

事例から学ぶ 相談員のための

トラブル対策

NEWS

デイサービスで補聴器を紛失したから捜して欲しい

—一度捜して見つからなかった—

■デイサービス内は隅々まで捜したが・・・

Kさんは軽度認知症のデイサービスの利用者で、難聴があり補聴器をしています。ある日の夕方、娘さんからデイサービスに「デイから帰ってきたら母の補聴器がないのですが・・・」と電話がありました。相談員は「すぐに捜します」と答え、30分ほどスタッフと捜しましたが見つからず、娘さんに電話で「施設内を隅々まで捜したが見つからない」と伝えました。

翌日の夕方娘さんから再び電話があり、「家の中を捜したけど見つからないので、やはりデイサービスじゃないかしら」と申し出がありました。相談員は「昼間デイを営業していましたが出てきていないので、他所じゃないでしょうか？」と答えました。すると、娘さんは「真剣に捜してくれているの？昨日から不便してるのよ！」と怒り出しました。翌日ケアマネジャーからデイサービスに電話があり、「Kさんの娘さんからクレームがあった。デイサービスで補聴器を紛失したのに捜してくれない、と言っているから捜して欲しい」というのです。デイサービスでは業務終了後施設内を探しましたが、やはり見つかりませんでした。

デイやショートでの紛失事故対応は捜すだけで良いか？

■捜すだけでは誠意は伝わらない

デイサービスでは娘さんからの申し出に対応して、迅速に補聴器を捜索したにもかかわらずクレームになってしまいました。適切に対応したのになぜクレームになったのでしょうか？物が紛失した時、私たちは心当たりを一通り捜しますが、それでも見つからないともう一度念入りに捜します。Kさんの娘さんもきっとそうしたに違いありません。



娘さんはデイで紛失した可能性も高いと考えており、デイサービスにも同じことを要求するのです。娘さんから2度目の電話があった時、「それはお困りですね。こちらでも念入りに捜しますので少しお時間をください」と対応していれば、クレームにはならなかったのではないのでしょうか。紛失への対応では「一度捜して見つからなければもう一度捜す」が鉄則なのです。

■紛失事故対応のコツを覚えておく

紛失という事故は対応にコツが必要なちょっと厄介な事故です。デイサービスでは、利用者の身の回りの物の紛失事故が頻繁に起こるため、「紛失事故への対応のコツ」を覚えておくことでクレームを回避することができます。

前述のように、「必ず2度捜す」というのも紛失事故対応の重要なコツですが、他にも2つの重要なコツがあります。1つ目は、「紛失による不便に対応する」ことです。本事例では、補聴器を紛失したから、利用者は日常生活が不便になることが予想できます。もしデイサービスが「補聴器が見つかるまでご不便でしょうかから簡易補聴器をお貸ししましょうか」と申し出たら家族も感謝するでしょう。

2つ目は、「相手の守備範囲も捜してあげる」ことです。紛失した物が見つかるまでどこでなくなったのかは分かりません。本事例では、補聴器をデイでなくしたのか自宅でなくしたのか確実なことは分かりません。こんな時は、相手の守備範囲も捜してあげると、責任感が強いと評価されるものです。デイサービスが「送迎時にご自宅付近で落とした可能性もありますので、ご自宅付近はこちらで出向いて捜します」と申し出たら、デイサービスの評価も上がるでしょう。

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