

自分の思い通りの看護・介護方法を要求する娘

■「看護も介助も私の言う通りにしなさい」

Mさんは89歳で要介護5の重度の利用者で、3カ月前に特養に入所してきました。娘さんは医師で、「私は専門家だから」と細かい看護・介護の方法について要求があります。介助方法や栄養管理などの全てのケアについて厳格な指定をし、血糖値のコントロールにまで指示が及びます。転倒事故が起きた時は「事故直後の母の写真をメールで添付するように」と連絡があり、その後は些細なことで写真を撮って送るようになりました。

このような多くの要求に加え「来所の度に1時間も指示やクレームを言われたのでは仕事になりません」と看護師は異議を唱えましたが、「私の指示通りにせず事故や病変などがあれば、あなたを訴えます。責任を取る覚悟があるのね！」と話し合いになりませんでした。看護師は、他の職場への異動を希望し異動できなければ辞めると申し出がありました。担当看護師が異動願を出したことが伝わり、他の職員もみな異動願を出してくる事態になりました。娘さんはケアや医療についての知識も豊富で、間違っただけを言っている訳ではなく、施設長も要求を拒否することができません。看護師が他の施設に異動した1カ月後に、とうとう2名の介護職員が突然辞めてしまいました。

正当性の無い要求にはその根拠を示して拒否する

■公的制度では公正性が重要視される

自分は消費者であり事業者にも何でも要求する権利があると考えて、過度な要求をする家族が最近増えています。中でも、「間違っただけは言っていない」と高い専門性の知識を持つ家族への対応は困難でしょう。特養の相談員が家族からこのようなクレームを受けて、鬱になり退職したケースも出ており、施設としては職員を守っていかなければなりません。

言う通りに
やりなさい!



対抗する方法は相手によって異なりますが、最終的には弁護士を介さないといけないケースもでてくるでしょう。また、相手の要求を拒否するためには、こちらの主張に正当性があることとその根拠を示さなければなりません。いくつかのケースについて考えてみましょう。

①要求の正当性が低いケース

サービスに直接関係のない「施設の理念はおかしい」などのクレームであれば、主張の正当性が低いと言えます。また、たとえば介助方法の問題であっても、「私の言った通り特別の方法でやりなさい」というような要求は正当性が低いのです。なぜなら、介護サービスは公的な制度のサービスであり、特別な方法でサービス提供する必要はないといえるでしょう。

②要求の態度や言葉が職員の苦痛につながるケース

態度が威圧的・暴力的でなくても、ちょっとした落ち度に対し執拗に攻撃をするのは、公序良俗に反したり契約当事者の信義誠実の原則に反する可能性があります。執拗な攻撃によって著しい心的苦痛を被れば、不法行為として契約解除も可能になる場合もあります。

③クレームの頻度や時間が異常なケース

毎日同じクレームを言う、1回1時間以上クレームを言い続ける、など、執拗に繰り返すクレームに対応していると、施設職員が時間を取られ業務に支障が出て他の利用者に対するサービスが低下します。場合によっては、威力妨害罪や脅迫罪など刑法に抵触する可能性もあります。

■すべてを正確に記録する

このように、相手の要求内容や要求の態度などが適切かどうか、対抗できるかどうかを判断します。当然相手の態度や言葉などの記録や、クレームの頻度などの正確な記録が必要になります。要求を拒否すれば役所への苦情になることもあり、記録を全て役所へ報告できるようにしておくことも必要です。

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・窪田 TEL 050-3462-6444

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店