

令和7年度居宅介護支援事業所管理者等労働環境改善研修

委託元：静岡県健康福祉部福祉長寿局介護保険課

ハラスメント及びメンタルヘルス研修

職員の心を守る職場づくり：利用者からのカスハラ編①

株式会社東海道シグマ 地域福祉支援事業部

主任介護支援専門員・認定社会福祉士・認定介護福祉士・認定精神保健福祉士・公認心理師 飯塚哲男



研修ポイント

- ・ カスタマーハラスメント・カスタマーハラスメントの対応と対策・事業所内での連携と組織づくり

1) 「 カスタマーハラスメント 」とは何かを理解する。



2) 利用者からのカスハラは**スタッフ個人の困難**ではなく、**事業所**として組織的な取り組みと捉える。

3) 利用者や家族等からのハラスメントが事業内の環境にたらず職員への**影響**について学ぶ。

2024/07/31

カスタマーハラスメントに関する静岡県内企業の意識調査

カスハラ、直近1年で企業の11.1%が被害「あり」

～ 対個人取り引きの『小売』で2社に1社が経験 ～

「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち社会通念上不相当なものであり、その手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）。

カスハラは、企業対個人に限らず、企業対企業でも起こり得る。著しい迷惑行為により、従業員の精神的苦痛や退職リスク、業務効率低下などの悪影響が生じる恐れがあるため、厚生労働省では有識者検討会を通じて、企業に従業員保護を義務付ける法整備を進める方針を示した。



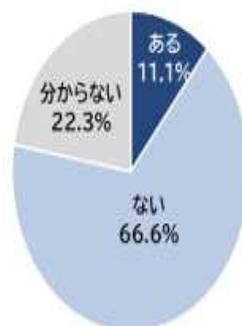
※ 調査期間は2024年6月17日～30日、調査対象は静岡県内企業782社で、有効回答企業数は332社（回答率42.5%）

※ 本調査における詳細データは景気動向オンライン (<https://www.tdb-di.com>) に掲載している

調査結果（要旨）

- 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は11.1%、「ない」(66.6%)は「ある」の6倍。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が半数を占めた
- カスハラへの対応策や取り組みの有無は二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が21.1%でトップ

直近1年以内の
カスハラなどの被害有無



直近1年以内の
カスハラなどの被害有無～規模別～



注1: 小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはならない。
注2: 母数は有効回答企業332社

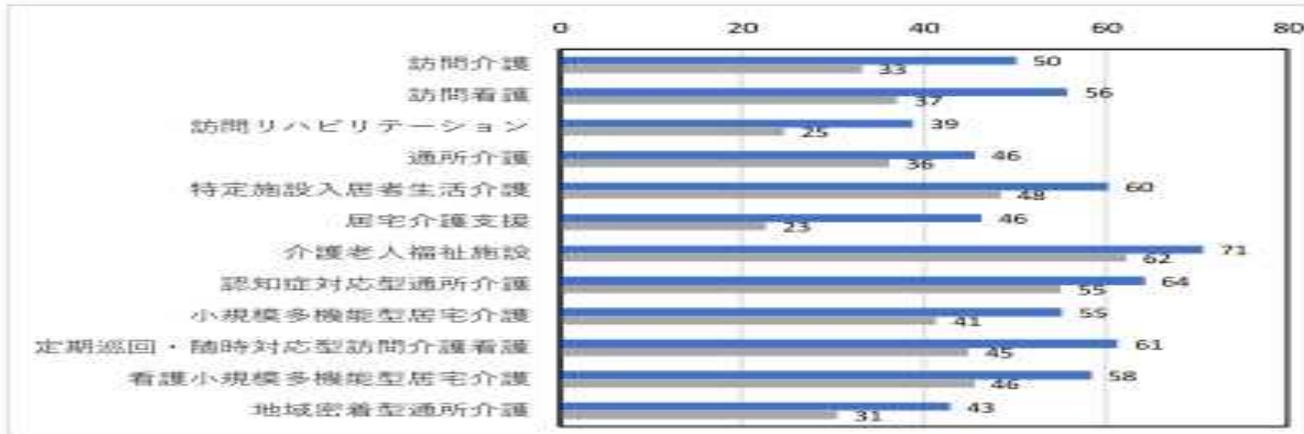
直近1年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」企業を業界別で見ると、『小売』（50.0%）突出高い。

『不動産』（20.0%）、『サービス』（15.8%）と主に個人を取り引きの対象とする業界が比較的高い。

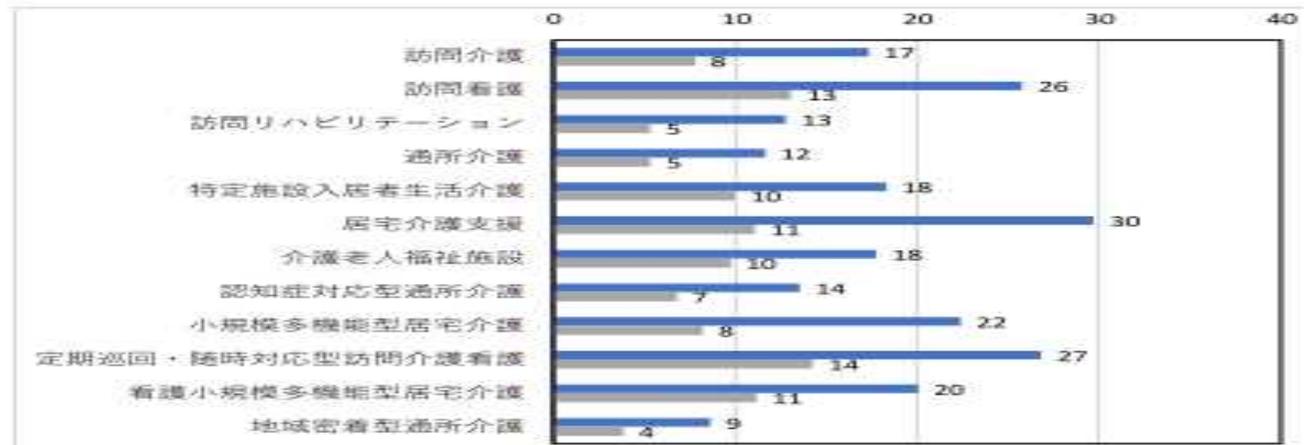
主に企業間での取り引きが多い『製造』（4.0%）や『運輸・倉庫』（4.3%）は全体平均を下回った。

図表 1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位:%)
 (上がこれまで、下がこの1年間(平成30年、(n=10112))

利用者から



家族等から



出所:「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(職員)

注:ハラスメントの実態のデータは、「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」(管理者票と職員票の2種類を実施)の結果です。詳細は参考2をご覧ください。なお、管理者票は、調査対象が10,000施設・事業所、回収率がサービス種別合計で21.6%でした。職員票は、10,000施設・事業所の職員を対象に、管理者等にご協力をいただき、約10,000人の回答を得ました。

カスタマーハラスメントとは

利用者の人権を大切にしながらも、職員の人権や安全も守ることが必要。

利用する人（利用者や家族など）から、立場を利用した職員に対して行われる**過度なクレーム**や不当な要求、暴言・暴力などのこと。

- 1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
- 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。
- 3) **セクシュアルハラスメント**…
意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。



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
※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



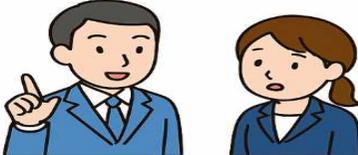
長時間のクレーム



つきまとう

- クレームは適切に対応すれば、サービスの質向上につながる。
- カスハラは、職員の心身に悪影響を及ぼし、サービス低下を招く可能性がある。
- 組織的な対応マニュアルや支援体制の整備が求められます。

福祉におけるクレームとカスハラの違い

クレーム	カスハラ
サービスへの不満に基づく適正な要求	福祉・介護サービスにおける迷惑・悪質な言動など
	

項目	クレーム	カスタマーハラスメント (カスハラ)
定義	サービスへの不満や改善点を伝える適正な要求	要求の範囲を超える迷惑・威圧的な言動や行為
目的	サービスの改善	感情の発散、過度な支配・攻撃
言動の内容	冷静な指摘、具体的な要望	暴言、威嚇、繰り返しのクレーム、人格否定
職員への影響	改善のヒントとなり得る	心理的ダメージ、ストレス、離職リスク
サービスへの影響	サービスの質向上が期待できる	職員の士気低下 → サービス低下の可能性
組織の対応	傾聴・改善・フィードバック	対応ルール、記録、契約解除も検討

カスタマーハラスメント（種類）

《時間拘束型》

- 一時間を超える長時間の拘束、居座り
- 長時間の電話
- 時間の拘束、業務に支障及ぼす行為



《リピート型》・・・全体の1割程度

- 頻繁に来所し、その度にクレームを行う
- 度重なる電話
- 複数部署にまたがる複数回のクレーム 《暴言》
- 大声、暴言で執拗に職員を責める
- 施設で大きな声をあげて秩序を乱す
- 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

《対応者の揚げ足取り型》

- 電話対応での揚げ足取り
- 自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- 一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て



福祉・介護・相談現場におけるカスタマーハラスメントとは

《暴言・脅迫型》・・・最多

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

《権威型》

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・SNSへの投稿・インターネット上の投稿(職員の氏名公開)
- ・会社・職員の信用を毀損させる行為

《正当な理由のない過度な要求型》

- ・言いがかりによる金銭要求・私物の故障・破損についての金銭要求
- ・備品を過度に要求する・制度上対応できないことへの要求
- ・契約内容を超えた過剰な要求

《セクハラ型》

- ・特定の社員へのつきまとい・職員へのわいせつ行為や盗撮

《その他》

- ・施設(敷地内)への不法侵入・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り



福祉・介護・相談現場の現状とカスハラ具体的 例

【1】怒号・土下座・無理な要求

*入浴の順番に不満を持った家族が施設に乗り込み

「すぐに風呂に入れろ！職員を今すぐ呼べ！」と怒鳴る。

*おむつの処理が遅れたとの理由で「人権侵害だ！施設を潰してやる！」と土下座を強要。

*介護保険適用外の付き添いや買い物代行を無理に要求し「それくらい当たり前だろ」と脅す。



福祉・介護・相談現場の現状とカスハラ具体的例

【2】長時間拘束や暴言

* デイサービス終了後、

「今日の報告が不十分だ」と家族が電話で2時間以上拘束。

* 「お前たちは下の世話しかできない人間だろ」との差別的暴言。

* 訪問介護終了後に家族から呼び止められ、

家族のための家事の手伝いまで要求される。



【3】職員の**離職要因**となる事例

* 毎日のように続くクレームと罵声で、体調を崩して休職・退職。

* 他職員の離職により業務が増え、自身も限界に。

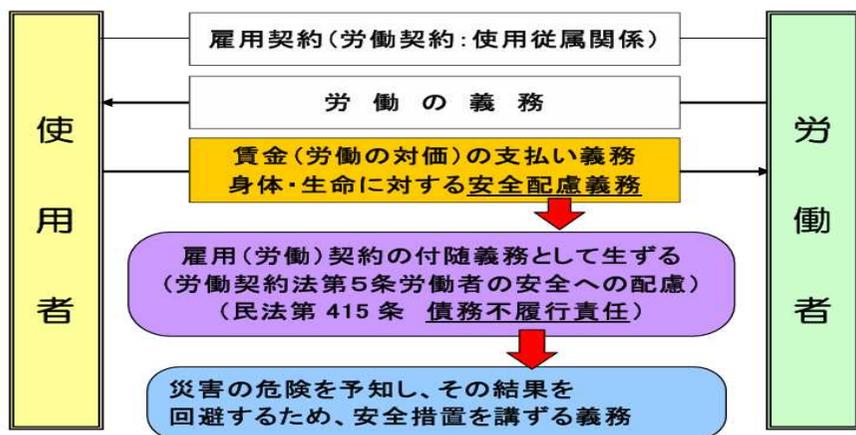
* ハラスメントの事実を施設側が認めず、「お客様だから」と保身対応に失望

ハラスメント対策の必要性とその考え方 ハラスメントによる影響・懸念 職員や施設・事業所にとって…

*被害を受けた職員は、**仕事へのモチベーションの低下だけでなく退職、怪我、病気に繋がる恐れ**

*事業者（事業主）が、労働契約法に定められた職員（労働者）に対する安全配慮義務等の責務を怠ることで、**職員だけでなく地域からの信頼をも失う恐れ**

労働契約法 ～ 平成20年3月1日施行 ～ （労働者の安全への配慮） 第5条 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。



モチベーション低下

利用者や家族等にとって…*利用者や家族等がハラスメントを行った場合、介護サービスの提供の中断や中止につながる可能性があります。

※ただし、利用者・家族等の中には、ハラスメントを行っていても、認識していないケース、疾病・障害・生活困難などによる心身の不安定なケースがあり、留意する必要があります。

サービス提供困難事例に対する対応

各種福祉・介護サービス施設・事業所は、基準省令において、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととされている。

利用者やその家族等から各介護サービス施設・事業所の職員に対してハラスメントがあった場合が、すべからく「**正当な理由**」に当たるわけではないですが、事案によっては、施設・事業所がサービス提供を拒否することも考えられる。この点、市町村及び各福祉・福祉・介護サービス施設・事業所においては、令和3年度改定版の研修の手引きの記載^(※)も参考にさせていただき、十分留意して対応するようお願いいたします。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑦



- 「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。
 - ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合
 - 利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合であっても、他の施設・事業者及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合ったが、再発の可能性があり、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたときに、契約解除の予告期間を置くとともに、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。
 - イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合
 - 職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にした場合に、その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図ったり、担当職員を変更したりすることもなく、また、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じることもなく、直ちに契約を解除した場合。

【参考】福祉現場におけるハラスメント 例外

ただし、以下の言動は「ハラスメント」ではありません。

○認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）。

※BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）

・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと

（引用：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」

https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf）、2020年1月14日閲覧）

※もちろん、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。

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。

そのため、**暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。** 報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。



▷ 苦情の申立て：静岡県社会福祉協議会 静岡県福祉サービス運営適正化委員会 社会福祉法82条～86条

起こってしまったハラスメントの根本にある要因を分析して、今後の対策や取組に活かす。
これまでの対応ややり取りを振り返り、利用者や家族等の背景や思い・考え等を読みとることがハラスメントの予防にもつながります。

ただし、被害者である職員に要因を求めることは二次被害となる可能性があります。
職員個人の要因とすることは、あってはいけません。

では、カスタマーハラスメント対策はどのようにすれば良いのか？

施設・事業所として考えること・対応すること！



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
※業務外のサービス強要など



体に触る



性的な話をする



長時間のクレーム



つきまとう





カスタマーハラスメントにおける職員はもちろん、管理者も業務で悩んだ時やトラブルが発生した時に、相談できる窓口や相談係を設置するなど、組織としての体制づくりはどのようにされていますか。

図表 9 利用者・家族等からのハラスメントの対応として必要なこと(複数回答)(単位:%)
(サービス種別で上位 5 項目に入った選択肢のみに絞って掲載)(n=10112)

	利用者・家族等への啓発活動	利用者・家族等と事業所・施設による相互的な確認	相談しやすい組織体制の整備	事業所内での情報共有	職員の医療・介護技術の向上	ハラスメント対策に関する法制度等の整備	回答数
訪問介護	33.7	46.9	53.3	55.8	21.3	22.7	2532
訪問看護	40.4	56.1	63.6	67.8	28.8	35.6	706
訪問リハビリテーション	37.0	57.5	59.3	61.9	32.0	31.2	901
通所介護	29.6	46.3	53.9	52.4	26.6	21.2	655
特定施設入居者生活介護	32.2	50.5	51.0	45.3	30.3	26.4	673
居宅介護支援	39.0	49.3	56.1	58.2	21.9	32.4	959
介護老人福祉施設	27.6	46.6	52.2	44.0	31.3	28.7	1010
認知症対応型通所介護	28.5	47.3	56.0	57.0	37.7	25.1	207
小規模多機能型居宅介護	31.7	51.8	57.2	59.2	29.2	26.6	353
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	38.6	51.0	51.9	55.6	28.0	32.9	414
看護小規模多機能型居宅介護	36.1	55.2	57.5	59.0	39.1	27.0	529
地域密着型通所介護	29.4	47.7	50.4	53.6	24.6	25.5	1173

注: 選択項目のうちサービス種別上位 5 項目となった項目のみを選択。選択項目は他に、「管理者向けのハラスメント対策のマニュアルの整備」「管理者向けのハラスメント対策の教育」「保険者(自治体)の支援・相談体制の構築・強化」「特にない」「その他」。色のある項目は、サービス種別で上位 5 項目。

出所: 「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(職員)

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備 確認

○従業員（被害者）のための相談対応体制（ある・ない）

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が気軽に相談できるよう相談対応者を決めておき、または相談窓口を設置して従業員に広く周知する
- ・相談対応者はカスタマーハラスメントが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談の内容や状況に応じて迅速かつ適切に対応できるようにする

○カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応（している・していない）

- ・録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集している。
- ・悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応している

○カスタマーハラスメントの発生の備え（している・していない）

- ・各職員がカスタマーハラスメントに対する知識及び対処法策を実施し、年に1回以上の研修している

施設・事業所として考える、対応すること 利用者や家族等への周知



やわらかい文章で事業所からのお願いとして周知を行っている例

この法人では、ハラスメント対策に取り組むきっかけとして、近年、悪質クレームや職員への暴言がひどく、職員1人での訪問が困難になったことや、事業所内アンケートにおいて多くの職員が暴言、暴力をうけていたことが分かり、マニュアル作成などの具体的な対策を開始しています。対策の一つとして、利用者・家族の方には契約書、重要事項説明書でもハラスメント行為の発生などにより、ケアを適切に提供できない状況になった場合には契約を解除することがあることを記載・説明しています。

しかし、文章だけで、契約のタイミングで強く申し出ることは、関係の構築に影響する可能性があるため得策ではありません。

そこで、この事業者では、契約書とは別に「訪問看護ステーションからのお願い」としてイラストを用いて柔らかい雰囲気表現し、利用者・家族の方に配慮いただきたい事項を別途整理し、説明しています。信頼関係の構築に配慮しながら、事業者としてのスタンスをしっかりと示しています。

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取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、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、サービスの中断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。

施設・事業所として考える、対応すること 利用者や家族等への周知



💡 具体例を記載して、わかりやすく伝えている例

この法人では毎年2～3名程度の利用者が訪問介護員に精神的暴力やセクシュアルハラスメントを行っていました。そこで職員向けの対策マニュアルの作成や教育を行いました。また、利用者・家族に、適切な提供ができるサービス範囲を理解いただくとともに、弁護士と相談の上、契約書でも解除状況にあたる具体的なハラスメント事例を掲載しています。

契約書に、事業者側の解除権を定め、予告期間を定めたくえで解除ができる旨を記載するとともに、その別紙に解除する可能性がある行為を示すようにしています。ハラスメントに関する認識は人によって違うため、対象となる行為を具体化することで、事業者側と利用者の認識を揃える意味をもっています。

<契約を解除する場合の具体例の記載>

- ◆ 暴力又は乱暴な言動
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 刃物に向ける、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 など
- ◆ その他
 - ・ 訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
 - ・ ストーカー行為 など
- ◆ セクシュアルハラスメント
 - ・ 訪問介護従事者の体を触る、手を握る
 - ・ 腕を引っ張り抱きしめる
 - ・ 女性のヌード写真を見せる など

チェックシート 令和〇年 〇月〇〇日

右記の項目に対する

○・×
自己チェック

○=知っている。
○=できている
○=行っている

×=知らない。
×=できない。
×=できていない



あとグループで
意見交換します。

チェック項目（ ○または×を付けてください ）	
①（ ）	福祉現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。
②（ ）	サービス提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容 （サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）を知っていますか。
③（ ）	サービス提供に係る法人内の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。
④（ ）	適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。
⑤（ ）	⑫ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、法人内に設置されている相談窓口にご相談している
⑥（ ）	利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか。
⑦（ ）	サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか。
⑧（ ）	サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか。
⑨（ ）	ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか。
⑩（ ）	利用者や家族等から、契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を 分かりやすく説明していますか。

介護・福祉現場： 事例クレーム「誠意を見せろ」

第一段階「大変恐れ入りますが、〇〇さまのおっしゃる
「誠意」というのはどのようなことでしょうか？」と聞く
それに対する答えは大きく2パターンある

- ①「〇〇くらいするのが筋だろ・すべきだ・やってくれよ」などと
具体的なことを言うパターン ▶第二段階「できる・できない」を答えるのみ

- ②「そんなことはお前が考えろ」というようなことを言うパターン
▶第二段階「私の考える「誠意」とは」と敢えて前置きしてから、
「繰り返しになるようで恐縮ではございますが」とクッション言葉を入れながら
「この度の事につきましてお詫びすべきところはお詫びをし、考えられる原因やそれに対して
ご対応できること・できないことをご説明し、再発防止に努めることです」といった内容の
ことを言い切る ★ポイント！「自信をもって言い切る！」こと

カスタマーハラスメント 対応フロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する



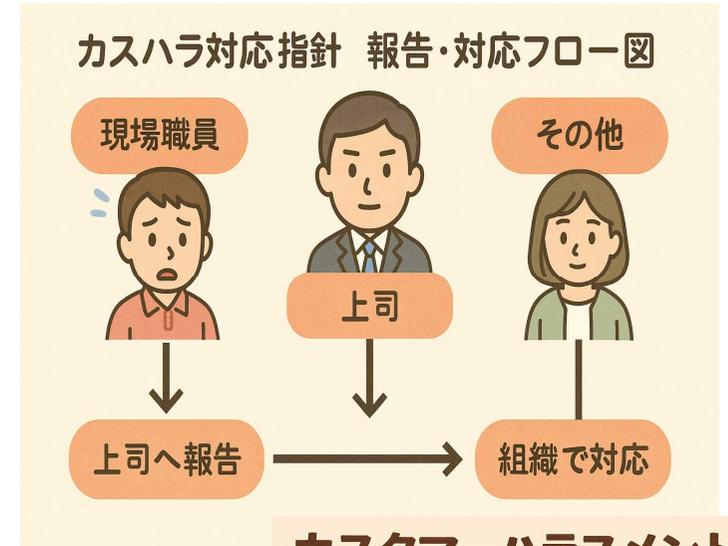
②相手の求めている内容を把握する



③相手の要求内容が妥当か検討する

④相手の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する

- カスタマーハラスメントの被害を受ける恐れのある場合は、**顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図る**場合がある
- カスタマーハラスメントが不当または不法な圧力である場合は、**必要に応じて警察 等関連機関との連携を図り対応**する



介護施設におけるカスタマーハラスメント備え（整理版）



1. カスハラ発生時の施設としての対応方法

- 事実確認 → 関係職員からのヒアリング・記録（日時・場所・内容・発言）
- 個人ではなく管理者・相談員・法人本部を含む組織対応に切り替える
- 暴言・威圧的態度・過剰要求は「業務妨害」「安全確保の妨げ」として明確に位置づける
- 冷静・簡潔・事実ベースで説明し、感情的応酬を避ける

2. 契約解除の考え方

- 重大な安全阻害行為や継続的なカスハラが改善されない場合、契約解除を検討
- 契約書・重要事項説明書に「契約解除条項（他利用者や職員への著しい迷惑行為等）」を明記
- 契約解除の前段階として、文書での注意喚起 → 一定期間の改善確認 → 解除通知の流れを踏む
- 契約解除は必ず法人代表者判断とし、法的助言（弁護士等）を受ける

介護施設におけるカスタマーハラスメント備え（整理版）

3. 事例が少ない場合の予防的アプローチ

- 入所説明時に想定事例（過剰要求、威圧行為、面会制限など）を具体例で説明
- 契約時に「施設ルール集」を渡し、職員・他利用者の安全を守るためのお願い事項を共有
- 初期段階で“線引き”を明確にすることで、カスハラ発生リスクを低減

4. 実際に受けた時の対応事例の共有

- 発生時の経緯・対応内容・結果をケース記録として残し、職員研修で共有
- 成功例（沈静化できたケース）
- 課題例（エスカレートしたケース）の両方を振り返り
- 「この時こうすれば良かった」という改善点を次回対応方針に反映



5. マニュアル・相談窓口の整備

- 法人内カスハラ対応マニュアルを作成（発生時の初動～最終対応までのフローチャート）
- 職員が迷わず相談できる窓口（管理者・法人担当者）を明確化
- 必要に応じて外部相談先（地域包括支援センター、弁護士、警察）も一覧化

* 介護施設におけるカスタマーハラスメント備え（整理版）

6. 特定相手への限定対応

- 繰り返しカスハラを行う相手に対しては以下を適用
- 施設長または管理者のみが対応・電話対応は録音する（事前に録音の旨を伝える）
- 面会や来訪時は複数職員で対応し、記録を残す
- 危険行為・脅迫等があれば即110番通報を検討

7. クレーマー＋不審者対応の備え

- 受付や面会スペースのレイアウトを見直し、安全距離と退避経路を確保
- 防犯カメラ・非常ボタン等の設置・面会や来訪記録を管理し、立入制限を徹底

8. 防犯対策・職員研修

- 年1回以上の「カスハラ対応訓練」「不審者対応訓練」を実施
- 研修では（緊張緩和）技法や非暴力対応技法を習得
- 法改正・地域事例を踏まえたマニュアル改訂





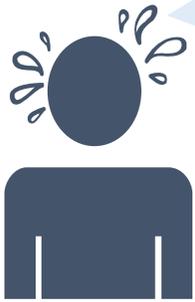
カスタマーハラスメントにおける職員はもちろん、管理者も業務で悩んだ時やトラブルが発生した時に、相談できる窓口や相談係を設置するなど、組織としての体制づくりはどのようにされていますか。

図表 10 利用者・家族等からハラスメントを受けた場合に施設・事業所に希望する対応 (複数回答) (単位: %) (n=10112)

	ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい	具体的な対応について話し合う場が欲しい	他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取って欲しい	複数人で対応するなどの対応を取って欲しい	担当を変えるなどの対応を取って欲しい	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい	回答数
訪問介護	36.9	58.3	41.6	29.5	34.1	35.1	42.3	2532
訪問看護	42.4	65.0	52.8	46.3	56.8	46.6	50.1	706
訪問リハビリテーション	37.6	65.3	48.1	38.8	41.2	44.7	42.0	901
通所介護	35.3	53.4	41.2	28.4	34.2	18.5	39.8	655
特定施設入居者生活介護	37.4	59.4	40.4	21.0	30.9	19.0	41.8	673
居宅介護支援	34.8	58.5	50.3	36.9	44.8	38.3	38.1	959
介護老人福祉施設	37.1	56.9	42.1	26.9	33.8	20.0	37.3	1010
認知症対応型通所介護	41.1	60.4	49.3	26.1	40.6	20.3	32.9	207
小規模多機能型居宅介護	37.4	59.5	48.4	28.3	36.0	26.6	45.9	353
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	42.8	64.0	39.9	32.9	36.7	30.2	50.7	414
看護小規模多機能型居宅介護	42.9	61.4	47.1	29.9	43.1	25.9	45.0	529
地域密着型通所介護	37.9	53.9	44.1	26.6	37.4	23.4	40.0	1173

注: 選択項目のうち「特になし」「その他」を除いて示している。色のある項目は、サービス種別で上位3項目。

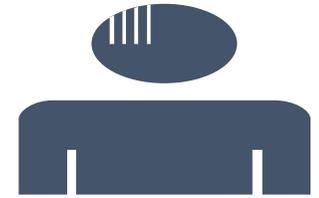
出所: 「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)



どうしよう？【参考】相談窓口の情報

小規模の施設・事業所だから他に頼れる人がいない…

問題が発生したら、管理者である自分がいつも一人で全て対応しないと
いけない…自分だけでは対応が難しいから、地域の介護職の会議で相談し
たいけど、次回開催日がまだまだ先だな…



管理者が一人で抱え込まないために…

施設・事業所では、問題が発生した時は、管理者が一人で解決法を考え、対応せざるを得ない場合もあるかもしれませんが。難しい問題に直面した時、問題が同時に複数・連続して発生した時など、管理者の負担が大きくなることや、一人で抱え込んでしまう恐れがあります。

そのようになる前に、業界団体や地域包括支援センターへ相談しましょう。特に、相談窓口があれば、活用しましょう。外部の関係機関等と情報共有して、相談することで、管理者の気持ちが軽くなるかもしれません。

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。

労働相談の受付のほかに「助言・指導」や「あっせん」を案内。

各都道府県労働局、全国の労働基準監督署内などの380か所に設置

(<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>)

みんなの人権110番

(全国共通人権相談ダイヤル 0570-003-110)

法務省が設置する人権問題に関わる相談窓口。

電話をかけた場所から最寄りの法務局・地方法務局に繋がり、
法務局職員もしくは人権擁護委員が対応。

(<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>)

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が警察に相談したいことを受け
付ける相談窓口。

電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながり、
相談業務を専門に担当する「警察安全相談員」などの職員が対応。

(<https://www.govonline.go.jp/useful/article/201309/3.html>)

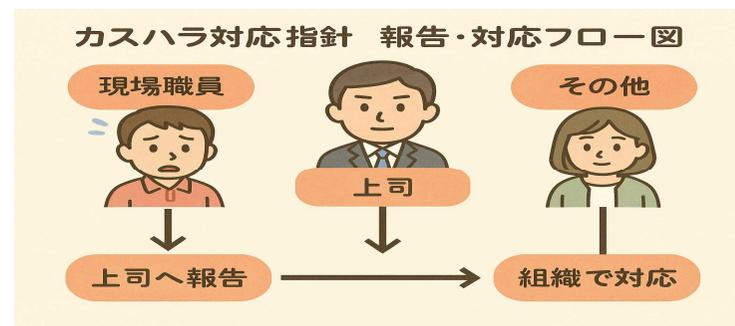


「 **カスタマーハラスメント：利用者編** 」研修を受けて学んだ・気づいたこと (✓)

カスタマーハラスメント対策のための基本的な考え方 [事業所全体で共有]

() 1) 問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにする

- 問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。



() 2) 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

(共感、受容、傾聴、同一視、不適切な行動が助長に關係)

- カスタマーハラスメントは福祉・介護現場における職員の権利侵害と認識すること。
- カスタマーハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められること。

() 3) ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

- 不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを誘発してしまうケースがあると認識すること。



「 **カスタマーハラスメント：利用者編** 」研修を受けて学んだ・気づいたこと（✓）

カスタマーハラスメント対策のための基本的な考え方 [事業所全体で共有]

（ ）4) ハラスメントが起こった要因分析が大切

- ・ 正確な事実確認を行う等して要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てていくこと。

（ ）5) 福祉・介護サービスの質の向上に向けた取組が重要

- ・ 利用者の状況等に応じたサービスの提供（質の確保）が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながる。



（ ）6) **事業所ですべてを抱え込まないこと**

- ・ 自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、地域の他団体・機関とも必要に応じて連携すること。そのためにも地域で問題意識を共有する体制の構築や意識づくりに向け、協力あるいはリーダーシップを発揮すること。