



カスタマーハラスメント対策3ステップ
～ステップ①：「謝罪」～

目次

| | |
|-----------------------------------|----|
| カスタマーハラスメントとは | 4 |
| ケーススタディ | 5 |
| 性善説で対応する | 6 |
| デイサービスの利用者が食事中に誤嚥し死亡した事故の事例 | 7 |
| 謝罪の種類 | 8 |
| NGワード | 10 |
| まとめ | 11 |



弁護士法人かなめ
代表弁護士 畑山浩俊

介護事業は日本を支えるインフラです。

介護保険制度がスタートしてから20年以上が経ちましたが介護事業所を取り巻く環境は日に日に厳しくなっています。

介護保険制度の改定への対応、労働トラブル、利用者や家族とのトラブル、個人情報保護法対応等、法的な専門性の高い種々の問題が生じる介護現場において、法律家のサポート体制の充実化は重要性が高まっています。

しかし、日本の弁護士数は約4万人強と極めて少なく、その分布は都市圏に集中しています。数十人程度の弁護士しか存在しないエリアも多数あり、日本全国にある介護事業所へ適切なリーガルサービスを提供する体制がありません。

「介護現場に法的インフラをあまねく普及し、現場をサポートすることをもって組織を活性化すること」

我々弁護士法人かなめはこのミッションを掲げ、介護現場における法的課題を解決していきます。

カスタマーハラスメントとは

利用者・そのご家族等の顧客による
常識を超えた悪質なクレームや迷惑行為のこと

※UAゼンセン：悪質クレームアンケート

ケーススタディ

特別養護老人ホーム内に併設されているショートステイを利用していた利用者。

ご家族は、センサーマットの使用を希望。

うまく伝わっておらずセンサーマットの使用をしなかった。

その夜、転倒事故が発生。コールが鳴りかけつけたところ、居室内のトイレ前で座り込んでおり、口と鼻から出血あり。

「頭を打った」との発言があるも、特段気になる点は無かったため、1時間おきの経過観察を行う。

ショートステイ明け、血の付いた衣類を発見したご家族が激怒。

性善説で対応する

初っ端から相手を悪質クレーマーと決めつけない。

まずは「謝罪」

※お詫びの言葉を使わないでクレームを収束させることは不可能

デイサービスの利用者が食事中に誤嚥し死亡した事故

平成22年12月8日東京地裁立川支部判決

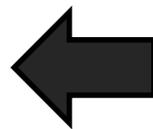
施設長が謝罪の言葉を述べ、原告らには責任を認める趣旨と受け取れる発言をしていたとしても、これは介護施設を運営する者として、**結果として期待された役割を果たせず不幸な事態を招いたことに対する職業上の自責の念から出た言葉と解され、これをもって被告に本件事故につき法的な損害賠償責任があるというわけにはいかない。**

「謝罪」の種類

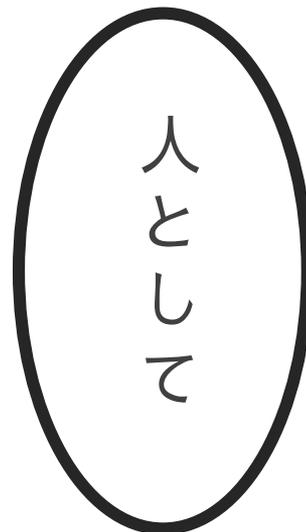
法的責任

道義的責任

共 感



一スタッフが
判断するところではない



「人として」の謝罪とは？

- ①相手に与えてしまった「不快感」に対するお詫び
- ②相手に与えてしまった「不満」に対するお詫び
- ③こちらの「手際の悪さ」に対するお詫び

NGワード

・ ですから (上から目線)
⇒ そんなこともわからないの？

・ だって (逃げ腰)
⇒ そんなこと言われても困る

・ でも (反抗的)
⇒ それは違うでしょ

・ 失礼致しました

・ 承知致しました

・ すみません

まとめ

- ① 「共感」にフォーカスした謝罪の重要性
- ② 謝罪 ≠ 法的責任肯定
- ③ 接遇研修の重要性