

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課
主催セミナー

介護サービス事業者 ハラスメント対策研修

～笑顔で働ける現場をつくる～



介護弁護士
外岡潤 presents

講義内容：

1. カスタマーハラスメントとは
2. カスハラ傾向と特徴
3. カスハラ対処方法・心得
(組織としてすべきこと)
4. 対処法の実例紹介(居宅事例と施設事例)

自己紹介

弁護士 外岡 潤 (そとおかじゅん)

東京大学法学部 卒 東大奇術愛好会
2007年 弁護士登録(第二東京弁護士会)
09年4月より巣鴨にて

「介護・福祉系法律事務所おかげさま」を設立。

ホームヘルパー2級・ガイドヘルパー資格を取得。

〒160-0023

新宿区西新宿8-9-14 ベイベリー202号

TEL 03-5358-9855

Fax 03-6730-6140

E-mail: sotooka@okagesama.jp



The background of the slide features a light blue circular area on the right containing green, three-lobed leaves. On the left, there are traditional Japanese patterns: a blue and white 'nami' (wave) pattern and a blue and white 'himeji' (cherry blossom) pattern. The text is overlaid on these patterns.

目指す弁護士像は

和の弁護士

徒に紛争を煽るのではなく、平和的
解決、「予防」策を広めたい。

「介護弁護士」を志したきっかけ:



ヘルプマン!! くさかり樹 先生

外岡の思い：

介護・福祉・医療の現場は、職員の

善意

で成り立っている。

そして、善意は

無防備

だ。

現場の善意を、法律の力で護ります。

1. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメント (カスハラ)とは？

利用者やその家族からの過度なクレームや悪質な迷惑行為のこと。ケア・ハラスメントとも。正当な理由のあるクレームと違い、根拠のない言いがかりや一般の許容範囲を超えた過度な要求・主張を指す。

理不尽な要求、長時間の拘束、罵詈雑言、暴力行為等。

カスハラ対策が努力義務化： 令和3年運営基準解釈通知より

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業者が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。福祉・介護現場では特に、入所者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イの必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。

雇用主である法人は、職員に対し
「安全配慮義務」を負います。

労働契約法 第5条（労働者の安全への配慮）

使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

↑ 違反した場合

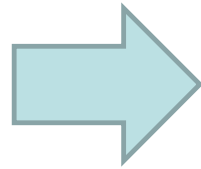
労働者が負傷したり病気になったりした場合、法人が損害賠償義務を負う可能性。

カスタマーハラスメント(カスハラ)の例:

- 気に入らない職員に対し、人格など全てを否定するような辛辣な言葉を浴びせる。
- 利用料滞納分の支払いを求めると、「大したサービスもしていないくせに、一人前に請求するな」と逆切れ。
- コロナ禍の中で施設の訪問制限が長引いた後、久々に利用者と面会し「施設のせいでこんなに弱ってしまった」等と思い込みクレームをつける家族。
- 「訪問に来るついでに薬局に薬を取りに行ってほしい」と家族から頼まれ、断ると激怒する。
- 大きい声で怒鳴る、ものを投げる、叩く
- 卑猥な言動を繰り返す(セクハラ)

今や対外／対内トラブル・ハラスメント 対策は必須！

対外



利用者／家族からの
悪質クレームやハラスメント
(**カスタマーハラスメント**)
セクハラ
モラハラ

対内



パワハラ
セクハラ等
職員のうつ病
メンタル問題

2. カスハラの傾向と特徴

カスハラ傾向・訪問編

- 単身で利用者宅に行くため、周囲に仲間がおらず、身の危険を感じることが多い。窃盗疑惑等をかけられたとき等、証人となってくれる人がいない。
- 単身で利用者宅に行くため、仲間と情報を共有しづらい。
→**連携**が重要
- 単身で利用者宅に行くため、勝手に知らない他人の家で活動するため、ミスや手違いが起きやすい。
- 介護保険制度上の限界や線引きが理解されない／誤解による過度・的外れな要求

カスハラ傾向・施設編

- 利用者同士の共同生活の場であるため、人間関係のトラブルが起きがち。
- 外部から普段の様子が見えづらいため、誤解や不信が生じやすい（見える化、家族とのコンタクトの重要性）
- 在宅介護における癖やこだわりを家族が押し付ける
- 日常生活上のあらゆるサービスの対価が包括的に設定されているため、平均以上のサービスを求める傾向（「毎日入浴・口腔ケアをせよ」）
- 施設側からの契約解除が著しく困難（物理的に利用者を退去させることが不可能）。

それぞれの注意点：

訪問は

孤立

施設は

退去

最終手段である契約解除を、いかに機能させるかが施設防衛の要。

基本指針

- ハラスメントは、職員に対する人権侵害行為であり、いかなる場合であろうと許されるものではありません。
- 事業所は、職員が現場において安心・安全に働けるよう配慮する義務(安全配慮義務)を負います。



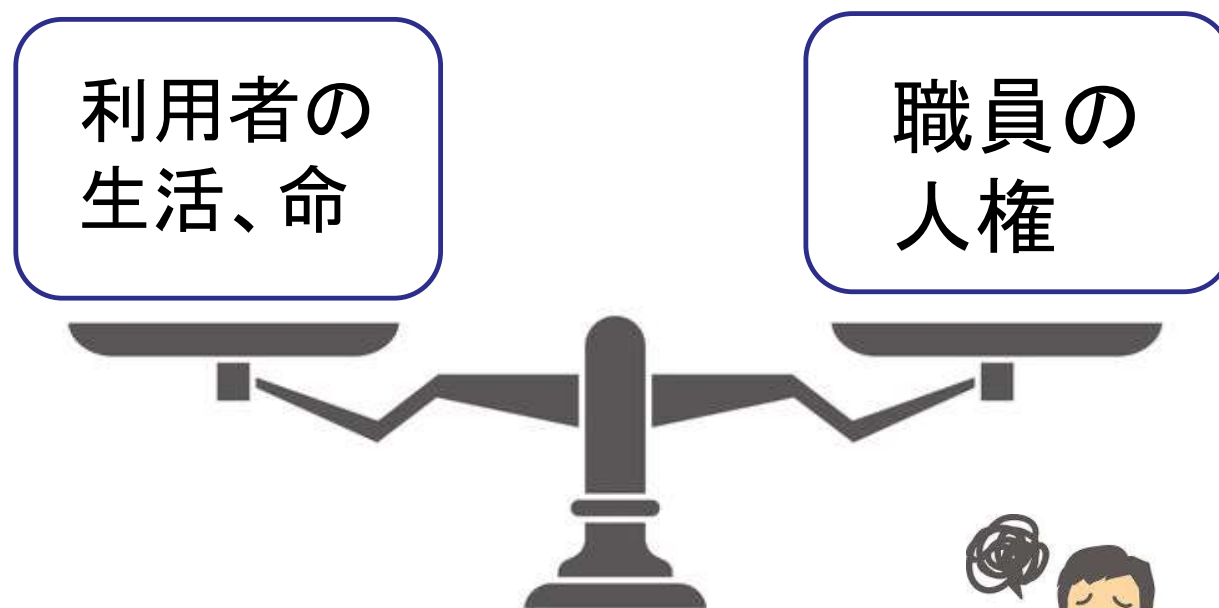
現場職員に我慢を強いてはいけない。
見てみぬふりをしてはならない。
カスハラをする利用者・家族には
毅然と対処すべき。

しかし、本人が認知症だと行為の
意味を理解できず、再発防止が
見込めない場合も...



身寄りがなく
施設内で
セクハラ／暴力を
止めない場合

利用者自身に非はなく、家族がハラスメントを止めない
場合、かつ次の引継ぎ先が望めない場合でも、
解除・サービス停止してしまってよいものか？



簡単に割り切れないケースも...



いずれにせよ、重要なことは

抱え込まない こと！

職員単位でも、施設単位でも。
上司、行政に相談。
相談された方は親身になり我が
こととして一緒に考える。



3. カスハラ対処方法・心得 (組織としてすべきこと)

3. 組織としてすべきこと:

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
→相談窓口、ハラスメント認定委員会、法的措置を採る
機関の設置
- 被害者への配慮のための取り組み
→小まめな面談、カウンセリング、初期段階での報告を
求める
- 被害防止のための取り組み
→マニュアル作成、研修の実施

9割の事業所が陥っている！？

カスハラ対策失敗例

- 相談窓口はあるが現場から相談しづらい
- 相談しても話を聞くだけで動いてくれない
- 相談した者に我慢を強いる等、対応者の「常識」を押し付ける
- 現場でカスハラを受けていると認識できず、ハラスメント状態が放置されている

相談窓口のスキル確保が重要！

- 共感力のある人、相手の話を傾聴し理解しようとする人である必要がある。
- 逆に、自分の経験や認識を押し付けるようではいけない（「それくらい私達の時代は当たり前だった」「あなたにも問題があるんじゃない？」「自分で解決できないの」）。
- 親身になって一緒に問題を解決しようとする姿勢
- 都度、法律の専門家に相談できる体制は効果的。

問題解決（ハラスメント対処）の流れ：

1. 現場職員には「ハラスメントかも？」と思ったら、
取り敢えず報告してもらい実態把握に努める。
2. カスハラをする本人に、問題行動を止めるよう
申し入れる（認知症の場合は家族等と協議）。
3. 改善がみられずやむを得ない場合、事業所側
から契約解除する。
4. 解除に伴い、次の事業所探し等に協力する。

シミュレート：次の相談が あった場合、どう対応しますか？

- 相談者：デイサービスの現場職員Aさん（女性）。
- 内容：「昨日勤務中、男性のご利用者Bさん（認知症）から、体を触られた。作業していたところ、不意にお尻の辺りを触られた感触があり、振り返るとBさんがすぐ後ろに立っていてにやにやしていた。気持ちが悪いので、止めさせてほしい。」
- Bさんに尋ねたが、「触っていない」という。他に目撃者もおらず、ビデオカメラ等もない。

対応のポイント:

- 法律の考え方は「疑わしきは罰せず」。被害者の証言だけでは決めつけられない。
- 一方で、Aさんがセクハラの被害を受けたことは事実なので、「気のせいですよ」等とあしらってはいけない。「それ位我慢しなさい」もNG。
- とにかく詳しく状況を聞き取る。質問を重ねていくことで相談者も「親身になってくれている」と感じられる。
- 以後、Bさんの行動を注意して観察する等の具体的な対策を講じる。
- 相談内容(相談日時、相談者、対策、記録者氏名も)は必ず記録すること。

「正当な苦情」？「問題行動」？「ハラスメント」？

1. 認知症の利用者から、「あんたの介助は下手くそで体が痛い。この下手くそ。別の人とかわれ」と言われた。
2. 便失禁をした利用者の掃除をしてたとき、「こんなこと私の娘にもさせられない。よくやるわね」と声をかけられた。
3. 入居者からいきなり、「廊下が寒い！エアコンの温度を上げろ！それくらい言われなくてもやれ」と怒鳴りつけられた。
4. 訪問時刻に5分遅れたが、事前に連絡をしなかったところ、利用者から「非常識にもほどがある。どんな教育を受けてきたのか、親の顔が見たい。」と言われた。

5. 認知症の利用者（男性）が女性職員の身体を触る。
6. 「前のヘルパーが気に入らなかったので病院送りにしてやった」と武勇伝のように自慢げに語る利用者。
7. 話が長いご家族。途中で切り上げさせて頂くと、後から事務所に「ちゃんと話を聴いてくれない」とクレームの電話が来た。

ハラスメントの目安と代表例：

1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップをなげつける／蹴られる／唾を吐く

2) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

3) セクシュアルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

「管理者向け研修のための手引き」
(株式会社三菱総合研究所)より

職員の

人格権

を傷つけるような場合は、
ハラスメントと認定して差し支えない。

人格権...個人の名誉、尊厳(人としての威厳)等に関わる基本的な人権。人種、性別、体型、学歴などその人のあり方や性質、要素等を指す。

相手方にハラスメントを止めてもらうよう 申し入れるときの注意点：

- なるべく早い段階で、困っていることを**相手本人に伝える**。
- 相手の話は極力傾聴し、関係構築に努める。
- 相手の人格を問題視するのではなく、客観的な行動態様にフォーカスし、具体的にやめてほしいことを特定して申し入れる。
- 淡々と話す。こちらが感情的になったり、動揺しないこと。

申し入れ文章例：

平素より弊所サービス「〇〇苑」をご利用頂き有難う御座います。
この度弊施設職員に対し、以下のような言動がB様（ご家族様）
の方で見られたとのことで、失礼ながら現場職員らに対応に苦慮
しているとの報告を受けました。

勿論職員の報告内容がすべて真実であるとは限らず、事実反
する点等ありましたらご指摘頂ければと存じますが、仮に事実で
あるとして、弊施設としては今後B様に以下のことをお守り頂き
たく、お手紙を出させて頂きました。

- 1 A様の所にだけ優先してサービスに入ることや、特に手厚い
サービスを求めることをしないこと
- 2 職員数には限りがあるところ、対応が遅れることもあり、必ず
しもA様やB様が希望する通りのサービスが提供できるとは限ら
ないことを理解すること

- 3 弊施設の職員や関係者を呼び捨てにしないこと
- 4 乙の職員の報告や発言を疑ってかかるような発言は控えること

前項以外にも遵守頂く必要が認められる事項があれば、また改めてお願いすることもあるかと存じますが、ご入居契約に基づく相互の信頼関係を維持するためにも、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

これからは、トラブル・クレーム
対応の切り札(根拠)として

コンプライアンス

を使いましょう。

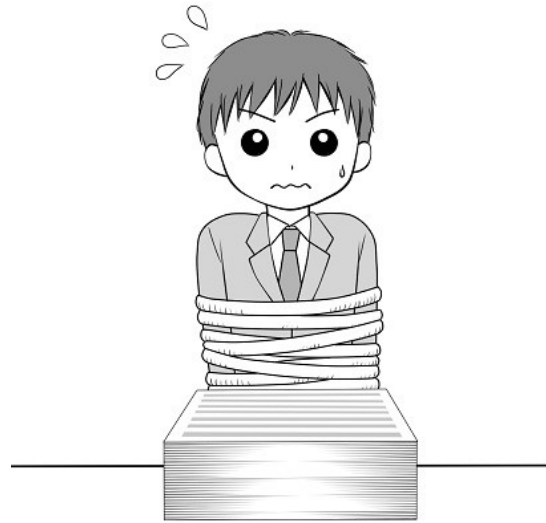
コンプライアンスとは≡「法令遵守」

「満たす、充足する」という意味の「complere」
(ラテン語)に由来。

→事業経営の場面では「事業体が、**法律や社会規範等**を遵守すること」を意味する。

※「法令遵守」だけではなく、「人々の期待・要望に応える」という意味も含まれる。

コンプライアンスのよくある誤解： 「自分を律する」イメージ...？



しかし、実は...

「**自分にとって有利**にも使える」んです！

最近は、度を越したクレーム、非常識な
要求が当たり前の時代...



お互い法律は
守りましょう！

法令遵守さえできていれば、恐れることはない。

こんな事例、どう対応？

特養のご入居者（85歳、軽度認知症）。いつも自分を最優先で対応してくれないと機嫌が悪くなる。職員が来るまでコールボタンを連打し、遅れて来た職員を罵倒する。

ご家族も入居者の言い分を真に受け、「ちゃんと対応してください」等と言ってくる。言われた職員は泣いてしまった。

施設長が「他の入居者の対応もしなければならない」と事情を説明しても理解して頂けない。



この入居者・家族をどう説得すればよいか？

「

制度

ですから」
と言えればいい

「ご要望にお応えしたいのは山々ですが、当施設は介護保険制度の規定の下運営しております特別養護老人ホームでして、人員配置基準の定めを超えてお一人に対し特別に手厚いサービスを提供することはできない仕組みになっております。

また、介護保険という国民の皆様幅広く平等にサービスを提供しなければいけない性質上、特定の入居者を優遇することも制度上できません。」

説明時のコツ: 制度のせいにして 残念そうにする



本当はご入居者様の下に
一秒でも早く駆け付けたい！
でも制度のせいでそれが
できないんです...

だめなものはダメ。

是々非々

の姿勢が
重要。



違法・不正・誤りには毅然と
対処する必要。
その為の根拠となるのが
法令（コンプライアンス）！

現場のコンプライアンス護身術

①根拠規定を**探す**（検索する）

②規定の**キーワード**に引っ掛けて
相手を説得する

（定義重視、原則と例外、権利と義務、）

相手がどのような反応をしようと、淡々と進めること。

決めゼリフ:「資格職である以上、コンプライアンスに基づいて
やっていかざるを得ません。ご了承ください。」

「合理的、客観的」「一般的水準」「法令上求められる」

一筋縄ではいかない家族もいるし、
自分の性格上、強くは出られない...

言っても聞いてくれない場合も。どうすればいいの？



↑
「相手を従わせる必要はない」のです！

気弱なあなたでもできる！ コンプライアンス管理術

- ① ルールを決めて
- ② ルール通り動き
- ③ 記録する。



ルールはある程度自由
につくって良い！

先手の例
予防策として
契約時に申し入れる

気持ちよくサービスをご利用いただくために・・・

事業所からのお願いです。

介護スタッフに対する以下のような行為はお控えいただきますようお願い申し上げます。

ハラスメント

職員に対し性的な言動で不快感を与える行為(セクシャルハラスメント)や、大声での恫喝、睨みつける行為、長時間の拘束など、相手に恐怖や不快感を与える行為は、職員の人権や人格を害するものであり、許されません。



貴重品等の管理の依頼

印鑑などの貴重品・現金やクレジットカードの管理は、ご利用者様・ご家族様の責任にて行って頂きますようお願い申し上げます。



職員のプライバシー・肖像権の侵害

携帯電話のカメラや観察カメラ等を用い、職員の様子を無断で写真や動画で撮影すること、職員の個人情報を、ネット上で公開する等の行為はお控えください。



職員の心身の安全・健康の侵害

適度な室温の調整、たばこの煙が苦手な職員へのご配慮、ペットの管理、お部屋の整理、衛生面の配慮など、職員が安心して働ける環境の維持にご協力・ご配慮をお願い致します。



金品等の授受

事業所の提供するサービスの公平性が失われるため、職員は、個別にご利用者様・ご家族様から金品や飲食物、その他財産上の利益を受け取ることはできません。



(全国訪問介護事業者連盟)より

4. 対処法の実例紹介 (居宅事例と施設事例)

対処法実例：施設編

- 施設入居者が明け方、物を窓から車道に放り投げ、大きな音を出してしまった。
 - それを咎めた向かいの住民が施設に怒鳴り込み、事務長に「謝罪しろ、誠意を見せろ」と言い募った。
 - いくら謝っても許してくれず、「近所一帯に謝罪して回れ」などと高圧的に命令してくる。
- どう対応すればよいか？

「顧問弁護士にも相談しているが、法的にどこまで説明等行うかは決められておらず、基本的に法人の判断となります。

今回の件はご迷惑をおかけし申し訳なかったが、こちらにできることも限界はあるので、ご要望あれば法的根拠に基づき主張頂きたい。顧問弁護士の方で対応することも可能です」と返答されるとよいかと思います。

承知致しました。助かります！今回の対応でさらにトラブルに発展しそうであればお力お借りさせていただきます！



本件は法律に関する事柄でもありますので、
顧問弁護士に相談し、また
ご連絡します。 or
顧問弁護士を通じてご連絡
致します。

顧問弁護士を「魔除け」としても
ご利用頂けます。

対処法実例：居宅編

- 訪問介護ステーションからの相談。
- 身体不自由な方なので、ヘルパーが身の回りのものを用意していたが、「勝手に引き出しを開けられた」とクレーム。
- 「社会人として恥ずかしくないのか」「誠意を見せろ」等と責められ、恐怖で固まってしまい出勤できなくなった。
- サ責と共に弁護士が利用者本人宅を訪ね、穏やかに話し合いをしたところ「こちらも言い過ぎた」と反省の弁があり、以後トラブルは起きていない。

トラブルになりそうなき、不安なきは 弁護士に相談を！

- 弁護士は「困ったとき」ではなく、困る前に早めに相談し手を打つ。
- 法律の専門家のOKがあれば、安心して行動に移せる。
- 「こんなことを聞いてもいいのかな？」と迷ったときも相談を！

