

《安全な介護塾》

カスタマーハラスメント対応失敗事例

参加者は事例をご一読の上ご参加下さい

 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

カスタマーハラスメント対応失敗事例

1. 軽い褥瘡を役所に訴えると脅して特別な介助方法を求める暴力的な息子

Mさん（男性90歳）は、特養に入所した当初終日臥床していることが続き、この間に尾骶骨の辺りの皮膚が赤くなってしまいました。面会に来た息子さんが「褥瘡は手抜き介護の典型、欧米では訴訟起こされて賠償金取られるんだぞ」と大変な剣幕でまくし立てました。施設長が対応すると、「手抜き介護で褥瘡を作っておいて謝罪もないのか？役所に報告するぞ」と言い、原因と防止策を文書で報告するように要求してきました。施設長は「頻回にチェックして褥瘡防止に努める」という簡単な文書で回答しましたが、息子さんは「褥瘡防止には2時間おきの体位変換が常識だろう」と要求します。施設長が仕方なく施設長は2時間おきの体位変換という要求を受け入れました。

息子さんは頻繁に面会に来て、「ゴミが落ちてんだろ、掃除しろよ！」などと介護職員に怒鳴ります。ある時、若い介護職員が「そんなことでできませんよ」と不満を漏らすと、「おまえがバカだから教えてるんだよ」「何度も言わせんなよ、まったく親の顔が見たいわ」「ヘラヘラしてるとぶっ殺すぞ」と1時間以上怒鳴られました。

見かねた主任が施設長に「息子さんに話して下さい」と懇願し、施設長が「業務の指示は介護職に直接言わないで下さい」と話しました。すると息子さんは「市長は友達だから褥瘡のこと話してやろうか？お前なんかすぐに首だぞ」と脅しました。

施設長は何を言われても反論しなくなり、「根気よく説得しているからきっと理解してくれる時が来る」と言うだけです。1か月後に、介護主任と相談員が施設を辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

2. 自分の思い通りの看護介護方法を要求し看護師を恫喝する娘（医師）

Mさんは89歳で要介護5の重度の利用者で、3カ月前に特養に入所してきました。娘さんは医師で、「私は専門家だから」と細かい看護介護の方法について過大な要求してきます。介助方法や栄養管理などの全てのケアについて厳格な指定をしてきて、血糖値のコントロールにまで指示が及びます。転倒事故が起きた時は「事故直後の母の写真をメールで添付するように」と要求してきて、その後は些細なことでも利用者の写真を撮って送るようになりました。

こんな異常な要求に「来所の度に1時間も指示やクレームを言われたのでは仕事にならない」と異議を唱えた看護師に対して、「私の指示通りにせずに事故や病変などがあれば、あなたを訴えます。責任を取る覚悟があるのね！」と恫喝します。看護師は、他の職場への異動を申し出て異動できなければ辞めると言います。看護師が異動願を出したことが伝わり、他の職員もみな異動願を出してきます。娘さんはケアや医療についての知識も豊富で、間違ったことを言っている訳ではありませんから、施設長も要求を拒否することができません。看護師が他の施設に異動した1カ月後に、2名の介護職員が突然辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

3. 人格を否定する発言を執拗に繰り返す軽度認知症の利用者とその娘

Dさん（69歳女性・要介護4）は、多発性脳梗塞による重度半身麻痺の利用者で、週に4回デイサービスを利用しています。家では娘さんが介護をしています。専門学校の教師をしていて多忙のようです。Dさんは3回の脳梗塞発作によって身体機能が低下していますが、認知症は無く頭脳は明晰です。利用を始めた当初から、スタッフの身体介護に不満があるようで、「アンタのやり方はダメよ！ヘタ！それでもプロなの？」と、大きな声で文句を言います。

その上、娘さんに「介護がヘタなひどい職員ばかりだ」と不平を言い、そのたびに娘さんがデイサービスにクレームを言ってきます。一度スタッフがトイレ介助で転倒させそうになった時は、娘さんがデイサービスにやってきて「職員のMを呼んで！」と言って職員を呼びだし「アンタは学校で何を習ったの？デイなんか今すぐ辞めて勉強し直してきなさい！」と、1時間も執拗に説教をしました。止めようとする所長に対して「あなたが指導できないから私がしてあげてるの、黙ってなさい！」と一蹴してしまいました。その後も3回に亘って娘さんから執拗な攻撃を受けた職員のMは、ついにデイを辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

4. 特定の職員だけ他の職員の前で露骨に無視する認知症の無い利用者

ある法人でカスタマーハラスメントから職員を守る体制を整え、職員に説明会を行い実態調査を行いました。すると、職員のBさんから「毎日のようにひどい精神的な攻撃を受けている」と訴えがありました。上司が面談すると次のように訴えました。

ある自立の利用者が、以前起きたちょっとしたトラブルを根に持って、B職員だけ徹底的に無視をします。他の職員には「あら〇〇さん、おはよう。いつも元気ねえ」と愛想よく話しかけるのに、そばに居るA職員には全く声もかけませんし視線も合わせません。B職員がその利用者に挨拶をしても、完全に無視してまるでB職員がその場に居ないかのように振る舞うのです。B職員はその利用者を避けたいのですが、業務で関わらざるを得ないので精神的苦痛から不眠の状態が続いている。

施設の対策委員会で対応策を協議しましたが、「無視しないでください」と利用者申し入れる訳にも行かず、強硬な対抗措置など取ることもできません。対応方法を協議している間に、B職員は辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

5. 下着の中に手を入れる等のわいせつ行為をする特養の重度認知症の利用者

Hさんは特養に入所している80歳の要介護5の重度の利用者です。3回の脳梗塞発作で、車椅子全介助でベッドで臥床していることが多い利用者と、認知症の重度で会話はほとんどできません。Hさんは身体機能が低いにもかかわらず、移乗やオムツ交換の時に女性職員の身体に触ってきます。ある時、オムツ交換をしている時に若い女性職員のパンツの中に手を入れるという事件が発生しました。女性職員はショックを受けて「もうこの利用者を介助するのは嫌だ」と主張しました。施設ではできる限り男性職員が身体介護を担当すると取り決めましたが、全てを男性が担当することもできず女性が担当する時には、相変わらず身体に触ります。

若い女性職員を中心に「Hさんをこのまま施設で介護するのは無理がある」という意見が出ましたが、主任などのベテラン職員は「認知症の利用者の行為なんだから仕方ない。少しくらいのことはガマンしなければ一人前になれない」と言い真剣に対応しようとしません。この言葉を聞いた若い職員の一人が「担当を変えてくれなければ辞める」と言いましたが、結局対応せず職員3名が翌月辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

6. 「施設の運営方針を正す」と頻繁に長時間改善を要求する自立入居者

Mさんは有料老人ホームに入居している、72歳の自立の男性入居者です。社会保険労務士事務所を経営していて息子さんに事業を譲って引退したとのことで、人前で意見を述べることも得意で、どんな場でも積極的に発言します。特に年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分以上も施設管理者に対して質問をし続けます。質問の内容は「施設の営業努力が足りないから空室が出て将来不安」「人材確保の努力が足りない」など、法人全体の経営方針にまで及びます。施設では懇談会の前には質問を提出してもらい答弁の準備をしますが、有料老人ホームに関する法律や規定などを熟知しているため論破されてしまうことがしばしばです。

ある時、食費の値上げ方針が法人から伝えられると毎日施設長室にやって来て、値上げの細かい根拠について説明するように迫ります。経営に関する情報を引き出すと今度は、その内容について説明を求め一時間以上も質問攻めにします。ある時、Mさんは他の入居者の居室に「施設長の対応に抗議する」という文書を配布し、「施設管理者の資質が無い」と書きました。翌月施設長は退職してしまいました。

カスタマーハラスメント困難事例

7. おやつ代にクレームを付け施設の帳簿を出させ粗を探して本社にねじ込む家族

Mさんはグループホームに入居している72歳の認知症の重い男性利用者です。月1回面会に来る娘さんは、50代で独身の記者（自称）です。グループホームでは、週に1回おやつ買い物レクリエーションを行っていて、利用者から1000円預かって好きなおやつを買ってきて職員も一緒に食べます。ある時、週1回のこのレクリエーションで買ってきたおやつをみんなで食べていると、Mさんの娘が面会に来て「なぜ利用者のお金で買ったおやつを職員が食べているのか？」と抗議をしました。施設長は「利用者のみなさんも自分の買ったお菓子を職員にあげることで、とても喜ぶますから」と言いますが、「職員も自分の食べたものはお金を出すべきだ」と食い下がります。その上、食事代が高いのにメニューはろくなものが無い。食事で儲けているのだろう」と言って、食事の材料費にも話が及びます。仕方なく施設長は食事の費用の明細を見せて説明し、コピーを要求されたため渡してしまいました。自称「正義派の記者」の娘は運営会社の本部に持って行き、グループホームの運営方法について改めるよう要求し、その後も最低月1回は本部にクレームを言うようになりました。施設長がまともな答えができないことでエスカレートした娘は、施設の運営の細かいところに口を出して、自分の意のままに改善しようとしします。施設長は対抗しようとししますが、言い負かされて逆効果となり更に事態は悪化します。さらに市にも苦情申立を行い、市の職員相手に2時間も持論を展開します。施設も市も娘さんには完全にお手上げ状態です。

カスタマーハラスメント対応失敗事例

8. 軽度のアレルギーから徹底した食材の情報開示を園児の求める祖母

Hさん（3歳）はM保育園の園児です。母親はHさんが生まれてすぐ亡くなったため、父親は税理士で忙しいため父方の祖母が日常的な保育園の保護者の役割をしています。Hさんは軽度のアレルギー食材があるため、指定の食事を提供しています。

ある時、アレルギーがある食材の入った給食を誤って提供してしまい、被害は無かったものの誤食・誤配事故として大きなクレームになりました。それ以来、祖母が管理栄養士に対して食材の管理について、様々な質問をするようになりました。最初は、アレルギー食材などについての質問でしたが、次第に食材の産地や原料などにまで話が及び、次第に管理栄養士の対応時間が長くなり負担になってきました。

福島県産の海産物を使用していると聞けば「汚染水」の話まで言及し、食材を安全なものに変えるように要求します。管理栄養士と施設管理者の対応の負担が大きいため、「全ての食材の情報開示には応じられない」と答えると「園は園児の健康に重大な影響を及ぼす情報の開示を拒んでいる。管理者は無能である」とする文書を、他の保護者にまで配布しました。管理栄養士は耐え切れずに辞めてしまいました。

カスタマーハラスメント事例（訪問介護）

9. ベテランヘルパーが利用者の軽いセクハラを軽視して重大な被害に

訪問介護サービスを利用している半身麻痺の男性利用者T（70歳）は良く、ヘルパーにわいせつな話をします。50歳のベテラン女性ヘルパーHさんは、「そんな話を女性にしてはいけませんよ」といなします。

ある時、Tが移乗介助中にHさんのお尻を撫でて、「いい尻だね」と言いました。Hさんは「Tさん、オイタしてはだめですよ、今度したら許しませんからね」と諷めました。男性利用者Tは「ごめん、ごめん、この手が悪いんだよ」と自分の手をパチンと叩きました。ベテランヘルパーのTさんは、クスッと笑いもめ事にはなりませんでした。もともと、人懐っこい性格で気の良いTさんに対して、Hさんは好感を持っていましたから、多少くらいHなことをされても気にならなかったのです。

ところが、1か月後にHさんが発熱で休んでいる時、Hさんの代わりに新人の女性ヘルパー（23歳）がサービスに入りました。男性利用者Tは移乗介助の時に、女性ヘルパーのズボンに手を入れて股間に触れたため、女性ヘルパーは大声を上げて逃げたし事務所に戻りました。新人女性ヘルパーは翌日から出勤しなくなりました。

数日後に新人ヘルパーの父親から事業所に、「娘が利用者から暴行されたので、警察に被害届を出した。不眠と動悸のため心療内科を受診するが労災事故扱いとするように。会社の責任については弁護士と相談する」と言って来ました。

カスタマーハラスメント事例（居宅介護支援）

10. 利用者のわいせつ行為の情報を事業者に伝えたケアマネ

訪問介護サービスを利用している認知症が無い男性利用者Hさん（66歳）は、時々ヘルパーにわいせつな行為をして問題を起こします。ある時Hさんがヘルパーの下半身に触る行為があったため、事業所は明らかな違法行為であるとしてサービス提供の中止を決めました。ケアマネジャーは苦労して後任の事業所を見つけて引継ぎを行い、後任の事業所からサービス提供を中止の理由を尋ねられたので、Hさんのわいせつ行為について説明し注意を促しました。

ところが、ケアマネジャーが後任の事業所にHさんのわいせつ行為を伝えたことがHさんの耳に入り、ケアマネジャーにクレームを言ってきました。ケアマネジャーはHさんに「ケアマネジャーは介護サービスが円滑に提供されるよう他の事業所に情報を提供する義務がある」とその正当性を主張します。Hさんは、「ケアマネジャーは個人情報漏洩し公的なサービスを受ける権利を侵害した」として県の福祉局に苦情申立を行い、弁護士を通じて慰謝料を要求してきました。

■ケアマネジャーが人権侵害を謝罪し一件落ち着いたが…

居宅介護支援事業所は県の福祉局から「障害者が福祉サービスを受ける権利を侵害しているので注意するように」と指導を受けました（Hさんは障害者手帳を持っている）。管理者は市の介護保険課に報告し、対応について相談しましたが、「ハラスメントの防止も重要だが、個人情報漏洩の事実は明らかなので誠意を持って解決して欲しい」と言われました。事業所では弁護士に相談し、次のような方針をHさんに通知しました。

- ・Hさんへの権利侵害の事実を認め管理者が謝罪する
- ・賠償額（500万円）については高額であるため交渉する
- ・Hさんの介護サービス継続のための手配を行う。するとHさんは、次のように弁護士に通知し一件落ち着いた。
- ・ケアマネジャーが謝罪したことで、賠償請求は取り下げる
- ・居宅介護支援サービスとの契約は解除する
- ・Hさんへのサービス提供で得た情報は一切他の事業者には提供しないと誓約する