

2024（令和6）年6月19日

東住吉区介護保険関係者 各位

弁護士（大阪弁護士会）

介護支援専門員

松宮 良典

**介護現場におけるカスハラ対応について
～職員が快適に安心して働ける職場環境の形成と利用者の尊厳保持のために～**

○参考文献

・障害マニュアル：障害福祉サービス等事業者向け 職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために（令和4年3月）

・障害報告書：厚生労働省 令和3年度障害者総合福祉推進事業 障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究 報告書（令和4年3月）

①拙著苦情等：松宮良典『事例詳解 介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務』（2021年5月刊）日本加除出版

②拙著事故等：松宮良典『事例詳解 介護現場における虐待・事故の予防と対応』（2019年10月刊）日本加除出版

拙著施設選択等：松宮良典『専門職後見人等が知っておくべき 本人のための在宅支援・施設選択のポイントと対応』（2023年6月）日本加除出版

・三菱マニュアル：令和4（2022）年3月改訂『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル』株式会社 三菱総合研究所

・事例集：令和3年3月『介護現場におけるハラスメント事例集』株式会社三菱総合研究所

・企業マニュアル：2022年2月「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

○記号

☞：参考文献の該当頁 ■：大項目 ●：中項目 ・：小項目

▼：検討課題 ◆：事例及び裁判例

《略》 CM：ケアマネジャー HH：ホームヘルパー（訪問介護）

特養：特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）

利用者及び家族等による職員等に対するハラスメント対応マニュアル 令和6年4月版

【悪質クレーム対応の手順フロー】

職員に対する安全配慮義務 ●本マニュアルP6、11・拙著①P126	＜Point＞ ・組織として適切に対策を講じることにより、快適で働きやすく、職員自らの力を十分に発揮でき、自らの成長や存在価値を感じることができる職場環境の整備につなげていく。
---	---



基本的な考え方 ●本マニュアルP15、19・拙著①P139	＜Point＞ ・強硬手段及びハラスメントは、職員に対する権利侵害である。 ・毅然とした態度を示すこと、及びそのための体制を整備する。 ・事前の啓蒙・教育を行う。 ・他の外部資源を活用する。
---	---



体制整備 ●本マニュアルP20・拙著①P144	＜Point＞ ・基本方針の決定 ・本部体制の確立 ・現場の職場環境の整備 ・迅速な情報共有 ・他の外部資源との連携
-----------------------------------	---



事前の抑止策 ●本マニュアルP21・拙著①P146	＜Point＞ (1) 職員に対して ・職員研修・マニュアルの作成 ブラッククレーム、強硬手段及びハラスメントの内容を理解して、これらを早期に発見する。 組織的な対応の流れについて決めておく。 ・職員が相談・報告等しやすい環境整備 現場の職員に早期の相談を促す。 (2) 利用者又はその家族等に対して ・普段から、契約書・重要事項説明書等を整備して、利用者又はその家族等に、これらの内容を、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等のサービスの利用目的・動機等を踏まえて、サービス内容を、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等に、利用者に生じることが想定されるリスクを、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等に、居宅・施設サービス計画等に基づきサービス内容を、懇切丁寧に説明する。 ・利用者又はその家族等に対して、ブラッククレーム、強硬手段及びハラスメントの内容を周知する。
-------------------------------------	---



	＜Point＞
--	---------

i 悪質クレーム等受付・対応 ●本マニュアルP29・拙著①P153、155	・初動期対応が重要 ・そのために、事実関係、苦情の背景事情、要望等を具体的に聴取＋記録等の証拠化 ・要求内容の特定・明確化 ・謝罪は対象を明確にした上で限定的に行う。 ・強硬手段等に対しては、録音等の証拠化、職員の応援、話し合いの打ち切り、警察への通報 ・パターン別のポイントを参照 ＊ハラスメント及び強行手段は、職員がハラスメント及び強行手段に該当する可能性があると思ったら、積極的にii上長へ報告することが重要。
---	--



ii 本部・施設長・管理・監督者への報告時の留意点 ●本マニュアルP30・拙著①P154、254	<Point> ・上長は、職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容・傾聴や共感を大切にしながら、職員を十分に労いつつ、事実を聴取する。
--	--



iii 初動期の評価(見極め) ●本マニュアルP33・拙著①P155、255	<Point> ブラッククレーム、ハラスメント、強行手段の見極めを早期に行う。その上で、ivからviiiまでをどのように進めていくのかの方針を早期に立てる。その際に、vを念頭に置いてiv及びviについて検討する。
--	--



iv 悪質クレームやハラスメントに至った要因分析 ●本マニュアルP33・拙著①P187、121、256	<Point> (1)利用者に関する要因分析 ・サービスの範囲に対する理解不足、ハラスメント・強行手段に当たることへの無自覚、病気や障がい等、BPSD、生活歴の観点から要因を分析する。 (2)家族らに関する要因分析 ・(1)＋「利用者のため」という強い思い、利用者の現状に対する認識不足の観点から要因を分析する。
---	---



v 初動期の対応手段の検討 ●本マニュアルP34・拙著①P155、192、122、256	<Point> ・多職種で組織的に検討する。 ・パターン別のポイントを参照 (1)ブラッククレーム(内容面)について ・利用者又はその家族等の要望を断る合理的理由の説明が尽くされているか否かをチェックする。尽くされていなければ、合理的理由を検討する。 ・代替案について適切に説明できているか否かをチェックする。説明できていなければ、代替案を検討する。 ・今後想定されるリスク及びそのリスクの軽減策を検討する。 ・サービス担当者会議等の会議の開催を検討する。
--	--

	<p>(2) ブラッククレーム、並びに強硬手段及びハラスメント（手段面）について（共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応内容については、警告、交渉窓口の変更、身元引受人等のキーパーソンの変更、家族等の立入禁止、契約解除の予告・契約解除の中から検討する。 ・方法については、口頭・書面のいずれで対応するかを検討する。
--	--



<p>vi 事実関係の調査・確認</p> <p>☛本マニュアル P 55・拙著① P68、121、123</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事実関係の正確な確認 ・ブラッククレーム（内容面） <ul style="list-style-type: none"> v（1）の検討に必要な調査・確認を行う。たとえば、法令のチェック、契約書・重要事項説明書・サービス計画書等の各種記録のチェック、担当職員・他の職員・苦情申出利用者・その他の利用者からの聴き取りなどを行う。 ・強硬手段及びハラスメント（手段面）について <ul style="list-style-type: none"> 強硬手段及びハラスメントに該当するか否かの判断を行うために必要な調査・確認を行う。 強硬手段及びハラスメントの対象となった職員から聴き取る。 ・ivの検討に必要な調査・確認を行う。
---	---



<p>vii 苦情内容・方法に対する評価</p> <p>☛本マニュアル P 56・拙著① P85、254</p>	<p>ブラッククレーム、ハラスメント、強行手段に該当するか否かを評価する。ハラスメント、強行手段については、基本的には、職員から聴き取った内容を真実と推定して、真実性を裏付ける他の補強証拠をもとに評価する。</p>
---	---



<p>viii 初動期の対応方針の決定</p> <p>☛本マニュアル P 56・拙著① P87、245、256</p>	<p>v 初動期の対応手段の検討を参考に、iv 事実関係の調査・確認の結果によって、分析したiv 要因や、viiの評価を踏まえて対応方針を決定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・謝罪は対象を明確にした上で限定的に行う。 ・ハラスメント及び強行手段については、毅然とした対応及び福祉の支援の内容を決定する。サービスを継続して提供する場合には、ハラスメント及び強行手段の再発防止のための対策、再発した場合の対応についても決定する。 ・ブラッククレーム（内容面）については、利用者又はその家族等の要望を断る合理的理由・代替案・今後想定されるリスク及びそのリスクの軽減策等を、いつ、どこで、誰が、誰に、どのように説明するのかを決定する。強硬手段に移行する可能性が認められる場合には、事前に警察に相談する等の特別の対策を講じておく。
--	---



<p>ix 初動期の対応策の実施</p> <p>☛本マニュアル P 67・拙著① P91、249、257</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・viiiで決めたとおりに対応策が実施されているかを把握する。 ・ブラッククレームについては、事実の調査方法、調査の順番、調査結果に基づき確認できた事実の内容、認定した事実を懇切丁寧の説明する。決めた対応方針について、制度、事業の目的、性格、運営方針等に基づいて粘り強く説明する。
---	---



<p>x ①対応策の実施状況の把握及びその評価</p>	<p>iii 初動期の評価・対応～ix 初動期の対応策の実施参照</p>
------------------------------------	---

●本マニュアルP 67・拙著①P117、122、249、261	・ハラスメント及び強行手段については、毅然とした対応をしたにもかかわらず、ハラスメント及び強行手段が継続して行われたり、より悪化する場合には、対応をより強化していく必要がある。
⇒②対応期の対応方針の決定●拙著①P251、262	
⇒③対応策の実施●拙著①P254、263	
⇒…以降上記①～③の繰り返し	



xi 終結 ●本マニュアルP 67・拙著①P91、254、263	<Point> ・苦情解決責任者は終結の判断をする。
-------------------------------------	-------------------------------



xii 記録・集約・共有（・公表） ●本マニュアルP 67・拙著①P92	<Point> ・苦情経過記録の作成により組織的検討を行う。 ・苦情事例の集約・共有により組織的取組みにつなげる。 （＊公表はプライバシーの観点から基本的には控える）
---	--

＊Ⅴ 初動期の対応手段の検討パターン別

1 要求内容（ブラッククレーム）

ア 施設に対して法令及び契約上法的義務がないサービスを要求するパターン

- 法令または契約の範囲外のサービスを求める要求●本マニュアルP 37
- 実現困難なことを求める要求●本マニュアルP 37
- 不適切なサービス内容（サービス内容自体が不適切）を求める要求●本マニュアルP 37
- サービスの質の低さを問題にして過大なサービス内容を求める要求（質的過剰）●本マニュアルP 38
- 過剰なサービス量を求める要求（量的過剰）●本マニュアルP 40

イ 利用者の施設に対する義務を施設に免除することを要求するパターン

- 利用料に対する苦情●本マニュアルP 41

ウ 金銭を要求するパターン

- 被害・損害が発生していることに付け込む苦情●本マニュアルP 41
- 虐待等の人権侵害が発生（または疑い）していることに付け込む苦情●本マニュアルP 41

エ 金銭以外を要求するパターン

- 職員の人事に関する苦情●本マニュアルP 43
- 過度な苦情対応を求める要求●本マニュアルP 43
- 職員の態度等●本マニュアルP 44

2 強硬手段及びハラスメント

ア 強硬手段

- 暴力型●本マニュアルP 44
- 暴言型●本マニュアルP 47
- 威嚇・脅迫型●本マニュアルP 50
- 権威型●本マニュアルP 51
- 長時間拘束型●本マニュアルP 51
- リポート型●本マニュアルP 52
- SNS／インターネット上での誹謗中傷型●本マニュアルP 53

イ ハラスメント ＊暴力及び暴言は前出

- セクハラ●本マニュアルP 53

第1 総論

1 テーマ

組織として、利用者または家族等からの職員に対するハラスメントに対して適切に対応することにより、職員の尊厳・人格を守るとともに、ひいては利用者に対する虐待防止にもつなげる。

参考職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！ ～ セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策とともに対応をお願いします ～ 厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）より

■はじめに ーなぜハラスメント対策が重要なのかー

職場のパワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等の様々なハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。また、企業にとっても、職場秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失につながり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。

職場のパワーハラスメントについては、2020 年に厚生労働省が実施した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年以内にパワーハラスメントを受けたことがあると回答した者は31.4%でした。また、都道府県労働局における2020年6月の労働施策総合推進法施行後の「パワーハラスメント」の相談件数は1万8千件、「いじめ・嫌がらせ」の相談件数も2020年度には約8万件であるなど、対策は喫緊の課題となっています。

2019年の第198回通常国会において「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」が成立し、これにより「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」（以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止対策が事業主に義務付けられました。

併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においても、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、今までの職場でのハラスメント防止対策の措置に加えて、相談したこと等を理由とする不利益取扱いの禁止や国、事業主及び労働者の責務が明確化されるなど、防止対策の強化が図られ、2020年6月1日から施行されました。そのうち、パワーハラスメントの雇用管理上の措置義務について、中小事業主においても2022年4月1日から義務化されます（中小事業主の定義については下記をご覧ください）。

事業主の方は、これまで職場におけるセクシュアルハラスメント等の防止措置を講じてきた経験を活かしつつ、パワーハラスメント防止対策についても必要な措置を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ取引先等仕事をしていく中で関わる人たちをお互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていけることを心がけましょう。

参考令和6年度介護報酬改定：高齢者虐待防止の推進【全サービス（居宅療養管理指導★、特定福祉用具販売★を除く）】

*介護予防についても同様の措置を講ずる場合には★を付記

<概要>

○ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。その際、福祉用具貸与については、そのサービス提供の態様が他サービスと異なること等を踏まえ、3年間の経過措置期間を設けることとする。 【告示改正】

○ 施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取組例を収集し、周知を図るほか、国の補助により都道府県が実施している事業において、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、同事業による相談窓口について、高齢者本人とその家族だけでなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図る。

＊令和6年3月の報酬改定で、「高齢者虐待防止に向けた施策の充実」の一環として、ハラスメント対策が必要であることが明示されている。

参考介護付有料老人ホームでの殺人事件

◆下記の内容を読んで、殺人事件（虐待）が発生した要因について考えてください。

●施設の概要

・施設建物内部には独立した居室が全80室設けられており、1室1名で80名の施設利用者が入居することができ、事件当時においては、常時約75名程度が入居していた。

施設長1名、生活相談員2名、看護師3名、介護職員約25名及び厨房職員約10名が勤務していた。

介護職員の勤務時間帯としては、早番（午前7時から午後4時までの勤務）、遅番（午前11時から午後8時までの勤務）、夜勤（午後4時から翌朝午前10時までの勤務）、日勤帯（イベントや入居者の外出等の援助がある場合に午前9時から午後6時までの勤務）があり、このうち、夜勤担当の介護職員は、常時3名で、遅番担当の職員が退勤する午後8時から早番担当の職員が出勤する午前7時までの間は、3名のみの夜勤担当職員が職務に従事することとなっていた。夜勤担当職員は、午後11時から翌朝午前5時までにかけて2時間ずつ交代で休憩が与えられることとなっていた。（横浜地方裁判所平成30年3月22日第1審判決）

●利用者（q3）の状況

・q3は、平成24年11月頃、肺炎を患った後、認知症の症状が現れ始めて同居家族が対応できなかったため、同年12月頃には、q2●●●号室に入居した。q3の娘であるq13は、q2に入居しているq3を週2回前後訪問し面会していたほか、q13の弟や娘も面会に行っており、平成26年10月30日及び同年11月2日にそれぞれ家族と面会していた。なお、q3は、それ以前の平成22年8月に自宅前道路で転倒し、腰骨を圧迫骨折しており、日常、腰部への負担を避けるため、自宅階段を上らなくなるなどの状態にあった。

・q3は、平成26年6月頃、q2●●●号室内で転倒して左足大腿骨転子部骨折の傷害を負って入院し、手術、リハビリを経て、再び同居室に戻ってきた。その後、q3は自力歩行ができるようになるまで回復したが、以前より前屈みで地面を擦るようにいわゆるすり足で歩くようになるなど、身体能力が低下した。

・当時、q 3は87歳であり、身長約162センチメートル、体重約54.2キログラム（同年10月31日計測）であった。（横浜地方裁判所平成30年3月22日第1審判決）

●平成26年11月3日

・q 10は、同月3日午後4時20分頃、1階ホールで、少し怒っているような様子のq 3を見かけ、家に帰る旨興奮して訴えていたq 3に対して風呂に入ったのかといった話をしていた際に、被告人がエレベーターから降りてきたので、q 3の対応を被告人と交代した。このとき、q 3は、被告人に対し、「お前をぶっ殺す。」などと言って、傘で突くような動作をしており、予定していた入浴介助を行うことはできなかった。

q 10は、同日午後7時30分頃、q 3に対して、食堂から●●●号室に戻る移動援助及び就寝介助の介護を行う予定であったが、q 3が「これから帰るんだ。十字路まで連れて行け。」などと言って引き続き家に帰る旨主張していたため、薬介助や口腔ケア、排泄介助と着脱介助を内容とする就寝介助を行うことはできなかった。

被告人は、同日午後9時頃、q 3が4階食堂に設置されているテレビの裏側をいじっているのを見かけてq 3と対応したが、q 3は興奮しており、被告人は「q 3から、」「テレビを壊したからどうしよう。」「食堂でテレビ見てたら、壊れたんだよ。」「お前なんか、いいよ。」などと言われた。

q 14は、同日午後11時頃、●●●号室に赴いてq 3の排泄介助をしようとしたが、q 3の体を揺すって起こしたところ、「寝てるのに何だ、この野郎。」などと言われ、q 3が不機嫌な様子であったため、排泄介助を行うことができなかった。

●平成26年11月4日

被告人は、同月4日午前1時40分頃までの間に、○○○号室入居者の排泄介助を行っていたq 10に対し、q 3が居室にいない旨の連絡を職員PHSでしていたところ、q 10からの指示で●●●号室ベランダスペースから裏庭を確認し、裏庭に人影が見える旨報告した。

被告人及びq 10は、施設建物1階で合流し、1階事務室から洗濯室片開き扉の鍵を取り、施錠されていた同扉を開錠して裏庭に出たところ、裏庭でq 3が右半身を地面に付ける形で倒れているのを発見した。倒れていたq 3の頭部は、施設建物の本棟ベランダ側から約210センチメートル、張出し棟ベランダ側から約260センチメートル離れた位置にあった。被告人は、q 3に対し、心臓マッサージ等の緊急対応を行い、q 10は施設長など関係各所に電話連絡を行った。

q 3は、q 4病院に運ばれたが、判示のとおり死亡した。（横浜地方裁判所平成30年3月22日第1審判決）

・かねてから、介護業務を行う際に突発的な対応を強いられることが多く、暴言や暴力行為を受けることもあったq 3を目障りに感じ、うっ憤を募らせていたところ、平成26年11月3日、q 3から、業務中、暴言を受けるとともに傘で突くような動作をされたり、興奮状態から入浴介助を中止せざるを得なくなったりした上、同日午後9時頃、q 3がq 2施設建物4階食堂のテレビを壊したことから、それまでのうっ憤を高じさせ、q 3がいなくなしてほしいとの思いからq 3の殺害を決意し、同日午後11時頃から同月4日午前1時50分頃までの間に、q 2施設建物

4階●●●号室北西側ベランダにおいて、q 3（当時87歳）の身体を両腕で抱えて同所のフェンスを乗り越えさせ、約10.5メートル下の裏庭に転落させて地面に激突させ、q 3に心タンポナーデ、多発骨盤骨折、右足関節開放骨折等の傷害を負わせ、同日午前3時46分頃、同市γ区δ×番×号所在のq 4病院において、q 3を心タンポナーデにより死亡させて殺害した（横浜地方裁判所平成30年3月22日第1審判決）。

・平成27年5月に入居者に対する窃盗事件が発覚したことから解雇された（横浜地方裁判所平成30年3月22日第1審判決）。

・上記事件の動機については、被告人の自白調書等の中で明示されているものであって、これを認定したのは相当である。

原判決が指摘するように、本件の被害者が3名にものぼること、被告人がこれらをわずか2か月の間に敢行していること、各事件において被告人の殺意が強固であったといえること、犯行の態様が、介護付有料老人ホームの入居者であった各被害者を転落させるという残酷なものであったこと、被告人がその職員である立場を利用していたことなどを考えれば、複数名を殺害した事案の量刑傾向の中でも、本件事案の重大性、悪質性は際立っているというその評価は相当である。

以上から、最大限慎重な検討を重ねた上、被告人に対しては極刑をもって臨むことがやむを得ないと判断した原判決の評価は揺らぐず、被告人を死刑に処した原判決の量刑が重過ぎて不当であるとはいえない。（東京高等裁判所令和4年3月9日控訴審判決）

参考 よりよいチームを創りあげる～「職員同士で指摘し合える話し合える雰囲気づくり」のた
めに

≪「●●園」「相模原殺傷事件」≫

Q 2012年12月 その採用試験の書類には「学生時代に障害者支援ボランティアや特別支援学校での実習を経験しており、福祉業界への転職を考えた」と書かれていて、真面目で明るい仕事ぶりも評価されていたにもかかわらず、殺傷行為に及んだのはなぜか。

↓

■相模原殺傷事件から5年 いまも残る入所施設の課題 2021年07月26日（月） 竹内 哲哉 解説委員

裁判所は、●死刑囚の動機に、●園の職員が「命令口調で話す」「流動食を流し込んでいた」「暴力が振るわれているということも耳にした」などといった施設での経験が基礎にあったと認定しています。

今年3月にまとめられた有識者による検証委員会の報告でも、「車いすに縛り付ける」「居室に閉じ込める」といった安易な身体拘束＝虐待が漫然と行われていたことも分かっています。

■横浜地方裁判所平成29年（わ）第212号 令和2年3月16日第2刑事部判決

・証拠上認められる前提事実 （略）

ア 被告人は、平成24年12月、本件施設で勤務を開始し、当初、友人らに対し、本件施設の利用者のことを「かわいい。」と言うことがあった。

しかしながら、被告人は、工作中、利用者が突然かみついて奇声を発したり、自分勝手な言動をしたりすることに接したこと、溺れた利用者を助けたのにその家族からお礼を言われなかったこと、一時的な利用者の家族は辛そうな反面、本件施設に入居している利用者の家族は職員の悪口を言うなど気楽に見えたこと、職員が利用者に暴力を振るい、食事を与えるというよりも流し込むような感じで利用者を人として扱っていないように感じたことなどから、重度障害者は不幸であり、その家族や周囲も不幸にする不要な存在であると考えるようになった。



*下記の文章は他の原稿の一部をそのまま掲載していますので、本レジュメと番号が一致していません。

より良いチームをつくっていくには、①今の仕事のやりがいを実感すること、②今のチームや組織の中で成長していきたいと思っていることが、必要だと思う。いくらチームで質の高いサービスの提供によって利用者の尊厳や人権を尊重したいと取り組んでも、チームの中に一人でも、虐待・事故・ハラスメント等の原因分析・再発防止策の組織的検討を疎かにする等、虐待・事故・ハラスメント等防止の取組みに非協力的な者がいたのでは、チーム全体の士気は下がってしまいます。そこで、ここでは、上記①・②について確認したい。

(1) 今の仕事のやりがいを実感する

まず、虐待・事故・ハラスメント等防止の取組みを推進していく原動力をより高めるためには、これらの取組みが、職員（自分）自身のためであることを認識しておくことも重要である。職員が今の職を選択した理由には、利用者が何を望んでいるのかを把握し、その望みを実現していくためにどうすればよいのかを考え、要望を実現していく中で、利用者に自分らしく幸せに最期まで生をまっとうしてもらいたいという誠実な気持ちがあるからであろう。職員が障がい者等に対する支援（以下「障がい者等支援」という）の仕事を続けているのは、利用者の役に立つことで社会の維持・発展に寄与するとともに、職員自身が自分の存在意味を実感することで安心したり、人間性をより高めて成長を遂げていきたいという思いがあるからであろう。このような今の仕事のやりがいを実感していくためには、職員各自が利用者から得ているもの（職員が積極的に人生を歩んでいくためのエネルギー、自分の居場所など）を、日々の仕事での具体的なエピソードを通して、お互いに話し合う等が必要であろう。

このような取組みの中で湧き出てきた熱意をもって仕事に励んでいる職員が、仮に、適切に食事介助を実践したにもかかわらず、誤嚥事故によって、介助している利用者が窒息によって死亡したとした場合には、やはり自分自身にミスがあったのではないか、自分が悪いのではないか、自分には障がい者等支援の仕事は向いていないのではないか等、自分を責め立て、自信を喪失し、仕事を辞めてしまうことになってしまうことが十分にありうるであろう。職員としては、障がい者等支援の仕事が天職だと思っていたのに、事故がきっかけで仕事を続けることができなくなってしまわないように、職員が今の仕事にやりがいをもって続けていくためにも虐待・事故防止の取組みは必要である。このような観点から、職員は虐待・事故防止に取り組む必要がある。

(2) 今のチームや組織の中で成長していく

もっと成長したい。しかし人間は一人だけでは成長できない。成長にはチームが必要である。

また、職員自らが成長できるチームを作っていくのは、誰でもないチームに属する職員の一人ひとりである。職員一人ひとりが他人任せではなく自らの人生を真摯に生きていくためにも主体的に取り組む必要がある。チームでの支援目的は、職員各自の考え方・知識・スキルを高めてよりよいサービスにつなげていくことにある。助言する職員は相手の状況に配慮しながら助言する、助言を受ける職員は、他の職員からの助言は自らを成長させるためのものとして素直に聴く、お互いに自分の実施したことや不安や疑問に感じていること、それらの根拠や理由、などについて具体的に説明する、真摯に聴く、意見や考え方を交換する、などにより、高め合っていくことが必要である。

同じ仕事をするのであれば、このような姿勢で職員各自がチーム作りに取り組むことにより、自らの成長や存在価値を実感していきたいものだ。

➡ハラスメント対策は、より良いチームを作るために行う

2 悪質クレーム・ハラスメントに対する対応の必要性 (●拙著苦情等 P 125～)

(1) 弊害 (拙著苦情等 P 125～126)

福祉の現場で問題となっているのは、人材確保が困難な雇用情勢の中で、折角法人内で人材育成に尽力して貴重な人材として育てたとしても、職員が悪質クレーム・ハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）に対して真摯に対応しすぎたり、上司が職員にカスハラ対応を任せっきりにしていたり、組織として放置してしまった結果、職員が法人に対して不信を抱く、職員が病気になる等の理由により、退職に追い込まれてしまうという現実があります。他には、カスハラ対応のために、かなりの労力を割かれる結果、通常のサービス提供に支障が生じる等の弊害が生じています。

(2) カスハラ対応の目的

何事においても目的を常に念頭に置いて適切に対応することが求められます。カスハラ対応の目的は、悪質クレームやハラスメントに対して、組織として適切に対応することにより、職員が快適で働きやすく、職員自らの力を十分に発揮でき、自らの成長や存在価値を感じることができる職場環境をつくりあげていくことにあります。このような職場環境が土壌となり、質の高いサービス提供へとつなげていくことが重要です。カスハラ対応を怠ると、職員一人一人のやりがいだけでなく、生きる気力さえ奪ってしまい、職員の人生に深い傷を負わせることになってしまいます。管理・監督職は、このことを常に念頭に置き、組織として積極的かつ迅速に対応することが求められます。

(3) 安全配慮義務

【苦情対応の手順フロー】

*フロー図の右列のページ番号は、拙著苦情等の解説または事例のページ番号です。本レジュメのページ番号とは無関係です。以下同様。

職員に対する安全配慮義務	<p style="text-align: center;">＜Point＞</p> <p>・組織として適切に対策を講じることにより、快適で働きやす</p>	<p>解説 P 126</p> <p>～</p>
--------------	--	--------------------------

	く、職員自らの力を十分に発揮でき、自らの成長や存在価値を感じることができる職場環境の整備につなげていく。	
--	--	--

◆悪い例：被害に遭った職員が、後記事例 1・i 及びivのハラスメントについて、上司に相談したとき、上司が、『仕事だから我慢しなさい』『うまくかわすのがプロの仕事、経験が足りない』などと回答。

3 悪質クレーム・ハラスメントの整理

《広義のカスハラ整理一覧表》（☛拙著苦情等 P 133）

内容	方法	区別	
ホワイトクレーム：事業者が、法令及び契約上法的義務があるサービスを適切に履行していないときに、適切な履行を求めるもの	平穏手段：要求内容の実現を目的として、来訪・電話・郵送などの手段によって平穏に申し出る方法	良質クレーム：要求されている内容について、対応することによりサービスの質の向上につながっていくもの	
	強硬手段：要求内容の実現を目的として、来訪・電話・郵送などの手段をとる際に、暴力的・威圧的・脅迫的な言動、職員の人格を否定する言動など違法・不当な手段で申し出る方法	悪質クレーム：要求内容や要求方法に着目して、社会通念に照らして不相当なもの	広義のカスハラ
ブラッククレーム：事業者が、法令及び契約上法的義務がないサービスの履行を求める、または、利用者またはその家族が負う義務の免除を求めるもの	平穏手段		
	強硬手段		
要求内容と無関係	ハラスメント：要求内容と無関係に行われる、①身体的暴力、②精神的暴力、③セクハラ	ハラスメント（狭義のカスハラ）	

▼上記表の悪質クレームやハラスメントに該当するか否かを判断する場合☛企業マニュアル P 11・12

事業所や法人職員のうち、3人以上が事案を評価して、「社会通念に照らして不相当」と評価できれば、ハラスメント等と判断してよいでしょう。1人事業所で、ほかに判断できる職員がいない場合には、地域包括支援センターなどと相談して、その見解を参考に判断することが考えられます。

参考企業マニュアルP 7

「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」などと定義し、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか、という観点から判断することが考えられます。

*悪質クレーム等の例：企業が悩む顧客等からの行為等参照 ❶企業マニュアルP 8・9

4 悪質クレーム・ハラスメントに対する対応手順

《表》

内容	方法	対応	区別
ホワイト クレーム	平穏手 段	・対応することでサービスの質の向上につながる。	良 質 ク レーム
	強硬手 段	・内容と方法を区別する。 ・内容については改善策を粛々と実施する。 ・強硬手段に対して、粘り強く対応しすぎるまたは放置することでサービスの質の悪化につながりかねないので、毅然とした対応をとる。	悪 質 ク レーム
ブラック クレーム	平穏手 段	・内容に対して対応しすぎることでサービスの質の悪化につながる ので、できない理由を懇切丁寧に説明する。 ・繰り返し粘り強く説明する。	
	強硬手 段	・内容に対して対応しすぎることでサービスの質の悪化につながる ので、できない理由を懇切丁寧に説明する。 ・強硬手段に対して、粘り強く対応しすぎるまたは放置することでサービスの質の悪化につながりかねないので、毅然とした対応をとる。	
要求内容 と無関係	ハラ ス メン ト	・放置せずに、毅然とした対応をとる。	ハラ ス メン ト

■対応上の留意点

管理者は、カスハラ対応を苦情受付け等の特定の個人任せにしてはなりません。個人任せにしていると、悪質クレームの対象がその個人に向かい人物クレームへと発展してしまうからです。人的クレームに発展してしまつては、職員が心身共に疲弊し職員を追い込むことになってしまいます。『社会通念上受け入れられないことは、きちんと断る』という毅然とした態度をとるためには、法人として、毅然とした対応をとるための体制を構築しておく必要があります。また、管理・監督職は、体制を確実に機能させていくことが求められています。法人は構築した体制が適切に機能しているかをチェックすべきです。

*人物クレームに至らせない。 ❶拙著苦情等P13

・特定の担当者に対応させない。法人として組織的に対応する。

■初動期対応が重要（概観）

初動期対応で最悪なのは、カスハラ相談を受けた管理・監督職が、職員が説明した事実を否定する、事実をカスハラと評価すべきなのにカスハラと評価しない、カスハラを受ける職員の責任にしてしまう、カスハラ対応を特定の職員に押しつける等です。

よって、適切な初動期対応は、職員が説明した事実を真実と推定した上で、ホワイトクレームとブラッククレームのいずれか、平穏手段と強硬手段のいずれか、ハラスメントか否かを、拙著等を参考に適切に評価し、カスハラに該当すると評価した場合には、管理・監督職は、強硬手段及びハラスメントは、職員に対する権利侵害であると捉え、組織として毅然と対応するための方針を立て、自らが積極的に対応するとともに、職員が説明した事実が真実であると裏付ける証拠を収集していくことが重要です。法人としては、管理・監督職がカスハラ対応で疲弊しないように、他の外部資源（警察・弁護士等）を活用することも重要です。

■解決責任者の役割（障害マニュアルP16）

（１）解決責任者に求められること

解決責任者は施設長・所長などの管理者が担当します。求められる役割は、相談された内容について必要に応じて第三者委員など外部とも連携しながら、事業者の責任者として解決にあたることです。

解決責任者は、相談内容や行為者である利用者・家族等の心身の状況などを総合的に判断して、第一には「何が問題（課題）であるかを共有し、話し合いで解決する（利用者・家族等へ説明して、理解いただいた上で解決に導くこと）」ことを目指します。併せて、ハラスメントを受けた職員の心情を理解し、意向を把握しながら今後も業務を続けていくための支援を検討します。

【解決責任者の主な役割】

- ①相談内容や利用者・家族等の心身の状況などを踏まえた対応方針の検討・判断
- ②利用者・家族等へ説明すること、話し合うことの整理
- ③ハラスメントを受けた職員への配慮（シフト調整、配置の変更など）
- ④ケースに応じて、事業所内の協議に挙げるかの判断
- ⑤ケースに応じて、第三者委員や相談支援事業所等の関係機関との連携の検討
- ⑥対応後の職員・利用者の継続した観察、状況把握
- ⑦プライバシーに配慮した職場内での対応内容・対応結果の共有

（２）解決責任者として望ましい態度

解決責任者は相談された内容について、客観的かつ公平な視点で解決に向けた対応を検討することが必要です。「職員の支援スキルが低いから」「支援ではよくあることで大げさだ」など、ハラスメントが発生した原因は職員個人にあると決めつけて対応してしまうと、問題点が明らかにならないばかりか、職員に対するセカンドハラスメント（２次被害）になる可能性もあります。

行為者となった利用者・家族等、相談者である職員の双方の尊厳を守るため、事実確認や解決に向けた対応に事業者の代表として、誠実に取り組むことが重要です。

5 《参考裁判例》 *強硬手段やハラスメント対応の考え方として役立つ

◆知的障害者更生施設（神戸地裁判決平成16年1月13日）

【事案の概要】

本件は、被告L市（M福祉事務所）による入所措置決定により被告社会福祉法人G（以下「被告G」という。）が運営する知的障害者更生施設H（以下「H」という。）に入所した原告が、平成8年7月16日以降平成10年4月5日までの間、同施設の嘱託医である被告医療法人I（以下「被告I」という。）運営のI病院A医師から処方を受けたニューレプチル等の薬剤を服用したことにより、肝障害等の健康被害を受けたとして、被告Gに対して民法709条にそれぞれ基づき、慰謝料50万円の支払いを求めた事案

（本人の状況）

原告は、昭和51年10月16日、父B及び母Cの間に生まれた。

原告には、自閉傾向を伴う軽度の精神遅滞が認められ、平成8年3月25日の精神科医による診察の結果、以下のとおりと診断された。

主な精神障害：精神遅滞

発生年月日：昭和55年ころ

現病歴：衝動行為

知能障害：軽度（鈴木ビネー式IQ56）

精神症状：強迫観念

問題行動及び習癖：暴行・器物破壊・常動行動

性格特徴：自閉傾向強く他者との交流が困難で衝動的

要注意度：随時一応の注意を必要とする。

日常生活の介助度：衣服（自立）、食事（半介助）、排泄（自立）、入浴（半介助）、睡眠（時々不眠）、危険物（特定の物・場所は分かる）

備考：衝動的行動が目立ち、時に他者に危害を加える。このため介助度が著しく高い。

【判決要旨】

ア Hの注意義務違反

（ア） 原告に対する監護療育義務違反

Hは、利用者の自立支援を目的とする知的障害者更生施設であるから、利用者に対して福祉的対応が必要であることはいうまでもない。したがって、利用者に多少の問題行動が見られる場合であっても、安易に薬剤に頼るのではなく、原則として、当該利用者が問題行動に至った原因を探り、自ら規範意識を芽生えさせるような福祉的対応を採るべきである。

しかしながら、当該利用者の問題行動が著しく、福祉的対応のみでこれを抑えることが困難な場合、薬剤投与によって、当該利用者が他の利用者とともに自然な形で集団生活を継続し、施設における福祉サービスを享受することができるのであれば、そのために必要最小限の投薬をすることはやむを得ざる措置として肯認されるというべきである。

ただし、かかる薬物療法を実施する際には、精神科医による診断を要するのみならず、当該利用者の保護者の同意が必要であり、本人の理解力によつては本人の意向も尊重すべきである。

そこで、かかる観点から、本件投薬の妥当性について検討する。

a 原告の問題行動に対する投薬の必要性

前記認定のとおり、原告は短期入所中から、他の利用者を突き飛ばしたり、箸で突くなどの他害行動に及んでおり、また、女子利用者に対しては、キスをしたり、胸や股間を触る、一緒にベッドに入る、パンツの中に手を入れるなどのわいせつ行為に多数回にわたって及んでいる。また、平成8年6月10日の措置入所後においても、女子利用者を部屋に連れ込むなどの同種の行動が見られ、同年7月14日にはコップで男子利用者を殴打して縫合を要するほどの傷害を負わせるという事態にまで至っている。

これらの原告の他害行動やわいせつ行為は、単なるいたずらの域を大きく逸脱した他の利用者に対する人権侵害行為というほかない。

そして、これら問題行動の中には、原告主張のように、他の利用者に対する反撃の場合があることは事実であるが、その場合でも原告の反撃の程度は著しく、無関係の者を巻き添えにすることもあり、他害行動に至った経緯すら不明な場合も多々見受けられる。いわんや、女子利用者に対する数々のわいせつ行為に関しては、単に自らの性欲を抑える能力が欠如することによるものであって、被害者に対する関係では、正当化することができないものである。

また、前記認定のとおり、原告の性格の特徴として「衝動性」が挙げられていることからすれば、原告の問題行動は、原告の精神遅滞に基づく衝動性にも起因するものと認められる。

そして、原告のかような問題行動に対して、Hは、措置入所するまでは、福祉事務所等関係機関と計11回にわたって合同ケース会議を開催しながら、基本的には薬剤に頼らず福祉的対応をもって原告に接してきたこと、ところが、原告の問題行動が一向に治まる気配がなく、むしろ悪化しており、福祉的対応も限界に達していたことが認められる。

《略》

以上のとおり、原告の問題行動は短期入所の間から極めて著しく、同期間中、Hの福祉的対応によつては原告の問題行動を抑えることができな

ったこと、原告の問題行動は衝動性に基づくものであることからすると、措置入所当初から原告に対する投薬の必要性は高いものであったことが認められる。

そして、措置入所後も原告の問題行動（特に他害行動）は治まらず、これ以上の問題行動の悪化があれば、原告を強制退所させざるを得なくなり、かえって原告の自立の道が閉ざされるおそれがあったと認められることに照らすと、措置入所後の投薬継続の必要性も高かったものといわざるを得ない。

b 投薬内容の相当性

《略》

c 原告両親の本件投薬に対する同意

《略》

d 結論

以上の次第で、原告の問題行動の深刻さやそれが原告の衝動性に起因すると認められること、本件投薬前のHの対応状況を総合すれば、原告の問題行動を福祉的対応によって抑えるのは困難であって、本件投薬は必要やむを得ないものであったと認められるし、その投薬内容には相当性が認められる。さらに、本件投薬について原告両親の同意も得ていると認めることができる。

そうすると、本件投薬について、原告に対する監護療育義務違反を認めることはできない。

⇒**ここでのポイント**

・ハラスメントは、「人権侵害行為というほかない」こと、「被害者に対する関係では、正当化することができないものである」ことを、ハラスメント対応の出発点とする。

・もっとも、利用者によるハラスメントの場合には、原則として、当該利用者が「問題行動」に至った原因を探り、自ら規範意識を芽生えさせるような福祉的対応を採るべきである。職員の言動等により、利用者の「問題行動」を誘発している場合には、職員の言動等を改善する必要がある。なお、上記裁判例は、「他害行動に至った経緯すら不明な場合も多々見受けられる」例であるので、職員の言動等を改善する必要性はない。

・次に、「当該利用者の問題行動が著しく、福祉的対応のみでこれを抑えることが困難な場合、薬剤投与」等のために、「精神科医による診断」等の医療を受ける機会を確保することを検討する。

第2 悪質クレーム・ハラスメント対応手順について

1 事前準備

I 取組例～その1（全業種共通）

参考 職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました！ ～ ～ セクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策とともに対応をお願いします ～ ～ 厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）より

■事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましいものです。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられます。

<望ましい取組>

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

●Vの3及び4（P24*）の取組例も参考にしつつ、以下の取組を行うこと。

① 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

② ①の相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

・併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

↓

(P24*)：Vの3 上記①相談窓口の設置

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

【取組例】

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ポイント

●「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。

● このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。

● 相談は面談だけでなく、電話、メールなど複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。

● 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取るなど、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

(P24*)：Vの4 上記②相談に対する適切な対応

相談窓口担当者が、相談（※）の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮して相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

【取組例】

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

(2) 被害者の配慮のための取組

- 相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うこと。

【取組例】

- 事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

- 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うこと。

ポイント

- 事業主は、自らの雇用する労働者への安全配慮の観点からも、取引先等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為によりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、上記の望ましい取組について積極的に対応を行いましょう。
- 業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。



II 取組例～その2（福祉）

【悪質クレーム・ハラスメント対応の手順フロー】に沿って

基本的な考え方	<Point> ・強硬手段及びハラスメントは、職員に対する権利侵害である。 ・毅然とした態度を示すこと、及びそのための体制を整備する。	解説 P 139 ～
---------	---	---------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・事前の啓蒙・教育を行う。 ・早期に対応する。 ・他の外部資源を活用する。 	
--	---	--

■**毅然とした対応の例** ㊦拙著苦情等 P 140～141

①ブラッククレームに対しては、苦情申出者の要求内容を実現できない根拠を懇切丁寧に説明して、その要求内容を絶対に実現しない。

②ブラッククレームに対して、誠意をもって上記①の対応をした上で、苦情申出者が常識の範囲を超えた方法をとった場合には、強硬手段と判断する。

③強硬手段に対しては、相手方の言動や圧力に負けずに、苦情受付者等の施設職員との話し合いを打ち切り、組織的判断のもと、他の手段（警告文・解除通知等の発送、本部職員を窓口にする等）を講じる。

④複雑化・長期化傾向のあるクレームには上位職位者が対応する。また、相談可能な専門機関があればその機関で対応してもらえるように働きかける。迅速に判断していくことを心がける必要がある。

⑤訴訟や悪質性の高い強硬手段に対しては、警察・弁護士に依頼する等の対応に切り替える。
 ＊悪質クレームを常習化させないために毅然とした対応方法を持ち、担当者の個人任せにせず、孤立させることなく 組織的に対応するとともに、担当者のメンタル面に配慮する。

（以上、U A P 8・9 参考の一部改変）



	<Point>	
体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針の決定 ・迅速な情報共有 ・本部体制の確立 ・他の外部資源との連携 ・現場の職場環境の整備 	解説 P 144 ～

▼**体制整備・外部資源の活用**

- ・地域共生社会、関係機関とのネットワーク作り ㊦拙著苦情等 P 145
- ・顧問弁護士等の活用

■**解決責任者の役割へ対応時に留意すべきこと（障害マニュアル P 16・17）**

解決責任者自身で実行できる対応に限界がある、利用者・家族等の心身の状況や要望によって話し合いの場の設定が難しい等で解決が困難なケースが考えられます。このような場合は、解決責任者であっても問題を抱え込まずに、事業者内の協議へ挙げることや外部へ相談することを検討しましょう。その際には、相談者へ解決責任者単独での対応が困難なことを説明した上で、情報を共有することへの了解を取り付けることを忘れないようにします。

■**事業所内での協議に求められること（障害マニュアル P 18）**

ハラスメント対応の状況によっては、解決責任者であっても判断が困難なことや、外部との連携が必要な場合など、施設・事業所単独では解決できないことがあります。

その場合は、事業者内の役職者会議やハラスメント対応の役割を持つ委員会へ議題として挙げて、法人本部や他施設・事業所を巻き込んだ事業者全体で解決に向けた対応を検討します。

この協議体は必ずしもハラスメント対応のために新たに整える必要はなく、苦情解決や虐待防止、新たに法定化された職員間のハラスメントに対応する委員会などが役割の1つとして担うことで、事務的な負担を軽減できます。

【事業者内での協議の主な役割】

- ①解決責任者単独での解決が困難なケースへの対応検討
- ②解決責任者の実施した対応について、妥当性などの判断
- ③解決に向けた施設・事業所間の調整
- ④対応結果・対応内容の事業者全体への共有

■第三者委員、関係機関との連携（障害マニュアルP19）

（1）第三者委員、関係機関へ期待すること

第三者委員や相談支援事業所、行政等の関係機関には、利用者・家族等と事業者との間で、客観的かつ公平な立場での事実確認や対応への助言、仲介などの支援が期待されます。

【第三者委員、関係機関に期待される主な役割】

- ①聞き取りや解決に向けた話し合いなどへの同席
- ②行為に繋がった背景要因の分析への助言
- ③対応への助言
- ④利用者・家族等と事業者との仲介（ケースによって代理しての聞き取り対応など）
- ⑤日常的な事業者への助言
- ⑥日常的な利用者・家族等の状況把握と意見聴取

（2）平時から連携を密にする

発生した利用者・家族等のハラスメントについて、外部機関に相談したり、支援を求めたりすることに抵抗のある方もいるかもしれません。事業者の中で解決できることが望ましいですが、一方で行為に繋がった要因の分析や自分たちの対応に気づかないうちに偏りが出てしまい、利用者・家族等と職員のどちらかへの配慮が足りなくなる可能性もあります。自施設・事業所のサービスの質の向上や職員の安全・安心の確保にも繋がるため、関わってもらうようにしましょう。

発生してから連携をしようとする、情報の共有や対応の協議をスムーズにはできないため、苦情解決の検討委員会などとハラスメント防止・対応の協議を一体的に運営する等して役割を意識してもらい、日ごろから相談できる関係性を作っておきましょう。

ハラスメントは利用者・家族等と職員との普段の関わりなども発生要因として挙げられるため、来所日を設定するなどして日常的な事業者の支援体制などにも助言を受けられると良いでしょう。



<Point>		
事前の抑止策	(1) 職員に対して	解説

	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修・マニュアルの作成 ブラッククレーム、強硬手段及びハラスメントの内容を理解して、これらを早期に発見する。 組織的な対応の流れについて決めておく。 ・職員が相談・報告等しやすい環境整備 現場の職員に早期の相談を促す。 <p>(2) 利用者又はその家族等に対して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段から、契約書・重要事項説明書等を整備して、利用者又はその家族等に、これらの内容を、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等のサービスの利用目的・動機等を踏まえて、サービス内容を、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等に、利用者に生じることが想定されるリスクを、懇切丁寧に説明する。 ・普段から、利用者又はその家族等に、居宅・施設サービス計画等に基づきサービス内容を、懇切丁寧に説明する。 ・利用者又はその家族等に対して、ブラッククレーム、強硬手段及びハラスメントの内容を周知する。 	<p>P 146 ～</p>
--	--	------------------------

■基本指針の作成 ㊦三菱マニュアルP 2 9～3 1

基本方針に含める要素例 ㊦企業マニュアルP 2 0

介護現場におけるハラスメントに対する基本方針（案） ㊦三菱マニュアルP 3 1

基本方針の例 ㊦企業マニュアルP 2 1

*三菱マニュアルP 3 1を参考に作成すれば足りる。

■マニュアルの作成 ㊦三菱マニュアルP 3 2・3 3

本マニュアル

*三菱マニュアルは、全体がいわば基本方針レベルで抽象的な内容にとどまっており、個別のパターンに対する具体的な対策はほぼないので使えない。

■報告・対応のフロー等の作成 ㊦三菱マニュアルP 3 4

フロー図は、本マニュアルP 2～5

■相談シートの作成 ㊦三菱マニュアルP 3 5、障害マニュアルP 1 1

*いずれのシートでもよい。

▼**契約書・重要事項説明書等の改定**

◆契約書・重要事項説明書等に基づいて、上記のような、ハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント）、強硬手段（著しい迷惑行為）、ブラッククレーム（不当、過度な要求）があれば、サービス提供の中止や契約の解除もあり得ることを説明する。

●文例 *他の条文との整合性やバランス等をも考慮する必要がありますので、文例のまま使用するのには控えるようにお願いいたします。

○カスハラ定義

利用者又はその家族若しくは代理人等が、事業者若しくは事業者の職員、又は他の利用者に対して、カスタマーハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント）並びに、不当、過度な要求、及び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

○催告解除の例

・利用者又はその家族若しくは代理人等が、事業者若しくは事業者の職員、又は他の利用者に対して、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、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）、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）等の著しい迷惑行為、不当、過度な要求等の行為をなし、改善の見込みがないと事業者が判断したときは、事業者は利用者に対して、●日間の予告期間を定めた書面で通知することにより、この契約を解除することができます。

・利用者又はその家族若しくは代理人等が、事業者若しくは事業者の職員、又は他の利用者（以下「事業者等」といいます。）に対して、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、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）、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）等の著しい迷惑行為、不当、過度な要求等の行為をなし、その結果、事業者等の生命・身体・財物・信用等に重大な影響を及ぼすおそれがあると事業者が判断したときは、事業者は利用者に対して、●日間の予告期間を定めた書面で通知することにより、この契約を解除することができます。

○無催告解除の例

利用者又はその家族若しくは代理人等が、事業者若しくは事業者の職員、又は他の利用者に対して、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、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）、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）等の著しい迷惑行為、不当、過度な要求等、本契約を継続しがたいほどの背信行為があったと事業者が認めたときは、事業者は利用者に対して書面にて通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

○有害行為の中止要求

事業者は、適切に業務運営を行うため、または、職員に対する安全配慮義務を履行するため必要ときは、利用者又はその家族若しくは代理人等に対し、次の各号に掲げる行為の中止を求めることができる。

- 一 法令、契約書、重要事項説明書等に違反する行為
- 二 他の利用者の生命・身体・財産等の利益に反する行為
- 三 事業運営の適正な遂行に著しく有害な行為（カスタマーハラスメントに該当する行為を含む）

四 前各号に掲げるもののほか、事業所の秩序を乱す行為

2 前項の規定に基づき、事業者が利用者又はその家族若しくは代理人等に行為の中止を求めた場合は、速やかに、その旨を保険者、地域包括支援センター、警察署、ケアマネジャー、サービス提供機関、他の家族等に報告することができる。

3 事業者は、第1項の規定に基づき中止を求めても、なお利用者又はその家族若しくは代理人等がその行為を中止しないときは、書面をもって、サービス提供の中止（部分的な中止を含む）を通知することができる。

参考（マンション標準管理委託契約書 本文・国土交通省）

（有害行為の中止要求）

第12条 乙は、管理事務を行うため必要なときは、甲の組合員及びその所有する専有部分の占有者（以下「組合員等」という。）に対し、甲に代わって、次の各号に掲げる行為の中止を求めることができる。

一 法令、管理規約、使用細則又は総会決議等に違反する行為

二 建物の保存に有害な行為

三 所轄官庁の指示事項等に違反する行為又は所轄官庁の改善命令を受けるとみられる違法若しくは著しく不当な行為

四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為（カスタマーハラスメントに該当する行為を含む）

五 組合員の共同の利益に反する行為

六 前各号に掲げるもののほか、共同生活秩序を乱す行為

2 前項の規定に基づき、乙が組合員等に行為の中止を求めた場合は、速やかに、その旨を甲に報告することとする。

3 乙は、第1項の規定に基づき中止を求めても、なお組合員等がその行為を中止しないときは、書面をもって甲にその内容を報告しなければならない。

4 前項の報告を行った場合、乙はさらなる中止要求の責務を免れるものとし、その後の中止等の要求は甲が行うものとする。

5 甲は、前項の場合において、第1項第4号に該当する行為については、その是正のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

参考（マンション標準管理委託契約書 コメント・国土交通省）

12 第12条関係

① いわゆるカスタマーハラスメントは、「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」と定義されており（「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省））、これは第1項第4号の「管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為」に該当し、組合員等が、管理業者の使用人等に対し、本契約に定めのない行為や法令、管理規約、使用細則又は総会決議等（以下「法令等という。）に違反する行為を強要すること、侮辱や人格を否定する発言をすること、文書の掲示や投函、イ

インターネットへの投稿等による誹謗中傷を行うこと、執拗なつきまといや長時間の拘束を行うこと、執拗な架電、文書等による連絡を行うこと、緊急でないにもかかわらず休日や深夜に呼び出しを行うことなどが含まれる。

なお、管理組合の役員も管理組合の組合員であるため、当然に本条の「組合員等」に含まれることに留意すること。また、カスタマーハラスメントが発生した場合又は疑われる場合には、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考とし、企業として毅然と対応すること。

② 管理業者は、報告の対象となる行為や頻度等について、あらかじめ管理組合と協議しておくことが望ましい。

③ 第5項は、カスタマーハラスメントが組合員等と管理業者の使用人等との間で起こり、その是正が必ずしも共同の利益とみなされない場合があることから、管理組合に是正に向けた特段の配慮を求めるために定めたものである。

■利用者や家族等に対する周知分の作成 ㊦三菱マニュアルP 37～39

■支援のPDCA

・アセスメント

本人や家族の疾病や心身状態、身体上の障害、精神障害、認知レベル、BPSDや疾病等による行動や心理への症状、家族関係、家族の状況等に関する情報を収集し、想定されるハラスメント等の課題を把握しておく。

*利用者やその家族等に関するリスク要因の把握方法 ㊦三菱マニュアルP 27～28

・サービス担当者会議

ハラスメントにつながる可能性のある事実を把握した場合には、積極的に事実を伝え、課題として取り上げ、チームでハラスメント対策について検討してもらう。

・支援計画の作成

ハラスメント等を予防するために、課題に応じて、居宅サービス計画等の支援計画を立てる。

■ハラスメント発生を早期に把握し、対応するための取組み例（障害マニュアルP9・10）

●ハラスメント対応に関する方針や相談対応の体制・フローの周知

ハラスメントを見過ごさないといった方針や相談対応の体制・フローが明示されることで、職員にも「相談していいんだ」との安心感を与られます。

●安心して相談できる窓口の設置（事業者内・事業者外）

窓口は「男女でそれぞれ同性の窓口担当者を設ける」「弁護士など外部の専門家に委託する」などして、相談に対する心理的ハードルを下げて、実効性のある仕組みにすることが重要です。

●定期的な職員との面談機会での聞き取り（人事考課の面談などの活用）

1対1でプライバシーを保護しながら話せる環境のため、不安や恐れなどを抱くことなく、安心して話をすることができます。本人が体験したことや思いなどを聞き出すためには、管理者等と職員の信頼関係が重要なため、他取組みを通じて安心して相談できる職場の雰囲気をつくっていきましょう。

●職員アンケートの実施

事業者として全職員を対象に業務への不安や恐れ等を拾い上げるアンケートを実施すること
も有効です。業務がうまくこなせないことが、ハラスメント発生の原因となることも想定され
るからです。実効性を持たせるためには、アンケートの提出先や匿名性に配慮して記入しやす
くする、アンケートで把握した問題には必ず何らかの形で回答するといった工夫が必要です。

●管理者による現場巡回

管理者自らが現場の様子を把握することで、ハラスメントに繋がる異変を早期に発見した
り、報告・相談しやすい職場の雰囲気をつくったりできます。

●日々の支援記録などから気になる記載について職員への聞き取り

管理者は日々挙がってくる支援記録などからも異変を察知するよう努めます。記録に書かれ
たことの背景も想像しながら、気になる点は職員に直接確認するなどの積極的な対応が重要で
す。

●虐待防止のために実施する業務の振り返りやセルフチェックの活用

ハラスメント発生の要因として、職員の関わり方や支援方法が利用者に合っていないことも
考えられます。虐待防止のために実施する振り返りやセルフチェックでは、ハラスメント防止
の観点でも記載内容を確認します。

■研修 ●三菱マニュアルP 4 2～5 6、企業マニュアルP 3 5

■チェック項目 ●三菱マニュアルP 5 7～5 9、企業マニュアルP 5 2～5 4

**➡カスハラ対策・対応は、1 事業所が行うべきではなく、法人
全体で主体的に取り組んで事業所をフォローすべき**

2 悪質クレーム・ハラスメントの発見・受付以後

◆まず、初動期対応が重要です。大切な視点としては、カスハラは社会問題ですので、市区町村、
包括等も含め地域全体で対応すべきという点です。職員 1 人に任せたり、事業所で抱え込まない
ことです。すなわち、法人レベルでは、本部等も含めて組織的に対応する、顧問弁護士等に相談
する、法人外では、市区町村、包括、警察署への報告・相談、サービス担当者会議や地域ケア会
議等の開催、事業所が無料で弁護士に相談できる事業を利用する（厚生労働省は「介護事業所
におけるハラスメント対策推進事業」の活用により弁護士による無料法律相談事業の実施を推奨
しています。未だに実施していない都道府県に対しては実施を要請すべきだと思います。）など
が必要です。これらの活用により、早期に方針を決めることが重要です。

なお、悪質クレーム・ハラスメントの受付以後については、下記の【研修用事例】に言及し
ながら説明していきます。法人内研修等でご活用ください。

【研修用事例】

Q 下記のような報告が職員からありました。あなたなら、どのように対応していきますか。

◆事例 1：特養

【事例 1】利用者による職員等に対するハラスメント ●拙著苦情等 P 121

■利用者情報等

A、75歳、男性（身長180cm・体重90kg）、要介護3、障害高齢者日常生活自立度（寝たきり度）A2、認知症高齢者日常生活自立度IV。キーパーソンは長男B。

■受付時の情報

特養に入居した翌日の7月21日、i 午前1時、Aが他の女性利用者Kに対して大声で「殺すぞ」と言う、ii 午前9時、他の女性利用者Lの車いすを右足で蹴る、iii 午前4時、両手で女性職員甲の首を絞める（他の夜勤職員が駆けつけ救出）、iv 午後8時の更衣介助時に、女性職員乙の胸を右手で服の上から触る、などの報告があった。なお、日中はほとんど寝ていた。これらはすべて真実であった。

◆事例2：HH

【事例2】利用者の家族による職員に対するハラスメント

○登場人物

- ・利用者・家族等→利用者：A、利用者Aの妻：B、Aの子：C、Aの子（原告）：D
- ・事業者→事業者（訪問介護）（被告）：X、後任のサービス担当責任者：甲、前任のサービス担当責任者：乙
- ・他の事業者→居宅介護支援事業者：Y、担当ケアマネジャー：CM、
地域包括支援センター：Z

○主な事実

【契約当事者Aについて】

- ・A：要介護状態区分4の認定
- ・AとX：平成19年10月24日、身体介護及び生活援助の訪問介護サービスを内容とする訪問介護契約（以下「本件契約」という。）を締結

「Cは、体調を悪くしたため、平成23年11月頃以降、B及びAの介護等に関与しなくなり、代わりに、Dが対応するようになった」

【Aに対するサービスに関する事実の報告】

- ・平成24年2月頃「Dは、Xに対し、歩くのが困難であったAについて無理に歩行介助をするように指示をしたため、ヘルパーが歩行介助が適切でないことなどを伝えても、Dは耳をかさず、不機嫌になり、大声で責めたりした」

「Dは、Xによるサービスの提供のために必要な協力を行わないことが度々あった。たとえば、調理のための食材が用意されていないことや、X担当者が訪問した際、食器類で台所があふれかえっており、それらの食器を片付けなければAらのための調理が行い得ない状況にあったこともあった」

「上記の状況であったため、ヘルパーは、Xの事務所に戻ると、このような状況で訪問介護を続けることは辛い、辞めたいと漏らすものがあった」

- ・「平成24年5月、Xの当時のサービス責任者の甲がXのヘルパーに対し、D宅でのサービスが所定時間をオーバーしていたことを指摘したことなどを契機として、Dが、甲に大声で怒鳴ったため、甲が、Dに対し、計画外の要望が多く対応に困っている旨話をすると、Dは、「あなたは信用できない。もう来ないでほしい。」などと言った。」

【B（Aの妻）に対するサービスに関する事実の報告】

・「医師からBについて誤嚥の危険性が指摘されていたにもかかわらず、Dは、食事介助を行うように指示することが度々あった。……」

・平成24年6月「30日にも、Dは、乙に対しBへの水分補給を指示した後、次第に怒り出して、乙に対し怒鳴り続けた。その後、帰ろうとして乙が玄関出口付近にいた際、Dは台所に行き、塩をつかんで玄関に戻り、乙に対し塩を強く投げつけた。塩は、乙の後頭部に当たり、乙の服にも塩が入り、かばんの中にも塩が残っていた」

◆事例3：有料老人ホーム

家族が職員に対して、「馬鹿野郎」、「お前なんかやめちまえ」、「メディカルホームなのに、何の提案もできないナースは辞めろ、いる意味がない」、「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」「医師の指示、医師の指示って、何もしねえメディカルホームかよ」「夜間ほほほほ何もやってねえよ」「何が忙しいだよ、ほんと酷い施設だな」、「刑事裁判を起こす」、「裁判の勝ち負けが問題ではなく、訴えを起こすことが大切」、「看護職員より免許を奪う方法はあるのか」、「ここを出ていく時はスタッフを個人名で訴える」などと言う。また、家族がホーム長を「エンドウ豆、チビ」、その他の職員を「デブ」や「ハゲ」などと言う。

◆障害報告書

【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。

【事例2】 電話対応中にBさんから脅された

利用者：Bさん（精神障害、障害支援区分3）

事業者：居宅介護

概要：電話対応中、Bさんが自身の望む回答を得られなかったために、暴言や強い口調で脅された。その場では傾聴や受容に徹したが、一方的に電話を切られてしまった。

【事例3】 Cさんから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。

【事例4】 声掛けをしたらDさんから突き飛ばされた

利用者：Dさん（知的障害、障害支援区分5）

事業者：共同生活援助（グループホーム）

概要：職員が声掛けをしたら D さんに突き飛ばされた。

【事例 5】 E さんから契約外のサービスの要求や、セクハラをされる

利用者：E さん（身体障害、障害支援区分 2）

事業者：居宅介護

概要：庭の手入れ等の契約外のサービスをしつこく要求される。対応困難であることを説明しても「なぜ出来ないのか」と、繰り返し迫られる。また、E さん自身で日常生活上の動作はある程度されるものの、陰部への軟膏塗布を強要してきたり、ヘルパーの身体を触ったりする等の行為がある。



■ **その場での対応** ☞ 障害リーフレット参照

- ・自身が嫌な思いをしていることを伝える
 - ・応援を呼ぶ・対応を代わってもらう
 - ・その場を離れる
- * 応援を呼ぶには、警察への通報も含む。



<Point>		
i 悪質クレーム等受付・対応	・初動期対応が重要 ・そのために、事実関係、苦情の背景事情、要望等を具体的に聴取＋記録等の証拠化 ・要求内容の特定・明確化 ・謝罪は対象を明確にした上で限定的に行う。 ・強硬手段等に対しては、録音等の証拠化、職員の応援、話し合いの打ち切り、警察への通報 ・パターン別のポイントを参照 * ハラスメント及び強行手段は、職員がハラスメント及び強行手段に該当する可能性があると思ったら、積極的に ii 上長へ報告することが重要。	解説 P 153～
		解説 P 155～

● 状況を正確に把握する（企業マニュアル P 30）

顧客等が主張する内容を正確に把握します。顧客等から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認します。一通り事情を確認した後、顧客等が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客等の勘違いがあれば正しい情報を提供します。

● 現場での対応 ☞ 企業マニュアル P 31

● 電話での対応（企業マニュアル P 31）

- ・苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく。
- ・基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- ・丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- ・顧客等の発言内容と齟齬が出ないよう、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。

・対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。

・即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。等

＊ハラスメントの場合には、受付というよりも、職員がハラスメントと自覚・評価することが出発点となる。

＊CMとしては、自分だけではなく、他のサービス提供機関の職員がハラスメントに遭っていないかを早期に発見または認識する必要がある。サービス担当者会議やモニタリングの機会を有効に活用する。

◆【事例1】

Aの他利用者に対する i 及び ii のようなハラスメントを法人が放置することは、法人職員の利用者に対するネグレクトに該当するので、適切に対応することが必要になります。



ii 本部・施設長・管理・監督者への報告時の留意点	<p style="text-align: center;">＜Point＞</p> <p>・上長は、職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容・傾聴や共感を大切にしながら、職員を十分に労いつつ、事実を聴取する。</p>	解説 P 154～ 事例 2・P 254～
---------------------------	--	--------------------------

・現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口情報共有する（企業マニュアル P 30）。

＊障害マニュアル P 10 ほかに障害マニュアル P 14・15 も参照

職員から相談があったときは、まずは相談受付担当者が職員の受けた行為の内容などを聞き取ります。相談を受ける際は、職員の心情に配慮しながら話をじっくり聴きます。内容によって職員へ支援に関する助言など言いたいことがあったとしても、職員が一旦話し終えるまではさえぎらずに耳を傾けましょう。相談者の意向や要望を確認し、必ず記録します。聞き取りにあたって、抜け漏れがないように次ページのような受付票（略）などの書式を準備しておきます。

相談受付票にもあるように、受け付けた相談内容は相談者のプライバシーを保護するため、本人の了解なしには相談受付担当者以外に共有しないことが重要です。併せて、相談したことによって人事考課などで不利益な取扱いを行わない旨を伝え、安心して話してもらえるようにします。

職員が安心して相談できるような工夫も必要です。例えば、セクシュアルハラスメント等のケースでは、相談受付担当者が異性だと相談しにくい場合があります。事業者としてこのような場合にも配慮して、相談受付担当者は男女各 1 名ずつ設置するなどします。管理者でなく、事業者で設置した相談窓口で受け付けた場合は、相談者の意向や相談の内容を踏まえ、組織としてこの後どのように進めていくかを決めておくことも必要です。

＊居宅の場合、支援者がチームとして、対応していくために、サービス提供機関が CM に対して、ハラスメント等の情報を報告・相談することも必要。

＊顧問弁護士等がいる場合には、顧問弁護士等に並行的に報告して、iii 以下について相談する。



■フロー iii から viii までの流れに関する補足

* 初動期の見極めを iii にした理由について

できる限り早い段階で上記 iii の見極めを行う必要がある。ブラッククレームについて、ホワイトクレームと同じように対応したり、強行手段やハラスメントについて見過ごしてしまうと、クレーム内容や言動がエスカレートしたり、職員が疲弊することになってしまう。見極めを早期に行うために、フローでは iii とした。

* iv から vi の順と関係について

組織的に迅速に対応するためには、iii の段階で見極めとともに、viii 初動期の対応方針の決定段階で選択する可能性の高い対応手段を見越して、iv 要因分析や vi 事実関係の調査・確認の方針を立てる必要がある。

viii 初動期の対応方針の決定のためには、要因分析は必須であるので、iv とした。要因分析と事実関係の調査・確認は並行的に進めていく。要因分析を行う上で、事実が不足していることが判明した場合には、vi 事実関係の調査・確認についても検討する。

選択する対応手段によって、事実関係の調査・確認の範囲が異なるので、フローでは v 初動期の対応手段の検討を、vi 事実関係の調査・確認の前に入れている。対応手段をとるための要件を想定し、その要件を満たしているか否かを判断するための事実関係の調査・確認が必要となる。

* iv 要因分析について

利用者に対して福祉的支援について最善を尽くすためにも、iv 利用者要因の分析が必要となる。利用者要因による悪質クレーム・ハラスメントの場合には、利用者要因は必須である。

また、家族らを利用者に対する支援の人的資源として必要であると認められれば、iv 家族らに関する要因分析も必要となる。

* vi 事実関係の調査・確認について

ホワイトクレームとブラッククレームの区別を行うためには、vi 事実関係の調査・確認（各種記録・聴取り・現場検証、法令等の調査）が必要となる。

強硬手段及びハラスメントについては、被害に遭った職員からの聴取り・現場検証（＋録音等の証拠）が主になる。過去の分も含める場合には、各種記録の確認も必要となる。

■**居宅サービス（居宅）の場合**

【地域共生社会】

●地域共生社会は、制度・分野の枠や「支える側」と「支えられる側」という従来の関係を超えて、住み慣れた地域において、人と人、人と社会がつながり、すべての住民が、障害の有無にかかわらず尊厳のある本人らしい生活を継続することができるよう、社会全体で支え合いながら、共に地域を創っていくことを目指すものである（基本計画 2 期 3 頁）。

●地域住民が抱える課題が複雑化・複合化（※）する中で、以下のような課題がある。

- ・ 従来の属性別の支援体制では、対応が困難。
- ・ 属性を超えた相談窓口の設置等の包括的な支援体制の構築を行う動きがあるが、各制

度毎の国庫補助金の制度間流用にならないようにするための経費按分に係る事務負担が大きい。

●このため、市町村が包括的な支援体制を円滑に構築できるような仕組みを創設することが必要。

(※) 一つの世帯において複数の課題が存在している状態（8050世帯や、介護と育児のダブルケアなど）、世帯全体が地域から孤立している状態（ごみ屋敷など）

＊【連携支援十か条】（令和4年3月『多機関・多職種連携による ヤングケアラー支援マニュアル ～ケアを担う子どもを地域で支えるために～』有限責任監査法人トーマツP9より引用）
一 ヤングケアラーが生じる背景を理解し、家族を責めることなく、家族全体が支援を必要としていることを各機関が理解すること

二 緊急の場合を除いて、ヤングケアラー本人抜きで性急に家庭に支援を入れようとする~~こと~~はせず、本人の意思を尊重して支援を進めることが重要であることを各機関が理解すること

三 ヤングケアラー本人や家族の想いを第一に考え、本人や家族が希望する支援は何か、利用しやすい支援は何かを、各機関が協力して検討すること

四 支援開始から切れ目なく、また、ヤングケアラー本人や家族の負担になるような状況確認が重複することなく、支援が包括的に行われることを目指すこと

五 支援を主体的に進める者(機関)は誰か、押しつけ合いをせずに明らかにすること

六 支援を進める者(機関)も連携体制において協力する者(機関)も、すべての者(機関)が問題を自分事として捉えること

七 各機関や職種は、それぞれの役割、専門性、視点が異なることを理解し、共通した目標に向かって協力し合うこと

八 既存の制度やサービスで対応できない場合においても、インフォーマルな手段を含め、あらゆる方法を模索するとともに、必要な支援や体制の構築に向けて協力すること

九 ヤングケアラー本人や家族が支援を望まない場合でも、意思決定のためのサポートを忘れずに本人や家族を気かけ、寄り添うことが重要であることを各機関が理解すること

十 円滑に効果的に連携した支援を行う事ができるよう、日頃から顔の見える関係作りを意識すること

＊居宅の場合、CMがハラスメントと認めた場合には、サービス担当者会議等の会議を開催して、iv以下の対応を検討することも必要。CMは、自らだけではなく、サービス提供機関が安心してサービス提供できるように支援すべきであろう（居宅サービス計画に基づいたサービスが確保されるよう、連絡及び調整を図るという業務）。地域包括支援センターも同様。

また、CMやサービス提供機関が地域包括支援センターに対して、ハラスメント等の情報を報告・相談し、地域包括支援センターがハラスメントと認めた場合には、地域ケア会議等の会議を開催して、iv以下の対応を検討することも必要。行政や地域包括支援センターは、支援困難事例として、CMやサービス提供機関が安心してサービス提供できるように支援すべきであろう（包括的・継続的ケアマネジメント業務）。

iii 初動期の評価（見極め）	<p style="text-align: center;">＜Point＞</p> <p>ブラッククレーム、ハラスメント、強行手段の見極めを早期に行う。その上で、ivからviiiまでをどのように進めていくのかの方針を早期に立てる。その際に、vを念頭に置いてiv及びviについて検討する。</p>	<p>解説 P 155～ 事例 2・P 255～</p>
------------------------	--	----------------------------------

■一般的な事実関係の整理・判断フロー（企業マニュアルP 3 6）

- 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顧客等の求めている内容を把握する。
- ③顧客等の要求内容が妥当か検討する。
- ④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。



iv 悪質クレームやハラスメントに至った要因分析	<p style="text-align: center;">＜Point＞</p> <p>(1)利用者に関する要因分析 ・サービスの範囲に対する理解不足、ハラスメント・強行手段に当たることへの無自覚、病気や障がい等、BPSD、生活歴の観点から要因を分析する。</p> <p>(2)家族らに関する要因分析 ・(1)＋「利用者のため」という強い思い、利用者の現状に対する認識不足の観点から要因を分析する。</p>	<p>解説 P 187～ 事例 1・P 121～ 事例 2・P 256～</p>
---------------------------------	---	--

(1) **利用者に関する要因分析** ●三菱マニュアルP 1 0、8、2 7～2 8

- サービスの範囲に対する理解不足 （●拙著苦情等 P 187）
- 利用者の無自覚 （●拙著苦情等 P 188）
- 障がい等 （●拙著苦情等 P 188～、P 245～ * P 247）
- B P S D （●拙著苦情等 P 188～）
*医療の確保も必要
- 生活歴 （●拙著苦情等 P 190～191）
- 情報不足の場合

情報が不足している場合には、これから 2 4 時間シート等を活用して情報収集することも検討する。

*居宅の場合、各サービス提供機関が、サービス提供記録簿をCMに送付することも必要。

(2) **家族らに関する要因分析** ●三菱マニュアルP 1 0、8、2 7～2 8

- *上記（1）以外に、
- サービスの範囲に対する理解不足等 （●拙著苦情等 P 187～191）
- 「利用者のため」という強い思い （●拙著苦情等 P 191）
- 利用者の現状に対する理解不足 （●拙著苦情等 P 191～）

◆【事例1】について

- ・ハラスメントを誘発する出来事の有無をチェックする。
- ・共通点や普段と異なる点等の特徴を見つける。

【要因分析について】

7月22日、Zは、Aに対する対応について検討した。

まず、上記各種ハラスメントに至る経緯について確認した。Aが、7月21日のハラスメントを行う前に、i Aが無断でKの居室に入ったので、KがAに「出て行って」と言ったこと、ii Lが車いすで移動していたところ、Aが廊下の中央に立っていたので、LがAに対して「端に寄って」と言ったこと、iii Aが共有の冷蔵庫から他の利用者の飲み物を無断で飲んでいたので「これは他の利用者の物なので飲まないようにお願いします」と言ったことが判明した。ivについては、事前に何のきっかけもなく突如ivの行為が発生したとのことであった。

上記i乃至ivの要因について検討した。上記i乃至iiiについては、事前にAに対して注意したり、指示したことがきっかけとなっていた。また、上記i乃至ivはいずれも女性に対して行われた言動であった。



v 初動期の対応手段の検討	<Point>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・多職種で組織的に検討する。 ・パターン別のポイントを参照 <p>(1) ブラッククレームについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者又はその家族等の<u>要望を断る合理的理由の説明</u>が尽くされているか否かをチェックする。尽くされていなければ、合理的理由を検討する。 ・<u>代替案</u>について適切に説明できているか否かをチェックする。説明できていなければ、代替案を検討する。 ・真摯にサービスを提供していることの説明 ・今後想定されるリスク及びそのリスクの軽減策を検討する。 ・<u>サービス担当者会議等の会議の開催</u>を検討する。 <p>(2) ブラッククレーム、強硬手段及びハラスメントについて（共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応内容については、警告、交渉窓口の変更、身元引受人等のキーパーソンの変更、家族等の立入禁止、契約解除の予告・契約解除の中から検討する。 ・方法については、口頭・書面のいずれで対応するかを 	<p>解説 P 155～</p> <p>解説 P 192～ 事例 1・P 122～ 事例 2・P 256～</p> <p>解説 P 193</p> <p>解説 P 193～ 解説 P 194～</p> <p>解説 P 195～</p>

	検討する。	
--	-------	--

＊強硬手段やハラスメントについては、警察に、被害届を提出する、被害届として受理されなくても報告（相談）は必ず行う。報告を積み重ねていくことが重要。被害届の提出や報告を繰り返すことにより、警察に迅速に動いてもらえるように連携を強化することが重要。被害届の提出や報告の際には、証拠も併せて提出する。証拠が揃っていれば告訴も検討する。

参考被害届と告訴の違い

- ・被害届とは、犯罪による被害の事実を申告することをいう。訴追を求める意思表示を欠く点が告訴（・告発）と異なる。
- ・告訴とは、告訴権者が捜査機関に対し犯罪事実を申告し犯人の訴追を求める意思表示をいう（犯罪の被害者その他の一定のものが、捜査機関に対し、犯罪事実を申告して、犯人の処罰を求める意思表示をいう）。

告訴をすると、書類・証拠物の検察官への送付義務(刑事訴訟法 242 条)・処分通知義務(同 260 条)・不起訴理由告知義務(同 261 条)の効果が発生する。

なお、告発とは、告訴権者および犯人以外の第三者が捜査機関に対して犯罪事実を申告しその訴追を求める意思表示をいう。

■居宅サービス（居宅）の場合

＊居宅の場合、複数の関係機関が支援を行うので、関係機関が統一的な説明を行うことが重要。たとえば、HHができないと説明しているのに、CMができると説明すれば、利用者やその家族等は、HHを責め続けることになってしまう。ハラスメント等について対応方針を決め、方針について各関係機関が共通理解を行い、統一した対応を行う必要がある。

＊居宅の場合、CMがサービス担当者会議等の会議を開催、地域包括支援センターが地域ケア会議等の会議を開催して、対応手段を検討することも必要。特に、サービス利用を継続する場合には、条件面を具体化して、各種計画書に記載する。⇒説明・交付・同意の手続き踏む。同意が得られなければ契約解除も検討する。

解除後の支援については、特定のCMやサービス提供機関に過度な負担を強いることの内容に、行政も入った地域ケア会議等で、どのように支援をしていくのかを検討しておく。

参考

○地域包括支援センター

「地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設」（介保法 115 条の 46 第 1 項）をいう。保健師（又は経験のある看護師）・社会福祉士・主任介護支援専門員の 3 職種を配置し、地域で暮らす高齢者を介護・福祉・健康・医療など様々な面から総合的に支援するための公的な相談窓口であるとともに、要支援者が予防給付を利用する場合に必要な介護予防ケアプランを作成する介護予防支援や、総合事業における介護予防ケアマネジメント、介護・福祉・医療等の総合相談支援、高齢者虐待や消費者被害の早期発見・対応や成年後見制度の紹介を行う権利擁護事業、ケアマネジャーの支援や関係機関とのネットワークづくりを行う包括的・継続的ケアマネジメント支援事業を実施している。

○**地域ケア会議**

高齢者個人への支援の充実、それを支える社会基盤の整備を進めることを目的とし、前者については、個別ケースの支援内容の検討のために、地域包括支援センター(又は市町村)は、多職種協働による個別ケースのケアマネジメント支援のための実務者レベルで開催される地域ケア会議(個別ケースの地域ケア会議)と、後者については、地域の実情に応じて必要と認められる場合に、個別ケースの地域ケア会議で蓄積された最適な手法や地域課題を関係者と共有するために開催される地域ケア会議がある。地域ケア会議の構成員は、会議の目的に応じ、行政職員、センター職員、介護支援専門員、介護サービス事業者、保健医療関係者、民生委員、住民組織等の中から、必要に応じて出席者を調整することになっている。

○**居宅介護支援の定義**

I 居宅要介護者が指定居宅サービス等を適切に利用できるよう、当該居宅要介護者の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境、当該居宅要介護者及びその家族の希望を勘案し、次の事項を定めた計画(居宅サービス計画)を作成するとともに、

II 計画に基づいたサービスが確保されるよう、連絡及び調整を図ることである。

① 要介護者の健康上及び生活上の問題点並びに解決すべき課題

② 提供される居宅サービス等の目標及びその達成時期

③ 指定居宅サービス等が提供される日時

④ 利用する指定居宅サービス等の種類、内容及びこれを担当する者

⑤ 指定サービス等を提供する上での留意事項

⑥ 要介護者が負担しなければならない費用額 また、居宅要介護者が地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設への入所を要する場合には、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設の紹介、その他の便宜の提供も行う(法第8条第21項、施行規則第18条)。

○**介護支援専門員の義務**

担当する要介護者等の人格を尊重し、常に要介護者の立場で、提供されるサービスが特定の種類、又は特定の事業者、施設に不当に偏することのないよう、公正かつ誠実にその業務を行わなければならない。

また、厚生労働省令で定める基準に従って、介護支援専門員の業務を行わなければならない。

さらに、要介護者等が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識及び技術の水準を向上させ、その他その資質の向上を図るよう努めなければならない。

(介護保険法第69条の34、35、36、37、38、39)。

(1) **要求内容(ブラッククレーム)**について

◆【事例2】について→ブラッククレームは下記参照

パターン別のポイントを参照(●拙著苦情等P155～)

苦情申出者が、施設に対して法令及び契約上法的義務がないことを要求する、利用者の施設に対する義務を施設に免除するように要求する場合等がある。具体的には次のようなものがある。

ア **施設に対して法令及び契約上法的義務がないサービスを要求するパターン**

■法令または契約の範囲外のサービスを求める要求 (●拙著苦情等 P 155～)

①介護保険料が高いから安くするよう求める要求(管轄違い *これは市区町村等へ陳情する内容)、②家族の衣類を洗濯するよう求める要求(法令の範囲外)、③家族が介護職員に対してインシュリンの注射を求める要求(法令の範囲外)、④施設が提携する病院以外の施設から遠い病院への通院介助を求める要求(契約の範囲外)、⑤特養であるのに、多床室から個室への即時変更を求める要求(契約の範囲外)、など

⇒初動期の対応方法

これらの場合には、法人が、老人福祉法や介護保険法等の関係法令、運営規程、自主点検表、重要事項説明書、契約書、各計画書等を調査・確認して、相手方の要求内容が、法令または契約上範囲外のサービスを求める要求であると、法人が判断した場合には、要求内容については対応できないことを伝えるとともに、その理由をわかりやすく懇切丁寧に説明すべきである(●拙著苦情等 P 60～63 参照)。

・HHの活動範囲 (●拙著苦情等 P 159)

▼制度の狭間のサービスを法人として行うか否かの検討は、組織的に対応すべき(松宮苦情等 P 139)

■実現困難なことを求める要求 (●拙著苦情等 P 161)

①特養の利用者家族が、信用できる職員は甲しかいないので、甲だけに支援するように求める要求、②夜間寝ているときはずっとそばにいる(または添い寝する)ように求める要求、など

⇒初動期の対応方法

①は、各種介護サービス契約は、利用者と法人との間での契約であり、利用者は直接職員との間で契約していないので、利用者Aに対して特定の職員甲を配置する義務を負うものではないことなど、実現できないことを懇切丁寧に説明すべきである。

②は、利用者と職員とが同性であったとしても職員に過度な負担を強いる(ひいては職員の人格権を侵害する)という点で不適切なサービスに該当することなど、実現できないことを懇切丁寧に説明すべきである。

これらを拒否する場合は、下記過剰なサービス量を求める要求(●拙著苦情等 P 164 頁)も参照。

■不適切なサービス内容(サービス内容自体が不適切)を求める要求 (●拙著苦情等 P 161～)

①担当医師が不要であると説明しているにもかかわらず、家族が市販の薬を持参し、施設看護師に服薬を要求、②医学的根拠に基づかない痛みを伴うようなリハビリをするように求める要求、③違法性阻却事由を満たさないにもかかわらず身体拘束(ベッドの四点柵やミトン等)をするように求める要求、など

◆【事例2】は上記②に該当する。

・平成24年2月頃「Dは、Xに対し、歩くのが困難であったAについて無理に歩行介助をするように指示をした

- ・医師からBについて誤嚥の危険性が指摘されていたにもかかわらず、Dは、食事介助を行うように指示することが度々あった

⇒初動期の対応方法

①については、「指定介護老人福祉施設の医師又は看護職員は、常に入所者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならない」（介保基準省令18条）と規定されているとおり、利用者の健康管理は、医師等の職務であるので、市販薬も含めて、利用者に市販薬を服用するか否かの判断は、医師が行うべきである。処方薬（医療用医薬品）と、処方せんなしで購入することができる市販薬の飲み合わせにより、効き目が必要以上に強まる（過剰作用）や、処方薬の効き目が弱まり治療の妨げになるなどの作用が生じるからである。それゆえ、医師が不要と判断した場合には、たとえ看護師であっても家族に言われるままに市販薬を服薬させることはできないこと、市販薬の副作用等を説明して、医師がなぜ不要と判断したのかについて、懇切丁寧に説明すべきである。

②及び③のように、サービス内容自体が身体的虐待等に該当する場合には、その要求を実施することは、施設等職員による利用者に対する虐待等に当たるのであるから、虐待等に当たることは、施設等職員が実施することはできない旨の説明を行うべきである。

以上のように、サービス内容については、必要に応じて、サービス担当者会議を開催して、利用者・家族等に参加してもらい、同会議で決めていくことも有効である。

＊ほかには、本人の意思に反したサービスは提供できない旨の説明もある。

・自己決定権とは、「個人の人格的生存にかかわる重要な私的事項を公権力の介入・干渉なしに各自が自律的に決定できる自由」をいう（芦辺信喜 『憲法第五版』岩波書店 P125）。

・「個人は、それぞれ自分の考えるところに従って自分の生き方を決め、それを自ら生きるという点で、根源的に平等な存在である。この点については、いかなる差別も認められるべきではない」（長谷部恭男 『憲法第7版』新生社 P168）

◆【事例2】：上記②の説明

- ・医師からBについて誤嚥の危険性が指摘されていたにもかかわらず、Dは、食事介助を行うように指示することが度々あった。これらの行為は、Xが行うべきサービスの範囲を逸脱していたが、そもそも身体に危険を生じさせる行為であったから、X担当者は、都度、Dに対し、指示に従うことはできない旨を答えていた

■サービスの質の低さを問題にして過大なサービス内容を求める要求（質的過剰）（☛拙著 苦情等P162～）

①「この程度できて当然」と理不尽なサービスを求める要求、②短い髪の毛が1本落ちていたとして部屋の隅々まで徹底した掃除を求める要求、など

◆【事例2】が該当する。

- ・計画外の要望が多く

⇒初動期の対応方法

サービス内容に対する苦情の場合、求められるサービスを実現することが可能な場合がある

ので、できるのであれば利用者のためになるという理由で、対応してしまうという場合がある。

しかし、介護保険は、「加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう」（介保法1条）に、サービスを提供することを目的としていることから、限られた人員配置の中で、利用者意思や心身の状況等に応じて、利用者全員に対して、適切にサービスを提供する必要があるので、「日常生活」の範囲を超えた過大なサービス提供まで義務付けていないこと、サービスの質は、限られた人員配置の中で、利用者全員に対して、利用者の意思や心身の状況等に応じて、適切にサービス提供すべきところ、「日常生活を営む」ことができるレベルを超えたサービスを特定の利用者に対してのみ提供することは、他の利用者に対して適切なサービス確保ができなくなり、他の利用者の適切にサービスを受ける権利を侵害してしまうことになることなどを懇切丁寧に説明すべきである。また、利用者家族等が、施設等職員が利用者に対して提供しているサービス内容を理解できていないことが背景にある場合がある。よって、どの程度のレベルのサービスをどのように提供しているかについて、懇切丁寧に説明をして、理解を求めることが必要であろう。

「日常生活」の範囲については、指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について（【参考1】）を参考にするとよい。

上記の例では、「日常生活を営む」ために通常期待されている程度のレベル、たとえば、利用者のベッド下に埃が溜まっているような場合には、不衛生であり、事業者の問題があるが、利用者の居室に外観上埃などはなく、居室を隅々まで見ると短い髪の毛が1本落ちていたという場合には、不衛生とまではいえないであろうし、通常期待されている程度のレベルからすると、部屋の隅々まで徹底した掃除を求めるのは、逸脱しているといえよう。

【参考1】指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について（平成12年11月16日 老振第76号。最終改正：平成15年3月19日老計発第0319001号、老振発第0319001号）

「保険給付として不適切な事例への対応について」

「訪問介護員から利用者に対して、求められた内容が介護保険の給付対象となるサービスとしては適当でない旨を説明すること。その際、利用者が求めているサービスが保険給付の範囲として適切かどうかや、家事援助中心型の訪問介護の対象となるかどうかについて判断がつかない場合には、保険者（市町村）に確認を求めること。」

「〔別紙〕 一般的に介護保険の家事援助の範囲に含まれないと考えられる事例

1. 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃等

2. 「日常生活の援助」に該当しない行為

(1) 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

●草むしり ●花木の水やり ●犬の散歩等ペットの世話等

(2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

●家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え

●大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ ●室内外家屋の修理、ペンキ塗り

●植木の勢定等の園芸 ●正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

◆【事例2】：上記の説明

Dに対し、…、定められた時間の枠内でサービスを行わなければならないこと等を説明し、理解を求めた

■**過剰なサービス量を求める要求（量的過剰）**（☛拙著苦情等P164～）

①特養の利用者家族が、居室の掃除や入浴介助を毎日するように求める要求、②週に1回寿司等の外食支援をするように求める要求、③微熱がある利用者に1時間おきに検温するように求める要求、など

⇒初動期の対応方法

逸脱したサービス内容については、要求されたサービス内容については提供できないと説明することになる。しかし、過剰な量を求める要求の場合には、求められたサービス内容は提供しなければならない内容であるので、上記例のような要望を断るのは、逸脱したサービス内容の場合よりも難しいと思われる。

たしかに、施設は、利用者の希望・心身の状況等に応じて、適切にサービスを提供する必要がある。もっとも、そのことは、他の利用者にもあてはまる以上、施設としては、限られた人員配置の中で、利用者全員に対して、平等かつ適切にサービスを提供する必要がある。それゆえ、施設としては、特定の利用者に対して、過剰なサービスを提供することにより、他の利用者に対して適切にサービスを提供できないような事態は避けなければならない。

この場合も、基本的には、逸脱したサービス内容と同じである。

ここでは、②について説明する。②は、介保基準省令16条4項（【参考3】）のとおり、外出の機会を確保する必要はあるが、外出支援は、長時間職員を特定の利用者が独占することになるため、介保法2条4項が定める他の利用者の日常生活を営むためのサービス提供（【参考2】）にしわ寄せがいくことになるので、実現できないことを懇切丁寧に説明すべきである。

【参考2】介護保険法（介護保険）第2条

1 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）に関し、必要な保険給付を行うものとする。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能

な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

【参考3】介保基準省令(社会生活上の便宜の提供等)第16条

- 1 指定介護老人福祉施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行わなければならない。
- 3 指定介護老人福祉施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。
- 4 指定介護老人福祉施設は、入所者の外出の機会を確保するよう努めなければならない。

イ **利用者の施設に対する義務を施設に免除することを要求するパターン**

■ **利用料に対する苦情** (☛拙著苦情等P165～)

利用料金を数か月滞納している利用者が「強く督促しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する、など

⇒初動期の対応方法

サービス提供した以上、施設等が、利用料を受け取るのは当然のことであるので、利用料への請求は繰り返し行うべきである。問題は、数か月間以上、特に返済計画案の提案もなく、利用者・家族等が利用料の支払いを拒否している場合には、配達証明付内容証明郵便で督促する、必要に応じて調停や訴えを申立てることもありうる。成年後見人等の申立てを支援する、市町村長申立てをするように市区町村に相談することも検討すべきである。

また、これまでは利用料を支払っていたのに、利用者本人が支払いできない特段の事情もないのに、数か月利用料が滞納になっている場合には、**養護者や親族による利用者に対する経済的虐待の疑いがある**ので、市区町村や地域包括支援センターに通報すべきである。

ウ **金銭を要求するパターン** (☛拙著苦情等P166～)

■ **被害・損害が発生していることに付け込む苦情**

①発生した被害・損害よりも高額な賠償を求める要求、②施設に過失が認められないにもかかわらず利用者の心身の状態が悪化したことに対して金銭を求める要求、など

■ **虐待等の人権侵害が発生(または疑い)していることに付け込む苦情**

③痣等があった場合に、身体的虐待があったと決めつけ、施設が説明しても嘘だと信用せずに賠償を求める要求、など

⇒上記2つのパターン共通 初動期の対応方法

金銭の支払いを求められた場合には、次のことを検討すべきである。条文と要件については、☛拙著苦情等P56～59を参照。

まず、a 損害が発生しているか否かについて検討する。損害を評価する前提として、利用者の権利や利益が現に侵害されているか否かについて検討すべきである。それゆえ、侵害されている利用者の権利や利益の具体的内容を聴取して、現に利用者の権利や利益が侵害されているか否かの確認を行うべきである。利用者の権利や利益が侵害されていなければ、損害さえ発生してい

ないことになり、そもそも金銭賠償する必要はないからである。すなわち、そもそも利用者の心身の状態が悪化したといえない場合には、a 損害が発生していないので、金銭賠償をする必要はない。ここでは、利用者の心身の状態が悪化、痣等があった場合を前提にしているので、損害は発生していることを前提にする。

損害が発生しているからといって、当然に施設が金銭賠償を行う義務はない。次の b から d の検討も行うことになる。

次に、b 損害（権利・利益の侵害）につながりそうな施設職員の加害行為を特定して、c その行為について、職員に故意又は過失があったか否かについて検討すべきである。損害（権利・利益の侵害）が発生していたとしても、職員の故意・過失によって利用者に損害を与えない限り、金銭賠償する必要はない。

d として、b の加害行為と a の損害（権利・利益の侵害に対する金銭的評価）との間に、因果関係があるか否かを検討することになる。

利用者の心身の状態が悪化したと認められる場合であっても、適切にサービスを提供しており、加害行為を想定できない場合には、金銭賠償する必要はない。c 仮に、損害（権利・利益の侵害）につながりそうな施設職員の加害行為が認められたとしても、加害行為に職員の故意及び過失が認められないのであれば、金銭賠償する必要はない。また、d 加害行為と損害（権利・利益の侵害）との結びつきが弱ければ、因果関係がないので、金銭賠償する必要はない。

事業者としては、金銭賠償をするか否かについて、上記 a ないし d の要件を満たしているかを判断して、すべての要件が認められるのであれば、損害（権利・利益の侵害）の額を評価して、その範囲内で金銭賠償すればよい。（以上、拙著 121～124 頁参照）

参考例賠償すべき典型例である、経済的損失事案で、要介護認定の申請代行業を失念していたため給付が遅れてしまった場合

まず、適切な例（あるべき姿）を想起します。A 本来申請代行業を行うべき日（または月）に申請⇒B 要介護認定（申請した日に遡って介護保険適用）⇒C 介護保険が適用された場合の自己負担額（1～3割負担）の流れになります。しかし、上記損害賠償の例では、A 本来申請代行業を行うべき日（または月）に申請失念⇒B 介護保険適用されず⇒C 介護保険が適用されないので、適用分の自己負担額発生⇒申請を行った日（または月）⇒要介護認定（申請した日に遡って介護保険適用）という流れになります。

この場合、a 介護保険が適用されたときの自己負担額を控除した自己負担額が損害（9～7割負担分）となります。b はCMが、本来申請代行業を行うべき日（または月）に申請を怠ったという不作為です。b の不作為について c として、CMは、自らが申請代行業を怠れば a の損害が発生することを予見できた上に、利用者が介護保険法上のサービスが利用できるように要介護認定の申請代行業を行う義務がある（居宅介護支援事業運営基準 8 条 3 項）にもかかわらず、利用者に何ら支援することなく申請代行業を怠ったので、過失が認められます。A' ⇒B' ⇒C' の因果の流れはいわば自動的につながっていますので、d 申請代行業を怠った結果 a の損害が発生しているので因果関係も認められます。

利用者から損害賠償を求められた場合には、このような流れで検討することになります。

参考例 因果関係が認められない場合

CMが情報提供した業者に不満がある場合にCMに損害賠償をもとめてくる場合には、因果関係がない場合が散見されますので、その例を示します。

CMが住宅改修が必要な理由ありと判断したことを前提に、 α CMが利用者に業者(住宅改修)を市のパンフレット等で複数案内⇒ β 利用者が業者甲を選択し契約⇒ γ 甲が洋式便器への取替工事⇒ δ 利用者が洋式便器の使い勝手が悪いから負担した工事代相当額(損害)の賠償を求めてきたような場合には、CMが特に誘導することなく利用者が自らの自由意思で甲を選択した場合には β 、甲は専門家として自らの技能等により工事を行っているので γ で因果関係が切断されますので、賠償をする必要がないことを説明することになります。

エ **金銭以外を要求するパターン**

■ **職員の人事に関する苦情** (●拙著苦情等P168～)

特定の職員が気に入らないとして職員の交代や異動や解雇を求める要求、など

⇒ **初動期の対応方法**

利用者は法人との間で契約をしているのであり、職員配置等の人事に係わる内容は、法人の専権事項である。それゆえ、法人としては、職員の適性を踏まえて適材適所に人員を配置しているので、その要求には応じることができない旨について、懇切丁寧に説明することになる。

▼ **担当者の変更**

上記のとおり変更義務はない。利用者・家族等の要望に応じて担当者を変更してしまうのは、新たなブラッククレームに至るリスクを高めるので避けるべき。もっとも、職員に対する配慮として変更することはよい。この場合には、利用者・家族等の要望に応えたと受け取られないように、利用者・家族等の言動がハラスメント等にあたること、職員に対するメンタルヘルス対策として変更することなどを毅然と説明する。

■ **過度な苦情対応を求める要求** (●拙著苦情等P169)

①謝罪として土下座を求める要求、②口頭により適切に謝罪したにもかかわらず謝罪文を求める要求、③苦情に対して苦情受付担当者が適切に対応したにもかかわらず理事長等のトップをだせという要求、④身体的虐待があったと認めるまで繰り返し説明や謝罪を求める要求、など

⇒ **初動期の対応方法**

上記①のように土下座を求める要求は、人の意思に反して義務のないことを行わせることによって、職員の人格権を侵害することになるので、応じる必要はない。上記②や③はよくあるパターンである。苦情申出者によって対応を変えることなく(その人によって特別扱いすることなく)法人で決めたルールに基づいて適切に対応していることを説明することになる。

③「理事長等のトップをだせ」については、重要事項説明書等に記載のとおり、苦情相談に関しては、苦情受付担当者が窓口となっているので、担当職員が適切に対応することになっている旨、②「謝罪文を求める要求」については、施設で決めたルールに基づいて組織的に判断した結果、謝罪文を出すつもりはない旨の説明を懇切丁寧に行うことになる。悪質クレーム全般に共通す

ることであるが、要は、利用者に対して、ルールに基づいて、組織的に、真摯・適切・平等・公平に対応しており、利用者・家族等によって、特別な取り扱いを行うことは一切ないことを、繰り返し説明することが大切であろう。

■職員の態度等（態度・服装・マナー・言葉遣いなどがなっていないなど）に対する苦情（☛拙著苦情等P169～）

①職員の態度等に不適切な点は認められないにもかかわらず、職員のあいさつの声が小さいから大声であいさつすることを求める要求、②職員が根暗だから明るくするよう求める要求、など

⇒初動期の対応方法

これらの苦情に対しては、利用者・家族等の主観的な評価に係わるので、ブラッククレームか否かの判断は難しいと思われるが、利用者・家族等の主観的評価自体を否定することまではできないので、指摘してもらった点については、感謝の意を述べつつ、職員の態度等については、研修等を実施したり、OJTの中でチェックしたり、職員同士で指摘しあう等、施設として、職員の態度等の改善について努めている点を、懇切丁寧に説明することになる。

(2) **強硬手段及びハラスメント**について

パターン別のポイントを参照（☛拙著苦情等P170～）

◆【事例1】【事例2】について⇒強硬手段及びハラスメントは下記参照

ア **強硬手段**

■**暴力型**（☛拙著苦情等P171～）☛企業マニュアルP26

暴力とは、体に接触したときはもちろんのこと、物を振り回したり、ドアを強く開け閉めするような行為も含まれる。故意に蹴る・殴る・たたく・ぶつかるなどの危険な接触行為はすべて暴力型に入る。接触がなくても殴りかかろうとしたり、椅子や棒を振り回すような危険行為は暴力型に入る。（以上UAP14）

この類型として、H31 三菱は、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。）と位置付け、次のような例を挙げている。コップをなげつける、蹴られる、手を払いのけられる、たたかれる、手をひっかく・つねる、首を絞める、唾を吐く、服を引きちぎられるである（H31 三菱P3）。

◆【事例1】ii・iiiが該当する。

ii 午前9時、他の女性利用者Lの車いすを右足で蹴る

iii 午前4時、両手で女性職員甲の首を絞める（他の夜勤職員が駆けつけ救出）

◆【事例2】が該当する。

・Dは台所に行き、塩をつかんで玄関に戻り、乙に対し塩を強く投げつけた。塩は、乙の後頭部に当たり、乙の服にも塩が入り、かばんの中にも塩が残っていた

⇒暴力型に関する刑法の理解：暴行罪

暴力型に関する刑法犯は、暴行罪（刑法208条）・傷害罪（刑法204条）などが考えられ

る。ここでは暴行罪について説明する。

「暴行」とは、人の身体に対する不法な有形力の行使をいう。有形力の例としては、殴る、叩く、突く、押す、蹴るなどである。

暴行罪の保護法益は、人の身体の安全である。それゆえ、身体への接触は不要で、人の身辺を脅かし得るもので足りる。有形力の行使が人の身体に向けられていれば足り、必ずしも身体と接触する必要はない。たとえば、驚かせる目的で、人の数歩手前を狙って投石する行為も暴行に当たる（東京高判昭 25・6・10 高刑三・二・二二二）。

また、その性質上傷害の結果を惹起すべきものであることを要しない。たとえば、着衣をつかみ引っ張るなども暴行に当たる（大判昭 8・4・15 刑集一二・四二七）。他に、「Dは台所に行き、塩をつかんで玄関に戻り、乙に対し塩を強く投げつけた。塩は、乙の後頭部に当たり、乙の服にも塩が入り、かばんの中にも塩が残っていた」場合も暴行罪に当たる（東京地裁平成 27 年 8 月 6 日判決）。

（参考条文）

（暴行） 刑法 208 条

暴行を加えた者が人を傷害*するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

*（傷害）刑法 204 条

人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

⇒対応方法

i 発生時の対応～通報、身体拘束等

基本的には、●拙著苦情等 P 170 参照。ここでは、それ以外について説明する。以下同じ。

苦情受付時では、「他の」利用者等「に被害が及ぶ可能性があるので、複数名で対応する。暴力行為があった場合には警察に通報し駆けつけてもらい対応」してもらい、「場合によっては、取り押さえ現行犯として拘束する」ことが考えられる（U A 14 頁）。

利用者による他の利用者や職員等に対する暴力行為があった場合に、その利用者を職員が拘束する場合には、身体拘束（身体拘束については、拙著第 1 編第 3 章第 1・38 頁参照）が問題となりうる。この点で参考になるのが、大阪地裁平成 27 年 2 月 13 日判決（ウエストロージャパン）参照）である。なお、裁判例は省略。

▼身体拘束を行う場合には、3 要件を満たしているか否かを瞬時に判断する必要がある。なお、上記裁判例は、切迫性及び非代替性を認めたが、必要最小限度性（一時性）を否定した事案。

（松宮苦情等 P 170～）

⇒暴力行為が収まった後の対応

利用者等による暴力行為が収まった後は、職員や利用者等から事情を聴取して、記録化しておくとともに、その後の対応は、今後話し合いを行うまたはサービスを提供する際の条件の提示、警告文の送付、交渉窓口の変更、キーパーソンの変更、家族の立入禁止、契約解除、訴え提起、告訴等が考えられる。●拙著苦情等 P 187～192・4、192～244・5 参照（訴え提起、告訴は、本著では取り上げていない）。以下同じ。

利用者による暴力行為については、アセスメント（暴力行為後の再アセスメントも含む）や利用者による暴力行為に至った経緯（少なくとも当日の起床後以降）に基づき、要因を分析したうえで、利用者の意思、心身の状況、特性等に応じて、支援計画を改定して、適切に支援を行うことが必要である。支援内容を変更して利用者に対する支援を適切に行ったとしても利用者による暴力行為が続くようであれば、契約解除等を検討することになる。

上記裁判例は、本件行動パターンに対して、「X法人においては、Aとの間でルールを設定し、これが守られなかった場合には、同人がいやがっても無理やりZ作業所に連れて行くことが支援方針となっていたところ、ルールの設定がAに精神的な負担を与えていた可能性がある上、Z作業所への移動がAにさらなるストレスを生じさせパニックを誘発し、その結果Aを押さえつけることが常態化していたことが窺われ、そのような支援方針が、Aの障害特性に照らし適切であったかどうかは疑問の余地がある」と指摘されているように、利用者の暴力行為を防止するためには、利用者にとってストレスとなる環境を回避できるのであれば回避すべきところ、職員は、わざわざ利用者のストレスが増大する環境を作り出して、利用者の暴力行為を誘発してしまっている。事業者や施設が、利用者に対して不適切な支援をしたことにより、利用者の暴力行為を誘発させながら、利用者との契約を解除することは問題であろう。事業者や施設としては、利用者の意思、心身の状況、特性等を踏まえた上で、利用者にとってストレスとなる環境要因を取り除き、安心できる環境を整備する支援を行う必要がある。

☛《前出の神戸地裁判決例》 この裁判例は、強硬手段・ハラスメント対応の参考になる。

◆事例1：施設利用の条件面について

7月22日の会議では、Aの暴行、暴言、及びセクハラが、BPSDである可能性をも考慮して、施設等の精神科医に診察してもらうこと、精神科医の意見も踏まえてAに対する支援内容を提供したとしても、Aの暴行、暴言、及びセクハラが改善される見込みがない場合には、「特別養護老人ホームは、入所予定者が入院治療を必要とする場合その他入所予定者に対し自ら適切な便宜を提供することが困難である場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設若しくは介護医療院を紹介する等の適切な措置を速やかに講じなければならない」（老福基準省令12条の2）ことを説明して、精神科病院、老人保健福祉施設等の他の施設へ移ってもらうことも説明しておくべきであろう。精神科病院等で服薬調整をも含めたAに対する適切な支援方法が見つかり、Aの暴行、暴言、及びセクハラがほぼ消失した場合には、再度、施設に戻ることを説明しておくといよい。もちろん、薬物療法のみを絶対視しているわけではなく、施設としても環境整備も含めた支援計画を見直して適切に支援していくことを強調することは忘れてはならない。

◆障害報告書【事例1】

●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とした。事業所では 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が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

- ・行為があつてから、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。
- ・行為の発生を受けて、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 さんから距離を取ったりする等の対応を行い、職員の安全と安心を確保した。

◆障害報告書【事例 4】

●概要：職員が声掛けをしたら D さんに突き飛ばされた。

●対応経過

D さんは本件だけではなく、以前からホーム内に苦手な利用者がおり、顔を合わせると同じように押しに行く状況が見られていた。D さんが苦手な利用者と一緒に生活しているという状況を考慮し、法人内のグループホームで住み替えを検討、実施した。それにより、安心して生活できるようになり、同様の行為は見られなくなった。

職員は 1 か月間の自宅療養後に復帰することになった。この間、行為を受けた職員とはどうしたら仕事を続けられるか、管理者と繰り返し話し合いを実施し、復帰後はこの職員が一人にやる時間を作らないよう配慮した。

●対応のポイント

- ・発生した行為について、以前から見られた同様の行為と関連づけて背景要因を分析している。
- ・分析した結果から法人内で環境調整を実施し、行為の再発防止を図っている。
- ・管理者が職員と話し合い、復帰後の支援体制に配慮している。

■**暴言型**（☛拙著苦情等 P 176～）☛企業マニュアル P 26

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（例；「バカ野郎！」「死ね」「殺すぞ」「外見の侮辱」、名誉棄損や人格否定（例；職員に対して悪態をつくなど）（U A P 13）、執拗な叱責（本人の自覚がある場合とそうでない場合がある）（パワハラ報告参考 P 39）などがある。

この類型の中には、精神的暴力やセクハラに該当するものもある。H31 三菱は、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。）と位置付け、次のような例を挙げている。大声を発する、怒鳴る、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける、などである。また、セクハラ（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)の例として、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、を挙げている。(以上H31 三菱P 3)。なお、セクハラについては、要求内容とは関係なく行われることの方が多いと思われる。

◆【事例1】iが該当する。

i 午前1時、Aが他の女性利用者Kに対して大声で「殺すぞ」と言う

◆【事例2】が該当する。

- ・Dは耳をかさず、不機嫌になり、大声で責めたりした
- ・Dが、甲に大声で怒鳴った
- ・強い調子で怒鳴った

◆事例3が該当する。

家族が職員に対して、「馬鹿野郎」、「お前なんかやめちまえ」、「メディカルホームなのに、何の提案もできないナースは辞めろ、いる意味がない」、「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」「医師の指示、医師の指示って、何もしねえメディカルホームかよ」「夜間ほぼほぼ何もやってねえよ」「何が忙しいだよ、ほんと酷い施設だな」、「刑事裁判を起こす」、「裁判の勝ち負けが問題ではなく、訴えを起こすことが大切」、「看護職員より免許を奪う方法はあるのか」、「ここを出ていく時はスタッフを個人名で訴える」などと言う。また、家族がホーム長を「エンドウ豆、チビ」、その他の職員を「デブ」や「ハゲ」などと言う。

*暴言型に関する刑法の理解：名誉棄損・侮辱罪

暴言型に関する刑法犯は、名誉毀損罪(刑法230条)・侮辱罪(刑法231条)などが考えられる。ここでは名誉毀損罪・侮辱罪について説明する。名誉毀損罪・侮辱罪は、いずれも、人が円滑な社会生活・社会活動を行うための前提であるその人に対する外部的名誉(社会的評価)を保護法益としている。ただ、名誉毀損罪は、人の外部的名誉(社会的評価)を低下させるような具体的事実を指摘・表示(「事実を摘示」)することをいうのに対して、侮辱罪は、単に人の外部的名誉を低下させるような、抽象的判断、批判を表現すれば足り、具体的な事実の摘示を要しない点で、両者は異なる。外部的名誉(社会的評価)とは、品性、政治的・学問的能力、容姿、健康、職業、経歴、家柄などの社会において積極的に意義のあるものはすべて対象となる。

名誉毀損罪・侮辱罪は、いずれも、「公然」性が要求されている。「公然」とは、不特定又は多数の者が知りうる状態をいう。それゆえ、利用者が自宅で職員に対して侮辱的発言があったとしても、名誉毀損罪・侮辱罪には該当しない。もっとも、ハラスメントには該当する。

(参考条文)

(侮辱) 刑法231条

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

(名誉毀損) 刑法230条

1 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

2 (略)

⇒暴言型の発生時の対応～話を打ち切る

「大声については、やめるように求める。録音を素早く実施する」(U A 1 3 頁)(●拙著苦情等 P 153 参照)。

「侮辱されたときは、謝ることはせずに程度によっては退去させる」(U A 1 3 頁)。

無能、役立たず、使えない、レベルが低い、器が小さい、アホ、ボケ、カス等の人の評価に関する暴言、ハゲ、デブ、ブス等の人の容姿に関する暴言等があった場合には、これらは、利用者・家族等の職員に対する悪評価であるので、サービスに関する事実の問題ではないことから、話し合いとは全く無関係であること、侮辱的発言であるのでこのような発言はハラスメントとして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切るべきであろう。

事業者としては、家族らに対して、利用者の意思や心身の状態を把握して、利用者にとって安心して快適に生活できるように支援していくことが話し合いの目的であること、事業者と家族らとの間の信頼関係が形成されていることを前提に、この目的を達成するために、前向きに建設的な意見を出し合い、目的の達成に近づくための話し合いを行うことが重要であることを説明する(以下「話し合いの留意点」という)とともに、家族らによる職員に対する侮辱的発言は、この「話し合いの留意点」に反する姿勢であることをも説明する方がよいと思われる。

*いきなり本題に入るのではなく、前提として、サービスを利用している目的、今後利用者本人がどこでどのような生活を送りたいと考えているか、そのためにサービスをどのように利用したいのか等を利用者または家族等に確認する。確認したことを踏まえて話し合いを始め、話がズレてきた場合には、確認したことに立ち返って話し合う。

⇒暴言が収まった後の対応

今後話し合いを行うまたはサービスを提供する際の条件の提示、警告文の送付、交渉窓口の変更、キーパーソンの変更、家族の立入禁止、契約解除、訴え提起、告訴等が考えられる。

◆障害報告書【事例3】

●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。また、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。

■**威嚇・脅迫型** (☛拙著苦情等P178～) ☛企業マニュアルP27

威嚇・脅迫とは職員に危害を加える。予告して怖がらせることである。一般の職員が怖がるようなことを告げられた場合は威嚇・脅迫類型入る。怖がらせる行為は、〇〇するぞという言葉だけではなく、暗に危害をにおわせる行為も含まれる。例えば次のようなものである。反社会的な勢力をにおわせる発言、異常に接近しながら怖がらせる行為。(以上UAP14)

H31 三菱は、精神的暴力として、刃物を胸元からちらつかせる、などを挙げている(H31 三菱P3)。

◆【事例2】が該当する。

威圧的な態度を取ることが少なくなかった

＊**威嚇・脅迫型に関する刑法の理解・脅迫罪**

威嚇・脅迫型に関する刑法犯は、脅迫罪(刑法222条)などが考えられる。ここでは脅迫罪について説明する。

脅迫罪の保護法益は、人の意思活動の平穏ないし意思決定の自由である。

「脅迫」とは、一般に人を畏怖させるに足りる害悪の告知をいい、告知内容が相手方に到達して認識されたことが必要となる。加害の告知(「害を加える旨を告知」)については、加害の内容は、告知された者またはその親族の「生命、身体、自由、名誉又は財産」に限定されており、告知される害悪の内容は、一般に人を畏怖させるに足りるものでなければならず、誰も畏怖しないようなものを告げても脅迫にはならない。一般人を畏怖させるに足りるものであれば相手が現実には畏怖したことは必要ない。

脅迫罪は脅迫行為自体を処罰の対象としているが、脅迫行為を手段とした犯罪には、強制わいせつ罪(刑法176条)、強要罪(刑法223条)、威力業務妨害罪(刑法234条)、恐喝罪(刑法249条)などがある。

(参考条文)

(脅迫) 刑法222条

1 **生命、身体、自由、名誉又は財産**に対し**害を加える旨を告知**して人を**脅迫**した者は、二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

2 **親族**の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。

⇒**威嚇・脅迫型の発生時の対応～身の安全を守る**

威嚇・脅迫型は、暴言型とは異なり、生命、身体等に危険が生じる可能性が含まれているので、苦情受付者の職員の生命、身体等の安全確保を優先させる必要がある。そこで、「上級職員に直ちに対応者を交代する。中止を求め、応じなければ直ちに 警察に通報する。」「身の危険をまもる行動をとるようにする」(UA14頁)。

また、説明可能であれば、「話し合いの留意点」を説明したうえで、威嚇・脅迫は、「話し合いの留意点」に反すること、威嚇・脅迫に該当する言動はハラスメントとして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切るべきであろう。

⇒威嚇・脅迫が収まった後の対応

今後話し合いを行うまたはサービスを提供する際の条件の提示、警告文の送付、交渉窓口の変更、キーパーソンの変更、家族の立入禁止、契約解除、訴え提起、告訴等が考えられる。

◆障害報告書【事例2】

●概要

電話対応中、Bさんが自身の望む回答を得られなかったために、暴言や強い口調で脅された。その場では傾聴や受容に徹したが、一方的に電話を切られてしまった。

●対応経過

後日に冷静に話し合えるタイミングで、Bさんが客観的な理解ができるよう電話の内容の振り返りを行った。責めずに話すことにより、Bさんも冷静に考えることができ、本人からの謝罪に繋がった。

●対応のポイント

- ・行為があった際に、不調の背景要因を想像した。
- ・その場で反論などをせずに一旦受容に徹したことで、エスカレートさせずに済んだ。
- ・後日にBさんが落ち着いた状況で一緒に振り返りをして、Bさんも事実を把握できるようにサポートしたことで、本人が自らの言動を客観的に捉えられた。

＊その場で反論をせずに受容するというその場の対応は必ずしも適切とはいえない。

■**権威型** (☞拙著苦情等P183) ☞企業マニュアルP27

権威型とは、やたらと威張り権威をきて要求を通そうとする類型であり大会社の上級職員や経験者などに多くみられる類型である。必要以上に自分の権威を誇示する。特別扱いを要求したり、文章での謝罪を要求してくれば権威主義的な悪質クレームと判断する。(以上UAP14)

不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。(以上企業マニュアルP27)

■**長時間拘束型** (☞拙著苦情等P184～) ☞企業マニュアルP26

利用者・家族等が職員を長時間にわたりクレーム対応を強いる場合をいう(UAP13)。長時間拘束(3～5時間)(相談を受けた事例では8時間拘束という事案もあった)等、勤務時間後も続く場合がある(パワハラ報告参考P39)。

⇒対応方法

事業者が、利用者・家族等に対して、「誠意をもった対応の後、膠着状態になってから一定時間(20分程度)を超える場合には、慎重な対応にはいる。(専門の職員にボタンタッチ・録音を始める)」「30分後に理解されない場合にはお引き取りを願う」「それでも、引き取られない場合には毅然と退去をもとめ、場合によっては警察へ連絡をする」(UA13頁)。

「話し合いの留意点」を説明したうえで、事業者としては、今回、利用者・家族等の要望について説明を受けたので、利用者の意思、心身の状態や特性を把握して、利用者にとって安心して快適に生活できるように支援するために、要望が実現できるか否か、他の代替手段等を、事業者・

施設内で組織として検討するので、辞去してもらうように説明する必要がある。

拘束されている場所が、事業者等が管理する建造物ではなく、利用者・家族等の自宅等の場所である場合には、基本的には単独での対応はせずに2人で対応するようにする、一定時間が経過すれば施設等の事務所から「帰れコール」などをして職員が帰りやすいようにする、それでも利用者・家族等が職員を帰さないという場合には、施設等の事務所職員が警察へ通報する対応をする、などが考えられる。

■**リピーター型** (●拙著苦情等P185～) ●企業マニュアルP26

繰り返し電話での問い合わせをしてくるケースが多く、電話以外にもテーマを変えて不合理な要求をしてくるパターンもある(UA P13)。

⇒対応方法

「連絡先を確実に取得した上で、不合理な問い合わせの回数が2回きたら注意し、3回きたときには対応できない旨をつたえる。それでも繰り返し訴える場合には、ブラックリスト化しておき電話の通話記録を残し、4回目からはより上長が対応して窓口を一本化し、迷惑であり、やめることを毅然と伝え対応する。その後、繰り返された場合には業務妨害罪として警察へ通報する。」(以上、UA13頁)

このように、まず、いわゆるリピーターをリスト化しておき、リピーターに対する施設等の対応ルールを決めておき、そのルール通りの対応を徹底すべきであろう。3回程度説明を尽くしても繰り返し同じことを主張する場合には、事業所等としては、**最終回答書等の書面を郵送し**(配達証明付き内容証明郵便と普通郵便の同時発送等)、同じ主張の場合は、同じ件については、最終回答を送付しているので、一切対応いたしませんなどと、直ちに電話を切る等、話しをしないなどの対応が考えられる。

***リピーター型等に関する刑法の理解・脅迫罪**

リピーター型の場合、利用者・家族等が、職員に対して、電話による問い合わせ等、同じことが繰り返し行われるために、職員が他の業務を遂行することが妨害されることになるので、業務妨害罪が成立する可能性がある。業務妨害罪は、社会的活動の自由を保護するための犯罪であり、業務妨害罪には威力業務妨害罪と偽計業務妨害罪がある。

「業務を妨害」とするとは、業務の経営を阻害する一切の行為を含む。現に業務妨害の発生を必要とせず、業務を妨害する結果を発生させるおそれのある行為があれば足りる(前田雅英等『条解刑法 第2版』弘文堂655頁)。

威力業務妨害罪の「威力を用い」とは、人の自由意思を制圧するに足りる勢力を使用することをいう。威力には、暴行・脅迫を用いたもの、物の損壊・隠匿等の物理的方法によるもの(車両の車輪を撤去した、重要書類の入った鞆を奪取して隠匿したなど)、騒音・喧噪によるもの(多数の客が飲食中のデパート食堂で数人共同して「このデパートは詐欺行為をしている」などと大声で怒号したなど)、その他の態様によるもの(机の引出しに猫の死骸等を入れ、これを被害者に発見させたなど)がある(前田雅英等『条解刑法 第2版』弘文堂657・658頁参照)。

偽計業務妨害罪の「偽計を用い」とは、人を欺き(欺罔し)、あるいは、人の錯誤・不知を利

用したり、人を誘惑したりするほか、計略や策略を講じるなど、威力以外の不正な手段を用いることをいう(前田雅英等『条解刑法 第2版』弘文堂652頁)。偽計の例としては、中華料理店に3か月足らずの間に約970回にわたって無言電話をかけたもの(前田雅英等『条解刑法 第2版』弘文堂652頁)、駅弁業者の駅弁が不衛生である旨の虚偽の内容の葉書を鉄道局に郵送した(山口厚『刑法各論 補訂版』有斐閣161頁)、などが該当する。

(威力業務妨害) 刑法234条

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

(信用毀損及び業務妨害) 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、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

■店舗外拘束型 (企業マニュアルP27)

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける

⇒【対応例】基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限について基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

■SNS／インターネット上での誹謗中傷型 (企業マニュアルP27・28)

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⇒【対応例】掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報センター、「誹謗中傷ホットライン」(セーフティーインターネット協会)に相談する。

イ **ハラスメント**

*暴力及び暴言は前出

■**セクハラ** (☛拙著苦情等P180～) ☛企業マニュアルP28 *暴力及び暴言は前出

「必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、女性のヌード写真を見せる、入浴介助中、あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる」(H31 三菱3頁) などがある。

◆【事例1】ivが該当する。

iv午後8時の更衣介助時に、女性職員乙の胸を右手で服の上から触る

⇒強制わいせつ罪の理解

セクハラに関する刑法犯は、強制わいせつ罪（刑法176条）などが考えられる。ここでは強制わいせつ罪について説明する。

強制わいせつ罪の保護法益は、個人の性的自由である。

「暴行」は暴行罪、「脅迫」は脅迫罪を参照。「わいせつな行為」とは、性欲を刺激、興奮または満足させ、かつ、普通人の性的羞恥心を害し、善良な性的道義観念に反する行為をいうものと解されている。具体的には、陰部に手を触れたり、キスをしたり、乳房を弄ぶ行為、裸にして写真を撮る行為、自分の陰部を押し当てる行為などが該当する。

（参考）

（強制わいせつ）刑法176条

十三歳以上の者に対し、**暴行**又は**脅迫**を用いて**わいせつな行為**をした者は、六月以上十年以下の懲役に処する。十三歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

⇒対応方法

i 発生時の対応

セクハラの場合、セクハラ被害を受けた職員は、利用者・家族等の言動が、同職員にとって不快なものであり、セクハラに該当することを伝えて、サービス提供を中止し、その場から辞去すればよいであろう。

ii セクハラが収まった後の対応

基本的には、暴言型（●拙著苦情等P176）に同じであるが、次の点を補足しておく。基本的には、再発防止策を講じたうえでサービス提供を行うことになる。発生時にセクハラ被害を受けた職員がセクハラに該当することを利用者・家族等に伝えられずにその場から離れていた場合には、後で、施設等の上司、ケアマネジャー等から、セクハラに該当すると認められる具体的事実とともにセクハラに該当すること、セクハラは絶対に許されないので、セクハラが繰り返される場合には契約解除やサービスの提供を受けることができないこともありうることを伝えて、セクハラの再発防止策として、次の対応をすることを説明する。

セクハラの場合、特定の職員（特定の職員甲、女性職員等）に向けられていることが多いことから、特定の職員以外の職員に被害が及ぶ可能性は低いと認められる場合は、利用者に対しては、他の職員（男性職員等）に交替または二人対応に変更してサービスを提供する。居宅サービスであれば、他の交替可能な職員がいなければ、事業者の変更もありうる。家族等に対しては、サービス提供中に家族等は職員に近づかないことを約束してもらう、近づいてきた場合には直ちにサービス提供を中止して辞去する、施設であれば施設内の立入りを禁止する。

◆障害報告書【事例5】

●概要

庭の手入れ等の契約外のサービスをしつこく要求される。対応困難であることを説明しても「なぜ出来ないのか」と、繰り返し迫られる。また、Eさん自身で日常生活上の動作はある程度されるものの、陰部への軟膏塗布を強要してきたり、ヘルパーの身体を触ったりする等の行為がある。

●対応経過

同性介助を提案するが拒否されたため、自治体に相談すると「2人での介助」が認められた。
ヘルパーは安心感を持って対応できるようになったが、Eさんは一人での介助を繰り返し要望しており、定期的に話し合いをする等の対応を行っている。

●対応のポイント

- ・事業所で対応したがうまくいかなかったため、自治体と連携して解決を図っている。
- ・Eさんの要望は続いているが話し合いでの対応とし、2人での介助にすることでヘルパーが安心できる体制を作っている。

▼居所の検討（☛拙著苦情等P201～）

利用者が落ち着ける場所がどこかを、転所も含めて検討すべきである。



<p>vi 事実関係の調査・確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事実関係の正確な確認 ・ブラッククレーム（内容面） <ul style="list-style-type: none"> v（1）の検討に必要な調査・確認を行う。たとえば、法令のチェック、契約書・重要事項説明書・サービス計画書等の各種記録のチェック、担当職員・他の職員・苦情申出利用者・その他の利用者からの聴き取りなどを行う。 ・強硬手段及びハラスメント（手段面）について <ul style="list-style-type: none"> 強硬手段及びハラスメントに該当するか否かの判断を行うために必要な調査・確認を行う。強硬手段及びハラスメントの対象となった職員から聴き取る。 ・ivの検討に必要な調査・確認を行う。 	<p>解説 P 68～ 事例 1・P 121～ 事例 2・P 123～</p>
-----------------------------	---	---

■職員からの聴き取り等（拙著事故等P9～20）

＊強硬手段やハラスメントは、これらを現に知覚した職員からの聴き取りが重要。

＊要因分析についても職員からの聴き取りは必要。

■法令のチェック（☛拙著苦情等P71～）

■契約書・重要事項説明書のチェック（☛拙著苦情等P75）

■各種記録のチェック（☛拙著苦情等P75～）

■新たな情報収集


情報が不足している場合には、これから24時間シート等を活用して情報収集することも検討する。

■障害マニュアルP12


相談受付担当者による相談者からの聞き取りを終えたら、利用者の支援記録や家族等の情報を整理した関係書類などを確認します。

相談者の意向や相談内容に応じて、利用者・家族等にも当時の状況や行為に至った要因など聞き取りを行います。

聞き取りを行おうとしても、相談者が精神的なショックでうまく状況を説明できなかつたり、利用者・家族等も感情的になって落ち着いて話すことが難しかったりする等、うまく事実を確認できない場合があります。この場合は、相談者の了解を得て、現場にいた他職員や目撃者などの第三者にも聞き取りを行います。第三者に聞き取りをする際には、相談者の情報などについて守秘義務があることを十分に理解してもらい、事実確認を行う人数はできる限り絞りましょう。



vii 苦情内容・方法に対する評価	ブラッククレーム、ハラスメント、強行手段に該当するか否かを評価する。ハラスメント、強行手段については、基本的には、職員から聴き取った内容を真実と推定して、真実性を裏付ける他の補強証拠をもとに評価する。	解説 P 85～ 事例 2・P 254～
-------------------	--	-------------------------



viii 初動期の対応方針の決定	<p>v 初動期の対応手段の検討を参考に、iv 事実関係の調査・確認の結果によって、分析したiv要因や、viiの評価を踏まえて対応方針を決定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・謝罪は対象を明確にした上で限定的に行う。 ・ハラスメント及び強行手段については、毅然とした対応及び福祉的支援の内容を決定する。サービスを継続して提供する場合には、ハラスメント及び強行手段の再発防止のための対策、再発した場合の対応についても決定する。 ・ブラッククレーム（内容面）については、利用者又はその家族等の要望を断る合理的理由・代替案・今後想定されるリスク及びそのリスクの軽減策等を、いつ、どこで、誰が、誰に、どのように説明するのかを決定する。強硬手段に移行する可能性が認められる場合には、事前に警察に相談する等の特別の対策を講じておく。 	解説 P 87～ 事例 1・P 245～ 事例 2・P 256～
------------------	---	--

■解決に向けた対応の検討（障害マニュアル P 1 2）

事実確認ができれば、事業者としての対応を検討します。相談者の意向によりますが、まずは原則として相談受付以降は相談者が行為者と距離を置けるよう配慮します。小規模事業者や勤務形態などの事情によってその対応が難しい場合は、複数名で対応できるよう調整を行い、相談者と行為者が 1 対 1 となる状況を作らないようにします。

確認した事実に基づいて、行為者と共有すべき問題（課題）や事業者からハラスメントの再発防止のために行為者へ申し入れることを整理します。

障害福祉サービス等では、利用者・家族等の心身の状況に対する職員の知識やスキルが不足していたことで、ハラスメントが発生することもあります。この場合には、職員へ利用者・家族等の特性に対する知識や具体的な対応の教育を行うとともに、職員が可能な支援やコミュニケーションでの工夫について意見を出し合うなどします。

■事業者内での協議や第三者委員・関係機関との連携（障害マニュアル P 1 2）

ケースによって解決責任者であっても判断が困難なことや打てる手立てが限られてしまうことがあります。その場合は解決責任者であっても抱え込まずに、事業者内の役職者会議などへ議題として提示し、事業者全体で対応の検討を行います。客観的・中立的立場からの助言や介入が求められる場合は、第三者委員や相談支援事業所、行政などの関係機関に相談しましょう。ただし、事実を共有する上では、相談者のプライバシーに配慮して、本人から了解を得ることを忘れないよう留意してください。

■解決困難なケースの捉え方（障害マニュアルP12）

誠実な対応を心がけても、相談者の要望に沿った解決が難しい場合もあります。利用者・家族等と話し合っても折り合いがつかず、その後の関係性に影響することもあります。そのような場合は事業者のみで抱え込まずに、第三者委員や相談支援事業者、行政のケースワーカーなど関係機関に介入してもらい、客観的な視点や公平な立場によって解決への助言・支援をお願いしましょう。他の機関が関わることで、自分たちでは分からなかった課題（問題）に気づくことができ、解決の糸口となるかもしれません。即座に解決に至らなかったとしても、相談者や管理者等の精神的負担の軽減や、新たに気づいた課題（問題）に取り組むことでサービスの質の向上につながっていきます。

■職員への配慮（障害マニュアルP13） ■企業マニュアルP38

ハラスメントを受けた職員に対しても、事業者として配慮が必要です。原則として、行為者と物理的な距離が取れるようにシフト調整や勤務する部署や施設・事業所の変更を検討します。支援を複数名の チームで行うようにして、相談者と行為者が1対1とならないようにすることも有効です。職員の意向によって、確認した事実や利用者・家族等の心身の状況などを考慮し、職員の取るべき対応について管理者等から助言や支援を行います。

■居宅サービス（居宅）の場合

*地域共生社会は、制度・分野の枠や「支える側」と「支えられる側」という従来の関係を超えて、住み慣れた地域において、人と人、人と社会がつながり、すべての住民が、障害の有無にかかわらず尊厳のある本人らしい生活を継続することができるよう、社会全体で支え合いながら、共に地域を創っていくことを目指すものである（第二期成年後見制度利用促進基本計画（令和4年3月25日閣議決定）3頁）。

↓

*居宅の場合、地域包括支援センターや行政にも報告・相談して、対応を決める。

◆【事例2】について→参考裁判例

*1事業所にハラスメント対応を抱え込ませない。

*地域包括ケアシステム

課題：「関係者・機関との情報共有・連携・認識ギャップ」

⇒目的や認識の一致、方針の統一、各人に対する尊重、各人の権限の範囲の理解、役割分担

・早期発見・見守りネットワーク

・保健医療福祉サービス介入ネットワーク

・関係専門機関介入支援ネットワーク

*居宅サービス計画書、各サービス提供機関作成の計画書の有効活用

■対応内容について

0 謝罪

●謝罪の留意点（良質クレームの場合）☛拙著苦情等 P 37・38

謝罪については、たとえば、苦情受付者が、とりあえず「すみません。」などと、謝ることで、かえって、相手方の怒りを増幅させてしまうことがある。これは、施設側が、苦情内容を理解しないうちに、施設が施設の問題点をわかろうともせずに、謝って早く終わらせたいという意図が透けて見えるからであろう。そこで、謝罪の対象を明示して謝ることに効果がある場合もある。もっとも、謝罪すべき点が、相手方の意図と異なると、施設側が相手方の意図を理解しようとしていないとの理由でやはり怒りを増幅させることもある。このように、謝罪は意外に難しい。謝罪によってかえって相手方を不快にさせた場合には、苦情受付担当者は、謝罪の真意、すなわち、自分としては、事実関係の調査・確認、原因分析、改善等により、利用者の権利を守っていきたいと真剣に考えているが、今回は、それができていなかったのもので申し訳なく思っていることなどを、繰り返し伝えることで、施設サイドとしてもサービスの質の向上により相手方との信頼関係を築いていきたいという思いを理解してもらうように懸命に説明するとよい。

通常、苦情のほとんどは、その場その場で、短時間で対応することが多いと思われるが、そのようなときにも、謝罪には気をつけておくべきことがある。たとえば、通所介護で、2月のある日、午前9時に迎えに行く予定であったところ、午前9時30分に、家族から「まだ、迎えに来てもらっていない。早く迎えに来てください。」と言われたような場合に、午前9時45分に迎えに行った職員が、単に「遅れてすみませんでした。」と言うだけでは、心がないと思われてしまう危険性がある。遅れたことを謝るのは当たり前だからである。プラスαが必要である。それは利用者に対する職員の思いやりである。遅れたことにより利用者が抱いた気持ちや被害に思いを寄せて、迎え時にはあまり時間がとれない中でも、少なくとも、「〇〇さんには、不安な思いをさせてしまって申し訳ございませんでした。長時間寒い中待たせてしまって申し訳ございませんでした。」などと謝罪すべきである。これで終わってもいけない。このように対応に時間がとれない場合には、後で、施設が今回のことをいかに受け止めたのか、原因や改善策も併せて説明すべきである。

●謝罪の留意点（悪質クレーム・ハラスメントの場合）☛拙著苦情等 P 88、企業マニュアル P 30

まず、精神的苦痛に対する謝罪を求められた場合には、誤解を与えた、気分を害したことにについては、苦痛を受けた者の気持ちになって、例えば「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした」などと謝罪する。

他の謝罪については、確認できた事実を踏まえて、不適切な点があれば、その点を明確にし、かつその点に限定して、謝罪する。謝罪内容の特定を間違えると、怒りを増長させる場合があるので、要注意であるので、謝罪する場合は、謝罪対象を特定・明確にするとともに、苦情申出者の意図に沿う必要がある。ただ、職員に故意・過失が認められない不可避的な場合には、結果的に不快な思い等を利用者にさせてしまったことに対する謝罪にとどめ、苦情内容の事実の行為については謝罪できないことも明言することも必要である。

i 支援（福祉的対応）

*利用者によるハラスメント等の場合には、福祉的支援は尽くすこと。そのためには、サービス担当者会議だけではなく、地域ケア会議での検討が必要な場合あり。居宅の場合、地域で生活する高齢者に対する支援は、行政も加わり地域で行う必要がある。

*新たなハラスメントを発生させないために（障害マニュアルP20・21）

新たなハラスメントが発生しないようにするため、職員への教育や支援体制の工夫などに取組むことが重要です。ハラスメントを防止するため、次のような取組みが考えられます。

【ハラスメント防止のための取組み例】

●職員への教育

ハラスメントは必要なスキルや知識を身につけることによって、未然に防げることがあることを職場全体で共有します。また、教育体制を整えてそれを職員に伝えます。自治体などが主催する支援者養成研修への派遣やメンター制度などによるOJTが方法として挙げられます。

●同性介助

同性介助は利用者の尊厳を守ることと同時に、ハラスメントの防止にも有効です。担当の決定にあたっては、利用者、職員それぞれ本人の自認に配慮し、よく話を聞きながら意向を踏まえた配置になるよう検討します。

●定期的な職員の配置換え、チームによる支援（複数人での担当制）

利用者と職員との相性などによって、支援に支障がでてしまうケースがあります。これを防止するため、定期的な職員の配置変更を検討したり、担当を複数人設定したりする等して、職員と利用者が接触する頻度や時間を柔軟に調整できるようにします。

●利用者・家族等への周知

契約書、重要事項説明などへ職員へのハラスメントによるサービス中断や変更の可能性があることを記載しておきます。提供できるサービス範囲の理解が不十分なことでハラスメントが発生することもあるため、契約に際して提供可能なサービスの範囲は別紙でも用意して説明するなど工夫します。

＜訪問系サービスについて＞

訪問系サービスでは、「1対1で支援を行う場合がある」「利用者の居宅内での支援など管理者等が状況を把握しにくい」などのことから、ハラスメントと認識されにくい場合があります。サービス提供従事者（ヘルパー）が管理者やサービス提供責任者等に日頃からハラスメントに関する報告や相談がしやすい環境を作ることが重要ですが、ヘルパーの日々の支援記録などに注意することや記録で気になる点について直接確認するなど積極的な対応も考えられます。また、ハラスメントを回避したり、応援できる体制を予め検討しておくことなども考えられます。

◆【事例1】について

【初動期の支援内容について】

7月22日、Zは、Aに対する対応について検討した。

まず、上記各種ハラスメントに至る経緯について確認した。Aが、7月21日のハラスメント

を行う前に、i Aが無断でKの居室に入ったので、KがAに「出て行って」と言ったこと、ii Lが車いすで移動していたところ、Aが廊下の中央に立っていたので、LがAに対して「端に寄って」と言ったこと、iii Aが共有の冷蔵庫から他の利用者の飲み物を無断で飲んでいたので「これは他の利用者の物なので飲まないようにお願いします」と言ったことが判明した。ivについては、事前に何のきっかけもなく突如ivの行為が発生したとのことであった。

上記 i 乃至 iv の要因について検討した。上記 i 乃至 iii については、事前に A に対して注意したり、指示したことがきかけとなっていた。また、上記 i 乃至 iv はいずれも女性に対して行われた言動であった。

これらを踏まえて、A に対する支援について、当面は、 α A の言動を否定する言葉を発しない（例：～はダメです。やめてください。等）、 β 指示命令的な言葉も発しない（例：～してください。等）、 γ 基本的には男性職員が対応する、特に身体介護は男性職員が行う、 δ A に対する見守りを強め、女性利用者に接近する場合には、持ち込みのおやつを召し上がりませんかなどと意識をそらせて女性利用者から離すように対応する、 ε 昼夜逆転しているので、B の同意を得て精神科医に診察してもらい服薬調整をしてもらう、などを決めた。A の意思に反して服薬調整をすることは、身体拘束に該当する可能性があるので、身体拘束を行う場合の要件を満たすように対応することにした（ \blacksquare 拙著事故等 P 38～41 参照）。

なお、精神科医に上記支援方法について意見を求めたところ、上記の支援方法でよいと言われた。

1 か月後にモニタリングを行い、再度方針を決めることになった。

【施設利用の条件面について】

7 月 22 日の会議（初動期の対応方針検討会議）では、A の暴行、暴言、及びセクハラが、B P S D である可能性をも考慮して、施設等の精神科医に診察してもらうこと、精神科医の意見も踏まえて A に対する支援内容を提供したとしても、A の暴行、暴言、及びセクハラが改善される見込みがない場合には、福祉的対応では困難であるので、精神科病院等の他の施設へ移ってもらうことも説明しておくべきであろう。精神科病院等で服薬調整をも含めた A に対する適切な支援方法が見つかり、A の暴行、暴言、及びセクハラがほぼ消失した場合には、再度、施設に返ることができることを説明しておくといよい。もちろん、薬物療法のみを絶対視しているわけではなく、施設としても環境整備も含めた支援計画を見直して適切に支援していくことを強調することは忘れてはならない。

ii **毅然とした対応**

・利用者及び家族の要望や苦情内容に対して、書面又は口頭で最終回答を行う。最終回答後は、最終回答した旨のみ伝えて、新たに対応しない。

（ブラッククレームに対する最終回答）

本人・家族等が求める要望内容のまとめ⇒要望内容を提供できないという結論とその理由（理由を裏付ける資料があれば資料を添付）⇒（リピート型の場合、今回の回答が最終書面であること、今後は回答した要望については一切の対応をしない旨の明示）

■概要

ブラッククレームに対する自機関で完結できる対応方法のうち、もっとも平穏な方法は、サービス担当者会議を開催して、居宅・施設サービス計画書の変更の可否を検討することである。このような方法では、終結できないときは、徐々に対応方法を強化していくことになる。具体的には、施設側の交渉窓口を変更や身元引受人等のいわゆるキーパーソンの変更、家族の立入禁止、利用者との契約解除もありうることを口頭により伝える、交渉窓口・キーパーソンの変更や家族の立入禁止・契約解除を書面にて通知することになる。以下、順に検討する。

●概観

・警告

・方法

- ・口頭（☞拙著苦情等 P 196～）
- ・書面（☞拙著苦情等 P 200）

・内容

事実関係の適示⇒被害状況の説明⇒（契約書・重説・三菱マニュアル等に基づき）カスハラ等に該当する旨の明示⇒事実関係で記載したカスハラ等の中止を求める旨の記載⇒中止しなかった場合の対応（解除をも念頭に置くのであれば、中止しなかった場合には解除をする旨の指摘）

・交渉窓口の変更（☞拙著苦情等 P 197）

・身元引受人等のキーパーソンの変更（☞拙著苦情等 P 197～）

・家族等の立入禁止（☞拙著苦情等 P 199～）

＊これは、ハラスメント等が家族等により行われる場合に、施設管理権に基づいて家族等の立入禁止を行うので、居宅の場合実施できない。

代替手段として、a 利用者宅に家族等がいればサービスを提供しない、または、b 1 家族等によりハラスメント等が行われた場合、もしくは b 2 ハラスメント等の兆候が認められた場合には、その時点で、サービス提供を中止し、退居する。これらを各種計画書に明記する。避難経路を確保しておく。避難しやすいようにカバン等を置く、行動するようにする。

＊上記の代替手段のうち b 1 または b 2 は、利用者によるハラスメント等の場合も実施する。

・契約解除の予告（☞拙著苦情等 P 200）

・契約解除（☞拙著苦情等 P 200～）

◆【事例 2】について→参考裁判例

■サービス担当者会議→居宅・施設サービス計画書

サービスの具体的内容は、居宅・施設サービス計画書によって決めていくことになる。

よって、利用者またはその家族が求めるサービス内容を実施するか否かは、サービス担当者会議を開催して決めることになっていることを説明して、サービス担当者会議を開催すべきである。医療的ケアについては、医師にも出席してもらい、利用者またはその家族が求めるサービス内容を実施できないまたは不要である理由を説明してもらうのが望ましい。

利用者またはその家族が、サービス担当者会議の開催に反対する場合には、サービス担当者会

議を開催して居宅・施設サービス計画書を変更しない限り、提供するサービス内容は現状のままになるので（もちろん、ホワイトクレームで施設がサービスを提供すべき場合には、居宅・施設サービス計画書の変更に拘らず、速やかに書かれざるサービス内容として、提供すべきである。ここでは、サービスを提供できないことを前提にしている。）、利用者またはその家族が求めるサービス内容を実施して欲しいということであれば、サービス担当者会議の開催に同意してもらう必要がある旨を説明することになる。

サービス担当者会議によって決まった内容については、居宅・施設サービス計画書に、できる限り、数値化も含めて具体的に記載すべきである。

サービス担当者会議の議事録には、利用者またはその家族が発言した内容をできる限りそのままの言葉で具体的に記載するとともに、職員らがどのように説明したのかについても具体的に記載すべきである。

利用者またはその家族に、居宅・施設サービス計画書に署名または押印してもらうとともに、居宅・施設サービス計画書及びサービス担当者会議の議事録を交付すべきである。

サービス内容の変更だけでなく、慰謝料等の損害賠償請求を求められている場合ように、サービス担当者会議にはなじまないブラッククレームについては、口頭により説明すべきである。

■交渉窓口の変更

利用者またはその家族が、サービス担当者会議のまず、交渉窓口の変更については、窓口を事前に周知している場合には、窓口を本部に変更することまでは、周知のとおりであるので、利用者またはその家族の態度をあまり硬化させることはないと思われる。ただ、窓口を弁護士等の外部に変更する場合には、利用者またはその家族の態度を硬化させることになるので、悩ましいところではあるが、サービス担当者会議の開催ができない状況下では、もはや施設として組織的に話し合いの場を持つことができなくなっているのであるから、職員を守ることや利用者またはその家族との交渉が行き詰まりを打開していくには、窓口を弁護士等の外部に変更することを検討してもよい。慰謝料等の損害賠償請求を求められている場合で、職員による口頭での説明では終結できそうにない場合には、窓口を弁護士等の外部に変更する方がよいと思われる。

弁護士への変更が利用者またはその家族の態度を硬化させる点を危惧するのであれば、交渉の場を、第三者委員、国民健康保険団体連合会、市区町村が社会福祉協議会等に委託して実施している相談窓口等に移すことを検討してもよい。

■身元引受人等のキーパーソンの変更

施設としては、利用者に対する説明義務を尽くして、利用者の自己決定権を尊重するために、施設サービス計画の作成及び変更の段階での説明、並びに事故の報告等、利用者以外の者に、説明・報告を行っている。誰に行うかが問題となるが、施設としては、利用者家族全員に説明・報告を行うのでは、負担が大きすぎることと、家族によって意見が異なるときに收拾がつかないことになるので、身元引受人等のキーパーソンのみに行っていることが多い。施設は、身元引受人等のキーパーソンに、施設サービス計画の作成及び変更の段階での説明、並びに事故等の報告を行うこと、身元引受人等のキーパーソンが、入院手続き、契約終了の場合の利用者の状態に見合った適切な受入の確保、利用者が死亡した場合の遺体や遺留金品の引受け等を行うことになっ

ている。なお、身元引受人が立てられないことを理由に、施設入居を拒否することは、運営基準違反となる。ただ、施設側としては、できる限り身元引受人を立ててもらいたいところであるので、身元引受人の債務に、利用者の利用料支払債務を連帯して負うことを含まないようにすることにより、成年後見人等が身元引受人に署名・捺印してもらえようにする方がよいと思われる。本章では、身元引受人の役割を、施設サービス計画の作成、変更の段階で説明、及び事故等の報告を受けること、並びに、入院手続き、契約終了の場合の利用者の状態に見合った適切な受入の確保、利用者が死亡した場合の遺体や遺留金品の引受け等を行うこととする。

このように、利用者に対するサービス提供上、身元引受人は施設にとって重要な役割を担っていることから、身元引受人との接点が多くなる。その身元引受人が、ブラッククレームをつけている場合には、対応に苦慮することになる。

そこで、施設としては、身元引受人の変更を求めることになる。身元引受人となる適切な家族等がない場合には、成年後見人等の申立てを検討することになろう。

■家族の立入禁止

また、交渉窓口はそのまま、施設の施設管理権を根拠として、家族の立入禁止を求めること、または、利用者（またはその家族）に対して、契約解除もありうることを伝えることを検討してもよい。

まず、前者については、「施設も、独自の施設管理権に基づき面会を拒絶することもできます。」（R5「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」75頁）に明記されているとおり、施設は、施設の施設管理権を根拠として家族の立入禁止を求めることができる。利用者は、現状のサービスには不満がないが、その家族だけが、ブラッククレームを言い続けている場合には、その家族の立入禁止が実現できれば、職員は安心して利用者に対するサービス提供を継続することができる。もっとも、利用者が立入禁止の対象となった家族との面会がなくなり、利用者の心身の状況に悪影響を及ぼす場合には、面会の機会をいかに保障するかの検討が必要となる。面会の場所、面会時間、職員の立会いの有無等を検討すべきである。

■契約解除の予告→解除

後者の契約解除は、利用者の生活に与える影響が大きいこと、解除事由を惹起したのが利用者の家族による場合には、利用者本人には帰責性がないので、慎重に判断せざるを得ない。また、契約解除もありうることを伝えるのは、理事長、施設長等の責任ある立場の者に限定すべきである（家族の立入禁止も同様であろう。）。主任等の職位で契約解除もありうることを伝えた結果、主任等には、契約解除を口にする権限がないはずだとして、利用者またはその家族の反発を招き態度が硬化した例もあるので要注意である。

▼契約解除（☛拙著苦情等P202～）

●解除を行う際の留意点

- ・解除要件を満たしているかの検討
- ・ハラスメント等の非違行為の内容・頻度が具体的であること、これらの証拠（画像、音声、事業者と利用者・家族等とのやりとりに関する書面、事業者職員が記載した記録等）の確認

＊後記の①非違行為の内容・頻度で考慮する。

●《参考裁判例》東京地裁平成 27 年 8 月 6 日判決、

《参考裁判例》東京地方裁判所令和 3 年 7 月 8 日判決

・利用者に対しては、事業者として法令上福祉的対応を適切に行ってきたことの確認、利用者・家族等に対して、本マニュアルや三菱マニュアル等に基づき適切に対応してきたことの確認

＊後記の③①に至った事情で考慮する。

・解除は最終手段であるので、これまでに警告文等の他の手段を行っているかの確認

＊後記の④事業者側の利用者等に対する対応、⑤①が改善される見込みで考慮する。

●《参考裁判例》東京地方裁判所令和 3 年 7 月 8 日判決、

《参考裁判例》東京地裁平成 27 年 8 月 6 日判決

・市区町村等や地域包括支援センター等に対する報告・相談

●《参考裁判例》東京地裁平成 27 年 8 月 6 日判決

・解除通知の内容の検討

α 解除事由に該当する具体的事実（具体的事実は、証拠上証明が容易で、問題の大きいものを選ぶ。）→ β 職員等に対する被害→ γ 「解釈基準」を踏まえた評価（解釈基準を意識すること。）

→ δ 契約上の条文の要件該当性→ ε 結論

●《参考裁判例》東京地裁平成 27 年 8 月 6 日判決

●解除要件を満たしているかの検討

・「管理者向け研修のための手引き」株式会社三菱総合研究所 P 26 の例をもとに

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、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、再発の可能性がある、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。

考慮要素	解除有効：ア)	解除無効：イ)
① 非違行為の内容・頻度	「利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合」 《具体的内容・頻度不明》	「家族が暴言を口にした場合」 《具体的内容・頻度不明》
② 非違行為による結果（職員・他の利用者の権	《記載なし》	《記載なし》

利 侵 害 の 内 容 ・ 程 度)		
③①に 至 った事情	《記載なし》	「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」
④ 事 業 者 側 の 利 用 者 等 に 対 する対応	・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 ・複数名訪問等の再発防止策の提案	「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なく」
⑤①が改 善される 見込み	・「再発の可能性があり」 ・「複数名訪問等の再発防止策の提案 も拒否された」 →《改善の見込み低い》	《職員の不適切な言動が家族の非違行為 を誘発していることから、職員が適切に 対応すれば、改善の見込み高い》
⑥ 契 約 解 除 に よ る 利 用 者 の 不 利 益 の 内 容 ・ 程 度、配慮	・不利益の内容・程度《記載なし》 ・配慮「後任の事業所の紹介その他の 必要な措置を講じて」	・不利益の内容・程度《記載なし》 ・配慮「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」
⑦ 解 除 に 至 る 手 続 き の 適 切 性	「契約解除の予告期間を置く」《催告 あり》	「直ちに」《無催告》

・居宅サービス（通所系・短期入所系を含む）の場合、下記《表》のとおり、施設サービス（居宅サービスを含まない）の場合と異なり、次の受入先確保が比較的容易であることから、利用者の生活に与える打撃は少ないといえるので、①利用者・家族等の非違行為の内容が重大であり、非違行為が繰り返されていること、②利用者・家族等の非違行為による結果（職員・他の利用者の権利侵害の内容・程度）が重大であること、③①に至った事情（利用者・家族等が非違行為に至った要因を含む）として施設等に問題がないこと、④事業者側の利用者・家族に対して対応に対応していること、⑤①が改善される見込みが低いこと、⑥契約解除による利用者の不利益が小さいこと、⑦解除に至る手続きが適切であること等を検討して、事業者と利用者・家族等との間の信頼関係が破壊されていると判断でき、もう一度履行の最後のチャンス（催告と猶予期間）を与える必要はないと認められるのであれば、次の受入先の情報提供等の配慮をしたうえで、無催告解除を選択してもよいであろう。居宅サービスを提供する事業所の場合は、事業所がサービス提供を中止すれば足る（訪問しない、迎えに行かない）ので、職員を守るために有効手段であろう。（●拙著苦情等P218）

《表》

	居宅（在宅）	施設
サービス内容	介護等のサービス	介護等のサービス＋居室等の利用
解除	サービス提供の中止で足りる（訪問しない、迎えに行かない）。	利用者に退居してもらうことが必要。退居してもらえない限り施設内に居住していることから、サービス提供の中止が困難。
次のサービス提供機関の受け入れ	施設に比べれば比較的容易	次の受入先確保が困難、時間を要する。

◆【事例１】～モニタリング会議（対応期）

８月２２日、モニタリングを行った。

この１か月間の状況について乙から説明があった。上記α乃至εについてはすべて実施している。他にも、持ち込んでもらったおやつ等の提供、日中のアクティビティへの参加、できる限り１対１で散歩等をする、等も行っている。身体介護を行っている途中でＡが不穏になったときは、支援者を交替する等も行った。Ａ専用の２４時間シートを作成し、Ａの行動等を把握した。

まず、抗精神病薬の服用により夜間は、２４時間シートを見ると、２時間程度であるが、眠れるようになってきた。日中は、風船バレー、園芸、音楽療法等の様々なアクティビティに参加してもらうように勧めているが、男性と女性利用者の割合が１対９の現状では、女性利用者との接近を防止することができない。そこで、散歩等を行っているが、人員配置上１対１で職員を付けるのは無理であるので、どうしても日中の活動量は増えない。

また、シフトを工夫しているが、人員配置上すべての身体介護の場面で男性職員を配置したり、Ａが女性利用者に近づかないように常時見守りを行うこともできない。

このような体制の中で、iのような利用者に対する暴言については、Ａと女性利用者の距離を離していても、日中、５，６メートル離れている女性利用者に対して、「殺すぞ」という言葉はなくなったが、大声で「デブ」「ブス」などと言う、iiのような女性利用者に対する暴行は、日中、１週間に１回程度発生している、iiiのような女性職員に対する暴行はなくなったが、主に夜間、身体介護をしている男性職員に対して「なんや！」などと言って右手の拳を振り上げて殴りかかろうとする、ivの職員に対するセクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）については、主に夜間、廊下を歩いている女性職員に抱きつくなど、依然として、これらの行為が繰り返されている。他には、夜間、男性・女性利用者の部屋に入って放尿することが週に２回程度あった。

◆【事例２】について→参考裁判例



ix 初動期の対応策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・viiiで決めたとおりに対応策が実施されているかを把握する。 ・ブラッククレームについては、事実の調査方法、調査の順番、調査結果に基づき確認できた事実の内容、認定した事実を懇切丁寧に説明する。決めた対応方針について、制度、事業の目的、性格、運営方針等に基づいて粘り強く説明する。 	解説 P 91～ 事例 1・P 249～ 事例 2・P 257～
---------------	---	--



x ①対応策の実施状況の把握及びその評価	iii 初動期の評価・対応～ix 初動期の対応策の実施参照 ・ハラスメント及び強行手段については、毅然とした対応をしたにもかかわらず、ハラスメント及び強行手段が継続して行われたり、より悪化する場合には、対応をより強化していく必要がある。	事例 P 117～ 事例 P 122～、P 249～ 事例 2・P 261～
⇒②対応期の対応方針の決定		事例 1・P 251～ 事例 2・P 262～
⇒③対応策の実施		事例 1・P 254～ 事例 2・P 263～
⇒…以降上記①～③の繰返し		



xi 終結	<Point> ・苦情解決責任者は終結の判断をする。	解説 P 91～ 事例 1・P 254 事例 2・P 263～
-------	-------------------------------	---------------------------------------



xii 記録・集約・共有（・公表）	<Point> ・苦情経過記録の作成により組織的検討を行う。 ・苦情事例の集約・共有により組織的取組みにつなげる。 （＊公表はプライバシーの観点から基本的には控える）	解説 P 92～
-------------------	--	----------

第3 参考裁判例

《参考裁判例》東京地方裁判所令和3年7月8日判決
 有料老人ホーム 家族によるハラスメント 解除有効

○登場人物

- ・利用者・家族等→利用者：A、利用者Aの子（被告）：B
- ・事業者→事業者（有料老人ホーム）（原告）：施設X

■事案の概要

●老人ホーム利用契約（甲４）

施設 X は、A（昭和 9 年生）を利用者、B を保証人として、平成 27 年 9 月 26 日、次の約定で、本件ホームの利用契約（以下「本件契約」という。）を締結した。

禁止又は制限される行為 利用者、保証人及び利用者の家族その他の関係者は、本件ホームの利用に当たり、本件ホーム又はその敷地内において、次に掲げる行為を行うことはできない（本件契約 14 条）。

（〔10〕号）他の利用者の生活や施設 X による他の利用者に対するサービスの提供に著しく悪影響を及ぼす言動

（〔11〕号）他の利用者又は施設 X の従業員の心身又は生命に危害を及ぼす行為

（〔12〕号）本件ホーム又は本件ホームの周辺において、著しく粗野若しくは乱暴な言動を行い、又は威勢を示すことにより、他の利用者、付近の住民、通行人又は施設 X の従業員に不安を覚えさせる行為

施設 X からの解約 施設 X は、次の事由のいずれかに該当する場合には、少なくとも 3 か月前に利用者及び保証人に対して理由を示した書面により解約を申入れることにより、本件契約を解約することができる。この場合、施設 X は、利用者及び保証人に対して説明及び協議の場を設けるものとする。

ただし、次の場合には、他の利用者あるいは施設 X の従業員の心身又は生命に危害を及ぼすおそれがあるとき、又は他の利用者へのサービスの提供に著しく悪影響を及ぼすときは、3 か月前に理由を示した書面による申入れをせずに、解約することができる（本件契約 22 条 2 項）。

（〔2〕号）本件契約 14 条の規定に違反したとき

（〔4〕号）利用者・保証人又は利用者の家族の言動が、利用者自身又は他の利用者あるいは施設 X の従業員の心身又は生命に危害を及ぼすおそれがあるとき、又は他の利用者へのサービスの提供に著しく悪影響を及ぼすとき。

●解除の意思表示（甲 9）

施設 X は、B 及び A に対し、平成 29 年 5 月 31 日、同年 6 月 30 日をもって、本件契約を解除する旨の意思表示をした。

A は、当時、認知症の状態にあり、意思能力を欠いていた。

●本件居室の明渡しに至る経緯

その後も、B は、本件契約の解除の効果を争い、A を本件居室から退去させなかった。

X は、B に対し、平成 30 年 5 月 2 日、本件居室の明渡しを求める民事調停を申し立てたものの、B が本件居室の明渡しに応じなかったため、上記調停は、同年 8 月 30 日の第 3 回期日において、不成立となった。

X は、B に対し、平成 31 年 1 月 24 日、本件訴えを起こした。

A は、同年 2 月 11 日、病院に救急搬送されて入院した。

X は、B に対し、同月 13 日、A が退院したとしても本件ホームでは受け入れない旨の通知をした（甲 24 の 2）。

Bは、Xに対し、同月23日、本件居室を明け渡した。

●Aは、Xの経営する老人ホームに入居していた。Bは、Xから老人ホーム利用契約を解除された後も、Aを当該老人ホームから退去させなかった。Xは、本件訴訟において、Bに対し、老人ホーム利用契約解除後の施設利用料を2倍とする合意に基づき、倍額分の施設利用料1116万5554円及びこれに対する平成31年2月24日から支払済みまで平成29年法律第44号による改正前の民法所定の年5分の割合による遅延損害金の支払を求めた。

■判決

【請求認容】

1 争点1 (Bが本件ホームのホーム長や職員らに対し、継続的に罵詈雑言を浴びせたか等)に対する判断

(1) 事実認定

以下の理由から、Xが主張するとおり、Bが本件ホームのホーム長や職員らに対し、継続的に罵詈雑言を浴びせたことなどが認められる。

ア 証拠によれば、Xは、Bに対し、平成28年7月31日付け(甲5)、同年8月11日付け(甲6)、同月19日付け(甲7)、平成29年4月15日付け(甲8)、同年5月30日付け(甲9)、同年6月30日付け(甲11)、同年8月13日付け(甲12)、同年12月22日(甲15の2)及び平成30年4月10日付け(甲16の2)等で、書面を送付したことが認められる。

これらの書面には、BからXの職員に対する「馬鹿野郎」、「お前なんかやめちまえ」、「メディカルホームなのに、何の提案もできないナースは辞めろ、いる意味がない」、「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」「医師の指示、医師の指示って、何もしねえメディカルホームかよ」「夜間ほぼほぼ何もやってねえよ」「何が忙しいだよ、ほんと酷い施設だな」、「刑事裁判を起こす」、「裁判の勝ち負けが問題ではなく、訴えを起こすことが大切」、「看護職員より免許を奪う方法はあるのか」、「ここを出ていく時はスタッフを個人名で訴える」などの暴言、脅迫の内容が詳細に記載されている。また、ホーム長を「エンドウ豆、チビ」、その他の職員を「デブ」や「ハゲ」などと、人格否定や侮辱等の意味合いを持つ呼び方をしていたことが記載されている。そして、これらのBの言動によりXの職員が恐怖心を抱いていることなど及びこれらが本件契約の解約事由に当たることを指摘した上で、このような言動を止めるように強く求める旨の記載がされている。

また、前記各書面には、Bが、Aの経管栄養の滴下速度をBの考えで変更することや、Xの職員に対し、立位を伴う排せつ介助を強要すること、主治医による臨時往診、定期往診をキャンセルすることなどを止めるように強く求める旨の記載もある。

イ 本件ホームのホーム長であったEは、Bが本件ホームのホーム長や職員らに対し、継続的に罵詈雑言を浴びせたことについて、詳細に証言したほか、Xの主張する内容の事実があった旨の証言をした。

そこで、その信用性について検討すると、Bによる暴言、脅迫が実際にはなかったにもかかわらず、Xの職員らがBによる言動を創作して、前記アのとおり、Bの言動を改善するように繰り返し求める理由も必要性もない。前記アの各書面に記載されたBの言動は、具体的かつ詳細で、

不自然な点もなく、Xが、これらの書面により、Bの言動について改善を繰り返し求めたという事実は、前記証言の信用性を裏付けるものである。

また、証拠（甲18）によれば、Eは、Bとのやり取りや、BのXの職員に対する言動等を記録しており、その記録内容についても、具体的かつ詳細なもので、創作されたものであるとか、事後的に本件契約の解除を正当化するために作成されたものであるなどとは考え難いものである。その記載内容や体裁自体からして、少なくともその大半は、記載された出来事の都度、記録されたものであると考えるのが相当であり、Eの証言の信用性を裏付けるものである。

ウ これに対し、Bは、本人尋問において、Xの主張する暴言等は、いずれも全く身に覚えがないとして否認したほか、本件ホームでは、Aに対する誤嚥などの介護中の事故が頻繁に起こっていたとか、Aの命に関わることなので何度も改善策を陳情したが、Xからは出て行けと言われ、真摯な対応をしてもらえなかったとか、Xの職員による暴言、つけ回し、嫌がらせを受けていたとか、Xの職員によるAに対する虐待があったなどと陳述した。

Bの陳述を前提とすると、通常であれば、Xとの信頼関係が破壊されたことを理由に自ら契約の解除を求めるなどして、可及的速やかに本件ホームから退去するのが自然である。ところが、前提事実のとおり、Bは、Xから本件契約の解除の通知を受けた後も、その効果を争い続け、本件訴えが提起された後、Aが本件ホームから病院に救急搬送され、Xから、Aが退院した後の本件ホームでの受入れは拒否する旨の通知を受け、物理的にAが本件ホームに戻れなくなるまで、本件居室の明渡しを拒み続けたことが認められる。

Bの陳述内容は、このような客観的な事態の推移と整合しない。また、Bは、本件居室からの退去を拒み続けた理由について、本人尋問で尋ねられると、不合理な説明に終始している。

これらのことからすると、Bの陳述は信用できない。

(2) Xによる解除が有効であること

Bによる前記の暴言等は、本件契約14条の禁止事項に当たるから、Xは、本件契約22条2項により本件契約を即時に解除することができる。

そうすると、XからBに対する解除の意思表示によって、本件契約は、平成29年6月30日をもって有効に解除されたというべきである。

《参考裁判例》東京地裁平成27年8月6日判決

利用者や家族による強硬手段やハラスメントに対する対応として、次の裁判例が参考になる。

◆居宅サービス・HH：家族の職員に対する暴力行為等・解除有効

家族による強硬手段に対して、法人・施設等が、どのようなことに注意して対応していくのかを理解する上で、東京地裁平成27年8月6日判決（ウエストロージャパン）（*《》は筆者加筆）は、非常に参考になる。適切に対応している好個の例として、長文となるが、ほとんどカットせずに掲載しておく。

○登場人物

- ・利用者・家族等→利用者：A、利用者Aの妻：B、Aの子：C、Aの子（原告）：D
- ・事業者→事業者（訪問介護）（被告）：X、後任のサービス担当責任者：甲、前任のサービス

担当責任者：乙

・他の事業者→居宅介護支援事業者：Y、担当ケアマネジャー：CM、地域包括支援センター：Z

○主な事実

【契約当事者Aについて】

《契約》

「Aは、介護保険法に基づく要介護状態区分4の認定を受けていたところ、AとXは、平成19年10月24日、身体介護及び生活援助の訪問介護サービスを内容とする訪問介護契約（以下「本件契約」という。）を締結し、以降、本件契約は自動更新されていた。」

《キーパーソンの変更（キーパーソンの変更により家族等との関係が悪化することが散見される。キーパーソンの変更時に、サービス内容について十分に説明しておくことが必要であろう。》

「Cは、体調を悪くしたため、平成23年11月頃以降、B及びAの介護等に関与しなくなり、代わりに、Dが対応するようになった」

《解除に至る経緯》

・平成24年2月頃「Dは、Xに対し、歩くのが困難であったAについて無理に歩行介助をするように指示をしたため、ヘルパーが歩行介助が適切でないことなどを伝えても、Dは耳をかさず、不機嫌になり、大声で責めたりした」

「さらに、Dは、Xによるサービスの提供のために必要な協力を行わないことが度々あった。たとえば、調理のための食材が用意されていないことや、X担当者が訪問した際、食器類で台所があふれかえており、それらの食器を片付けなければAのための調理が行い得ない状況にあったこともあった」

「上記の状況であったため、ヘルパーは、Xの事務所に戻ると、このような状況で訪問介護を続けることは辛い、辞めたいと漏らすものがあった」

・「平成24年5月、Xの当時のサービス責任者の甲がXのヘルパーに対し、D宅でのサービスが所定時間をオーバーしていたことを指摘したことなどを契機として、Dが、甲に大声で怒鳴ったため、甲が、Dに対し、計画外の要望が多く対応に困っている旨話をすると、Dは、「あなたは信用できない。もう来ないでほしい。」などと言った。」

《事業所側の対応と家族の反応》

・「このため、甲は、CMにその話をし、CMがDに尋ねた際も、Dは、「甲さんとはもう無理だ。」などとまくし立てた。そのため、Xは、サービス責任者を交代せざるを得ず、乙をサービス責任者とした」

「以前のサービス責任者であった甲や、乙は、CMにも相談等をしつつ、自らヘルパーとして介護サービスに入る機会等に、Dに対し、ヘルパーが調理に入る前に食器類を片付けてもらわないと困ることや、定められた時間の枠内でサービスを行わなければならないこと等を説明し、理解を求めたが、Dは自分の希望を強く言い、これを諫めると強い調子で怒鳴ったり、威圧的な態度を取ることが少なくなかった」

【B（Aの妻）について】

《契約の当事者はAであるが、解除事由には、Bが存命中のときの家族Dの問題行動があるので、掲載した》

・「医師からBについて誤嚥の危険性が指摘されていたにもかかわらず、Dは、食事介助を行うように指示することが度々あった。これらの行為は、Xが行うべきサービスの範囲を逸脱していたが、そもそも身体に危険を生じさせる行為であったから、X担当者は、都度、Dに対し、指示に従うことはできない旨を答えていた」《適切に説明できている。》

・平成24年6月「30日にも、Dは、乙に対しBへの水分補給を指示した後、次第に怒り出して、乙に対し怒鳴り続けた。その後、帰ろうとして乙が玄関出口付近にいた際、Dは台所に行き、塩をつかんで玄関に戻り、乙に対し塩を強く投げつけた。塩は、乙の後頭部に当たり、乙の服にも塩が入り、かばんの中にも塩が残っていた」

【契約解除に至るまでの手順】

《事業所側の対応（CMへの相談）及び家族の反応》

・「乙は、Aらのサービスを引き続き担当することはできないと考え、ケアマネジャーのCMにも相談した。その後も、Dは、平成24年6月12日のヘルパーが来なかったことなどを理由にO区等に苦情申出をするなどXを非難し続け、Xのサービス責任者の訪問を認めないなど強硬な対応を続けていた。その他の諸々の調整においても、Dは、X担当者やケアマネジャーその他の関係者の意見には耳をかさず、自らの希望を一方的に強いる姿勢に終始していた。Xは、このような状況や、このままでは現場で対応するヘルパーに危険が及ぶおそれがあること、既に甲がサービス責任者を降り、乙も降りることになれば、XにはもうAを担当できるサービス責任者がいない状況であったこと、サービスを提供し続けるためには家族との円滑な意思疎通と信頼関係が必要であるが、それは破綻しているとして、Xは、Aらへのサービスを終了するしかないと考えようになった」《CMへの相談もできている。》

・なお、「このような状況の下、Bは、平成24年7月18日、死亡した。」

《事業所側の対応（市区町村等への相談） *解除をする場合には、行政、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターに相談すべきであろう。》

「Xは、O区及び国保連に対し、従前のDの言動も含めて報告し、その上で、X、地域包括支援センターであるAの所長であるZ、YのCM、Aが利用していた通所介護サービスの担当者が、O区庁舎で平成24年8月1日に一同に会し、カンファレンスを開き、これまでの経緯と現状に照らして、ヘルパー事業所（X）と居宅支援事業所については継続不可能として、解約の方向で進めていくことが確認された」

・「Xは、平成24年8月10日、改めて、居宅介護支援事務所であるYと同所属のケアマネジャーであるCMに対し、本件契約を終了する意向であることを明言し、Xに替わるヘルパー事務所への引き継ぎを要請した」「これに対し、CMは、既にケアマネジャーとしてのAとの契約終了についてDに打診していたところ、Dが強く反発しているため、ケアマネジャーを交代する目処が立っていなかったため、ヘルパー事業所の引き継ぎを行うこともできないとのことであった。その後も、Dは、ケアマネジャーの交代に応じず、かえって、「CMの態度が生意

気だった。うち（A方）はできないと言って、他でのうのうとケアマネを続けることなど許せない。」とか、「ケアマネが業務放棄しているので自分がやっている。泣き寝入りしない」「ヘルパー事業所に対しても、生意気だ、思い上がっている。身の程しらず」などと対決姿勢を鮮明にしていた」

・「地域福祉課相談記録票の同年10月16日欄」には、同課の者が、A包括支援センターの担当者とD方を訪問し、同原告と面談した際の原告の発言として「ヘルパーは、朝6時からでも、7時からでも来るべきだ。自分はこんな大変な思いをしてやっている。ヘルパーに「介護より、もっと仕事の方に力を入れた方がいい」と言われた。たいした教育も受けていない、貧乏人に言われる筋合いはない。東大出てから言え（興奮し、怒鳴る）。今思い出しても腹が立つ。」等と記載されている。」《記録の重要性を示している。》

【無催告解除】

《解除の通知⇒サービス提供中止》

「このような状況の下で、Xは、Dの一方的な感情や対応のため、円満な意思疎通を期待することはおおよそ不可能な状況であり、改善の見込みは全くなかったため、Xは、O区介護保険課や地域包括支援センター（A）らと調整して、Dに速やかに新たな訪問介護事業所の紹介ができるよう対処した上で…平成24年10月31日をもって本件契約を解約する旨の通知をし、これは同月30日A及びDに到達した。

「Xは、A及びDに対し、平成24年10月29日付け内容証明郵便（略）により、次の理由により、本件契約を解約する旨の意思表示（以下「本件解除」という。）を行い、同郵便は平成24年10月30日にA及びDに到達した。」

「Xは、平成24年11月1日以降、A宅を訪れなくなり、本件契約によるサービスの提供を停止した。」

《解除通知の内容：α解除事由に該当する具体的事実（具体的事実は、証拠上証明が容易で、問題の大きいものを選ぶ。）→β職員等に対する被害→γ「解釈基準」を踏まえた評価（解釈基準を意識すること。）→δ契約上の条文の要件該当性→ε結論》

α「平成24年6月30日、A様の御子息であり、上記契約におけるA様の代理人でもあるD様より、弊社所属のサービス提供責任者に対し塩を投げつけるという暴力行為を行ったことにより」

β「当該社員は深刻な恐怖感を覚え、身の危険を感じている状況です。また、弊社社員全体も同様の恐怖感を持っています。」

γ「弊社といたしましては、弊社社員による今後のサービス提供の継続は不可能と判断いたしました。」《解釈基準・3（2）③に該当する》

δ「上記の貴殿の行為は、（介護予防）訪問介護契約第9条第4項の2に記載の「利用者・家族等が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合」に当たるものですので」

ε「（介護予防）訪問介護契約を終了いたしますので、本書をもって通知する次第です。」

○解除の法的根拠（解除に関する契約内容）

《契約書の条文の確認は必須。条文によると、下記(ア)の1か月間の予告期間を置く解除と、下記(イ)の予告期間を置かない無催告解除がある。無催告解除を選ぶ場合には、解除により利用者に与える日常生活上の不利益が小さいことを確認する必要がある。》

「(ア) 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1か月の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

(イ) 次の事由に該当した場合は、事業者は、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができる。

a 利用者のサービス料金の支払が2か月間以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合

b 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合」《（介護予防）訪問介護契約第9条第4項の2だと思料される。》

○サービス提供の範囲

《利用者・家族等が求めるサービス内容の提供を拒絶する場合には、サービス提供の範囲の確認は必須》

「Xが実施する具体的なサービス内容は、本件契約及び別件契約とも介護保険制度にのっとった契約であるという性質から、A及びBが別途契約していた居宅介護支援事業所である株式会社a（以下「Y」という。）に所属するケアマネージャーとの協議の上で、最終的には、ケアマネージャーが作成する居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）の範囲内で、Xが作成する訪問介護計画により定められるものであった。」

「本件契約に基づきXが提供すべき介護サービスのうちいわゆる生活援助（家事援助）サービスは、「身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助であり、利用者が単身、家族が障害・疾病等のため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの」に限られ、「直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為は生活援助の内容に含まれない」ことが国の施策上明確にされていた。そして、利用者が、保険給付の範囲外のサービスを希望する場合には、訪問介護員は、利用者に対し、適当でない旨を説明することが、行政指導されている」

「訪問介護サービスは、本来的に介護保険制度の枠内において、介護事業者が被介護者の自宅を訪問して、被介護者の自宅の設備や備品等を利用して行うものであるため、訪問介護サービスを円滑に実施するためには、介護事業者と被介護者及び被介護者の親族等の協力・連携が必要である。本件では、たとえば、XがAのために食事を調理するためには、事前に台所や食器類等が片付けられていなければならない。すなわち、Xは、Aのための調理に利用した備品や、Aの食事にかかる食器類を片付けることはできるが、介護サービスとは無関係に利用された食器類を片付けることはできない」

○提供していたサービスの内容

《解除、特に無催告解除を選択する場合には、現に提供しているサービス内容を中止したときに、利用者の日常生活にどのような影響があるかを検討する必要があるので、現に提供しているサービス内容の確認も必須》

「Xが本件契約に基づきAに行うべきサービスは、身体介護としての「定期的なトイレ誘導」及び生活援助としての「健康管理に配慮した食事の用意（調理）」等であり、1週間に6日、1日に1時間実施されていた。」

○裁判所の判断

・暴力行為等に対する解除の有効性

「Dは、本来用意しておく食材を用意していないことが少なからずあり、また、食器も洗っていないことがあったなど、Xのサービスの提供に協力的ではなかった上、Xのヘルパー等に対して、一方的に契約外のサービスの提供を要求し、Xのヘルパー等がこれを断ると怒鳴りつけることが度々あり、あるいはサービス責任者を恫喝してXにその交代を要求するなどDの対応に問題があったため、Xのヘルパー、サービス責任者及びXが、Dへの対応に苦慮し、Xは、解約も視野に入れて関係機関と協議していたところ、そのような状況の下で、Dは、さらに、Xのサービス責任者である乙に対し、乙の服やかばんの中にも残るほどの量の塩を投げつける暴力行為に及んだものである。Dが乙に塩を投げつけた行為は、乙に対する有形力の行使であり、暴行と言わざるを得ないところ、Dがそのような行為に及んだ一因としては上記認定のとおり、平成24年6月12日の昼にXのヘルパーが訪問せず、同月17日の朝にヘルパーが入ることに遅れたことがあり、これらについては関係者の連絡が不十分であった可能性はあるものの（略）、仮にそうであったとしても、冷静に説明を受けた上で対応すべき問題であり、Dの乙に対する上記暴力行為が正当化されるものとは到底いえない。

以上のとおり、もともとDには、介護サービスを受ける家族として、サービスへの協力や対応に問題があってXやそのヘルパー等が対応に苦慮し、その信頼関係が失われつつあったところ、さらにDが乙に対して上記の暴力行為に及んだものであり、このような経過に照らせば、Xが本件契約によるサービスの提供を継続することは困難であり、本件契約を継続し難いほどの背信事由があったものとして、本件契約に解除事由があるとしたXの判断は相当であったものと認められる。

なお、本件契約は、介護サービスを提供するものであるが、その内容は、週6日、1日1時間の、食事の用意（調理）及びトイレの誘導等に限定されるサービスであり、AないしDが望めば、直ちに代替の支援を受けることも可能であったところ（略）、Xは、関係機関とも協議の上で連携しながら本件解除に及んでいること、Xは、本件解除前に、ケアマネジャーのCMに対し、Xに替わる事業所への引き継ぎを要請したが、CMが既にケアマネジャーの交代をDに打診し、Dが強く反発していたため、事業所の引き継ぎを行うことができなかったこと、Dは、本件解除の通知を受けた後、代替のサービスの提供について打診を受けた際も、そのサービスを受ければXの主張を認めたことになるとか、裁判で不利になるなどという理由で、他の事業者からAに対する代替のサービスを受けることを優先することなく、通所介護サービスの利用回数を増やし、Dが早く帰宅するなどして対応したことからすれば（略）、Aが直ちに代替のサービスを受ける切迫した必要性が高かったものともいえないことなどを総合すると、本件解除が無催告であり又は予告期間がないことによって、その効力を制限しなければならないような事情があったとはいえない。

・「本件解除は無催告であり又は予告期間がないことにより違法である」るか。

「Dは、本件解除が無催告であり又は予告期間ないことにより違法であると主張するが、「利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合」という解除事由がある場合には、文書で通知することにより直ちに本件契約を解除することができるから（略）、本件解除が無催告であり又は予告期間がないことにより違法であるということとはできない。実質的にも、上記」なお書き「で既に述べたとおり、無催告ないし予告期間がないことによって本件解除の効力を制限しなければならないような事情があったとはいえない。」

「したがって、本件解除が無催告であり又は予告期間のないこと等を理由として、不法行為又は債務不履行に基づく損害賠償を求めるDの請求は、その余の点を判断するまでもなく理由がない。」

以上

本マニュアル作成者：弁護士・介護支援専門員 松宮 良典

大阪弁護士会・ふくろう法律事務所

〒569-0065

大阪府高槻市城西町5番17号 F. J. Generous8th 5階 506号室

TEL：072-673-2960

FAX：072-673-2961

e-mail：dftky806@ybb.ne.jp

《事務所名の由来》

知恵を授ける役割の象徴であるフクロウ的な存在として、福祉と労働分野（福祉の「ふく」と労働の「ろう」）を中心に、地域住民の方にアドバイスをさせていただき、地域住民の方が、苦劳知らずで（不+苦劳）で、幸せになるのをサポートさせていただくという意味で、事務所名を付けました。

《単著》

①拙著在宅支援等：松宮良典『専門職後見人等が知っておくべき 本人のための在宅支援・施設選択のポイントと対応』（2023年6月）日本加除出版

②拙著苦情等：松宮良典『事例詳解 介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務』（2021年5月刊）日本加除出版

③拙著虐待等：松宮良典『事例詳解 介護現場における虐待・事故の予防と対応』（2019年10月刊）日本加除出版

①



②



③



左記QRコードまたはURLからでも特別価格・送料無料にてご注文いただけます！

拙著在宅支援等：特価（税込）4,510円⇒4,060円

拙著苦情等：特価（税込）3,520円⇒3,170円

拙著事故等：特価（税込）3,740円⇒3,370円

<https://forms.gle/REQvohd1KxorCTuB9>