

令和7年3月17日 千葉市若葉区ソーシャルワーカー連絡会

介護現場における カスタマーハラスメントについて

東葛総合法律事務所 弁護士 萩原得誉

はじめに – 本日の講義の概要 –

- ハラスメントとは何か？
問題となる行為や分類・ハラスメントの加害者・被害者の属性について
- 利用者やその家族から支援者に対する「要求」は全て甘受すべき？
→ 過剰・不当要求の判断
- 「要求」に対する具体的対応
→ ①「誰の」支援者として関わっているのかを意識
②利用契約に基づく支援であることを意識

1、ハラスメントとは何か？

1、ハラスメントとは何か？

- 法律上ハラスメントの明確な定義は存在しない。
東京都カスタマー・ハラスメント条例 第2条
＝「①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。」
- 様々なハラスメントの名称
→セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・モラルハラスメント
ジェンダーハラスメント・アカデミックハラスメント・マタニティハラ
スメント等々・・・。
→行為者との関係性や行為の内容によって呼称を分類しているに過ぎない。

「カスタマー・ハラスメント」の定義①

(定義)

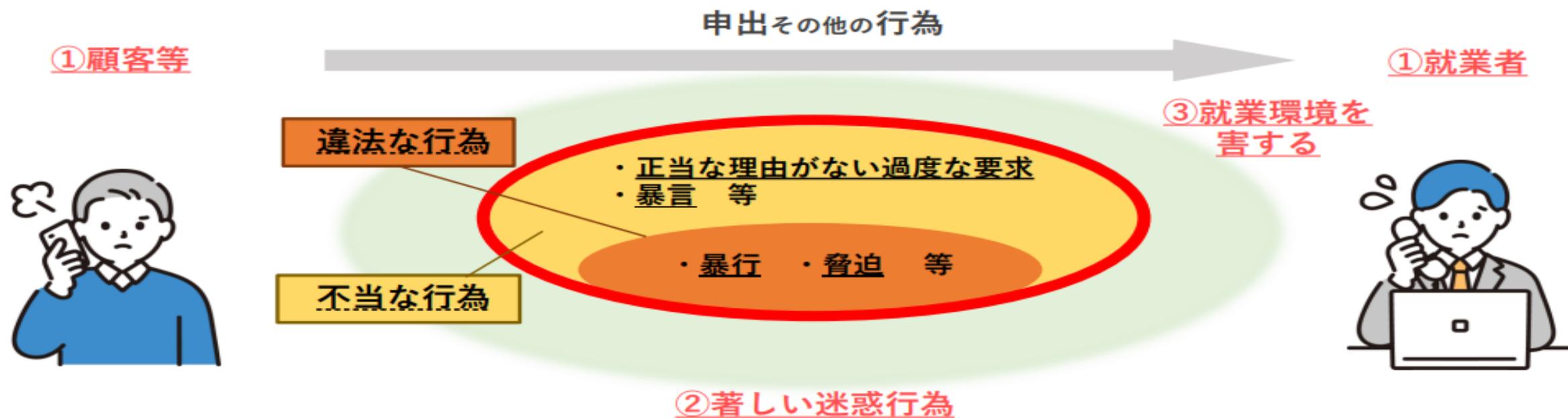
第2条第4号 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第2条第5号 カスタマー・ハラスメント ①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

○カスタマー・ハラスメントの定義

- 「カスタマー・ハラスメント」とは、①から③までの要素を全て満たすものをという。
- 要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性がある点に留意する必要がある。



○ 「著しい迷惑行為」の考え方

■ 「暴行、脅迫その他の違法な行為」について

- 暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の**刑法に規定する違法な行為**のほか、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号）や軽犯罪法（昭和23年法律第39号）等の**特別刑法に規定する違法な行為**を指す。
- 顧客等から就業者に対して**違法な行為**が行われた場合、その時点で**直ちに著しい迷惑行為に該当する**だけでなく、**犯罪として処罰される可能性**がある。

■ 「正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」について

- **客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや、大きな声を上げて秩序を乱すなど、行為の手段・態様が不相当であるものを意味する。**
- **相当性の判断に当たっては、当該行為の目的、当該行為を受けた就業者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該行為が行われた経緯や状況、就業者の業種・業態、業務の内容・性質、当該行為の態様・頻度・継続性、就業者の属性や心身の状況、行為者との関係性など、様々な要素を総合的に考慮することが適当である。**
- 以上を踏まえると、**正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる手段・態様による、顧客等から就業者への申出（苦情・意見・要望等）自体は妨げられるものではない。ただし、その後の交渉や話し合いの過程で違法又は不当な行為があった場合、その時点で著しい迷惑行為に該当する可能性**がある。

「カスタマー・ハラスメント」の定義③

■ 「その業務に関して」について

- 「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為とは、以下の①又は②に該当する行為を意味する。

① 労働時間内の就業者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為

- 「労働時間」とは、労働基準法（昭和22年法律第49号）第32条に規定する労働時間のことで、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間を意味する。労働基準法が適用されない就業者は、その他法令で規定される勤務時間を意味する。

② 労働時間外の就業者又は定まった労働時間がない就業者が受けた、その業務遂行に影響を与える顧客等からの著しい迷惑行為

- 「業務遂行に影響を与える」とは、当該行為を受けた就業者の円滑な業務遂行の妨げとなることを意味する。休憩時間や通勤時間など、使用者の指揮命令下に置かれていない時間に受けた行為であっても、「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

○ 「就業環境を害する」の考え方

- 「就業環境を害する」とは、顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。この判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とすることが適当である。
- 顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、就業者が要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた場合、就業環境が害されたとは言えない可能性がある。
- なお、顧客等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）は、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、法人等に対する著しい迷惑行為も行われるべきでない。

1、ハラスメントとは何か？

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップをなげつける／蹴られる／唾を吐く ※目の前でドアを蹴る 机を叩く
→実際に当たったか、ケガをしたか否かという「結果」は問わない。

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／※「あなたに言っても仕方ない」
「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する（**不当要求**）

3) セクシュアルハラスメント（行為の内容による分類）

受け手側の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。

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

1、ハラスメントとは何か？

・ハラスメントに該当しないもの

- ①認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）。
※BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと。
→医療的なケアによってアプローチする必要
BPSDか否かの判断は、医師等の専門家の意見を踏まえて客観的・組織的に判断
- もちろん、病気または障害に起因する暴言・暴力ということで全て許されるわけではない。

- ②苦情の申立て
→苦情という名の過剰・不当要求である場合はハラスメントとして分類。
→過剰・不当要求との区別をどう判断するか。

1、ハラスメントとは何か？

- (モラル) ハラスメントの「加害者」 = 「自己愛的な変質者」 (自己愛性人格障害)
 - ・ D S M - IV (精神病の国際分類マニュアル)
 - ①自分が偉くて重要人物だと思っている。
 - ②自分が成功したり権力を持っているという幻想を抱いている。
 - ③自分が特別な存在であると思っている (特別な奉仕を受けて当然)。
 - ④常に他人からの称賛を必要としている。
 - ⑤すべてが自分のおかげであると思っている (だから相手は自分に従うべき)。
 - ⑥人間関係の中で相手を利用することしか考えていない。
 - ⑦他人に共感することができない。
 - ⑧他人を羨望することが多い。

1、ハラスメントとは何か？

- (モラル) ハラスメントの「被害者」
 - ・良心的で罪悪感を持ちやすいタイプ（相手が怒るのは自分が悪いから・・・）
 - ・秩序を愛し、周囲の人に献身的に奉仕するタイプ
 - ・他者からは奉仕を受けない（求めない）タイプ（周りに迷惑かけられない・・・）
 - ・他者のための自己犠牲を厭わないタイプ（自分さえ我慢すれば・・・）
- 福祉分野の方々は、不当要求者側からすればターゲットにしやすい属性。
相性は最悪。
- とりあえず断らない姿勢、「福祉従事者の矜持（きょうじ）」

1、ハラスメントとは何か？

- (モラル) ハラスメントの「被害者」

※ケアマネ対象講義の事前アンケート結果より

- サービスが入らない場合、断っても良いのか？
- 業務以上の頻回な訪問や気配り（報告）を求められる。
- ケアマネの説明を本人・家族が理解してくれない。
→いずれもこちら側が義務を尽くしてさえいけば問題はない。
→本人・家族の理解・了承は「得られるよう努力」すればよい。

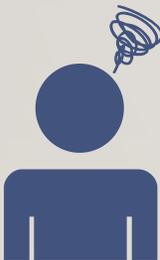
= 同意は必須ではない ※説明過程の記録化が重要

1、ハラスメントとは何か？

・ハラスメントが深刻化する要因は何か



あの利用者さん、今はまだそんなにひどくないけど、ここ最近で急に暴力的な言動をとり始めて気になるなあ…
認知症でも暴力的な言動が増えるケースがあったよなあ…
管理者に相談してみようかな、でも、「いまだにそんなことも知らなかったの、勉強不足だな、あなたはまだまだ半人前」って思われたら嫌だな…



同僚のAさんは利用者からセクハラを受けてもあまり気にしていないで平気みたい。
同僚のBさんも利用者から体を触られそうになってもうまく対応しているな。
でも私は性的な言動を受けたら固まってしまってもうまく対処できない…
今はまだ我慢できる範囲だけど、やっぱり嫌だなあ。
どうすればいいのかな、上司に相談して逆に自分の評価が下がってしまったらどうしよう？

1、ハラスメントとは何か？

・ハラスメントが深刻化する要因として考えられるもの

- ①ハラスメントか否かについて判断が難しい。
 - ②「福祉職」として「これくらい」は我慢しないといけないのではないか。
 - ③自身の置かれている状況を他人に知られるのが恥ずかしい。
- 長期化することでハラスメントはエスカレートし、受け手側のダメージは蓄積してしまう。
- 早期の相談・情報共有が極めて重要

2、カスハラ的判断について

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型①

○カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型

- 顧客等から就業者に対する行為の中で、**カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は、次のとおりである。**
- **ただし、就業者の業務内容によって顧客等との接し方が異なること、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、行為類型は限定列挙ではないことなどに十分留意する必要がある。**

A 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

- ・ 顧客等の主張に関して、**事実関係**や**因果関係**を踏まえ、**根拠のある要求**がなされているかを**確認**する。
- ・ 就業者が提供した**商品**や**サービス**に**瑕疵・過失**がない場合、あるいは**全く関係のない**主張や要求の場合は、**正当な理由がない**と考えられる。
- ・ なお、**妥当性を欠く**主張や要求は、就業者が**拒否**するなどの**対応が可能**であることから、**カスタマー・ハラスメントに該当するか否かは、次のB又はCに該当する顧客等の行為の有無と併せて判断**することが必要である。

	行為類型	例
①	就業者が提供する商品・サービスに 瑕疵・過失が認められない	<ul style="list-style-type: none">・ 全く欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう就業者に要求すること。・ あらかじめ提示していたサービスが提供されたにもかかわらず、再度、同じサービスを提供し直すよう就業者に要求すること。
②	要求内容が、就業者の提供する 商品・サービスの内容とは関係がない	<ul style="list-style-type: none">・ 就業者が販売した商品とは全く関係のない私物の故障等について就業者に賠償を要求すること。・ 就業者が販売する商品とは全く関係のない商品を販売するよう要求すること。

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型②

B 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である

- 顧客等の主張に関して、**事実関係**や**因果関係**を踏まえ、**根拠のある要求**がなされていた場合でも、その**要求を実現するための手段・態様**が**社会通念**に照らして**相当な範囲か**を確認する必要がある。
- 例えば、**殴る、蹴る**などの**違法な暴力行為**は**直ちに**カスタマー・ハラスメントに**該当し**、その**言動が威圧的**である場合などは、**社会通念上不相当**としてカスタマー・ハラスメントに**該当する可能性**がある。

行為類型		例
①	就業者への 身体的 な攻撃	<ul style="list-style-type: none">就業者に物を投げつける、唾を吐くなどの行為を行うこと。就業者を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと。 → これらの行為は、暴行罪（刑法第208条）、傷害罪（刑法第204条）等にも該当する可能性がある。
②	就業者への 精神的 な攻撃	<ul style="list-style-type: none">就業者や就業者の親族に危害を加えるような言動を行うこと。就業者を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと。就業者の人格を否定するような言動を行うこと。多数の人がいる前で就業者の名誉を傷つける言動を行うこと。 → これらの行為は、脅迫罪（刑法第222条）、恐喝罪（刑法第249条）、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。
③	就業者への 威圧的 な言動	<ul style="list-style-type: none">就業者に声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと。就業者の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること。就業者の話の揚げ足を取って責め立てること → これらの行為は、脅迫罪（刑法第222条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）等にも該当する可能性がある。
④	就業者への 土下座 の要求	<ul style="list-style-type: none">就業者に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。 → これらの行為は、強要罪（刑法第223条）等にも該当する可能性がある。

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型③

行為類型	例
⑤ 就業者への執拗な（継続的な）言動	<ul style="list-style-type: none"> 就業者に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと。 就業者に対して何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと。 <p>→ これらの行為は、威力業務妨害罪（刑法第234条）、偽計業務妨害罪（刑法第233条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑥ 就業者を拘束する行動	<ul style="list-style-type: none"> 長時間の居座りや電話等で就業者を拘束すること。 就業者から店舗等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること。 就業者を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと。 <p>→ これらの行為は、監禁罪（刑法第220条）、不退去罪（刑法第130条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）、偽計業務妨害罪（刑法第233条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑦ 就業者への差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> 就業者の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと。 <p>→ これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p>
⑧ 就業者への性的な言動	<ul style="list-style-type: none"> 就業者へわいせつな言動や行為を行うこと。 就業者へのつきまとい行為を行うこと。 <p>→ これらの行為は、不同意わいせつ罪（刑法第176条）のほか、ストーカー規制法等にも該当する可能性がある。</p>
⑨ 就業者個人への攻撃や嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none"> 就業者の服装や容姿等に関する中傷を行うこと。 就業者を名指しした中傷をSNS等において行うこと。 就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開すること。 <p>→ これらの行為は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等にも該当する可能性がある。</p>

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型④

C 顧客等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

- 顧客等の主張に関して、**事実関係**や**因果関係**を踏まえ、**根拠のある要求**がなされ、**違法又は社会通念上不相当な行為がない**場合であっても、**顧客等の要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当**となることがあり得る。
- 例えば、**商品やサービスの瑕疵**を根拠に、顧客等から就業者に対して**金銭による賠償**や**謝罪**等を丁寧な口調で要求した場合であっても、その**金額が社会通念上著しく高額**であったり、**正当な理由がない過度な謝罪**を要求したりするものであれば、カスタマー・ハラスメントに**該当する可能性**がある。
- また、顧客等の**要求内容**が、就業者にとっては**不可能な行為**であったり、どのように対応すれば良いか分からない**抽象的な行為**であったりする場合も、カスタマー・ハラスメントに**該当する可能性**がある。

行為類型		例
①	過度な 商品交換 の要求	・ 就業者が提供した商品と比較して、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求すること。
②	過度な 金銭補償 の要求	・ 就業者が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による 補償 を要求すること。
③	過度な 謝罪 の要求	・ 就業者に 正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求 すること。 ・ 就業者に 正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求 すること。
④	その他 不可能な行為 や 抽象的な行為 の要求	・ 就業者に 不可能な行為 （法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等）を 要求 すること。 ・ 就業者に 抽象的な行為 （誠意を見せろ、納得させろ等）を 要求 すること。

2、カスハラ的判断について

・事例1 訪問介護（80代 高齢男性 独居）

通常は買い物をした上で料理をするが、台風が近づいていたため、ヘルパーが早く帰宅する必要があり、事業所の指示を受けて買い物の代わりに掃除を行い、お弁当を手配する対応を行った。

しかし、本人は納得せず、「お前らは槍が降ろうが鉄砲が降ろうが、何があっても買い物をして食事を作れ！そういう約束だっただろ！」と強い口調で怒鳴った。

2、カスハラ判断について

- 「通常[○]の要望・苦情」と「過剰・不当要求」を区別するチェックポイント
 - ① その要求が、こちら側の行動・対応を契機に発生したもののか否か
 - ② 発端となったこちら側の行動・対応に合理的理由があるか否か
 - ③ こちらの合理的理由のある対応について適切に説明し、理解を求めたか否か
 - ④ 当該要求の内容（実現可能性・業務範囲）・態様（恫喝的・執拗的）
- こちらに落ち度があったとしても、いかに正当な内容であるからといって何をされてもいいという訳ではない（※権利行使と恐喝罪）

2、カスハラ的判断について

- 「通常の要望・苦情」と「過剰・不当要求」を区別するチェックポイント
 - ① その要求が、こちら側の行動・対応を契機に発生したもののか否か
→ヘルパーのいつもと異なる対応に対する要望
 - ② 発端となったこちら側の行動・対応に合理的理由があるか否か
→台風のため
 - ③ こちらの合理的理由のある対応について適切に説明し、理解を求めたか否か
→ここは不明。
 - ④ 当該要求の内容（実現可能性・業務範囲）・態様（恫喝的・執拗的）
→無理な要求。恫喝する対応はNG

2、カスハラ判断について

・事例1 訪問介護 解説

経緯

→事前・事後の説明を丁寧にし（誰が説明？）、本人に理解を求めていたか。

発言内容

→契約内容として、必ず調理して作らなくてはならないのか。食事の「提供」のみが契約内容ではないのか。仮に食事の提供を行わず掃除のみだったらどうか。

→食事を作り直しさせる行為はどうか

発言方法

→怒鳴るは× 内容が仮に正当であってもハラメントに該当しうる。

→怒鳴らない人格攻撃「あなたが作ったものなんてバイ菌汚くて食べられない」
「あなたが作ったものは不味いので食べられない」だったら？

2、カスハラの判断について

- ・判例（カスタマーハラスメント）
 - ①市による迷惑市民に対する差し止め・損害賠償
(平成28年6月15日 大阪地裁判決)
 - ・市に対する濫用的な情報公開請求
 - 1年4か月間で50回（週1~2回の頻度）
 - 閲覧の際に職員に暴言・連休前に集中的に公開請求
 - ・市職員への質問書送付・電話対応・面談強要
 - 電話で質問・回答要求。職員の私生活上の事実に対する質問
 - 質問文書の1週間に2~3回。多いときは1日で5回
 - 特定の職員に対応させるよう執拗に要求
 - 4か月間で95回の電話合計約23時間。

2、カスハラ的判断について

- ・判例（カスタマーハラスメント）

①平成28年6月15日 大阪地裁判決

判決：・ 正当な権利行使として認められる限度を超える
・ 本来予定された利用を著しく害しかつ、その業務に従事する者に受忍限度を超える困惑不快感を与え、業務に及ぼす支障の程度が著しい
・ 今後もこのような行為が繰り返される蓋然性が高い
→市の損害賠償請求のみならず迷惑行為の差止を認容

2、カスハラ的判断について

- ・判例（カスタマーハラスメント）

- ②迷惑市民による店内撮影行為（令和2年6月25日千葉地裁判決）

- ・市職員の対応が気に入らないとして、来庁の際、動画で撮影。
→他の一般来庁者とのトラブル回避や行政文書等の映り込みをしないようにするための措置を余儀なくされた
 - ・再三の制止も聞かずに撮影を続け、職員に人格否定の暴言
→（旧）ツイッターやYouTubeで動画を公開・配信
→1年8か月間の間に39回の撮影行為、1回の平均対応時間2時間36分、平均対応人数が約5.8人

2、カスハラ判断について

- ・判例（カスタマーハラスメント）
 - ②令和2年6月25日千葉地裁判決

判決：・法人が平穩に業務を遂行できることは、当該法人の財産権やその業務に従事する者の人格権をも包含する総体として法的保護に値する利益に当たる（平穩業務遂行権）
→迷惑行為の差止を認容

2、カスハラ的判断について

・ 過剰 ・ 不当要求に対する法的責任

①受け手→行為者に対する責任追及

民事：不法行為等に基づく損害賠償

刑事：強要罪（刑法223条）

→土下座させる・契約外の支援をさせる

脅迫罪（刑法222条）

→家族を傷つけるぞ・帰り道に気をつけろよ

業務妨害罪（刑法233条・234条）

→業務に支障が出るほどの長時間クレーム対応をさせる

2、カスハラ判断について

- ・ **過剰 ・ 不当要求に対する法的責任の追及**

- ②受け手（従業員）→使用者に対する責任追及
ハラスメントの対応を現場職員に任せっきりにして、使用者として適切な対応をしなかった場合、労働契約上の「安全配慮義務違反」となり、損害賠償請求の対象となる可能性。

3、ハラスメント対応

3、ハラスメント対応

- ・まず、一般的な支援者（介護職）の場合について説明
 - その内容を踏まえて地域包括支援センター職員の場合を説明
 - 決定的な違いは、**本人・家族の支援に入っていく際の根拠**

3、ハラスメント対応

・ 誰からのハラスメントを受けたのかで分類

① 利用者本人からのハラスメント

→各種福祉サービス事業者（職員個人ではない）と直接的な契約関係あり。

→**契約上の義務**を果たす必要

（逆に言えば契約外の事務は職務範囲外→担当者個人に決定権なし）

→ハラスメントを予防するための契約書条項

② 利用者の親族等からのハラスメント

→直接的な契約関係にはない。

→本人支援・権利擁護のためにどこまで配慮すべきかという発想

cf. 友好的親族・敵対的親族いずれも平等に対応しなければならないか

3、ハラスメント対応

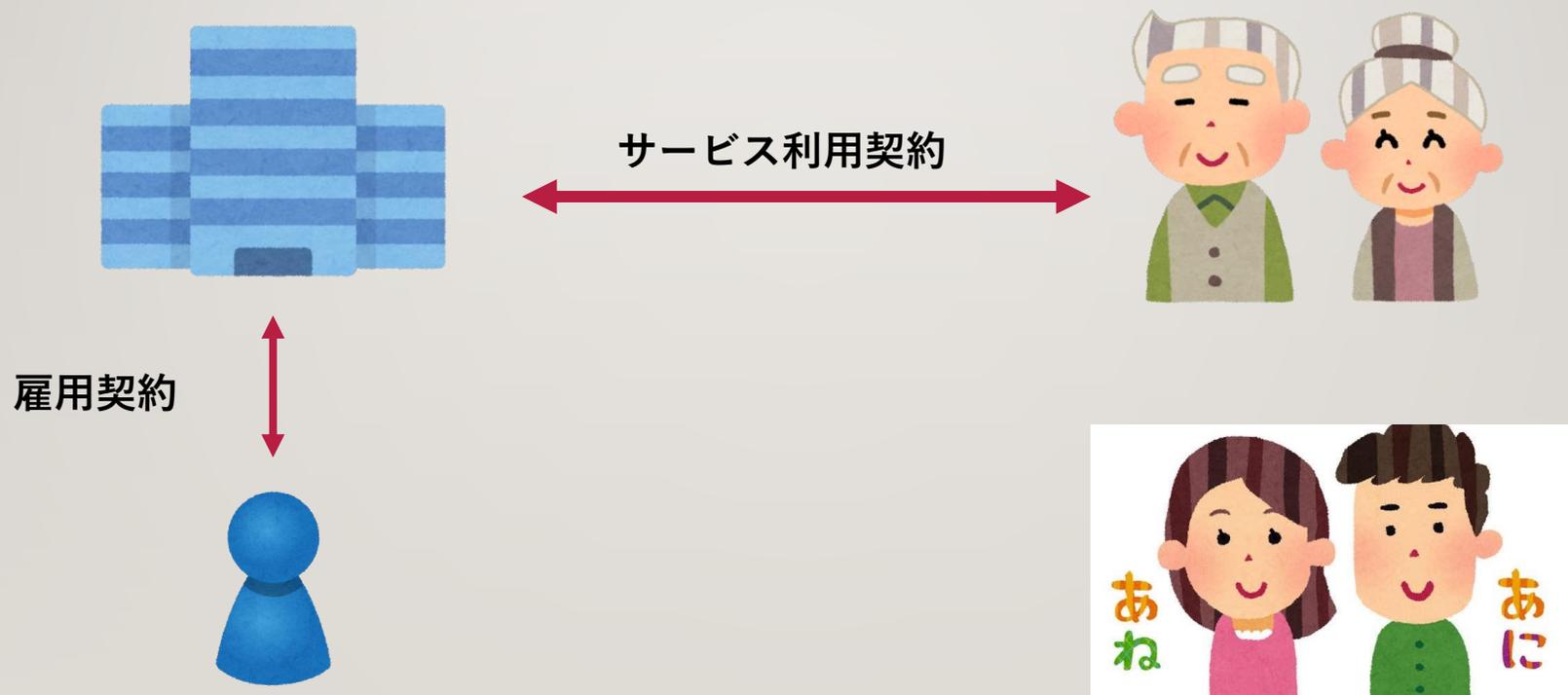
・不当要求者との関係性

① 利用者本人の場合

- 契約当事者である事業者が利用者本人に対してどこまで義務（善管注意義務）を負うかの問題であり、職員個人が利用者に対して直接契約上の責任を負うわけではない（**担当者は法人を通じて利用者と関係があるにすぎないことを意識**）
- 職員個人は雇用関係にある事業者の指揮監督に従う義務があるのみ。
- あくまでも個人ではなく、**組織として対応をするという意識**が重要

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性



3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ② 利用者本人の親族等の場合

- ・ 本人の「代弁者」？

- 本人がこう言っているから〇〇すべきという論理（本人囲い込型）

- ・ 養護者虐待事例の場合、当該養護者親族が不当要求者となりやすい

- ・ 職務範囲内と職務範囲外の区別

- 本人の支援者なら、親族である自分たちの要求も当然聞くべきという論理

- 「親族の要求」が「本人の支援」にどう繋がるのかを意識。

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ① 利用者本人の場合

- ハラスメントを予防するための契約書作成

- 職員への「著しい迷惑行為」でもって事業所側から契約解除可能

- 「著しい迷惑行為」を別紙にわかりやすく例示列挙する等して利用者

- その家族に予め周知

3、ハラスメント対応

<契約を解除する「著しい迷惑行為」の具体例の記載>

- ① 暴力又は乱暴な言動
 - ・物を投げる ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける ・怒鳴る、大声を発する 等
- ② セクシュアルハラスメント
 - ・訪問介護従事者の体を触る、手を握る ・腕を引っ張り抱きしめる ・性的な写真等を見せる 等
- ③ その他
 - ・訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
 - ・ストーカー行為 等

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアルより」

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ① 利用者本人の場合

- ・ 職務範囲内と職務範囲外の区別

- 要求に全て従うことだけが信頼関係を構築する術ではない。

- 支援者は本人の召使いではない。支援者側における線引きを意識

- 逆に言えば、上記を意識し踏まえた上で職務範囲外の事を行うこと

- が必要な場合は多々ある（ケースの特性・個別支援計画の必要性）。

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ① 利用者本人の場合

- ・ 判断能力の低下をどこまで考慮するか（無理な希望押しつけ型）

- 具体的にはどのタイミングで、どのように伝えるのか？

- ・ 可能な限り早期の段階（このくらいは大目に見てあげようか・・・は原則×）

- エスカレートする前。相手の言い訳（前は何も言わなかったのに！）

- ・ 伝え方は相手の性格や立場に応じて（専門職の腕が試される）

- 遠回しがいいのかストレートが良いのか。持ち上げて気分を乗せるのか。

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ① 利用者本人の場合

- ・ 判断能力の低下をどこまで考慮するか（第三者への迷惑行為型）
ある問題行為が客観的にハラスメントに該当するかという問題と
当該行為に対して行為者に責任を追及できるか否かは別問題
→ 認知症高齢者の施設職員へのハラスメントについて、責任を問えそ
うも無いからといって泣き寝入りは×
→ 担当者変更等でも治まらなければ退所等契約解除はやむを得ない。

3、ハラスメント対応

※今回は5 2枚目まで説明割愛予定

・不当要求者との関係性

① 利用者本人の場合（サービスの提供拒否について）

→それでも改善しない・・・支援者側は拒否はできないのか？

介護保険法、省令（運営基準）に基づき

介護サービス事業者は「正当な理由」無くサービス提供を拒んではならない。

→「正当な理由」があれば契約解除も可能。

3、ハラスメント対応

・不当要求者との関係性

① 利用者本人の場合（サービスの提供拒否について）

「正当な理由」とは

ア、事業所の定員がいっぱいの場合

イ、事業所の送迎範囲外である場合

ウ、適切な介護サービスを提供することが困難な場合

（希望サービスに対応できるスタッフ・設備の不存在等）

3、ハラスメント対応

- ・ハラスメントを理由に契約解除ができる場合は？

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

介護サービスを利用していた本人Aが死亡。Aの相続人である子らは、解除事由がないのに訪問介護契約を解除し、Aに対するサービスを停止したことが原因でAが死亡したなどと主張して、約1600万円の損害賠償を求めた事案。

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

事実経過

Aは、週6日、1日につき1時間の介護サービスを利用していた。

事業所はAの子ら（A本人ではなくその家族）からのヘルパーに対する暴力行為によりサービスを継続し難い理由があるとして、上記契約を解除しAに対するサービスを停止した（解除は無催告・予告期間も無し）。

サービス停止3週間後にAは脳出血を発症し、約3か月後に死亡した。

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

争点

- ①サービス解除が適切であったか否か。
- ②サービス利用停止と脳出血発症→死亡の因果関係

結論

- ①サービス解除は適切であり、事業者側の解除は有効。
 - ②因果関係なし。
- 損害賠償請求は棄却（訴えは認められない）。

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

事業所側がAの家族から受けていたハラスメント

- ・ 一方的に契約外のサービスの提供を要求し、担当者がこれを断ると、理不尽に1時間程度怒鳴り散らかすことが度々あった。
- ・ サービス責任者に塩を投げつける暴力行為に及んだ。
- ・ 虚偽を述べて区や国保連に苦情を申し立てるなどした。

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

事業所の対応

事業所は関係機関と協議を重ね、区の介護保険課とも相談して、Aに対する介護支援に支障を来さないよう、替わりの訪問介護事業者を紹介する段取りを整えたうえでAに対し本件契約を解除する旨を内容証明郵便にて通知。

なお、本件解除に至る過程において、複数のヘルパーが、Aの家族からサービスの範囲を逸脱した指示を受け、それを拒むと怒鳴られる等していた。

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉

裁判所の判断

「原告（Aの子ら）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被告（事業所）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、さらに原告が被告ヘルパーに対して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、被告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理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被告の判断は相当であったものと認められる。」

3、ハラスメント対応

〈東京地裁平成27年8月6日判決〉 裁判所の判断（要約）

- ①被告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、
 - ②本件解除前に被告に替わる事業所への引き継ぎを要請したが、原告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、
 - ③本件解除の通知を受けた後、原告が他の事業者からAに対する代替サービスの提供打診を受けていながらこれを優先することなかったことからすれば、Aが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
- 以上を総合し、本件解除が無催告であり又は予告期間がなかったとしても有効

3、ハラスメント対応

- ・ ハラスメントを理由に契約解除ができる場合は？
 - ・ ハラスメントの経緯や結果の重大性
 - ・ ハラスメントの再発可能性
 - ・ 契約解除以外のハラスメント再発防止方法の有無・可否
 - ・ 契約解除による利用者の不利益の程度

を総合考慮

3、ハラスメント対応

・不当要求者との関係性

① 利用者本人の場合

〈参考〉 契約解除が認められる場合と認められない場合の比較

解除**有効**

利用者が職員に対し暴力。関係機関の担当者と共に利用者・家族と協議したが、再発の可能性がある、かつ、再発防止策の提案も拒否された。そこで、契約解除の予告期間を置き、後任の施設・事業所の紹介等の措置を講じた上で契約を解除した。

解除**無効**

職員の不適切な言動に立腹した家族が当該職員に対して暴言を口にし、家族との協議や再発防止策の検討、後任の施設・事業所の紹介等もなく、直ちに契約を解除した。

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求者との関係性

- ① 利用者本人の場合

〈参考〉 契約解除が認められる場合と認められない場合の比較

→ 事業者は、利用者又は家族の背信行為等によりサービス継続に困難が生じた場合であっても、サービス担当者会議等で対応策を検討するなど**契約解除を回避し、サービス提供を継続するための最大限の努力を尽くす必要**

3、ハラスメント対応

- ・ **包括支援センター職員等の場合**

支援開始根拠が本人との「契約」に基づかない場合はどう考えるべきか？

→包括支援センターが担うべき役割・設置主体は？

- ・ 介護保険法 115 条の 4 6

「地域包括支援センターは、…（中略）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とする。」

「2 **市町村は**、地域包括支援センターを設置することができる。」（115条の47で委託可）

地域包括支援センターについて

地域包括支援センターは、市町村が設置主体となり、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員等を配置して、住民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、地域の住民を包括的に支援することを目的とする施設。（介護保険法第115条の46第1項）

総合相談支援業務

住民の各種相談を幅広く受け付けて、制度横断的な支援を実施

権利擁護業務

- 成年後見制度の活用促進、高齢者虐待への対応など

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- 「地域ケア会議」等を通じた自立支援型ケアマネジメントの支援
- ケアマネジャーへの日常的個別指導・相談
- 支援困難事例等への指導・助言

全国で5,431か所
(ランチ等を含め7,397か所)

※令和5年4月末現在
厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課調べ。

多面的（制度横断的）支援の展開

行政機関、保健所、医療機関、児童相談所など必要なサービスにつなぐ

- | | |
|-------------|----------|
| 介護サービス | ボランティア |
| ヘルスサービス | 成年後見制度 |
| 地域権利擁護 | 民生委員 |
| 医療サービス | 虐待防止 |
| 介護相談員 | 障害サービス相談 |
| 生活困窮者自立支援相談 | |
| 介護離職防止相談 | |

介護予防ケアマネジメント (第一号介護予防支援事業)

要支援・要介護状態になる可能性のある方に対する介護予防ケアプランの作成など

チームアプローチ

主任ケアマネジャー等

社会福祉士等

保健師等

地域包括支援センターの設置状況

- 地域包括支援センターはすべての市町村に設置されており、全国に5,431か所。（ブランチ・サブセンターを含めると7,397か所）
- 地域包括支援センターの運営形態は、市町村直営が20%、委託型が80%となっている。

◎地域包括支援センターの設置数（令和5年4月末現在）

	計	個別の担当圏域あり	重複圏域のみ(※)
センター数	5,431	5,336	95
通常型	5,150	5,150	
基幹型	171	90	81
機能強化型	88	86	2
基幹型及び機能強化型	22	10	12

地域包括支援センター設置数	5,431か所
ブランチ設置数	1,628か所
サブセンター設置数	338か所
合計	7,397か所

※他のセンターと重複する担当圏域のみを持つセンター

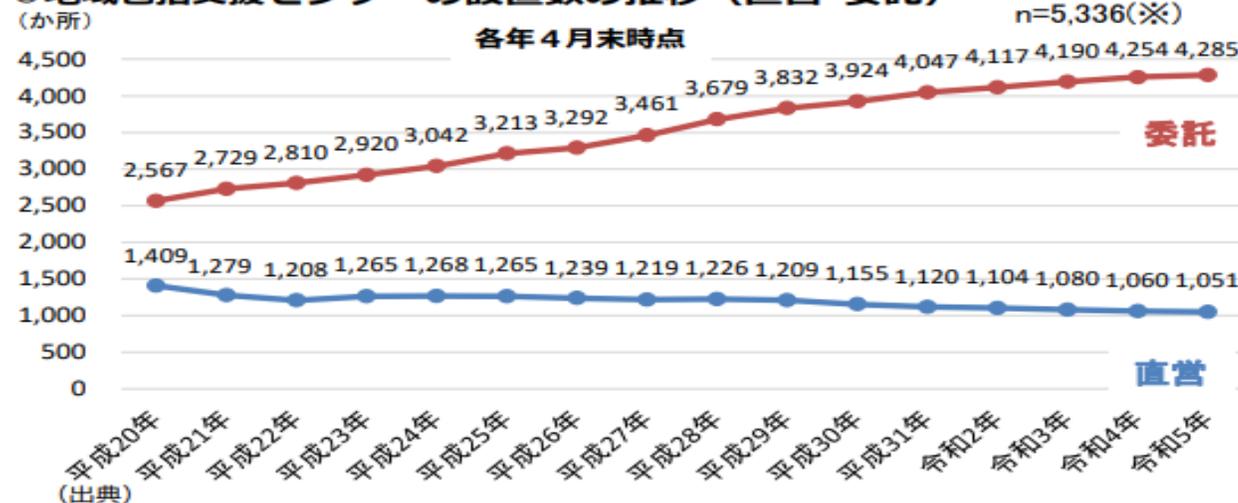
【基幹型】 基幹的な役割を担い、センター間の総合調整や介護予防ケアマネジメント及び地域ケア会議等の後方支援などの機能を有するセンター

【機能強化型】 権利擁護業務や認知症支援等の機能を強化し、当該分野において他のセンターを支援するセンター

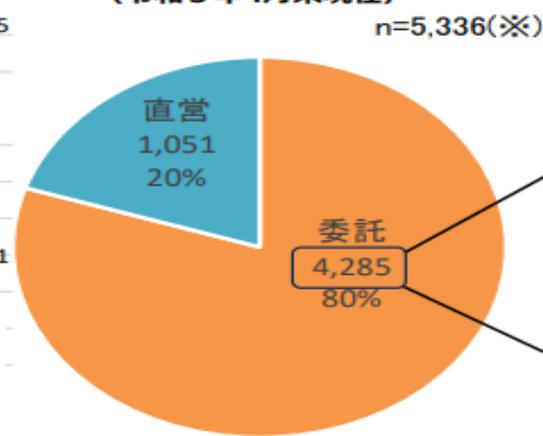
【ブランチ】 本体のセンターと連携のもと、地域住民の身近な所で相談を受け、センターにつなぐための窓口

【サブセンター】 本体のセンターと一体的に包括的支援事業を実施する支所

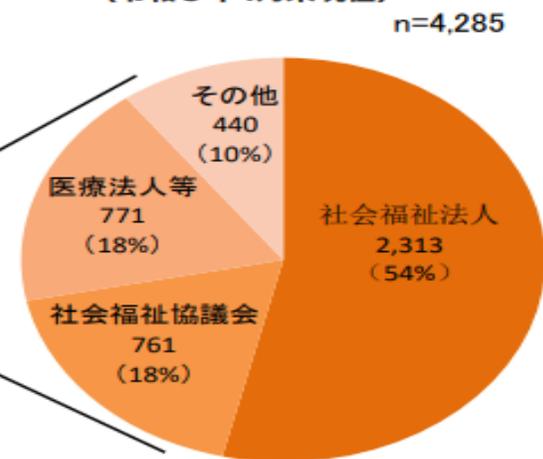
◎地域包括支援センターの設置数の推移（直営・委託）



◎直営・委託の割合（令和5年4月末現在）



◎委託先法人の構成割合（令和5年4月末現在）



H29調査まで：老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業

H30調査から：地域包括支援センター運営状況調査（厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課調べ）

※地域包括支援センターの設置数及び直営・委託の割合は、担当圏域毎の傾向を見るため、5,336か所（個別の担当圏域あり）を集計対象とする。

3、ハラスメント対応

・包括支援センター職員等の場合

支援開始根拠が本人との「契約」に基づかない場合はどう考えるべきか？

→個別の契約は存在しないが、各市町村において「不当要求行為等防止条例」が存在する場合、同条例を根拠として対応する。

→千葉市においては、「不当要求行為等対応マニュアル」が発行されている。

→4つの事業（機能）の趣旨を基準としてハラスメント判断・対応を行う

3、ハラスメント対応

・ 不当要求に対する具体的対応

- ① **謝罪** →謝罪 = 責任を認めたということにはならない。「意見として」承りました。
→不安な気分にしたこと・手間や時間を取らせたことに対する謝罪はあり得る。
- ② **記録・録音の重要性** →判例参照。記録・録音があると冷静になれる（※**記録の作成方法**）
- ③ **入口段階で要求をシャットアウトする** →難しければ回答を留保
- ④ **組織的かつ統一的に対応する**
→事業所レベル・法人レベル・地域レベルでの連携
- ⑤ **継続的・威圧的な要求者に対しては、環境でイニシアチブをとる。**
→ 電話は× 時間と場所を先に区切り、こちらのフィールドで直接面談かつ複数人で対応
- ⑥ **福祉的な発想と要求に応じることは別物** →傾聴は重要だけれども・・・

3、ハラスメント対応

・事例2 在宅（70代男性 独居）

地域包括職員がサービス利用に繋ぎ、本人・ヘルパー事業所責任者A・ケアマネで支援内容を確認。最初は本人もにこやかに話をしていて、特に問題なくサービス利用開始。曜日によって担当ヘルパーが決まっており、買物支援、入浴支援をそれぞれ行っていた。

数週間が過ぎた頃、本人より金曜日担当のヘルパーBに対して、仕事が出来ない、態度が悪いなどの理由で1時間ほど直接Bに対して怒鳴り、お前はダメな人間だなど人格批判の発言があった。

3、ハラスメント対応

・事例 2-2 (70代男性 独居)

ヘルパー B から報告を聞いた責任者 A は自宅を訪問し本人から話を聞き、不満・苦情を聞き取った。責任者 A はケアマネとも相談し、今後の対策を本人と話し合った。

次の週ヘルパー B が訪問し、話し合った内容通りに支援を行ったところ、本人はやはり激怒し、責任者 A とケアマネも呼びつけ、「全然ダメ、きちんと指導もできないのか、話にならない。」と罵った。

ケアマネが地域包括職員に相談し、包括職員が本人と面談したところ、「酷いところを紹介してくれたな！信じていたのに！！バカにしやがって、きちんと頭を下げて謝れ！！」と説教を行った。

3、ハラスメント対応

・事例 2－3（70代男性 独居）

後日、本人が包括職員を日時を指定して自宅に呼びつけた。そして、包括職員を正座させ、「お前の責任だ。次を見つけれ。見つけれないなら訴えるぞ、いいのか？誰も来なかったら生活出来ない、死んだらお前のせいだぞ」と脅しのようなことを長時間に渡って言われた。

包括職員は、別件の用事が入っていることを伝えたが、延々と文句を言っていたので家を出ることが出来ず、次の予定は大幅に遅刻して行くことになってしまった。

3、ハラスメント対応

・事例3 在宅 (80代男性・80代妻と生活)

本人は、認知機能の低下で、食事では食べこぼしが多く、排せつではトイレを汚してしまうことがある。入浴もシャワーを浴びることは出来るが、洗うことは難しい。妻は元気ではあるが、高齢のため、本人の世話は困難である。

近所からの相談で地域包括が介入したが、本人及び妻は施設利用やヘルパー利用は「高額である」ことを理由に拒否している。

本人妻より、包括職員に対し、話を聞いて欲しいと要望し、職員が訪問すると、本人の世話や買い物を手伝って欲しい。福祉の心があればできるでしょ。と要望してくるようになった。

3、ハラスメント対応

・事例3－2 在宅 (80代男性・80代妻と生活)

本人妻の希望について包括職員が拒否をしたところ、本人妻は、その対応では困る、私たちが生活できない。もし何かあったらあなたが責任をとってくれるのかと語気を強め、センターに直接電話をかけ、「責任者を出せ！お前達を訴えてやる」と言うようになった。

3、ハラスメント対応

- ・「訴えてやる」と言われたら…

裁判→誰でもどんな理由でも、どんな金額でも起こすことができる。

弁護士は必須ではない。（憲法32条 裁判を受ける権利）

→実際、言いがかり的な内容でものすごい金額の請求をする人もいる（当然弁護士はついておらず、本人訴訟）。

→100%訴えられないようにすることは不可能。

3、ハラスメント対応

- ・「訴えてやる」と言われたら・・・

訴えられることを完全に防げないのであれば・・・

→①訴えられても大丈夫なように備えておく。＝記録等証拠の確保

→②証拠がなくとも関係者の話を記憶が鮮明な内にまとめておく

→③毅然と対応する。

※当方に落ち度があっても、それが必ずしも法的に損害賠償責任が発生するとは限らない。落ち度を認めたとしてもそれが法的にどのように評価されるかはむしろ裁判等で判断してもらった方がよい場合もある。

★訴えてやるという言葉が必要以上に怖がらない。

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求に対する具体的対応

- ・ 警察への対応依頼

- 警察に相談するタイミング

- ① 反復継続ケース → 暴言・長時間対応強要等の業務妨害

- 証拠を積み重ねていく必要

- ② 一発アウトケース → 職員に対する直接被害

- (怪我 → 直後に診断書を取得すること)

- 相手が反社会的勢力の影響力を出してきた場合

3、ハラスメント対応

- ・ 不当要求に対する具体的対応
 - ・ 相談窓口
 - 弁護士を活用
 - ハラスメントを止めさせたいのか？
 - ハラスメントに起因した紛争を解決したいのか？
 - 紛争の「予防」をしたい？
- ・ マニュアル→厚労省HP「介護現場におけるハラスメント対策」

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

3、ハラスメント対応

- ・ハラスメントを受けた場合のセルフケア

ハラスメントを受けているのは、「職務上の自分」と割り切る

→「本当（プライベート）の自分」が攻撃を受けているわけではない

→ハラスメントは個人の問題ではなく、組織・構造上の問題であることを意識

→ハラスメントの主たる原因は相手方の中にあり、自分の中にあるわけではない

ご静聴ありがとうございました！