

イザというとき慌てない!「男と女の快護学」

介護保険入門 上手に使うカンどころ〈12〉

サービスへの苦情、上手な言い方

おちとよこ

高齢者介護、医療、福祉、教育、育児、暮らし、それにまつわる家族、女性問題を中心に、新聞、雑誌等に執筆のかたわら、講演やテレビに出演。国、自治体委員を歴任。

主な著書に「一人でもだいじょうぶ～晴ればれ冬たく～」日本評論社、「第3版・介護保険上手に使うカンどころ」「入院・介護SOS」創元社、「シングル介護」NHK生活人新書 他。また「生活図鑑」「あなたの小さかったとき」「ただいまお仕事中」福音館書店、「おばあちゃんのさがしもの」岩崎書店など、絵本、児童書も多数。

人生の秋から冬も、元気でいつまでも自立していたいもの。ですが歳々年々人と同じからず。前号の悠悠川柳のように、「老骨に鞭も手加減して生きる」、そんな心積もりも必要です。そして、いざとなれば介護サービスを活用することも。とはいえ、介護サービスを利用し始めると、腹の立つことが多々出てきます。苦情はサービスを良くする「愛の鞭」ですが、利用者としてはつい遠慮や我慢をしがちです。さて、上手な苦情の言い方は？

●ものは言いよう。

苦情は我慢するべからず

かつて両親介護をしていたころ、私も幾度となく苦情を言いたくなる場面に遭遇しました。最初は気まずくなつたら困る…と、正直悩んだものです。

でも、介護サービスはお店で野菜や肉を買うのと違い、人が人に行う対人サービス。実際に利用してみないと良し悪しは分からず、さらには相性もあり、ある人にはよくても、万人にいいとは限りません。こうした特殊な介護サービスには、苦情はあつて当然で、実は介護サービス事業者も担当窓口を定め、苦情には備えているものなのです。

ただし、相手も人なので、言い方が鍵。気まずくならず、意図を上手く伝えるには、まず苦情を言う相手を間違わないことです。介護サービスへの苦情窓口は、次ページの図のように色々あるので、いざというときは、最短最善の相談先を選びましょう。

こうした話は、決して珍しいことでは

ありません。その多くが、「お世話になっているから」と、我慢して泣き寝入りしています。

しかし、一歩間違えば怪我や事故と隣り合わせなのが介護サービス。最悪、死に至る事故も現実には起きています。

だからこそ、同じ過ちや事故を繰り返さないためにも、原因や事実関係、再発防止策を確認することが大切です。万一に備え、サービス事業者は損害保険にも加入していますから、損害賠償や入院費用などは、保険で対応することも可能です。

このときの言い方のコツは、腹は立ちますが、ぐっとこらえて出来るだけ冷静に。

●苦情、不満、事故の相談先

step 1

サービスなどに対して不満や苦情があるとき



サービス提供業者の苦情窓口

- ・サービスの内容に不満があるとき。
- ・ヘルパーと相性が悪いとき→人を変えてもらう。
- ・ケアマネジャーに不満があるとき→同じ事務所に複数のケアマネジャーがいるなら担当をかえてもらう→いないなら事業者を変える。

事業者にも改善されないときや事業者を変えたいとき



ケアマネジャー(要介護)や地域包括支援センター担当者(要支援)

「直接言ったのですが、改善されないの、うまく話してもらえませんか」と依頼→それでもダメなら別の事業者に変更を依頼する。

step 2

step 1 では改善されないとき



市町村の介護保険窓口や地域包括支援センター

市町村は事実確認や調査をし、改善要求を行う。地域密着型の場合は、悪質な事業者には指定取り消しも行う。

step 3

step 2 では改善されないとき



都道府県の国民健康保険団体連合会(国保連)

サービスの質に関わる苦情や相談を中心に、調査や指導を行う。法的対応や処分が必要な場合は、指定権限を持つ都道府県や政令市などとも連携。

地域の消費生活センター

介護保険では利用者は消費者。解決法を探ってくれる。

・快護のポイント

「苦情は相互理解の糸口。介護サービスの質向上は双方のメリット」

●苦情係は、家族で上手に分担

例えば、「実は、こんなことがあったのですが、どうしたらいいでしょう?」「再発防止のためにも事実関係が知りたいのですが…」と、サービス事業所の苦情担当者や責任者に、説明を求めることです。最初から相手を責めると、事業者側も身構えて話がこじれやすくなります。

それにつけても(気まずくなつたら困る)と、顔を合わせる機会の多い本人や介護者は、つい口を閉ざしてしまいがち。それも無理からぬことですが、現実には、そうした物言わぬ人に、人手不足や職場の矛盾が、より多くしわ寄せさ

れているように見受けられます。

弱い立場の当事者を守るためにも、日ごろあまり介護事業者とは顔を合わせない家族が、強面の役回りを引き受けるのがコツです。必要に応じて当人たちに代わり苦情を言い、当人たちは気まずくならない立場でいられるよう配慮するのが、家族ならではの役割分担の妙。

「物言わぬは腹膨るる技なり」と言いますが、苦情は我慢していいことはありません。事態が改善されないばかりか、我慢は過ぎると、いつか感情的に爆発してこじれる元。苦情はその都度小出しに!。これがお互いの誤解を解き、いい関係を築く基本です。