

事例から学ぶ

## 介護事業者の事故対応

## デイで眼鏡を紛失、なぜもっと真剣に捜さないのか？

-きちんと対応したのにクレームに-

## ■ 捜したのに見つからなかった

デイサービスを利用している軽度認知症のFさんは、最近色々なトラブルが起っています。ある日、デイサービスの送迎終了後に、娘さんから「父がデイで眼鏡を無くした言っているんです」と電話がありました。Fさんは「入浴をする時に外して、そのまま置いてきてしまった」と言っているそうです。

しかし、眼鏡を持って来ない日にも、「メガネが無い」と言い捜すこともあるので、Fさんの申告にはあまり信憑性がないと相談員は考えていました。デイサービスでは「すぐに捜してご連絡いたします」と電話を切って浴室を捜しましたが、やはり見つかりません。翌日になって再度Fさんの娘さんから「やはり父は浴室で紛失したと言っている」と電話がありました。相談員は「昨日申し上げた通り、浴室は端から端まで全て捜しましたが見つかりませんでした。他の場所でなくされたのかもしれないし、見つかったらすぐに連絡します」と少し強い口調で答えてしまいました。すると娘さんは、「老眼鏡なんて安く売ってますから買えば済みます。もう捜していただかなくて結構です」と言い、乱暴に電話を切ってしまいました。なぜ、きちんと捜したのに娘さんは機嫌を悪くしたのでしょうか？

## 自分の物が無くなったら誰でも二度捜す

## ■ 一度捜しただけでは納得してくれない

デイサービスでは娘さんからの申し出に対応して、迅速に眼鏡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。



F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が高いと考えていますから、デイサービスにも同じことを要求したのでしょう。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、再度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す。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。職員総動員で本気で捜す必要まではありません。「もう一度念入りに捜します」と伝えて、再度確認をしてもらえると相手からの納得が得られやすいのです。

## ■ 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。もちろん、利用者の紛失事故に対して直ちにデイサービスの責任が発生する訳ではありません。しかし、誠意ある対応に見えなければクレームになります。デイサービスでは、利用者の身の回り品の紛失事故が頻繁に起こりますので、「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。

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、老眼鏡を紛失していますので、利用者は日常生活が不便になります。もしデイサービスが「老眼鏡が見つかるまでご不便でしょうからこちらのをお貸しします」と予備をお渡ししたら家族も感謝するでしょう。

## ■ 家族の守備範囲も協力してあげると喜ばれる

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、老眼鏡が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ます。

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

担当課・支社 代理店