

基本指針：争わず、相手の気持ちを受け止めてから鎮める

- ・本気で言っていない場合（その場限りの怒りの発散）の場合は、相手の気持ちを受け止め終わらせる。
- ・本気で理不尽な内容を求めている場合や、態様が悪質なときは理詰めに対応する。

「仮定の技法」が効果的。「もしこのような状況であれば、責任を負うかもしれない。しかし本件ではそうではないのだから、責任は負わない」という論法。

1（全体）恫喝や怒鳴るなど、明らかに逸脱する行為を突然されたときの対処法：

↓

すみませんが今、非常に驚き恐怖を感じております。そのように大声を出さなくともお声は聞こえていますので、もう少し落ち着いてお話し頂けますか。

↓ 相手が応じなければ

そのように強い口調で言われるのでは、脅迫罪や威力業務妨害罪等の犯罪が成立しかねず、私としても身の危険を感じますので警察に通報せざるを得なくなりますが、宜しいですか。

↓

「俺は当然の権利を主張しているだけだ。自分でミスしておきながら棚に上げるな」等と言われたら

↓

お言葉ですが、権利があるからといってどのような言い方や振る舞いをしていても良いということにはなりません。先ほど「てめえ、どうしてくれるんだ。それでもプロか」と強い口調で仰いましたが、たとえお怒りであったとしても、そのような言葉遣いで大声を出す必要は無いものと考えます。ご指摘の点は勿論検討させていただきますが、興奮してしまうようでしたら、書面にて頂けますでしょうか。

2－1（全体）自分で話すうちに感情が高ぶり、突然理由なく爆発するクレーマーの家族。精魂込めて長年介護してきた母が寿命で死去し、担当医（ケアマネ、ヘルパーでも同じ）を逆恨みしているらしいとの噂が聞こえてきた。その医師に対し「先生、ちょっと話があるから寄ってくれ」と言われたら。

↓

お伺いしたいことは山々なのですが、事情があり訪問は致しかねます。ご用件はお手紙かメールで頂ければと思います。

↓

「事情って何だよ。こっちは腹割って話したいことがあんだよ」と言われたら

↓

失礼ながら、これまで当所にて対応してきました経験上、〇〇様にはお話する中で感情が高ぶりコントロールできなくなる傾向があるのではないかとお見受けしました。今もそのような状態になりかけていると思われ、事情というのは端的に言いますと身の危険を感じるためです。

↓

「ああそうかよ、そんなに患者のことが信じられないのかよ。だったらこっちから行ってやるよ」と言われたら

↓

それもお断りします。失礼ですが当事務所には来られないようはつきりお願い申し上げます。もし強行されるというのであればこちらでも警察に通報（威力業務妨害罪、脅迫罪）せざるを得ません。なぜ会わなければ伝えられないのですか。

↓

「お前それでも医療（介護）従事者かよ。死んだ患者に線香の一本もあげに来るのが筋ってもんだろ。常識知らねえのか」と言われたら

↓

お言葉ですが、勿論私達も、通常の信頼関係を築けているご家族様にはできる限りご葬儀やお悔やみのご挨拶をさせて頂くようにしています。ですがそれは法的な義務等ではなく、飽くまで私達医療・介護従事者が自発的にさせて頂いてるものなのです。今しがたの「お前」呼ばわりされる言い方一つとっても、残念ながら〇〇様と当事業所は信頼関係を築くことができなかったものと言わざるを得ません。そのような次第ですので、ご理解ください。失礼致します。　と言って電話を切る。

2－2（全体）こちらの些細なミスをあげつらい、「飲食店利用と同じで、評価を書き込むのは表現の自由だから、このことはネットに書き込ませてもらう。」と言われた場合。

↓

確かに書き込みは基本的に自由ですが、社会的地位や名誉を低下させるような書き込みがなされた場合は名誉毀損罪や業務妨害罪が成立する可能性もあります。いずれにしましても、ネット上にご投稿頂いた場合も当方の見解を返答としてお示しし、真摯に対応させて頂きます。

3（全体）訪問日時調整の際、家族に「夜の１０時に来て」と非常識な時刻を指定された。代替案を提示したが「私は仕事で遅くなるから仕方がないの。家族もサポートするのが介護職の役割でしょう」と言われたら。

↓

連日遅くまでお仕事、お疲れ様です。当方としてもできる限りご家族様もサポートしたい思いはあるのですが、営業時間はルールとして守る必要がありますところ、重説記載

の時間帯以外に対応することができないのです。ご了承くださいでしょうか。

4（全体）一人のスタッフを執拗に責める利用者。ある日、そのスタッフが不正をしたので直接本人と話をさせろと管理者に要求。「おたくら事業者には説明義務があるだろう。私には直接話をする権利がある」と言われたら。

↓

「お気持ちはごもっともですが、当方もコンプライアンス上組織内部の規律に基づき対応しなければならず、一般にサービス提供に関するお問い合わせはサービス提供責任者(管理者)が承らせて頂いております。間接的にはなってしまいますが、お伝え頂いたことやご質問等は本人に伝え、組織として検証ししかるべく対応して参りますので、まずは私の方でお話を伺えればと存じます。」

↓ その後

調査結果を丁寧に説明しても「そんなんじゃ納得できない。事実を隠蔽している。しっかり説明責任を果たせ」と迫ってくる場合。

↓

「説明責任とは、一般に客観的、第三者的見地からして必要十分と認め得るだけの情報を提供したと認められる場合にこれを果たしたものとといえるところ、ご家族様が納得されたか否かという、主観のみに基づき判定されるものではないと認識しております。」

ご指摘の点は既にご説明致しましたので、その他に新たな指摘事項が無い以上、当方としては過不足のないご説明を行ったものと認識するところです。」

↓ それでも同じ質問を繰り返してくる場合

「ご質問につきましては、これまでお答えして参りました内容と相当程度重複していることもあるため、本書面によるご回答で区切りとさせて頂き、重ねてのご質問等にはご対応致しかねます。ご了承ください幸いです。」

5（全体）態度が横柄で、すぐ嘘をつくスタッフがいるとクレーム。「何であんな人が働いているんだ。介護に向いていないんじゃないか。辞めさせてくれ」と言われたら。

↓

「貴重なご意見を有難う御座います。ご指摘の事実が確認できましたら、当人に指導する等の然るべき対処をして参ります。ただ、職員の雇用や罷免に関する人事機能は飽くまで雇用主である組織の内部で完結するものであるところ、最終的にご要望通り対応するとのお約束は致しかねます。」

6（全体）こちらのミスを責められ「事業所を閉鎖、あるいは上司が責任を取って辞めるべきだ」と言われたら。

↓

「貴重なご意見を有難う御座います。事業の閉鎖や上司の人事等については、私ではこの場で判断しお答えすることができませんが、それほどに強い思いをお持ちであることは承知致

しました。本部にも伝えたいと存じます。」

7（全体）常に横柄で他人に厳しい利用者家族。詳細な自作の介護手順書を手渡し、「この通りやってもらわないと困る。読み上げてみる」と言われたら？

↓

「お言葉ですが、私の方では黙読することで内容は把握できますところ、敢えてこの場で読み上げる必要までは無いかと存じます。音読することに客観的かつ合理的な理由があれば検討致しますが、もしサービス提供者がこの手順内容をしっかり理解し記憶するためということであれば、そもそもこの手順を完全に実践する必要性の有無について、対等な立場で協議させて頂きたいと存じます。

失礼ながら、これまでのお言葉遣いや私どもへの対応から推察するに、〇〇様には、ご利用者様に適切なケアを提供したいという思いより、むしろ私どもサービス事業者を根拠なく服従させ、上下関係に置きたいという思いの方が強いのではないかとと思われるのです。

しかしながら、私どもの業務は飽くまでご利用者様の自立した日常生活の支援にあるところ、その関係者であるご家族様、ご親族様とは、同じくご利用者様を支える立場として対等な関係を前提としてお話できなければ業務が成立致しません。

もし、今後もそのような一方的なご認識で要請されるようであれば、事業所として本契約を解除せざるを得なくなるかと存じますが、それはご利用者様のためにはならないかと存じます。いかがでしょうか。」

8（全体）事故後の対応に当たった担当者が状況を把握しきれておらず、ご家族が激怒。「お前じゃ話にならない。社長（理事長）が謝罪に來い！」と言われたら。

↓

「お怒りはごもっともです。ただ、社長（理事長）は確かに私ども法人の長であり指導的立場にある者ですが、法的には対外的に直接個人として責任を負う立場では無いのです。最終的に責任を負う者は、飽くまで個人ではなく法人となります。

お客様との関係でその窓口となる者は、申し訳ないのですが私どもの組織では部長（エリア長）となっております。当方もコンプライアンスに則り対応していかなければなりませんところ、勿論、ご意見ご要望は全て社長に逐一報告致しますので、ご理解頂けないでしょうか。」

9（居宅）「母が熱っぽくて心配なんです。様子を見に來てください。」という心配性の家族。平熱36度だが今日は36度8分あるとのこと。

「今日は予定で一杯なので行けない」と答えたところ、「ケアマネジャーのくせに利用者のことが気にならないんですか、薄情者！前のケアマネはすぐ飛んできてくれましたよ。もし母が手遅れになったら責任取ってくれるんですか」と詰問されたら。

↓

「お母様を心配なさるお気持ちはよく分かりますし、私も様子を見に伺いたい思いではありますが、ケアマネジャーの業務は居宅サービス計画の作成・他事業者等との連絡調

整が主となるところ、ケアマネージャーが主体的に日常的な見守りやモニタリング以外の訪問をすることは想定されていないのです。前任のケアマネがどこまで対応していたかは把握しておりませんが、おそらくコンプライアンスの観点からは望ましい対応ではなかったといえるのではないかと思います。

私は本来の業務をこなさなければならないところ、もしお熱があがるようでしたら訪問看護や往診の先生に繋がたいと思いますが、他に息切れがする、ぐったりしているといった異常が特段無いようであれば、もうしばらく様子を見てみるということでも宜しいかと思います。もちろん、ご自身のご判断で救急搬送等を申請して頂くことも可能です。宜しくお願い致します。」

- 1 0（居宅）心配性のご家族から何度も電話があり、長時間拘束される。こちらから電話を切ろうとすると「どうして話を聞いてくれないんですか、それがあなたの仕事でしょう」と言われたら。

↓

「ご利用者様についてご心配されるお気持ちはもつともであり、私も担当ケアマネとしてできる限りご質問やご要望にお応えしたいと思います。もつとも、ケアマネージャーとは介護保険という公的な制度のもと運営されるサービスでして、同時に担当するご利用者様全員に対し、広く平等にサービスを提供しなければいけないという性質が御座います。私としましては、どうしても一日に対応できる時間が限られておりますところ、コンプライアンス上他のご利用者様にも対応しなければならないことをご理解頂けないでしょうか。もつとも、一日1、2回、一回につき15分程度でしたら問題なく対応可能です。状況や時期により変化する可能性もございますが、何らかの目安を共有することができれば建設的かと思います。如何でしょうか。」

- 1 1（居宅）ご本人に血液透析を何度もすすめるも、頑固に拒絶されたため様子を見ていたところ、体調を崩された。後日「お願いしたのになぜ出来なかったのですか？」と家族からいわれたら（家族から一度依頼されたことはあったがご本人は拒否、その後ずっと連絡が取れない状況だった）。

↓

「我々のご利用者様の法定代理人やお身内ではないので、できることは飽くまで「支援」に止まるところ、前提となるご本人様のご意向がなければそれ以上介入することはできないのが原則です。勿論、ご本人の生命・身体・財産を保護しなければ重大な損失が生じることが明らかな場合には例外的に社会通念に基づき本人の合理的意志を推定し、保護者的見地から救済することがありますが、その様な状態の悪化はこれまでみられず、またこれまでご家族様に何度かお電話しご協力を求めようとしましたが叶いませんでした。支援として必要なことは果たしたものと認識しております。」

- 1 2（居宅）

担当者会議で、他事業所からも「施設入所が望ましいのでは」との意見もあり、施設入所をすすめたら「施設に入って病状が悪化したらケアマネであるあんたに責任をとってもらおう」と言われたら。

↓

「ご心配なお気持ちはよく分かりますが、最終的に入所を選択し施設側と契約をされるのはご利用者様、ご家族様であり、ケアマネージャーは予見可能な範囲外の出来事につき紹介責任等の法的責任を負うものではありません。

例えば、ご利用者様の病状と必要な処置等につき担当ケアマネが入所先施設に情報をしっかりと引き継がず、その結果病状が悪化したような場合はケアマネに責任が生じる余地があるかと思います。しかし、勿論私はケアマネージャーとして求められる義務を全うしますので、責任をもって引き継ぎをさせていただきます。それにも拘らず、施設側の何らかの落ち度により悪化された場合はご利用者様をお預かりする施設が責任を負うものであると理解しております。」

1 3 (居宅)

複数の施設を紹介し、その中から家族が選んで入所した施設で転倒・骨折事故が起きた。「紹介したケアマネのせいだ。」と責められたら。

↓

「お気持ちは分からなくもないですが、最終的に選択されたのはご利用者様、ご家族様であり、ケアマネージャーは予見可能な範囲外の出来事につき紹介責任を負うものではありません。例えば、ご利用者が痰の吸引等、医療に準じるケアが必要な場合に、その対応ができない施設を、事実を知りながら敢えて紹介したような場合は紹介責任が生じ得る余地があるかと思います。しかし、突発的な事故についてはまず当該事故が生じた現場である施設が責任を負うものであり、ケアマネの業務とは別であると理解しております。」

1 4 (包括) 以前介護サービスを紹介・説明してあげた利用者家族がやってきて、「もっといいサービスがあったのに、あのとき教えてくれなかったから利用し損ねた。十分に権利行使できなかった点につき補償を請求します。」といわれたら。

↓

「我々は飽くまで福祉の理念に基づきご支援をするに過ぎないので、問題の解決や完全な答えを保証するものではないのです。ご助言、参考資料として役立てて頂くものであることをご了承頂ければと思います。」

1 5 「包括職員の高圧的な態度について、事実を認めて謝罪文を出してほしい」と要求されたら (職員はそのような態度を取ったことを否定している)。

↓

「もし職員が不適切な態度を取ったということでしたら、事実として認められる範囲において謝罪や当該職員の再教育等をさせていただきますが、実態を確認する手立てが無い以

上、残念ながら本件に関してはご主張の事実をそのまま真実として認定することは致しかねます。また、謝罪文をセンター長名義で発行するか否かは、組織全体としての意思決定が必要となりますところ、内部会議で検討は致しますが現時点でお約束することはルール上でできかねることをご了承頂ければ幸いです。いずれにしましても、今回ご指摘頂いた事項は接遇面での課題の一つとして位置づけ改善に役立てさせて頂きたいと存じます。」

1 5 (訪問)

訪問先利用者から「あのヘルパーに年金を盗られた！弁償しろ」と言われたら

↓

「お気持ちはよく分かるのですが、関係職員に聞き取り等の調査を行った結果、弊所としては弊所職員がご利用者の金品を盗んだ、とは認定できませんでした。

弁償につきましては民事上の賠償責任の問題となりますが、いつ、誰がどのように窃取したかが明らかとならない以上は責任を負わないというルールとなっているようです。そして、そのような被害に至る経緯は、原則として被害を主張されるご利用者の側でして頂くということになります。

勿論、弊所も事業所として説明責任を負いますが、これは通常一般に求められる水準の調査と報告をすることで足りると解されるところ、今回は関係者全員に十分なヒアリングを行った結果ですので、ご了承頂ければと思います。」

↓

（「身内だから庇っているんだろ。警察に行くぞ」と言われたら）

↓

「それは、弊所として止めてくださいとお願いする立場にも無いため、お気の済むようにして頂く他ないかと思えます。いずれにせよコンプライアンスに則り粛々と対応して参ります。」

1 6 (福祉用具・居宅) 住宅改修中に利用者が死亡され、家族が改修費の支払いを拒絶。

「福祉なんだから払わなくて当たり前でしょ？」といわれたら。

↓

「そもそも福祉とは社会構成員に等しく援助を提供するという理念に過ぎないので、個別のケースでは契約関係があればそれが優先されるのです。今回は住宅改修契約に基づき改修債務が履行されたので、その対価を支払う債務を相続されたのであれば相続人に支払い義務があることになります。」

1 7 (施設) フロアで転倒、骨折し入院したご利用者。家族から「これから毎日母のお見舞いに来てください」と言われたら。

↓

「お気持ちはよく分かります。現実これから毎日伺うことは難しいかもしれず、お約束は

できませんが、私の思いとしては、〇〇様の容態が気になりますので、ともかくも明日、早速お伺いさせて頂きたいと思います。お母様の今のご容態はいかがでしょう。」

18（施設）ご利用者が突然発熱し、救急搬送したところだいぶ前に骨折していた。家族は「利用者の顔色や様子を注意深く観察していれば気づけたはず。認知症なのだから本人が大丈夫と言っても真に受けることはできない」と指摘。「プロのくせに、そんなことも分からないの？」と言われたら。

↓

「私どもをプロとして認めて頂いていたのに、ご期待に添えない結果となってしまう申し訳御座いません。ご指摘を深く胸に留め、今後の改善に活かして参りたいと思います。」

↓

「それじゃあ、今回の件で責任があることを認めるんですか。治療費や入院費は当然そちら持ちですね。」と言われたら。

「申し訳ないのですが、そのような費用負担の問題は法的責任の有無の認定に関わるものであるところ、その認定は私どもの加入しております損害保険会社の調査結果を待つ必要があります。つきましては、この場で私の一存で費用を当方にてご負担するお約束はできかねるのですが、持ち帰り検討し、7日以内にその可否について検討結果、或いはその経過をお伝えさせて頂きます。」

なお保険会社の調査については、医療機関への医療記録の開示を得る必要があります、そのためにはご家族様の個人情報開示の同意書にサインを頂く必要があるのですが、ご協力をお願いできますでしょうか。」

19（施設）転倒骨折し、要介護度4になったご利用者。「元の体に戻るまで、責任とってリハビリを無償で提供せよ」と言われたら。

↓

「お気持ちは分かりますし、個人的には是非そうして差し上げたいと思うのですが、事故の結果生じた損害の補填については飽くまで法的な観点から処理していく必要が御座います。私どもは法律の専門家ではありませんため、どうしても最終的な判断は保険会社や弁護士等の専門家に委ねることとなってしまいますが、法的な責任の取り方とは金銭に換価しお支払いするという方法が原則と聞いておりますところ、コンプライアンス上、損害賠償の代替措置として介護保険サービスを無償でご提供するというお約束は致しかねることかと存じます。」

20（施設）転倒、入院後、施設に復帰されたご利用者。ご家族から「今後は二度と転ばせるな」と迫られたら？

↓

「ご心配をおかけしてしまい申し訳ございません。元より、私どもも二度と同じことを繰り返さないという決意をもって臨みます。ただ私どももコンプライアンス上の制約の中運営す

しなければならないところ、人員配置基準上、1 秒も欠かさずマンツーマンで見守ることはできず、100 パーセント転倒させないとお約束することは、残念ながら致しかねます。」

以上