

相談員アドバイス（2024年1月号）

このコーナーでは、相談、苦情のトレンドと顧客対応のヒントを考えます！



ホームが身元引受人(相談者の兄)と結託して、他の
家族が入居者(親)と面会を求めても認めてくれない。

最近、家族間、親族間のトラブルに起因する相談・クレームが多く寄せられます。



相談事例

- 家族が入居者との面会をホームに求めても、許可しない。
- 兄(契約者・身元引受人)が家族に内緒で、病気入院中の父親を老人ホームに入居させた。相談者が父親との面会を求めても、ホームが拒否。病院の医師によれば、医療措置が必要なため老人ホームでは対応が難しいとの事。入居契約の取り消しにも、ホームは応じない。
- 入居者(母)の様子を聞こう…とホームに電話をしても、個人情報だからと教えてもらえない。



相談員の受け止め方

- 申出内容はまちまちですが、どのケースも根底に家族間、親族間の不和やトラブルがあるという点では共通しています。
- 家族内トラブルに起因する問題をホームに持ち込まれても、ホームとしては対処のしようがありません。やはり、家族間で話し合い、関係を修復していただくしかないでしょう。



相談員の対応

○まず、入居契約の契約者、身元引受人を確認します。いずれのケースも、相談者は契約者、身元引受人ではなく、このことから、相談者は入居者の家族であったとしても、契約上は部外者である旨説明します。

○ホームとしては、あくまで入居者の意思を尊重することを基本としつつも、状況によっては契約者、身元引受人の意向に沿った対応をせざるを得ません。
○相談者には、契約当事者(契約者、身元引受人)に了解を求めることを促します。



ホームへのアドバイス

身元引受人の意向や指示にする対応については、ケースバイケースになります。なお、「入居者と特定の人物との接触を避けてほしい」という依頼に関しては、以下のような考え方となるでしょう。

- ① 基本的には、面会や電話の取次ぎは入居者の意思(同意、拒否)に沿って対応することを身元引受人に説明を行う。
- ② 一方、入居者が認知症等で適正な判断が出来ない場合の対応については、トラブルに波及する場合もあり、慎重な判断を要することから、ケースによっては弁護士に相談するなどの対応を行う。
- ③ 特殊処理のため連携ミスなどの理由から、対応疎漏もありうることをあらかじめ納得いただく。

当然のことながら、特定の入居者についての特殊処理はスタッフの負荷や事務の煩雑化につながるため、極力避けたいものであり悩ましい案件ではあります。最近、相談件数も増えてきているため、慎重な対応が求められます。