

事例から学ぶ

相談員のための トラブル対策

NEWS

「施設の運営方針を正す」と長時間要求する入居者

■一見正論のような根拠の無いクレーム

M氏は有料老人ホームに入居している72歳の自立した男性入居者です。かつては税理士事務所を経営しており、事業を息子さんに譲って引退しました。人前で意見を述べることが得意で、年2回の運営懇談会では法人や施設の運営について批判的な持論を展開し、時には30分以上にわたって施設管理者に質問を続けることがあります。問題提起の内容は、「コロナが終わったのにレクリエーション室を開放しない」といったサービス面の指摘から、「経営努力が不足しているため空室が生じる」「人材確保の取り組みが不十分だ」といった法人の経営方針に及ぶこともあります。施設では懇談会前に質問を提出してもらい答弁を準備していますが、M氏は有料老人ホームに関する法律や規定に詳しいため、施設側が追い詰められることもしばしばです。

あるとき、法人から食費の値上げ方針が示されると、M氏は毎日のように施設長室に来て値上げの根拠について説明を求めました。施設長が法人内部の情報を明らかにすると、さらにその内容について詳細な説明を求め、一時間以上にわたり質問を続けました。別の機会には、M氏が他の入居者の郵便受けに「施設長の対応に抗議する」という文書を配布し、施設長を名指しで「資質がなく無能である」と記載しました。その翌月、施設長はうつ状態となって休職し、のちに退職に至りました。

根拠の無い訴えでもクレームにはきちんと対応する

■要求手段と要求内容の妥当性の検証

カスタマーハラスメント対策では、要求の手段と内容それぞれの妥当性を検証し、妥当性がないことを明確にする必要があります。まず要求手段の妥当性についてです。Mさんは毎日のように施設長室に来て、同じ要求を1時間以上にわたり繰り返し主張し、回答を求めます。同一の事柄について多頻度かつ長時間にわたり主張する行為は、要求手段として明らかに妥当性を欠きます。



次に、要求内容の妥当性について検証してみましょう。Mさんが施設長に要求していることはそのほとんどが、「会社の経営方針に対する自らの主張に対する回答」であり、施設管理者の立場で回答できるものはほとんどありません。現実的に不可能な対応を要求していて、要求内容にも妥当性はありませんから、Mさんの行為は間違いなくカスタマーハラスメントなのです。

■多頻度長時間主張への対応

有料老人ホームの自立した利用者は時間に余裕があり、職員に頻繁に話しかけてくることがあります。悪意のない世間話であれば短時間の対応はやむを得ませんが、法人や施設に対する要求を管理者や役職者に対して頻繁かつ長時間にわたり主張されると、業務に大きな支障をきたします。したがって、対策を講じる必要があります。

まず、同一内容の要求は原則として1回のみ正式に受け付ける旨をルール化します。たとえ要求内容に妥当性があっても、重複した申し出を繰り返されることを防ぐためです。施設長室への面会は原則予約制とし、アポイントなしの長時間対応を制限して、世間話を口実にした繰り返しの要求を防止します。運営会議でも発言時間を制限するなどルールを明確に定め、公平かつ業務に支障をきたさない運用を徹底してください。

■Mさんの違法行為への法的対抗措置

「施設長を無能と記した文書を他の入居者の郵便受けに配布した」というMさんの行為は、虚偽の情報を流布して他人の信用を毀損したり業務を妨害した場合に該当し得ます(信用毀損や偽計業務妨害等の刑事責任が問題となる可能性があります)。そのため、Mさんには当該行為が犯罪に該当するおそれがあること、また契約上の債務不履行にあたる場合には退去要求の正当な理由となり得ることを、明確に説明する必要があります。さらに、施設長に対するカスタマーハラスメントについては、施設本部が速やかに介入し、法務担当者や弁護士と連携した対応を行うことが重要です。

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店