

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－

施設長のカスタハラ放置で幹部職員4名が他の法人へ

－自分たちを守ってくれない管理者－

■毎日入浴させろと言う要求

Hさん(84歳女性・要介護3)は、在宅で息子さんが介護していましたが、特別養護老人ホームに入所することになりました。息子さんは入所後すぐに施設長に面会を求め、「母は肌が弱くきれい好きなので毎日入浴させて欲しい」と申し出がありました。「入浴は週2回です」と施設長が断ると、「契約書にはそんなことは書いてない。『個別のニーズに応えます』というのは嘘なのか？」と納得してくれませんでした。

その後も「施設長だって毎日風呂に入るだろう」「身体が不潔だとストレスになり病気になるし認知症も悪化する。そうになったらアンタ責任取るのか？」と執拗な要求が続きました。施設長はとうとう根負けしてHさんの要求を受け入れてしまいました。すると息子さんは、その後から介護職員に対して傍若無人に振る舞うようになり、暴言や暴力的な態度もエスカレートしたのです。相談員と主任が施設長に「Hさんの息子さんに厳しく言ってください」と話をしても、施設長は対応しませんでした。すると相談員と看護師と主任2名が「もうこんな施設では働けない」と退職し、市内の別の法人に移ってしまいました。

カスタマーハラスメント対策は人材確保策である

■理不尽で身勝手な要求は必ずエスカレートする

利用者一人を毎日入浴させてもそれほど業務量は増えるわけではないと考え、執拗に要求されると身勝手な要求でも受け入れてしまう事があります。問題は業務量ではなく、クレマーの要求を受け入れたことにより、要求がさらにエスカレートして、收拾がつかなくなる事なのです。暴力的・威圧的なハラスメントを生むきっかけのほとんどはちょっとしたわがままな要求を「面倒臭い」と受け入れてしまうことにあるのです。



では、このような身勝手な要求を執拗に繰り返された場合、どのように断ったら良いのでしょうか？「特別扱いの要求」には次のように説明すると、相手もそれ以上要求できなくなるので覚えておくと便利です。

介護保険のサービスは介護保険制度という公的な制度で運営されているサービスなので、特定の利用者に対する過剰なサービスは利用者の公平性の観点から適切ではない。

■職員も安心するポスター掲示から

理不尽な要求やカスタマーハラスメントを抑止し、職員にもカスタマーハラスメント対策への取り組みをアピールするにはポスター掲示が効果的です。ポスターは、カスタマーハラスメント対策だけでなく、全てのハラスメントから職員を守る法人の取り組みをアピールすることが大切です。利用者家族の中には、カスタマーハラスメントが何のことが分からない人もいますから、具体的に事例をあげて説明することも重要です。

別紙のような「カスタマーハラスメントから職員を守る」という趣旨のポスターを作成し、施設の掲示板に貼り出すとよいでしょう。できれば、厚労省や自治体がつけているポスターと並べて貼ると、「役所もカスタマーハラスメント対策を推進している」とアピールできるので効果的です。

■「こんな施設では働けない」

本事例のようにカスタマーハラスメントを理由に施設を辞める職員がいますが、カスタマーハラスメントだけが辛くて辞めるものではありません。カスタマーハラスメントを放置して部下の苦痛を改善しようとしないう管理者に愛想を尽かすのではないのでしょうか。カスタマーハラスメント対策は人材確保対策でもあるのです。

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 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店

《別紙：法人作成ポスター見本と厚労省などのポスター》

入居者にご挨拶のみならず

ハラスメント防止
ポスター見本

社会福祉法人〇〇福祉会は さまざまなハラスメントから 職員を守ります！

セクシュアルハラスメント
わいせつ行為などの性的ハラスメント



ハラスメント行為の例

パワーハラスメント
上司から部下に対するハラスメント



ハラスメント行為の例



カスタマーハラスメント
お客様によるハラスメント



ハラスメント行為

ハラスメントとは？

ハラスメントとは、継続できない人間に対する暴言・暴力などの種からせ行為を指します。特に介護労働者へのカスタマーハラスメント行為は深刻で、労働者の大きな原因となっており、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策を講じています。2021年の介護施設関係法で、介護保険関係法などで事業者が防止措置を講じるように規定されました。

〇〇福祉会のハラスメント防止の取り組み

介護施設の利用者様に対して、質の高い福祉サービスを継続的に提供するためには、スタッフが健康で安全に働ける職場環境を整備することが重要です。特に強いストレスなどの精神的苦痛は、円滑なサービス提供の妨げになり介護サービスの質の低下をもたらします。〇会では質の高いサービスを提供するためにも、ハラスメント防止に取り組んでいます。

社会福祉法人〇〇福祉会 法人本部
ハラスメント対策担当 職員研修課課長
後藤 主任 山田 TEL

法人ポスター見本

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎではありませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①心と呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして聖書を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！



厚労省作成