

介護事業所における カスタマーハラスメント対策について

目次

- 1 カスタマーハラスメントの定義と介護現場における特性
- 2 介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査（長崎県）
- 3 カスタマーハラスメントへの対応

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等の一部を改正する法律の成立

カスタマーハラスメントの定義

カスハラ(顧客等からの著しい迷惑行為)の定義

- (1)職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
- (2)その雇用する労働者が従事する業務の性質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)当該労働者の就業環境を害すること

〔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等の一部を改正する法律(第33条)(令和7年法律第63号)〕

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- ・物を投げつける
- ・蹴る
- ・唾を吐きかける

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

- ・大声を発する、怒鳴る
- ・特定の職員に嫌がらせをする
- ・理不尽な要求をする

セクシュアルハラスメント

意に沿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

- ・必要もなく身体を触る
- ・性的な話をする

介護現場におけるカスタマーハラスメントの特性

介護現場におけるカスハラの特徴

- (1) BPSD（認知症の行動と心理状態）との区別、判断の難しさ
- (2) 訪問介護等、利用者宅で行われる1対1でのサービス提供への不安
- (3) 「正当な理由」なくサービス提供を拒むことはできない

BPSDによる暴言、暴力、性的行動

- ・ 認知症がある場合、認知機能が低下している場合はBPSDである可能性を前提にしたケアが必要で、利用者の主治医やケアマネ等の意見も確認しながらの判断が必要。
- ・ 職員の安全に配慮が必要であることは同じ。

利用者保護

- ・ 基準省令では、「正当な理由」なくサービスの提供を拒んではならないこととされている。
- ・ ハラスメントを理由とする契約解除についても同様に「正当な理由」がなければならない。
- ・ 正当な理由によりサービスの提供が困難であると判断した場合には、他の介護サービス施設・事業所等を紹介するなどの必要な措置を講じなければならない。

現場の職員にとっては、判断が困難な場合もある。

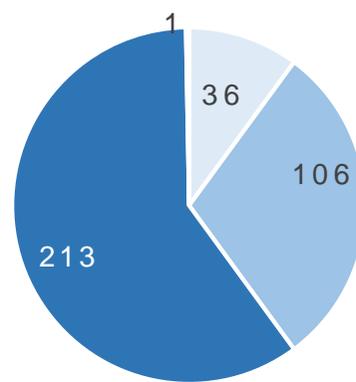
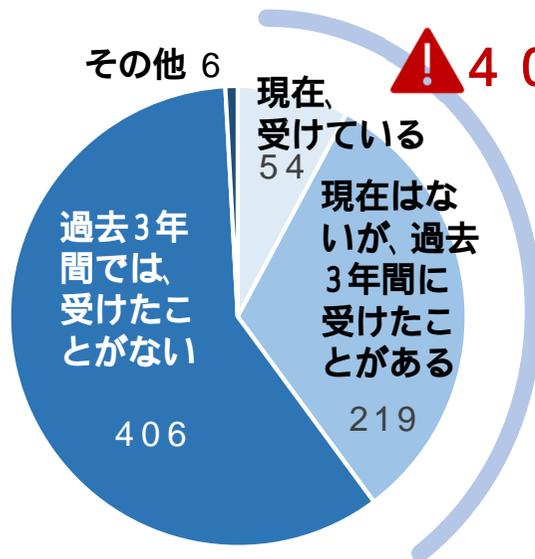


介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査（長崎県）

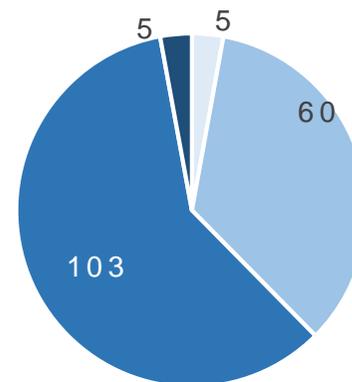
介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査（長崎県）

- (1) 調査期間 令和7年3月4日（火）～令和7年3月31日（月）
- (2) 調査対象 県内の介護サービス事業所 約1,400
- (3) 回答数 685（回答率48.9%）
- (4) 主な質問項目
 - ・ カスタマーハラスメントと感じた行為を受けたことがあるか
 - ・ カスタマーハラスメントと感じた行為の内容
 - ・ カスタマーハラスメントに対する対応状況 など

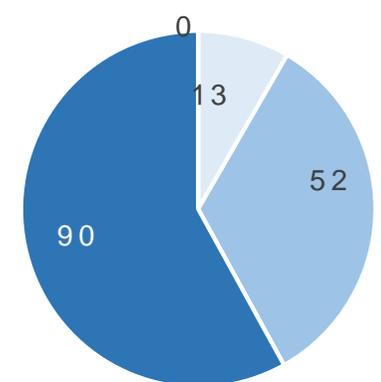
介護事業所全体



入所系サービス



通所系サービス

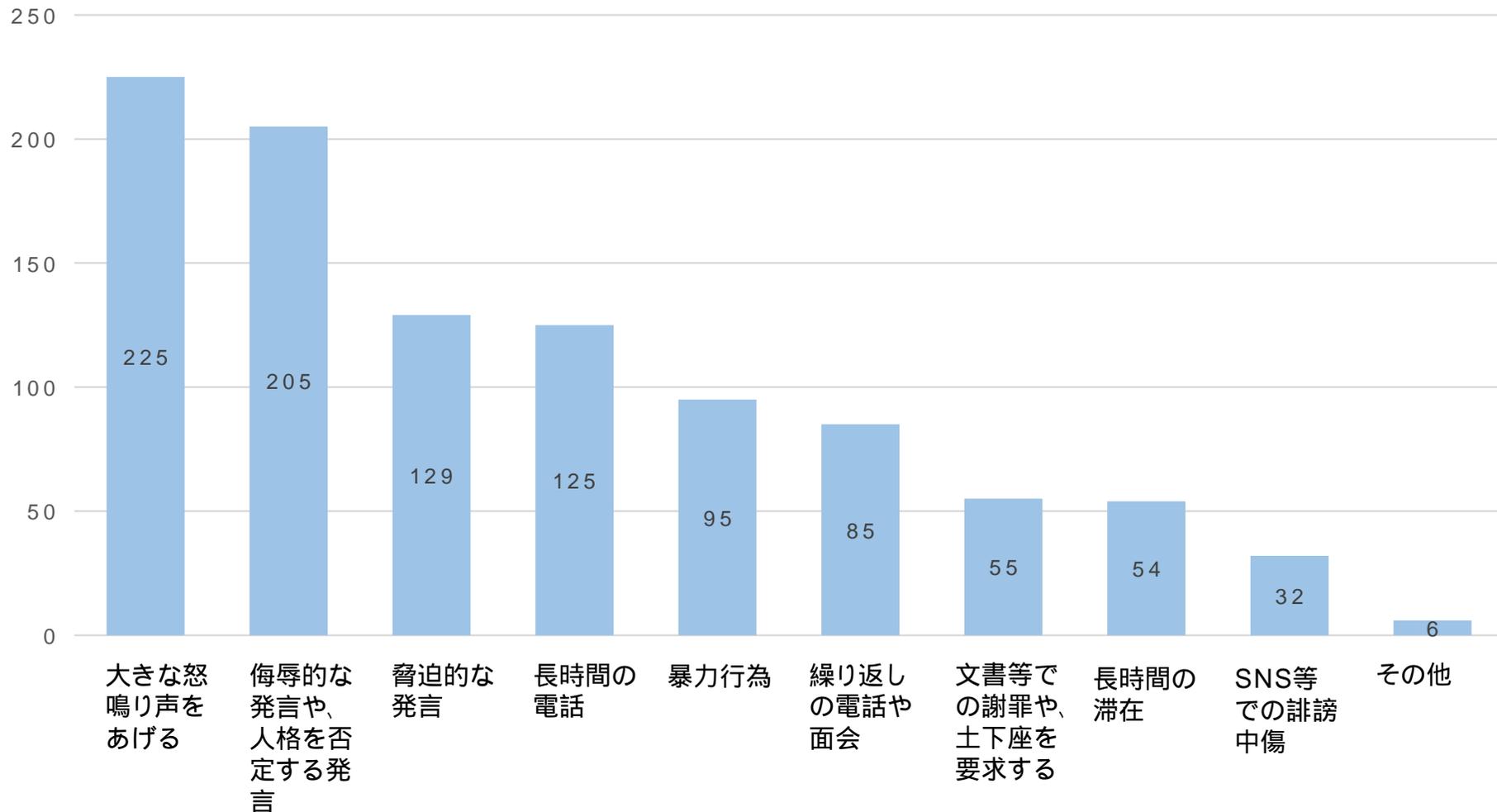


訪問系サービス

介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査（長崎県）

カスハラと感じた行為の内容は、「大きな怒鳴り声をあげる」が全体の32%、「侮辱的な発言や人格を否定する発言」が全体の30%にのぼった。

介護事業所全体



介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査（長崎県）

カスタマーハラスメントによって精神的な負担を感じた職員が退職した、又は、退職の申し出があったと回答した事業所が12事業所あるなど、深刻な状況も明らかになった。

職員への影響

- ・職員が疲弊したり、自信を無くした。
- ・精神的負担（不安感や恐怖感等）による、職員の休職や退職。
- ・ハラスメントを行った相手に対して心理的な不安が生まれ、当該者の介助ができなくなった。

事業所として職員を守るため、「管理者等が対応する」「職員への定期的な面談を実施する」等の対応をされている一方で、「どのような行為がカスタマーハラスメントにあたるのか線引きが難しい」という意見もあった。

カスタマーハラスメントの判断の難しさ

- ・要望やクレームとカスタマーハラスメントとの判断が難しい場合がある。
- ・職員により受け止め方の違いがあり、ハラスメントに該当するかの判断がやや困難。
- ・事案を検討すると事業所側にも問題が見つかる場合もあり、ハラスメントの判断が難しい。

カスタマーハラスメントへの対応

令和3（2021）年度介護報酬改定

全ての介護サービス事業者に、ハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策を求めることとする。

✓ パワハラ・セクハラ

ハラスメント防止のための方針の明確化及びその周知・啓発、相談体制の整備や迅速な対応を義務付け

✓ カスタマーハラスメント

相談を受けて適切に対応、被害者への配慮や被害防止の取組の実施を推奨

→ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和3年度改訂）

→ 管理者向け研修のための手引き（令和3年度改訂）

→ 職員向け研修のための手引き（令和3年度改訂）

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等の一部を改正する法律(労働施策総合推進法)

カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については**国が指針を定める**こととする。

🔊) 具体的な措置の内容

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
相談体制の整備・周知
カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応 等

国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化

🔄 カスハラが招く悪循環

職員の心身の疲弊

離職者の増加
就職者の減少

職員の負担増加

サービスの質の低下

組織的対応体制の構築

ハラスメントに対する基本的な考え方や対応方針を決定し、事業所内で意識を統一
役割を明確化し、発生時の対処ルールを作成
介護サービスの範囲や方法、またハラスメントへの対応方針を説明

予防のための取組

ハラスメントの予防や対策に関する研修の実施

- ・サービスの範囲やルールを統一して徹底し、属人的なサービスはしない
- ・利用者が言葉にできない気持ちやニーズを汲み取るためのコミュニケーション力の向上

リスク要因の把握

- ・逃げにくい場所や部屋の構造ではないか
- ・鈍器になりそうなものが手近にないか
- ・ペットが放し飼いになっていないか

発生後のケア

職員の相談フローや相談窓口の整備、周知
管理者や担当者の過度な負担の回避
要因を分析し、ケースに沿った適切な対応