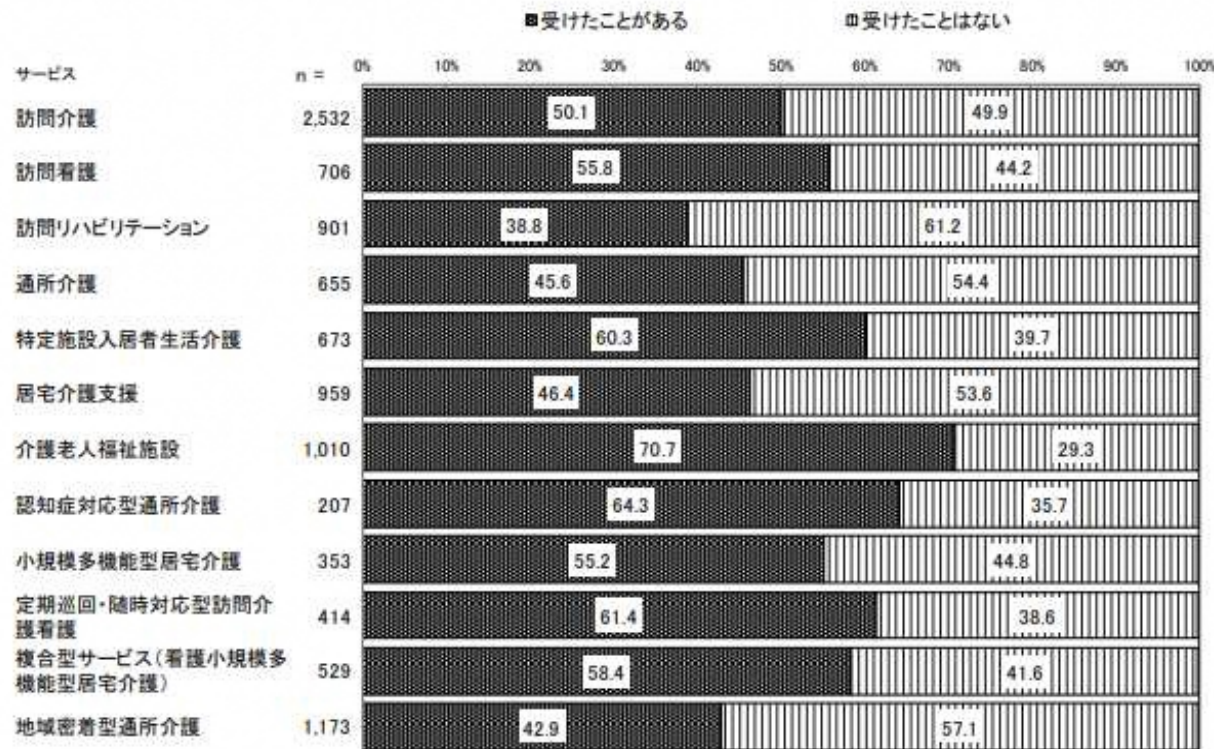


# 介護・福祉の現場におけるカスタマーハラスメント対策

福島県社会保険労務士会 会員  
社会保険労務士 真船あい

# カスタマーハラスメントに疲弊する現場と対応の難しさ



介護職の約半数が利用者からハラスメントを受けた経験があると回答

図 2-19 「これまでに」利用者本人からハラスメントを受けたことの有無

介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究事業」報告書より

# カスタマーハラスメントの定義とは

- ①顧客等の言動であって、
- ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより
- ③労働者の就業環境が害されるもの

①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

厚労省リーフレット「令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！」



## ① 顧客等の言動

利用者、家族、保証人、関係者、取引先業者、近隣住民など、事業に関係を有する者の言動。



## ② 許容範囲を超える

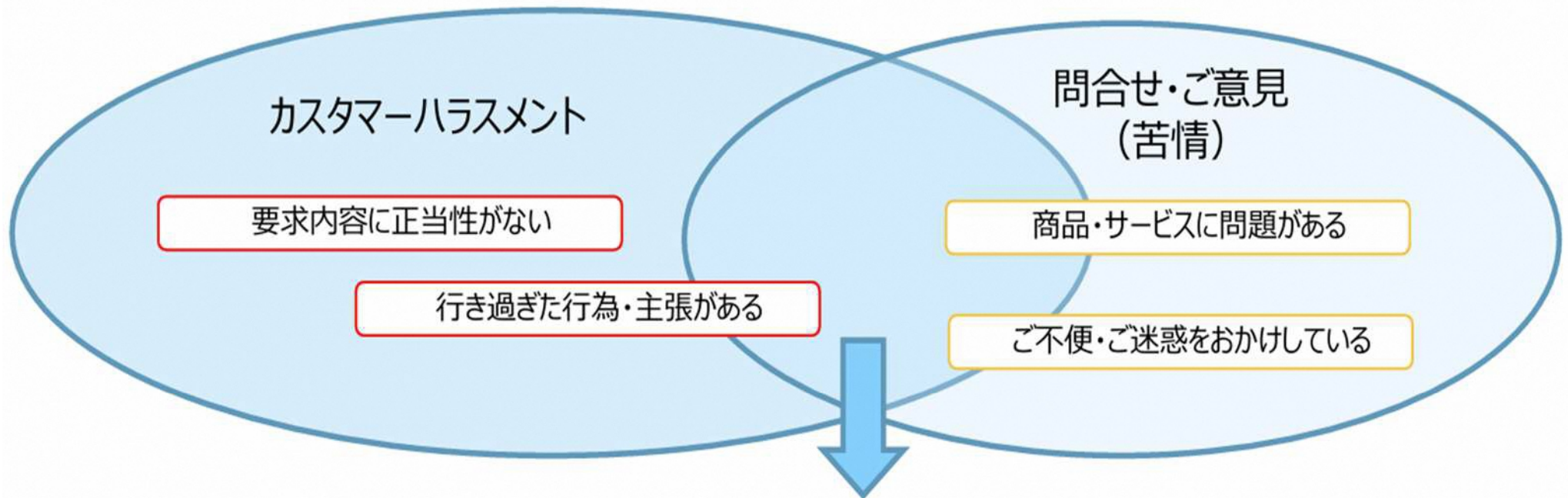


## ③ 就業環境が害される

労働者が安全安心に働けず、業務遂行に支障が出る状態。

ポイント：要求の正当性だけでなく、手段・態様の悪質性も判断対象になります。

# カスタマーハラスメントと問合せ・ご意見



たとえ、正当な理由があってもその要求方法が行き過ぎている場合、カスタマーハラスメントになり得ます。

# カスハラの種類

種類	具体例
暴言型	<ul style="list-style-type: none"><li>・怒鳴り声をあげる</li><li>・「馬鹿」などの人格否定的な発言</li></ul>
暴力型	<ul style="list-style-type: none"><li>・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる。</li></ul>
セクハラ型	<ul style="list-style-type: none"><li>・身体介護の際に過剰に密着する。挨拶の一環で体に触れる。性器や裸への過剰なケアを要求する。</li><li>・「スタイルがいい」「胸が大きい」といった発言。性生活を尋ねる、卑猥な言動を見せる。「恋人はいるの？」等の発言</li><li>・「LINEを教えて」など個人情報を知る。施設の外で待ち、後をつけたり話しかけてくる。</li></ul>
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"><li>・長時間にわたり利用者・家族等が職員を拘束する。</li><li>・長時間電話をかける。</li><li>・他の事業所に対する文句等、自社では対応できない話を延々とする。</li></ul>

# カスハラの種類

種類	具体例
リピート型	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話や面会で理不尽な要望を繰り返し求めてくる。</li><li>・郵送やFAXで同じ質問を繰り返し送りつける。</li></ul>
威嚇、脅迫型	<ul style="list-style-type: none"><li>・「仕事ができないようにしてやる」といった脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす。</li><li>・異常に接近するといった職員を怖がらせる行為。</li><li>・「対応しなければ厚生労働省に言う、口コミで悪く評価する」等。</li></ul>
権威型	<ul style="list-style-type: none"><li>・「俺はたくさん費用を支払っているのだから少しはサービスしろ」</li><li>・「俺は県議会議員の〇〇の知り合いだ。」等、上位職等の威を借り要求を実現しようとする。「お前じゃ話にならん。上司を呼べ。」</li></ul>
施設外拘束型	<ul style="list-style-type: none"><li>・クレームの詳細が分からない状態で、施設外である利用者・家族等の自宅や特定の喫茶店等に呼びつける。</li></ul>
インターネット上での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員の名前をスマホで撮影し、それをSNSなどに投稿する。</li><li>・職員を挑発して動画を撮影し、それを動画サイトに投稿する。</li></ul>



# カスタマーハラスメントが抵触する法律

傷害罪  
暴行罪  
脅迫罪  
恐喝罪  
未遂罪  
強要罪

名誉棄損罪  
侮辱罪  
信用棄損及び業務妨害  
威力業務妨害罪  
不退去罪

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」

## 【法的見地から】

- ・偽計業務妨害罪 刑法第233条 （3年以下の懲役または50万以下の罰金）  
例）そば販売店に無言電話を3ヶ月に渡り970回繰り返した。1974年
- ・威力業務妨害 刑法第234条 （3年以下の懲役または50万以下の罰金）  
例）寺に対して約7ヶ月に渡り「教義が間違っている」など3000回以上の迷惑電話をかけ続けた。

# カスタマーハラスメント対策の必要性

## ・職員への影響

- 不満、不安、疲労の増加
- 体調不良、メンタル不調の増加
- モチベーションの低下

## ・事業所への影響

- 退職者の増加
- 均一的、安定的なサービス提供が出来なくなる
- 対応に労力を割かれることによる業務生産性の低下

カスハラ対応が令和8年10月から全ての事業所で義務化されます。事業所としてきちんと対応しなければ事業所名の公表や、雇用主側が「安全配慮義務違反」で損害賠償責任を負う可能性があります。



# 事業所として何をすることが義務化されるのか

## 方針の明確化・周知

毅然と対応し、労働者を保護する方針を周知・啓発する

## 対処内容の周知

管理者への相談、一人対応の回避、警察通報、情報共有など  
対処内容を周知する

## 相談体制整備

相談窓口を定め周知  
担当者が適切に対応できるように準備する

## 迅速な事後対応

事実確認、被害者配慮、  
再発防止

## 悪質事案への 体制整備

特に悪質なカスハラへの対処  
方法を検討し体制を整備する

## プライバシー保護・ 不利益取扱い禁止

相談者保護  
相談したことを理由とする  
不利益取扱い禁止

令和8年10月1日労働施策総合推進法改正施行！

# カスタマーハラスメントに疲弊する現場と対応の難しさ

- 利用者や家族にハラスメント行為の防止についてどう理解してもらうか？
- どのように事実関係の確認をしたらよいのか？
- どのようにフォローすればよいのか？
- 具体的にどのように対応すればよいのか？

カスハラが起きてから対応方法を考えると、迅速・冷静な対応ができなくなってしまうことも

事前に対応を検討しておくことが重要

# 介護現場で起こる利用者・家族からの ハラスメントの要因(一例)

- 利用者・家族のサービス範囲の不理解

- 担当者ごとのサービス提供範囲のばらつき

例)「A介護士はパジャマの着替え介助をしてくれたのに、B介護士は知らんぷりだ！」

- 意見要望に対する事業所側の対応への不満

例)「居室のエアコンの効きが悪いから見てほしいと言ったのに、放置されている！」

- 事故発生時の対応不備

例)「転倒事故について、具体的状況の説明や謝罪もなく、責任回避ばかりしている！」

- ルール違反行為の容認(面会時間等)

例)「兄が面会にきているときは夜遅くまでOKなのに、なぜか私のときは時間がきたら帰るように言われる！」

# 利用者・家族からのハラスメント事前防止策の基本的考え方

- 1.利用者・家族への意識づけ
- 2.ハラスメント誘発の要因を可能な限り潰しておく
- 3.職員に対する定期的な研修の実施
- 4.職員からの「機能する」報告体制を整備

「現場の努力や我慢」ではなく「仕組み」で防止できる対応策が必要。

本日ご紹介した方法のうち、事業所にあったやり方、取り入れられそうな方法をご検討いただければ幸いです！

# 認知症とハラスメント

- 認知症等の病気または障害の症状として現われた言動は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。
- 事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要です。
- 認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要があります。

厚生労働省：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より

# 職員をカスタマーハラスメントから守る 実効的な事前対策とは？

【参考例①】 契約書などに記載の契約解除条項の例

※事業所の業務内容、制度内容にあわせて内容をご検討ください

## 第●条（契約解除）

次の事由に該当した場合、利用者に対して、1か月の予告期間において文書で通知することにより、本契約は解除されるものとする。

- ① 利用者、家族、保証人、その他関係者が職員に対して、身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント行為その他これに準ずる言動を行い、事業者がサービス継続困難であると判断したとき
- ② . . . .

「利用者」のみが対象となっており、家族等が対象となっていない例がみられます。

「利用者、家族、保証人、その他関係者」と記載することで抑止力や問題発生時の説明にも役立ちます。

# 実効的な事前対策とは？

【参考例②】 カスタマーハラスメント防止チラシ・ポスターの例

## ハラスメント防止の取組みについて

当法人では、昨今のハラスメント防止法等の情勢をうけ、これまで以上に職員間のみならず、利用者様やそのご家族等の関係者様との間でハラスメント問題が生じることがないように、取組みをおこなっております。

以下に該当する行為については、利用者様、ご家族様等の関係者様の行為であっても当法人として見過ごすことができませんので、くれぐれもお控えくださいますようお願いいたします。万一以下のような事態が発生した場合には、サービス利用の停止等も含めた対応を採らざるを得ません。何卒ご理解ご協力をお願い致します。

### ①身体的暴力

物を投げる、蹴る、たたく、唾をはく等

### ②精神的暴力

怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、サービス外の要求を強要する、特定の職員に批判的言動を繰り返す、理不尽な要求をする等

### ③セクシュアルハラスメント

不必要に体に触れる、性的な言動を繰り返す、職員の個人情報聞き出そうとする等

利用者様、ご家族様等の関係者様が安心して制度利用をしていただけるよう引き続き尽力して参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。お気づきの点等がありましたら、些細な点でも構いませんので以下までご連絡ください。

●●意見窓口 担当●●部 電話番号●●-●●●●-●●●●



# 実効的な事前対策とは？



これらは **ハラスメント行為** です

※相手が無視、不快だと感じれば、それはハラスメントです。 ※被害・暴力・虐待等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

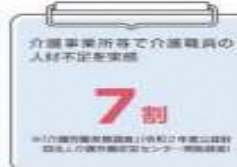
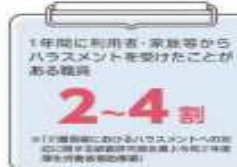
## 介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

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ので、ご留意をお願いします。

## ハラスメントの具体例

分類	内容	例
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
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／「この程度でできて当然」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
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	必要もなく手や胸をさわる／抱きしめる／スード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
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を申し立てる

※認知症等の病気または障害の症状として現れた行為は除く  
（「介護現場におけるハラスメント事例集」令和2年度厚生労働省補助事業要綱）



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く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。



発行所：兵庫県健康福祉部 少子高齢局 高齢政策課

※「訪問看護・訪問介護員が受ける暴力等利用マニュアル」(平成30年3月発行、兵庫県福祉事業)及び「介護現場におけるハラスメント事例集」(令和2年度厚生労働省補助事業)を参考に作成

0382-P-000004

## 兵庫県ハラスメント防止啓発チラシ

<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/documents/r8chirashi.pdf>

# ハラスメント誘発の要因を可能な限り潰しておく

要因	対処方法例【参考例③】
サービス範囲、制度の範囲の不理解	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明の読み上げだけでなく、具体的に説明する</li><li>・制度上できることの範囲について定期的にチェック説明を行う</li></ul>
担当者ごとのサービス提供範囲のばらつき	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員にサービス範囲の共有、確認の実施</li><li>・本当に必要なサービスであれば、統一的に実施する</li></ul>
意見要望に対する対応不備	<ul style="list-style-type: none"><li>・意見要望等を受けた場合にも申し送り事項で共有し、対応の要否を事業所として判断できるようルール化する</li><li>・意見要望苦情窓口の周知</li></ul>
ミス、事故発生時の対応不備	<ul style="list-style-type: none"><li>・ミスや事故発生時の対応フローを事前共有 → 事実調査、利用者達への説明、対応策定までを迅速に行えるよう備える。</li></ul>
ルール違反行為の容認	<ul style="list-style-type: none"><li>・ルール外の手配を行うときは、あくまで例外的な場合、恒常的なルール外手配が発生している場合には、ルール自体を見直す</li></ul>

# 実効的な事前対策とは？

【参考例③】

カスタマーハラスメント危険因子	Yes/No	対応済欄
契約開始時、制度利用時にカスタマーハラスメント防止の取組み、禁止事項を利用者、家族に説明している。		
契約開始時にサービス範囲、制度に「含まれているもの」「含まれていないもの」を患者・家族に説明している。		
職員により、同一利用者に対するサービス範囲、対応にばらつきが生じていない。		
定期的にサービス内容、制度上対応可能な範囲を職員間で確認している。		
利用者・家族から意見要望・クレームを受けた際の報告ルートを把握していない職員はいない。		
利用者・家族向けの意見苦情窓口が設置されている。		
意見苦情窓口の存在を知らない利用者・族はいない。		
事故、ミス発生時の報告対応手順を把握していない職員はない。		
カスタマーハラスメント防止のパンフレットが作成され、患者や家族の目に触れる形で使用されている。		
職員のマナー（服装、言葉遣い）がルーズになっていない。		
どのような行為がカスタマーハラスメントにあたるのか、あたらないのかを職員が正確に理解している。		
カスタマーハラスメントをうけたときの法人内の報告先を知らない職員はいない。		

# 研修での事例

## ⇒実践事例（訪問介護等）

- 一人の利用者が 1 週間に複数回の訪問介護を利用している場合、ハラスメントへの予防として、同じ訪問介護員が入り続けることがないように配慮しています。また、例えば、訪問介護員が独身であるとわかると、恋愛対象と考える利用者がいるため、訪問介護員には、自身の家族構成等の個人情報を利用者に話さないように、研修等で伝えています。
- 新規の利用者の場合、事前に、介護支援専門員から利用者に関する情報を得て、対応する訪問介護員とのマッチングを丁寧に行うケースもあります。

出所) 平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究



# 在宅系事業において重視すべき対策

要因	対策
密室介護における職員の身の安全	緊急連絡可能な端末、警報ブザー等を職員に常時携帯させる
密室介護の空間で複数人から糾弾・暴言・罵倒を受けるケースに備えた証拠化	録音可能な端末を職員に常時携帯させる
訪問型のため、施設への掲示などができない	重要な施設からのお知らせ(苦情窓口の周知、ハラスメント防止の啓蒙チラシを含め)は、直接家族に届ける(郵送・HP掲載等)
訪問型は特に従業員ごとのサービスのばらつきが起きやすい	職員に対するサービスの確認・研修を定期的に行う
訪問先ごとに設備が異なるため、訪問先の事項を把握していなければ事故原因(→不満)につながる	各訪問先ごとの注意事項(ベッドや浴室の使用方法、他の家族の状況等)を職員間で十分に共有する
他の従業員の駆けつけが困難	<p>問題が顕在化している利用者(家族)宅への訪問は、一時的には複数名で訪問する</p> <p>※利用者負担の増加等を理由に利用者が拒否するケースもあるため、家族等に説明して利用者等の理解を得る。</p>

# 入居系事業において重視すべき対策

要因	対策
家族は「介護・福祉の場」を見ていない （「これはやってもらっているはずだったのでは」という誤解）、常時介護に対する期待の高さ	利用者家族へのサービス内容の確認を定期的・重点的に行う
家族は「介護・福祉の場」を見ていない  → 家族は利用者からの言い分以外に情報がない	利用者の日々の様子を定期的に利用者家族に報告する（家族とのコミュニケーション）
対応のばらつきによる不満を発生させない	利用者家族訪問時のルール（時間、人数、コロナ・インフル対策等）を形骸化させない
家族は「介護・福祉の場」を見ていない  → 多少の不手 際でも「隠している」ととられると、家族からの不信感につながる	現場で発生したヒヤリハットは、事故に至っていなくとも家族に対策とともに報告する

# 職員からの「機能する」報告体制を整備

- 「現場の職員止まりで抱えこませない」「事態発生から責任者が対応検討を開始するまでの時間の短縮化」を図ること
- 「利用者、ご家族から相談・不満・苦情が寄せられたら当日中に報告してください」等、要報告事項を具体的に職員に周知しておく(※電話、廊下で家族から通りすがりに言われるなどいろいろなパターンがあるため報告が漏れないよう留意)
- 報告先責任者(複数)を明確化しておく



# 話しかたのポイント

【すべてのカスハラを防げるわけではないのですが、、、  
ちょっとしたはなしかたのポイント】

①言い方を極力肯定的(「〇〇できる」)に言い換える

例:「当日の申込は受付できないんです。」



「当日の申込は受付できないのですが、2日前までにお申し込み  
いただければ対応可能です。次回是非ご検討いただければ」

②ラストを極力肯定的表現(「ありがとうございました」等)でしめる

例:「ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。」



「ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。  
ご意見いただき有難うございました」

# カスハラ加害者がつけ入る隙を減らす

この施設は経営方針が  
なってない、  
私が指導してあげよう

あいつは辞めさせた  
ほうがいい。

あはは、、、  
そうですね、、、

この規則をつくれ。  
etc...



# カスハラ加害者がつけ入る隙を減らす

【過剰なアドバイスには】

ご意見として承りますが、  
組織内部のことですので、  
施設側で決定させていただきます。



# カスハラ加害者がつけ入る隙を減らす

いい身体してるよねー。  
よく言われるでしょう

（そういうこと言わないで、、、）



# カスハラ加害者がつけ入る隙を減らす

「嫌です」「やめてください」  
「もう介護できなくなりますよ」



本人がその場で言えないこともあるが、  
その場合は早いうちに上司など他の人から  
本人に伝える

# カスタマーハラスメント発生時の基本的考え方

相手とは「対等」の気持ち  
(何とかわかっていただかなければと  
不必要にへりくだる必要はない)

## 1.初動対応が重要

- ・事態を放置すると、「この行為をやっても咎められない」という意識づけを与えることにつながってしまう(事態のエスカレート)
- ・同種事案が重なることで職員への負担が増加

## 2.ハラスメントには毅然とした対応が基本、まずは話をよく聞く

- ・まずは相手の話をよく聞き、メモをとる。
- ・その場で反論、回答をする必要は無い。(「確認して回答いたします。」でよい。)
- ・謝罪を求められたら「ご心配をお掛けし申し訳ありません」など限定的に謝罪する。

# カスタマーハラスメント発生時の基本フロー

## 事案発生

職員からの報告

## 事実関係調査

- 職員ヒアリング
- 防犯カメラ映像確認
- 他の職員等ヒアリング
- 加害者側へのヒアリング等

## 事実の認定

どこまでの事実が認められるか判断

## 対処

- 話し合いの場を設ける
- 複数名での対応へ
- 担当者交代
- 警告
- 誓約書の取得など



# 事実関係調査はどのように行うべきか？

- ヒアリングは可能な限り「5W1Hに基づいて」聴取する

## 【参考例④】

- ✓ NG例) 介護中に利用者からひどいことをされました
- ✓ 好ましい例) ●月●日●時頃、利用者甲の入浴介助を行っている最中、「お湯がぬるいんじゃ」等と叫びながら手で何度もお湯をかけられ、私の顔や髪の毛がずぶ濡れになりました
- 客観証拠(防犯カメラ映像、録音)は有用な証拠
- 目に余る繰り返される叱責等は、録音をとる
- 加害者ヒアリングは傾聴重視で行う(管理者等が行うのがベター)
- 加害者ヒアリングは、事実だけではなく行動に出た理由も聞く(録音又は議事録化)

# 利用者に対するヒアリングイメージ

管) 昨日お風呂のお湯がぬるかったみたいですね。

利) ぬるいなんてもんじゃない、冷たくて心臓がとまるかと思った。ひどいもんだよ。

管) **それはびっくりしちゃいましたね。** Aさんはすぐに温かいお湯を出してくれました？

共感して話しやすくする

利) そのあと温かいお湯は出てきたけど俺はAの対応が気に入らないね。

管) **どんなところが気に障った？**

理由の確認

利) すぐに「ごめんなさいお湯がぬるかったです」と言えばいいものを、あたふたして謝らないんだよあいつは。

管) そうだったんですね。それで〇さんはどうしたんですか？

利) ぬるいって怒ったの。

把握している事実を伝える

管) 怒ったってどんな風に？ **Aさん頭までびしょびしょだったみたいだけれど**

利) ぬるいお湯の温度がわからねえみたいだから、ちょっとかけてやったの

管) **お湯を顔にかけたの？**

事実を確認する

利) そう

管) お湯かけるなんて、それはちょっとやりすぎなんじゃないですか？

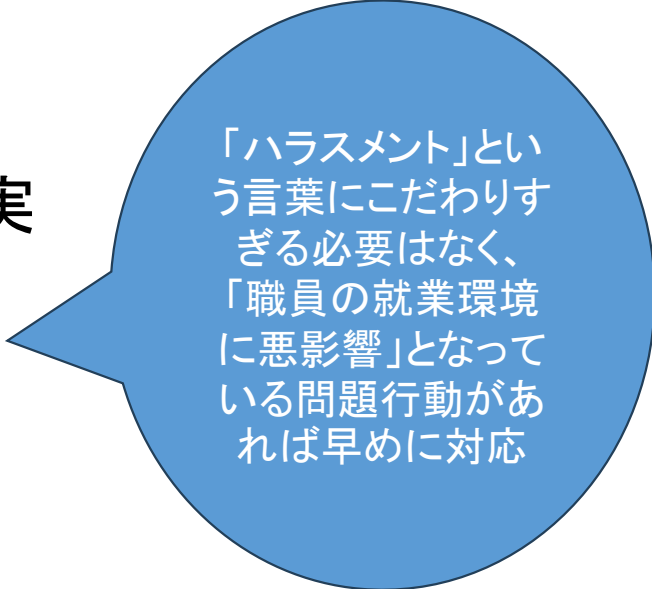
理由を確認する

利) だってAのやつ、前からお湯がぬるいって言ってるのにいつも同じ間違いばっかしなんだもんね

# 事実調査の結果、事実の認定はどのように行うべき？

カスハラの実事が認定ができるのは、原則

- ① 客観証拠がある実事(カメラ、録音)
- ② 被害者・加害者のヒアリング結果が一致した実事
- ③ 複数の目撃者のヒアリングと一致した実事



「ハラスメント」という言葉にこだわりすぎる必要はなく、「職員の就業環境に悪影響」となっている問題行動があれば早めに対応

実事確認シート【参考例⑤】

※厳密に実事認定ができないものであっても、体制を変えるなど一定の対応は可能

※「何をされたか」や「事業所の対応」を記録(録音やメモ)に残すことが重要

# カスハラ対策のために録音や録画をしてもよいのか

## 【カメラの設置はしてもよいか】

- ・居室の中はプライベートな空間であるためカメラ設置には家族と入居者両方からの同意をとることが必要
- ・玄関、廊下、食堂など共有スペースは防犯カメラを設置してもよい
- ・トイレ、浴室はカメラの設置は不可

## 【会話の録音はしても良いか】

- ・自分に向けての会話や電話の内容を会話の当事者が録音することは可能
- ・盗聴(会話や通信などを、当人らに知られないように第三者がひそかに録音すること)は不可

# 考えられる対策

対応策(例)	備考
話し合いの場を設ける 【参考例⑥】	・行為の程度に拘らず実施可 ・問題発生入口のコミュニケーションでの解決
複数名での対応体制に変更する	・該当行為の認定ができなくとも実施可
同性の対応を基本とする	・該当行為の認定ができなくとも実施可 ・セクシャルハラスメントに有用
担当者を変更する	・該当行為の認定ができなくとも実施可
利用者、家族への再発防止依頼	・行為の初期段階で実施する

# 考えられる対策

【参考例⑥】カスタマーハラスメント発生時の利用者（又は家族）との話し合い台本

- ・今回、●●さんが、●●職員に対して●●●●●という行動をとられました。
  - ・●●さんにその理由を尋ねたところ、●●という理由があったようです。●●職員に確認したところ、たしかにこれについては●●さんにとって申し訳なかったことですし、今後法人として再発がないよう取り組んでいくことを約束します。
  - ・ただ、たしかにそのような事情があっても、●●というような行動は当法人で禁止させていただいている「カスタマーハラスメント」にも該当する行為です。
  - ・今後は、もし当法人職員に不手際があった際には●●のような行動をとらず、相談窓口に伝えてください。法人としてすぐに事実関係を調査して確認できた事実の範囲で対応します。
  - ・法人としても尽力していきますので、●●さんも今日のお話をご理解のうえ制度を利用させていただきますようお願いいたします。
- 
- ・職員側にも責めるべき事項があった場合には、こちらから事実を認め詫びることが重要です。
  - ・カスタマーハラスメントに該当することを明確に伝えてください。
  - ・法人が利用者を「単に黙らせようとしている」と受け取られないように、不満を解消するための別の手段が確保されていることをきちんと告げることが大切です。

# 考えられる対策

対応策(例)	備考
利用者・家族への文書 (イエローカード) 【参考例⑦】	・行為が反復した場合や重大な内容の場合
利用者・家族から誓約書 【参考例⑧】を取得	・行為が反復した場合や重大な内容の場合 (本人が認めて反省しているとき)



# 考えられる対策

## 【参考例⑦】言動を改善するよう伝える書面案

### ●●様の言動について

過日より、●●様が当法人に来訪される際、以下のような言動がみられたため、当法人からは都度このような行動をとられないようお願いをしてきたところです。

- ・職員に対し「お前」「ふざけんな」「殺すぞ」等と粗暴な発言をする行為
- ・職員に対し、こぶしを振りかざす等暴力を振るうかのような威嚇をする行為

しかし、残念ながら、●●様におかれては、●月●日も、職員に対し「てめ一殴られたいのか」と大声で叫ぶといった行動がみられました。

これらの行動は、事業の運営を阻害するものであり、当法人としては見過ごすことができないものであり、カスタマーハラスメント行為に該当するものです。

今後同様の行動がみられた場合には、●●様の当法人施設立ち入りのお断り、制度の利用停止や契約の解除も検討しなくてはなりません。今後、くれぐれも同様の行為をなされないよう、本書面をもって申し入れいたします。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

本文面はカスハラ行為が反復したことが明確な場合や重大悪質があったことが明確な場合に使用してください。事業内容等にあわせて内容を変更してご利用ください。

# 考えられる対策

【参考例⑧】カスハラをしないことを誓約いただく文書例

## 誓 約 書

私は、○年○月○日に貴法人内において貴法人職員の方に「殺してやるぞ」「お前なんか死んじまえ」等と大声で述べたこと、「この野郎」と述べ拳を振りかざしたことについて、深く反省するとともに、今後二度とこのような行為をおこなわないことをここに誓約いたします。

今後、万が一、貴法人の職員、関係者の方等に対して今回のような粗暴な言動をおこなった際には、貴法人より下記の措置を受けたとしても一切の異議の申立、第三者に対する苦情申出、訴訟提起等を行わないことをここに誓約します。

### 記

- 1 私の父○○○○と貴法人との間の介護老人福祉施設契約が解約となること
- 2 私の貴法人施設内への一切の立ち入りが禁止されること
- 3 貴法人から法的責任の追及を受けること

記入年月日 令和（ ）年（ ）月（ ）日

記入者署名捺印 （ ）（印）

# カスハラ対応事例

事例1:ドライバーが利用者に殴られた

利用者:Aさん(精神障害、障害支援区分2) 事業者:就労継続支援B型

【概要】朝の送迎中、Aさんにドライバーが急に殴られた。事業所へ到着した後、報告を受けた管理者からご家族に連絡し、事業所へ来ていただくことにした。その間、Aさんとドライバーへ聞き取りを行い、Aさんのご家族が到着された後に聞き取った当時の状況を説明した。その日はご家族と共に一旦ご帰宅いただいた。

## 【対応経過】

- 翌日に改めてAさん・ご家族との面談を実施した。Aさんの状況を確認し、医療機関や相談支援事業所と連絡を取り、今後の対応を検討した。その結果、服薬内容の調整が実施され、家庭内で落ち着きが認められるまで、サービスの利用を見合わせることにした。
- Aさんの利用再開に伴って、運転席と後部座席の間にパーテーションを設置した。また、ドライバーの気持ち落ち着くまでは他職員が対応することにした。行為の発生から数か月後にAさんとドライバーの状況が安定してから、対応を以前の状態に戻した。

## 【対応のポイント】

- 行為があってから、事業所に到着後すぐに管理者へ報告した。
- 管理者がAさんとドライバーの双方から話を聞き、事実確認に努めた。
- 医療機関や相談支援事業所と連携し、服薬内容の調整など適切な対応がとれた。
- 再発防止の対策を講じたり、ドライバーの気持ちに配慮して一時的にAさんから距離を取る等の対応を行い、職員の安全と安心を確保した。

# カスハラ対応事例

事例: 支援拒否や暴言を受けた

利用者: Cさん(身体障害、障害支援区分6) 事業者: 施設入所支援

【概要】Cさんは職員に対する暴言や介護拒否、支援方法について非難する等の言動がある。

## 【対応経過】

- ・1対1になる場面を極力作らず、必ず職員が複数いる状況で支援を行っている。そうすることで、支援中に職員の精神的負担が大きい場合はその場で対応者を変更できるようにしている。
- ・管理者が職員の様子を観察して、精神的に悪化しそうな場合は担当から外れる時間を設定し、職員からの希望次第で担当の変更も検討する。
- ・行為の要因は職員の力量のせいだけではないことを職場で常に確認し、職員の精神的な安定を図っている。

## 【対応のポイント】

- ・支援をチームで行うことで、職員が一人で抱えまないようにしている。
- ・何かあった際にも直ぐに応援を呼んだり、対応を代わったりすることが可能な状態としている。
- ・管理者も自ら職員の状態把握に努め、柔軟に担当変更などに対応している。
- ・チーム内で共通認識を持つことで、お互いに応援や対応を頼みやすい雰囲気を作っている。

# カスハラが起きたら 類型ごとの対応方法

類型	対応方法
暴言型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数名での対応。（「他の利用者さんの迷惑になりますので、静かにしてください。」）</li> <li>・事実確認ができるよう暴言の様子を録音しておく。</li> <li>・110番、警告書等の交付。悪質な場合診療の拒絶、立入禁止告知書等の交付等。契約解除等を発出する場合には弁護士に経過等相談し判断を仰ぐ。</li> </ul>
暴力型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危害を加えられないよう一定の距離を保ち対応者の安全確保を最優先する。直ちにハラスメント担当部署に連絡し、保安員等を含む担当部署の複数の職員が駆け付けるとともに、迷わず110番する。その他暴言型と同様の対応を検討。</li> </ul>
セクハラ型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・録音・録画による証拠を残し、職員及び利用者・家族等に事実確認を行い、加害者には警告。</li> <li>・執拗なつきまといに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士や警察に相談する。</li> <li>・「セクハラにもうまく対処できるようになって一人前」等、当事者の対応能力の問題にしない。</li> <li>・ドアを常にかけておくなど、第三者から見える状態にしておくことや、個室やカーテンで仕切る必要がある場合は2人以上のチームで行う等</li> </ul>
時間拘束型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・家族等の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。</li> <li>・説明を尽くしても引き下がらない場合は、対応を打ち切る。（「何度説明してもご理解いただけないようなので、事業所としての対応を打ち切らせていただきます。」）</li> <li>・あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上は対応しない。</li> </ul>

# カスハラが起きたら 類型ごとの対応方法

類型	対応方法
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応は変わらないことを説明し、引き下がらない場合は対応を打ち切る。（「何度も申し上げているとおり、その件については既にご説明しました。事業所として対応を打ち切らせていただきます。」）</li> </ul>
威嚇、脅迫型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応内容を記録し（録音を躊躇しない）、毅然とした態度をとる。</li> <li>・「怖くて話ができない」旨を伝え対応を打ち切る。（「そのように威圧的では、お話ができません。」、「どういう意味でしょうか。怖いです。」）</li> <li>・「インターネットに書き込むぞ。」等の脅しには「そちらでお決めください。」</li> </ul>
権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不用意な発言はしない。要求には応じない（特別扱いしない）。</li> <li>・書面による謝罪要求等についてはあくまで相手の要求であり、応じる義務はない。</li> <li>・土下座の要求など、正当な要求を越えていることは明らかであり、応じる必要はない。</li> </ul>
施設外拘束型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・単独での対応は行わず、上司等に対応方針を相談する。</li> <li>・クレームの詳細を確認した上で対応を検討する。状況に応じて弁護士や警察に相談する。</li> </ul>
インターネット上での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説諭・警告により撮影を止めさせる。撮影行為等を手で制止すると、撮影機器と接触し、「機器が損壊した」等の抗議に発展することもあるため注意する。（「他の利用者様のプライバシーが侵害される可能性があります。」「職務妨害になる可能性があります。」）</li> <li>・利用者・家族等から見える位置に、撮影行為等を禁止する旨の注意事項を掲示。</li> </ul>

# 契約解除の検討は慎重に行わなければ リスクが高い→弁護士の方に必ず相談を

- 利用者家族が老人ホーム職員に対して「馬鹿野郎」「あんなくそナース、辞めちまえ」「あんなのクビだろ」「俺が指示しなきゃなんの提案もできない施設か」「何が忙しいだよ、ほんと酷い施設だな」
- ホーム長を「エンドウ豆、チビ」他の職員を「デブ」や「ハゲ」などと、人格否定の意味合いを持つ呼び方をしていたこと
- 利用者である母の経管栄養の速度を被告の考えで変更することや、職員に対し、立位を伴う排せつ介助を強要することなど。

【裁判所】利用契約の解除を有効とした。

ホーム長がつけていた記録や施設から被告に対して送付した9回以上書面（言動を具体的に指摘の上、言動の改善を求める旨の書面）が、被告の行動を認定する証拠として用いられた。



# 契約解除の検討は慎重に行わなければ リスクが高い→弁護士の方に必ず相談を

・入居者Aの父が施設長に対し「おい、お前な」などという強い口調で抗議し、また机を叩く等した。

これに対して施設長から「先ほどの態度で契約のほうはこちらのほうで切らせていただきます。」と述べ契約を解除した。

【裁判所】解除無効、慰謝料200万円認容（施設側敗訴）

「確かに、入居者Aの父は、施設との話し合いの場で、机を叩き、大声をあげるなど、不穏当な言動をした場面があった。

しかし、入居者Aの父がこのような言動に及んだのは、施設を利用してから12年間で、この一回のほかにはない。重大な背信行為とまではいえない。



# 対応検討時に考慮する事項

	厳粛な対応とすべき考慮事由	軽微な対応にとどめるべき考慮事由
行為の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体に危害を加えるもの</li> <li>・人格否定的な文言</li> <li>・身体接触を伴うセクハラ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不満を述べる発言にとどまる</li> </ul>
結果の重大性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・負傷した</li> <li>・メンタル面の健康を害し出勤できなくなった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>
事業所側の落ち度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> <li>・軽微な落ち度にとどまる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あり</li> <li>・事業所側の基本的事項に落ち度あり</li> </ul>
周りの職員や他の利用者への危険性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周りの職員も委縮している</li> <li>・他の利用者からクレームがあがっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>
過去の事情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同種行為の警告を受けている</li> <li>・同種行為を行わない誓約書を提出している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めての行為</li> </ul>
反省の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・反省していない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・反省している</li> </ul>

# 無茶な要求があったときの対応策

類型	具体例	対応策
言質を強要	「一筆書け」 「〇〇すると誓約書を書け」	<ul style="list-style-type: none"><li>・その場で約束ごとを書かない</li><li>・事業所で協議のうえ後日対応方針を示すと伝える</li></ul>
対応を急かせる	「今すぐ対応しろ」 「今日中に〇〇しろ」	<ul style="list-style-type: none"><li>・無理な要求には応じない</li><li>・他の利用者さんの対応があることを伝え対応可能な期限を伝える</li></ul>
不明確な要求	「誠意をみせろ」	<ul style="list-style-type: none"><li>・誠意とは何か具体的に示させる</li><li>・こちらから対応を提示しない</li></ul>
謝罪を強要	「間違いを認め謝罪しろ」	<ul style="list-style-type: none"><li>・詳細判明するまでは「ご心配をお掛けして申し訳ありません」など限定的に謝罪する。</li></ul>

# 就業規則の改訂（例）

就業規則に規定、  
HPに掲載したり  
社内報で周知する  
など会社の方針が  
伝わるようにする

## 第〇条(カスタマーハラスメントの防止)

- 1 カスタマーハラスメントとは、職場における顧客・利用者・取引先等の言動であって、当該従業員が従事する業務の性質等に照らし社会通念上許容されないものにより、従業員の就業環境を害する言動をいう。
- 2 使用者はカスタマーハラスメントにより従業員の就業環境が害されないよう、事業所における方針の策定と周知、相談窓口の設置及び対応体制、事実関係の迅速かつ正確な確認と適正な対応、再発防止策の実施、相談者に対する不利益取扱いの禁止など適切な措置を講ずる。
- 3 従業員は職場内または他社の職場において他社の従業員、事業者等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為をしてはならない。

## 第〇条(懲戒の事由)

次のいずれかに該当するときはその情状により懲戒に処する。

(略)

・職場内または他社の職場において他社の従業員、事業者等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行ったとき

# 事業所にあった対応マニュアルを検討

【参考例⑨】カスハラ対応マニュアル ※マニュアルに記載する記載事項の例

- 1. 基本方針
- 2. カスタマーハラスメントの定義
- 3. 初期対応
- 4. その場でしてはいけないこと
- 5. 緊急時対応
- 6. 記録・報告
- 7. 管理者の対応
- 8. 利用者・家族等への対応手順
- 9. 職員保護のための措置
- 10. 相談窓口
- 11. 外部連携先

# カスタマーハラスメント防止のために

- ・職員への周知や研修を定期的実施してカスハラに関する認識を深めることは効果的です
- ・周知など「事前の対策」でカスハラを防止する体制づくりを検討しましょう
- ・カスハラが起こったときにとりうる対策を知っていることで落ち着いて対応が可能になります

ご清聴ありがとうございました。