

カスタマーハラスメント

主任介護支援専門員連絡会

北部エリア 発表資料

2022.7.21 (木)

なぜこのテーマか？

埼玉県ふじみ野市の事件の衝撃

ケアマネージャーや事業者に向けられるハラスメント
身近にも起こりうる可能性、その時どうしたらいいのか？

カスタマーハラスメントの定義



カスタマー：顧客

ハラスメント：いやがらせ、困らせること、いじめ

ハラスメントには様々な種類がある

(セクハラ、パワハラ、モラハラ、マタハラ、スモハラ、カスハラ等)

「介護現場におけるカスタマーハラスメント」

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

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、性的な嫌がらせ行為

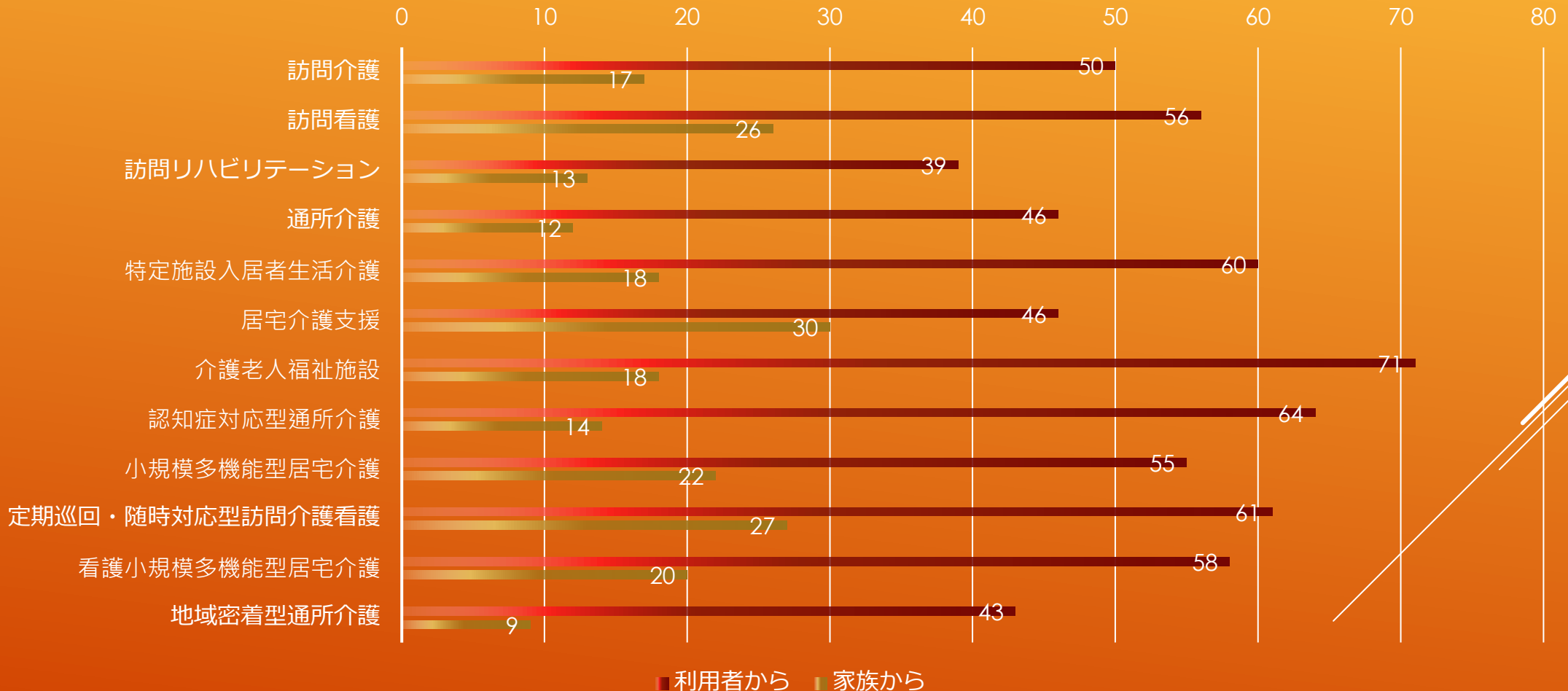
介護業界でカスタマーハラスメントが多い背景

- ▶ 直接的な対人サービスが多い
- ▶ 利用者宅への単身の訪問や利用者の身体への接触も多い
- ▶ 職員に女性の割合が高い
- ▶ 生活の質や健康に直接関係するサービスであり、安易に中止できない

介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態（統計データから）

出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

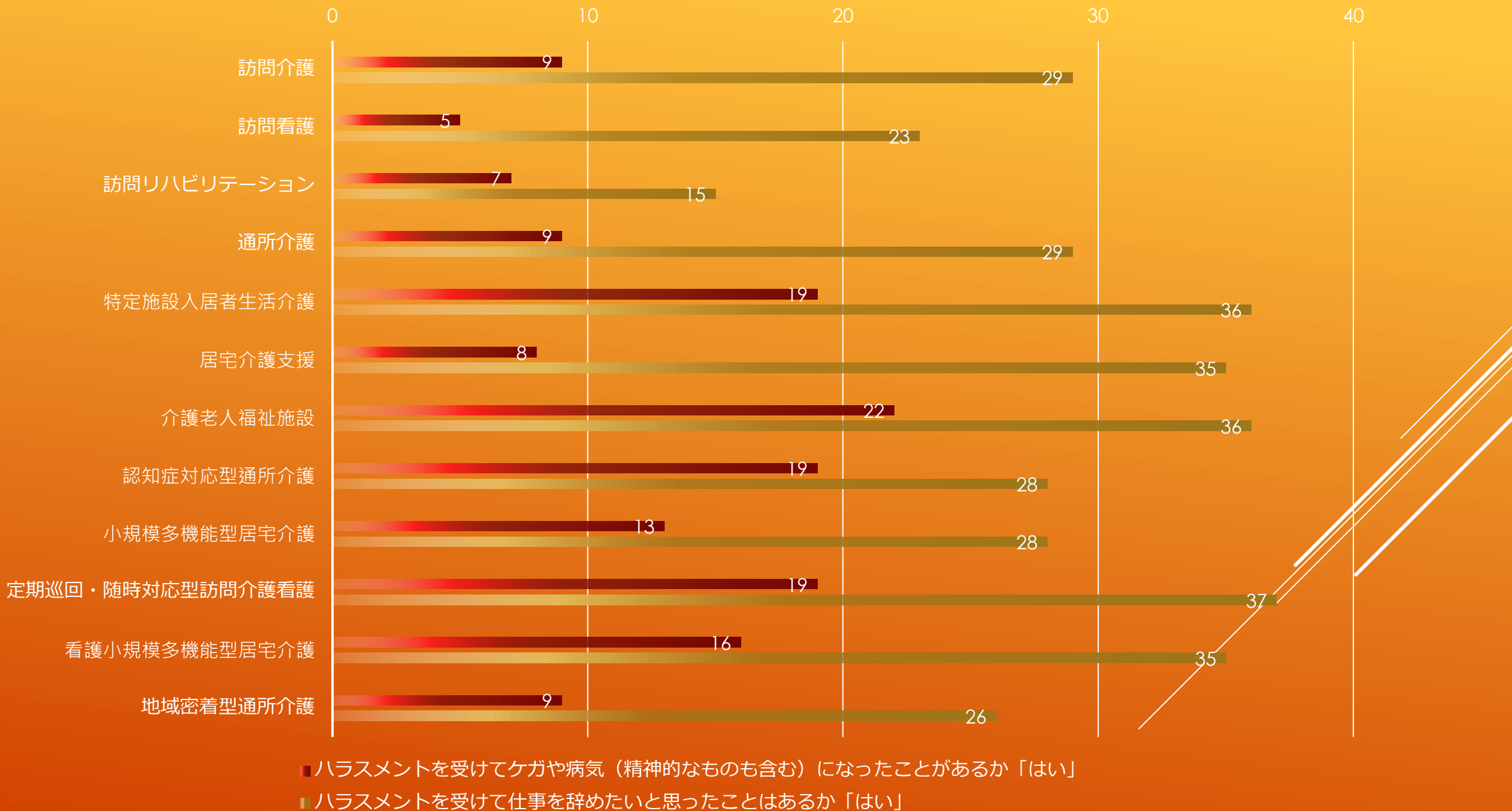
図表1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合（単位%）



図表 2 職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合

	身体的暴力 (%)	精神的暴力 (%)	セクシュアル ハラスメント (%)	その他 (%)	該当者数 (人)
訪問介護	41.8	81.0	36.8	3.2	840
訪問看護	45.4	61.8	53.4	3.4	262
訪問リハビリテーション	51.8	59.9	40.1	4.5	222
通所介護	67.9	73.4	49.4	1.7	237
特定施設入居者生活介護	81.9	76.1	35.6	3.4	326
居宅介護支援	41.0	73.7	36.9	4.1	217
介護老人福祉施設	90.3	70.6	30.2	2.2	629
認知症対応型通所介護	86.8	73.7	33.3	1.8	114
小規模多機能型居宅介護	74.7	71.9	32.9	2.7	146
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	59.7	72.0	37.1	4.8	186
看護小規模多機能型居宅介護	72.6	71.8	31.1	3.7	241
地域密着型通所介護	58.4	70.1	48.0	2.8	358

図表3 ハラスメントを受けてケガや病気になった職員、仕事を辞めたいと思った職員の割合（単位%）



ケアマネージャーの周りではどんなことが起きている？

事例① 『内縁の妻を恨んでいる長女からのハラスメント』

- ・ 認知症の男性。内縁の妻とふたり暮らし。本人の長女・甥が別居でいる。
- ・ 入院時に人工呼吸器の話があり、内縁の妻は『延命治療をしない』と判断。長女も『そちらに任せます』双方の話し合いで自宅へ帰ること希望、中心静脈栄養造設で退院予定となるが、長女から在宅医に『内縁の妻に父を奪われた。急変時は自分へ連絡ほしい。しなければ訴える。』内縁の妻に脅迫文が送られる。
- ・ 問題回避のため病院SW、内縁妻、長女、CMで退院カンファレンス。長女は金銭支援と介護はできないと表明、内縁の妻は両方できると連絡窓口となること全員一致で決めて退院。長女はいつでも本人に会える状況にしたが、退院前後に長女から内縁の妻に頻繁なメールと電話での嫌がらせあり、内縁の妻が来訪拒否。長女からCMに連絡が来るようになり、わかる範囲で質問に答え、病状は主治医から聞けることを伝える。
- ・ 長女が警察に『父が拉致監禁された』と通報。警察から地域包括へ連絡が入る。
- ・ 2週間後に本人は内縁の妻宅で逝去。長女への対応は後見人に委ねることになり情報提供。長女より事業所へ頻繁に連絡『内縁妻が父を監禁してお金を横領した。知っていて関わっていたCMも幫助罪で訴える。』後見人も『長女から弁護士会に苦情が入り対応に苦慮している。営業妨害として対応しないほうが良い』と助言。
- ・ その後も病状の経過、死後の状況や請求について事実でないクレームが頻繁にあり、区の消費者相談窓口へも長女が『詐欺罪でCM達を訴える』と電話。問題が大きくなる可能性あり、自社弁護士に相談。
- ・ 長女は警察や裁判所に相談しているとの情報あるが、その後のアクションはなかった。

事例②『内縁の夫からのハラスメント』

- ・ 独居の女性、生活保護受給。COPDあり。
- ・ 隣のアパートに居住の内縁の夫が保護費・通帳の管理、本人の部屋で飲酒喫煙。喫煙しないようお願いするも無視、本人が呼吸苦で緊急入院も、病院に面会を断られ立腹し本人を連れ帰り監禁。1ヶ月ほど介入できず。
- ・ サービス再開時に認知症の進行あり、デイ増回すると内縁夫が拒否。デイの運転手の胸倉をつかむ、本人を車から降ろす行為あり、本人・サービス関係者を保護するため増回中止。血液検査で栄養不足あり食事指導、お弁当で介助も『自分で食べさせるから』と怒鳴る。排泄介助のヘルパーも『とっとと帰れ！』など暴言。主治医が『長谷川式6点。こんな状態で後見人もつけず何をしているのか』と生活援護課へ連絡。
- ・ 区役所でケア会議、虐待の恐れありと検討。緊急ショートステイ後に施設入所を調整。内縁夫は『誰が連れていったんだ！誘拐で訴えてやる！』と怒るも、それでは益々離されてしまうと説明で一度は納得。同日に事務所に『ひとの女房を勝手に連れて行きやがって！刃物をもってそっちに行く！』と電話、地域包括に相談し110番通報。その後は警察官が対応、会社は被害届提出。内縁夫は数日拘留で警察が説得、今後危害を加えない約束で釈放されるも、その後も関係機関に『女房を出せ』と電話はあり。
- ・ 事業所では電話の通話記録を録音でき証拠提出ができた。押し入られた場合を懸念、消火剤や催涙スプレーを設置した。女性だけの事務所のため恐怖を感じ、今後の対策も検討している。

こんなハラスメントも起きています ～利用者本人から～

- ・ 定期訪問以外に突然の呼び出し『前の事業所はすぐ対応した。お前はダメだ。』『お宅はヘルパーもケアマネもダメだ。』と会社全体を悪く言われる。
- ・ 定期訪問の約束時間に訪問すると、必ず待っていたかのように室内のポータブルトイレで排泄する。室内にいたのが失礼に当たると思いベランダに出るよういしているが『中にいてもいいよ』
- ・ 『自分は反社会勢力に属していた。今もその時の仲間が家に来る。』と威圧的な発言を繰り返す。
- ・ 電話をしても一切応答せず、折り返しの連絡もない。ヘルパーに伝言してもらっても無反応。用事があるとヘルパー事業所に直接電話をする。
- ・ 些細なことで激怒し、目の前で安定剤を服用する。
- ・ ケアマネの説明を遮って話し、質問をする。それに返答すると『ケアマネからの提案がない。前のケアマネは〇〇してくれた。』と威圧する。
- ・ 理不尽な要求を繰り返し『出来ないなら帰れ。もう来なくていい。』『これ以上来ると役所に電話するぞ』『何もできないなら訴えるぞ』と興奮する。
- ・ 要求するときには幼子のようにかわいらしい口調だが、意に添わないと豹変し、やくざのような口調になる。演技をして同情を強要する。
- ・ 不必要な用具をケアプランに入れるよう強要する。
- ・ ケアマネを呼び捨てにする。暴力的な言葉を交え、高圧的かつ頻回に営業時間外に電話をする。

こんなハラスメントも起きています ～キーパーソン・知人から～

- ・遠方に住む親族からケアマネの業務範囲外の支援を『近いのだから、行ってやってほしい。それがあなたの仕事じゃないの?』と無理な要求をされる。
- ・研修や訪問などですぐに連絡がつかないことを怒り『いい加減で連絡が取れない』と区役所へ苦情を入れる。
- ・症状急変をデイサービスやケアマネのせいにする。『デイで無理をしたせいだ。ケアマネのせいだ。』と怒鳴る。
- ・症状が改善せず入院に至った際に『お金になるから、悪化するとわかっていてもサービスを続けた。もっと熱心に支援してくれたらこうはならなかった。どう責任をとるつもりか?』と怒鳴りつけられた。
- ・利用者宅に入り浸る知人が、サービス内容やヘルパーに対する不満を酔っぱらった状態で夜間に緊急電話に入電してくる。本人にはサービスに対する不満はなく、知人が一方的な主張を押しつけてくる。

事業所ではこんな対応をしました

- ・ ケアマネとして対応できないことは毅然とした態度で説明
- ・ 包括支援センターと連携し、対応策を検討する。
- ・ 区役所に相談する。
- ・ 生活保護ケースワーカーと連携し、担当者会議を開催する。
- ・ 管理者と同行し、介護保険制度について丁寧に説明する。
- ・ 相手の話を否定せず、謝罪する部分は謝罪し、ケアマネのできる範囲を伝える。
- ・ 担当ケアマネだけで抱え込まず、他のケアマネが電話対応する。

グループ討議 (15分)

- ・ 事例を聞いて感じたこと
- ・ 事業所で起きていないか？共有できているか？
- ・ 発生した場合にどう対応するか？
- ・ 未然に防ぐための対策はあるのか？

グループで話し合ってみましょう。



カスタマーハラスメントへの対応・対策



<カスタマーハラスメントを想定した事前の準備>

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

組織のトップが取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。

②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

相談対応者・相談窓口の設置。

③対応方法、手順の策定

体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

クレーム等への具体的な対応について、従業員を教育する。

<カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応>

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

⑥ 従業員への配慮の措置

被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う。

⑦ 再発防止のための取組

定期的な取組の見直しや改善を継続的に行う。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

相談者のプライバシーを保護する

<カスタマーハラスメントに発展させないために>

- ◆初期対応での誠意ある対応・状況把握・事実確認
- ◆一人で対応しない
- ◆まずは顧客の主張を傾聴

<発展させないためのステップ>

①対象を明確にして謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪する。まずは不快感を抱かせたことに謝る。

②状況を正確に把握する

顧客が主張する内容を正確に把握する。途中で遮らず、まずは一通り事情を確認する。

③現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口へ情報共有する

顧客要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理し報告する。

<カスタマーハラスメントに発展させないために>

現場での対応、電話での対応、顧客訪問での対応時と各シーンに合わせて留意するポイント

<現場での対応>

- ◆店頭では対応せず個室に招いて二人以上で対応する。
- ◆丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。言葉遣いに注意し、専門用語を使わない。

<電話での対応>

- ◆基本的には最初に受けた者が対応し、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- ◆丁寧な言葉遣いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。

<顧客訪問による対応>

- ◆冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。
- ◆まずは相手の言い分を聞くだけにする。
- ◆できるだけ二人で行く。（一人に対応しない。一方、多人数での訪問も控える）

〈参考〉

東京都社会福祉協議会では『介護ハラスメント』でお困りの介護サービス事業者のために、弁護士による相談窓口を設置しています。

Eメールによる相談（随時）／オンラインによる相談（予約制）

詳しくは『東社協 介護ハラスメント』で検索
ケア倶楽部でも情報提供されています。

ご清聴ありがとうございました。



暑さに気をつけて頑張りましょう！！