

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策** NEWS

主介護者以外の家族からの要求に従うべきか

■ 送迎のやり方が違う

利用者Cさん(男性78歳)は認知症が無い要介護3の独居の利用者で、2年前からデイサービスを利用しています。脳梗塞による軽い半身麻痺がありますが、居宅内でも自立していました。ただ最近少し身体機能が低下してきて送迎の準備に援助が必要になってきました。市内に住む長男の家族が主介護者で、家族の会や運営推進会議などにも参加される熱心なご家族です。

最近、次男夫婦がCさん宅の近くに引っ越してきたので、送迎の送り出しや迎え時の対応などを次男夫婦が行うようになりました。しかし「送迎時間が早すぎる」「昼食をあまり食べられていないのは工夫が足りないのではないか」など、何かとデイサービスにクレームを言うようになりました。送迎時間や食事については主介護者の長男とは打合せ済みであるため、「主介護者であるお兄様との取り決めに従っています」とお話ししました。すると次男夫婦は「それなら主介護者を自分に変えるように兄と話を付けるから」と申し出がありました。その後長男から「デイサービスが余計なことを言うから、弟とケンカになってしまった。家族の対応についてそんなに厳格に決めたわけではない」とクレームがありました。

デイと家族が協力して利用者の状況に応じて柔軟に対応

■ 主介護者とはデイが決めたこと

次男は主介護者の長男とデイサービスが取り決めたやり方を、守らなければならないのでしょうか？次男夫婦は自分たちなりに利用者のことを考えて、色々注文を付けているのかもしれませんが、また、身体機能に変化があれば家族の意見も変化してくるのは当然です。本事例に限らず利用者の介護に関わる家族が増えると、介護の方法や利用者の処遇方針などを巡って意見が対立することがあります。



ただ、家族間の異なる意見をデイサービスに主張されてもデイサービスは困ってしまいます。ですから、家族の意見が対立する場合のデイサービス側の対応を、決めておかなければなりません。クレームの申し立てがあった時は、なぜそのような申し立てをするのか「苦情を申し立てる動機」を、相手の立場に立って探らなくてはなりません。次男夫婦にとっては自分たちの主張が正当だと思っているのに、「長男との取り決めがあるので」と言われれば面白くないでしょう。

■ 家族はデイと一緒に利用者を支える仲間である

次男が送迎などCさんのサービス利用に関わるようになった時に、デイサービスは次男も長男が決めた通りに対応してくれると勝手に思い込んでしまいました。しかし、長男が次男に引継ぎをしてくれるとは限りませんし、次男は家庭の事情があってできないこともあるかもしれません。デイサービスは次男が参加した時点であらためて取り決めをし直さなければなりません。

そして、長男と取り決めた今までの対応と大きく異なることがあれば、「お兄様とは今まで〇〇のように取り決めをさせていただいていたので、一度お兄様も交えて打ち合わせをさせていただきませんか？どの方法がお父様にとって良い方法か、一緒に知恵を絞ってもらえませんか？」と投げかければ、協力体制が作れるはずですよ。

デイサービスは家族をお客様と考えて、デイサービスと異なる意見を主張されると、構えてしまうことがあります。こんな時ご家族には、デイサービスと一緒に利用者を支える仲間として、同じ席に座ってもらうことを考えなければなりません。兄弟が仲良く知恵を出して、利用者を支えてくれればデイサービスはもっと良いサービスができるようになるはずですよ。

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 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882