

レーマー急増の背景

企業へ、役所へ、自分が被った一方的な要求をぶつける「クレーム」が増している。背景に社会のどんなのがあるのだろう。この風潮を市民社会がどうすればよいのか。

話題の新刊「となりのクレーマー」（中公新書ラクレ）著者の関根眞一さん(56)、教育評論家で法政大学教授の尾木直樹さん(60)、情報学を専攻する東京大学大学院教授の西畑通さん(58)に聞いた。



モノ満たされ 選択の余地

関根 眞一

百貨店のお客相談室で8年、苦情処理を担当した。人と人が接する場である百貨店には、「売り場店員の態度が悪い」「10年着たテラウスの背中が破けたので取り換えを」など、種々なものから詐欺まがいのクレームまで、様々な苦情があり、大きな店舗では年間約1万件にのぼる。経験を生かし、現在は苦情・クレーム対応アドバイザーをしているが、最近は教育現場や医療業界などからの講演依頼が増えた。だれもが苦情を受ける立場になりうる「苦情社会」が到来したという印象がある。



苦情社会になった背景には、自分の意見を強く主張するアメリカ型社会になったことに加え、経済的に豊

かになり、様々な分野で供給が満たされ、消費者側に選択の余地が出てきたことがある。モノを選びようがない時代には文句を言っても始まらない。選択肢を持ったために、商品に対する不満を言うようになったのだ。

さらに、日本人のコミュニケーションの取り方が下手になった。特に70年代後半から電車の中でカセットを聞く人が増え、友人と話をしたり、新聞や本を読む人が減った。現在はそれが携帯電話やパソコンに移行している。以

来約30年、生身のコミュニケーションの取り方がわからない人たちが社会を支配するようになった。

このような社会では、苦情に対応する知識を学ばなければならない。苦情は原因も解決も知識による。例えば、パンに虫が入ったという苦情一つをとっても、流通体制の問題はないか、管理はどうか、衛生面は、など様々な可能性を検討し、現場では相手の心理状態も読み、きせんと対応しなければならぬ。現場を経験してこそ身につく技術もあるが、苦情の本を読み、講演を聞くなど、自分の身に降りかかってくる時にはどう防ごうか心構えを持つことで、失敗を少なくすることが出来るはずだ。

教育現場でも消費者意識

尾木 直樹

授業中、携帯電話を使った生徒から携帯を取りあげて校則通り1週間預かるべく、基本料金を日割りで請求してくる、通学路に犬のフンが落ちていたと苦情の電話をかけてくる――いずれも最近の親のクレームの実例だ。

私が中学の教師をしていたころから、「校庭のスピーカーがうるさい」などの苦情が多かった。しかし大体は納得できた。教育現場に非常識なクレームが出始めたのは、2000年に東京の区立小中学校で学校選択制が導入された時期の少し後からではなかったか。



学校選択制はいい面もあるものの、「費用を払っている側は消費者」という視点が生まれ、「学校に要求するのは当然」という風潮が出てきた。社会全体でサービスの安売りが進んでいることも大きい。さらには、性犯罪などで逮捕される教師、親の高学歴化などから教師の権威が低下していることも背景にある。

地域と学校のつながりが希薄になったことも大きな問題。ふたんから親が集まる場があれば「宿題が多すぎる」と文句が出て、それをなだめる別の意見も出たりして、クレームに発展しないで収まる場合もあるだろう。最近では苦情を受け慣れていない教師がスト

レートに反応し過ぎて、「こじれるケースも多い」。

「家庭訪問は日曜の夜10時にしてほしい」という要求を非常識ととる前に、現代のサービスの労働実態を考える必要がある。一人で働いている母親かもしれない。膝を突き合わせて話し合えば、「お互い大変ですね」と理解し合う余地も生まれるのではないか。

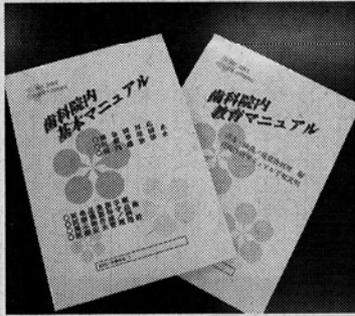
かつてクレーマーだった母親が教師の一言で、あなご肌の親分」として学校の味方になった例もある。強固に損害賠償を求めるクレーマーには弁護士が対応するしかないが、クレームを逆に学校運営に生かす気持ちが必要な時代なのだ。

問われる医療安全への対応

歯科版医療安全マニュアル作成

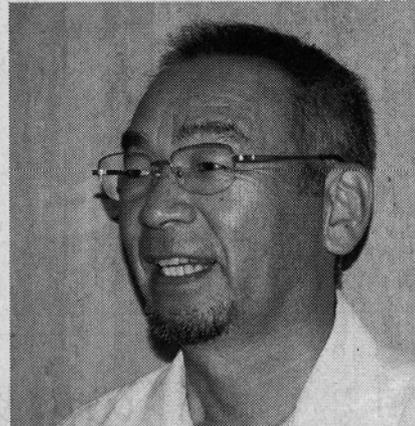
平成19年4月に歯科診療所における医療安全が義務化されてから1年が経過した。医療事故、医事紛争が問題視される中、歯科医院での医療安全への対応は十分と言えるだろうか。歯科版医療安全マニュアルを作成したメデュケーションを運営し、苦情・クレーム対応アドバイザーとして活躍する関根眞一氏に、歯科医院が取る医療安全の現状、問題点などを聞いた。

「あいつがやっていないから」
「歯科医師会がマニュアルをつくるだろう」など、みんなを渡れば怖くないという観念、体質がまだ見られるのではないだろうか。



「あいつがやっていないから」
「歯科医師会がマニュアルをつくるだろう」など、みんなを渡れば怖くないという観念、体質がまだ見られるのではないだろうか。

更に、通達文が送られてきた時、その意味するものを判読できている人が放置している状況は、通達文が送られてきた時、その意味するものを判読できている人が放置している状況は、



苦情・クレーム対応アドバイザー 関根眞一氏に聞く

これはマニュアルと言えませんと手のひらを返して言い放つと思います。

当然、義務化の意図を網羅したマニュアルを作るには、当社の担当者が1年4カ月を費やして完成させたのを見てもお分かりのように、膨大な時間がかかります。それを、診療をしている先生に、マニュアル作成の時間を割けと言うのは、無理な話で、これは厚労省にも責任があるの

マニュアル備え苦情も予防

「あいつがやっていないから」
「歯科医師会がマニュアルをつくるだろう」など、みんなを渡れば怖くないという観念、体質がまだ見られるのではないだろうか。

例えば、院内の教育指導点検の担保が残せないと、結果的に何もしていないと判断され、事故が発生したときに責任を問われることは必至です。そのような点を網羅しているマニュアルが必要なのです。

例えば、患者の安全・安心のための医療安全ですが、それに対応することは、自身の医院をまもることにつながりますか。

「あいつがやっていないから」
「歯科医師会がマニュアルをつくるだろう」など、みんなを渡れば怖くないという観念、体質がまだ見られるのではないだろうか。

「あいつがやっていないから」
「歯科医師会がマニュアルをつくるだろう」など、みんなを渡れば怖くないという観念、体質がまだ見られるのではないだろうか。

自分自身で行動を起こした歯科医師が急速に増えています。当社のマニュアルは、そのような先生だけをサポートするために作られたものです。常備していかなくてはならないから置いておくのではなく、実際に使って安全な医療を更に向き上げていく志の高い先生が結果的に生き残っていくのではないのでしょうか。

なお、このマニュアルは、元厚生労働省歯科保健課長と元指導医療官の推奨も受けています。