

事例から学ぶ 相談員のための **トラブル対策** NEWS

社会常識を逸脱した執拗なクレームへの対抗手段

■毎日施設に来てクレームを申し立てる息子

胃ろうの利用者Mさん（89歳女性・要介護5）は、半年前に介護付き有老に入所しました。入所当初から、一人息子さんがMさんの介護について細かい指示を出します。入所当初は、「少し細かい神経質な息子さんだな」と、介護職員も思っていました。次第に要求がエスカレートして、自分の思い通りにならないと「なんでアンタたちは言われた通りにできないんだ」と介護職に向かって大きな声を上げます。主任が「介護職員に直接指示をしたり大声を出すのは止めて下さい」と言うと、「上司のあなたが指導しないから、代わりに私が言ってやってるんだ」と自分が指導していると言います。

施設長は当初「入所間もないので色々なことが気になるのだろう」と考えて様子を見ていました。しかし、次第に息子さんの要求は介護に関わること以外の些末な問題になり、訴えの理由（目的）がないクレームが増え、現場職員に対する態度は威圧的・暴力的になってきました。来所すると、特定の職員をターゲットに不満を言い続け、時には対応に3時間も費やされます。ついにある職員が「夜眠れず体調が悪い」と出勤してこなくなり、心療内科を受診することになってしまいました。

専門家に相談し文書を送付するとクレームはなくなった

■社会の一般常識を逸脱したクレームに対抗するには？

息子さんのクレームの一つ一つは、息子さんの個人的な感性に基づく要求で、それ自体は反社会的でも違法でもありません。しかし、その言動は職員に精神的苦痛を与えるような、暴言や横暴な振舞いです。このような、社会常識を逸脱したクレームを暴力的な表現で訴える家族に対してどのように対応したら良いのでしょうか？まず、息子さんのクレームの内容とその言動を見てみましょう。

■Mさんの家族のクレーム

- ・ベッドは最低床にしておけと言ったのに、位置が高いことが3回あった。
- ・入室時はノックをしてすぐに入るな、返事を待って入室するのが当たり前。
- ・清掃時は「清掃させていただきます」というべきだ。接遇がなっていない。
- ・施設は井戸水を使っているが、衛生的に安全かどうか確認して報告しろ。
- ・電子レンジ使用可なのに、コンセントにアースが無いので感電する。

■Mさんの息子さんの言動

- ・職員は全員呼びつけ
- ・「おまえはアホか！」と怒鳴る
- ・「この役立たず死んでしまえ」
- ・お前の落ち度だから訴えるぞ
- ・役所で全てをぶちまけてやる

■クレームを鎮めた一通の文書とは？

介護職員が心療内科を受診するに至って、施設は対抗策を検討しましたが、最終的にクレーム対応に詳しいリスクコンサルタントに相談しました。コンサルタントは「クレームによる施設業務の支障と職員の健康被害を理由として、サービス提供拒否の方針を通知するべき」とアドバイスしました。そして、施設では「〇〇様のクレームへの今後の対応について」という文書を作成して、内容証明郵便で送付しました。すると息子さんのクレームはピタッと鎮まりました。

●通知文書の主な内容

- ・貴殿からクレームは、その数と対応の強要から業務に支障をきたし、入所者へのサービスの低下を招いている
- ・多くのクレーム内容が介護サービスに関連の無い、合理的根拠に欠けるものである
- ・介護サービスは公的制度に基づいており、極めて私的な要求への対応強要は社会的公平性に反する
- ・威圧的で脅迫的な要求は職員に対するハラスメントであり、契約当事者の信義誠実の原則に反する
- ・「職員の健康被害」「対応強要による長時間労働」は、施設が受けた看過しがたい被害である
- ・ハラスメントによる職員の健康被害は、サービス提供拒否の正当な理由に当たる
- ・今後このような執拗なクレームが続けば、サービス提供拒否もあり得る
- ・市の介護保険課には上記被害を相談しており、サービス提供拒否について打診している

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

監修

担当 堀江 TEL 03-5789-6456
株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882