

「無理矢理レクをやらされた」というクレーム

■レクリエーションの参加は強要されたのか

デイの利用者Dさん(男性)は少し気難しいところがあり、大好きなレクリエーションのに参加を最初少しかだけ拒みます。しかし、それでもスタッフが誘うと、毎回、渋々という顔で参加しますが、レクリエーションが終了する時にはニコニコと楽しそうにしています。職員もDさんが本当はレクリエーションが好きなのに、恥ずかしがって参加を嫌がるのが分かっているため、繰り返し誘うことにしています。

ところが、ある日娘さんから「父がレクリエーションに無理矢理参加させられた」とクレームが入りました。帰宅したDさんが、膝の痛みを訴えたため、娘さんがこころあたりを尋ねると「参加したくないレクリエーションに無理に参加させられた」と説明したというのです。デイの相談員は「ご本人の意思を無視して無理に参加させることは絶対ありません。」と伝えましたが、娘さんは「膝の痛みがあるので受診するから、費用は負担してください！」と申し出をしています。

家族には、本音をいわないこともある

■なぜ娘さんは診察代を「払って」と言ったのか？

娘さんはなぜ「費用を負担して」などという、要求をしてきたのでしょうか？電話を受けた職員が、娘さんのデイに対する主張が納得できず、確認もせず、否定したことが原因かもしれません。「無理に参加させられた」と本人が家族に言っているということは、きっと本人なりの理由があるのでしょうか。



訴えをそのまま受け取った家族に非がある訳でもありません。それを、頭ごなしに否定されたらカチンとくる方もいるでしょう。「それは申し訳ありません。膝の痛みはひどいのでしょうか？」と気遣いの言葉をかけたとすれば、もっと冷静に話ができたかもしれません。ヒトはしばしば心にもないことを発言してしまう場合もあることを踏まえて、きちんと説明すれば家族の理解を得ることができます。しかし、なぜ本人は「無理に参加させられた」などと言ったのでしょうか？

■誘ってもらいたい本音に対応してあげる

利用者の中には「レクリエーションなんて子供じみて恥ずかしい」という思いから、ある程度熱心に誘われないと参加しない方がいます。誘わないとあとで不満を言うこともあるため、スタッフも根気よく誘う場合もあります。介護職は、参加したいという本音も知っているため「〇〇さんが参加してくれないと盛り上がりがない」などと誘い上手になります。

しかし、家族には「骨折などしては困る」という本音がある一方で、本人の楽しみを取り上げたくないという優しさもあり、ジレンマを抱えています。日常生活の危険を全て取り除こうと「危ないからあれもダメこれもダメ」と言ったら、生活の張りも無くなることは家族も理解しています。

デイサービスでは家庭では味わえない利用者の楽しみを提供しているのですから、本人の楽しそうな様子を家族に十分に伝えなくてはなりません。レクリエーションもゲームを楽しむことだけが目的ではありません。他の利用者と関わることで自分の役割が生まれ、期待されることで気持ちの張りが出て生活が楽しくなるのです。こうしたデイサービスでの本人の姿が家族にきちんと伝わっていれば、家族も自分の都合だけでデイサービスにクレームを言わなくなるのではないのでしょうか？

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