

事例から学ぶ介護リスクマネジメント



現場実践講師

# カスタマーハラスメント対策 実務セミナー

—ハラスメントから職員を守るには—

**Safe Care** 株式会社 安全な介護  
[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)

# 1. カスタマーハラスメントとは何か？

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの (厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)

## 顧客の不当な行為によって従業員が著しい苦痛を受けること

### ■理不尽で身勝手な要求⇒悪質クレーム(不当要求)

- ・過剰なサービス要求
- ・根拠のない補償要求
- ・一般常識の限度を超えている要求
- ・実現が困難と分かっている要求
- ・自分だけの特別な利益を要求

### ■要求を通すための不当な手段⇒カスタマーハラスメント

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

※要求が理不尽でなくても要求手段が不当であればカスタマーハラスメント

### ■性的な嫌がらせ行為⇒セクシュアルハラスメント

- ・わいせつ行為
- ・性的な言動
- ・性差別的言動
- ・ストーカー行為

★行為者が誰であっても対応の必要性に違いは無い

・認知症の利用者

・認知症が無い要介護の利用者

・健常の入居者

・入居者の家族や親族

## 《参考》厚労省の調査で確認されたカスタマーハラスメント行為

<b>時間拘束</b>	<b>正当な理由のない過度な要求</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時間を超える長時間の拘束、居座り</li> <li>・長時間の電話</li> <li>・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求</li> <li>・遅延したことによる運賃の値下げ要求</li> <li>・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求</li> <li>・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等)</li> <li>・入手困難な商品の過剰要求</li> </ul>
<b>リピート型</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻繁に来店し、その度にクレームを行う</li> <li>・度重なる電話</li> <li>・複数部署にまたがる複数回のクレーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情</li> <li>・契約内容を超えた過剰な要求</li> </ul>
<b>暴言</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める</li> <li>・店内で大きな声をあげて秩序を乱す</li> <li>・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し</li> </ul>	
<b>対応者の揚げ足取り</b>	<b>コロナ禍に関連するもの</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応での揚げ足取り</li> <li>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える</li> <li>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める</li> <li>・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム</li> <li>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望</li> <li>・マスクをしていない人への過度な注意の要望</li> <li>・顧客のマスクの着用拒否</li> </ul>
<b>脅迫</b>	<b>セクハラ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅迫的な言動、反社会的な言動</li> <li>・物を壊す、殺すといった発言による脅し</li> <li>・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の従業員へのつきまとい</li> <li>・従業員へのわいせつ行為や盗撮</li> </ul>
<b>権威型</b>	<b>その他</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所(敷地内)への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> </ul>
<b>SNSへの投稿</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開)</li> <li>・会社・社員の信用を毀損させる行為</li> </ul>	

## ●なぜカスタマーハラスメントの定義が重要か？

- 職員に徹底することで「何でもハラスメント現象」を防止する
- 利用者・家族にもハラスメント防止に対する認識を持ってもらう

《カスタマーハラスメントの例》

種類	内容	言動の例
■悪質クレーム (理不尽な要求)	・利用者の公平性に反する身勝手な要求	「母だけ毎日入浴させろ」と要求する
	・実現不可能と分かっている要求	「(家族が)俺をここに住ませろ」と要求する
	・著しく業務の支障となる要求	「介護記録を毎日メールしろ」と要求する 自分の要求が通らず延々と電話を切らない
	・過剰な見返りや要求	「謝罪の品があるべきだろう」と金品を要求する 施設側の誤りや瑕疵について、必要以上に回答や改善を求める 「高齢者なんだから」と、老化を理由に過度な要求をする
■暴力的・威圧的言動 (身体的攻撃など)	・暴力を振るう	「殴る」「蹴る」「小突く」「胸倉をつかむ」「椅子を蹴る」「水をかける」
	・暴言を吐く(脅迫する)	「殺すぞ」「殴るぞ」「火をつけてやる」「痛い目に遭わせるぞ」「訴えてやるぞ」「訴えられたくなければ、言うことをきけ」
	・物を叩く、大声を上げる(怒鳴る)	(大声で文句を言う)(机を叩く・強く蹴飛ばす)(足を踏み鳴らす)
	・行為を強要する	「謝罪文を書かせる」「大声で謝れ」
■嫌がらせ行為 (精神的攻撃)	・職員の著しい精神的負担(強いストレス)となる言動	「要求を1時間繰り返す」「1日10回同じ要求を言う」「大声で泣きわめく」「毎日同じ要求を繰り返す」
	・職員の著しい精神的苦痛につながる言動(侮辱発言など)	「生きている価値が無い」「職員失格だ」「本当に学校出たの?」「低能だな」「辞めてしまえ」「死ねばいいのに」
■性的嫌がらせ行為 (セクシュアルハラスメント)	・職員へのセクハラ行為	「身体に触れる」「性行為を要求する」「性的表現をする」「生理や妊娠について聞く」
	・性差別的な言動	「女(男)のくせに」「女は口ごたえするな」
	・ストーカー的行為	まとわりついて離れない

## ■ある社会福祉法人作成のパワーハラスメントの定義

## 2. ハラスメント防止法や運営基準による事業者の義務

- ・セクシュアルハラスメント⇒セクハラ防止法成立
- ・パワーハラスメント⇒パワハラ防止法成立
- ・カスタマーハラスメント⇒事業者自ら対策を講じる

### ■ 事業者に対するハラスメント防止措置の義務

行為者	種類	事業者の防止措置の義務
社員等	セクシュアルハラスメント	セクハラ防止法で義務化
	パワーハラスメント	パワハラ防止法で義務化
お客様	セクシュアルハラスメント	<b>セクハラ防止法で義務化</b>
	カスタマーハラスメント	各企業で対策を講じる

## ●令和3年度の運営基準改正におけるハラスメント対策

### ■職場におけるハラスメント

- ・セクシュアルハラスメント  
男女雇用機会均等法により事業者には防止措置を義務付け
- ・パワーハラスメント  
労働施策推進法により事業者には防止措置を義務付け

**○運営基準改正**  
**全サービスの事業者には防止措置を義務付け**

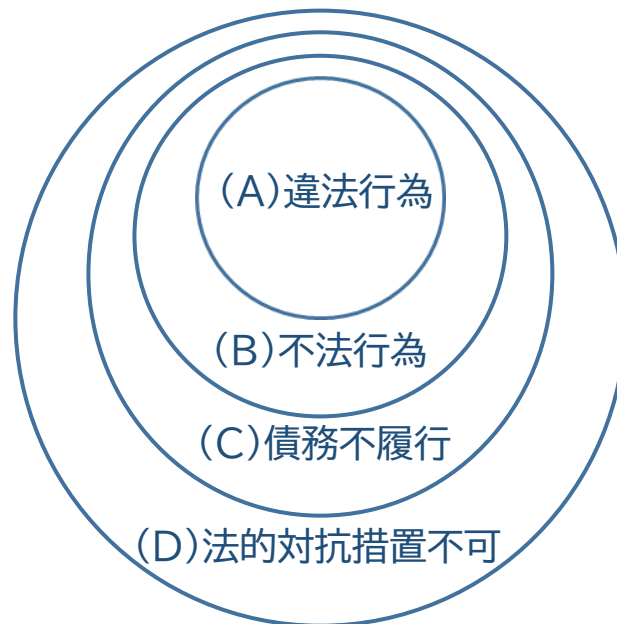
### ■サービス利用者によるハラスメント(カスタマーハラスメント)

- ・顧客によるセクシュアルハラスメント  
事業者には義務付けられた防止措置に含まれる(指針)
- ・顧客によるパワーハラスメント  
義務ではないが事業者による防止措置を行うことが望ましい

**○運営基準改正**  
**防止のための事業者の措置を推奨 (留意事項通知)**

### 3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識

- (A)違法行為:暴力行為やわいせつ行為などの違法行為で刑法に抵触すれば犯罪行為
- (B)不法行為:相手の権利を侵害する行為によって損害を与える
- (C)債務不履行:契約上の規定に違反する行為または不誠実な行為
- (D)法的対抗措置不可:上記に該当しないが職員の健康被害につながる恐れがある行為



## (A)違法行為

### ①暴言・暴力などのカスタマーハラスメント

- 暴行罪:殴る蹴るなどの暴力行為の他にも、頭を小突く、襟首をつかむなど
- 傷害罪:暴行の結果傷害を負わせた場合
- 監禁罪:脅して帰れなくしたような場合
- 強要罪:無理矢理土下座させて謝らせる
- 脅迫罪:「お前ぶっ殺してやる」と言葉で脅す。PTSDになれば傷害罪
- 恐喝罪:脅迫して金品を提供させる。
- 不退去罪:「帰って下さい」と何度言っても居座る
- 名誉棄損罪:公の場で人を誹謗中傷する
- 侮辱罪:人を侮辱して精神的苦痛を与える
- 威力業務妨害罪:1日に何度も電話でクレームを言ってくる(判例は1日14回)

### ②わいせつ行為などのセクシュアルハラスメント

- 不同意わいせつ罪:同意しない意思を表すことが難しい状態にして、性交等に至らないわいせつ行為を行う
- 不同意性交罪:同意しない意思を表すことが難しい状態にして、性交, 肛門性交, 口腔性交をする



## (B)不法行為：他人の権利を侵害する行為（故意または過失によって損害を与える）

### ■暴行により相手にケガを負わせるなど

刑法の暴行傷害罪となると同時に民法上の不法行為責任によって損害賠償義務が生じます。同様に、わいせつ行為も精神的苦痛を与えれば損害賠償義務が生じる。

パワハラでも精神的苦痛を理由に賠償請求が認められている。

### ※民法709条(不法行為責任)

故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

## (C)債務不履行：契約違反に該当する行為

### ■故意または過失によって契約の相手方に損害を与えた場合

■不誠実な行為によって、信義誠実の原則に違反して契約の履行が難しくなった場合など（信義則上の義務違反）※民法第415条（債務不履行）

債務者がその債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

### ■契約書記載の条文の内容に違反した場合(契約解除条項)

### 【入居契約書への記載例】

設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。  
五 入居者の行動が、他の入居者または設置者の役職員の生命・身体・健康・財産(設置者の財産を含む)に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき

2 設置者は、入居者またはその家族・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。

## (D)法的強制措置不可：

### 職員の精神的健康を著しく害し、健康被害につながる恐れがある行為

違法行為・不法行為や債務不履行などに該当せず、法的な根拠を持って中止を要請することが難しい迷惑行為です。このような行為に対しては「使用者の労働契約上の職場環境整備義務」を理由に、その行為の中止を要求します。



### 労働契約上の「職場環境整備義務」による事業者からは是正を要求できる

#### ■労働契約上の「職場環境整備義務」

使用者はパワハラ・セクハラ・カスハラなどのハラスメントによって、職場の環境が損なわれないようにする労働契約上の義務「職場環境整備義務」があります。労働契約法第5条によれば、「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。」と明記されているのです。

また、劣悪な労働環境によって労働者の健康が損なわれれば、労働安全衛生法上の安全配慮義務違反ともなります。使用者は労働者の健康が損なわれそうな事態に対して、対処する義務が生じるのですから、労働契約法や労働安全衛生法を根拠に顧客からのハラスメントを中止させる義務があることとなります。

## 4. カスタマーハラスメントへの対抗策と実務

### 1. カスタマーハラスメント防止への法人の体制構築

➡本部担当者と施設管理者でプロジェクトチームを作り取り組みの準備を開始

### 2. カスタマーハラスメント防止の取り組みを周知(職員と利用者・家族)

➡法人の取り組み方針と定義を職員と利用者家族に周知するためポスターやアンケートを準備

### 3. カスタマーハラスメントの実態調査と個別取り組み案件の把握

➡職員全員にアンケート調査を実施し、ハラスメントの実態と個別案件を把握する

### 4. ハラスメント行為の評価と個別案件への対抗策検討

➡個別のハラスメント案件の違法性などを評価の上、対抗手段を検討し弁護士などに確認

### 5. 法的措置を前提とした個別案件への対抗

➡刑事告発・契約解除など法的対抗措置を明示して通知しハラスメント中止を要請する

# 1. カスタマーハラスメント防止への法人の体制と準備

➡本部担当者と施設管理者でプロジェクトチームを作り取り組みの準備を開始

## ■本部の体制づくり

- 本部に「ハラスメント問題担当者」を置く  
担当部署は「顧客相談室」または「お客様相談室」とする  
職員向け案内文や利用者・家族向け案内文には明記する

## ■取り組みの準備

- ハラスメントの定義を作成  
職員と利用者に、「ハラスメントが何か」を正確に伝えるために法人で統一した定義を作り例示する
- 理事長名職員向け案内文  
法人の取り組み開始を職員に通知し、定義を周知する案内文を作る
- ポスター作成  
施設内にポスターを掲示することで利用者・家族への周知を徹底する  
ポスターはカスタマーハラスメントだけに絞らず、セクハラ・パワハラも含んで防止を呼び掛ける
- 利用者、家族向け案内文  
カスタマーハラスメントの行為を例示し法人の対応を明示する

## 2. カスタマーハラスメント防止の取り組みを周知(職員と利用者・家族)

➔法人の取り組み方針を職員と利用者家族に周知するためポスターやアンケートを作成

### ■理事長名職員向け案内文

職員のみなさまへ

社会福祉法  
理事長

#### カスタマーハラスメント防止への法人の取り組みについて

平素は業務に精励され感謝申し上げます。

さて、高齢者施設の職員に対する利用者や家族からのカスタマーハラスメントが社会問題となり、当法人でも職員が被害を受けている実態があります。カスタマーハラスメントは、抵抗できない従業員に対する顧客からの暴言や暴力などの嫌がらせ行為であり、たとえ顧客であっても決して許されることではありません。

また、厚生労働省は働き方改革の一環として、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントと同様に、その防止対策を求めています。そこで、当法人では組織をあげてカスタマーハラスメントの防止に取り組むこととし、具体的には次のような対策を行っていきます。

- ・どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するか、全職員に例示して周知します。
- ・カスタマーハラスメント防止の取り組みを入居者や家族に周知し、防止を呼びかけます。
- ・現状のカスタマーハラスメント被害の実態を調査し、個別案件に対応します。
- ・今後カスタマーハラスメント発生した場合、報告や相談を行う窓口を作ります。
- ・カスタマーハラスメント行為者に対しては、直ちに管理者よりその行為の中止を求めます。
- ・中止を求めても改善されない場合、法的措置を明示し厳正な対抗手段を検討します。

近日中に、全職員にアンケート調査を実施し実態を把握すると共に、個別案件を精査し迅速な対応を行っていきます。別紙「カスタマーハラスメントの例示」をご参照の上、ご協力をお願いいたします。

(別紙)

#### 《カスタマーハラスメントの例示》

種類	内容	言動の例
■悪質クレーム (理不尽な要求)	・利用者の公平性に反する身勝手な要求	「母だけ毎日入浴させろ」と要求する
	・実現不可能と分かっている要求	「(家族が)俺をここに住まわせろ」と要求する
	・著しく業務の支障となる要求	「介護記録を毎日メールしろ」と要求する 自分の要求が通らず延々と電話を切らない
■暴力的・威圧的言動 (身体的攻撃など)	・過剰な見返りや謝罪を要求	「謝罪の品があるべきだろう」と金品を要求する 施設側の誤りや瑕疵について、必要以上に回答や改善を求める 「高齢者なんだから」と、老化を理由に過度な要求をする
	・暴力を振るう	「殴る」「蹴る」「小突く」「胸倉をつかむ」「椅子を蹴る」「水をかける」
	・暴言を吐く(脅迫する)	「殺すぞ」「殴るぞ」「火をつけてやる」「痛い目に遭わせろぞ」「訴えてやるぞ」「訴えられたいくれば、言うことをきけ」
■嫌がらせ行為 (精神的攻撃)	・物を叩く、大声を上げる(怒鳴る)	(大声で文句を言う)(机を叩く・強く蹴飛ばす)(足を踏み鳴らす)
	・行為を強要する	「謝罪文を書かせる」「大声で謝れ」
	・職員の高い精神的負担(強いストレス)となる言動	「要求を1時間繰り返す」「1日10回同じ要求を言う」「大声で泣きわめく」「毎日同じ要求を繰り返す」
■性的嫌がらせ行為 (セクシュアルハラスメント)	・職員の高い精神的苦痛につながる言動(侮辱発言など)	「生きている価値が無い」「職員失格だ」「本当に学校出たの?」「低能だな」「辞めてしまえ」「死ぬばいいのに」
	・わいせつ行為などの卑猥な言動	「身体に触れる」「性行為を要求する」「性的表現をする」「生理や妊娠について聞く」
	・性差別的な言動	「女(男)のくせに」「女は口ごたえするな」
	・ストーカー的行為	まわりついて離れない

# 《資料》施設内掲示用ポスター原案

入居者とご家族のみなさまへ

## 社会福祉法人〇〇会は さまざまなハラスメントから 職員を守ります！

**セクシュアルハラスメント**  
わいせつ行為などの性的ハラスメント



ハラスメント行為の例

**パワーハラスメント**  
上司から部下に対するハラスメント



ハラスメント行為の例



**カスタマーハラスメント**  
お客様によるハラスメント



ハラスメント行為の例

**ハラスメントとは？**

ハラスメントとは、抵抗できない人間に対する罵言・暴力などの権がせ行為を言います。特に介護労働者へのカスタマーハラスメント行為は深刻で、離職の大きな原因となっており、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策に乗り出しています。2021年の介護保険制度改正で、介護保険関連法令で事業者に防止措置を講じるように規定しました。

**〇〇会のハラスメント防止の取り組み**

介護福祉の利用者様に対して、質の高い福祉サービスを継続的に提供するためには、職員が健康で安全に働ける職場環境を整備することが重要です。特に強いストレスなどの精神的苦痛は、円滑なサービス提供の妨げになり介護サービスの質の低下をもたらします。〇〇会では質の高いサービスを提供するためにも、ハラスメント防止に取り組めます。

## ■弊社作成



ものを投げる



つばを吐く



体をたたく



大声で怒鳴る



理不尽な要求  
※業務外のサービス請求など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう

これらは**ハラスメント**行為です

※相手が自覚、不快だと感じれば、それはハラスメントです

介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合があります。ご留意をお願いします。

## ■兵庫県作成

### ハラスメントの具体例

分類	内容	例
(1) 身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
(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	大声を出す／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度で当然」と理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視する
(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、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／下写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
(4) その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう／長時間の電話／利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情申し立てる

1年間(平成30年1月～12月)に利用者からハラスメントを受けたことがある職員は

5～9割

※介護福祉に対するハラスメントに関する調査結果(厚労省) (平成30年度厚生労働省労働調査)

介護事業所等で介護職員の人材不足を実感

7割

※介護事業所等(18都府県)における介護職員の不足状況(厚生労働省) (平成30年度厚生労働省労働調査)

兵庫県の高い高齢化率  
平成9年14.8%  
令和2年

28.7%

※高齢化率(総人口100人中65歳以上の割合) (国勢調査)

高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、介護職員が安心して働ける環境を整えることは、皆さまへの適切な介護サービスの提供につながります。住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、利用者一人ひとりが介護サービスの適切な利用にご協力ください。

発行先: 兵庫県健康福祉部 少子高齢局 高齢政策課

※国勢調査(総人口100人中65歳以上の割合) (国勢調査) (平成30年度厚生労働省労働調査) 及び介護福祉に対するハラスメントに関する調査結果(厚労省) (平成30年度厚生労働省労働調査)



兵庫県マスコットはダン

## 神戸市からのお知らせ

### 介護サービス利用の皆様へのお願い

介護サービス事業者等は、サービスを利用される方ご家族との信頼関係のもと、利用者が安心してサービスを受けられるように、ケア技術の向上など、質の高いサービスの提供に努めることになっています。

一方で、近年、介護現場において、サービス従事者に対する、利用者やご家族等からのハラスメントが問題になっています。

ハラスメントを防止することが、サービスを継続して円滑に利用できることにつながりますので、皆様のご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

以下のような行為があれば、ハラスメントに該当し、サービスの提供が出来なくなる場合もあります。

#### 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす、  
その恐れのある行為

〔例〕

- たたく、ける、手をひっかく・つねる
- 物を投げる、つばを吐く ○ 服をひきちぎる

#### 精神的暴力

個人の尊厳や価値を言葉や態度  
によって傷つける行為

〔例〕

- 大声を発する、威圧的な態度で接する
- 理不尽なサービスを要求する
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする

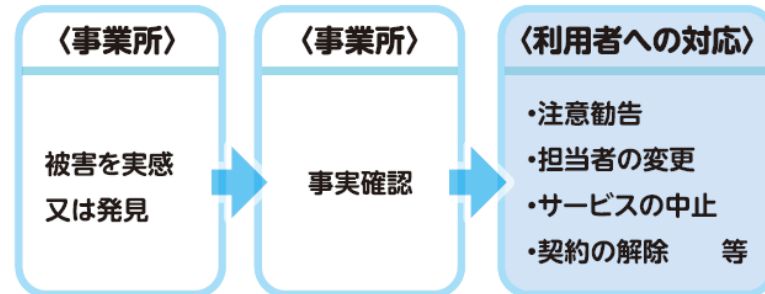
#### セクシャル ハラスメント

性的な嫌がらせ行為

〔例〕

- 必要もなく身体を触る
- ひわいな言動を繰り返す
- ノード写真を見せる

#### 暴力などのハラスメントが発生した場合の事業所の対応(例)



※このチラシは、兵庫県により作成された「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年度兵庫県委託事業)と、厚生労働省の補助金を活用して、三菱総合研究所により作成された「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月発行)を参考に作成しています。

発行課：神戸市保健福祉局高齢福祉部介護保険課・健康部地域医療課

令和元年9月発行

## 《資料》利用者、家族向け案内文

〇〇〇〇園入居者様各位

社会福祉法入居者様各位  
理事長

### カスタマーハラスメントの防止についてのお願い

拝啓、時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は当施設の運営につき格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、この度入居者のみなさまに掲題「カスタマーハラスメントの防止」についてお願いを申し上げます。カスタマーハラスメントとは、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントと同様の、企業に働く労働者に対する顧客から嫌がらせ行為のことで、5年からの社会的な問題になり、厚生労働省が働き方改革の一環として、対策に乗り出しています。また、一昨年の介護保険制度改正では、介護事業者が顧客からのカスタマーハラスメントを防止するための措置を講じるよう、法令で定められ通知されました。

そこで、当法人ではカスタマーハラスメントの防止に対して積極的に対策を講じていくこととし、入居者のみなさまにもご協力をお願いする次第です。別紙「職員へのカスタマーハラスメントに対する法人の対応」をご一読いただき、趣旨をご理解いただきたくお願い申し上げます。なお、本取り組みについてご不明な点は、下記の担当部署にお問い合わせください。

敬具

社会福祉法人〇〇〇〇事業団 法人本部 顧客相談室  
担当 ×××× TEL: ××××××××××

### 「職員へのカスタマーハラスメントに対する〇〇の対応」

社会福祉法人〇〇〇〇事業団は、職員が働きやすい環境でお客様により良いサービスが提供できるよう、カスタマーハラスメントから職員を守る取り組みを強化し、次の取り組みを行います。

#### 1. カスタマーハラスメントの職員への周知

〇〇ではお客様からの次のような行為を「カスタマーハラスメント行為」として職員に周知し、職員の健康を守るために厳正な対応を行います。

《ハラスメント行為とは》

##### ■暴力的・威圧的言動(身体的攻撃)

・暴力を振るう ・暴言を吐く(脅迫する) ・物を叩く、大声を上げる(怒鳴る) ・行為を強要するなど

##### ■悪質な嫌がらせ行為(精神的攻撃)

・職員の著しい精神的負担(強いストレス)となる言動 ・職員の著しい精神的苦痛につながる言動(侮辱的発言)など

##### ■性的嫌がらせ行為

・女性職員へのセクハラ行為 ・性差別的な言動 ・ストーカー的行為など

##### ■悪質クレーム

・利用者の公平性に反する身勝手な要求 ・実現不可能と分かっている要求 ・著しく業務の支障となる要求など

#### 2. ハラスメント行為への法人の対応

##### ■ハラスメント行為の改善を求めます

職員に対するハラスメント行為があった場合には、その行為がハラスメントであることを確認し文書で改善を求めます。

##### ■ハラスメント行為が改善されない場合

ハラスメント行為が改善されない場合は、次の措置を検討し厳正に対処します

・債務不履行による入居契約の解除

・犯罪行為の場合は刑事告発

・職員の健康被害があった場合には損害賠償請求



### 3. カスタマーハラスメントの実態調査と個別取り組み案件の把握

➔職員全員にアンケート調査を実施し、ハラスメントの実態と個別案件を把握する

#### ■アンケート調査案内文

職員のみなさまへ

特別養護老人ホーム ○○○○  
施設長 ○○○○

#### カスタマーハラスメント防止対策について

平素は法人の業務に熱心に取り組んでいただき感謝申し上げます。

さて、高齢者施設の職員に対するカスタマーハラスメントが社会問題となり、厚生労働省や都道府県も対策に乗り出しています。当施設でも、利用者や家族による職員に対するハラスメントの事例が発生しており、法人全体で取り組みを強化することとなりました。

具体的には、入居者や家族へのハラスメント撲滅のための理解を促したり、ポスターを掲示したりするなど目に見える形で対策を進めていきます。また、個別の案件については、ハラスメント行為の中止を強く求め、是正されない場合は、法的措置などの対抗手段を講じていきます。

つきましては、まず職員のみなさまに「どのような行為がカスタマーハラスメントなのか？」の理解を深めていただき、実際に受けている(受けたことがある)ハラスメント行為に関する調査を行うこととしました。

別紙1のカスタマーハラスメント行為の一覧をご覧の上、別紙2のアンケート調査にご協力いただきたくお願い申し上げます。このアンケート調査で利用者や家族の氏名を記入したことによって、職員が不利益な扱いを受けることは決してありませんので趣旨をご理解の上ご協力をお願いします。

(別紙2)

#### カスタマーハラスメント被害調査表

先にご案内した通り、法人全体で職員に対するカスタマーハラスメント撲滅に取り組むこととなりました。つきましては、職員が受けている(受けたことがある)カスタマーハラスメント行為について、実態を調査することとします。業務でお忙しいとは思いますが、趣旨をご理解の上ご協力をお願いします。

○アンケート調査の方式と回答方法

調査の対象:職員全員

方式:原則無記名方式(具体的な対応案件がある場合は極力記名をお願いします)

実施期間:2023年3月15日~31日

質問内容は参考に明示しますが、回答は下記 URL の回答フォームまたは QR コードから送信してください。

<https://bit.ly/3SZLuIS>



#### 【参考】アンケート調査の質問内容

《問1》あなたは別紙1に掲げるカスタマーハラスメントを受けていますか？または、受けたことがありますか？

・受けている ・受けたことがある ・受けたことがない

《問2》(問1で「受けている」「受けたことがある」と答えた人は問2以降の質問にお答えください)それはどのようなハラスメントでしたか？(複数選択可)

・悪質クレーム(理不尽な要求) ・暴力的・威圧的言動(身体的攻撃など) ・嫌がらせ行為(精神的攻撃) ・性的嫌がらせ行為(セクシュアルハラスメント)

《問3》あなたが受けたハラスメント行為をできるだけ詳しくお書きください。(「どんな行為か」「どんな言葉か」をできるだけ詳しく書いて下さい)

《問4》ハラスメントの頻度はどれくらいですか？

・毎日 ・毎週 ・顔を合わせるたび毎回 ・1度だけ ・その他

## ■ アンケート回答フォーム

### 社会福祉法人安全な介護カスタマーハラスメント調査（アンケートモデル）

既にご案内した通り、法人全体で職員に対するカスタマーハラスメント撲滅に取り組むこととなりました。つきましては、職員が受けている（受けたことがある）カスタマーハラスメント行為について、実態を調査することとします。業務でお忙しいとは思いますが、趣旨をご理解の上ご協力をお願いします。別紙「カスタマーハラスメント行為の例」をご確認の上、本調査表をご記入の上送信してください。別紙「カスタマーハラスメントの例」  
→<https://bit.ly/3SVsATe>

○ アンケート調査の方式と回答方法

調査の対象：職員全員

方式：原則無記名方式（具体的な対応案件がある場合は極力記名をお願いします）

実施期間：2023年3月15日～31日

 kabushikigaisyaanzennakaigo@gmail.com（共有なし）  
[アカウントを切り替える](#) 

\*必須

《問1》あなたは別紙に掲げるカスタマーハラスメントを受けていますか？また\*は、受けたことがありますか？

- 受けている
- 受けたことがある
- 受けたことがない

《問2》（問1で「受けている」「受けたことがある」と答えた人は問2以降の質問にお答えください）それはどのようなハラスメントでしたか？（複数選択可）

- 悪質クレーム（理不尽な要求）
- 暴力的・威圧的言動（身体的攻撃など）
- 嫌がらせ行為（精神的攻撃）
- 性的嫌がらせ行為（セクシュアルハラスメント）

《問3》あなたが受けたハラスメント行為をできるだけ詳しくお書きください。（「どんな行為か」「どんな言葉か」をできるだけ詳しく書いて下さい）

回答を入力

《問4》ハラスメントの頻度はどれくらいですか？

- 毎日
- 毎週
- 顔を合わせるたび毎回
- 1度だけ
- その他: \_\_\_\_\_

《問5》ハラスメント行為はどれくらいの時間繰り返されましたか？

- 10分以内
- 30分以内
- 1時間以内
- 1時間超
- その他: \_\_\_\_\_

《問6》そのハラスメント行為によってどのような影響がありましたか？（複数選択可）

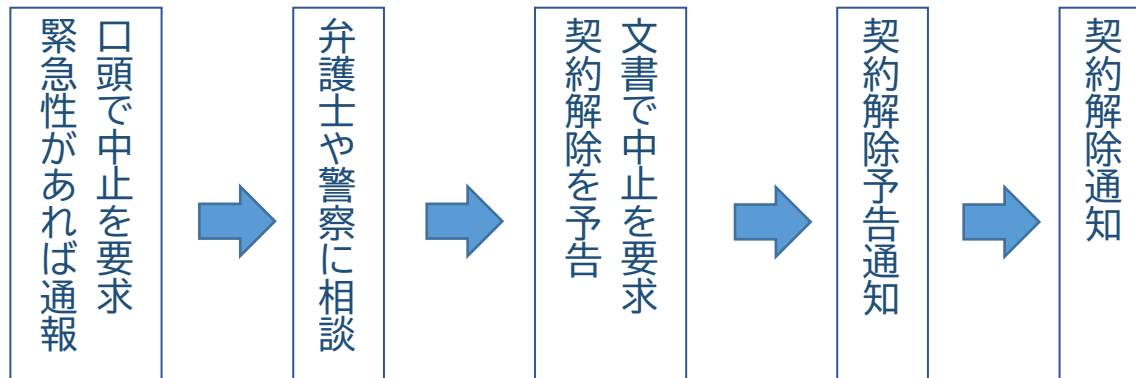
- 肉体的な苦痛を感じた

## 4. ハラスメント行為の評価と個別案件への対抗策検討

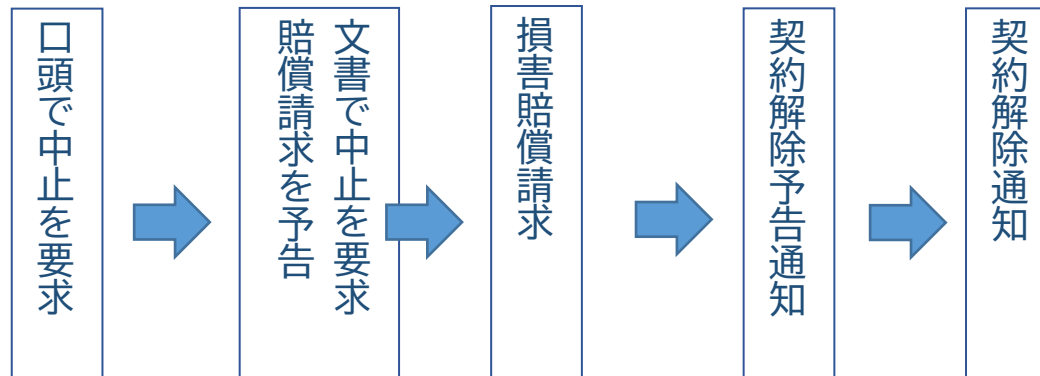
➔個別のハラスメント案件の違法性などを評価の上、対抗手段を検討し弁護士などに確認

### ■ハラスメント行為の種類による対抗手段の違い

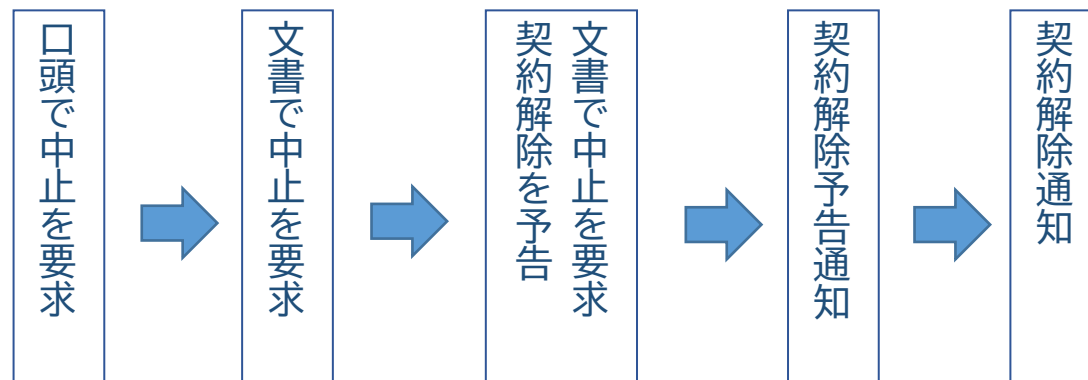
(A)違法行為:暴力行為やわいせつ行為などの違法行為で刑法に抵触すれば犯罪行為



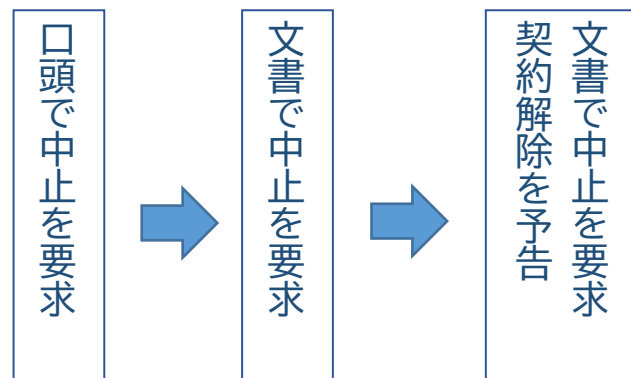
(B)不法行為:相手の権利を侵害する行為によって損害を与える



(C)債務不履行:契約上の規定に違反する行為または不誠実な行為



(D)ハラスメント行為:債務不履行には該当せず契約解除困難?



## ■相手の能力やハンディによる分類: 対抗措置の強弱

①相手が要介護者で認知症や精神疾患がある

→要介護認定と判断力や責任能力の判定は異なる

→被害が重大であれば措置入院などの強制措置へ

②相手が要介護者で認知症が無い

→判断力(責任能力)があっても支援の対象である

→契約解除(退所)要求が介護保険制度上制限がある

③相手が自立者

→判断力があり生活が自立していても高齢者(弱者)である

→契約解除などの強硬な対抗措置に社会的賛同は得にくい

④相手が家族や近親者

→施設と契約関係に無い(お客様では無い)ので強硬な対抗措置が可能

※精神疾患との診断が無いパーソナリティ障害については、疾患を明らかにした上で、対抗措置を検討する。

## ■法人本部と施設・事業所の連携方法

### ①ヘビークレームが発生したら本部に報告し本部は監視体制をしく



### ②管理者が要求を拒否し相手が強硬な場合本部移管を検討



### ③本部は社外の専門家に相談



弁護士  
警察(生活安全課)  
社会保険労務士  
労働基準監督署  
リスクコンサルタント  
市町村介護保険課

### ④本部から施設に対応窓口の移管を指示



### ⑤本部から家族へ窓口の移管と本部対応方針を通知

窓口移管通知(内容証明郵便)

## 5. 法的措置を前提とした個別案件への対抗

➡ 刑事告発・契約解除など法的対抗措置を明示して通知しハラスメント中止を要請する

● ハラスメント行為 ➡ 法的措置を示して是正要求

● 不当要求 ➡ 根拠を示して要求拒否

### 《対抗策のポイント》

1. 施設だけで対抗しない
2. 早期に対抗策を打つ
3. 対抗措置をマニュアル化して徹底
4. 解決できない場合は組織で職員を守る

## 6. 事例による具体的対抗措置の解説

### 1. 「施設の運営方針を正す」と頻繁に長時間改善を要求する自立入居者

Mさんは有料老人ホームに入居している、72歳の自立の男性入居者です。社会保険労務士事務所を経営していて息子さんに事業を譲って引退したとのことで、人前で意見を述べることも得意で、どんな場でも積極的に発言します。特に年2回の運営懇談会では、法人や施設の運営について批判的な持論を展開し、時には30分以上も施設管理者に対して質問をし続けます。質問の内容は「施設の営業努力が足りないから空室が出て将来不安」「人材確保の努力が足りない」など、法人全体の経営方針にまで及びます。施設では懇談会の前には質問を提出してもらい答弁の準備をしますが、有料老人ホームに関する法律や規定などを熟知しているため論破されてしまうことがしばしばです。

ある時、食費の値上げ方針が法人から伝えられると毎日施設長室にやって来て、値上げの細かい根拠について説明するように迫ります。経営に関する情報を引き出すと今度は、その内容について説明を求め一時間以上も質問攻めにします。ある時、Mさんは他の入居者の居室に「施設長の対応に抗議する」という文書を配布し、「施設管理者の資質が無い」と書きました。翌月施設長は退職してしまいました。



## ● カスタマーハラスメントへの対応手順

### ■ カスタマーハラスメント行為の確認

施設経営に対する批判や質問攻めによる管理者の著しい業務負担と精神的負担につながっている。施設管理者を誹謗中傷する内容の文書を他の入居者に配布することは、「信用毀損及び業務妨害罪（刑法233条）」に該当する。

「信用毀損及び業務妨害罪（刑法233条）」虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

### ■ 行為の違法性や不法性の確認

問題となる行為	刑法	不法行為	債務不履行	カスタハラ	被害
批判や質問攻めによる管理者の著しい業務負担	×	×	×	○	○
管理者を誹謗中傷する内容の文書を他の入居者に配布	○	○	○	○	◎

### ■ 被害の把握

毎日繰り返される質問攻めや人格を貶める発言で鬱状態を発症

## ■行為者の属性への配慮（認知症など）

高齢の入居者で自立のため責任能力はあるが、入居者（お客様）であるため強硬な手段は難しい。  
知的能力が高く様々な要求を封じることが難しい

## ■対抗措置の検討

- ①要求内容によって窓口を変え管理者の業務負担軽減を図る  
➡本部に入居者から法人への専門の要望受付窓口を設置し、経営に関する要求は本部で対応する。
- ②他の入居者に対する誹謗中傷文書の配布は、刑事告訴を前提に中止を要求する。

## ■具体的対抗措置

- 施設に対する入居者の要求の範囲を決める。  
➡入居者の生活サービスや施設建物設備の管理などの問題など、施設で改善可能な問題は施設に要求し施設は改善を図る。  
➡経営方針や法人組織運営に関する要求は、法人本部の顧客相談室宛ての文書での要求と規定して、施設には要求しないよう周知する。施設に対して要求してきたものは、本部の顧客相談室に回す。

## 2. 介助中の職員に「介助がヘタ」と文句を言い続け適応障害で出社できず

特養に入所したばかりのHさん（女性・83歳）は左半身麻痺の利用者で、一人息子は初任者研修資格を取るほど介護に熱心で、ショート利用中も職員に注文を付けていました。入所後息子は頻繁に来所し、担当職員の介助方法に文句を言います。当初はただ文句を言うだけでしたが、職員が従わないと「このど素人が！お前資格持ってんのか？」などと、介助している間職員を罵倒し続けます。

見かねた介護主任が「介助方法は任せていただきたい」と言うと、介護実技のテキストを持ってきて持論を1時間も主張します。施設長に相談しても、「間違っただけを言っている訳ではない」と対応してくれません。ある時、担当職員が息子に反論すると激昂し、「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」と言って、近くの椅子を職員に向かって蹴飛ばしました。その後職員は出勤する時に激しい動悸に襲われ、心療内科を受診し適応障害と診断されました。

報告を受けた主任が息子に「態度を改めないで利用を断ることもある」と抗議すると、「自分たちの介助方法が間違っているのに、退所をちらつかせて家族を脅した」と市に苦情申し立てをしました。市から対応を求められた施設長は、主任に「少々態度が悪くても利用拒否はできない」と注意しました。主任は翌月退職し市内の他の施設に移って行きました。

## ● カスタマーハラスメントへの対応手順

### ■ カスタマーハラスメント行為の確認

介助業務中職員の背後で「介護がヘタだ」と罵倒し続ける行為は、カスタマーハラスメントであると同時に、威力業務妨害罪や侮辱罪に該当する恐れがあります。

「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」という発言は脅迫罪、椅子を職員に向かって蹴飛ばす行為は、暴行罪に該当します。

### ■ 行為の違法性や不法性の確認

問題となる行為	刑法	不法行為	債務不履行	カスタハラ	被害
「介護がヘタだ」と罵倒し続ける行為	△	○	○	○	◎
「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」（脅迫罪）	○	○	○	○	◎
椅子を職員に向かって蹴飛ばす（暴行罪）	○	○	○	○	◎

### ■ 被害の把握

介助中に罵倒され続けると精神的にズタズタにされ適応障害を起こす。暴言や暴行などに対する恐怖感も同様に適応障害になる。

## ■行為者の属性への配慮（認知症など）

行為者は責任能力のある家族であり法的措置は可能。

## ■対抗措置の検討

### ①警告

➡誹謗中傷行為と暴力的な行為について中止を求める

②聞き入れられない場合は、文書で法的措置を前提として中止を要求。

③契約解除予告を行い契約解除。

## ■具体的対抗措置

●管理者から口頭でカスハラ行為の中止改善を要求し記録する。

➡介護職員に対する業務中の執拗な誹謗中傷行為に対して、業務妨害や侮辱罪に該当する旨を説明する。暴力的な行為についても脅迫罪や暴行罪に該当することを説明する。併せて中止を求める。

●中止されない場合は、文書で法的措置の実施を通知。

➡暴力（暴行罪）や暴言（脅迫罪）については警察への刑事告発、債務不履行による契約解除を前提に文書で中止を求める。

●中止されない場合は契約解除。

### 3. 下着の中に手を入れる等のわいせつ行為をする特養の重度認知症の利用者

Hさんは特養に入所している80歳の要介護5の重度の利用者です。3回の脳梗塞発作で、車椅子全介助でベッドで臥床していることが多い利用者で、認知症の重度で会話はほとんどできません。Hさんは身体機能が低いにもかかわらず、移乗やオムツ交換の時に女性職員の身体に触ってきます。ある時、オムツ交換をしている時に若い女性職員のパンツの中に手を入れるという事件が発生しました。女性職員はショックを受けて「もうこの利用者を介助するのは嫌だ」と主張しました。施設ではできる限り男性職員が身体介護を担当すると取り決めましたが、全てを男性が担当することもできず女性が担当する時には、相変わらず身体に触ります。

若い女性職員を中心に「Hさんをこのまま施設で介護するのは無理がある」という意見が出ましたが、主任などのベテラン職員は「認知症の利用者の行為なんだから仕方ない。少しくらいのことはガマンしなければ一人前になれない」と言い真剣に対応しようとしません。この言葉を聞いた若い職員の一人が「担当を変えてくれなければ辞める」と言いましたが、結局対応せず職員3名が翌月辞めてしまいました。

## ● カスタマーハラスメントへの対応手順

### ■ カスタマーハラスメント行為の確認

女性介護職員のパンツの中に手を入れ恥部に触れるは強制わいせつ罪（不同意わいせつ罪）であり、性犯罪で最も大きな被害となる。

### ■ 行為の違法性や不法性の確認

問題となる行為	刑法	不法行為	債務不履行	カスタハラ	被害
女性介護職員のパンツの中に手を入れ恥部に触れる	○	○	○	○	◎

### ■ 被害の把握

女性職員（特に若手）にとっては耐え難い苦痛。

## ■行為者の属性への配慮（認知症など）

行為者本人は重度の認知症のため、法的責任を問うことは不可能。

## ■対抗措置の検討

- ①被害が甚大でありサービス提供の継続が難しいことを家族に説明
- ②精神疾患に基づく行為によって介護が不可能な場合、精神保健福祉制度のサービスに切り替える

## ■具体的対抗措置

- 被害の実態を家族に説明し、サービス提供の困難であることを説明し、文書でも渡す。
- 保健福祉制度でのサービスに切り替えるよう提案する。
- 県の精神保健福祉の相談窓口にご相談するよう促し、最初は同行する。
- 入所判定会議で退所決定を行い、介護保険課と精神保健福祉サービスの連携をお願いする



## 4. 利用者のわいせつ行為の情報を事業者に伝えたケアマネ

### ■他の事業者への個人情報提供は承諾を得ているが

訪問介護サービスを利用している認知症が無い男性利用者Hさん（66歳）は、時々ヘルパーにわいせつな行為をして問題を起こします。ある時Hさんがヘルパーの下半身に触る行為があったため、事業所は明らかな違法行為であるとしてサービス提供の中止を決めました。ケアマネジャーは苦労して後任の事業所を見つけて引継ぎを行い、後任の事業所からサービス提供を中止の理由を尋ねられたので、Hさんのわいせつ行為について説明し注意を促しました。

ところが、ケアマネジャーが後任の事業所にHさんのわいせつ行為を伝えたことがHさんの耳に入り、ケアマネジャーにクレームを言ってきました。ケアマネジャーはHさんに「ケアマネジャーは介護サービスが円滑に提供されるよう他の事業所に情報を提供する義務がある」とその正当性を主張します。Hさんは、「ケアマネジャーは個人情報を漏洩し公的なサービスを受ける権利を侵害した」として県の福祉局に苦情申立を行い、弁護士を通じて慰謝料を要求してきました。

### ■ケアマネジャーが人権侵害を謝罪し一件落ち着いたが…

居宅介護支援事業所は県の福祉局から「障害者が福祉サービスを受ける権利を侵害しているので注意するように」と指導を受けました（Hさんは障害者手帳を持っている）。管理者は市の介護保険課に報告し、対応について相談しましたが、「ハラスメントの防止も重要だが、個人情報漏洩の事実は明らかなので誠意を持って解決して欲しい」と言われました。事業所では弁護士に相談し、次のような方針をHさんに通知しました。

・Hさんへの権利侵害の事実を認め管理者が謝罪する ・賠償額（500万円）については高額であるため交渉する ・Hさんの介護サービス継続のための手配を行う。するとHさんは、次のように弁護士に通知し一件落ち着きました。

・ケアマネジャーが謝罪したことで、賠償請求は取り下げる ・居宅介護支援サービスとの契約は解除する ・Hさんへのサービス提供で得た情報は一切他の事業者に提供しないと誓約する

ではケアマネジャーは利用者のわいせつ行為の情報をどのように取り扱えば良いのでしょうか？

## 利用者に不利益になる個人情報とは包括承諾の対象外

### ■ 契約時に第三者提供の承諾を得ているが…

ケアマネジャーは、「介護事業者は介護サービスが円滑に提供されるよう他の事業所に情報を提供する義務がある」と言っています。利用者のハラスメントに対して事業所に情報提供を行って、事業所の従業員を守るのが当然だと考えたのでしょうか。しかし、利用者の個人情報の第三者提供には法的な制限があります。



### ■ 本人の不利益になる個人情報は他の事業者の提供してはいけない

個人情報保護法では、事業者が取得した個人情報を第三者に提供する場合、本人の承諾が必要となります。しかし、介護サービスの提供では事業者間で利用者の個人情報を共有しなければ、適切なサービス提供ができませんから、サービス提供契約時に契約書などで他の事業者への個人情報の提供について包括的に利用者の承諾を取り付けています。ですから、利用者の障害の状況やサービス提供内容などの情報を、他の事業者に提供しても個人情報保護法には抵触しません。

では、本事例のHさんのわいせつ行為の情報は、契約時に本人の承諾を取り付けた「個人情報の第三者提供」の対象になるのでしょうか？契約時に本人の承諾を取り付けている個人情報の第三者提供では、本人に対する介護サービスの提供に必要な不可欠の最低限の情報でなければなりません。そして最も重要なことは、本人の利益になる情報であることが条件となります。本人の不利益になり本人へのサービス提供の支障になるような、個人情報はたとえ連携する事業者間でも提供してはいけないのです。

### ■ 「要配慮個人情報」は本人の承諾無しに第三者に提供できない

2017年施行の改正個人情報保護法では、それまでセンシティブ情報と言われたプライバシー性の高い個人情報を「要配慮個人情報」として規定し、その取得や第三者提供について厳しい規制を課しました。利用者のわいせつ行為が要配慮個人情報に該当するかは明確ではありませんが、介護事業者はこの規定にも注意しなければなりません。

## わいせつ行為情報の第三者提供を本人に判断させる

### ■厚労省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」には

利用者や家族からの介護従事者に対するハラスメントを防止するために、一定の情報を事業者間で共有することは必要ですし、厚労省の作成した「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」にも次のようにあります。



関係者（行政（保健所含む）や地域包括支援センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者など）と連携し、ハラスメントを繰り返す利用者・家族等に対応できる体制を築いておくことが重要です。（P 23）

しかし一方で、同マニュアルでは「利用者や家族等の情報については、個人情報の取扱いに留意しつつ、ハラスメントを繰り返すこと等の正当な理由の範囲で共有することも必要です」と述べており、情報共有には一定の制限があることも確かです。このように、公的制度や公の利益の要求と人権を保護する法律の規制が相矛盾するために、板挟みになることは少なくありません。

### ■ケアマネジャーはどのように対応すれば良かったのか？

介護保険制度の利用者情報の共有のための事業者連携では、人権の侵害につながるような情報は対象外となることに注意しなければなりません。もう一つ重要なことは、介護従事者を守るという大義名分があっても、契約のリスクの判断は他の事業者に頼らず事業者の自己責任で行わなければならないということです。本事例のケースでは、ケアマネジャー次のように対応すれば良いのではないのでしょうか？

後任の事業者から「前任のサービス提供拒否の理由を教えて欲しい」と言われたら、「本人の承諾なしに情報提供はできないので本人に聞いてみます」と答えて本人に次のように話します。「後任の事業者がサービス提供中止の理由を明らかにしなければ、サービス提供ができないと言っている。あなたのわいせつ行為がサービス提供中止の理由であると後任の事業者に話しても良いですか？」と尋ねます。本人は承諾する訳はありませんから、「それでは後任のサービス事業者は見つかりませんから、サービス提供は難しいと思います」と話します。そして、「介護サービスに重大問題が発生した場合、市に報告するよう行政指導を受けているので、この件の事情を市にも報告させてもらいます」と話します。

## 5. 認知症がない利用者の暴力で利用拒否したがトラブルに

Hさんは軽い麻痺がある認知症がないデイサービスの男性利用者です。若い時から乱暴な性格らしく、デイサービスでも他の利用者とトラブルを起こします。特に男性のMさんに対しては「お前俺をバカにしてるんか？」と言いがかりをつけて大声で罵ります。ある日、いつものように「お前は何様のつもりだ？」とMさんを脅すHさんに対して、職員が制止すると暴言を止めました。しかし、Hさんはその直後に再度Mさんに対して「お前ぶっ殺してやるから覚悟しておけ」と言って、胸倉を左手でつかんで右手の握りこぶしをMさんの左頬に押し付けました。

翌日被害を受けたMさんの家族がHさんの暴言暴力を理由にデイの利用を止めると言ってきました。慌てたデイサービスは、加害者Hさんの息子さんに「Hさんの暴言暴力が他の利用者の迷惑になるので利用をお断りする」と連絡しました。ところが、デイサービスにやってきた息子さんは「父の暴言と暴力の証拠を見せろ」と詰め寄りました。デイサービスでは当日の記録を見せて説明しましたが、記録には「H様がM様にひどい暴言を吐いた。その後再びM様を威嚇するような振る舞いをされた」と氏名もイニシャルで曖昧に書かれており、逆に息子さんから「こんなの証拠にならない。あることないこと言うと名誉棄損で訴えるよ」と言われてしまいました。

## 記録が不正確では利用拒否の主張もできない

### ■ 正確な記録の重要性

Hさんの暴言や暴力の記録には「H様がM様にひどい暴言を吐き、威嚇するような振る舞いをされた」と書いてあり、この表現の曖昧さを「こんなもの証拠にならない」と息子さんに一蹴されてしまいました。ではもっと正確に記録されていたら証拠になるのでしょうか？証拠能力があると第三者が判断するためには、他の基準も満たさなければなりません。それ以前にこの曖昧な表現では、サービス提供拒否の主張すらできなくなってしまうのです。

介護業界では、「サービス記録の書き方」など数年前から記録の重要性について、徹底が図られてきましたが、未だにこのような記述が目立ちます。「暴言を吐いた」「暴力的な行為をした」と間接的な表現ではなく、どのような言葉を使ったのか直接話法で正確に書かなければなりません。

「ばかやろう」という発言と「ぶっ殺してやる」という発言では、事業者側の対処が全く異なるからです。

例えば次のような表現が介護記録などに散見されますが、いずれも正確さを欠く記録であり、トラブルが生じた時に事実の主張ができません。

### ■ こんな記録はダメ！

- ・卑猥な言葉を話された、卑猥な行為をされた×⇒（書き辛くても言葉や行為を具体的に記述する）
- ・激しい言葉で罵った、暴言を吐いた×⇒△△さんが「～」と言った。
- ・M様とS様が言い争っていた×⇒牧田様が斎藤様に「うるさいからあっちへ行け」と言い争いになった
- ・CwがNsにFa連絡を依頼した×⇒山田介護職員が安田看護師に家族連絡を依頼した（略語は使わない）
- ・居室から大きな音が聞こえた×⇒居室でドスンという鈍い音が聞こえた○
- ・居室で不潔行為があった×⇒（どのような不潔行為なのかを具体的に記述する）
- ・痛みの訴えは無かった×⇒「痛みはありますか？」と尋ねると「ない」と答えた○
- ・家族が事故についての不満を訴えられた×⇒家族が「事故の責任を明確して欲しい」と言われた○

## サービス提供を拒否するには手続きが重要

### ■ サービス提供を拒否できる正当な理由とは？

介護保険サービスは事業者と消費者（利用者）の契約ですから、正当な理由があればどちらからも契約の解除（サービス提供の中止）を求めることができます。ただし、ご存知のように運営基準という法令によって、「事業者は正当な理由なくサービスの提供を拒否してはならない」と定められており、他の業界の契約と異なり事業者からのサービス提供拒否が制限されています。問題は「どのような理由があればサービス提供を拒否できるのか」が事前に利用者側説明されていないことです。行政・福祉サービスのように、何があってもサービスが受けられるだろうと考える人も少なくないのです。

まず、本事例のケースではサービス提供を拒否する正当な理由があるのでしょうか？相手を特定して「おまえぶっ殺してやる」というのは脅迫罪（刑法222条）に該当しますし、シャツの襟をつかんで握り拳を顔に押し付ける行為は暴行罪（刑法208条）に該当します。刑法の犯罪に該当する行為を他の利用者に対して行ったのですから、サービス提供を拒否する正当な理由になることは間違いないでしょう。

では、他のケースはどうでしょうか？介護事業者はどのようなケースで、サービス提供の拒否ができるのでしょうか？また、どのような手続きを踏んで拒否すれば良いのでしょうか？次の事由がサービス提供を拒否する正当な理由に該当すると考えられます。

- ①事業者の事業の運営に著しい支障が生じるような行為を利用者が行った時
- ②契約の信義則（契約当事者の信頼関係）に反する行為を利用者が行った時
- ③契約書の「事業者からの解約解除」の事由に該当する時
- ④利用者が従業員や他の利用者に対して、法律に抵触する行為（特に犯罪行為）を行った時

上記の事由に該当し事業者から契約の解除を申し出る場合、ケアマネジャー（場合によっては地域包括支援センター）などと連携して、他のサービス利用などの生活支援の方法を検討しなくてはなりません。また、上記の行為があったとしても事業者はいきなりサービス提供拒否を通告するのではなく、利用者側に改善を促す努力を尽くすべきことは言うまでもありません。

## 6. 事故後息子からのエスカレートする要求で1年間ヘルパー無償派遣

Mさん（78歳女性）は要介護2で訪問介護サービスを週2回利用しています。ある日息子さんから電話が入り「今日ヘルパーが母をベッドにドスンと落した。腰が痛いので病院に行く」と言いました。管理者から「誠意をもって対応するように」と言われた職員に息子さんが「腰椎圧迫骨折で1カ月は安静が必要、自分では介護できない」と言いました。職員は「できる限りのことをさせていただきます」と話しました。

翌日息子さんから「毎日ヘルパーを派遣して欲しい」と要求があり、日中2時間毎日ヘルパーを派遣することにしました。1ヶ月後に治療の結果を聞くと「まだ痛みが治まらないので治療を続ける、訪問介護を続けてもらいたい」と言って来ました。仕方なく事業所で支払い、1ヶ月後に治療の結果を聞くと「まだ痛みが治まらないので当面治療を続けるので、そちらも訪問を続けてもらいたい」と言って来ました。その後、1年間事業所で利用者自己負担分も含め、全て無償でヘルパーを派遣することになりました。

## 自社で起こした事故の損害をサービスで補償してはいけない

### ■過剰な補償をするとエスカレートする

不当な要求をするつもりがない常識をわきまえた被害者でも、「要求したら何でもしてくれる」ということになれば、自然に要求がエスカレートします。この事例で、事故とは関係の無い奥様のデイサービス利用を認めたことは決定的な失敗で、こうなれば要求は際限がなくなります。

Mさんの息子さんの要求をエスカレートさせたのは、介護事業者の誤った対応なのです。多くの介護事故で事業者は誠意ある補償対応をしようとしませんが、「誠意がある」ということを「被害者が困っていることを直接援助する」と勘違いをしてトラブルを招くのです。事故と直接因果関係のない被害者や家族の生活全般の困りごと全てを援助してしまえば、事故前よりも手厚い援助が受けられるようになるのですから、当然いつまでも甘えたいと考えます。Mさんの息子さんは事故が起こったことによって、以前よりも介護負担が減り楽ができるようになったのですから、元の生活には戻りたくありません。介護事故の被害者の要求をエスカレートさせているのは、事業者の誤った対応だということを肝に銘じなければなりません。

### ■自らのサービスで補償すると保険会社は全額支払えない

事故の補償として事業所が負担した介護サービスの費用が、保険会社から全額支払えないと言われました。なぜ保険会社は損害の補償にかかった費用を全額支払ってくれないのでしょうか？理由は、自らの過失で起こした事故でサービス提供が増えて、不当に利益を得てしまうからです。Yさんの事故では、毎日6時間の訪問介護サービスやデイサービスの利用増加など、事故によって介護サービスが新たに発生しました。この新たに発生したサービス費用を事業所が全額保険会社に請求すると、事業者は自らの過失で起こした事故によって利益を得ることになります。保険会社は保険契約者が保険金の請求により、不当な利得を得ることを禁じられていますから全額支払うことはできないのです。

介護事業者は自らの過失で事故を起こし利用者に介護サービスが新たに発生すると、いとも簡単に自社でサービスを提供してしまいます。事故によって新たに生じたサービスは他事業者にサービス提供を依頼し、その費用を事故を起こした事業者が負担すべきなのです。



# ご清聴ありがとうございました

対面・オンライン・動画など  
セミナーのお問い合わせはお気軽にどうぞ

株式会社安全な介護 担当:澤田  
東京都豊島区西池袋5丁目26-15 久保田ビル2F  
TEL:03-5995-2275 FAX:03-5986-1776  
<http://www.anzen-kaigo.com/>  
mail: [soudan@nanasha.co.jp](mailto:soudan@nanasha.co.jp)

# 安全な介護にゆーすを毎月無料でお届けします

安全な介護では、リスクマネジメント活動に取り組む事業者様向けに、安全な介護にゆーすを毎月メールで配信しています。また、読者向けに職員向け研修用動画「介護リスクマネジメントの基本」を常時無料配信しています。どなたでもお申し込みになれますので、お気軽にお申し込みください。

事例から学ぶリスクマネジメント

## 安全な介護にゆーす

Safe Care NEWS  
2024.5.1

### センサーがうるさく鳴るので動けないようにしようと思った

—ある虐待・身体拘束事件の原因—

■1時間に10回センサーコールが鳴った！

老健のショートステイのM職員はその晩夜勤でした。行動が活発で認知症の重いHさんが入所する日で、認知症介護が苦手で真面目な性格のM職員は少し気が重くなりました。前月から家族の要望もあって離床センサーを設置することになっていたのですが尚更です。午前2時頃Mさんはフロアに独りきりで、パッド交換の時間となり少し忙しくなりました。そんな時運悪くHさんの居室のセンサーコールが鳴り、駆けつけてトイレ介助をしようと尿は出ません。仕事にすると5分後にまたHさんのコールが鳴り、駆け付けると同じことの繰り返しでした。その後、10回近く同様の状況でコールが鳴り、M職員は逆上してHさんの頭を叩いて紐でベッドに縛り付けてしまいました。他の職員が出動する前に縄を解きましたが、手には縛られた跡が付いています。面会の家族にHさんが「叩かれて縛られた」と訴えたため、家族は警察に行き事情を話しました。警察の事情聴取に対してM職員は虐待を認め、「センサーがうるさく鳴るので動けないようにしようと思った」と答えました。

### センサー機器は設置・運用マニュアルが必要

■虐待行為のトリガーになったセンサーコール

他の職員が頼れない独りっきりの夜勤帯に、執拗にセンサーコールが鳴り続けると冷静さを失うことは十分に考えられます。真面目な職員ほど「センサーを外してしまえば良い」とは考えませんから、我慢して対応を重ねるうちに理性による行動のコントロールが難しくなります。もちろん、センサーコール対応が原因だとしても虐待行為が許される訳ではありませんが、施設はセンサー機器の設置運用のリスクと対策をきちんと考えなければなりません。

まず、この行動が活発で何度もセンサーコールが鳴るHさんのような利用者に対して、センサー機器を設置することは妥当なのでしょうか？職員は精神的にも参りますし、あまりに頻りに鳴ったのではリスクに対応するセンサー機器の機能も果たせません。

■どのようなケースでセンサー機器を設置すべきか？

センサーマット（もしくは離床センサー）の設置義務を巡って賠償責任が争われた裁判は、大阪地裁判決（平成29年2月2日）など3件あります。これらの判例を検証すると、センサーマットの設置は「重大事故につながる切迫した危険が予測できる場合でかつ設置する機器が存在する場合に設置義務が認められる」と解釈することができます。

例えば、居室で転倒のヒヤリハットや事故が一度起きていて、再度同様の事故が起これば生命の危険が予測されるような場合で、設置できるマットがあるというケースです。このように考えると本事例のMさんの転倒事故の場合、居室のトイレに行つて危険が発生する事象は起きていませんから、センサーマットを設置する義務は無いこととなります。

■マニュアルを周知し家族にも適切な説明が必要

本事例のような悲惨な虐待事故を防ぐためには、センサーの設置運用に関するマニュアルを整備し家族にも適切な説明が必要になります。特にショートステイで顕著なのは、「あっちのショートではセンサーマットを設置してくれた」と、センサー機器の設置を求める家族への対応です。

センサー機器設置・運用マニュアルと家族説明書のモデルを差し上げます

## 職員研修用動画無料配信

職員向け事故防止研修用の動画を無料配信（テキスト付）。運営基準で義務化された職員研修に最適。抜粋版は下記URLから

<http://l.ssovp.com/v-c3kw>



## 事故防止対策研修



## 介護リスクマネジメントの基本

—防ぐべき事故と防げない事故を区別する—

Safe Care 株式会社 安全な介護  
[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)

読者登録はこちらから  
<https://bit.ly/3IwkYR8>



毎月オンライン開催  
参加自由・無料

# 事故事例検討会やっています どなたでも参加できます

## 事故事例検討の5つの視点

1. 事故の過失の有無→防ぐべき事故だったのか？
2. 事故発生時の対処→マニュアル通り適切な対処ができたか？
3. 事故の原因分析→原因分析をしたか？それは適切だったか？
4. 再発防止策の検討→再発防止策を検討したか？それは適切だったか？
5. 事故後の家族対応→事故状況の説明など家族対応は適切だったか？

お申し込みはホームページから

<http://www.anzen-kaigo.com/index40.html>



毎月動画セミナー  
無料視聴サービス提供中

株式会社 **安全な介護**



# リスクマネジメント **情報室** のご案内

事故やトラブルで困った時、いつでも山田滋に直接相談できる  
毎月動画やニュースが配信されるから会議や研修で活用できる  
マニュアル・ツール・ニュースがいつでもダウンロードできる

いつでも直接相談できる

## 個別相談サービス

事故やトラブルで困ったとき、メールで相談し山田滋から直接アドバイスを受けられます。相談回数に制限はありません。

マニュアルが手に入る

## マニュアル&ツール提供サービス

介護現場で作った**100件以上**のマニュアルやツールをいつでもダウンロードできます。  
実践的だからそのまま活用できます。

毎月ニュースが届く

## ニュース配信サービス

毎月3種類のニュースをメールで配信します。  
・安全な介護にゆーす ・相談員のためのトラブル対策ニュース・事例から学ぶ動画ニュース

レポートが読める

## ニュース&レポート提供サービス

**400件以上**のニュース・コラムが活用できる  
・事故防止活動ニュース・事故対応ニュース・クレーム対応ニュース・リスクマネジメントレポートなど

**年会費はたったの22,000円（税込）**

詳細はパンフレットで⇒ <http://tiny.cc/d7l6yz>  
お申し込みはこちら⇒ <https://bit.ly/3IJZx27>



# マニュアル&ツール提供サービスでは現場で役立つ資料がダウンロードできます！

虐待の疑いにつながる  
原因不明の傷・アザ・骨折への対応マニュアル

ミスが事故につながるしない仕組みを作ろう  
送迎車降ろし忘れ事故防止マニュアル



すぐ取り組める・成果が上がる事故防止活動  
危険箇所総点検活動マニュアル



Safe Care 株式会社 安全な介護  
www.anzen-kaigo.com

センサー機器の設置・運用マニュアル

1. 設置の対象となる利用者
2. センサー機器設置の管理
3. センサー機器対応のルール
4. センサー機器の点検

事故防止活動の基本とコンプライアンス  
特  
介護職員のためのルールブック

こんな危険な介助はやっちゃダメ  
安全な介護のルール

こんな危険な介助はやっちゃダメ  
安全な介護のルール

株式会社安全な介護  
2020年

事例から学ぶ介護リスクマネジメント

現場の取組を成果につなげる

16の現場事例から学ぶ  
事故防止活動の管理者マネジメント

リスクマネジメントセミナー  
付属資料

株式会社安全な介護

# 現場実践講師 山田滋の 著書のご案内

## 高齢者施設のリスクマネジメントが良くわかる 介護現場で人気の3書をご案内



新版・安全な介護  
体裁：B5判・128頁  
発行：ブリコラージュ  
定価：1,800円+税



介護リスクマネジメント  
事故防止編  
体裁：A4変型判・304頁  
発行：講談社  
定価：3,200円+税



介護リスクマネジメント  
トラブル対策編  
体裁：A4変型判・304頁  
発行：講談社  
定価：3,200円+税

## 最新刊のご案内

# 60件の事例から知恵と工夫のノウハウを あなたのあたまたにインプット



事例に学ぶ 介護リスクマネジメント

ISBN：978-4-8058-8260-3

体裁：B5型判・190頁

発行：中央法規

定価：2,600円+税

### こんなことがあなたの施設で起こるかも・・・

- 原因不明の骨折で犯人を捜せと要求する家族
- 誤えんの死亡事故で調査報告書を要求する家族
- トイレ介助中センサーコール対応して便座から転落
- 行方不明の利用者の捜索が遅れすぐ近くで凍死
- 不審な傷の原因を説明できずに虐待通報
- 夜間転倒し経過観察したが翌朝受診中に意識不明
- 誤薬後経過観察中に急変し死亡、看護師が刑事告訴

介護現場では想定外の事故がたくさん起こります。

想定外の家族の反応にも悩まされます。

これらを解決するには、多くの事例から事故防止対策を  
学ぶと共に、家族対応の方法も研究することが必要です。

(本書「まえがき」より)