

事例から学ぶ 相談員のための **トラブル対策** NEWS

「2時間おきに体位交換をすべき」という家族の要求

■軽い褥瘡を作ってしまった後の家族の要求

特養に入所したMさん（男性78歳）は、当初しばらく体調がすぐれず、終日臥床していることが続き、元々皮膚も弱かったため、この間に尾てい骨の辺りの皮膚に褥瘡ができてしまいました。施設長がキーパーソンの娘に謝罪すると、娘さんは大変な剣幕で「褥瘡は手抜き介護の典型で、欧米では訴訟起こされて賠償金取られるのよ。分かっているの？」とまくしたてました。さらに「再発防止策を文書で報告してちょうだい」と要求してきました。

施設長は「頻回にチェックして褥瘡予防に努める」と回答しましたが、娘さんは受け入れず「2時間おきに体位交換をすべきだ」と主張してきます。施設長は「そこまでなくても褥瘡は防げます」と説得しましたが、娘さんは「要望通りにしなければ施設の怠慢で褥瘡ができた」と苦情申立をする」と脅します。仕方なく施設長は要求を受け入れましたが、娘さんは面会のたびに職員の介護方法に「あなたのやり方は乱暴ね」と大きな声を出し、たしなめるため、フロアの職員は「もう耐えられない」と3名が立て続けに辞めてしまいました。

施設の介護サービスの明確な限度とは？

■限度を超える要求を受け入れて良いか？

利用者の家族の中には、自分の思い込みから、施設の業務が極端に増えるような要求をしてくる人がいます。施設側では、どのような要求を受け入れどのような要求は拒否すべきか判断ができず、トラブルを怖れて家族の理不尽な要求を受け入れてしまいます。

施設管理者はなぜこのような家族の勝手な要求を拒否できないのでしょうか？それは、判断の基準が不明確で拒否する合理的な根拠が無いからです。褥瘡防止のための体位交換は、何時間おきまで受け入れて良いのか基準がないのです。そもそも、施設サービスは居宅サービスと異なり、どこまで手厚いサービスをして良いのか限度が不明確です。要介護度に応じた価格（介護報酬）だけ決まっていて、その内容は「利用者の生活に必要な介護サービス」という文言だけなのです。施設サービスにもサービスの限度となる基準を設けなくてはなりません。

■なぜ介護職員が3名も辞めてしまったのか？

Mさんのように、1人の利用者の家族の理不尽な要求を施設もしが受け入れたとしても、たった1人の利用者ですから、職員の負荷が耐えられないほど増える訳ではありません。では、なぜ3名もの職員がこのMさんの家族に耐えがたい感情を持ったのでしょうか？

次の2つの理由が考えられます。一つ目は、管理者が家族の理不尽な要求を安易に受け入れてしまったことに対する反発です。Mさんの娘が10人いたら、職員は過労で倒れてしまうでしょう。2つ目は娘さんからのハラスメントです。職員の一挙手一投足に目の前の家族が粗を探して執拗に指摘されたら、普通の精神状態を保つことはできません。

多くの管理者が措置時代からの流れで、家族とのトラブルを避けて人間関係を良好に保とうとします。しかし、介護職員にとって介助動作の粗を探されて指摘されるのは、耐え難い苦痛なのです。介助方法などに対する意見は全て管理者を通すように徹底する必要があります。

抗することができない関係において強者が弱者に対して粗を探して指摘する行為はハラスメントである



発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 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[®]ル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882