

事故直後の看護師の態度になぜ家族は激怒したのか？

■事故直後に謝罪してはいけないか？

Mデイサービスの利用者Bさんが独りでトイレに行き転倒して、骨折した上に頭部に外傷を負い病院に救急搬送されました。駆けつけてきた娘さんに対して、同行した看護師が事故状況を説明して「治療費の負担などについては後日説明をさせていただきます」とマニュアル通りに話しました。ところが娘さんは、「母にこんなひどいケガさせておいて何言ってるの」と突然大きな声を出し、看護師に食ってかかりました。看護師はいつも所長が「事故直後に謝罪してはいけない。過失を認めたことになるから」と言われていたので、謝罪をためらったのです。

利用者は入院して手術を受けることになり、1週間後には相談員と事務長から娘さんに対して事故の説明を行いました。トイレ内での転倒は見守ることもできず、相談員は「不可抗力の事故であり施設側に過失が認められないため、治療費などはご家族で負担して欲しい」と説明しました。娘さんは、治療費の負担についても施設に過失が無いことにも理解を示してくれましたが、「私も言い過ぎたけど、あの看護師の誠意のない態度は許せない」と何度も繰り返すのでした。

事故で動転する家族にどんな言葉を掛けたら良いか？

■家族の心情を慮ってかける言葉とは？

事故直後の家族対応においては、「トランスのミスで転倒させた」など介助中の事故で、施設の過失が明白な場合はすぐに謝罪します。しかし、過失が不明な場合は「後日説明をさせていただきます」とお願いするのが一般的で、看護師の対応は間違っ
てはいません。しかし、家族は動転している場合もあり、謝罪の言葉が無いことでひどく冷たくあしらわれているように感じる人もいます。では、このような場面で相談員はどの
ように対応しているのでしょうか？

事故直後に家族にどんな言葉をかけているか、相談員に聞いてみました。事故の一報を聞いて病院に駆けつけてきた家族は、とてもナーバスな状態で被害者意識も高いので、家族の心情を慮って儀礼的に謝罪しておくという方が多いようです。主に次の3種類の言葉をかけているようです。



事務的

ー相談員が事故後に家族にかける言葉ー

- ・この度はお母様には大変辛い思いをさせてしまい本当に申し訳ありません。
- ・ご家族様には大変ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。
- ・突然の事故の連絡で驚かせてしまい申し訳ありませんでした。

■誤解を与える言葉は慎む

事故直後の家族がナーバスな場面で、相談員の大半が「謝罪する」と答えたのは、トラブル防止のためには良いことです。「謝罪すると過失を認めたことになるから謝罪するな」というのは一昔前の考え方で、礼を失っていると受け取られトラブルになるからです。しかし、次のような言葉は過失を認めて謝罪した誤解されるので、注意が必要です。

- ・この度は本当に申し訳ありません。何とお詫びをして良いか・・・(お詫びの言葉もございません)。
- ・私どもの落ち度で(不始末で)こんな事故を起こし申し訳ありません。
- ・このような事故を起こしてしまって誠に申し訳ありません。

このような過剰な謝罪の言葉や、施設に過失があると誤解を招く言葉は、少し注意が必要です。このような言葉から施設に過失があると誤解をする家族もいて、謝罪の言葉が原因でトラブルになってしまうこともあるからです。

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 森田・山口 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