

ハラスメント防止マニュアル

医療法人光生会 福祉部

介護老人保健施設 赤岩荘

赤岩荘 短期入所療養介護

赤岩荘通所リハビリテーション

赤岩荘訪問リハビリテーション

赤岩荘ケアプランセンター

赤岩荘地域包括支援センター

グループホームエバグリーン

<基本方針>

ハラスメントはいかなる場合でも、誰に対しても認められるものではなく、中には暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪等の犯罪になりうる行為もある。

ハラスメントに関する相談・苦情を受けた場合、医療法人光生会の就業規則第9章、及び育児・介護休業規則第12章を基に作成した本計画に基づき対応する事とする。

なお、職場におけるハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生の恐れがある場合や、職場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応するものとする。

あらゆるハラスメントにより、職員の就業環境を害することなく、すべての職員が仕事と子育て・介護を両立させる事ができ、光生会福祉部としてその能力を十分に発揮出来るようにする為、次の行動計画を定める。本計画は職員を守るだけでなく、ご利用者やご家族、関係者にとっても介護サービスの円滑で継続的な利用にも繋がる重要な対策である。

<目的>

このマニュアルは医療法人光生会 就業規則 第9章

(第1節) セクシャルハラスメント

(第2節) マタニティーハラスメント

(第3節) パワーハラスメント

(第4節) その他ハラスメント

及び医療法人光生会 育児・介護休業規則第12章

(第23条) 妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関するハラスメントの禁止

(法人本部) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策マニュアル

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策マニュアルに関する、医療・福祉現場におけるハラスメント防止の為に職員が遵守すべき事項や防止する為の措置等を定めたものであり、働きやすい職場環境を実現することを目的とする。この方針の対象者は職員、ご利用者、ご家族、実習生や求職者等の施設滞在者、取引先関係者も含む。

<相談体制>

(1) 相談窓口

本部人事総務課 (TEL 0532-61-3266 mail: jinji@koseikai-hp.or.jp) 大羽・田中

赤岩荘 (TEL 0532-66-1123) 事務長 鶴殿 (内線 158)、課長補佐 竹下可 (内線 151)
看護師長 伊東 (内線 162)、相談員 安井 (内線 154)
エバグリーン (TEL 0532-62-4434) 管理者 白井美 (内線 101)

産業医：小松義直 医師 (TEL 0532-61-3166)

対応者がストレスで体調を壊す恐れがある。心理的負担の緩和を図るため産業医のカウンセリングを受ける機会を設けることが出来る。

元刑事と顧問契約：山田孝夫氏 (TEL 090-2778-1089)

第一水曜日の午前職員個人の相談にも対応してくれる。巡回時に相談か、相談したい旨を各事務長に前もって伝え依頼をする。直接の電話も可能だが、緊急時は 110 番での対応を行う。

愛知県の相談窓口：雇用環境・均等部総合労働相談コーナー (TEL 052-972-0266)

豊橋市の相談窓口：豊橋総合労働相談コーナー (TEL 0532-81-0390)

月～金曜の 9:30～17:00 (祝日・年末年始を除く) 相談無料・予約不要・秘密厳守

(2) 相談方法

原則面談によるものとするが、電話、手紙、電子メールも可とする。

(3) 相談窓口担当者

担当者は複数の男性・女性とし、相談者が相談しやすい構成とする。その担当者を職員に周知していく。また担当者に対しては定期的な研修を行い、資質の向上を図ることとする。

(相談担当) 相談窓口、または各部署の所属長や責任者

(4) 適切な対応のために

相談、苦情への対応は、別添フローチャートによる。

<定義>

各ハラスメントの目的や定義、禁止行為については光生会就業規則にならって光生会福祉部の規則と同様とする。

セクシャルハラスメント

(以下「セクハラ」という。) は次のように区分し、定義するものとする。なお、性的な言動とは性的な内容の発言および性的な行動をいう。

1、職場において行われるもので、本人の意に反する性的な言動に対する職員の拒絶によって、その職員が解雇・降格・減給などの不利益を受けるものであること。(対価型セクハラ)

2、職場において行われるもので、本人の意に反する性的な言動によって職員の就業環境が不快なものになり、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過出来ない程度の支障が生じるものであること(環境型セクハラ)

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/入浴介助中、あからさまに性的な話をする

マタニティーハラスメント(育児休業に関するハラスメント)

職場において上司や同僚が、職員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性職員の就業環境を害することをいう。

例：妊娠・出産・育児に関し嫌味を言われる/辞めるように迫られる/不利益な配置転換をされる

パワーハラスメント

職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。

例：優越的な関係を背景として行われる、身体的・精神的な攻撃/仲間はずし/無視/過大・過小な要求・私的なことに過度に立ち入る

その他ハラスメント

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く

※認知症がある場合など、BPSD である可能性を前提にしたケアが必要である。例えば認知症のもの盗られ妄想はハラスメントではなく、認知症の症状としてのケアが必要となる。

※BPSD としての暴言・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変わりはない、ハラスメント対策とは別に対応を検討する必要がある。

※ハラスメントか、BPSD によるかの判断は、事業所だけでなく主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断する必要がある。

精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度出来て当然」と理不尽なサービスを要求する

カスタマーハラスメント

ご利用者、ご家族など関係者らによる社会通念上の許容範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるもの。以下の要素を全て満たすものをいう。

- 1、ご利用者やご家族など、当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であり、
- 2、業務の性質やその他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- 3、職員の就業環境が害されるもの

福祉業界はご利用者やご家族の要望にどこまで応えるか線引きが難しく、担当者が一人で抱え込んでしまうケースがあり、発生しやすい土壌のあるハラスメントである。間接的に電話やインターネット上において行われるものも含む。

例：暴行、脅迫、継続的・執拗な言動、サービスを著しく超える要求、土下座の強要、性的要求、不当な損害賠償請求、SNSへの悪評投稿をほのめかす発言。

ケアハラスメント（介護休業に関するハラスメント）

働きながら介護を行う職員に対する嫌がらせや、介護向けの各種制度の利用を阻害する行為のことをいう。

例：制度の利用を妨げる/制度の利用者に嫌がらせする/不当な解雇や降格、配置転換を行う。

就活ハラスメント（求職者等に対するセクシャルハラスメント・パワーハラスメント）

法人〈求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策マニュアル〉あり

求職者等（福祉部では面接や施設見学など採用に資する活動、実習生等の施設滞在者が相当）に対する性的や威圧的な言動により、求職活動等が阻害されることをいう。

例：評価点や採用の見返りに不適切な関係を迫る/実習中に「無能」など人格否定の暴言を吐く/個人連絡先の要求/不適切な質問

セクシャルハラスメント・マタニティーハラスメント・パワーハラスメント ケアハラスメント・就活ハラスメント

<対策>

(1) 相談窓口担当者の基本姿勢

- ・）初めに相談を受けた者の対応によっては問題が大きくなりかねないことから、初期対応は非常に重要であり、適切、迅速に対応すること。
- ・）相談者やその相談内容に関係する者のプライバシーや名誉等を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守すること。
- ・）相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞くこと。
- ・）相談者が面会による相談を望まない場合は、手紙・電話等の方法が可能である事も教示する事。
- ・）相談者の直面する問題の把握が大切であり、その為の不安感を取り除く等の配慮しながら解決策を考えること。
- ・）解決の為の行動を起こす場合には、その都度事前に相談者にその旨を伝え、意向を確認し

ながら行うこと。

- ・) 解決に時間を要する恐れのある場合は、相談者にその旨と所要日数の見込みを伝えその後も相談者に不安を与えない為、進捗状況を知らせながら進める事。
- ・) 相談の対象は、ハラスメントにあたるかどうか厳密に判断するのではなく、放置しておけばハラスメントになってしまうものもあるので幅広く対象とすること。

(2) 初期対応

1、相談内容の聴取

相談の中で次の事項について確認する。

- ・) 相談者と行為者の関係（上司・部下・同僚・他部門・実習生や求職者等）
- ・) 問題とされる言動がいつ、どこで、どのように行われたか。
- ・) 行為者の言動に対し相談者はどのように感じ、どのような対応を取ったか、また、それに対する行為者の反応。
- ・) 行為者の言動について、以前にこのような言動を行った等聞いたことがあるか、また、他の人に対しても同様な言動がなされているか。
- ・) 上司等に対する相談は行ったか。
- ・) 現在の相談者と行為者の状況はどうか。

2、相談に当たっての留意点

- ・) 相談者からの話は、本人の了承を得た上で相談者と担当者の認識のずれをなくす為に記録に残しておくこと。
- ・) 相談者の求める援助が加害者に言動を止めるよう求めているか、不利益の回復なのか、謝罪を要求するか、職場全体としての対処を望むのか等、的確に把握すること
- ・) 相談者の様子をよく観察して、対応に時間的な余裕があるかどうかを見極めること。
- ・) 相談者の意向を踏まえ、解決方法やこれからの手順を説明するとともに、当面の対処の仕方についてアドバイスすること。

(3) 発生後の対応

1、相談対応後の対処

- ・) 事実関係を調査する苦情対応担当との連携を密にすること。担当以外の者にこの件で接触しようとする場合は、必ず相談者に事前に同意を得ること。

(4) 事後の迅速・適切な対応のために

1、苦情対応担当

- ・) 職場でハラスメントが発生した場合の対応として、相談窓口のほか苦情対応担当を設けることとする。苦情対応担当は公正かつ客観的な立場で対処する。
- ・) 苦情対応担当は赤岩荘においては事務長、各部署においては、所属長（※）とする。
※の苦情対応担当については、各部署の状況に応じ、適宜決定。

2、迅速な事実確認

- ・) 苦情対応担当は事実確認のため迅速に事情聴取を行うこと。
- ・) 把握した事実関係、対応状況等についての記録を作成し、保管しておくこと。
- ・) 事実確認の過程であっても、必要に応じて適切な応急処置を講ずること。
- ・) 被害者からの事実確認について
苦情対応担当が、相談記録に基づいて、事実関係を改めて被害者に確認すること。ハラスメントの内容が公になり、職場に居づらくなるようなことがないよう、担当は十分配慮すること。
- ・) 加害者とされた従業員からの事情聴取について、被害者の相談内容を説明した上で、事実関係についての事情聴取を行うと同時に十分な弁明の機会を与えること。
なお、加害者とされる者もプライバシーが十分守られるよう、細心の注意を払い事情聴取すること。
- ・) 当事者双方の言い分が食い違っている場合には、職場の同僚等から事実確認も行うこと。
- ・) 事実確認をした者が所属長である場合は、所属長は、施設長・事務長に事実確認した内容を報告すること。

3、事実に基づく適正な対処

- ・) 相談したこと、又は事実確認の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行わない。
- ・) 事案に対しては問題の深刻度や緊急性に応じた措置を講ずること。
- ・) 加害者に対する注意（問題となっている言動の中止、注意喚起など）や、加害者の監督者に対して状況の観察等を要請する。
- ・) 加害者を配置転換させる等、当事者を引き離すよう人事上の配慮を行う。
- ・) 当事者間の関係改善について援助を行う。
- ・) 被害者に労働条件、就業環境上の不利益が存在している場合は、それを回復する。
- ・) 被害者の精神的ショックが大きい場合には、メンタルケアに配慮する。
- ・) 事案により加害者に対し、法人本部との相談で就業規則に基づき、懲戒処分を行う。
- ・) 事案に関し具体的に講じられた措置について、当事者に説明すること。
- ・) 担当者が1人で抱え込まず、福祉部で対応方法を議論する。また事業所で出来ることも限界があるため、地域の他団体や機関と必要に応じて連携すること。

(5) その他併せて講ずべき措置（すべてのハラスメント共通）

必要な情報の周知徹底

- ・) 職員に、事業所としてのハラスメントに対する基本的な考え方をわかりやすく、適切に伝えることが必要となる。あわせて事業所として整備している未然防止や発生時の対応等のマニュアル、設置している相談窓口などの情報などを伝える。
- ・) 職員に契約書や重要事項説明書の内容を十分に理解できるように伝えるとともに、特にハラスメントに関連した内容をどのように記載しているのか、その背景と目的などについても、的確に伝える必要がある。

委員会活動

- ・) ハラスメント相談窓口（担当者）、各部署の責任者、赤岩荘の明日の為に委員会等を中心としてハラスメント対策について勉強会や研修を行い、日頃からハラスメントについて理解を深めていく。

相談しやすい職場づくり

- ・) ハラスメントを受けた場合、担当職員が自分だけで抱え込まずに、相談・報告できるような職場環境を日頃から意識しておく。
- ・) 管理者等は、職員の変化を的確に把握できるように、日頃から職員との良好な関係を築いておく。
- ・) そのためには職場の風通しを良くするための取り組みを行うことに、相談や報告をしやすい場を定期的に設けることも行う。

職員への研修の実施、充実

- ・) 研修ではハラスメントは許されないこと、及びハラスメントから職員自身を守ることが重要であることを伝える。その上で未然防止策や対応策を共有する。
- ・) 事業所として統一的な対応を取るため、マニュアルやフローチャート等を作成し周知する。
- ・) あわせてハラスメントを受けた場合には、自分だけ抱え込まずに、責任者や担当者等に報告・相談することが出来ることを伝える。

【研修の内容例】

- ・ 契約書等のご利用者への説明のための研修
- ・ 服装や身だしなみとして注意すべきこと
- ・ 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
- ・ 介護保険制度や契約内容を超えたサービスは提供できないこと等、ご利用者に説明するための研修
- ・ ご利用者に対し説明したものの、十分に理解されていない場合の対応について
- ・ ご利用者・ご家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- ・ ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること
- ・ その他、ご利用者・ご家族等からの苦情、要望又は不満があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること
- ・ ハラスメントの事例に関する情報の共有や疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修実施
- ・ 好ましい言葉づかい（クッション言葉の活用など）、好ましくない言葉づかい（不用意な「でも」「だから」「ですから」などのDワード、言い訳・反論・責任転嫁）を知る
- ・ 新入職員について最初の研修プログラムの一つとして、ハラスメントについて知り、学ぶ機会を作っていく。

職場の状況把握のための取り組み

- ・) ハラスメントの有無やその影響を把握するため、職員を対象にアンケートやストレスチェックを実施する。
- ・) 職員が自ら点検、振り返りのできる機会を提供するためハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目を実施する。

管理者等向け研修の実施、充実

- ・) 主任以上の管理者を対象としたハラスメントに関する研修を実施する。管理者等向け研修では、職員に対する未然防止のための指導内容やハラスメントが発生した場合の対応、ハラスメントを受けた職員への対応、ご利用者・ご家族等の事前の情報収集の必要性、疾病による影響などに関する専門的な知識の習得などを行う。

(6) その他併せて講ずべき措置（就活ハラスメント特有）

- ・) 学校など派遣機関との打ち合わせ時に、当方のハラスメント対策を機関側へ通知する。
- ・) 求職者等（面接者、見学者や実習生などで施設滞在する者も含む）に対して滞在時に気になることは派遣機関に報告するようオリエンテーション時などで伝える。報告をすることで不利益な取扱いをされない旨も本人に周知する。
- ・) 個人情報の限定使用を遵守するため、就職者等の個人情報票は関係者のみの閲覧とする。周知が必要であれば個人情報を一部非公開にして悪用防止措置を行っての公開とする。
- ・) 面接は厚生労働省の「公正な採用選考」（応募者の基本的人権の尊重、適正・能力に基づいた採用基準）に基づいて採用選考を実施し、ハラスメント防止を行う。
- ・) 主担当者の他に副担当者をもう1名を配置することで、柔軟な対応が出来るよう複数名で対応にあたる。
- ・) 密室での面談はハラスメントのリスクを高めるため、1対1にならざるを得ない場面がある場合（実習での指導等）には、密室化させず外部の視線が入るよう扉を開けて外部から見える状態での対応をする。
- ・) 個人連絡先の交換要請や、時間外・業務外の面接などは「個人的な接触の要求」となり重大なハラスメントの前触れとなるので行わない。
- ・) ハラスメント行為が事実と確認されたら、被害者や派遣機関への謝罪など速やかに救済措置を行う。
- ・) 他のハラスメントと同様に加害者に対し、法人本部との相談で就業規則に基づき、懲戒処分を行う。

カスタマーハラスメント

苦情やカスタマーハラスメントは不満から起こる。病院や施設ではご利用者、ご家族が病気への不安から神経質になりやすかったり、高すぎる期待を持ちやすく、起こりやすい環境であると言える。通常の苦情や質問、確認、相談だったことが不適切な対応によって期待が現実を大きく上回り、失望や怒りからハラスメントに発展するケースが多い。

<対策>

(1) 相談窓口担当者の基本姿勢

1、まず相手の心情を理解し「お詫び」「謝罪」をする。

非を認める事と謝罪する事は別物で、まずは「不快な気分にならせた事」「手間や時間を取らせた事」に対して謝罪する。ハラスメントに発展したケースでは「謝罪してもらったらそれで良かった。」「謝罪がないことに腹が立ちクレームをつけてしまった。」等と謝罪がなかった事が問題となったケースがある。

2、相手の話は遮らない。

相手の話を遮ってしまうのは禁物である。話を遮ってしまうと「話を聞いてもらえず、言い訳された」等と更なるトラブルに発展する可能性がある。

3、悪質と判断したら毅然と対応する。感情的にならない。

対応者も感情的になってしまうと、さらに興奮させたり、対応者が声を荒げる事に対して怒りの矛先が向いてしまう。感情的になったら事が大きくなることを自覚し、冷静に対応するよう努める。

4、「意見」として受け取る。その後に上司への報告、相談の重要性。

相手が金銭を要求してきたり、土下座を強要したりした場合、立派なカスタマーハラスメントである。決して要求に対応せず「ご意見として承りました」と伝えるだけに留めておく。要求を受けてしまうと、非を認めたと捉えられ、更なる要求にエスカレートする可能性がある。また権限がある場合でも「決定権は自分にはないため、責任者や事務長に確認して「後日対応をお伝えします」として冷却期間を設ける事が重要である。

5、記録をつけたり、録音しておく。

後で「言った」「言っていない」といったトラブル防止のため、または会話の内容を録音することを伝える事は、過激な発言や感情的になることを抑制する効果がある。

(2) 初期対応

- ・) ハラスメントが発生した場合、自分の安全を第一とする。管理者等はハラスメントの状況を確認し、被害者である職員の対応、行為者への対応等の指示をする。必要に応じて外部の関係者（医師、行政、警察等）に連絡・通報を行う。
- ・) 相手より多い人数で対応する。相手が想定外に多数で訪問してきた場合には人数制限をする。制限を了承しなければ面談は取りやめてもやむを得ない。攻撃対象が明確になり不当要求を通そうと考えるため、決裁権者（施設長など上司や本部）は初期段階で同席はさせない。

- ・) 的確に状況を判断した上で、できる限り早く、職員はもとより、関係するご利用者やご家族等に対しても対応していく。早期に対応することで、状況のさらなる悪化を防ぐ。

(3) 発生後の対応

- ・) ハラスメントが発生した原因や経過を明らかにして再発防止に向けた措置を講じる。
介護業務はご利用者と職員が1対1となる場面が多いことから、ハラスメントはどうかの判断が難しいケースが数多く生じている。具体的に言えば「言っていない」「やっていない」等の事実の否定、「そんなつもりではない」等の言動の正当化、「受け止めの問題」「その前に失礼なことをした」等の責任転換等が発生するケースもある。
- ・) 経過記録にその時の状況等を詳細に明記しておく。ご利用者・ご家族等への説明には細心の注意を行っていく。
- ・) 被害者である職員に対する心のケアや従業上の配慮やプライバシーの保護等を行っていく。
- ・) 相談したこと、又は事実確認の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行わない。

(4) 事後の迅速・適切な対応のために（日頃からの対応）

介護保険サービスの業務範囲の理解と認識統一

- ・) 職員は人によって説明内容が違うということのないよう、介護保険のサービスの範囲を理解し、その対応や説明方法の事業者内での統一を図っておく。またご利用者及びご家族等に対する契約範囲の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないように認識の統一をして、必要であれば説明内容に入れる。

ご利用者・ご家族等に対する周知

- ・) 日頃よりご利用者・ご家族の方と信頼を得る行動を取る事が基本である。
- ・) ご利用者・ご家族等に、介護現場での職員へのハラスメントが全国的な問題になっており、防止策を講じることが介護サービスを円滑に継続利用ができることに繋がることを伝える。契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを伝えておく。
- ・) 周知にあたって文書で渡すだけではなく、契約時等にご利用者の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行う。
- ・) ご利用者・ご家族等が安心してサービスを受けられるよう、虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝える。
- ・) 場合によっては医師等、第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていく。
- ・) ハラスメントの説明により、相手に不快感や不信感を生じさせる可能性もあるので説明には事業所の取り組みとして行っていくことや、ハラスメントを防止することで今後のサービス提供の継続に支障がなく行なえることを伝える。

情報の収集とそれを踏まえた担当職員の配置・申し送り

- ・) 新規の利用について、ご利用者やご家族等の情報を事業所として可能な範囲で適切に収集することが必要となる。その情報に基づきハラスメント発生の可能性が高いと考えられる場合などには、必要部署への申し送りなどを的確に行っておく。
- ・) 訪問先であるご利用者宅等において身体等の危険を回避するために速やかに外に出る経路等を確認しておく。

再発を防止するための対策

- ・) 発生の原因（ハラスメントのリスク要因）をアセスメントし、それを踏まえた予防対策を実施することが重要となる。
- ・) また再発を防ぐために、あるいは再発した場合を考慮したマニュアルやフローチャートが適切に作成されているか見直しの点検を行う。

苦情に対する適切な対応と連携

- ・) ご利用者やご家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図るうえで大切な意見となる。しかし苦情の対応を、当事者の担当職員のみ任せるとは二次的なハラスメントにつながる懸念もある。そのため苦情に対し、統一した対応をするための担当者を設置する場合は、ハラスメント対策の窓口担当と連携して対応していく。

(5) その他併せて講ずべき措置（カスタマーハラスメント固有）

前項『セクシャルハラスメント・マタニティーハラスメント・パワーハラスメントのその他併せて講ずべき措置』に加え、カスタマーハラスメント固有の措置として、以下に記す。

関係者との連携に向けて取り組むべきこと

行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

- ・) ハラスメントを繰り返すご利用者やご家族等に対し、特定の事業所のみでその影響を過度に受けることは望ましくない。そのため日頃から、関係者（行政（保健所含む）や地域包括支援センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者など）と連携し、ハラスメントを繰り返すご利用者・ご家族等に対応できる体制を築いておく。
- ・) ご利用者やご家族等の情報については、個人情報の取り扱いに留意しつつ、ハラスメントを繰り返すこと等の正当な理由の範囲があれば必要部署にて共有する。
- ・) 一方、ハラスメントが発生した世帯が複合的な問題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡する。その上でご利用者・ご家族等にどのように対応・支援を進めていくのか、関連機関が連携して共通理解と方針を検討し、対応していく。
- ・) 可能な場合には、ハラスメントにより対応が困難な事例などについて、地域ケア会等でケースワークとして取り上げ、状況を共有していく。

(6) 悪質なカスタマーハラスメント

エスカレートして犯罪行為になった場合は、警察や裁判所などを介した紛争処理として解決を進める。

代表的な違法行為

1、脅迫罪 相手を脅して恐怖を与える。2年以下の懲役または30万円以下の罰金

例：謝罪の姿勢を示しているにも関わらず、大声を出す、威嚇するなど執拗に迫る。

2、恐喝罪 相手を怖がらせ金品を脅し取る。10年以下の懲役

例：悪評を流すなど揺さぶりをかけた上で、過剰な見返りや金品の要求をする。

3、強要罪 脅迫や暴力で相手に義務のないことをさせる。3年以下の懲役

例：謝罪の意では満足せず、土下座や謝罪文や辞職など義務を越えた要求をする。

4、威力業務妨害罪 威力で業務を妨害する。3年以下の懲役、または50万円以下の罰金

例：大声や机を叩く等、その場にいる人を怖がらせるなど要求を無理に通そうとする。

5、不退去罪 正当な理由なく他人の敷地内に居座る。

3年以下の懲役、または10万円以下の罰金

例：要求を受け入れられるまで帰らないと居座る。

- ・) ひとりで対応や判断をしない。記録係を置き、複数名で対応し、上司や法務担当（法人本部や顧問契約の元刑事など）と相談し連携をとる。
- ・) 安易に要求をのむと同じ要求が繰り返される可能性が高い為、解決を早めようとしない。
- ・) どんな状況になっても書類の作成・署名・捺印は断固拒否する。上司の判断が必要と伝え、自分で安易に作成をしない。
- ・) いつ、どこで、どのような問題が発生したのか整理し、器物破損などは写真など証拠をとり、警察と連携を取る。豊橋警察署（TEL 0532-54-0110）
- ・) 刑事事件として警察が動かない場合も、民事訴訟で「名誉棄損による損害賠償請求」などの判決が下る可能性があるため、裁判所に訴えられることも知っておく。
- ・) とはいえこちらに落ち度がないように必要以上に怖がらず、通常のクレーム対応と同じ対応フローで、冷静かつ誠意をもって行う事が基本となる。

<その他参考資料>

【カスハラとクレームの違い】

カスハラとは顧客が事業主に対して、不当または過剰な要求を押し付ける事をいう。

一方、クレームとは、顧客が事業主に対して商品やサービスの至らない点を指摘し、良品との交換や追加サービスの提供を求める事をいう。両者の境界線は曖昧な所があり、両者を明確に区別する事は難しいが、区別すべき基準としては以下の2点である。

①要求内容に妥当性が認められるか

…顧客の主張に妥当性があれば正当なクレームとして対処すべきである。

②要求を実現するための方法が社会通念上、相当といえるか

…クレームに妥当性が認められても、主張をアピールする手段が不当となればカスハラとみなされる。

【迷惑行為の種類で多い順】

- 1) 暴言
- 2) 何回も同じ内容を繰り返すクレーム
- 3) 権威的（説教）態度
- 4) 威嚇・脅迫
- 5) 長時間拘束

【介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態例】

- ・事故発生直後、事業所にご利用者のご家族が乗り込んで来て「担当者だけでなく、ここにいる職員全員呼び出して謝罪会見を開け」と大声で騒ぎ立てる。
- ・事故報告書を閲覧し、意に反する書き直しを命じ、書き直しをしなさいと行政に苦情申し入れを行うという圧力をかけてくる。
- ・他のスタッフが見ている前で「お前のような無能な人間は担当を外れろ」等と人格権を侵害する発言を繰り返す。
- ・「必ずこちらかの指定する時間に折り返し電話しろ。夜 10 時しか電話に出る事が出来ない」等と時間を指定した対応の要求を繰り返す。
- ・介護施設で転倒してしまったご利用者の怪我を見て、虐待だと指摘し、毎日電話をかけてくるご家族。

令和3年 4月 1日 作成

令和4年 4月 1日 改訂

令和6年 4月 1日 見直し

令和7年11月 1日 見直し

令和8年 10月 1日 改訂

