

ケアマネ SAPPORO

2023.1 発行 冬号

発行

社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会

〒001-0010
札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2F
TEL 011-792-1811 / FAX 011-792-5140

- 1 クレーマー対応について 2 居宅介護支援事業所の財務マネジメント 3 札幌市からのお知らせ

クレーマー対応について

ゆいと法律事務所
弁護士 石塚 慶如



介護福祉分野では、利用者や家族からの期待値が高いなど様々な理由から、苦情だけでなくクレーマーと認定される方々からのクレームを受けることがあるかと思えます。そこで、まずはクレーマーとはどのような方々を指すのか確認した上で、対応方法等について確認したいと思えます。

クレーマーとは、通常苦情とは異なり、内容や方法が正当とはいえない主張や言動のような不当要求を押し通そうとする方々をいいます。要求内容自体が不当な場合（特別待遇されなかったことによる土下座の要求など）はわかりやすいですが、主張方法が正当でない場合には注意が必要です。例えば、事業所の過失行為を理由に「土下座して謝れ」と要求したり、「すぐに誠意を見せろ」と暗に過大な金銭要求したりする場合には、事業所にも落ち度があることからクレーマー対応が難しいと思いがちです。しかし、このような事案でも、主張方法が正当でない以上、適切にクレーマーとして認定しなければ解決できないことが多いです。

クレーマーかどうかの認定は、要求を押し通そうとして事業所の業務を妨害しているかどうかで判断することができます。要求を押し通してくる以上、協議自体が不可能ですし、それにより業務が妨害されていれば、妨害状態を是正する必要があるため、特殊な対応が必要です。

クレーマーの行為の類型としては、(1)執拗に責任者の対応を求める、(2)対応の悪さを執拗に指摘する、(3)報道機関や反社会的勢力へのリークを示唆する、(4)他の事業所では対応してくれたと吹聴する、(5)誠意を示せと言って具体的要求をしない、(6)事業所に長時間居座る、(7)本来受け入れるはずの内容ま

で拒絶する、などが挙げられます。そのため、このような類型に該当する場合には、すぐにクレーマーとして対応する必要があります。なお、紙面の関係上、その他の類型についてはどこかでお話できればと思います。

クレーマー対応の鉄則は、組織的対応です。クレーマーより多い人数で対応してください。また、不当な要求を和らげるために「あなたの要求に対応できる場合があるかもしれません」のような期待させる言葉は慎む必要があります。さらに、責任者（法人代表者など）が対応すると、責任者ゆえに即答を求められることがあります。そのため、クレーマー対応では、責任者を同席させず、「持ち帰って協議の上回答します」と言えるようにしましょう。

クレーマーと協議しなければならない場合には、時間や場所を事業所側で指定し、会議室の利用終了時刻を明示し、終了時刻になったら会議を確実に終了することで、居座りを防止します。

クレーマーとの話し合いなどの際には、「誠意を見せろ」というような漠然とした要求ではなく、具体的に要求を明示させることが重要です。そして、その内容を記録化してください。記録化については、ボイスレコーダーが望ましいですが、議事録による場合にはできるだけ詳細に記録してください。

ボイスレコーダーで録音する場合、クレーマーにその旨伝えるべきかという質問をされることが多いです。秘密録音による録音データであっても裁判の証拠となる可能性が高いものの、相手方に伝えた上で録音することで、相手方も慎重な対応を行うことがありますので、そもそも秘密録音がベターかどうか検討の余地があります。