

日はクレーマーについて。どんな商売でもクレーマーはいますよね。介護の世界でも、特にデイなんか多いと思うんですが、あっちこっちのデイを渡り歩く利用者がいます。

何事も不満。自分が中心じゃないと嫌。かまってくれないとすねる。相手を見て態度を変える。スタッフを罵倒する。

認知症の方なんかだと、こちらも割り切れるんですが、普通の方ならね・・・。

こういう人は下手な事をいうと、今度は「虐待だあ～」なんて言い出します。

事務所でふんぞり返っている経営者はいいいですけど、現場のスタッフはたまったもんじゃありません。

私の所も過去にそういう方いました。丁重に他へ行ってもらいましたけど。

究極僕の持論。

クレーマーなんて、ババ抜きのパパです（言葉汚いですね）。一人を大事にするあまり、その一人のためにスタッフが嫌な思いをし、利用者も嫌な思いをするならば、早々他所に行ってもらうべきです。

心配は御無用。その方に合った場所はまたみつかります。

反論もあると思います。だけど、僕は経営者という立場。「木を見て森を見ず」ではいけないんですよ。

相手は弱者だとは十分理解していますが、それを逆手にとる方もいる。そこを十分注意してということ。

いつのまにやら、スタッフや利用者が減っている・・・。

もしかしてクレーマーが潜んでるかも？なーんて（笑）