

# 安全な介護にゆーすを毎月無料でお届けします

安全な介護では、リスクマネジメント活動に熱心に取り組む事業者様向けに、安全な介護にゆーすを毎月無料でメールでお届けしています。事故防止の取り組みなどを事例でご紹介していますので、必ず現場の役に立つにゆーすです。どなたでもお申し込みになれますので、お気軽にお申し込みください。

事例から学ぶリスクマネジメント

## 安全な介護にゆーす



### 「職員による虐待」という匿名の告発クレームへの対応

— 証拠があるので公表する用意がある —

#### ■ 告発者を調べたが特定できない

ある日、ある介護付き有料老人ホーム事業者のホームページの「お問い合わせメール」を通じて、匿名のクレームが送られてきました。ある職員を名指しで、利用者に対する5件の暴言が直接話法でリアルにしかも長文で記述されており、告発者はこの職員の暴言は虐待に該当するとして、その改善を要求しているのです。メールの終わりには「証拠があるので公表する用意がある」と記されています。発信者は山田花子とありますが、家族に該当者はいないので明らかに偽名です。

本社では担当役員に報告し対応策を検討することになりました。担当役員は、すぐに告発者が誰かを調べるようスタッフに指示をしました。スタッフは、メールアドレスを調べましたが、発信者を特定できませんでした。また、施設長も「該当するような家族に心当たりがない」と言います。名指しで暴言を告発された職員への聞き取り調査も行われましたが、本人は頑強に否定しました。半月ほど調査を尽くしましたが、虐待の事実も特定できないため、「匿名の告発では対応のしようがない」として、そのままになりました。1ヶ月後にある家族から市役所に匿名の虐待通報があり、録音された暴言も提出されました。

### 告発内容が事実であると判断し改善の対応をすべき

#### ■ 告発者の特定や本人の調査に意味はない

本事例では、匿名の告発メールの発信者を調査したり、告発された職員の聞き取り調査などに時間を費やしていますが、この対応に意味はありません。心当たりの家族がいても告発者がどうか確認する訳にはいきませんが、職員に告発内容を確認しても、本人が否定すればそれ以上の対応は不可能だからです。問題は、匿名の発信者の職員の暴言に対する改善要求に、どのように対応すれば良いかなのです。対応を誤れば、暴言の録音を公表されるかもしれませんし、老人ホーム紹介会社のサイトに書き込まれれば経営危機となるかもしれません。

#### ■ 告発内容が事実かどうか判断する

この匿名のクレームへの対応で重要なことは、この告発クレームが事実かどうかを経営者が判断することです。事実である可能性が高いと判断すれば、改善の対応をしなくてはなりませんし、事実でない判断すれば一切の対応は不要で無視すれば良いのです。

本事例の場合、暴言が直接話法でリアルにしかも長文で書かれていますから、「録音した音声を元に書かれており告発内容は事実である」と判断して良いでしょう。事実と判断すれば告発された本人が否定しても、事実であるという前提で改善の対応をしなければなりません。証拠がありませんから本人を懲戒処分したり、虐待通報する訳にはいきません。では、どのように対応したら良いのでしょうか？



読者登録はこちらから  
<https://bit.ly/3IwkYR8>



にゆーす読者には、動画セミナー「介護リスクマネジメントの基本(約25分)」を常時無料配信しています。

事故防止対策研修



### 介護リスクマネジメントの基本

— 防ぐべき事故と防げない事故を区分する —

Safe Care 株式会社 安全な介護  
[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)