

新連載

事例から考える

ケアマネジャーの

トラブル予防策

①

山田 滋

Yamada Shigeru



ケアマネジャーのもとには、日々さまざまな連絡が届きますが、中には苦情などからトラブルに発展することもある。その際、対応を誤ればさらなるトラブルを引き起こしかねません。トラブルを拡大させない対応を考えてみましょう。

利用者の私物紛失への対応

事例概要

Hさん（88歳、女性、要介護5）は、日常生活動作はほぼ全介助です。ある日、デイサービスから帰宅すると、Hさんの補聴器がないことに息子さん気づき、デイサービスに連絡しました。

デイサービスは、「施設内を徹底捜索します」と対応しましたが、翌日になっても見つかりません。そこで息子さんから、「母と会話ができず不便だ」という電話がケアマネジャーにありました。

ケアマネジャーはデイサービスに対して「保険で補償してはどうか」と勧めましたが、「保険金は警察への紛失届を出してから一定期間経過しないと支払えないので、鋭意捜索する」という回答でした。息子さんにデイサービスの回答を伝えると、「無責任だ」と再度不満を漏らしました。

ケアマネジャーはどのように対応すればよかったのでしょうか。

対応のポイント

クレーム発生時のトラブル予防策のポイントは「お客さまが抱えている問題を迅速に解決すること」です。この対応手順を「問題解決対応」と言い、一般的にこれを怠るとトラブルにつながるといわれます。

また、紛失のように、クレームの原因となった事実よりも、その事実から二次的に発生する支障のほうが大きい場合が多いことにも注意が必要です。紛失事故に対する問題解決対応は「なくなった物を探すこと」と思いがちですが、「紛失して大変だ」という利用者の気持ちを受け止め、紛失による生活の支障を解消することを優先しなければなりません。

利用者・事業者間の調整のポイント

また、ケアマネジャーは、自分に向けられたものと事業者へのものについて別々に対応します。事例の場合、「デイサービスの対応が不満だ」と述べる一方で、「補聴器がなくて不便だ」とも伝えていきます。後者は、デイサービスではなくケアマネジャーに対して解決を要求するものと受け取って、解決のための努力をしなくてはなりません。