

介護リスクマネジメント・ニュース

－介護現場のためのお役立ち情報－

介助中の職員に「介助がヘタ」と文句を言い続ける息子

－精神的苦痛で適応障害と診断－

■業を煮やして市と警察に虐待通報

特養に入所したばかりのHさん(女性・83歳)は左半身麻痺の利用者です。息子さんは初任者研修資格を取るほど介護に熱心で、ショート利用中も職員にたびたび注文がありました。入所後、息子さんは頻繁に来所し、担当職員の介助方法について苦言を呈されました。当初はただ文句を言うだけでしたが、職員がその指示に従わないと「このど素人が！お前資格持ってんのか？」などと、介助している間中、職員を罵倒し続けるようになりました。

見かねた介護主任が「介助方法は任せていただきたい」と伝え、介護実技のテキストを持ってきて持論を1時間も主張します。職員が施設長に相談しても、「間違っただけを言っている訳ではない」と対応してくれません。ある時、担当職員が息子さんに反論したところ、激高し「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」と言い、近くの椅子を職員に向かって蹴飛ばしました。その後職員は出勤する時に激しい動悸に襲われ、心療内科を受診し適応障害と診断されました。

報告を受けた介護主任は息子さんに「態度を改めていただけないと利用を断ることもある」と抗議すると、「自分たちの介助方法が間違っているのに、退所をちらつかせて家族を脅した」と市に苦情申し立てをしました。市から対応を求められた施設長は、介護主任に「少々態度が悪くても利用拒否はできない」と注意しました。主任は翌月退職し市内の他の施設に移って行きました。

カスタマーハラスメントには組織的な対抗策が必要

■息子の行為はカスタマーハラスメントか？

この息子の要求や言動は、施設長が言うように「介護に熱心で間違っただけは言っていないから」で済むものでしょうか？自分の考える介助方法を職員に執拗に要求し、従わない職員を介助中ずっと罵倒するという行為は許されるのでしょうか？息子の行為は明らかなカスタマーハラスメントであり、法人で組織的に対抗しなければなりません。



本事例のように、多くのハラスメントは違法性や不法性が分かりにくく、そのため、こうした行為を「困った家族の少々度を超えた振る舞い」程度にしか認識では悪質クレーマーによる職員の被害が増えているのです。息子の行為を検証してみましょう。

■ハラスメントにとどまらず違法行為や不法行為も

介助方法が要望にそぐわないからといって、介助中に罵倒し続けるのは、介護職員が被る精神的苦痛を考えれば、不当な嫌がらせ行為と言えます。不当な嫌がらせによって職員の適応障害を引き起こしたのであれば、不法行為による損害賠償請求が可能かもしれません。

また、職員からの反論に腹を立て、「母に事故でもあったらお前を殺すぞ！」と脅して椅子を蹴飛ばしたという行為はどうでしょう。「殺すぞ」という言葉は単なる暴言にとどまらず、刑法の脅迫罪に該当するかもしれません。職員に向かって椅子を蹴飛ばすという行為は、椅子が当たらなくても暴行罪になります。

■ハラスメント行為者への組織的な対抗措置が必要

このように、クレーマーの不当な行為には、刑事告訴や不法行為責任による賠償請求などの法的対抗手段を明示した上で、「ハラスメントを止めなければ契約解除も辞さない」と警告する必要があります。当然、口頭ではなく文書による通知が必要ですし、施設長や相談員ではなく法人本部の担当者から通告する方が効果的です。法人本部の「顧客相談室長」の名前で作成したで通告書の内容証明郵便で郵送することを、私たちはよく勧めています。

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・窪田 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉医療共済会
東京都渋谷区渋谷3-12-22
TEL: 03-5466-0881 <https://www.fi-k.jp>