

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

夫婦入所の妻のハラスメントを理由に退所要求

■ 自立の妻と認知症の夫

介護付き有料老人ホームに入所しているKさん夫婦は、物静かなご夫婦でした。ところが、入所後、ご主人が認知症になり、進行が進むにつれ、奥さんの性格が変わってしまい、とても対応できないような要求を繰り返すようになりました。また、無理な要求に対し、職員がお断りをすると、興奮して暴力を振るいます。他の利用者がご主人に関わろうとすると、悪態をつき大声で威嚇します。施設は保証人である長女へ相談しましたが、「そちらで責任を持って対応して下さい。それなりのお金は払っているのだから」と、全く関わろうとしません。

こうした環境に業を煮やした他の利用者の家族が、奥さんの暴言を理由に退所したいと申し出てきました。また、この奥さんへの対応で神経をすり減らした職員2名が立て続けに退職をしてしまいました。施設では、Kさんの妻に退所要求をすると同時に、長女に対しても契約解除の申し入れをしようかと検討をしています。はたして、退所要求はできるのでしょうか？

利用者の暴力行為は契約解除の理由となるか？

■ 退所要求はできるが

入居者の暴力や暴言などが原因で職員が辞め、他の利用者の退去を検討するようでは、施設の円滑な運営は困難です。契約解除を要求することは可能ですが、退去の要求は慎重に対応しなければなりません。なぜなら、介護保険サービスは正当な理由なくサービス提供の拒否をすることが禁止されています。また、住宅型有料老人ホームなどにおいても、退去を要求すべき余程の事情がなければ実際に退所をしてもらうことは難しいからです。



■ 退所要求の手順

退所要求には次のステップを踏んで退所勧告をしなければならないと考えられます。

1. 要求やクレームの内容がどのように不適切なのかを評価する

要求がどの程度、常識を逸脱しているのか、また職員への暴言などがどの程度なのかを評価します。また、職員が強い精神的負荷を感じるような言動や対応業務に長い時間がさかれている場合には、業務上の支障もきちんと評価します。

2. 繰り返し改善を求める

要求が不当であるという根拠を明確に示した上で、改善を求めます。最低でも3回程度は改善を求める必要があります。

3. 改善されない場合

何度か注意しても改善されない場合は、文書で通知します。要求がどのような理由で不当なのか、また職員の被った被害や施設業務の支障なども明記します。根拠を明確にした上で、「改善されなければ退所要求などの措置を取る方針である」と通告します。

4. 関係機関に通知

文書を発送する前に、必ず介護保険課などの関係機関に対して対処方針を説明しておく必要があります。文書を受け取った相手の多くが苦情申立をすることを想定し、あらかじめ事業者にも正当性があることを根回ししておくことも重要です。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・高橋 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 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882