

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

「移乗介助で胸を強く締め付けられた」というクレーム

■ショート退所後の胸の痛みのクレーム

Kさん（82歳・女性）は、半身麻痺で要介護3の在宅の利用者で、月1～2回程度ショートステイを利用しています。ある時、ショートステイを退所した翌日に、キーパーソンの長女から「胸が痛いと言っている。昨日退所前に車椅子に移る時に職員に胸を強く締められたようだ」と電話がありました。また、「“少し乱暴な職員だが悪い人ではない”と母は言っています。これは、クレームではないので今後注意するようにして欲しいのです。」とこちらに申し出がありました。電話に出た事務員は「それは大変申し訳ありません。今後注意するように伝えます」と答えて電話を切りました。

事務員から話を聞いた相談員は、介護主任に「昨日退所したKさんが、退所前のトランスの時に胸を強く締められたと言っている。もっとていねいに介助するように職員に言っておいて」と伝えました。翌日また長女から「母の胸の痛みが強くなったので受診する」と連絡がありました。受診の結果、第11肋骨の先端が骨折が判明しました。その結果「介護事故に何も対応しなかった」として苦情申立になりました。

対応を要求しないクレームはより大きなクレームになる

■「骨折事故かもしれない」と考える

本事例の最大問題は、長女の「クレームではない」と言った発言に、すぐに対応しなかったことです。もともと、移乗介助は利用者の上半身を抱え上げるというかなり無理のある介助動作ですから、移乗介助が原因で腰や胸などに痛みが起こることも良くありますし、骨折することもあります。事務員は「クレームかどうかではなく、胸の痛みは肋骨の骨折かもしれませんから、大変重大なことです」と言って、すぐに看護師の訪問を手配しなければなりませんでした。



■クレームだと思われたくないのはなぜか？

キーパーソンの長女はなぜ「クレームではない」とわざわざ言ったのでしょうか？ショートステイは、利用の可否がその都度決まるため、家族は施設に気遣いをして言いたいことが言えない場合があるのです。ショートステイだけでなく、入所施設のサービスは、利用者を預かってサービス提供をしますから、家族は施設と人間関係を良好に保とうとする傾向があります。

ですから、「クレームではないので対応の必要はない」というような趣旨の発言をされても、真に受けてはいけません。後に骨折などの事実が判明してクレームになった時には、利用者側に不都合があったことを施設に伝えているのに何ら対応もしなかったという事実だけが残ってしまうからです。

■対応を要求しないクレームは要注意

本事例のように「不手際だけ指摘して対応を要求しない」という、クレームがあります。このようなクレームはどのようなケースがあるのでしょうか？①「遠慮があって対応を要求しない」②「言ってもムダだと思って要求しない」③「相手の自発的な対応を試すためにわざと要求しない」など、様々なケースがあります。どのケースでも、後でより大きなクレームになって跳ね返ってくるが多いため、要求されなくても積極的に対応する姿勢を忘れないようにしましょう。

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ビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882