

事例から学ぶ

# 相談員のための **トラブル対策** NEWS

## 面会再開時の家族トラブルにどう対応したら・・・

### ■長引く家族面会禁止でトラブル

新型コロナウイルスの流行が長引くことで、介護施設の家族面会の禁止措置の期間が長引いています。介護施設としては、オンライン面会や「生活状況のお知らせ活動」など、できる限り利用者の様子を家族に知らせる活動をしています。長引く面会禁止措置を巡るトラブルや面会再開時のトラブルが頻発してきました。

そこで、安全な介護では約300法人の介護施設にアンケート調査を行い、どのようなトラブルが発生しどのようなトラブルに備えたら良いかを調査しました。すると回答を得た57法人のうち約半数の27事業者で「面会の制限や面会再開時の家族トラブルが発生している」という回答を得ました。特に7月半ばから始まった、感染第5波は都市部集中であった第4波までとは様相が異なり、日本全国に広がりその収束も見通せないことから家族の不満もピークとなっています。様々なクレームやトラブルの事例を参考に、対応方法を工夫して家族対応に備えましょう。

## 様々なクレームやトラブル事例から家族対応に備えよう

### 面会禁止を巡るトラブル・クレーム

施設内に家族が入れない分、ケアの仕方や介護サービスの内容などについて、憶測で不満を言われた。管理者が何度か説明しても納得されず、最終的には退所されていった。(特別養護老人ホーム)

オンラインでは面会していたものの、対面の面会が長期間できないうちに、入所者が家族の顔を忘れてしまい、家族に怒られたという事例がある。(介護老人保健施設)

面会ができないことを伝えても面会に来られた家族を追い返すわけにいかず、短時間で距離を保つための面会の実施を余儀なくされた。(住宅型有料老人ホーム)

COVID-19 流行の当初、入居者の遠い親戚が面会制限があることを知らず、来園したことがあった。「面会できないのならば、わざわざ来なかった！」と長時間居座られたことがあった。遠い親戚なので、面会制限があることは伝えていなかった。(特別養護老人ホーム)

「家族もワクチンを2回接種しているのに、まだ面会できないのか」と責められる。(特別養護老人ホーム)

数人で面会に来られて、ワクチン未接種の方はお断りした時に少し不満を言われたことがある。(介護事業者法人本部)

### ワクチンの接種などを巡るトラブル・クレーム

「ワクチン接種の対応が遅い、不十分」というご意見を複数いただいたが、行政主導で行われていることとワクチン接種の流れを説明して、ご理解いただけた。当社は複数の有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅を運営しており、自治体によって対応が異なる点に苦慮した。(介護事業者法人本部)

病院を退院して施設に戻る際に、PCR検査とともに1週間の自室待機をお願いしていることについて、「そこまでやる必要があるのか！」という指摘を家族から受けている。(介護付き有料老人ホーム)

#### 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・窪田 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