

虐待テーマに意見交換

高経協 経営者と消費者で問題共有

高齢者住宅経営者連絡協議会（東京都千代田区）は5月30日、第4回シンポジウム「虐待問題に高齢者住宅経営者が真正面から向き合う！～介護現場の信頼を回復するため～」を都内で開催。虐待問題に対する考えを一般消費者に訴えた。

第一部では、アースの佐塚みさ子代表取締役が登壇。虐待発覚後運営できなくなった他社の施設を事業承継した事例を報告した。

「初めの挨拶の際に入居者にケーキを振る舞ったが、『今だけ優しくしても信じない』と言われた。虐待を受けると、こんなにも人を信じられなくなるということを実感した」



虐待を受けた入居者との関わりを話すアースの佐塚みさ子代表取締役

入居者の心を開くために心掛けたことは、

毎日変わらない態度と笑顔、そして挨拶を忘れないこと。これを続け、半年後によろやく入居者に笑顔が戻ったという。「虐待を受けてきた入居者が『辛い』と言えない現状を把握しなければならぬ。心の傷はその人の人生を変えてしまうことを忘れてはいけない」

第二部では、ツクイ

の津久井宏社長、社会福祉法人伸こう福祉会の足立聖子理事長ら経営者のほか、現場職員、高齢者施設入居者、福祉を学ぶ学生の計7名が「高齢者住宅の虐待問題」をテーマにパネルディスカッションをした。

は「虐待をする前に、その感情を利用者の前ではないほかの場所で解消すべき。どのような状況であろうと虐待は許されない」と発言。

虐待防止および従業員の不満解消に向けた企業の具体的な取り組みについてツクイでは、人事部が窓口の「スタッフなんでも相談窓口」を設けているという。相談の8割程度は給料など処遇について。「無記名なので、不満を吐き出せる場として機能している」（津久井社長）



虐待問題について各企業の取り組みなどが紹介された

一方、伸こう福祉会では、「理事長直通の手紙ボックス」を設けており、これは外部業者が管理しているもので、施設長でも鍵を開けられない。よって、安心して相談内容を投函できるといふ。「不適切事例の報告については名前が書いていれば、すぐに私から連絡を入れる。問題をスタッフ間ではなく、早めに法人が関わって解決することが重要」（足立理事長）