

カスハラ対策に関する文面の参考例①～⑨をご紹介します。

（業務内容、実態、状況にあわせて内容をご検討ください。）

【参考例①】利用契約書などに記載の契約解除条項の例

※取り扱う制度内容等にあわせて内容をご検討ください。

第●条（契約解除）

次の事由に該当した場合、利用者に対して、1か月の予告期間をおいて文書で通知することにより、本契約は解除されるものとする。

- ① 利用者、家族、保証人、その他関係者¹が職員に対して、身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント行為その他これに準ずる言動を行い、事業者がサービス継続困難であると判断したとき
- ②

1. 「利用者」のみが対象となっており、家族等が対象となっていない例がみられます。「利用者、保証人、その他関係者」と記載することで抑止力や問題発生時の説明にも役立ちます。

【参考例②】カスタマーハラスメント防止チラシ・ポスターの例

ハラスメント防止の取組みについて

当法人では、昨今のハラスメント防止法等の情勢をうけ、これまで以上に職員間のみならず、利用者様やそのご家族等の関係者様との間でハラスメント問題が生じることがないように、取組みをおこなっております。

以下に該当する行為については、利用者様、ご家族様等の関係者様の行為であっても当法人として見過ごすことができませんので、くれぐれもお控えくださいますようお願いいたします。万一以下のような事態が発生した場合には、サービス利用の停止等も含めた対応を採らざるを得ません²。何卒ご理解ご協力をお願いいたします。

①身体的暴力

物を投げる、蹴る、たたく、唾をはく等

②精神的暴力

怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、サービス外の要求を強要する、特定の職員に批判的言動を繰り返す、理不尽な要求をする等

③ セクシュアルハラスメント

不必要に体に触れる、性的な言動を繰り返す、職員の個人情報を聞き出そうとする等

利用者様、ご家族様等の関係者様が安心して制度利用をしていただけるよう引き続き尽力して参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。お気づきの点等がありましたら、些細な点でも構いませんので以下までご連絡ください³。

●●意見窓口 担当●●部 電話番号●●—●●●●—●●●●

² 強めの言葉となりますが、啓発文書にはある程度のはっきりと明言することで実効性を確保することができます。

³ 警告のみならず、利用者側の意見にきちんと耳を傾ける姿勢も併せて示すことが大切です。

【参考例③】カスタマーハラスメント危険因子撲滅チェックリスト

※事業にあわせて変更してご利用ください

カスタマーハラスメント危険因子	Yes/No	対応済欄
契約開始時、制度利用時にカスタマーハラスメント防止の取組み、禁止事項を患者・家族に説明している。		
契約開始時にサービス範囲、制度に「含まれているもの」「含まれていないもの」を利用者・家族に説明している。		
職員により、同一利用者に対する対応にばらつきが生じていない。		
定期的にサービス内容、制度上対応可能な範囲を職員間で確認している。		
利用者・家族から意見要望・クレームを受けた際の報告ルートを把握していない職員はいない。		
利用者・家族向けの意見苦情窓口が設置されている。		
意見苦情窓口の存在を知らない患者・家族はいない。		
事故、ミス発生時の報告対応手順を把握していない職員はない。		
カスタマーハラスメント防止のパンフレットが作成され、利用者や家族の目に触れる形で使用されている。		
職員のマナー（服装、言葉遣い）がルーズになっていない。		
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、あたらないのかを職員が正確に理解している。		
カスタマーハラスメントをうけたときの法人内の報告先を知らない職員はいない。		

【参考例④】 ヒアリングシート

ヒアリングシート	
ヒアリング日時	●年●月●日（月） 午前●：●●～●：●●
聴取者	●●副施設長
ヒアリング対象者	介護職員●●●●
いつ？	●年●月●日（金） 午後 5：00 頃
何をしているとき？	入浴介助中
どこで？	●●苑 4 階入浴室
誰が？	利用者の●●●●さん
誰に？	私に
なんと言った？	「お湯がぬるいんじゃ」等と叫びながら
暴力の有無は？	手で何度もお湯をかけられ、私の顔や髪の毛がずぶ濡れになりました
負傷の有無は？	私も利用者●●さんも、怪我や火傷はしていません
なぜそうなったと思う？	お湯がぬるかったと言われましたが、いつもと変わらず湯温は手で確認していました。機嫌が悪かったのかもしれない。

【参考例⑤】 事実確認シート

事実確認シート	
被害を訴える者	介護職員●●●●●
加害者とされる者	入居者●●●●●
被害者を訴える者が述べる事実 (5W1H)	●月●日●時頃、利用者甲の入浴介助を行っている最中、「お湯がぬるいんじゃ」等と叫びながら手で何度もお湯をかけられ、私の顔や髪の毛がずぶ濡れになりました
加害者とされる者の認否	ぬるいお湯の温度がわからねえみたいだから、ちょっとかけてやったの
加害者とされる者の言い分	・ 謝らない ・ 前からお湯がぬるいって言ってるのにいつも同じ間違いばかり
目撃者の有無・目撃証言	なし
録音等の客観証拠	なし
被害者が述べる事実の認定の可否	可能

【参考例⑥】カスタマーハラスメント発生時の利用者（又は家族）との話し合い
台本

- ・今回、●●さんが、●●職員に対して●●●●⁴という行動をとられました
- ・●●さんにその理由を尋ねたところ、●●という理由があったようです。●●職員に確認したところ、たしかにこれについては●●さんにとって申し訳なかったことですし、今後法人として再発がないよう取り組んでいくことを約束します。⁵
- ・ただ、たしかにそのような事情があっても、●●というような行動は当法人で禁止させていただいている「カスタマーハラスメント」にも該当する行為です。⁶
- ・今後は、もし当法人職員に不手際があった際には●●のような行動をとらず、●●窓口伝えてください。法人としてすぐに事実関係を調査して確認できた事実の範囲で対応します。⁷
- ・法人としても尽力していきますので、●●さんも今日のお話をご理解のうえ制度を利用していただきますようお願いいたします。

⁴ 確認できた事実を端的に告げてください。

⁵ 職員側にも責めるべき事項があった場合には、こちらから事実を認め詫言することが重要です。

⁶ カスタマーハラスメントに該当することを伝えてください。

⁷ 法人が利用者を「単に黙らせようとしている」と受け取られないように、不満を解消するための別の手段が確保されていることをきちんと告げることが大切です。

【参考例⑦】言動を改善するよう伝える書面案

令和●年●月●日

●●●●様

●●法人●●●●
代表●●●●

●●様の言動について

過日より、●●様が当法人に来訪される際、以下のような言動がみられたため、当法人からは都度このような行動をとられないようお願いをしてきたところです。

- ・職員に対し「お前」「ふざけんな」「殺すぞ」等と粗暴な発言をする行為
- ・職員に対し、こぶしを振りかざす等暴力を振るうかのような威嚇をする行為

しかし、残念ながら、●●様におかれては、●月●日も、職員に対し「てめ一殴られたいのか」と大声で叫ぶといった行動がみられました。

これらの行動は、事業の運営を阻害するものであり、当法人としては見過ごすことができないものであり、カスタマーハラスメント行為に該当するものです。

今後同様の行動がみられた場合には、●●様の当法人施設立ち入りのお断り、制度の利用停止や契約の解除も検討しなくてはなりません。今後、くれぐれも同様の行為をなされないよう、本書面をもって申し入れいたします。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。⁸

⁸ 本文面はカスハラ行為が反復したことが明確な場合や重大悪質があったことが明確な場合に使用してください。事業内容等にあわせて内容を変更してご利用ください。

【参考例⑧】カスハラをしないことを誓約いただく文書例

誓 約 書

私は、○年○月○日に貴法人内において貴法人職員の方に「殺してやるぞ」「お前なんか死んじまえ」等と大声で述べたこと、「この野郎」と述べ拳を振りかざしたことについて、深く反省するとともに、今後二度とこのような行為をおこなわないことをここに誓約いたします。

今後、万が一、貴法人の職員、関係者の方等に対して今回のような粗暴な言動をおこなった際には、貴法人より下記の措置を受けたとしても一切の異議の申立、第三者に対する苦情申出、訴訟提起等を行わないことをここに誓約します。

記

- 1 私の父○○○○と貴法人との間の介護老人福祉施設契約が解約となること
- 2 私の貴法人施設内への一切の立ち入りが禁止されること
- 3 貴法人から法的責任の追及を受けること

記入年月日 令和（ ）年（ ）月（ ）日

記入者署名捺印 （ ⑩ ）

本文面はカスハラ行為が明確で加害者本人も良くない点があったことを認めている場合に使用してください。事業内容等にあわせて内容を変更してご利用ください。

【参考例⑨】カスハラ対応マニュアル（例）

※以下は一例です。事業所の体制にあわせてあった内容ものをご検討ください

1. 基本方針：当事業所は、以下の方針に基づき対応する。

- ・職員が一人で抱え込まない体制をつくる。
- ・カスハラの事実を記録し、個人対応ではなく組織対応とする。
- ・利用者・家族の正当な苦情や要望は尊重する。
- ・暴力・脅迫・性的言動・人格否定・長時間拘束等は許容しない。
- ・必要に応じて、ケアマネジャー、地域包括支援センター、市区町村、保険者、警察、弁護士等と連携する。
- ・サービス提供の継続が困難な場合も、利用者保護に配慮し、関係機関と協議のうえ必要な措置を講じる。

2. 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、利用者・家族・代理人・近隣住民・関係者等から職員に対して行われる言動のうち、要求内容または要求方法が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいう。カスハラに該当しうる例は以下のとおり。

【身体的な攻撃】

叩く、蹴る、つねる、物を投げる/職員の身体をつかむ、押す、進路をふさぐ
刃物・杖・家具等で威嚇する/訪問先から退出させない

【精神的な攻撃】

「役立たず」「辞めろ」「土下座しろ」等の人格否定 /大声で怒鳴る、威圧する
職員の能力・容姿・年齢・性別・国籍等を侮辱する/「会社に言ってクビにする」「ネットに晒す」等と脅す

【過大・不当な要求】

契約外サービスを当然のように要求する/医療行為、金銭管理、買い物代行、家族分の家事等、業務範囲外の対応を強要する /過失の有無にかかわらず金銭補償を求める
職員の交代、謝罪、処分を執拗に要求する/同じ説明を繰り返し求め、長時間拘束する

【性的ハラスメント】

身体に触る、抱きつく、手を握る /性的な発言、卑猥な冗談、交際要求
入浴・排泄介助時に必要性を超えて身体を見せる、触らせようとする/性的画像・動画を見せる

【プライバシー侵害・つきまとい】

職員の住所、電話番号、SNS アカウント等を聞き出そうとする/勤務外に連絡する、待ち伏

せする / 職員個人を名指しして SNS に投稿する / 顔写真、名札、車両、事業所名等が無断で撮影・公開する

3. 初期対応：まず安全確保を最優先する。無理に説得、反論、謝罪、約束をしない。

使用する基本フレーズ：

「ご意見は承りました。確認のうえあらためてご連絡します。」

「大声や威圧的な言動が続く場合、この場での対応はできません。」

「契約外の内容については、私の判断ではお受けできません。」

「安全確保のため、いったん退出します。」

「この件は記録し、事業所として対応します。」

4. その場ではいけないこと

個人判断で金銭補償や特別対応を約束する / 相手の要求に押されて契約外サービスを行う

職員個人の電話番号や住所を教える / 一人で長時間対応を続ける / 感情的に反論する

「私が悪かったです」と事実確認前に全面的な謝罪をする

5. 緊急時対応：以下の場合、直ちに安全確保を優先する。

【暴力・脅迫・危険物がある場合】

可能な限り距離を取る。 / 退出可能であれば退出する。 / 事業所管理者へ連絡する。

身の危険がある場合は 110 番通報する。 / 負傷がある場合は 119 番通報または医療機関を受診する。

【訪問先から退出できない場合】

「次の訪問がありますので退出します」と明確に伝える。 / 退出を妨げられる場合は、管理者へ電話する。 / 危険がある場合は警察へ通報する。 / 通話状態を維持できる場合は、事業所に状況を共有する。

6. 記録・報告：カスハラが疑われる事案が発生した場合、職員は当日中に管理者へ報告し、可能な範囲で記録する。

【記録、報告時の注意】

感情的表現ではなく、発言・行動を具体的に記録する。

「怒鳴られた」だけでなく、「〇〇と言われた」「机を叩いた」等、客観的に書く。

7. 管理者の対応：管理者は、報告を受けたら以下を行う。

職員の安全と心身状態を確認する。 / 事実関係を確認する。 / 必要に応じて複数名で利用者・

家族へ対応する。 /対応方針を職員個人ではなく事業所として決定する。
ケアマネジャー、地域包括支援センター、市区町村、保険者等に相談する。
再発防止策を検討する。 職員へのフォロー、勤務調整、担当変更等を検討する。

8. 利用者・家族等への対応手順

第1段階：注意喚起 軽度または初回の場合、管理者から口頭または文書で以下を伝える。

職員への暴言・威圧的言動等は控えていただきたいこと

サービス提供の継続には、双方の安全と信頼関係が必要であること

今後同様の行為が続く場合、対応方法の変更や関係機関との協議を行うこと

第2段階：対応制限 改善が見られない場合、以下を検討する。

複数名で対応する /電話対応時間を限定する /連絡窓口を管理者に一本化する

訪問時の滞在時間・対応範囲を明確化する

第3段階：サービス提供体制の見直し 重大または継続的な場合、以下を検討する。

サービス担当者会議の開催/ケアプランの見直し/他サービス・他事業所への変更相談

契約内容の再確認/行政・保険者への相談/弁護士等専門家への相談/警察への相談または被害届提出

9. 職員保護のための措置：カスハラ被害を受けた職員に対し、以下を検討し必要に応じて実施する。

管理者による面談/必要に応じた勤務調整/担当変更/複数名対応/医療機関受診の勧奨

休暇取得への配慮/相談窓口の案内/再発防止策の共有/被害職員を責めない職場づくり

10. 相談窓口

一次窓口：直属管理者 /二次窓口：事業所責任者/三次窓口：法人本部／人事労務担当

緊急時：警察 110 番、救急 119 番

11. 外部連携先

担当ケアマネジャー /地域包括支援センター/市区町村介護保険担当課/労働局・総合労働相談コーナー /弁護士/警察