

# 介護現場におけるハラスメント・リアル対応策

～令和3年介護報酬改定を踏まえて～

杜若経営法律事務所主催  
弁護士 友永隆太

令和3年10月18日(月)13:30-15:00

# 講師紹介



杜若経営法律事務所

弁護士

# 友永 隆太

Twitter



## 【経歴】

- 慶應義塾大学法科大学院修了(平成27年)
- 第一東京弁護士会弁護士登録、杜若経営法律事務所入所(平成28年)
- 経営法曹会議会員
- 団体交渉、残業代請求、労働災害や解雇事件等の労働問題について、いずれも使用者側の代理人弁護士として対応にあたっている

企業向け顧問サービス(月5万~) / 士業(社労士等)向け顧問サービス(月2万~)展開中

## 【令和3年の主な講演実績】

- 「残業代時効3年時代を見据えた企業防衛策」
- 「職場のアウティングをめぐる問題と対応策」
- 「心理職がオンラインを活用するときこれだけは知っておきたい法律知識」
- 「臨床心理士は企業と契約をこう結べ! 契約編」
- 「外国人雇用トラブルと紛争防止」
- 「もめる退職勧奨、まとまる退職勧奨~退職合意類型別十連発、雑形付き~」
- 「事例別・コロナ時代の従業員トラブルへの向き合い方」
- 「教養としての『労働法』入門」ウェブセミナー
- 「コロナ禍における人員整理~正しい対応、誤った対応」
- 「同一労働同一賃金判例解説 ~日本郵便、メトロコマース、大阪医科大学最高裁判決を踏まえた今後の雇用対策~」
- 「パワハラ調査」
- 「外国人との労働紛争を防ぐためのコミュニケーション論」

## 【主な著作】

- 「外国人労働者が関係する労組トラブル最前線」(ビジネスガイド記事・日本法令)
- 「法律家から学ぶ葬祭業界の「労務問題」」(月刊フューネラルビジネス連載記事・綜合ユニコム)
- 「教養としての『労働法』入門」(共著・日本実業出版社)
- 「職場のアウティングをめぐる問題と法的責任・社内整備」(ビジネスガイド記事・日本法令)

## お話しさせていただく内容

- I. 介護の現場で何が起きているのか？
- II. 令和3年介護報酬改定のハラスメント防止対策とは？
- III. 利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～
- IV. 利用者等からのハラスメント対応策～発生後～
- V. まとめ

# I .介護の現場で何が起きているのか？

# I. 介護の現場で何が起きているのか？

## 利用者・家族対応への苦慮

- 介護中の威圧的な言動
- 介護中の暴力
- 介護中の卑猥な言動
- 過剰な要求やクレームを繰り返す
- 事実に基づかない「虐待だ」等と騒ぎ立てる
- ルール(面会時間等)を守らず、注意をすると逆上する

介護の現場では、カスタマーハラスメント(利用者・家族によるハラスメント)が顕著

## 職員間のハラスメント(参考)

- 前職のルールを自己判断で後輩に押し付けようとする
- 事業所内での暴言・暴力

# I.介護の現場で何が起きているのか？

介護職の約半数が利用者本人からハラスメントを受けた経験があると回答

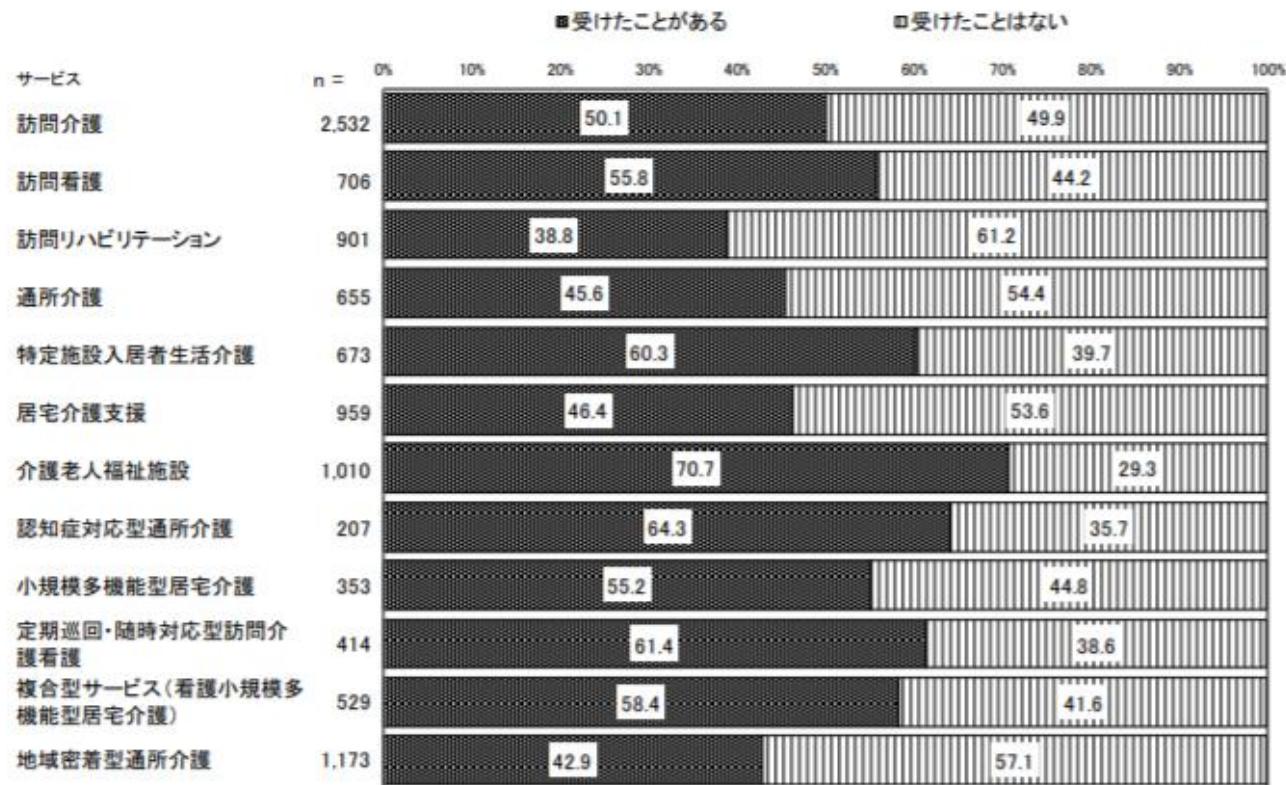


図 2-19 「これまでに」利用者本人からハラスメントを受けたことの有無

「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(平成31年3月)より

# I.介護の現場で何が起きているのか？

「介護職なら、理不尽な利用者や家族にも我慢しなければならない」は通用しない時代に

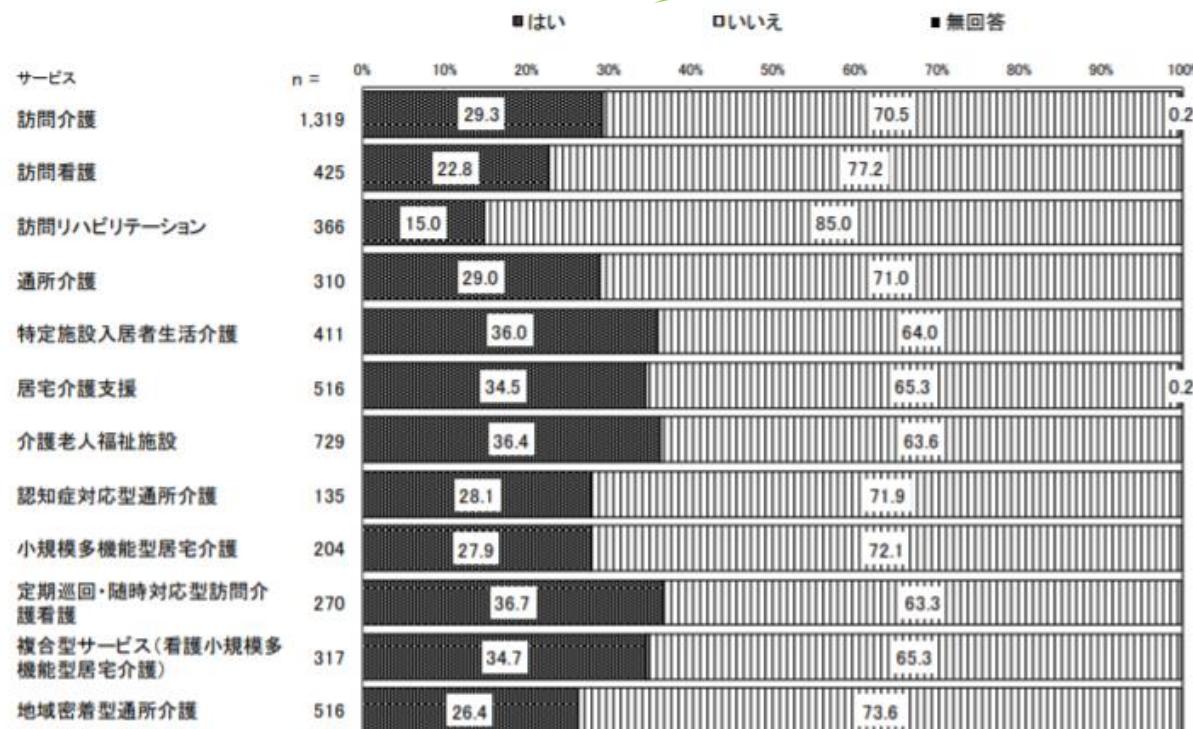


図 2-28 ハラスメントを受けて仕事を辞めたいと思ったことの有無  
（「これまでに」利用者・家族等のどちらかからハラスメントを受けたことがある人が回答）

「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(平成31年3月)より



# I. 介護の現場で何が起きているのか？

## 被害職員への対応の難しさ

- 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か？
- 具体的措置はどうすれば？

## 利用者・家族への対応の難しさ

- 利用者・家族は事実関係の聞き取りに応じてくれるか？
- ハラスメント行為防止についてどう理解してもらうか？
- 担当替えについて理解してもらえるか？

## 職員全体へのフォローの難しさ

- どこまで事態の共有してよいか？
- 人手不足であり担当者変更や複数人対応が難しい

## I. 介護の現場で何が起きているのか？

### 対応を怠った際のリスク

- 職員から事業者に対する損害賠償請求(安全配慮義務違反)
- 職場への不満・不安が募ることによる離職者の増加
- 介護事故や虐待リスクの誘発
- 介護報酬への影響



## II.令和3年介護報酬改定のハラスメント防止措置とは？

## II.令和3年介護報酬改定のハラスメント防止措置とは？

### そもそも報酬改定とは？

- ・介護保険を提供した事業所に支払われる料金(介護報酬)は、原則として7~9割が介護保険から賄われている
- ・介護報酬は厚生労働大臣が定める基準により算定(サービス提供体制等に応じて加算・減算される)
- ・基準(報酬改定)は3年に一度行われる
- ・令和3年報酬改定において、「勤務体制の確保」の措置として、ハラスメント防止措置が基準に盛り込まれた

介護事業者は  
遵守の必要



厚生労働省

## II.令和3年介護報酬改定で規定されたハラスメント防止対策とは？

「事業者が講すべき措置」(義務)

(職員間のハラスメントを念頭)

- ①事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備(窓口をあらかじめ定め周知)

パワハラ防止法の義務内容の確認

「事業者が講じることが望ましい取組」

(利用者等からのカスタマーハラスメントを念頭)

- ③相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備
- ④被害者への配慮のための取組み
- ⑤被害防止のための取組み

・努力義務である  
・介護現場ではより深刻

## II.令和3年介護報酬改定で規定されたハラスメント防止対策とは？

義務的ハラスメント対策2点(①事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発、②相談体制整備)の対応方法

- 対応方法は、

- I. 就業規則等に記載し周知する方法

- II. パンフレットや啓発文等に記載し職員に配布する方法

- III. 研修や講習会を実施する方法 等

- 明示すべき内容は、

- I. ハラスメントを行ってはいけないこと

- II. どのようなものがハラスメントにあたるかの例示

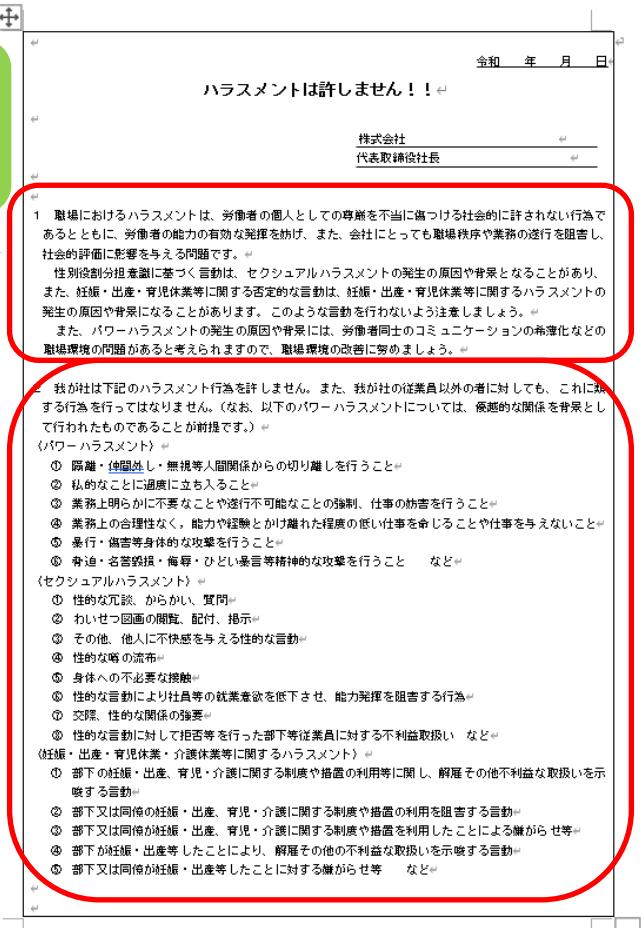
- III. ハラスメントを行った職員については厳正に対処すること

- IV. 相談窓口の連絡先

Cf.厚労省ひな形  
「ハラスメントは許しません！！」

## II. 令和3年介護報酬改定で規定されたハラスメント防止対策とは？

ハラスメントを  
許さない旨



どのようなもの  
がハラスメント  
にあたるか

③ この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いているすべての労働者です。

セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、監査、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。

妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等した女性労働者及び育児休業等の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚が行為者となり得ます。

相手の立場に立って、首脳の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていくましょう。

4. 社員がハラスメントを行った場合、就業規則第\_\_\_\_\_条「惩戒の事由」に当たることとなり、処分されることがあります。

その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。

- ① 行為の具体的な態様(時間・場所(職場が否か)・内容・程度)
- ② 当事者同士の関係(職位等)
- ③ 被害者の対応(告訴等)・心情等

5. 相談窓口

職場におけるハラスメントに関する相談(苦情を含む)窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうかが微妙な場合も含め、広く相談に対応し事業に対応します。

課 \_\_\_\_\_ (内線\_\_\_\_、メールアドレス\_\_\_\_) (女性)

課 \_\_\_\_\_ (内線\_\_\_\_、メールアドレス\_\_\_\_) (男性)

相談には平たく、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので安心してご相談ください。

6. 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

7. 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対応します。

8. 当社には、妊娠・出産・育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。まずはどのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。

制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことにより、職場にも何らかの影響を及ぼすことがあります。制度や措置の利用をめらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や経営者や経理課に相談してください。また、気持ちは制度を利用するのにも、利用者は日々から業務に関わる方とのコミュニケーションを図ること大切にしましょう。

所属長は妊娠・出産・育児や介護を行う労働者が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため、所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、経営層に相談してください。

9. 職場におけるハラスメント防止研修、講習を実施する際は、積極的に参加してください。

厳正な処分

相談窓口の明示

厚労省HPより

<https://jsite.mhlw.go.jp/yamagata-roudoukyoku/content/contents/000751027.docx>

## III.利用者等からのハラスメント対応策 ～事前防止策～

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 利用者・家族から職員に対するハラスメントの類型

##### 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、特定のヘルパーに批判的言動を繰り返す、家族が利用者の発言をうのみにし理不尽な要求をする等

##### ③セクシャルハラスメント

不必要に体に触れる、卑猥な言動を繰り返す、サービスとは無関係に下半身を見せる、入浴介助中に性的な要求をする等



### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 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不備

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、何も対応しないまま放置されている！」

- 事故発生時の対応不備

例)「転倒事故について、具体的な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！」

- 家族の介護疲れ

- 利用者・家族の属性



### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

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

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 1. 利用者・家族への意識づけ

- 利用契約書の契約終了事由への明記及び契約時の説明

例)第●条(契約解除)

次の事由に該当した場合、事業者は入居者に対して、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入居者又は入居者の関係者が事業者職員に対して、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

- 継続的な周知(次頁例)



### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

<p>これらは <b>ハラスメント行為</b> です</p> <p><small>※相手が脅威、不快だと感じれば、それはハラスメントです。※脅害・暴力・拒絶等は、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。</small></p> <p><b>介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い</b></p> <p>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、契約条項や重要明確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。</p>	<p><b>ハラスメントの具体例</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>内容</th> <th>例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 身体的暴力</td> <td>身体的な力を使って危害を及ぼす行為</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>2 精神的暴力</td> <td>個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おしめしたりする行為</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>3 セクシャルハラスメント</td> <td>意に添わない性的説教や、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為</td> <td>必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする</td> </tr> <tr> <td>4 その他</td> <td>悪質クレームやストーカー行為など</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>※認知症等の病気または障害の症状として扱われた言動は除く (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参照)</small></p> <p><b>1年間に利用者・家族等からハラスメントを受けたことがある職員</b> <b>2~4割</b> <small>※「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報告書」(令和2年度公取財厚生労働省補助事業)</small></p> <p><b>介護事業所等で介護職員の人材不足を実感</b> <b>7割</b> <small>※「介護労働実態調査」(令和2年度公取財厚生労働省補助セントアメリカ調査)</small></p> <p><b>兵庫県の高い高齢化率</b> <b>令和3年 平成30年 14.8% → 29.0%</b> <small>※「高齢化率の推移」(厚生労働省補助事業)</small></p> <p>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。</p> <p><b>発行課: 兵庫県健康福祉部少子高齢政策課</b></p> <p><small>※「訪問看護師・訪問介護員が受けける暴力等対策マニュアル」(平成30年3月発行、兵庫県委託事業) 及び「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、厚生労働省補助事業)を参考に作成 0381P2-049A4</small></p>	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、おしめしたりする行為	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	3 セクシャルハラスメント	意に添わない性的説教や、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／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする	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を申し立てる
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、おしめしたりする行為	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														
3 セクシャルハラスメント	意に添わない性的説教や、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／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする														
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を申し立てる														

### 兵庫県ハラスメント防止啓発チラシ

<https://www.city.kobe.lg.jp/documents/29033/harasumennto.pdf>

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 訪問看護ステーションからのお願い（一部抜粋）

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

○ **職員に対する金品等の心付けはお断りしています。**

職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

○ **ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。**

大切なペットを守るために、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

○ **暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。**

職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

厚労省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」平成31(2019)年3月 より

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 2. 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
利用者・家族のサービス範囲の不理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約時の説明を読み上げに終始せず、具体的に説明する</li> <li>サービス範囲が現在のケアプランと適合しているかどうか、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、対応の要否を管理者が判断できるようルール化する</li> <li>利用者向けの意見要望苦情窓口の周知</li> </ul>
事故発生時の対応不備	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>ルール外の取扱いを行うときは、あくまで例外的な場合</li> <li>恒常的なルール外取扱いが発生している場合には、ルール自体を見直す</li> </ul>

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 3. 職員に対する定期的な研修の実施

- ・「利用者・家族とはいえ許されない言動(ハラスメント)」にはどのようなものがあるか(報告事項)
- ・発生時の報告・相談先
- ・利用者・家族の不満に繋がりやすい事項の確認(服装、言葉遣い、介護サービス内容の正確な理解)

研修は厚労省公開のツールも有効活用可能

・管理職向け研修の手引き

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000629788.pdf>

・職員向け研修のための手引き

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000629790.pdf>

・職員向け研修動画 <https://www.youtube.com/watch?v=Nom21n4bukI>

### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

#### 4. 職員からの「機能する」報告体制を整備

- 重要なポイントは、「現場職員止まりで抱え込ませない」と、「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
- 「利用者から不満・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
- 報告先責任者(複数)を明確化しておく
- 報告フォーマットとして、厚労省公開の相談シートの活用も有用(次頁)



### III.利用者等からのハラスメント対応策～事前防止策～

<p style="text-align: center;"><b>相談シート</b></p> <p style="text-align: center;">このシートの使い方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 記入する人：相談を希望する方</li> <li>■ 記入する内容：           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面談当日までに、ご相談内容の概要を記入ください。</li> <li>・ 詳細は面談でも伺いますので、無理のない範囲で構いません。心身の状態から記入が辛い場合は、空欄のままで構いません。</li> <li>・ 面談当日に、本シートを相談受付者にお渡しください。</li> </ul> </li> </ul> <p>※相談をする際の手助けとなる、あくまで補助的なシートです。シートの記入や提出をしなくても相談することができます。</p>		<p><b>発生後の状況</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">□いる</td> <td style="width: 80%; padding-left: 10px;">本件を他に相談・報告した人の有無</td> <td style="width: 10%; text-align: right; vertical-align: bottom;">□いる</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding-top: 10px;">あなたの心身の状態</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">□いない</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding-top: 10px;">今後の対応に関するあなたの希望</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">□共有の可否</td> </tr> </table>	□いる	本件を他に相談・報告した人の有無	□いる	あなたの心身の状態		□いない	今後の対応に関するあなたの希望		□共有の可否
□いる	本件を他に相談・報告した人の有無		□いる								
あなたの心身の状態			□いない								
今後の対応に関するあなたの希望			□共有の可否								
基本情報	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">シート記入日</td> <td style="width: 90%; text-align: center;">年　月　日</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;">相談者氏名</td> </tr> </table>	シート記入日	年　月　日			相談者氏名					
シート記入日	年　月　日										
相談者氏名											
相談内容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">相談の概要</td> <td style="width: 90%; height: 100px; vertical-align: top;">(必須記入事項：いつ、どこで、誰が、誰から、どんな言動を受けたのか)</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;">自撃者、同席者の有無</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/>いる            ・ 自撃者（<span style="float: right;">□</span>）            ・ 同席者（<span style="float: right;">□</span>）  <input type="checkbox"/>いない／わからない         </td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;">(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/>同席者に対する同様の問題を自撃した            ・ 具体的な内容  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">□同席者に対する同様の問題は自撃していない／わからない</div> </td> </tr> </table>	相談の概要	(必須記入事項：いつ、どこで、誰が、誰から、どんな言動を受けたのか)			自撃者、同席者の有無	<input type="checkbox"/> いる ・ 自撃者（ <span style="float: right;">□</span> ） ・ 同席者（ <span style="float: right;">□</span> ） <input type="checkbox"/> いない／わからない	(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無	<input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題を自撃した ・ 具体的な内容 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">□同席者に対する同様の問題は自撃していない／わからない</div>		
相談の概要	(必須記入事項：いつ、どこで、誰が、誰から、どんな言動を受けたのか)										
自撃者、同席者の有無	<input type="checkbox"/> いる ・ 自撃者（ <span style="float: right;">□</span> ） ・ 同席者（ <span style="float: right;">□</span> ） <input type="checkbox"/> いない／わからない										
(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無	<input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題を自撃した ・ 具体的な内容 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">□同席者に対する同様の問題は自撃していない／わからない</div>										
1	2										

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000629796.pdf> (厚労省)より

## IV.利用者等からのハラスメント対応策 ～発生後～

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 利用者・家族からのハラスメント発生時の基本的考え方

#### 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る(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(安全配慮義務上の問題)

#### 2.ハラスメントには毅然とした対応が基本、ただし事業主側にミスや明らかな誤りがある場合にはその点については誠実に謝罪する

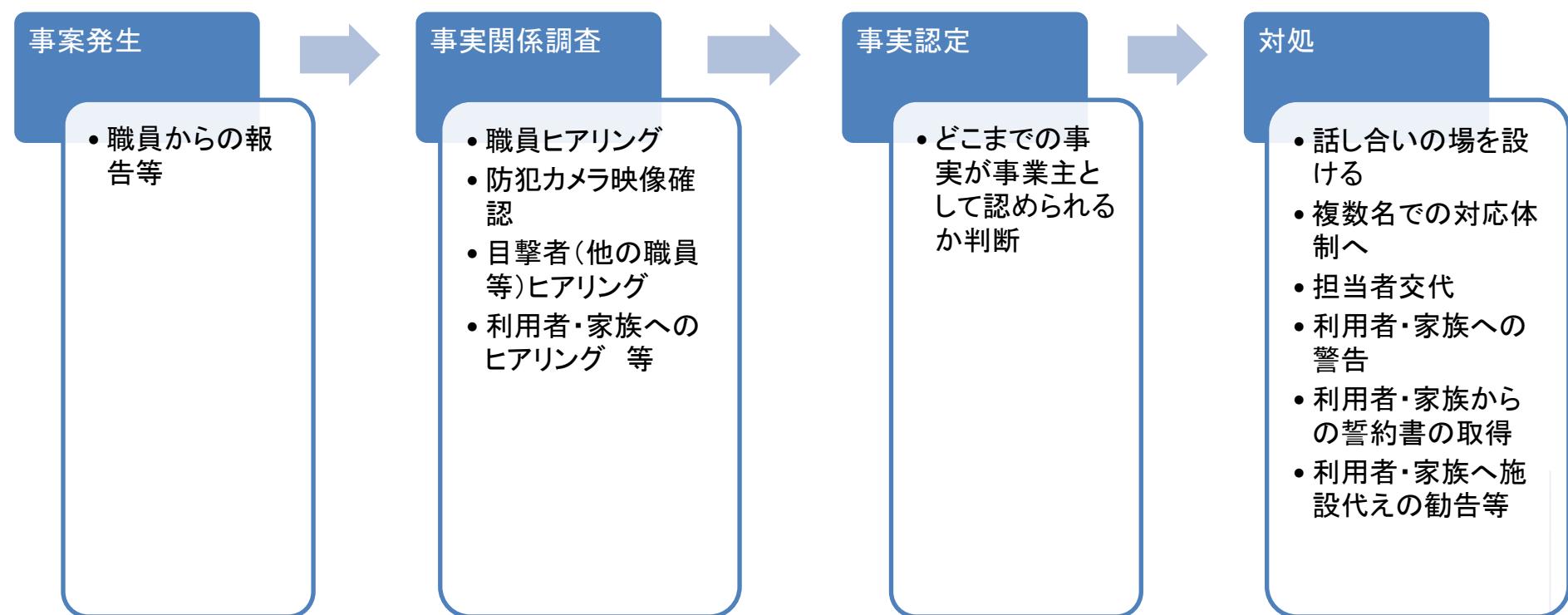
- ・「文句を言えばなんでも従う」施設になってしまふと、均質的・安定的なサービス提供が困難になる
- ・事実状態として非がある行為についてまで非を認めないと、かえって利用者・家族に不信感を与えることにつながる

#### 3.事態の収拾が困難である場合には、第三者の助力を得るのもひとつ的方法

- ・地域包括センター
- ・行政担当者
- ・弁護士

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 利用者・家族からのハラスメント発生時の基本フロー



## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 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  
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、「お湯がぬるいんじや」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)は有用な証拠
- ・目に余る繰り返される叱責等は、録音での証拠化も視野
- ・加害者ヒアリングも、傾聴重視(管理者が行うのがベター)
- ・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)



## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 加害利用者甲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。

甲) ぬるいなんてもんじやない、冷たくて心臓がとまるかと思った。ひどいもんだいよ。

管) それはびっくりしちゃったね。Aさんはすぐに温かいお湯を出してくれた?

甲) その後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) どんなどこが気に障った?

理由の確認

甲) 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) そうだったんだね。それで甲さんはどうしたの?

甲) ぬるいって怒ったの。

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ど

甲) 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?

事実の確認

甲) そう

管) お湯かけるなんて、ちょっとやりすぎなんじゃない?

甲) 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

共感を示し語らせる

施設側で把握している  
事実を伝える

理由の確認

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

事実調査の結果、事実認定はどの範囲で行うべき？

- 事実認定ができるのは、原則、
- ① 客観証拠がある事実(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事実
- ③ 複数の目撃者のヒアリングと一致した事実)
- 厳密に事実認定ができないものであっても、一定の対応は可能(後述)

「対処すべき」利用者・家族からのハラスメントの基準は？

- 判断目安は、介護現場のハラスメント3類型(前掲)
- 職員の就業環境が害される内容であれば、何らかの対応は検討

「ハラスメント」という言葉にこだわりすぎる必要はない

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

対応策(例)	備考
話し合いの場を設ける(利用者側、施設側)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行為の程度に拘らず実施可</li> <li>・問題発生入口のコミュニケーションでの解決</li> </ul>
(第三者立ち合いの話し合いの場を設ける (利用者側、行政担当者、施設側等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者側が継続的に感情的になっている場合、話がおよそ通じない場合に有用</li> </ul>
複数名での対応体制に変更する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当行為の認定ができなくとも実施可</li> </ul>
同性介護を基本とする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当行為の認定ができなくとも実施可</li> <li>・セクシャルハラスメントに有用</li> </ul>
担当者を変更する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当行為の認定ができなくとも実施可</li> </ul>
利用者・家族への再発防止依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行為の初期段階で実施すべき</li> </ul>
利用者・家族への警告(イエローカード)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行為が反復した場合や重大な内容の場合</li> </ul>
利用者・家族から誓約書を取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行為が反復した場合や重大な内容の場合</li> </ul>
施設変更の提案・合意解約 (契約解除の通知)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約継続が困難な事態である場合</li> <li>・利用者の行為が「重大な背信行為」</li> </ul>

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

事業者からの一方的契約解除はどのような場合に認められる？

(大阪地裁平成26年5月8日判決)

### 当事者

- 被告：障害者短期入所サービス事業者
- 原告：被告施設の入居者（知的障害及び四肢機能障害を有する女性で、成年後見人として父が選任されていた）

### トラブルの発生

- 原告が他の入居者から暴行を受け怪我を負うという事案が発生。
- 当該暴行事件について、被告施設側職員（施設長含む）と原告両親2名との間で話し合いが設けられた。
- 当該話し合いの中で、原告父が施設長に対し「おい、お前な」などといって強い口調で抗議し、また机を叩く等した。これに対し被告施設長から「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こうと思っています。」と述べる。
- 後日、原告母から施設職員に対し、「原告に対する利用制限は人権侵害である」「クレーマーと言われ名譽を棄損されたので施設職員を訴える。」等と電話で告げる。

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 契約の解除

- ・本件利用契約書には、「施設は、利用者が施設やサービス従業者又は他の利用者に対して本件契約を継続したいほど重大な背信行為を行った場合、利用者に対し、30日間の予告期間において文書で通知することにより、本件契約を解除することができる。」との文言あり。
- ・施設は、原告父から話合いの場で恫喝されたことにより原告及び原告との間で信頼関係が完全に破壊されたとして、かかる解除条項に基づき利用契約を解除する旨の意思表示をした。

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 裁判所の判断

- たしかに原告父の発言は不穏當
- しかし、原告両親は施設利用期間12年中同様の行為を行っていない
- 同言動の前提として、本来事故の被害者であるはずの原告が、被告の一方的判断により利用時間を制限され、被告が譲歩しない等の事情があった
- このような背景に照らすと、原告父の不穏當な言動にもやむを得ない側面あり → 重大な背信行為とはいえない
- 原告母の発言は、約一二年間にも及ぶ本件契約を事前協議もないまま一方的に打ち切られ、また、本来、本件事故の被害者としての立場にあるべき自らもクレーマーと呼ばれたことにつき、被告の理不尽さが先に立って憤懣やる方なき心情を吐露したものであり、重大な背信行為とまではいえない。
- → 解除無効、慰謝料200万円認容(施設側敗訴)

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

	厳粛な対処とすべき考慮事由	軽微な対処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>
施設側の落ち度	<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>・施設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>・他の利用者から不穏當に感じていると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>

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 利用者家族からのハラスメントに関する実際の事例(守秘義務の観点から一部改変)

#### 当事者

- 特養入居者の息子と施設のトラブル
- 入居者は79歳
- 入居者息子は、軽度な知的障害あり

#### 平素の様子

- 当該入居者は、特にトラブルなし
- 当該息子は、入居者担当職員Aの当該入居者に対する対応について、不満を述べていることについて苦情を告げるということはあったが粗暴な言動まではない

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### トラブル発生

- 当該息子が来訪中の出来事
- 当該息子が職員Bに対し「父さんが、職員Aに虐待されたと言っている」「あの人を辞めさせてよ」と激昂して述べる。
- その最中、たまたま職員Aが近くを通りがかったところ、入居者息子が職員Aに対し「おいこっちにこい」「殺してやるぞ」「お前なんか死んじまえ」と発し、殴りかかるような体勢で向かっていこうとする(職員Bに静止される)。
- 職員Bが入居者息子をなだめ、事情を聞く。入居者息子は、「職員Aは自分に俺に挨拶しなかった。俺のことを障害者だと思ってバカにしている。「当該入居者にかかわらせないようにしてほしい。それ違うのもやめてほしい。」などと述べる。
- その後施設長に向かっても、「この野郎」とこぶしを振りかざし飛びかかるとする(周りの職員により静止)

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 職員Aに対するヒアリングを実施

- 職員A「言葉遣いや介助に対して日頃から気をつけている。自分には心当たりがない。」
- 「しかし昨日の事があったので朝、当該入居者様に「更に注意をしてお手伝いに入りますので、何かあったらその都度言って下さい」とお話し、不快に思わせてことに関しては謝罪をした。当該入居者は穏やかに聞き入れていただいたご様子だった。」

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 対応策の検討・実施

- 大阪地裁裁判例に照らしても、契約解除の有効性にやや懸念あり
- 保険者や監督庁から「恣意的な解除」であるとこれを禁止する指導・調査がなされるリスク
  - 契約解除は行わずに、誓約書取得へ
  - 誓約書提出にすんなり応じ、その後当該息子による粗暴な言動はみられなくなった

## IV.利用者等からのハラスメント対応策～発生後～

### 誓 約 書

私は、〇年〇月〇日に貴法人施設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、貴法人施設長に対し「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、貴法人関係者や入居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 私の父〇〇〇〇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 私の貴法人施設敷地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

## V.まとめ

## V.まとめ

- ①介護の現場では、利用者・家族によるハラスメント対応策が必須
- ②令和3年介護報酬改定を受け、職員間ハラスメント防止のための方針周知や相談体制整備も必要
- ③利用者・家族によるハラスメントは「仕組み」で防止する
- ④ハラスメント発生時は初動対応が重要
- ⑤ハラスメント発生時の基本フロー(調査から対処まで)をおさえる