

事例から学ぶ 相談員のための **トラブル対策** NEWS

家族に介助方法のアドバイスをしたらクレームに

■従来の介助方法は間違っていると言うスタッフ

デイサービスを利用している車椅子全介助のMさん（女性91歳）の介助は、居宅では息子さんの奥様が主に行っています。ある日、Mさんの息子さんからデイサービスに電話があり、「お宅のA職員から、妻の介助方法が間違っていると言われたが、うちにはうちのやり方があるから余計なお世話だ」と、強い調子でクレームが入りました。相談員が事情を聞くと、職員が新しい介助方法を研修会で習ってきたので、それを家族に教えていたというものでした。職員が「従来の介助動作は、介助される人にとっても無理があり事故につながる可能性が高い。また、無理な姿勢を支えているので介助する職員や家族の負担にもなっている。変えた方が良い」とアドバイスをしたと言うのです。相談員は、「新しい介助方法は理論的には正しいのですが、ご家族に押し付けるようなことはおこないません」と説明をしました。すると息子さんは「すぐにそちらへ行くからどこが間違っているのか説明して欲しい」と一方的に電話を切ってしまいました。

クレーム申立者の主張を「間違っている」と決めつけてはいけない

■クレーム受付の技術

息子さんが感情的になったのは、クレームを申し立てたその場で自分の主張が間違っていると言われたからです。相談員の受け答えは、暗に「奥様の介助方法は理論的に正しくない＝間違っている」と言っている訳ですから、否定された申立者は腹を立てて当然です。



息子さんは「妻の介助方法が正しい」と主張しているのではなく、家族の介助方法を尊重して欲しい、と言っているのですから、これを頭ごなしに否定してはいけなかったのです。クレーム受付の場面では、申立者の主張を一旦は受入れ、賛同しなければなりません。相手の主張の内容が明らかに間違っているような場合でも、「お気持ちをお察しいたします」と、まずは相手の気持ちに寄り添うことが必要なのです。

■正しい介助方法でも変えることが良いとは限らない

さて、介護業界では介助方法（介助動作）が様変わりしていて、介助者にとって負担が少なく介助される利用者にとっても快適な介助方法が考案されています。従来の介助方法は、介助される利用者の動作に配慮せず一方的に介助する側の動作を考えていたので、無理があり介護職の腰痛の原因にもなっています。

新しい介助方法は利用者の身体の仕組みに合った動作を援助しようとするものですから、介助者にも優しい良い方法だと考えられます。しかし、どんなに良い介助方法でも全ての利用者や介助者に受け入れられるとは限りません。

例えば、長年家族の介助を受けている利用者は、従来の介助方法に慣れ親しんでいますから、どんなに正しい介助方法であっても、変えること自体に危険がありますし、利用者も大きな抵抗感があるでしょう。認知症の利用者ともなれば、どんな良い方法でも受け入れてもらうのはさらに難しいでしょう。このように、介助方法の変更は現実的にはかなりリスクを伴いますから、慎重に対応しなければなりません。介助方法の研修などにおいても、従来の方法を変えることのリスクをきちんと説明する必要があります。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケティング開発部 市場開発室
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882