

事例から学ぶ

# 相談員のためのトラブル対策

NEWS

## 「送迎車が来ない」と電話で訴える家族に事情を説明すると

### ■ 電話口で怒鳴る息子さん

ある朝、利用者のお迎えに向かった送迎車の運転手から電話連絡が入りました。「子供が飛び出してきた。相手はケガもなく行ってしまったが、急停車した際に利用者が車内で椅子から転落して頭を打った」と言うのです。電話に出た施設長はすぐに救急車を呼ぶように指示し、送迎車が遅れてお迎えに行けない利用者宅へ、向かいました。

数分後、利用者Mさんの息子さんから「迎えが来ないけどどうなっているんだ？」とすごい剣幕で電話がありました。対応した看護師が「向かっていた運転手から電話があり、子供の飛び出しで急停車したため、車内の利用者が転倒し救急車を呼んでいるところです。利用者の安否が最優先なので、もう少し待ってもらえませんか？」とていねいに事情を説明しました。ところが、Mさんの息子さんは、「アンタのところの事情は関係ない。今日は大事な仕事があるから1分でも待てない」と電話口の声は一層大きくなりました。看護師が「今から代替りの人間を向かわせても、時間がかかりますが・・・」と言うと怒りは頂点に。「うるさい」と言って電話を切ってしまいました。看護師はていねいに対応したにもかかわらず、Mさんの息子さんはなぜこれほど腹を立てたのでしょうか？

## 急なトラブルにどうように対応すればよいのか？

### ■ 切迫している相手にどう対応すれば良いか

興奮して大声で「送迎車が来ない」と電話してくる家族はどんな状況なのでしょう？もちろん、クレームの第一声で興奮している人は、切迫した状況で困難に直面している人が多いと考えられます。送迎車の時間遅れや送迎忘れがトラブルになりやすいのは、家族が約束の時間に遅れずに送迎車が来ると思っていたのにもかかわらず、時間通りに来ないのでイライラするのです。



ですから、本事例では相談員が代わりに送迎対応をした時点で、居宅で待っている利用者家族にすぐに電話を入れなくてはなりません。もしお迎えより先に家族から電話が入った時は、「大変申し訳ありません。送迎車にアクシデントが起きたので、代替りの車がそちらに向かっています。少々お待ちいただけますか？」と答えれば、利用者家族の怒りも違っていかかもしれません。デイサービスの看護師が、相手の事情を聴こうともせず、デイサービス側の事情だけ一方的に伝えたことで、息子さんは感情的になったのです。

### ■ 送迎中のアクシデントへの対応方法を決めておく

路線バスでも正確にバス停に到着することは難しいと言われています。鉄道と異なり自動車の運行は交通状況に左右され時間通りに行きません。そして、稀に事故に遭遇したり事故渋滞で運行が難しくなることもあります。こんな時の対応はきめ細かく決めておかなければ、アクシデントが発生した際に完璧な対応をすることは難しいでしょう。

本事例の場合であれば、「けが人への対応」「車内の利用者への代替送迎」「他の居宅の利用者への送迎車の手配」を同時にやらなくてははいけません。「けが人への対応」と「車内の利用者への代替送迎」は、相談員が現場に急行すればなんとかなるでしょう。相談員が病院に急行し、運転手は現場検証の後に利用者をデイまで送れば良いのです。しかし、現場検証などで時間を取られるため、その先のお迎えが確実に遅れます。速やかに居宅で待っている利用者の送迎は別途手配しなければなりません。このように、発生する可能性のあるアクシデントに対しては、対応方法を綿密に準備しておかなければならないのです。

#### 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・佐伯 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