

事例から学ぶ

# 相談員のためのトラブル対策

NEWS

## 「母がデイで乱暴な男に叩かれた」というクレーム

### ■ 電話口で怒鳴る息子さん

認知症の重い男性Mさんが利用しているHデイサービスは、定員30名のデイサービスです。Mさんは身体に障害が無いものの、時々興奮して他の利用者に手を出すので、職員は目が離せません。ある日の夕方、女性利用者Sさんの息子さんから「母がデイで大きな男性利用者に顔を叩かれたらしい。誰がやったのか調べて謝罪させて欲しい」と電話がありました。対応した相談員は、Mさんのことを思い浮かべ、「叩いたのはたぶんMさんだと思いますが、認知症が重いので本人には聞いても分からないと思います。確証がなければデイから謝罪を要求することはできません」と答えました。すると、息子さんは急に怒り出して、「確証を探せば良いのだろう。明日そちらへ行って目撃者を探すから」と言って電話を切ってしまいました。

翌日Sさんの息子さんは、本当にデイを訪れました。「うちの母を叩いたところを見た人が必ずいるはずだから、昨日来ていた利用者に話を聞いてみる」と言って職員が止めても聞き入れてもらえません。最後は所長から昨日の対応を謝罪し「Mさんには利用は取りやめてもらいますので」と伝えましたが、息子さんは「そんな必要はないんだ」と言いました。

## 利用者同士の加害事故の責任をデイも負うことがある

### ■ クレームの初期対応に問題がある

息子さんが急に怒って「犯人を探し出してやる」と言ったのはなぜでしょう？相談員は、利用者同士のトラブルは基本的に利用者や家族同士で解決すべきと考えているので「デイサービスは関わらない」というスタンスで返事をしています。責任の所在は事故の状況によって異なるにもかかわらず、「利用者同士の問題」というような態度に感じられたので、「それなら自分で始末をつけてやる」と考えるのも仕方ありません。



まずは、叩かれたと訴えているお母様に対して「それはお母様には大変申し訳ないことをしました。おケガなどはありませんでしょうか？」と気遣うのが適切な対応です。

### ■ 利用者同士の事故でデイが監督責任を問われることも

次に、認知症の利用者が他の利用者に加害行為を行った場合、デイサービスの責任についても、きちんと認識しておかなくてはなりません。デイサービスにおける認知症利用者の加害事故の法的な責任をチェックしておきましょう。加害者に認知症がある場合、本人は責任無能力者として賠償責任を問うことは難しく、本人の保護者や代理人の役割をしている家族が本人に代わって賠償責任を負うことになるでしょう。しかし、デイサービスの利用中に起きた事故では、デイサービスも代理監督義務者として賠償責任を問われる可能性が高くなります。ですから、デイサービスは本事例のような加害事故では、トラブルにならないようきめ細かい対応が求められます。

### ■ 大規模デイに認知症の利用者は合わないことがある

規模の大きいデイサービスではいくら職員が努力しても、利用者同士の小さなトラブルを防止することも起きた時にきめ細かい対応をすることも難しいと思われれます。暴力行為がある認知症が重い利用者であれば、質の高い認知症ケアができる認知症対応型デイや小規模多機能事業所が向いているかもしれません。質の高いケアができるよう職員が努力することも大切ですが、職員がどんなに頑張っても、デイサービスは利用者によって向き不向きがあります。その人に向いているデイを選ぶことも、トラブル回避のためには重要なことだと思います。

#### 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

#### 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