

「事故を起こしておいて一言の謝罪もない」と家族が憤慨

—事故直後の謝罪の言葉は？—

■過失のない事故でも謝罪して良いか？

ある知的障害者の入所施設で利用者が転倒して骨折する事故が起きました。利用者が早朝に居室のベッドから起きて歩き出しところ、転倒をしたのです。利用者への医療的な対応は、看護師の出勤を待ってからになりました。利用者は痛みがひどく歩行ができない状況から、大腿骨の骨折と判断した看護師はすぐに家族に連絡を入れて、市内の病院に緊急受診をしました。

連絡を受けて病院に駆けつけてきた母親に対して、看護師は事故の状況を詳しく説明し「後日正式な説明をさせていただきます」とマニュアル通りに説明をしました。謝罪については特にしませんでした。看護師の淡々とした説明に対して母親は「事故を起こしておいて一言の謝罪もないの？」と怒りをあらわにしました。看護師はあわてて「申し訳ありません」と非礼を詫びましたが、看護師はいつも施設長に「事故が起きても謝罪してはいけない。謝罪すれば過失を認めたことになるから」と、言われていたため家族への謝罪の言葉を躊躇ったのです。どのように対応すれば良かったのでしょうか。

謝罪の言葉は適切な言葉を選べばよい

■事故直後の家族説明の方法

事故直後の家族対応においては、「事故原因が明らかに職員のミスである」というような、施設の過失が明白な場合はすぐに謝罪します。しかし、過失が不明な場合は「後日説明をさせていただきます」とお願いするのが通常ですので、看護師の対応は間違っていないと思います。しかし、家族は動転していますから、謝罪の言葉が無いことでひどく冷たくあしらわれているように感じる人もいます。では、このような場面で相談員はどのように対応しているのでしょうか？

「利用者に事故でケガをして病院に搬送された時、施設の過失が不明な場合家族に謝罪するか？」と相談員に聞いてみました。「過失がなくても謝罪する」と答えた相談員が85%で、「謝罪しない」が15%でした。事故の一報を聞いて病院に駆けつけてきた家族は、とてもナーバスな状態で被害者意識も高いので、家族の心情を慮って儀礼的に謝罪しておくという方が多いのです。また、「謝罪する」と答えた相談員に「どのような言葉で謝罪しているか？」と質問すると、「この度は大変申し訳ありませんでした」「ご家族様にはご心配をおかけして大変申し訳ありません」など、無難な言葉が多く聞かれました。

■施設に過失があると誤解を招く言葉は禁物

事故直後の家族がナーバスな場面で、相談員の大半が「謝罪する」と答えたのは、トラブル防止のためには良いことです。「謝罪すると過失を認めたことになるから謝罪するな」というのは一昔前の考え方で、礼を失っていると受け取られトラブルになるからです。しかし、相談員の謝罪の言葉の中には次のようなものもありました。

- ・この度は本当に申し訳ありません。何とお詫びをして良いか（お詫びの言葉もございません）。
- ・私どもの落ち度で（不始末で）こんな事故を起こし申し訳ありません。
- ・このような事故を起こしてしまって誠に申し訳ありません（深く責任を感じています）。

このような過剰な謝罪の言葉や、施設に過失があると誤解を招く言葉は、少し注意が必要です。このような言葉を聞いて「施設に過失がある」と誤解をする家族もいて、謝罪の言葉が原因でトラブルになってしまうこともあります。