

カスタマーハラスメントの件数は医療・介護・福祉がトップ

—ある労働組合の調査から—

■ある労働組合の調査から

昨年9月に産業別労働組合「UAゼンセン」が、悪質クレーム（カスタマーハラスメント）に関するアンケート調査の結果を発表しました。調査は外食、スーパー、病院・介護などサービス業で働く組合員を対象に行われました。調査によれば回答した組合員約3万人のうち約75%（2万2440人）が、「業務中に悪質クレームに遭遇したことがある」と回答しています。回答の中には19,000件の具体的な事例があり、暴言、土下座の強要など暴力的な威嚇脅迫行為が労働者の精神面に悪影響を与えていると指摘しています。また、威嚇脅迫行為の件数は、医療・介護・福祉が4,042件とダントツのトップで、2位のフードサービスを2倍以上引き離しています。

本調査の結果を受けて、同労働組合は悪質クレームの撲滅に向けた施策を求める約176万5000筆の署名を厚生労働大臣に手渡しました。同組合が独自にまとめた「悪質クレームの定義その対応に関するガイドラン」の中で、企業がとるべき対応として「従業員への啓蒙」「企業の毅然とした態度」「管理者への教育」が必要不可欠であるとしています。サービス業で悪質クレームの発生件数がトップとされた医療・介護・福祉の経営者は、対応が立ち遅れていないでしょうか？

理不尽で暴力的な家族クレームから職員を守るには

■2時間おき体位変換を強要する暴力的な息子

Bさんは高齢者施設に入所した利用者の息子さんです。入所直後に利用者の尾てい骨の皮膚にできた発赤（ほっせき）を指摘して、「褥瘡は手抜き介護の典型だ、施設長を呼んで来い」と職員を怒鳴りつけ、さらに、2時間おきの体位変換を要求しました。施設長が「要求は受け入れかねる」旨を伝えましたが、Bさんは「おまえはアホか、役所に言えばクビだぞ」と暴言を浴びせ続けるので、施設長は仕方なく要求を受け入れてしまいました。すると息子さんは毎日のように施設に来るようになり、「お前の介護は乱暴だ!」「何度も言わせるんじゃないねえ!」などと職員を怒鳴りつけるようになりました。こうした状況が続いた結果、2か月後には主任と相談員が続けて退職してしまいました。

このような理不尽で暴力的なクレーム家族はどの施設にもいる訳ではありませんが、ひとたびこのようなクレームが起きて対応を誤れば、その影響は計り知れません。このような家族からのヘビークレーム（理不尽で暴力的な要求）に対して、施設管理者はどのように対抗し、職員に大きな精神的な苦痛与えるようなハラスメントから、職員をどうやって守れば良いのでしょうか？

■ヘビークレームへの対応はマニュアル化しなければならない

冒頭の労働組合の調査からも分かるように、サービス業従事者に対する顧客のハラスメントは社会的問題となっていますが、被害を受けやすい業種でもある介護事業では避けることはできません。従って、介護事業経営者は職員を守るために、ヘビークレーム用の対応マニュアルの整備と組織体制づくりを急がなければなりません。ポイントは次の通りです。

- ヘビークレームによる被害事例を収集・分析し対抗手段を構築してマニュアル化する
- マニュアルを活用し、管理者に発生時の対応を教育する
- 施設管理者や職員の対応に任せず、法人本部が直接対応する
- 弁護士や警察などの専門家と連携する

早急に対応を検討すべきです！

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 堀江 TEL 03-5789-6456

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[®]ル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882

