

高齢者住まいのリスクマネジメント

—高齢者住まいの顧客ハラスメント対策—



SOMPOリスクマネジメント株式会社

医療・介護コンサルティング部

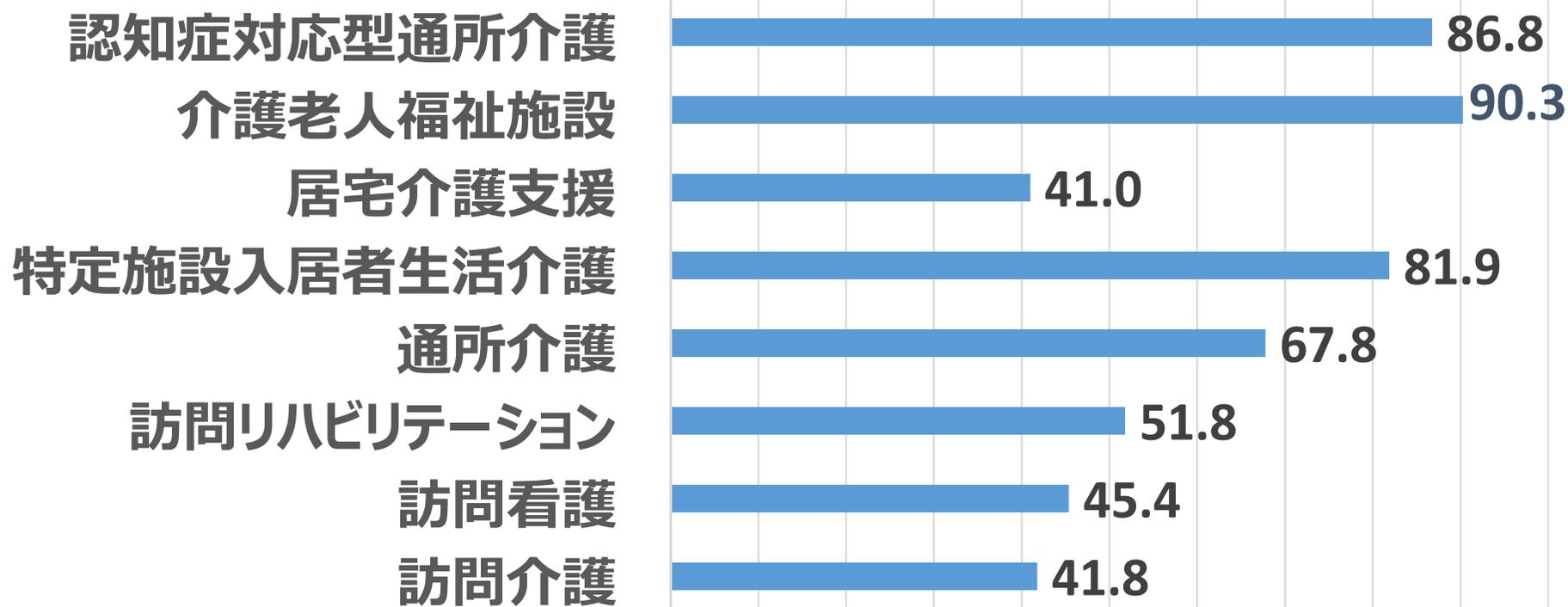
泉 泰子



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 ①

身体的暴力

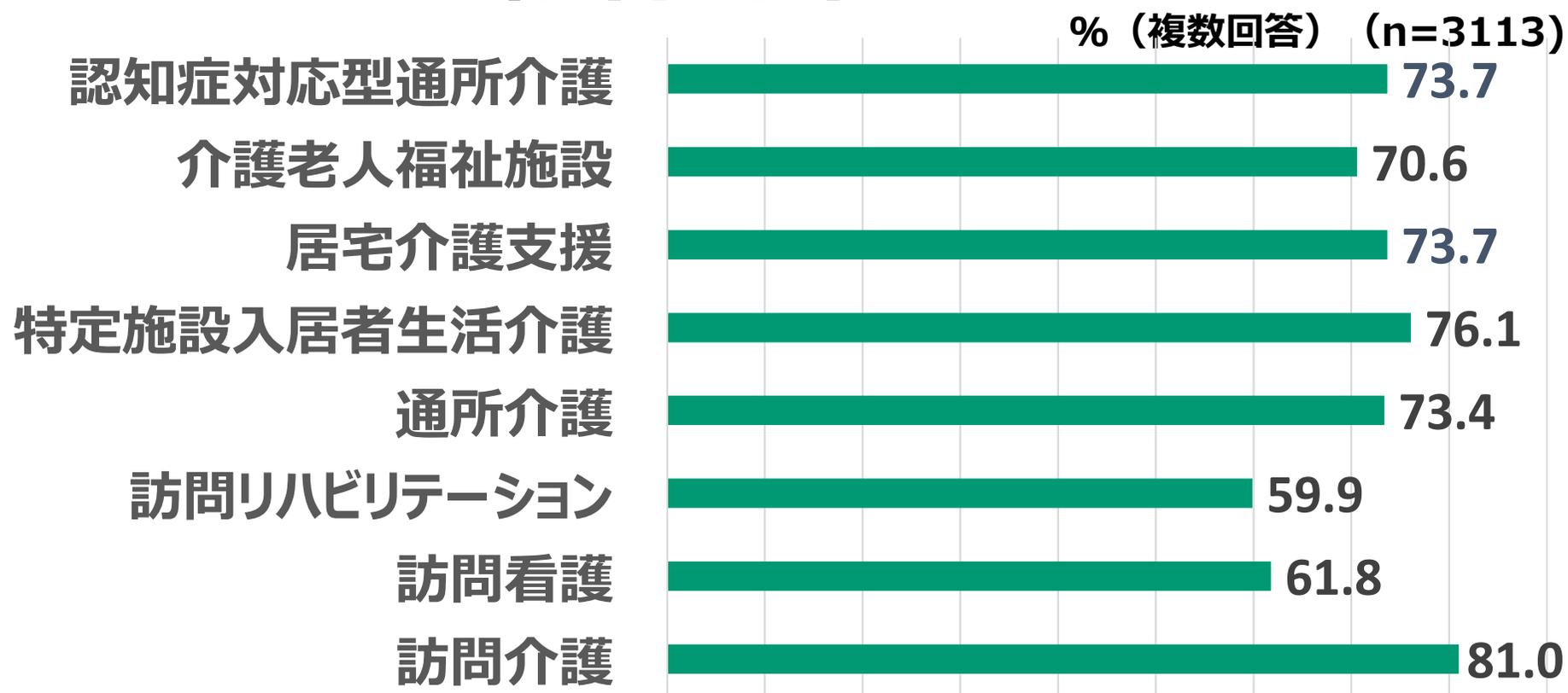
% (複数回答) (n=3113)



厚生労働省：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html access for 2021/4/28

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 ②

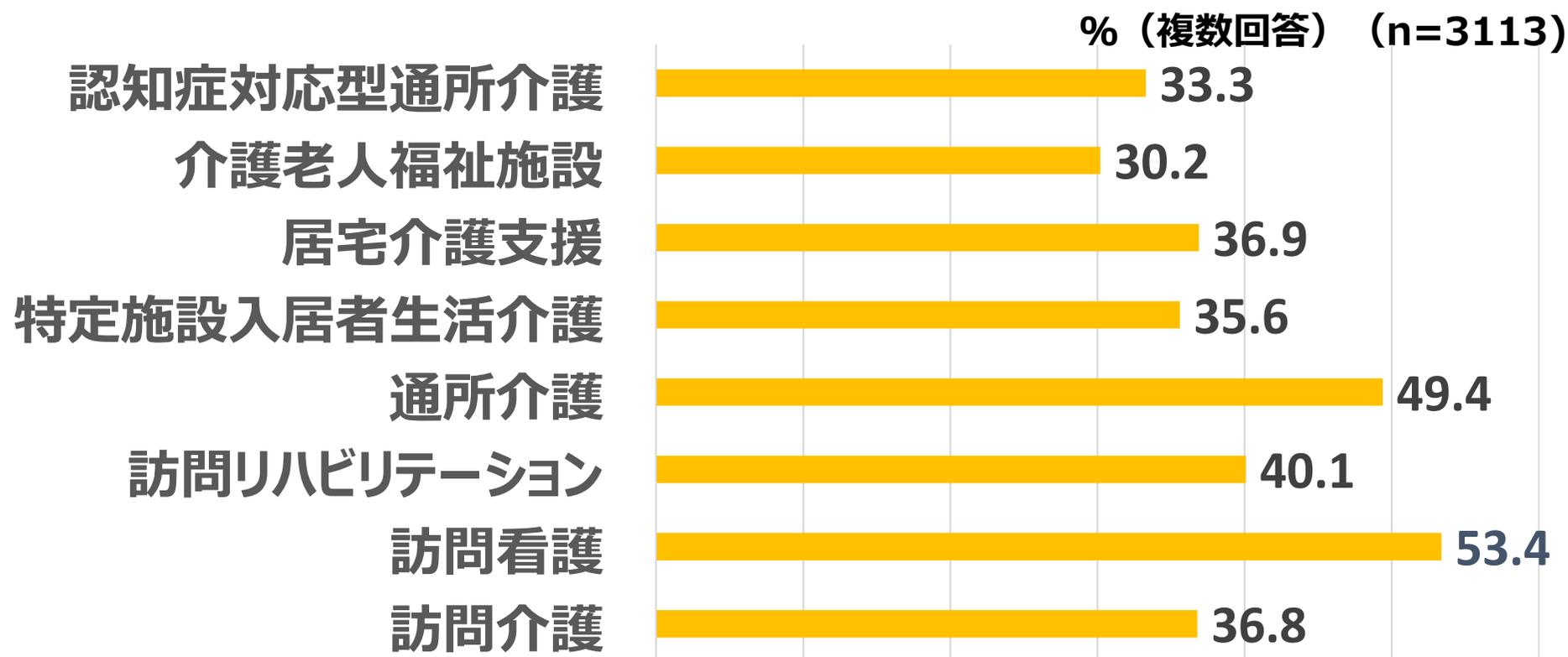
精神的暴力



厚生労働省：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html access for 2021/4/28

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 ③

セクシャルハラスメント



厚生労働省：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html access for 2021/4/28

ハラスメント対策義務化

2022年4月から全企業に対し、パワハラ防止対策が義務化されています。パワハラ・セクハラ等組織として対策を打たなければなりません。

気を付けましょう！のレベルではなく、法律として義務化！
令和3年介護報酬改定も「ハラスメント対策の強化」
ハラスメントへの対策強化が運営基準に盛り込まれた

⑩ ハラスメント対策の強化 【全サービス】

■ ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

○ 運営基準（省令）において、事業者が必要な措置を講じなければならないことを規定。【省令改正】

【基準】※訪問介護の例

指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は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訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。（新設）

（※）併せて、留意事項通知において、**カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化**等の必要な措置を講じることも推奨する。

組織で取り組むハラスメント対策

1. トップのメッセージ

- 組織としてハラスメント対策の方針を明確にし、施設のトップから全職員に対してハラスメントは取り組むべき重要課題であるということを発信しましょう。

2. ルールを決める

- 労使一体で取り組みを進めるために、労使協定などでルールを明確化のうえ、罰則規定などを具体化して、ハラスメント対策マニュアルなどを作成しましょう。

3. 実態を把握する

- 職場での実態を把握するために、早い段階でアンケート調査を実施して、ハラスメント防止対策を効果的にすすめられるようにしましょう。

4. 教育する

- 教育のための研修の実施は、予防策の中で効果的です。職員全員が受講できるように定期的に実施し、新卒・中途採用者に対しても入職時の研修に取り入れるなどしましょう。

5. 周知する

- 組織の方針やルール、相談窓口などについてポスターを掲示したり、パソコン上で職員がすぐに見られるようにしたりするなど、周知を実施しましょう。



出典：日本看護協会HP<https://www.nurse.or.jp/nursing/shuroanzen/safety/harassment/index.html> access 2021/4/9

解決のための組織の取り組み

1. 相談や解決の場を提供する

・ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談対応者は守秘義務を負うこと、プライバシーを保護することを明確にしましょう。施設内での設置が難しい場合は、外部の相談窓口の利用を検討しましょう。

2. 再発防止のための取り組み

・相談者への迅速な対処や、ハラスメントの早期解決が再発防止につながります。一時的な対応にならないために、解決後も対応策の見直しや改善を継続的に行いましょう。



出典：日本看護協会HP<https://www.nurse.or.jp/nursing/shuroanzen/safety/harassment/index.html> access 2021/4/9



特に高齢者住まいにおいては

- ・利用者や家族等（※）からのハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題として捉えること

※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。

- ・利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす影響について管理者等が理解を深めること

- ・ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ること

- ・上記を理解したうえで対策や対応を学ぶこと

カスタマーハラスメント対策の重要性

利用者・家族からのハラスメントの考え方

職員への利用者・家族から

- ・ 不必要な身体への接触
- ・ 卑猥な冗談やからかい



利用者本人に
不法行為責任・
刑事責任が
生じることも

利用者に寛大であること **≠** ハラスメントを放置すること



こんなフレーズを言ってしまういませんか？

「あなたにも問題があったんじゃない？」

「どうして避けられなかったの？」

「認知症なんだから、もう少し我慢したら」

「よくあることだから気にしたらだめ」

認知症・BPSDの場合

認知症やBPSDによるセクハラ等のハラスメントは、不法行為であるとして「法的に対応する」ことはできません。

しかし！「ハラスメント」であることには変わりません。
＝組織対応の重要性



- ① 認知症・BPSDの状態を把握
- ② しっかりと「NO!」を伝える
- ③ 他のスタッフと情報共有
- ④ 報告！

教育・周知・徹底

単に担当を変えるということでは解決はしない。

職員が認知しておくこと4つのポイント

- ・何がハラスメントとなるのか？
- ・その行為の元となる認知症、BPSDの状況を確認

1



- ・無視したり、はぐらかさずきっぱり「No」という。

2



- 【しっかり明示】
1. 相談は組織で受け止めます
 2. 報告により不利益は受けません
 3. 情報提供した人も不利益を受けることはありません

- ・組織として対応方法と再発防止策の検討をする

- ・スタッフ間で情報共有し注意喚起とともに記録

3



4

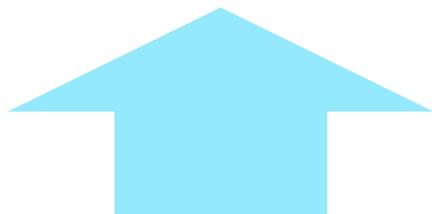


カスタマーハラスメント防止のポイント



高齢者施設を知らないからモンスターな要求となる

「今度ね、うちのお父さん、高齢者施設に入ったの」
「もうこれで安心。楽になったわあ！」



何でもやって
くれる

家族のように

**利用者・家族の過度な要望は
説明不足から**

**プロフェッショナル
サービスの提供**

介護サービスをボランティア的にとらえている人はまだまだ多い

十分な契約時の説明を行い、過度な期待を抱いていないかどうか

確認してから、ケアプラン・サービス提供をする

ニーズの段階で早期に対応

日々の業務の中で、利用者・家族のニーズを捉えることの重要性

十分な聞き取りによるニーズの把握

※ニーズに対し、すべて応えることではない。

- ・事業所として、組織として対応可能なニーズかどうか。
- ・対応が可能であればマニュアル化し、常に対応。
- ・対応不可能な場合は、施設として不可能な理由を明確に説明。

※個々の職員レベルで
対応が異なることが一番問題



契約時に説明すべきこと

<〇〇から解約する場合>

次の事由に該当する場合には、〇〇〇は、少なくとも3ヶ月前に利用者および保証人に対して理由を示した書面により解約を申し入れることにより、本契約を解約することができます。この場合、〇〇〇は、利用者および保証人に対して説明および協議の場を設けるものとします。

- ① 利用者が、利用料その他の支払いを1ヶ月以上滞納したとき
- ② 利用契約「禁止または制限される行為」の規定のいずれかに違反したとき
- ③ 保証人が利用契約「保証人」の規定を遵守しなかったとき
- ④ 利用者が、重篤な感染症にかかり、または保持し、利用者に対する通常の介護方法では感染を防止することができないとき
- ⑤ **利用者・保証人または利用者の家族・その他の関係者の言動及び要望等が、利用者自身または他の利用者あるいは〇〇〇の従業員の心身または生命に危害を及ぼすおそれがあるとき、または他の利用者への本件サービスの提供に著しく悪影響を及ぼしたとき、〇〇〇に定めるハラスメントと判断され、改善の申し入れ後も改善がみられないとき**
- ⑧ 利用者、保証人または利用者の家族・その他関係者が、〇〇〇の事業運営に支障を及ぼしたとき
- ⑨ 利用者が、医療施設への恒常的な入院入所を要する状態となるなど、本施設において利用者に対する適切な本件サービスの提供が困難であると合理的に判断されるとき
- ⑩ 利用者が本施設を不在にする期間が連続して6ヶ月（月額支払型契約の場合は3ヶ月）を超え、本施設への復帰が困難、あるいは利用者に復帰の意思がないと合理的に判断されるとき
- ⑪ 天災、法令の改変、その他やむを得ない事情により施設を閉鎖または縮小するとき
- ⑫ 利用者・保証人または利用者の家族が、その従業員あるいは他の利用者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき

上記①以外については、利用者自身、他の利用者あるいは〇〇〇の従業員の心身または生命に危害を及ぼすおそれがあるとき、または他の利用者への本件サービスの提供に著しく悪影響を及ぼすときは、3ヶ月前に理由を示した書面による申し入れをせずに、解約することができます。

認知症・BPSDにより対応ができない場合に備えて

法的対応できない認知症やBPSDによるハラスメント行為に対しても対応方針を明確化しておく

認知症なんだからハラスメント対応にあたらないと放置してはいけない。最後の砦ではあるが、施設対応の限界は越えられない。



困難事例での退去をやむを得ぬ状況と判断すべき基準

(認知症利用者退所勧告基準)

I：基本指針

入居施設を利用中に利用者本人あるいは家族の問題により止むを得ず退所を検討して頂く場合がある。〇〇〇としての基本的考え方は、困難な事例であっても真摯に対応し可能な限り「継続して利用していただく」ことである。従って、問題行動があった場合はまず医師や家族と相談しながら、どのような対応措置をとれば問題が解消できるかを考え実践することが重要である。退去の検討はあらゆる手立てを尽くしたあとの最終手段としなければならない。利用者にとって当社が最後の望みであるかもしれないことも留意しておく。最悪、退去を検討するに至った場合には適切な根拠が必要となる。適切な根拠とは「入居契約時の同意」に始まり「対応策の実践」「医師への相談」等、常に最善の策を講じていたことを客観的に示す記録である。下記、手順は契約上の禁止事項に抵触する問題（特に認知症）があった場合に行うべき対応策を記したものである。なお入居時の説明は、問題の有無に関わらず既定の動作として必ず行い理解してもらうこと。

II：全体的な流れ

1. 契約・入居（説明：退所勧告の基準があること、入居継続のため家族に協力を依頼）
 2. 問題発生⇒ 家族に報告
 3. 事業所にて対応検討・実施 ⇒ 家族に対応方法報告
 4. 経過観察（詳細に記録に残す）
 5. 継続するようであれば、家族へ報告
 6. 事業所にて対応検討・実施 ⇒ 担当者会議開催（家族を含め） ⇒ 主治医へ相談 ⇒ 家族に対応方法報告 ⇒ （改善）経過観察
↓
（改善みられず）
 7. 家族・主治医へ相談
↓
 8. (7)を受けて対応再検討・実施（内服薬調整等） ⇒ （改善）経過観察
 9. (8)行っても ⇒ （改善みられず）入院加療 ⇒ （改善）施設への復帰・経過観察
⇒ （改善みられず）退去検討
- ※ キーパーソンには日常状況を日ごろからこまめに報告し、いきなり問題行動の報告をしないようにする

施設で困っていることを表示

お困りのハラスメントの内容は施設によって異なります。吹き出しに「具体的に」事例を入れて利用者・家族に注意喚起しましょう。



これ！ハラスメントじゃないですか？

- 私たちは、困っています。 -

私たちは、利用者の自立支援を目指し、計画されたケアを提供するプロです。度を越えたサービスの要求には、おこたえできません。

あれと、これと、それと、ついでにこれもやってもらえる？

そうじゃない！やり方が違う！今じゃない！後で来い！

なんで俺の言う通りできないんだ！

あの介護士さんがんぼってるなあ写真に撮ってSNSにのせよう

彼氏いるんでしょ？彼氏とはどうなの？家どこ？

疲れたろう肩もんでやろうか？

うちではいつもこうなの！同じようにしてもらわないと困るわ当然でしょ！お金払ってんのよ！だいたいねえ……

私たちは、2020年6月の法律改正により、ハラスメントから職員を守る義務があります。度を越えた要求や叱責等、ハラスメントにあたる場合、サービスの提供ができなくなることがあります。



組織対応の理解

施設全体(組織)で対応するとは

- ・誰かが「困っているな？」と思ったら、互いに**HELP**をし合う。
- ・一定時間対応していたら、間に入り丁寧に謝罪しながら対応者を引っ張り出す。
- ・クレームが多い利用者・家族はしっかりと「明示」し、対応方法を決定しておき、同じ対応を繰り返す。
- ・なにがしかの危険性を感じたら、その場を即時離れる。
- ・お客でない利用者に対応する必要はないことを理解する。



福祉職にありがちな意識を改革

利用者側に起こった時不利益や要望に対応できないとき

「申し訳ありません」という気持ちを持つことは悪いことではない。

しかし、できるだけという気持ちはわかるが、「**なんでも期待に応える**」

という態度はプロではないことを自覚する。

自身の要望が通らないからとハラスメントや悪質なクレームに走る利用者・
家族は「**正当なお客様**」ではない

- 一部の悪質な人たちに、振り回されないこと
- 正常なサービス提供業務をこれ以上邪魔させないこと
- みんなの貴重な社会的財産である「福祉」を守っていくこと

ストレスの受け皿になるボランティアにならない

正当なお客様に影響を与えてはならない

=プロファッショナルとして当たり前



個々の施設対応へのプラスα



ヒヤリハットによる状況把握

施設	入所・通所	発生日月	発生時間	発生場所	職種	経験年数	職場経験年数	性別	年齢	既往症	種別	状況
	自宅・訪問	2021/4/20	11:00	利用者様宅	ケアマネ	20	2	女性	78		書類ミス	利用者様宅訪問して5月分の利用票に印鑑を押して頂いて配布をしないといけないのに事務所に持ち帰った。
	入所	2021/4/15	19:50	食堂	介護職	2年	0.2年	男性	87歳	認知症	誤嚥・異食	ホールの机の上に置いていた観賞用ビーズを口にされようとしていたので、声掛けをして防ぐ。
	入所							女性	86歳	不安神経症	その他	洗濯物回収の際、ご本人はトイレに入っており、出入り口付近に洗濯籠に入った洗濯物があったので、回収しますとお声掛けし洗濯をしたが、洗濯籠の上のせていた洗濯ネットの中身は本日着る分だった。
	入所							男性	87歳	認知症	転倒危険	ベッド柵が足元側になっていることに気づき、転倒の危険があるので頭側に戻す。
	入所							女性	87歳		転倒・転落・ズリ落ち	訪室するとベッド横で転倒されているところを発見
	入所							男性	87歳	認知症	利用者間トラブル	居室の扉が少し開いていたので確認すると、他入居者様が部屋の中に入っていた。居室ご利用者様は居室ないトイレを使用されており気付かず。
	ショート	2021/4/21	19:15	居室	介護職	12年	0.6年	女性	87歳		ハラスメント	家と同じようにしてほしいといわれて対応できないと説明したところ「お金払ってるのになぜやらないのか」と怒られた。
	入所	2021/4/24	4:00	洗濯室	介護職	12年	0.6年	女性	93歳		紛失・破損	ズボンに尿汚染あり、ハイターと間違いブリーチで消毒してしまい色落ちしてしまう。
	入所	2021/4/24	4:00	洗濯室	介護職	12年	0.6年	女性	76歳	大腸がん	ハラスメント	ラバーシートが尿汚染し、交換しようとしたところ腕にかみつかれた。
	入所	2021/4/24	10:00	居室	ケアマネ	17年	0.1年	女性	87歳		転倒・転落・ズリ落ち	転倒のリスクの高いご入居者様のご家族に部屋を決めて頂く際、フロアに近い部屋への助言をしていなかった。
	入所	2021/4/25	1:00	居室	介護職	2年	2年	女性	87歳	認知症	転倒・転落・ズリ落ち	巡視の際、洗面所と車イスの間に座り込まれているのを発見する。
	入所	2021/4/29	21:40	居室	介護職	0.5年	0年	女性	85歳	認知症	転倒・転落・ズリ落ち	巡視時、訪室すると床に座られていた。眠前服用時は車椅子のブレーキはかかっていたが、この時は外れていた。
	入所	2021/4/30	16:00	事務所		17年	0.1年	男性	87歳	認知症	ハラスメント	事務所で過ごしていた際、性的なことを話しかけてくる。やめてくださいと言っても聞かなかった。

ハラスメント・暴力等の項目で日常の状況を把握

報告・情報共有・対策立案を実施できる

犯罪行為となる可能性（参考）

(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。

<該当しうる行為>

謝罪の姿勢を示し、常識の範囲内での賠償内容を提示しているにもかかわらず、大声を出す・モノを壊すなどの威嚇行為を通じて、「それでは納得できない」と執拗に迫る。

<具体的な発言例>

「おれはこの金払ってんだぞ！この施設はなめてんのか！（机を叩く、壁を蹴る）」

「担当者の名前は把握したからな。組の者には、もう話をつけておいたから」

(2) 恐喝罪：脅迫などで相手を怖がらせ、金品を脅し取る。10年以下の懲役 ※「脅迫罪」との違いは、「金品の要求があるかないか」。

<該当しうる行為>

「ネット等に悪評を流す」「お前の上司に言う」「県に言う」などの揺さぶりをかけたうえで、過剰な見返りや金品・特別サービスの要求をする。

<具体的な発言例>

「まさか謝罪だけで済むと思ってないよね？ 慰謝料、（迷惑料）〇万は払ってもらおうよ」

「今回のことは公にしたいくないよね？『それなりの誠意』を見せるのが普通ですよ？」

(3) 強要罪：脅迫や暴力を用いて、相手に義務のないことをさせる。3年以下の懲役。

<該当しうる行為>

謝罪の意を示すだけで満足せず、「土下座」や「謝罪文の提出」、「関係者の辞職」など、義務を越えた行為を強いたり、実現できないほどの償いを求めたりする。

<具体的な発言例>

「ほら、今すぐここで土下座しろよ！」

「今すぐ、ここで謝罪文を書けよ。できあがったら、他の利用者にも聞こえるように読め」

(4) 威力業務妨害罪：威力を用いて業務を妨害する。3年以下の懲役、または50万円以下の罰金。

<該当しうる行為>

大声を上げる・机を叩く・蹴るなどの行為で、その場にいる人たちを怖がらせたり、迷惑をかけたりにして、要求を無理にでも通そうとする。

<具体的な発言例>

「（机を暴力的に叩きながら）オイ、聞いてんのか？ どうするんだよ！」

「（その場にいる人たちに大声で）お客さまに向かってこんなことを言うんですよ～！」

(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、又は10万円以下の罰金。

<該当しうる行為>

嫌がらせやプレッシャーをかけることを目的として「要求を受け入れるまで帰らない」と言い張り、施設や事務所内に居座る。

<よくあるクレーム発言の例>

「俺は家族だぞ？ 家族に向かって『帰れ』とは何事だよ！」

「本部の責任者が来るまでここで待たせてもらうよ。面会時間終了？ そんなの知るかよ！」



まとめ

・時代はあらゆる「ハラスメント」から従業員を守る組織づくりを要求している

- ・法的な求めに応じた防止体制整備
- ・日常的なハラスメントのない環境づくり
- ・ハラスメントから従業員を守るということを日ごろからアピール
- ・ハラスメントがあることを前提として日常の情報収集

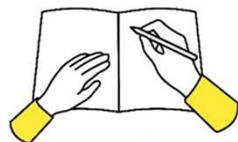
法制化されていることを
認識しましょう。

自分たちは守られていると職員が感じる職場 = 働きやすい職場

高齢者施設のリスクマネジメントを支援します

SOMPOリスクマネジメントでは、高齢者施設の様々なリスクに対して、各種の支援サービスを取り揃えています。

長年培ってきたノウハウを生かし、事業所・利用者の双方が安心できる環境づくりをお手伝いします。



教育

① セミナー

過失の考え方、事故発生時の対応、苦情・クレーム対応など、実践に役立つテーマについて、コンサルタントが分かりやすく解説します

② 動画教材

裁判事例を題材にリスクマネジメントを学習。1本10分程度の動画ですき間時間を活用して手軽に学習できます

態勢構築

③ 総合コンサルティング

現状分析から問題点を抽出し、組織運営や事故防止について、専門的知見からアドバイスをします

④ BCP策定支援

策定方法を習得するためのセミナーから、実際に策定の支援をするコンサルティングまで、ニーズに応じて幅広く対応します

リスクマネジメントの無料講義動画も公開中です

SOMPOリスク 介護 検索



SOMPOリスクマネジメント

安心・安全・健康のテーマパーク

