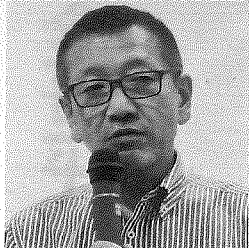


◆◆ 介護経営の ◆◆ リスクマネジメント



山田 滋 株式会社安全な介護 代表

早稲田大学法学部卒業。現あいおいニッセイ同和損害、インタリス
ク総研を経て2013年より現職。介護現場で積み上げた実践に基
づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。
各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。著
書に「新版安全な介護（プリコラージュ）」「完全図解介護リスクマ
ネジメント上下巻（講談社）」など多数。

今回は第3回目として不当要求の對抗策について説明し
ます。要求手段が暴力的・威圧的でなくても、その要求内
容が不当であればカスタマーハラスメントに該当すること
になります。このカスタマーハラスメントの特徴は、暴力
などと異なりカスタマーハラスメントであるかどうか判
別しにくく、主張しにくいことにあります。「不当な要求
ではなく妥当な要求だ」と主張された時に對抗しにくいの
です。対応のポイントをご紹介します。

■厚生労働省指針による 不当要求の例示

2月に発表されたカス
タマーハラスメント防止
法の指針によれば、「悪
質クレーム(不当要求)」
を次のように例示してい
ます。

- ①そもそも要求に理由が
ない、または商品・サー
ビス等と全く関係のない
要求
- 例・性的な要求や、労働
者のプライバシーに関わ
る要求をすること。
- ②契約等により想定して
いるサービスを超えて超
える要求
- 例・契約内容を著しく超
えたサービスの提供を要

求すること。

③対応が著しく困難、ま
たは対応が不可能な要求
例・契約金額の著しい減
額の要求をすること。

④不当な損害賠償要求
例・商品やサービス等の
内容と無関係である不当
な損害賠償要求をするこ
と。

何が不当なのかを明確に示す

これらの4つの類型の
うち特に對抗しにくいの
は、②と③のサービスの
限度や業務の限界を超え
る要求です。介護サービ
スは契約時点で利用者ご
とのサービス内容が確定
しておらず、利用者に必
要な援助を計画書で定め

て提供することになりま
す。では、「利用者に必
要な援助である」と主張
された時、どのように判
断したら良いのでしょうか？

■公的制度によるサービ ス

特別養護老人ホームの
入所者家族が「母を毎日

れば提供しなければなら
ない」と主張してきまし
た。その主張の根拠は
「母はきれい好きで毎日
入浴しなければ病気になる
ってしまふ」というもの
です。その上、「施設
長、あなただって毎日風
呂に入るよな。毎日入浴
することは憲法で保障さ
れた基本的な権利であり……」
と主張は止まりませ
ん。

1人の利用者だけを毎
日入浴させたからと言っ
て、著しく業務の負担が
増えるわけではありませ
んから、施設長は仕方な
く受け入れてしまいました
。しかし、不当要求は
一度理不尽な要求を受け
入れると必ずエスカレー
トします。ほかの不当要

求を際限なく突き付けて
きますから拒否しなけれ
ばなりません。特に施設
サービスは、サービス提
供の限度が明確になっ
ていないので、「個別ケア
という施設方針は嘘か」
などと言われると論破さ
れてしまいます。

このような要求に対し
ては次のように根拠を示
して、拒否するのが良い
でしょう。「介護保険施
設の業務は公的制度によ
るサービスであるため、
一部の利用者への過剰な
サービスは公平性に反す
るのでできない」と。あ
らかじめ想定される不当
要求に対しては、要求拒
否の根拠を明確にしてお
かないと對抗できなくな
ってしまいます。