

令和6年度
第3回鳥栖地区介護支援専門員協議会研修

「介護サービス事業所のカスタマーハラスメント対策」
オンライン研修（フルリモート）



日時：令和6年12月11日（水）
13時30分～15時30分（2時間）

主催：鳥栖地区介護支援専門員協議会
共催：佐賀県介護保険事業連合会

講師

元 社会福祉法人 北九州市福祉事業団
指導監 新川 泰則
SHINKAWA YASUNORI
（社会福祉士・心理カウンセラー・介護支援専門員他）

はじめに

居宅介護支援事業所におけるカスタマーハラスメント対策について、以下に示すようにいくつかの重要なポイントがあります。

- ① ハラスメントの種類と原因の理解
身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメントなど、さまざまな形態のハラスメントが存在します。
また、認知症の進行や感情的なストレス、コミュニケーションのすれ違いなどが原因となることも多いようです。
 - ② 対策の実施
事業所内における職員教育のために、ハラスメントの認識と対応方法について、研修や勉強会を定期的に行うことが大切です。
 - ③ 指針及びマニュアルの整備
厚生労働省が提供するハラスメント対策マニュアルを活用し、具体的な対応策を明確にします。また、必用に応じて、現状に沿った見直しも進めていきます。
 - ④ 相談窓口の設置
職員が安心して相談できる窓口を職場内に設けます。
 - ⑤ 利用者・家族への周知
サービスの範囲や費用、ハラスメント行為の禁止について、利用者やその家族に明確に伝えていきます。
 - ⑥ 事業所の対応
ハラスメントが発生した場合の迅速な対応と、再発防止策を検討します。
また、必要に応じて、行政機関への報告や関係者との連携を図ります。
 - ⑦ 運営規程や介護サービス契約書、重要事項説明書等の見直し
厚労省は令和3年度の運営基準等の改正において、利用者やその家族からのハラスメント対策について言及しています。具体的には、運営規程や介護サービス契約書、重要事項説明書等の見直しによる対策を講じることとなります。
最初に、介護サービス利用契約時において、事業所のハラスメント対策の取り組みを説明し、理解と協力を得ることが大切です。
なお、見直し際には、関係する事業所へ説明し、見直し以前に契約していた利用者や家族へも改めて説明し、契約書や重要事項説明書を取り直す必要があります。
- ※ 以上のような対策を講じることで、職員が安心して働ける職場環境を整えることができ、利用者やその家族、他の介護サービス事業所との信頼関係も深めていくことができます。

I. ハラスメント防止方針作成が義務化された背景

1. 令和3年度の運営基準改正について

(1) 基本方針作成や研修について

区 分	指針等の作成	委員会の設置 及び開催	研修 訓練	担当窓 口等の 設置
ハラスメント対策 の強化	ハラスメント防止 対策に関する基本 方針	—	研修 年1回 以上	専任 担当者

(2) ハラスメント対策強化に向けた運営基準等の改正

(令和3年度4月より新規に付け加えられた規定)

◎ 指定居宅介護支援等の人員、設備及び運営に関する基準〔運営基準〕
(勤務体制の確保等)

第19条

4 指定居宅介護支援事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

◎ 指定居宅介護支援等の人員、設備及び運営に関する基準について〔解釈通知〕

④ 同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

2. 完全義務化等の時期について

◎ 「ハラスメント対策の強化」を全事業主に令和4年4月から義務化と判断した理由
「中小企業基本法」において、サービス業の場合は従業員数が100人以上が大企業、100人以下が中小企業と定義されています。従って、介護業界の多くの事業所は従業員数が100人以下となっています。
厚労省は、この大企業と中小企業で義務化の時期をずらしています。

※ パワーハラスメント防止対策の法制化

「労働施策総合推進法」⇒ 大企業は2020年(令和2年)6月から
中小企業は2022年(令和4年)4月から

※ ハラスメント防止対策の強化

- ・「男女雇用機会均等法」⇒大企業・中小企業ともに2020年(令和2年)4月から
- ・「育児介護休業法」⇒大企業・中小企業ともに2021年(令和3年)1月から

ハラスメント防止対策に関する基本方針

〇〇施設（〇〇事業所）

（基本的考え方）

- 1 〇〇施設（〇〇事業所）は、利用者に対して質の高い福祉サービスを実現するために、職場内及び職員と利用者やその家族等間のハラスメントを防止するために、本方針を定めることとする。

（ハラスメントの定義）

- 2 本方針におけるハラスメントとは、下記のとおりである。

(1) 職場におけるハラスメント

① パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものをいう。

ア 身体的な攻撃（暴行・傷害）

イ 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）

ウ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）

エ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）

オ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）

カ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

② セクシャルハラスメント

ア 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

イ 性的な行動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

③ マタニティーハラスメント等

ア 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員の就業環境を害する行為

イ 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度もしくは措置の利用の請求等またはその利用を阻害する行為

ウ 妊娠・出産等に関する言動により女性職員の就業環境を害する行為

エ その他、女性職員の結婚観等に対する誹謗・中傷する行為

(2) 職員と利用者やその家族間のハラスメント

以下については、利用者やその家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者やその家族等へのハラスメントの両方を指す。

① 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

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：大声を出す、理不尽な要求をする

③ セクシャルハラスメント（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）

(職場におけるハラスメント対策)

- 3 当施設(当事業所)の職員間及び職員と在宅サービス事業者や関係機関等との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないように下記の取り組みを行う。
- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
 - (2) 施設長(管理者)は、ハラスメント防止に十分な配慮を行うこととする。

(相談窓口の設置)

- 4 ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、施設長(管理者)が窓口を担当する。ただし、施設長(管理者)が必要と認める場合は、相談を受ける職員(以下「相談員」という。)を置くことができる。
- (1) ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、施設長(管理者)は十分に留意する。
 - (2) ハラスメントを行ったと指摘された職員には、弁明の機会を保障する。
 - (3) 職場のハラスメントについては、施設長(管理者)は慎重な判断と措置を行わなければならない。また、施設長(管理者)は、その判断結果によって、新たに職場内でハラスメントが起きないように配慮すること。

(職員と利用者やその家族間とのハラスメント対策)

- 5 職員と利用者やその家族間とのハラスメント防止に向けて、次の対策を行うこととする。

利用者やその家族への周知事項について

- ① 施設(事業所)が行うサービスの範囲及び費用への理解
- ② 職員に対する金品の心づけのお断り
- ③ サービス提供時のペットの保護(ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)
- ④ 職員へのハラスメントや疑わしい行為を行わないこと
- ⑤ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメント又はハラスメントと疑わしい態度や行為を受けた場合は、速やかに施設長(管理者)に連絡すること

(施設長(管理者)の責務)

- 6 施設長(管理者)の責務は、以下のとおりとする。
- (1) 職員又は利用者とその家族から報告や相談があれば、速やかに問題点や課題を整理し、必要な対応を図らなければならない。
 - (2) 当事者の個人情報やメンタルヘルスには十分に配慮する。
 - (3) 施設(事業所)だけでの解決が難しい場合は、在宅サービス事業所や地域包括支援センター、自治体等に相談し、適切な解決策を講じなければならない。
 - (4) 報告や相談、解決に向けた取り組み等、時系列に記録、保管すること。なお、ここで知り得た情報等は、秘密保持に十分留意すること。

(職員研修の実施)

- 7 ハラスメント防止のために、本基本方針を徹底するために、職場内でハラスメント研修を定期的(年1回以上)に実施する。

(研修の主な内容)

- 8 下記の事項について、入職時及び職場内研修で周知徹底する。
- (1) 本基本方針に関すること
 - (2) 提供する福祉サービスの内容に関すること
 - ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明と同意、並びに十分な理解を得ること
 - ② 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
 - ③ 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応
 - ④ 金品などの心づけのお断り
 - (3) 誤解を招く服装や身だしなみとして注意すべきこと

- (4) 誤解を招かないための接遇態度とコミュニケーション
- (5) 個人情報と秘密保持義務について
- (6) 利用者やその家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその件に関して客観的に記録すること
- (7) ハラスメントを受けたと感じられた場合には、速やかに職場の同僚や施設長（管理者）に報告・相談すること
- (8) その他、利用者やその家族等から理不尽な要求があった場合には、できない旨をきちんと説明した後、速やかに施設長（管理者）に報告・相談すること

（本方針の閲覧）

- 9 利用者等に対する当該方針の閲覧に関する事項
本方針は、いつでも自由に利用者及び家族や職員等が閲覧できる場所に設置するとともに、当施設（事業所）のホームページにも公表し、閲覧をできるように配慮する。

（その他）

- 10 本基本方針にないことは、必用に応じて利用者及びその家族並びに在宅サービス事業所や関係機関等と協議して見直していくこととする。

附則

この方針は、令和〇年〇月〇日より施行する。

Ⅱ. ハラスメントと適用される法律

1. ハラスメントの定義

ハラスメント（嫌がらせ）とは、「他人に対しての発言や行為などが、意図している・していないか関係なく、不快にさせたり、傷つけたりすること」です。つまり、ハラスメントは不快にさせるつもりがなくても、相手が不快に思ってしまったら「ハラスメント」となります。

2. 法的視点から見たハラスメント行為

(1) ハラスメントは法的視点から見ると犯罪行為にあたります

① 暴言・暴行とは

暴言とは、法律用語ではなく一般的な表現で、相手を傷つけるような発言を意味します。その言葉で相手が傷つくようであれば、暴言にあたると考えられています。また、「お前を殺すぞ」といった暴言は、「生命に対する害悪の告知」となり脅迫罪(刑法222条)が適用されます。

暴行とは、暴行を加えたが傷害(ケガ)が生じなかった時は暴行罪(刑法208条)が成立し、暴行を加えて相手に傷害が生じた場合には傷害罪(刑法204条)が成立します。

② 包丁やナイフによる脅し行為とは

包丁やナイフ等を持って、軽い脅し行為であっても犯罪になります。例えば、台所にある包丁を手にとって、刃先を人に向けて脅すことなどです。相手に刃物向けると、生命身体に害を加える可能性を示すことになり、脅迫罪(刑法222条)に該当します。また、包丁を向けられて服を脱げなどと強要された場合は、強要罪・強要未遂罪(刑法223条)が適用されます。

③ セクハラとは

セクハラ行為は犯罪であると思われがちですが、セクハラを犯罪として直接罰する法律はありません。しかし、セクハラの中でも悪質なものは、強姦罪(刑法177条)や強制猥褻罪(刑法第176条)として刑法により処罰されます。一般的に「セクハラ裁判」と言われているのは、民事訴訟により加害者等に対して損害賠償請求(民法709条)を求めているものです。また、事業主等に対しては、使用者責任に基づく損害賠償請求(民法715条)を適用するものが大半となっています。

④ 業務妨害とは

暴力・脅迫・威迫など他人の自由意思を抑圧する力(社会的・物理的・経済的なものなど)を示して、業務を妨害することによって成立します。この場合、実際に相手の自由意思を抑圧されたかどうかは問題にされません。

なお、虚偽の風説を流布したり、偽計を用いて人の信用を毀損したりした場合は、業務妨害罪(刑法233条)が適用されます。威力を持って業務妨害した場合は威力業務妨害罪(刑法234条)となります。

⑤ ストーカー行為(在宅サービスの従事者が被る場合が多い)

ストーカー行為の被害に遭っている場合には、ストーカー規制法(平成12年施行)により警察署に「警告」や「禁止命令等」の申出ができるほか、ストーカー行為罪(同法2条)として被害届を提出することができます。

ストーカー規制法による規制の対象は、「つきまとい等」と「ストーカー行為」の2つです。「つきまとい等」とは、特定の者に対する恋愛感情などの行為の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で、その特定の者又は家族等に対して行う次の行為を規定しています。

- a つきまとい・待ち伏せ・押しかけ
- b 監視していると告げる行為
- c 面会・交際の要求
- d 乱暴な言動
- e 無言電話、連続電話、ファクシミリ
- f 汚物などの送付
- g 名誉を傷つける
- h 性的羞恥心の侵害

※ ストーカー規制法(平成12年11月施行)では、同一の者に対して、「つきまとい等」を反復してすることを「ストーカー行為」として規定しています。

(2) 事業者(使用者)と介護従事者(労働者)の関係(法的視点)

① 使用者による労働者への安全配慮の根拠規定(労働災害等)

事業者と利用者は介護サービス契約を締結しており、その介護サービスに付随するものとして、事業者は利用者の安全に配慮し、生命身体財産に損害を与えてはならないという安全配慮義務が発生します。

《労働契約法》

第5条(労働者の安全への配慮)[自然災害、感染症、労働災害、第三者行為災害、利用者等からの暴力やハラスメントの根拠規定]

「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。」

《労働安全衛生法第3条1項》(事業主の責務)

事業者は、単にこの法律で定める労働災害の防止のための最低基準を守るだけでなく、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における労働者の安全と健康を確保するようにしなければならない。

② 使用者による労働者への健康配慮の根拠規定（健診・メンタルヘルス等）

《労働安全衛生法》
第69条(健康教育等)[健康診断、職場のハラスメント、メンタルヘルスの根拠規定]
「事業者は、労働者に対する健康教育及び健康相談その他労働者の健康の保持増進を図るため必要な措置を継続的かつ計画的に講ずるように努めなければならない。」

③ 労働災害補償（労災保険）

労働基準法第75条では、「労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかった場合においては、使用者は、その費用で必要な療養を行い、又は必要な療養の費用を負担しなければならない。」と労働者の療養補償を定めています。

また、労災保険制度は、労働者の業務上の事由または通勤による労働者の傷病等に対して必要な保険給付（8割給付）を行い、あわせて被災労働者の社会復帰の促進等の事業を行う制度です。その費用は、原則として事業主の負担する保険料によってまかなわれています。

労災保険は、原則として一人でも労働者を使用する事業は、業種の規模の如何を問わず、すべてに適用されます。なお、労災保険における労働者とは、アルバイトやパートタイマー等の雇用形態は関係ありません。

介護従事者が利用者からのハラスメントによりケガをした場合は、労働災害補償の適用を受けます。例え、利用者が認知症や精神疾患があり責任無能力者であっても、業務上の負傷となり労災適用となります。

使用者が労災申請をしない主な理由として、①申請書類が煩雑である、②労災申請が多い事業所はペナルティーが課せられる（労災保険料の増額幅が最大40%）などです。そのため、利用者からのハラスメントによるケガは、介護従事者の技量不足が原因として、介護従事者の健康保険で治療させたりしており、大きな問題となっています。

Ⅲ. 利用者や家族等からのハラスメント対策

1. 介護現場で起こっているハラスメント（暴力・暴言・セクハラ被害）

介護現場における利用者や家族等からのハラスメントは、身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントの3つに分類されます。主なハラスメントの実態調査結果は以下のとおりです。

- ◎ 身体的暴力
身体的な力を使って危害を及ぼす暴行や傷害のこと
○ つねる、つばを吐く、○手をひっかく、腕に噛みつく、○首を絞める
○包丁を向ける、○胸部をこぶしで叩く、○服を引きちぎられる
○叩かれる、蹴られる、○手を払いのけられる、○顔をグーで殴られる
○物を投げつける、○飲み物が入ったコップを投げつける
○薬物が入ったお茶を強引に飲まされ入院した
- ◎ 精神的暴力
個人の尊厳や価値を言葉によって傷つけたり、脅迫したり、過大な要求をしたり、名誉毀損や侮辱など、敬意の欠如を示す行為のこと
○ 気分にもうがあり、日によって完全無視される
○ 「二度と来るな」「バカヤロー」と罵声を浴びせる
○ 奇声や大声を発する、怒鳴りつける、○特定のスタッフにだけ嫌がらせをする
○ 威圧的な態度で文句を言い続ける、○包丁などの刃物をちらつかせる
○ 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
○ 気に入らないスタッフには批判的な言動をする
○ クレームをつけて利用料金を意図的に支払拒否する
- ◎ セクハラ
意思に反する性的誘いかけ、行為者に対する好意的態度の要求等、性的な嫌がらせや相手の望まない性的な言動すべての行為のこと
○ 手を握る、腕を引っ張る、抱きついてくる、○介護着に手を入れてくる
○ 入浴介助中に性的な話をする、触ってくる、○キスをしてくる
○ 下半身丸出しにして陰部に塗り薬を要求する
○ マスターベーションを要求される、○胸元から手を入れて、胸を触ってくる
○ 素手で陰部を触って欲しいと要求される

2. ハラスメントを受けたことのある職員の割合

- ◎ 利用者からのハラスメントを受けた職員の割合が最も高かったのは、介護老人福祉施設等の入所系が71%~60%、続いて通所系や訪問介護・看護が50%となっています。
- ◎ 家族等からのハラスメントを受けた職員の割合が最も高かったのは、居宅介護支援事業所の30%、続いて訪問看護が26%、介護老人福祉施設等の入所系が18%、通所系が12%となっています。
- ◎ 利用者や家族等からのハラスメントの中でも、セクハラを受けた職員の割合は、全体で男性は10%、女性は33%となっています。
- ◎ 利用者や家族等からのハラスメントの中でも、パワハラを受けた職員の割合は、全体で男性は66%、女性は71%となっています。

※「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査結果より

3. ハラスメント被害と発生する主な原因

ハラスメントを受けたことにより、ケガや病気（精神疾患を含む）になった職員の割合は、全体で1割～2割、仕事を辞めたいと思ったことのある職員の割合は、全体で2割～4割となっています。

また、現場管理者等が考える利用者や家族等からのハラスメント発生の主な原因は、

- ① 利用者や家族等の性格や生活歴から
- ② 利用者や家族等がサービスへ過剰な期待をしているから
- ③ 利用者や家族等に認知症等の病気又は障害によるものから

などが挙げられています。

※「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査結果より

4. 介護現場等でハラスメントが多い3つの理由

① 利用者や家族が介護事業者は何でもしてくれると誤解しているから
介護従事者は何でもしてくれるものだと、利用者や家族が思い込んでいることがあります。また家族が家庭での介護を一生懸命され、さまざまな悩みを打ち明けられずに我慢してきた場合、代わりに介護従事者が何でもしてくれるはずと誤解していることもあります。

② 介護事業者側が利用者やご家族の要望を聞く姿勢だから
ケアプランを作成する際には、ケアマネジャーは利用者や家族のニーズを聞き取り、これらを基に課題分析を行い、ケアプランを作成します。しかし、一部の介護施設等のケアマネジャーは要望をただ聞くだけで、できることやできないことの説明を適切にしていないケースも少なくありません。そのため、「介護施設側に要望すれば何でもしてくれる」と利用者や家族が誤解する場合があります。

③ 介護従事者が少々のことは耐えなければいけないと誤解しているから
認知症や精神疾患の症状として、暴言などが生じることもあります。また、施設入所等の環境の変化に順応できず、利用者がストレスを感じて暴力的になるケースもあります。

これを認知症や精神疾患などからの症状や一時的な変化としての行為と捉えてしまい、ハラスメントとの線引きが難しく、とにかく暴言や暴力は耐えなければいけないと理解している介護従事者もいます。そのため、身体的かつ精神的に強いストレスを受けたとしても、周囲に相談出来ずにやり過ごしてしまうケースも珍しくありません。

5. ハラスメント被害者が最初に相談する相手とは

- ◎ ハラスメント被害を誰かに相談した
ハラスメントを受けたことがある職員の80%が、誰かに相談しています。次に、最初に誰に相談したかは、上司が46%、職場の同僚が42%、自分の家族が3%となっています。
次に、相談の結果、変わらなかったが49%、担当を変えてもらったが28%、解決したが15%となっています。
- ◎ ハラスメント被害を誰にも相談しなかった
ハラスメントを受けたことがある職員の20%が、誰にも相談していません。相談しなかった主な理由として、相談しても解決しないと思ったから40%、認知症や精神疾患等の症状のせいだから36%、問題が大きくなると面倒だから20%となっています。

6. ハラスメントが職員に与える影響

- ◎ 利用者や家族からハラスメントを受けた場合を一次被害といい、上司や同僚の言動で更に傷つく場合を二次被害といいます。
 - ① ハラスメントは被害者だけでなく、行為者、目撃者等、関係する全ての人に悪影響を及ぼします。
 - ② ハラスメントは身体的な傷害のみならず、被害者の心身に影響を及ぼし、急性ストレス傷害（ASD）や心的外傷後ストレス障害（PTSD）の原因になることもあります。
 - ③ 被害者はハラスメントそのものだけでなく、状況報告を行った上司や同僚からの二次的被害を受けることもあります。
 - ④ 利用者や家族からのハラスメント被害を100%防ぐことは困難ですが、上司や同僚からの二次的被害は、ハラスメント対策マニュアルの作成や職場内教育によって100%防ぐことは可能です。

7. ハラスメントの組織的対応が十分に機能しない理由

- ◎ ハラスメントを容認する組織風土がある
（日常的なハラスメントに慣れている）
- ◎ ハラスメント事例の報告システムが欠如
（報告書様式がない、相談窓口がない）
- ◎ 報告による非難や報復の恐れ
（組織はどうせ守ってくれない）
- ◎ 管理者側の関心のなさ
（ハラスメント発生は本人の資質の問題として捉えられている）
- ◎ マニュアルがない、スタッフ研修が行われていない
（対応が分からない）

8. ハラスメント（身体的・精神的暴力等）への対応

(1) 発生時の対応

身体的暴力や言葉の暴力が発生した場合は、被害者を守ることを最優先にして、迅速に対応します。

- ① 被害者の対応
 - a 被害者は身の安全確保を優先し、行為者から一定の距離を取ります（避難する、逃げる）。
 - b 管理者に状況（客観的事実）を報告します。
 - c 発生状況を記録する。（当日無理な場合は後日でも構いません）

- ② 同僚の対応

暴力等が発生した場合は、同僚は被害者への対応、行為者への対応、連絡調整の役割に分かれて行動します。

 - a 被害者には必要に応じて応急処置を行い、場合によっては付き添い受診します。
 - b 被害者が自責の念を持つことがないように配慮します。
 - c できるだけ複数で、行為者への初期対応をします。

- ③ 管理者の対応
 - a 暴力等の状況を確認し、被害者への対応、行為者への対応、連絡調整等の役割の指示を出します。
 - b 行為者に落ち着くよう低い声でゆっくりと説得します。可能であれば暴力行為に至った理由や事情を確認します。
 - c 被害者の心身の状況を確認します。職務中の暴力被害は労働災害に該当するため、医師の診断（労災指定病院）を受けておくことが重要です。また、必要に応じて被害者や行為者の家族に連絡します。
 - d 被害者の意思を確認して、早退や休暇等も含めて業務調整をします。

(2) 発生後の対応

被害者に対しては、本人が希望する支援方法を選択できるように配慮します。また、行為者に対しては、「暴力を許さない」という毅然たる態度で対応していきます。

① 被害者への対応

- a 暴力により被害者は自尊心を大変傷つけられます。そして、援助者と非援助者という関係性ゆえに、「暴力を振るわれた私の方が悪かった」「利用者を行為者にしてしまった」「自分が我慢すれば問題にならなかった」などと考えてしまう傾向にあります。管理者は被害者の暴力を受けたことへの影響に十分配慮しなければなりません。
- b 状況の確認
管理者は、暴力が被害者に及ぼしている影響を考慮しながら、状況の確認や聞き取りを行うタイミングに配慮しなければなりません。
- c 就業上の配慮
被害者の希望を確認しながら、勤務調整や業務調整により支援します。また、警察への被害届は、被害者本人が行わなければならない、その場合は支援します。
- d 対応の報告
被害者には、行為者への対応、組織的な対応、再発防止策など、安全・安心な職場環境を整えていくことを伝えます。

② 行為者への対応

- a 状況の確認
行為者に状況の確認をする際は、行為者を責めることなく中立の立場で行うよう留意します。
- b 説明と警告
暴力に至った経緯のうち、業務改善の余地がある場合は、改善時期等を具体的に説明し理解を得られるように努めます。また、暴力行為によりどのような事態が発生したかを説明した上で、今後暴力行為をしないような解決策を話し合います。なお、再度暴力行為が発生した場合の対処について、法的措置も含めて具体的に警告します。
- c 告訴
暴力行為により被害者が警察に被害届を出した場合は、暴行罪や傷害罪、脅迫罪、強要罪の刑事訴訟となる可能性を説明します。また、民事訴訟として、治療費や慰謝料の損害賠償の可能性も付け加えます。

③ 組織的な対応

- a 暴力のリスク要因の検討
被害者及び行為者の双方に確認した事実、周囲の証言などから暴力の要因を検討します。
- b 対応の評価
実施した暴力対策について、安全管理体制の整備、暴力発生後の対応など一連の経過を評価します。
- c リスクの再アセスメント
評価結果に基づき取り組んだ改善事項をミーティング等で再アセスメントします。その結果、場合によっては軌道修正をしていきます。また、必要に応じてマニュアル等の見直しを行い、職場内教育で暴力対策（予防から対応まで）の情報の共有化を図っていきます。

(3) 暴力・ハラスメント等対応フローで対処の判断根拠とする

暴力・ハラスメント等対応フロー				
区分	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
暴力等のレベル	にらみつけたり、文句を言う、性的な嫌がらせや相手の望まない性的な言動をするなど不快を感じるレベル	大声を出したり、すごんだりして身の危険を感じるレベル	暴力をふるう、凶器を持ち出す、襲いかかるレベル	暴行・傷害発生レベル
発生時の対応	一定の距離を置く		直ぐにその場を離れる・逃げる	
	<ul style="list-style-type: none"> 行為者から一定の距離を置く 不快な行為に対して、不快である旨を行為者に伝える 不快である旨を伝えても止めない場合には、ケアを継続しない 	<ul style="list-style-type: none"> 行為者から一定の距離を置く 可能であれば、行為者に対して低い声で話しかける 落ち着いて話せる環境に誘導する 身の危険を感じながらケアを継続しない 	<ul style="list-style-type: none"> 自身の安全確保を優先し、その場から立ち去る 救急車手配する、または受診をする 受診先では労災になる可能性を伝え、健康保険を使わない 	
報告・通報	事業所に戻り、管理者へ報告	電話で管理者へ報告	電話で管理者へ報告。必要時、警察へ通報	すぐに警察に通報する
	<ul style="list-style-type: none"> 発生時の状況を管理者に報告する（行為者・内容・時間など） 	<ul style="list-style-type: none"> 発生時の状況を管理者に報告する 管理者の指示の下に行動する 	<ul style="list-style-type: none"> 発生時の状況を管理者に報告す（加害者・日時・発生場所・発生状況・発生経過・被害内容など） 自身の傷病状況を管理者に報告する 管理者の指示の下に行動する 警察に通報する 	
発生後の対応	安全な訪問について事業所内で検討する	安全な訪問について事業所内で検討する 被害者の心身のケアを行う		
	<ul style="list-style-type: none"> 管理者に事実を報告し自分の感じていることを伝える 訪問継続への不安などを管理者や職場のスタッフと共有する 職場のスタッフや管理者に今後の対応や勤務体制を相談する 	<ul style="list-style-type: none"> 怪我などの被害状況は写真を撮っておく 受診の継続性を医療機関と相談をする 受診結果を管理者に報告する（診断書提出） 今後の勤務体制を相談する 管理者の指示に従い、労働災害の手続きを行う 不安などの状態を放置せず、管理者や職場のスタッフと話をする 必要時は専門家のカウンセリングなどを受ける 十分な休息と外的ストレスの低減を図る 		
暴力・ハラスメント等報告書の作成	種類、行為者、発生日時、発生場所、暴力レベル、暴力の内容、発生状況、発生時の対応、被害の状況、受診の有無、警察への通報、発生後の対応、医師・行政・他職種との連携、再発防止策 など			

参考：訪問看護・訪問介護事業所!暴力・ハラスメントの予防と対応 (株)メディカ出版

(5) 被害届出様式の記入

別記様式第 6 号 (犯罪捜査規範第61条) (平12公安機16・全改、令元公安機3・一部改正)
(その1)

被 害 届	
警察署長 殿	年 月 日
届出人住居 氏 名	(電話) (印)
次のとおり 被害がありましたからお届けします。	
被害者の住居、 職業、氏名、年齢	
被害の年月日時	
被害の場所	
被害の様相	

(用紙 日本産業規格 A 4)

※どんな被害であったとしても必ず書かなくてはならない項目は以下のとおりです。

被害者の氏名
被害者の住所・職業・年齢
被害にあった日付と時間帯
被害にあった場所
被害の内容

以下犯人がわかっている場合には犯人の氏名または通称(わかる場合)

犯人の住所
犯人の服装などの外見・人相・特徴など
遺留品、その他参考となるような事項

これらの情報を、わかる範囲でできる限り書き込む必要があります。

※警察が被害届を受理しない場合もあります。被害届を受理してもらえない場合の理由を大きく3つに分けると、以下の通りです。

- ・民事事件の扱いになると判断された場合(民事不介入)
- ・犯人を特定することが非常に困難であると判断された場合
- ・被害が非常に軽いものであったり、被害から長期間経過している場合

[例]

傷害で被害申告をする場合は、医者の診断書を持参して怪我を負わされた場所を管轄する警察署に直接行き、被害申告します。

そうすると、警察官が被害状況を聴取後、被害届を代書してくれますので、届出人欄にご自身の住所、氏名、年齢、職業、電話番号を記載して完了です。

別記様式第 6 号 (その2)

					被害者氏名	
品名	数量	時価	特徴	所有者		
被害金品						
犯人の住居、氏名又は通称、人相、着衣、特徴等						
遺留品その他参考となるべき事項						
※						
				届出受理者	係	氏名

注意 1 届出人と被害者とは異なるときは、届出人と被害者との関係及び本人届出の理由を遺留品その他参考となるべき事項欄に記入すること。
2 届出人の依頼によって警察官が代書したときは、※印欄に「以上本人の依頼により代書した。所属、官職、氏名」を記載し、押印すること。

(用紙 日本産業規格 A 4)

9. ハラスメント被害者への対応

(1) ハラスメントを受けた人を理解する

◎ ハラスメントを受けた人の気持ち

- ・被害者となった惨めさと悔しさ
- ・利用者や家族への不信感や嫌悪感、敗北感
- ・この事態を引き起こした自分に対する怒りと無力感
- ・上司や同僚に対する羞恥心や迷惑をかけたくないという思い
- ・眠れない、食べられない、暴力時の光景がフラッシュバックする

(2) なぜ二次被害につながるのか、その主な理由と使ってはいけない言葉

① 原因を追及する

介護事故などのヒューマンエラーを防止するために原因を明らかにすることは大切ですが、ハラスメントを受けた人に原因を追及することは、かえって追い詰めていくこととなります。大切なのは原因追及することではなく、事実確認の姿勢です。

※ 使ってはいけない言葉

「なぜすぐに相談しなかったの」「なぜ相手を怒らせたの」
「あなたの方から怒らせることをしたんじゃない」

② 個人の責任に問題をすり替える

ハラスメント対応の基本は、個人対応ではなく組織対応です。ハラスメントを受けた個人の責任問題ではありません。

※ 使ってはいけない言葉

「あなたの対応は適切でなかった」「あなたにも問題はある」
「あなたはもともと相手と信頼関係を築けてなかった」

③ 被害者の対応を批判する

ハラスメントは突発的に起こります。なぜ起こったのが行為者へのアプローチやアセスメントについて、チームで考えていくことが大切です。そうすることで、行為者が慢性的にハラスメントを起こさないような対応策を図ることができます。

例えば、行為者への関わり方を客観的に振り返り、チームで考えます。

- ・ハラスメントを受けているのは特定の職員だけなのか
- ・ハラスメントを受けた職員と受けていない職員の関わり方に違いがあるか
- ・職員の言葉の選び方や声の調子、表情などが影響していないか
- ・行為者と職員との相性上の問題はないか

※ 使ってはいけない言葉

「こういうことに気を付けておけば防げたのに」「注意や配慮が足りない」
「関わり方次第でこんなことになるかと予想できなかったの」「脇が甘い」

④ 根拠のない慰めをする

ハラスメントを受けた人は、複雑な感情を抱えながら勤務を続けています。根拠のない慰めはハラスメント問題と向き合っていないため、被害者は不信感を持ちます。ハラスメントを受けた人が一番求めるのは安全・安心な職場です。

※ 使ってはいけない言葉

「誰もが経験していることだから」「ああいう言い方の人だから仕方ないよ」
「そのうちうまく関われるようになるから」

⑤ 逃避的行動へと誘導する

逃避的な行動へ誘導することは、個人の問題にすり替えることになりかねません。きちんと職場で対応策を検討していくことが最優先です。また、例え被害者が怪我をしていなくても、精神的なダメージは残ります。安易な逃避的行動への誘導は慎みましょう。

※ 使ってはいけない言葉

「一緒に飲みに行くから忘れてしまおう」「飲んで全てを水に流そう」
「少し休みを取ってリフレッシュしたらいい」

IV. その他のハラスメント対策等

1. 認知症による暴力に対する対応（個人差があります）

認知症の症状とそれに対する不安や恐怖などの様々な要因から、暴力に繋がってしまうことがあります。全ての認知症の方が暴力を起こすわけでもなく、また認知症の進行で常に見られるわけではありません。多くの場合、複数の要因が重なってしまった結果として暴力に至ってしまうようです。

要因① 不安を感じ混乱している

認知症の場合、現状やこれから起こることをうまく理解できず、またいったん理解したとしても忘れてしまいます。常に不安や混乱と隣り合わせと言っても過言ではありません。また、論理的な記憶よりも感情的な記憶が残りやすいことに留意しましょう。

要因② 感情のコントロールがうまくいかない

認知症の場合、感情を抑制し、冷静な思考や行動を行う大脳の前頭葉が萎縮していることが多く、本人の意思や性格に関係なく、恐怖や不安、怒りで興奮してしまいます。

要因③ 周囲の感情に巻き込まれる

認知症の場合、論理的な理解が難しくても、周囲の感情を読み取ることができます。それを身近な人の表情や態度で理解します。従って、周囲の雰囲気にも配慮する必要があります。

要因④ 自尊心が傷つけられている

認知症の場合、本人に認知症という病識がなくても、自分の能力低下を自覚しています。そのため、試されるような言動やのけ者、腫れ物扱いされるような場面では、自尊心が傷つけられ過敏に反応することがあります。

要因⑤ 体調が悪い、不調である

認知症の場合、自分の痛みや体の不調を正確に理解し、周囲に伝えることができません。痛みや体調不良はそのままストレスとして持ち続けるようです。

以上までの他に、脳血管性認知症では感情のコントロールが利かない感情失禁が強く表れます。レビー小体型認知症では幻視を見て、それから逃れるために暴力が見られます。前頭側頭型認知症では、暴力的な言動が現れやすくなります。

◎ 暴力が起きたときの対処法

暴力行為が現れた場合、力や言葉で対抗しないようにします。過敏に反応しないよう心がけて以下の対応をとるようにしましょう。

① 物理的な距離をとる

暴力を受けたら、可能な限り物理的な距離をとります。これ以上酷くならないように、お互いを守るために距離を取って下さい。

② 感情的な距離をとる

物理的な距離がとれたら、相手の感情をクールダウンさせるために全く見えない場所に移動する方法もあります。その場合、他の職員に交代してもらいましょう。本人をクールダウンする方法として、違う気分になれるような物をみせたりする方法もあります。

③ 冷静に対応します

暴力を受けた場合、感情的な言葉や力に対応すれば、さらに激しさを増す可能性があります。決して感情的にならずに、冷静に対処することが大切です。

※ 認知症には種類があります。相手がどのタイプの認知症なのか、基本情報として把握し、その特性も理解しましょう。また、家族からの情報も得るようにして、その方の性格や暮らしぶりを理解し、サービス担当者間で情報共有することが予防策に繋がります。

2. 精神症状に起因する暴力への対応（個人差があります）

統合失調症やうつ病、知的障害、反社会性人格障害などの精神疾患に関係する暴力の特徴としては、「本人が暴力をあまり認知していない」という点があり、「相手をやっつけないと自分が殺される」などの妄想に支配されて暴力に及ぶことがあります。特に統合失調症の場合は、幻覚妄想などで急に怒り、暴力を振るうことがあります。

通常の作為的な暴言や暴力であれば、マニュアルに沿った対応や法的措置の対応をとることも可能です。しかし、精神疾患であれば治療を必要としている場合も多く、対応がとても難しいのが現状です。暴力そのものが疾患によるものなのか、そうでないのかの判断が難しいところです。

対処法としては、「座らせて落ち着かせる」「場所を変えてみる」「話を傾聴する」などの方法がありますが、対応に長時間を要することがあります。中でも話を聞くことが最も大切な解決法のひとつですので、対応する職員のコミュニケーション力が求められるところです。また、普段から観察を十分に行い、いつもと比べて表情が厳しくなっているなどは、暴力行為の予兆として、早めに介入して暴力を未然に防ぎましょう。

暴力を振るう精神疾患患者の背景には、幼少期から親に虐待を受けていた、経済的欲求が満たされずに貧困であった、暴力的な地域に住んでいたなどの要因もあげられます。

V. ハラスメント等を防止するための対策

1. 契約書・運営規程・重要事項説明書への記載で防止対策

◎ 契約書

介護保険サービス提供者は利用者に対し、介護保険対象サービスについて重要事項説明書を交付した上での説明を義務付けられていますが、契約書の作成を義務付けられているわけではありません。

しかし、介護サービスの内容は多岐にわたり、事後の紛争をあらかじめ防止する観点からも、利用者との間で契約書を作成することは必須と言えます。

利用者や家族からの暴力等の対策として、契約書に契約解除できる条文を記載します。

【記載例1】

（事業者の解約権）

第〇項 利用者及びその家族等が当事業所に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書通知をもって契約を解除する。

【記載例2】

(事業者の解約権)

第0項 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができる。

- (1) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

以上のように記載することで、利用者や家族による暴力やハラスメントなどの行為に対して、契約を解除することができます。

なお、契約書に条文化されていなくても、そのような事案が発生した場合は協議により契約解除することができますが、争点のひとつになる可能性もあります。そこで、予め明文化しておいた方が、利用者や家族に対する牽制としての効果が期待できます。

◎ 運営規程

(ハラスメントの防止・対応)

第0条 施設(事業所)は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場におけるハラスメントを防止するために必要な措置を講じる。

- 2 施設(事業所)は、職員が利用者やその家族等からハラスメントを受け、相当と認められる場合や施設(事業所)の指示に従わない場合は、サービスの提供を制限又は契約を解除することができる。

◎ 重要事項説明書

重要事項説明書に契約解除の項目を設けて、より具体的に記載します。

【記載例1】

(ハラスメント対策)

第0項 事業所は、職場におけるハラスメントを防止するための方針を明確にして、必要な措置を講じて職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- 2 利用者や家族等から当事業所職員に対して、面談時やサービス提供時などにおいて暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為があった場合には厳正に対処するとともに、事業所は契約を解除することができる。

以上のように、利用者や家族に理解しやすいように明文化し、また説明することで、暴力やハラスメント等の行為に対する抑止効果が期待できます。

【記載例2】

ハラスメントについて

事業所は、適切な介護サービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等、必要な措置を講じるものとします。

- 2 ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定の職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる、その他行為等

【記載例3】

重要事項説明書に「サービス等契約の終了」という項目を設けて、以下の項目を記載します。

下記のような行為が職員に行われ、ハラスメントに該当するとみなされる場合

- 1 暴力又は乱暴な言動、無理な要求
 - ・物を投げつける
 - ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
 - ・怒鳴る、奇声、大声を発する
 - ・対象範囲外のサービスの強要
- 2 セクシュアルハラスメント
 - ・体を触る、手を握る
 - ・腕を引っ張り抱きしめる
 - ・ヌード写真を見せる
 - ・性的な話し卑猥な言動をする など
- 3 その他
 - ・職員の自宅の住所や電話番号を聞く
 - ・ストーカー行為 など

2. 契約書・運営規程・重要事項説明書の記載事項を見直す姿勢が大切

介護報酬の改定や国の制度改正、カスタマーハラスメント等に対応していくためには、契約書や運営規程、重要事項説明書を見直していく必要があります。特に注意を要するのは、各自治体等で重要事項説明書様式のひな型が示されていますが、これは、記載事項の最低要件を示すもので、カスタマーハラスメントによる契約解除には触れてないことが多いです。

しかし、事業所や職員の安全・安心のサービス提供を継続していくためには、利用者等によるカスタマーハラスメントは脅威でしかありません。特に契約書や重要事項説明書の記載事項は普遍的なものではなく、必用に応じて加除修正ができます。

契約書や重要事項説明書を見直した場合は、その都度利用者や家族に改正事項の説明を行い、同意を得ていく必要があります。これを手間だとは考えずに、きめ細かく対応していくことが大切です。

3. 契約書・重要事項説明書の説明のポイント

契約書や重要事項説明書に沿って説明し、同意を得ることで介護サービスの提供が行われるため、懇切丁寧な説明が求められます。説明のポイントは以下のとおりです。

- ① サービスの内容は事前に説明しておく
- ② サービスの範囲を超える対応はできないことを事前に説明しておく
- ③ 事業所として許容できない行為は事前に説明しておく
- ④ 事業所が許容できない行為を受けた場合の対応を事前に説明しておく
- ⑤ 場合によっては契約を解除することについて事前に説明しておく
- ⑥ 契約書や重要事項説明書に記載されていない事案があれば、必要に応じて見直していくことを事前に説明する。
- ⑦ 契約書や重要事項説明書に記載のないことが発生すれば、その都度双方で話し合い、解決を図っていくことを事前に説明する。

4. 契約書・重要事項説明書の注意ポイント

契約書や重要事項説明書の見直しに際して、事業所側に有利な新しい条件を付け加えることは、利用者側の不満や怒りを買いやすいので注意が必要です。しかもトラブルや問題が起きた後に見直しを行い、唐突に利用者側に伝えても同意を得られずに事業所の信用問題まで発展しかねないので要注意です。

《利用者側が不満や怒りを募らせる主な理由》

- ① なんて先に言わないのか、説明しなかったのか
- ② 急に言われても困るし、もともと聞いていない
- ③ 後から急に言うなんて、詐欺行為だし、無責任だ
- ④ 納得のいく説明をして欲しい
- ⑤ できると思って契約したのに、できないとはどういうことだ
- ⑥ 契約後に、利用者側に不利な内容を言うのはおかしい

5. 問題行動（違法・犯罪レベル）発生から契約解除までの流れ

(1) 「注意・制止」する理由

「注意・制止」する理由

- ① 契約書や重要事項説明書に基づき、利用者側が取っている行動が問題行動であることを注意・指摘することで、自覚を促し理解を求める。
- ② 問題行動を自覚させたうえで、今後は問題行動を止めるように促す。
- ③ それでも問題行動を行う場合は、故意にやっていると事業者側で判断していく。
- ④ 同様の行為が続けば、やむを得ず契約を解除する旨まで伝える。

「利用者側への説明例」

〇〇様は介護サービスの内容に納得がいかない場合に、要求が通るまで同じ要求を繰り返したり、何度も同じ内容の電話をかけ続けたりすることで、事業所の円滑な業務に支障を来しています。

サービスの利用時に取り交わした重要事項説明書の〇ページの〇〇の記載をご確認ください。〇〇様の行っている行為は、カスタマーハラスメントにあたりと事業者側では判断しており、直ちにこの行為をおやめください。

また、一度、〇〇様と事業者側で話し合いの場を設け、〇〇様の考えをお聞かせいただいたうえで、契約書や重要事項説明書の内容確認と、今後のサービス利用に関する詳しい説明をさせていただきたいと考えております。

(2) 「改善要求」をする意味

「注意・制止」により「改善要求」する意味

- ① 利用者側が故意に行っている問題行動を改めるように要求すること。
- ② 利用者側がその問題行動を取っている理由を聞き、話し合いによる解決を提案し、改善に向けた取り組みを行っていく。
- ③ 改善を要求しても問題行動を改めないようであれば、それは悪質な嫌がらせや違法行為であると証明できる。

「改善要求」の流れ

- ① 一方的に改善を要求するのではなく、利用者側の言い分を聞き取ることから始める。
- ② 利用者側の問題行動とその行動を取った言い分を精査し、事の発端を突き止める。
- ③
 - ・ 事業所に非がないのであれば、問題行動を改めるように伝え、二度としないと約束を取り付ける。
 - ・ 事業所にも非があるようであれば、まずはお詫びすること。ただし、問題行動については許容できないことを伝え、二度としないことの約束を取る。
 - ・ お互いに折り合いがつかない場合は、事業所側の認識と要求を伝え、契約を解除し今後のサービス利用を中止する旨を伝える。

※ 利用者側との面談内容は、後々の紛争に備えて「同意録音」又は「秘密録音」（最高裁で合法判断）をすることが望ましい。

(3) 「契約解除」の流れ

「契約解除」の流れ

「注意・制止」、「改善要求」が無視されたら、「契約解除」に向けて進めることができます。

「契約書・重要事項説明書」の解約事由に当たる内容を伝える

〇〇様の要求が通るまで同じ要求を繰り返したり、何度も同じ内容の電話をかけ続けたりすることにより、担当職員が長時間に渡り〇〇様の電話に拘束されています。そのことで、担当職員が精神的な苦痛を受けたり、担当業務が滞り長時間労働を強いられ、体調不良を訴えています。また、これらの行為は事業所の円滑な業務に支障をきたしています。これはカスタマーハラスメント行為に当たり、この行為を止めるよう再三の話し合いの場も設けましたが、一向に改善されませんでした。

また、担当職員を変更しても同様の行為が続いているため、私どもの就業環境が害されて続けています。

私ども事業所としましては、〇〇様が今後もカスタマーハラスメント行為を止める気がないものと判断し、重要事項説明書〇ページの記載内容に基づき、解約の申し出をさせていただきます。なお、契約書におきましても、〇条の〇項の契約終了の記載内容をご確認ください。

なお、契約の解約・終了に向け、〇月〇日まで引き継ぎの期間を設けますので、〇〇様自身で介護サービス事業所をお探しいただくようお願いいたします。引き継ぎの期間におきましては、介護サービスが滞らないよう努めてまいります。

最後に、本件における苦情の申し立ては、重要事項説明書〇ページに記載していますのでご確認ください。

VI. ハラスメント対策のまとめ

1. 利用者や家族による暴力・ハラスメント等のリスクアセスメント項目

- ① 病気や症状が起因となる暴力に繋がる背景があるか
- ② 悪化要因があるか（アルコール、薬剤など）
- ③ 態度や言葉で、表出される怒りや不安・不満があるか
- ④ 脅迫的な態度や暴力の既往があるか

2. 暴言・暴力等を予防するための組織体制の構築

経営者・管理者は、介護事故防止を含めて利用者の安全・安心は重要課題と認識していますが、職員の安全・安心について重要課題と位置付けていない事業所が多いようです。事業所のトップが職員に対する安全をどの程度大切に考えているかによって、事業所内の暴言・暴力対策や職場環境の安全確保は大きく左右されます。

しかし、慢性的な介護人材不足が続く中で、ひとたび暴言・暴力による重大事案が発生すると、当事者である職員が職場環境の安全性に不安を抱えると離職にも繋がります。事業所トップが、安全・安心な職場環境を整えることは、人材確保対策における重要課題のひとつとなっています。

3. サービス提供拒否ができるハラスメント行為とは

- ① 刑法に抵触する行為（犯罪行為、こちらに被害がなくても対抗できる）
刑事責任を問える相手であれば直ちにサービス提供拒否ができます。
- ② 不法行為となる行為（相手の行為によって職員に被害が生じている場合）
損害の賠償請求とサービス提供を拒否できます。
- ③ 契約違反となる行為
一定の猶予期間を与えて改善を促し改善されなければサービス提供拒否は可能ですが、あらかじめ契約書へ記載し、契約時に説明と同意が必要になります。

上記の①～③において、介護保険制度上では、利用者が事業所等のサービス提供拒否による不利益とならないよう、他の事業者へのサービス継承手続きが必要になります。ただし、現実的な問題として、違法な行為を行い改善の見込みもない利用者を他の事業者へサービス継承手続きが可能であるかという問題があります。まずは、介護保険者である自治体に相談されることをお勧めします。

4. ハラスメントに有効な3つの対応策

- ① 利用者のご家族に安心感を与えるように意識する
自尊心を傷つけないように注意する、尊厳を保つ声掛けをするなどにより、利用者の攻撃的な態度が和らぐこともあります。また、ご家族にも適時状況を報告して安心感を与え、介護サービスを提供する職員に対して攻撃的な気持ちが生まれにくい土壌を作ります。
- ② ハラスメントに対するマニュアルを作成する
職員による利用者へのハラスメント（心身的虐待）、利用者やご家族による職員へのハラスメント、いずれも許さないという姿勢を施設側が示すことも大切です。ハラスメントへの内容や対応の仕方を明確にしたマニュアルを作成し、徹底できるような体制を整えていきます。
- ③ 利用者や家族にもハラスメントに対する内容を周知する
利用者や家族に対しても、どの行為がハラスメントに該当するのかをサービス開始時には契約書などで説明し、同意を得て理解を得るようにします。
ハラスメントのない職場を目指すためには、どのような行為がハラスメントに該当するのか、何が行われると契約解除に繋がるのかなど、詳しい内容の理解を職員や利用者、家族に周知していくことが重要です。
ただし、カスタマーハラスメントは、施設や事業所側が一方向的にカスタマーハラスメントと決めつけるのではなく、ケアマネジャー、介護職や看護職、医師などの多職種が連携し、行為を検証し、適切な対応が必要となります。

5. カスタマーハラスメントの相談窓口の紹介

- 1 総合労働相談コーナー
厚生労働省が設置する労働関連の相談窓口です。各都道府県労働局や、全国の労働基準監督署内などの379か所に設置されています。無料で相談でき予約は不要です。専門の相談員が、面談か電話で対応してくれます。
『厚生労働省 | 総合労働相談コーナーのご案内』より
北九州東総合労働相談コーナー 093-288-5608
北九州西総合労働相談コーナー 093-285-3799
- 2 みんなの人権110番（0570-003-110）
全国共通人権相談ダイヤルとも呼ばれ、人権問題に関わる相談を受け付けています。法務局職員もしくは人権擁護委員が対応しており、法務局・地方法務局及びその支局では面接による相談も可能です。インターネットからも予約できます。
『法務省 | みんなの人権110番（全国共通人権相談ダイヤル）』より
- 3 警察相談専用電話（#9110）
犯罪や事故の発生には至っていないものの、警察に相談したいことなどを相談できます。対応してくれるのは、相談業務を専門に担当する「警察安全相談員」などの職員です。相談内容によっては、専門の相談機関を紹介してくれる場合もあります。『政府広報オンライン | 警察に対する相談は警察相談専用電話へ』より

《講師略歴》

新川泰則：勤務先 北九州市社会福祉研修所 TEL093-873-7655
shinkawa_yasunori01@kitafj.or.jp

〈略歴〉

北九州市福祉事業団の75施設(職員等約2,400人)と障害認定や要介護認定訪問調査等の全事業部門の統括責任者として勤務した後、指導監として再任用され職員の指導教育や問題解決に取り組み、その後退職して現在に至る。

長年に渡り市内の社会福祉施設や介護サービス事業所等の従事者の人材育成や、県内外で社会貢献活動の一環としての福祉や医療系従事者を対象としたコンプライアンスやリスクマネジメント、人事・労務管理、職場の人間関係(人権やハラスメント)を専門とした講師活動も継続して行っている。

〈主な経歴・実績〉

- ・ 同志社大学経済学部卒業、社会福祉法人北九州市福祉事業団入職
- ・ 北九州市社会福祉研修所副所長
- ・ 北九州市立特別養護老人ホーム施設長
- ・ 北九州市福祉事業団本部在宅支援担当課長
- ・ 北九州市福祉事業団本部事業課長
- ・ 麻生医療福祉専門学校北九州校非常勤講師
- ・ 北九州市介護認定審査会委員
- ・ 全国社会福祉事業団協議会初代研修委員長
- ・ 北九州高齢者福祉事業協会研修委員会副委員長
- ・ 北九州身体障害者福祉事業協会評議員
- ・ 北九州市高齢者支援と介護の質向上推進会議委員(地域包括分科会)
- ・ 主任介護支援専門員研修や要件研修、職能団体主催研修の講師(西日本各県)

〈資格等〉

社会福祉士、心理カウンセラー、メンタルセラピスト、介護支援専門員
福祉用具プランナー、福祉住環境コーディネーター2級、認知症サポーター
北九州市人権研修指導者他

《参考又は引用文献》

厚労省が公表している資料

- ・ 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
(平成31年3月：(株)三菱総合研究所)
- ・ 「介護現場におけるハラスメント事例集」
(令和3年3月：(株)三菱総合研究所)
- ・ その他WEB検索による官公庁関係資料
- ・ 「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」
(平成30年3月：(公社)兵庫県看護協会・発行：兵庫県)
- ・ 「脳と心の秘密がわかる本」木村昌幹監修(株)学研プラス発行