

老健施設のリスクマネジメント

元職員が利用者に暴行や暴言

～退所せざるを得なくなったと法人・元職員に損害賠償請求～

2018.2.1 Vol.1

(上)

発行者：インターリスク総研

■ 事案の概要 ■ (出典：2015/3/25朝日新聞朝刊掲載の事例をインターリスク総研にて一部修正)

A県B市の介護老人保健施設で暴行や暴言を受けて退所せざるを得なくなったとして、同県の男性が運営者の医療法人と元職員に150万円の損害賠償などを求める裁判をA地裁に起こした。

訴状によると、男性が20●●年●●月に入所して以降、手足にあざやすり傷、打撲ができていたのを男性の長女が確認。ICレコーダーの録音などから、①元職員から土下座の強要や、「**食事をさせない**」などの暴言を受けたとしている。男性は入所した翌年の12月に退所した。

B市介護保険所管課によると、市は男性が退所した12月に男性の家族から通報を受け、2回にわたって②施設への聞き取り調査を実施した。暴言などは組織ぐるみではないとして行政処分はせず、文書での指導に留めるという。

施設によると、元職員は男性が退所した翌月の1月に依願退職した。虐待的な暴言は認めしたが、暴行は否定していたという。施設は「裁判での対応は、弁護士と相談して決める」としている。

■ 検討のポイント ■

① どうして元職員は暴行や暴言等の虐待を行ったのか？

② 施設・職員は予兆にどうして気づくことができなかったのか？

老健施設のリスクマネジメント

元職員が利用者に暴行や暴言

～退所せざるを得なくなったと法人・元職員に損害賠償請求～

2018.2.1 Vol.1

(下)

発行者：インターリスク総研

■ RMから考える再発防止策 ■

前号の「検討のポイント」を踏まえ、本件事案の再発防止策を検討します。

① どうして元職員は暴行や暴言等の虐待を行ったのか？

働く環境(居室)や仕組み(職員体制・職場のルール)に着目すると、「密室であった」「一人でサービス提供を行う体制であった」など暴行や暴言が周囲に分かりにくい状況が事案を誘発させた可能性が考えられます。例えば「複数でのサービス提供体制にする」「担当する利用者を定期的に変更する」など「複数の目」による監視・チェックが働く環境を整えることが暴行・暴言等の虐待発生を抑止につながるはずですが、

一方、例えば「暴言癖がある」などの個人的な資質に着目することも重要ですが、「個人の内面に立ち入り、性格を変える」ことは実際には困難です。RMでは「ヒトは間違いを犯す」という前提に立ち、ヒトが過ちを犯しても大丈夫のように仕組み・ルールを整えることを目指します(ヒトを変えるよりも、仕組み・ルールを変えた方が着手しやすい、という意味合いで、ヒトを変える努力をしなくて良い、という意味ではありません)

② 施設・職員は予兆にどうして気づくことができなかったのか？

①で述べたように「複数の目」による監視・チェックが働かない環境ゆえ、暴行・暴言の予兆・発生に気づくことができなかった可能性があります。「複数の目」を仕組みとして導入するとともに、現場で気づいた違和感・予兆が管理者に報告されるような風通しのより職場環境作りも重要です。なお報告を受ける際に「責任追及」の姿勢ではなく、「要因追求」の姿勢で臨む必要があることは言うまでもありません。

■ Step Up ■

組織内部で行われる不正の発生メカニズムを説明した「不正のトライアングル」という理論があります。

米国の組織犯罪研究者であるクレッシーが発表したもので、「動機」「機会」「正当化」の3条件が揃うと、組織内部で不正が行われうるとしたものです。本件事案もこの3条件が揃ったことにより発生したと考えると、下表のような説明・対策(例)が検討できます。

B市の調査では「組織ぐるみではない」とされましたが、元職員に暴行や暴言を許した背景には「組織運営の歪み」の存在があるはずであり、調査結果に関わらず「3条件が揃わない」ような取組みを行う必要があります。

なお、3条件のうち「動機」「正当化」は不正を行う本人の「内心」の問題であり、組織としてアプローチがしやすいのは「機会」であると言われています。

組織内部で起こる問題の防止に向けた取組みとして、まずは検討・実施いただくと良いでしょう。

| 3条件 | 説明 | 対策(例) |
|-----|---|---------------------------------|
| 動機 | 「他人に打ち明けられない問題」による強い心理的プレッシャーが存在すること。(例、少ない人員配置で多忙な業務を強いられ、強い不満を持っている等) | ・内部通報制度の整備・浸透 ・人事ローテーションの実施等 |
| 機会 | 「自分は見つからずに不正行為ができる立場にあるという認識」と「その立場を悪用できるスキル」を備えていること。(例、居室でのケアは必ず職員1人で行うことになっているからばれない等) | ・複数名体制での業務実施等 |
| 正当化 | 「自分がこれからすることは悪いことではない」と自分を納得させること。(例、他の職員も同様のことを行っており、自分だけが行っているのではない等) | ・利用者対応に対する定期的な調査等 |