令和７年７月２９日
令和７年度盛岡市在宅医療・介護連携推進事業多職種研修会

利用者・家族からの
ハラスメント対処方法について

介護弁護士　外岡潤

事前のご質問より

大声で怒鳴り、コミュニケーションが取れなくなってしまう患者様がいます。医療者側も萎縮してしまいます。どのような対応をとっていけば宜しいでしょうか。

脳血管疾患の後遺症と、元からの性格が原因となる場合、施設としてどのように対応すべきか

自宅で一人ケアマネをしています。実際訪問や電話で怖い思いをしたことがあります。幸い何事もなく過ぎましたが、身を守る手立てを教えてください。

カスタマーハラスメント（カスハラ）の例

① 暴言　大声で恫喝、罵声、侮辱
② 「訴えるぞ」「営業できなくしてやる」と脅される
③ １分でも遅刻すると激怒する
④ 話のすり替え、過去の話の蒸し返し
⑤ 権威 「自分は弱者である」と強調し特別扱いを要求
⑥ 自分の意見が絶対であると主張し押し通す
⑦ 過度・不当な要求　制度上対応できないことへの要求
⑧ 長時間拘束　電話や面会での長時間のクレーム
⑨ リピート　度重なる電話やメールでのクレーム

近時の傾向：利用者側の

権利意識 の高揚

介護保険料、自己負担割合、各種物価の
上昇に伴い要求レベルも高まる傾向。

ハラスメントを受けた側は、当然傷つき、
大きな精神的ダメージを受ける…

離職？

どのようにハラスメントから職員を守り、
ケアしていくべきか？

本講座の内容

① カスタマーハラスメントの見極め方法
② カスタマーハラスメント発生前の予防策
③ カスタマーハラスメント発生後の対処法

自己紹介

弁護士　外岡　潤　（そとおかじゅん）

東京大学法学部　卒　東大奇術愛好会
2007年　弁護士登録（ 第二東京弁護士会 ）
09年4月より巣鴨にて
「介護・福祉系法律事務所おかげさま」を設立。
現：弁護士法人おかげさま

ホームヘルパー2級・ガイドヘルパー、保育士を取得。

〒160－0023
新宿区西新宿8－9－14　ベイベリー202号
TEL　03－6555－3437
Fax　03－6730－6140
E-mail: sotooka@okagesama.jp

外岡の思い:

介護・福祉・医療の現場は、職員の

善意

で成り立っている。

そして、善意は **無防備** だ。

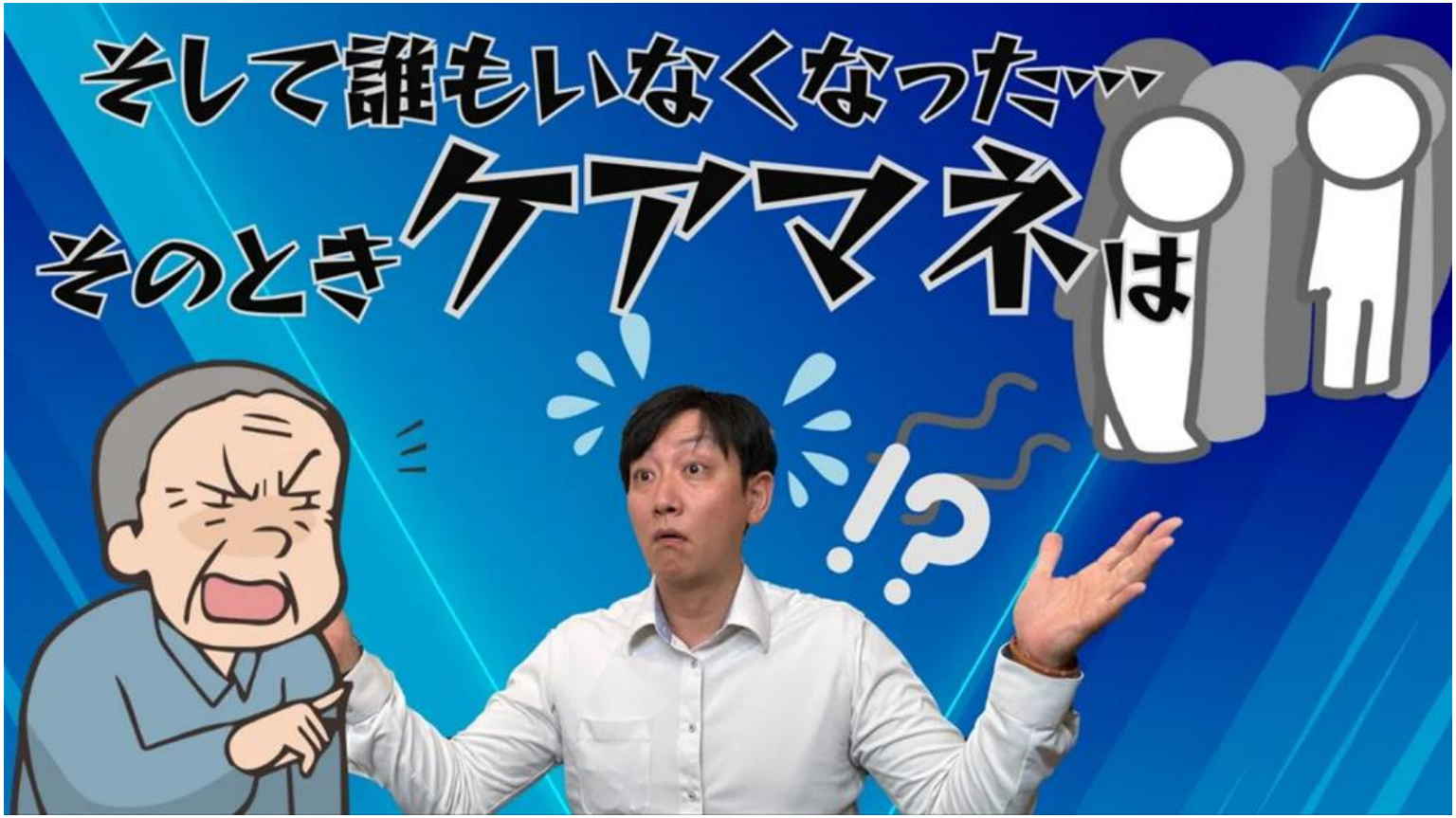
現場の善意を、法律の力で護ります。

事務所ホームページ

介護・福祉系弁護士法人
おかげさま
介護
福祉事業者
向け
介護トラブル解決サイト
全国対応
03-6555-3437
受付時間 10:00～18:00｜平日のみ
ご相談・お問い合わせ
介護・福祉現場のトラブルを
サクッ!と
解決 & 予防
介護・福祉特化の弁護士が書き下ろした、
有料級 コラムが読み放題！
弁護士法人おかげさま

ユーチューブで無料配信中

チャンネル登録宜しくお願いします！


そして誰もいなくなった…
そのときケアマネは
!?

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

利用者やその家族からの、職員等に対する

暴言や恫喝、侮辱行為

過度なクレーム、無根拠なクレーム

不当要求

等の迷惑行為のこと。

長時間の拘束、主訴不明で終わりの見えない長話を含む（ソフトカスハラ）。

ソフトカスハラの事例

広汎性発達障害（ASD）の居宅サービス利用者が、サービス内容や介助方法等について細かくクレームをつけ、それを事業所や法人本部に日々連絡をしてくる。

多い日は一日１０数回も連絡が来る。言葉遣いは丁寧だが、被害妄想に捉われた話ばかりで、一向に終わりが見えない。

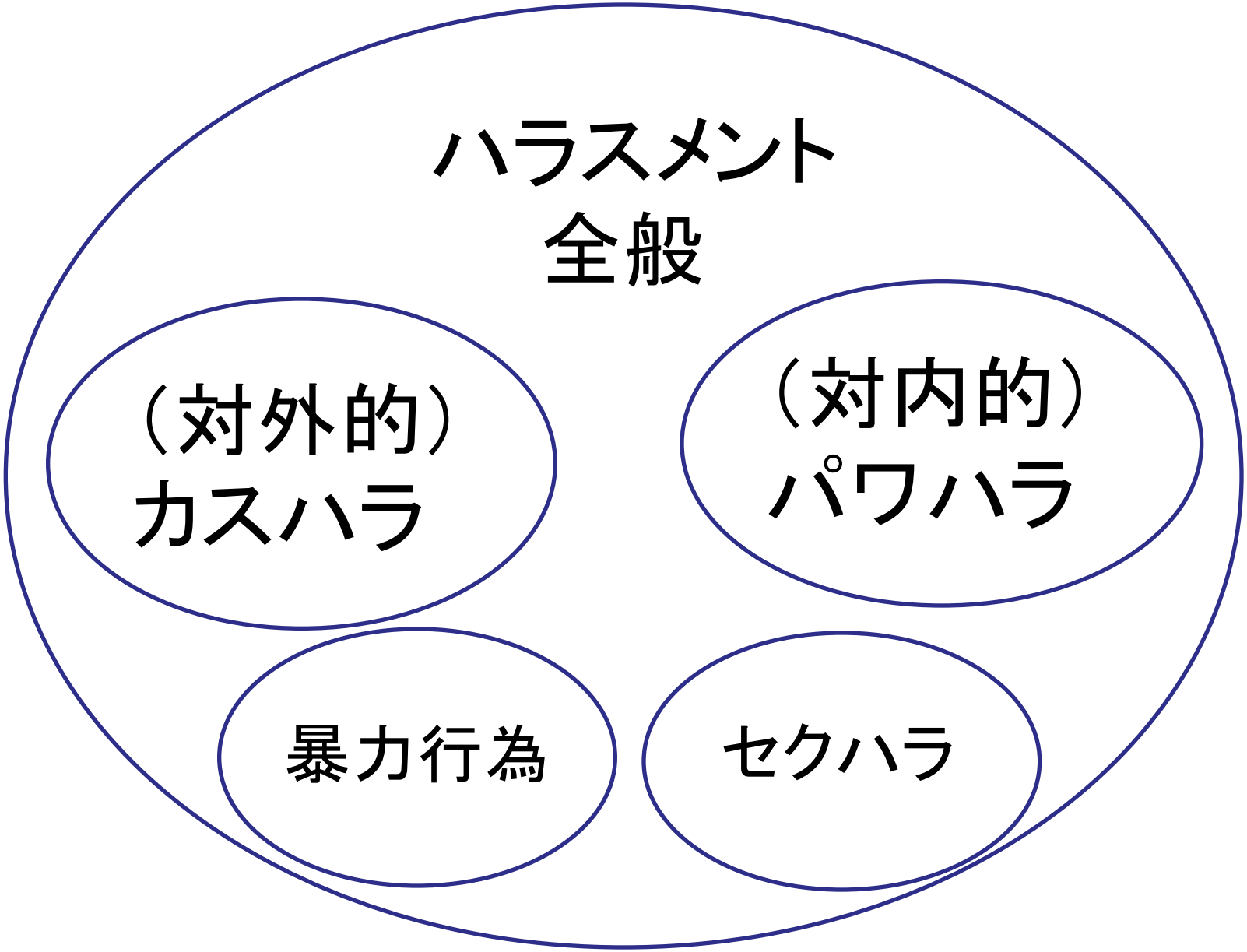
担当者が休みで連絡が取れないと「緊急時はどうすればいいのですか？」と言ってくる。

予約が必要なサービスであっても、「私の権利が侵害された」等と言い張り無理難題を通してしまう。

本人のご主人や親族も意見ができないような関係。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義

- 顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、要求の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なものであること。
- 当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されること。


ハラスメント
全般
（対外的）
カスハラ
（対内的）
パワハラ
暴力行為
セクハラ

雇用主である法人は、職員に対し「安全配慮義務」を負います。

労働契約法 第5条（労働者の安全への配慮）

使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

↑ 違反した場合

労働者が負傷したり病気になったりした場合、法人が損害賠償義務を負う可能性。

基本指針

- ハラスメントは、職員に対する人権侵害行為であり、いかなる場合であろうと許されるものではありません。
- 事業所は、職員が現場において安心・安全に働けるよう配慮する義務（安全配慮義務）を負います。

現場職員に我慢を強いてはいけない。
見てみぬふりをしてはならない。
カスハラをする利用者・家族には
毅然と対処すべき。

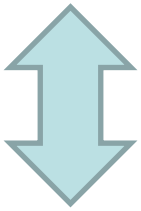
カスハラ対策、従業員の保護を企業に義務化

- 顧客が理不尽な要求をするカスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題化する中、2025年6月4日、カスハラ対策を雇用主に義務付ける法律（改正労働施策総合推進法）が国会にて可決・成立した。
- 同法は、カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることを主な内容とするもの。この義務に違反した事業主は、報告徴求命令、助言、指導、勧告または公表の対象となるため、事業主は、施行日（早ければ2026年10月頃）までに対応必須といえる。

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応（カスハラの発生を契機として、その端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合には、その問題点そのものの改善を図ることも含む）
- これらの措置と併せて講ずべき措置

クレームとハラスメントの違い？

クレーム＝サービスに対する改善要求、契約や法令に基づく賠償請求など。（英訳：claim　根拠に基づく権利行使）目的が達成されればクレームは収束する。



ハラスメント＝こちらが要求に対応しても満足せず、延々と苦情を述べるような場合（手段が目的化している）　暴言や恫喝など表現方法が不適切な場合。

例：送迎員に対するクレーム

あるご利用者より

「ある送迎運転手が，マスクを正しく装着しないまま利用者支援をしていた。

・マスクを顎にかける

・はずした際に車内に装着面を下向きにして置く

他の職員は，感染予防を徹底しているが、一人でも罹患すると，他の職員を介して，自分も罹患するのではないかと不安。」という申し入れがありました。

事業所として、どう対応しますか？

クレーム対応の基本：
誠意をもって対応

- 謝罪すべきときははっきり謝罪する
- 相手の言い分をよく傾聴する
- 相手が何をして欲しいかを適切に把握する
- 迅速かつ的確に対処する
- 複数名で対応するときは情報の共有、連携を徹底する
- 同種のクレームが再発しないよう根本原因を探り、解決する

カスハラ判別＆対応マニュアル例（認知症でない場合）

- 「殺すぞ」と脅したり暴力を振るえば犯罪。直ちに警察に通報。
- 「馬鹿野郎」などの侮辱的、威圧的その他一般常識に照らし不適切な言動をした場合はカスハラと認定。上司に報告し上司から警告、止めるよう求める。
- 一応もっともらしく聞こえる場合、言い分の「正当性」と、その「伝え方」の二つの要素から判断する。

↓

①言い分の中身に正当性があると思われる場合、多少言葉遣い等伝え方に問題があったとしても通常のクレームとして応じるべき可能性が高い。→誠意ある対応を続ける

中身に正当性が認められなければ「カスハラ」の可能性が高い →応じられない理由を示し、話し合いを終わらせる。

②言い分が正当であっても、伝え方や表現が明らかに不適切であれば「カスハラ」の可能性が高く、冷静・丁寧な話し方であれば「クレーム」として扱うべき可能性が高い。

③言い分が一見正当と思われても、同じ話を30分以上繰り返したり、こちらが意見や疑問を投げかけても話が噛み合わない場合は「カスハラ」の可能性が高い。

→ 話し合いを終わらせる

一番簡単な見極め法？

↓

言葉の　キャッチボール

（コミュニケーション）が成立するか否か

また無理難題を
押し付けられて
しまった…でも
圧が強い人だし
…

勇気をもって「できないんです」と投げ返してみよう。
案外分かって頂けるものです。

その場の対応法

- 相手を更に興奮させないよう、その場は穏便に処理する(「ご趣旨は承知致しました」「改めて上の者よりご報告させて頂きます」 無理はせず応援を求めるorその場を離脱する)
- 上司や窓口にすぐ報告する
- 出来事をしっかり記憶している内に記録する
- 危険が迫っているときは、「これ以上は私には対応致しかねます」といい、その場を離れる。

しかし、本人に判断力が無いと
行為の意味を理解できず、
再発防止が見込めない場合も…

身寄りがなく
職員に対し
セクハラ／暴力を
止めない場合

認知症や知的障害であれば
何でも許されるのか

- 責任能力（自らの行為について責任を負うことのできる能力）が認められなければ、民事・刑事ともに法的責任は負わない。
- 国は、認知症等であればハラスメントは成立しないという判断。しかし、いずれにせよ問題行動の停止に向け対策を講じることは可能であり必要。
- 申し入れをしても改善しない場合は、契約解除しか無いことも。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和4年3月改訂版）より

3）セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）

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。

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

- 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）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。
  - 認知症がある場合、もしくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSDである可能性を前提にしたケアが必要です。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ケアが必要です。
  - **認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありません**から、ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要があります。**事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要**です。そのため、**暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切**です。報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・

カスハラ判別＆対応マニュアル例（認知症の場合）

- 暴力行為に対しては正当防衛orその場の判断で身体拘束。
  危険を感じたら応援を求めるorその場を離れる。
- 「馬鹿野郎」などの侮辱的、威圧的その他一般常識に照らし不適切な言動をした場合、上司に報告し上司が利用者の家族等と面談、本人への説得や転居等の対処を求める。
- 利用者本人から苦情や要求があるときは、ひとまず話を聞き記録する。認知症であるために対話が成立しない場合、いたずらに傾聴に時間をかけず、切り上げる。代わりに家族等と協議し解決策を見出す。

相手が責任無能力者であれば、防御もできない？

刑法第36条（正当防衛）：

急迫不正の侵害に対して、自己又は他人の権利を防衛するため、やむを得ずにした行為は、罰しない。

防衛の程度を超えた行為は、情状により、その刑を減軽し、又は免除することができる。

認知症・知的障害等の利用者に対しても
正当防衛は成立します（必要最低限の防衛措置であることを要します）。

利用者自身に非はなく、家族がハラスメントを止めない場合、かつ次の引継ぎ先が望めない場合でも、
解除・サービス停止してしまってよいものか？

利用者の
生活、命

職員の
人権

簡単に割り切れないケースも…

いずれにせよ、重要なことは

抱え込まない こと！

職員単位でも、施設単位でも。
上司、行政に相談。
相談された方は親身になり我がこととして一緒に考える。

これからは、トラブル・ハラスメント対応の切り札（根拠）として

コンプライアンス

を使いましょう。

コンプライアンス≒「法令遵守」

「事業体が、法律や社会規範等を遵守すること」

※いわゆる法令だけではなく、「人々の期待・要望に応える」という意味も含まれる。

自分たちを縛るイメージ…？

↓　実は

「自分にとって有利にも使える」んです！

何故なら、
「法律」「規範」「倫理」は、みんなが
守らなければならないものだから！
度を越したクレーム、非常識な
要求に対しては…

お互い
法律は
守り
ましょう！

法令遵守さえできていれば、恐れることはない。

こんな事例、どう対応？

　デイサービスのご利用者。デイから帰ったところ「補聴器が無くなっている」とご家族から訴えがあった。

建物じゅう探したが見つからず、ゴミの中に紛れているということも無かった。他のご利用者、全職員にヒアリングしたが心当たりのある人はいなかった。どこで紛失したのか、そもそもデイでなくしたのかも分からない。

↑

このご利用者に対し、

①デイは補聴器代を弁償すべきでしょうか？

②デイを紹介したケアマネも責任を負うでしょうか？

民事責任の大原則：

主張・立証 責任

は被害者（利用者・家族）側にある。

損害賠償の「要件」

③因果関係

①事実

②結果

④過失（評価）

回答例（デイ）:

「恐れ入りますが弊所としましては現場の捜索や関係者への聞き取りなど考え得るあらゆる手を尽くしましたが、補聴器を発見できませんでした。

法的には、当事業所のサービス中に補聴器を紛失されたことがある程度確証を持って事実であるといえ、かつ当事務所にその紛失につき過失が認められない以上、法的責任を負うものではないというルールとなっているようです。そして、そのような被害に至る経緯は原則として被害を主張されるご利用者様の側でして頂くということになります。

勿論、弊所も事業所として説明責任を負いますが、これは通常一般に求められる水準の調査と報告をすることで足りると解されるところ、今回は考え得る調査を行った結果ですので、ご了承頂ければと思います。」

回答例（ケアマネ事業所）:

「お気持ちはお察し致しますが、

いつ、どこでどのように補聴器が紛失したかが明らかとならない以上は、民法上弁償の責任を負うものではないというルールとなっているようです。そして、そのような被害に至る経緯は原則として被害を主張されるご利用者様の側でして頂くということになります。

仮にデイサービスが損害を生じさせたとしても、担当ケアマネ事業所が自動的に何らかの法的責任を負うということにはならず、法的な観点からお支払いは致しかねます。」

現場のコンプライアンス護身術

①根拠規定を探す（検索する）。ルールが無ければ作る。

②規定のキーワードに引っ掛けて相手を説得する。

（定義重視、原則と例外、権利と義務、）

相手がどのような反応をしようと、淡々と進めること。

だめなものはダメ。

是々非々の姿勢が重要。

違法・不正・誤りには毅然と
対処する必要。
その為の根拠となるのが
法令（コンプライアンス）！

気弱なあなたでもできる！
コンプライアンス管理術

① ルールを決めて

② ルール通り動き

③ 記録する。

ルールはある程度自由
につくって良い！まずは
契約書・重説を見直そう。

介護・福祉系弁護士法人
おかげさま

「カスハラ防止啓発ポスター」
無料ダウンロード！

「ヘルプマン！」の作者、くさか里樹先生描き下ろしイラストのオリジナルポスターを、無料でダウンロードしてご利用いただけます！

スタッフルームや廊下、受付エリアなど、施設内の様々な場所でご活用いただけます。

下段の白地の欄にはこのように各法人・施設の名称等をご記入ください

ダウンロードは以下のフォームからどうぞ！

施設バージョン、ケアマネ訪問事業所バージョンが御座います。完全無料ですので是非周囲の事業所にもお薦めください。

重説等への記載例：

＜ハラスメントの禁止＞

職員への次のようなハラスメントは固くお断りします。ハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。当施設の快適性、安全性を確保するためにもご協力をお願いします。

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。たたく。唾を吐く。

② 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。例：怒鳴る。威圧的な態度で文句を言い続ける。理不尽なサービスを要求する。

③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。

長時間の拘束に対しては

弊所をはじめとする福祉サービス機関は、広く市民の皆様に福祉サービスをご提供し、或いは福祉サービスをご利用頂けるよう、適宜情報提供するなどの支援をすることを目的としています。

その活動の中で、特定の方からの長時間／長期間にわたるご相談やご質問、解決すべき課題と関連性を認め難いお話などに一人の職員が対応し続けることは、他の多くの方々を支援する機会が失われることに繋がりかねません。

そのような観点から、弊所ではご相談の時間を原則１回あたり３０分とし、回数や総時間数等に上限を設けさせていただいております。

ただし課題との関連性や必要性の見極めは事案により異なり得るところ、すべて一律に上限を設定することは致しません。必要に応じて、職員が個別に申し入れをさせていただきます。

皆様のご理解・ご協力のほど宜しくお願い致します。

ある役所の窓口に掲示されていたアナウンス

介護・福祉系弁護士法人
おかげさま

「カスハラ防止啓発ポスター」
無料ダウンロード！

「ヘルプマン！」の作者、くさか里樹先生描き下ろしイラストのオリジナルポスターを、無料でダウンロードしてご利用いただけます！

スタッフルームや廊下、受付エリアなど、施設内の様々な場所でご活用いただけます。

下段の白地の欄にはこのように各法人・施設の名称等をご記入ください

ダウンロードは以下のフォームからどうぞ！

施設バージョン、ケアマネ訪問事業所バージョンが御座います。完全無料ですので是非周囲の事業所にもお薦めください。

日常的なハラスメント対処の流れ：

1．現場職員には「ハラスメントかも？」と思ったら、取り敢えず報告・相談してもらい実態把握に努める。
2．本人に、問題行動を止めるよう申し入れる（認知症の場合は家族等と協議）
3．改善がみられずやむを得ない場合、事業所側から契約解除する。
4．解除に伴い、次の事業所探し等に協力する。

カスハラ相談窓口の注意点

- 相談者を否定しない
- 小さな事でも放置せず、上に報告し組織として動く
- 相談内容は必ず記録する

↑

マニュアルを整備し、相談窓口となる人を教育すること。

本当に必要だが、実際にはなかなかできないこと　？

ハラスメントをする行為者への申入れ

困るので
止めてください！

相手方にハラスメントを止めてもらうよう申し入れるときの注意点：

- なるべく早い段階で、困っていることを相手本人に伝える。
- 相手の話は極力傾聴し、関係構築に努める。
- 相手の人格を問題視するのではなく、客観的な行動態様にフォーカスし、具体的にやめてほしいことを特定して申し入れる。
- 淡々と話す。こちらが感情的になったり、動揺しないこと。

相手との会話（通話含む）を
秘密録音することは、合法です。

お守り代わりにICレコーダーや録音アプリを。
罪悪感を感じる必要は全く無い！

実例1

透析患者がスタッフを恫喝するためクリニック側から解除を断行した事例

敬語や丁寧語を用いず命令口調であり、職員に対して「お前」呼ばわり。

スタッフに「嘘をついた」等と断罪し、詰問し執拗に謝罪を求めた。

「5分以上放置されていた。他の患者と話す余裕があるのなら、自分のところへ来て対応するのが先じゃないのか」等と言い募った。

「あの人は口先だけで患者さんの本当に気持ち解ってないよ」

医師法１９条1項（応召義務）

診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

↓　カスハラとの関係では

迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合

診療の求めを拒否できる場合：

（令和元年12月25日「応召義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について）

医療機関の対応としてどのような場合に患者を診療しないことが正当化されるか否か、また、医師・歯科医師個人の対応としてどのような場合に患者を診療しないことが応招義務に反するか否かについて、最も重要な考慮要素は、患者について緊急対応が必要であるか否か（病状の深刻度）であること。

このほか、医療機関相互の機能分化・連携や医療の高度化・専門化等による医療提供体制の変化や勤務医の勤務環境への配慮の観点から、次に掲げる事項も重要な考慮要素であること。

- 診療を求められたのが、診療時間（医療機関として診療を提供することが予定されている時間）・勤務時間（医師・歯科医師が医療機関において勤務医として診療を提供することが予定されている時間）内であるか、それとも診療時間外・勤務時間外であるか
- 患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係

実際の患者とのやり取り

診療契約解除のポイント

- 相手の挑発に乗らず、常に冷静沈着でいること。
- 契約書は取り交わさないが契約自体は成立している
- 解除規定が存在しない場合、都度ルールを作る必要
- 透析は継続しないと命に関わるので強くいえないが、だからこそ毅然と申し入れる必要
- いきなり解除ではなくワンクッション（イエローカード）を挟む。丁寧なプロセスが重要
- 当事者の立場から言いづらい場合、弁護士が代理人となり対応しその後も窓口となることが合理的であり効果的

申し入れ文章例：

平素より弊所サービス「○○」をご利用頂き有難う御座います。

この度弊施設職員に対し、以下のような言動がB様（ご家族様）の方で見られたとのことで、失礼ながら現場職員らが対応に苦慮しているとの報告を受けました。

勿論職員の報告内容がすべて真実であるとは限らず、事実に反する点等ありましたらご指摘頂ければと存じますが、仮に事実であるとして、弊施設としては今後B様に以下のことをお守り頂きたく、お手紙を出させて頂きました。

１　A様の所にだけ優先してサービスに入ることや、特に手厚いサービスを求めることをしないこと

２　職員数には限りがあるところ、対応が遅れることもあり、必ずしもA様やB様が希望する通りのサービスが提供できるとは限らないことを理解すること

３　弊所の職員や関係者を呼び捨てにしないこと

４　弊所職員の報告や発言を疑ってかかるような発言は控えること

前項以外にも遵守頂く必要が認められる事項があれば、また改めてお願いすることもあろうかと存じますが、ご利用契約に基づく相互の信頼関係を維持するためにも、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

施設に押しかけ無理難題を押し付ける家族

- デイの利用者Eさんが食事中に誤嚥事故を起こし、意識不明の重体になりました。
- 施設側は、事故の経緯や原因を調べご家族に報告し謝罪しましたが、家族は納得せず、何度も施設に電話をかけ再度説明を求めたり、デイに押しかけ長時間居座り「何か隠しているだろう」「本当のことを教えろ」「母に土下座して謝れ」等とまくしたてています。

↓

デイとして、どう対処すべきでしょうか？

刑法第２３３条（信用毀損及び業務妨害）

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、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

刑法第２３４条（威力業務妨害）

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

刑法第130条（住居侵入等）

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

「お帰り下さい」と言われても
帰らない場合は

不退去罪

が成立する。

- 対応に不満を持つ利用者家族が、突然事務所に怒鳴り込んできた。

興奮した様子で数時間まくし立てているが、通常業務に支障が生じている。

↓

脅迫罪（何かを要求してきたら強要罪、恐喝罪）

威力業務妨害罪

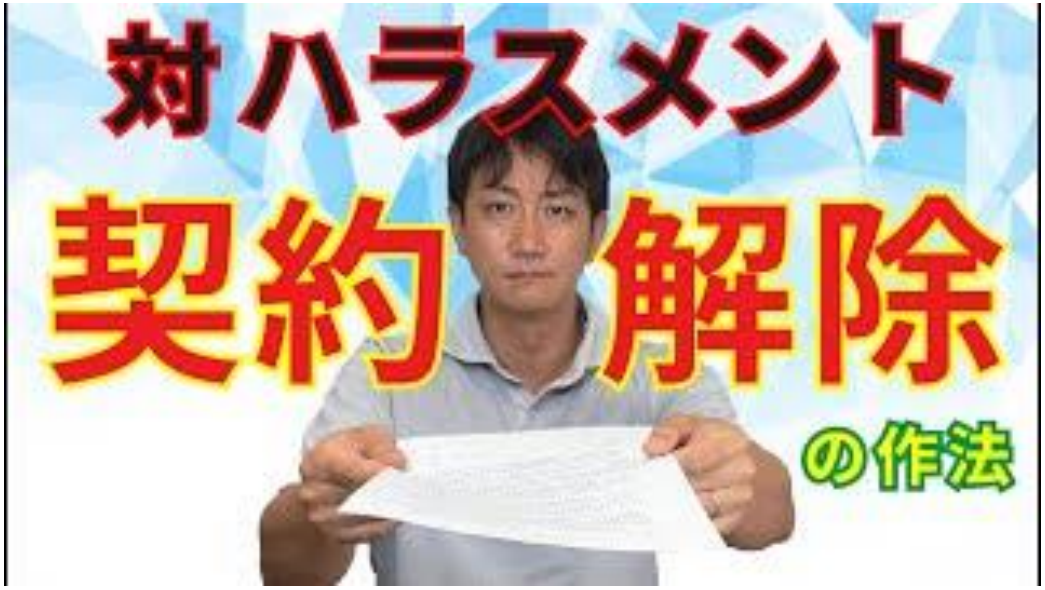
不退去罪

侮辱罪　等

刑法
を味方に
つけよう

訪問時、帰らせてくれないときの対処法：

- 「ご要望は分かりましたが、生憎次の予定がありまして、今日はここで失礼しなければなりません。そのように強い口調で言われるのでは、刑法上監禁罪も成立しかねず、私としても身の危険を感じますので警察に電話せざるを得なくなりますが宜しいですか。」と冷静に答える。
- 事前に滞在できる時間を区切って伝えておき、二人以上で訪問する。
- 録音機のスイッチを入室前から入れておく。


対ハラスメント
契約解除
の作法

弁護士が作った
解除通知文
全員にプレゼント！

契約書の条項（事業所からの解約）

第　条

事業者は利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

改訂例：

第　条

次の事由に該当する場合は、事業所は利用者、身元保証人その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、30日前に身元保証人に対し文章で通知することによりこの契約を解約することができます。

ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約することができます。

① 利用者、身元保証人、またはその家族等が、事業所やサービス従業者或いは他の利用者その他関係者に対して故意にハラスメントや暴言・暴力等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行ったとき

② 利用者、身元保証人、またはその家族等が、事業所や職員、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断したとき

③ 身元保証人またはその家族等が、利用者のサービス利用に関する事業者の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等、事業者の運営を著しく阻害する行為が認められるとき

解除の方法：施設から契約解除を通知する。

- 相手方の同意や返答は不要。配達証明等で相手に届いたことを証明できれば通知文でOK。
- 契約書の第何条に、いかなる事実が該当するかをはっきり示す。
- 引き継ぎの問題は残るので、関係者との調整が必要。

訪問介護の契約解除が有効と認められた裁判例

（平成27年 8月6日東京地裁判決）

家族が訪問介護員にハラスメントを繰り返したとして、事業所側から契約を解除した。

解除されてほどなく利用者が脳出血で死亡し、遺族は契約解除が不当であったとして、訪問介護業者に損害賠償1900万円の支払いを求めた。

原告のひとりである長男A氏は、仕事の合間を縫って、同居する親を熱心に介護していた。朝4時には起きて洗濯、掃除、入浴・食事介助、デイサービスに出かける準備を毎日行っていた。しかし気分のムラも激しく、介護関係者へのクレームも頻繁だった。

A氏はヘルパーに対して次第に、訪問介護計画等により定められたサービスの範囲（歩行困難にも拘らず歩行介助を求めるなど）を逸脱した要求をするようになった。

ヘルパーが「できない」と答えると不機嫌になり、大声で怒鳴るため、ヘルパーは恐怖感から従わざるを得ないこともあった。

あるときA氏は、ヘルパーに対して1時間近く怒鳴り続けた挙げ句、塩を投げつけて追い返した。

A氏は「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。今思い出しても腹が立つ」等と言い放った。

判決文より

「…以上のとおり，もともと原告には，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，

さらに原告がヘルパーに対して上記の暴力行為（塩を投げつけた行為）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被告の判断は相当であったものと認められる。」

限界事例における対応の見極めポイント

- 当該ハラスメントの程度・頻度
- 職員・事業所の被害状況
- 改善を求めたときの相手方の反応
- 問題となる家族の代わりに対応できる家族等の関係者の有無

↑

上記要素を総合的に考慮し、対応を考える必要。「何を言われたか」だけで判断しない。

運営基準第１３条（引き継ぎ）

指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時にサービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

↑

できる範囲でよい。「次の担当事業所を見つけなければ解約できない」ということではない。

厚生労働省令和3年度調査
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

b) ハラスメントの発生に備え、準備している事柄や対策の実効性を上げるために工夫している点

ハラスメントの発生に備え、準備している事柄や対策の実効性を上げるために工夫していることについては主に以下のような回答があった。

・連絡、相談の徹底

・予防のための研修の実施

・各種会議内でハラスメントに対応する方法を検討する時間を設けている

・ハラスメント担当職員の設置

・ハラスメント対応マニュアルの整備

・弁護士事務所との顧問契約

・事務所内の死角をなくし、見通しが良くなるようなレイアウトにしている

・ハラスメント発生時における対応フローチャートの整備

・ハラスメント防止規定の策定

弱い犬ほどよく吠える

毅然と向き合いはっきり拒絶することで、引っ込んでしまう場合が殆ど。

対処法実例１：障害施設編

- 施設入居者が明け方、物を窓から車道に放り投げ、大きな音を出してしまった。
- それを咎めた向かいの住民が施設に怒鳴り込み、事務長に「謝罪しろ、誠意を見せろ」と言い募った。
- いくら謝っても許してくれず、「近所一帯に謝罪して回れ」などと高圧的に命令してくる。

どう対応すればよいか？

「顧問弁護士にも相談しているが、法的にどこまで説明等行うかは決められておらず、基本的に法人の判断となります。

今回の件はご迷惑をおかけし申し訳なかったが、こちらにできることも限界はあるので、ご要望あれば法的根拠に基づき主張頂きたい。顧問弁護士の方で対応することも可能です」と返答されるとよいかと思います。

承知致しました。助かります！今回の対応でさらにトラブルに発展しそうであればお力お借りさせていただきます！

対処法２：ショートステイ

ショートステイ利用者の帰宅後、家族から「お宅の施設から帰ってきたら、足がむくんで認知症が明らかに進んでいる。何をしていたのか説明しろ。今日の午後６時にうちまで来い」と命じられました。

↓

どう対応する？

顧問弁護士のアドバイス:

相手がエキサイトし身の危険を感じるようであれば、カスハラといえ、言いなりになる必要はありません。

「生憎今日は予定があり対応できず、また法的な問題にもなり得るので、顧問弁護士と相談してご回答したい。ついては、もう数日お待ち頂きたい」と伝えます。

その上で介護日誌や計画書等の写しを送りケア内容をご説明することが考えられますが、「情報の伝達を確実にするため文章でやり取りさせて頂きたい」と伝えると良いでしょう。

聞く耳を持たず一方的に言い募るようであれば、当職が施設の代理人となり代わりに連絡します。

対処法３：整形外科を受診後、誤診であると言いがかりをつけてきた事例

高齢の患者が「腰の具合が悪い」ということで整形クリニックに予約をとり来院しました。

医師が診察を行い、問診、レントゲン検査を入念に行いました。結果として異状は確認されず、患者はそのまま帰宅しました。しかし後日、患者はクリニックへ現れ「異状なしと診断されたが、痛みが再発したので別の医療機関を受診したところ、実際は骨折をしていたことが判明した。」「院長の態度が悪く許せない。患者を馬鹿にしている」といった苦情を申し立てました。

院長がクレーム対応にあたりましたが、患者と院長の話し合いでは全く話し合いにならず、エキサイトし、自分の主張を押しつける患者のやり方にクリニック側は困り果てました…

弁護士としての対応

診察記録をもとに「診察は適切であり、万一見落としがあったとしても診察当日の対応は適切であり、いずれにせよ異状は見受けられなかったため過失は無い」と説明。

しかし、患者は納得せず長文の質問文が事務所に送られてきた。こちらが何を言おうと、聞く耳を持たず全否定してくるという姿勢（「ご説明願えますでしょうか？」「聞き間違いではすまないレベルだと思います」）

当初の要求は診察代の返金や3日分の休業補償、他院での診察費等にとどまっていたが、「数十万ではすまされない」とエスカレート。

和解の提案

今和解に応じるのであれば、特別に「お見舞金」というかたちでいくらかの解決金を支払うと提案した。

その代わりに、「今後はクレームを出さないこと、クリニックの悪口を言いふらさないこと」等を条件とした。

↓

あっけなく合意に至る

返答文

本件は誤診ではないことは明らかであり、既にご返金しました診察費の他に賠償等に応じることはできません。

しかしながら、本件の早期解決のため、依頼者との協議を重ねまして今回特別に5万円の解決金（お見舞金と表現することもできますが）を、先に返金しました診察料とは別にお支払いするとの条件で添付の合意書に双方が署名し、早期に終結させるという解決法をご提案することと致しました。

なおこれまで頂いた複数のご質問については、当方において回答やご説明をする意思はありません。

これらについて法的に争う場合は患者様の方で提訴頂く必要がありますが、その場合は粛々と対応する所存です。

今回ご提示する解決金は、そのような疑問等を措き早期に終結させるためのものであることをご理解頂ければと思います。

トラブルになりそうなとき、不安なときは弁護士に相談を！

- 弁護士は「困ったとき」ではなく、困る前に早めに相談し手を打つ。
- 法律の専門家のOKがあれば、安心して行動に移せる。
- 「こんなことを聞いてもいいのかな？」と迷ったときも相談を！

本講座のまとめ

① カスタマーハラスメントの見極め

→言葉のキャッチボールが成立しなければアウト

③ カスタマーハラスメント発生前の予防策

→指針を掲示しはっきりNO、契約書や重説の見直し、
ポスターや説明文で意識啓発

⑤ カスタマーハラスメント発生後の対応

→ イエローカード、秘密録音、解除

「弁護士法人おかげさま」は、諦めずに頑張る事業所様を全力で応援します。

介護・福祉系弁護士法人
おかげさま

〒160－0023
新宿区西新宿8－9－14　ベイベリー202号

TEL　03－6555－3437
Fax　03－6730－6140
E-mail: sotooka@okagesama.jp （代表　外岡潤）

sotooka jun

フェイスブック申請（その際メッセージを添えてください）、ツイッター登録もお待ちしています！