



正当な苦情か悪質なクレームか、見極めは難しい

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護（62）】受け入れすぎれば周囲に不協和音

公開日：2018/11/26 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉
ベタニアホーム統括施設長）

大杉明男さん(仮名78歳)がデイサービス
を利用する日は、朝からスタッフは緊張
しています。



大杉さんは自立して生活をしています
が、腰痛で歩行に不安を覚え入浴目的で
デイサービスを利用し始めました。

大杉さんが施設に来る日は、本人の希望通りいつも座る椅子の背もたれにクッションを置き、座面に薄めの座布団を敷きます。そして、隣に仲良しの利用者国北吏子さん(仮名82歳)が座れるように席を確保しておきます。

以前大杉さんの隣の席に国北さんではない利用者が座ろうとしたら、「ここはあなたの席じゃない」と、怒ったことがありました。

見かねたスタッフは「席は決まっていないので、どこに座ってもいいのですよ」と、大杉さんに伝えました。

すると、顔色を変えて「わしはずっとこの席に座っている」と、大きな声で言い返されました。

スタッフはすぐに謝罪しましたが、怒りは治まりませんでした。それで、スタッフは他の利用者が大杉さんの隣に座って不快にさせないように席に気を配っていたのです。

その後、施設に来る度に大杉さんはそのスタッフのことを、みんなの前で悪く言うようになりました。

それだけでなく悪いことに、新しいスタッフがクッションを椅子に置くのを忘れてしまったことがありました。

大杉さんはそのスタッフに向かって「わしの腰を悪くする気か」と怒鳴り、どうどうスタッフは泣き出しそうになりました。あわてて、相談員が仲に入ってお詫びすると、「気の利かないスタッフの教育をただけ」と言われました。

また、ある時は看護師が入浴のため大杉さんの血圧を測定すると高かったので、時間をおいて再度測ることにしました。けれどもせっかちな大杉さんは「早く測って」と訴えました。看護師は「この方の次に血圧を測りますから」と答えましたが、もう少し時間をおいた方が良くと考え、他の利用者の血圧を先に測ったのです。

それを見た大杉さんは「次と言っておきながら後に回した。嘘つきだ」と怒り「あんたには二度と血圧を測ってもらいたくない」と強い口調で迫りました。看護師は説明が足りなかったことを何度も詫びましたが、大杉さんの気持ちは変わらず、血圧測定は他のスタッフが代わることにしました。

そんなことが度重なったある日意外なことが起こりました。隣に座っていた国北さんが「もう大杉さんの怒った姿を見るのは限界」と言われたのです。他の利用者からも大杉さんだけクッションを置いて特別扱いをしているという声があがりました。

悩んだ私たちはミーティングを開き、こちらのミスでクッションを置き忘れてたり説明不足で不信を招かないように仕事の手順を再確認しました。さらに、利用者が大きな声を上げた時は、周りの迷惑を考えて別の部屋に移動してもらい管理者と相談員が話を聞くことにしました。

利用者の苦情や意見の中にはサービスの向上に関わる大切な内容が含まれているので耳を傾ける必要があります。しかし、行き過ぎるとスタッフを疲弊させ他の利

ユーザーを不快にすることもあります。何が行き過ぎた苦情や過大な要求なのか職場で基準を話し合いました。

また、苦情や意見があれば直接スタッフに言わないで、管理者や相談員に申し出るか、意見箱に投書してもらうようにしました。

そうしないと、サービス中に特定の利用者がスタッフに何度も謝罪を求めたり、長々と注意をしたりすれば時間を取られ、他の利用者へのケアが疎かになりかねないからです。

私たちは利用者に喜んでいただきたいので、できるだけ希望にそうよう努力をします。多くの利用者はそれを理解して無理な要求はされません。むしろ、我慢をしていることがあると思いますが、過大と思われるサービスを要求される利用者や家族がいないわけではありません。

なので、できないことはできないと毅然として断る勇気も必要です。それが常識ある利用者やスタッフを守ることに繋がります。

だから、私たちはできない理由を利用者やその家族に分かりやすく説明する能力を求められています。もちろん、これは決して過大な要求ではありません。

(注)事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています。

[続報リクエスト](#)[マイリストに追加](#)

以下の記事がお勧めです

- > [里村 佳子氏のバックナンバー](#)
- > [北方領土交渉、毎・東・日経は評価、読・産は厳しい](#)
- > [安倍政権、コア支持の保守層から嫌われる政策ばかり](#)
- > [ロシア経済、しぶとく好調 米欧制裁でも](#)
- > [韓国発「旭日旗は戦犯旗」は大ウソだ](#)

[プロフィール](#)[最近の投稿](#)

里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)



法政大学大学院イノベーションマネジメント（MBA）卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

[この記事編集](#)

| | |
|---------------------------|------------------------------|
| ソクラとは | FAQ |
| 編集長プロフィール | 利用規約 |
| 利用案内 | プライバシーポリシー |
| 著作権について | 特定商取引法に基づく表示 |
| メーカーソクラ | お問い合わせ |
| お知らせ一覧 | コラムニストプロフィール |

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved