

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

「毎日入浴させるのが当然」と執拗に主張する家族

■母は肌が弱くきれい好き

Hさん(84歳女性・要介護3)は、在宅で息子さんが介護をしていましたが、その息子さんの仕事の都合で介護付き有料老人ホームに入所することになりました。入所前の施設の説明時では「え？週3回しか入浴できないのですか？」と不満を漏らしていました。息子さんは、入所後すぐに施設長に面会を求め、「家では毎日きちんと風呂に入っていたし、母は肌が弱くきれい好きなので毎日入浴させて欲しい。」と言ってきました。施設長は「週3回の入浴は施設の決まりですから」と断りましたが、息子さんは「契約書には3回しか入浴できないとは書いてない。『個別のニーズに応えます』というのは嘘か？」と主張しています。

その後も「施設長だって毎日風呂に入るだろう」「身体が不潔だとストレスになり病気になるし認知症も悪化する。そうなったらアンタ責任取れるのか？」と執拗に要求してきます。施設長は息子さんが、「ああでもない、こうでもない」と理屈をつけて何度も同じ要求をしてくるので、根負けしてHさんの要求を受け入れてしまいました。すると、Hさんの息子さんは、介護職員に対して「イマドキは毎日入浴するのは当たり前だからね」と勝ち誇ったように言います。しばらくすると、息子さんは毎日下着を交換するよう要求してきました。

特定の利用者への過剰なケアは利用者の公平性に反する

■どのような根拠を示して断れば良いか？

カスタマーハラスメントは消費者からの不当な要求手段であり、威圧的・暴力的な振る舞いそのものが問題ですが、多くは要求自体が身勝手に理不尽な要求です。カスタマーハラスメント対策も重要ですが、まずこのような身勝手に理不尽な要求を受け入れないようにしなければなりません。では、どのようにして断ったら良いのでしょうか？



相手はその要求根拠として一見もっともらしい理屈を付けてきます。この理屈に対して、相手が納得せざるを得ないような根拠を示して要求を断らなければなりません。Hさんの息子さんの要求根拠は、「毎日入浴しなければストレスも増え、病気になる」であり、その正当性の根拠は「イマドキ毎日入浴するのが当然」などでした。人によって考え方は異なるため、これらの屁理屈のような要求根拠を、“バカらしい”と否定することもできません。「毎日入浴できないのは人権侵害である。なぜなら、日本国民は健康で文化的な最低限度の生活を営む権利があるからだ」と言い切った人もいます。では、これらのもっともらしい理屈(?)の付いた要求に対して、どのように納得性のある根拠を示して要求を断れば良いのでしょうか？

■「決まりでできない」と言えない

通常、介護付き有料老人ホームの入居契約書で“週3回を超える入浴はできない”との記載はありませんし、介護の必要性があれば入浴回数を増やすこともあり得ます。ですから、「決まりでできない」「契約上できない」という理由で要求を拒否することは難しいのです。通常、自分の利益のためだけに特別に手厚いサービスを要求してくる場合には、次のような根拠を示して要求を拒否するのが得策です。

- ・介護保険のサービスは介護保険制度という公的な制度で運営されているサービスなので、特定の利用者に対する過剰なサービスは利用者の公平性の観点から適切ではない。
- ・職員配置は介護保険制度で決められており、介護報酬も業務量も職員配置によって決まっているので、現状の職員配置では毎日の入浴は業務の支障となる。

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・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