

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ1：相談の受付
- フェーズ2：対応責任者への報告
- フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め
- フェーズ4：外部への相談
- フェーズ5：暫定的方針の決定
 - ア 対応する職員の変更
 - イ サービス提供に関する方針の暫定的検討

初
動
期

☆ 初動段階の目的

- ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止する
- ②事案に対する暫定的方針を決定する

17

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- ・相談を受ける際は、職員の心情・体調に配慮しながら傾聴する。
- ・職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容する。
- ・助言等言いたいことがあったとしても、一旦話し終えるまで遮らずに聞く。
- ・5W1Hを中心に、利用していたサービスのどの段階で発生したのかを確認する。
- ・相談者の意向や要望を確認し記録する。
 - ※受付票の作成 参考資料④11頁を参照
- ・相談したことによって人事考課や契約等で不利益な取扱いを行わないことを伝える。

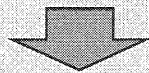
18

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- × 相談してきた事柄に対して、
「仕事だから我慢するように」指示
- × 「うまくかわすのがプロの仕事」
- × 「経験が足りない」等、軽んじるような態度



相談受付担当者や上司から職員への
パワーハラスメントになりかね
ませんので、注意が必要。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

ハラスメント：要求内容と無関係に行われる嫌がらせ行為

クレーム：介護サービスについて利用者から事業者へ行われる要求行為

⇒悪質クレーム

- ①内容に問題のあるクレーム（ブラッククレーム）
- ②方法に問題があるクレーム（強硬手段）

⇒良質クレーム

内容にも方法にも問題のないクレーム。

対応することでサービスの質の向上につながる。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

＜なぜ内容と方法を区別するのか＞

クレームの内容を実施するか否かは、あくまで内容が適切か否かによる。方法がたとえ強硬手段であっても、内容が正当であれば、クレームの内容を実現する必要がある。

＜クレーム内容の整理の仕方＞

クレームの内容については、**(ア) 事実、(イ) 要望、(ウ) 意見・不満の3つに整理**する必要がある。

重要なのは、(ア) 事実を前提として、(イ) 要望を実現すべきか否かを検討すること。そして、(ウ) 意見・不満は利用者の主観であるので、受け止めつつも振り回されないようにする必要がある。

21

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

・ フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

＜悪質クレームの具体例＞

- 法令又は契約の範囲外のサービスを求める要求
 - ・ 家族の衣類を洗濯するよう要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護職員へ利用者へのインシュリン注射を要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護保険料が高いから安くするよう要求（管轄違い・市区町村等へ陳情する内容）

22

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・老人福祉法や介護保険法等の関係法令、運営規定、重要事項説明書、契約書、計画書等を調査確認して、相手方の要求内容について対応できないことを伝えるとともに、その理由をわかりやすく懇切丁寧に説明する。
- ・居宅の場合、複数の関係機関が支援を行うので、関係機関が統一的な説明を行うことが重要。例えば、ある訪問介護員（ホームヘルパー）は「できない」と説明し、別の事業所の訪問介護員は「できる」と説明すると、利用者やその家族は、できないといった人を責め続けることになってしまう。

23

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

＜悪質クレームの具体例＞

- 実施すれば利用者にとって危険が生じる要求
（不適切なサービス内容の要求）
 - ・利用者の家族が、実施すれば利用者にとって危険のあるリハビリを実施するよう要求する
 - ・担当医師が不要であると説明しているにも関わらず、家族が市販の薬を持参し、服薬を要求する

24

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・ 要求されたサービス内容自体が身体的虐待等に該当する場合には、その要求を実施することは職員による利用者に対する虐待等にあたるので、実施できない旨の説明を行う。
- ・ 利用者の健康管理は、医師等の職務であるので、市販薬を含めて服用するか否かの判断は、医師が行うべき、市販薬の飲み合わせにより、治療の妨げになる等の作用が生じるので、家族の希望で市販薬を服用させることができないこと等を懇切丁寧に説明する。
- ・ サービス担当者会議を開催して、利用者・家族等に参加してもらい、同会議でサービス内容を決める。

25

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<強硬手段・ハラスメントの具体例>

● 強硬手段及びハラスメントについて

暴力型

暴言型

- ・ サービスに関連した要求があったものの、その方法が、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（「バカ野郎」「死ね」「殺すぞ」「デブ、ブス」「カス、あほ」）を伴う

威嚇・脅迫型

権威型

- ・ やたらと威張り、権威をきて要求を通そうとする

26

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

続き

● 強硬手段及びハラスメントについて

リピート型

サービスに対する苦情や不満を毎日電話してくる。

勤務時間後にもクレーム対応を強いる。

電話以外の手段も含む。

長時間にわたる拘束型

利用者またはその家族などが長時間にわたりクレーム
対応を強いる。

勤務時間後も続く。

⇒こうした強硬手段は、職員に対する権利侵害

27

2 2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

初動期の対応方法：

- ・ 大声については、やめるように求める。
- ・ 録音を素早く実施する
- ・ 侮辱的発言や暴言等があった場合には、サービスに関する問題ではないこと、ハラスメントして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切る。
- ・ 利用者の心身の状態を把握して、安心・快適な生活の支援が話し合いの目的であることを説明し、侮辱的発言は、この目的に反する姿勢であることも説明する。
- ・ 危険が大きいと感じられる場合は、サービスや話し合いを中断して、とりあえず逃げる、ことも重要である。
- ・ 中止を求めても応じない場合は、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

28

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ6：事実調査
- フェーズ7：事実認定・ハラスメントの評価
- フェーズ8：ハラスメントの要因分析
- フェーズ9：対応策の決定

対応期

29

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

- フェーズ10：決定した対応策の実施
- フェーズ11：実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。
終結できない場合は、フェーズ6～10を繰り返す。
フェーズ12：対応の終結

対応期
↓
終結期

30

2（3）紛争解決の手立て

フェーズ9：対応策の決定

ア 支援方針の見直し

ハラスメントの類型（身体・精神・セクハラ）に応じ、支援計画を改定

イ 話し合い・条件提示

- ・相談窓口、上司やケアマネジャー等が行う。
- ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
- ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。

※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応（サービス提供の中断、キーパーソンを変更等）を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

31

2（3）紛争解決の手立て

（フェーズ9 続き）

ウ 事業者側の対応者変更

上位職階の者や同性介護者に変更

エ 警告文送付

- ・口頭ではなく文書により行う。
- ・①認定した具体的なハラスメント行為
- ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること
- ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除（親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む）を検討せざるを得ないことを記載する。

オ キーパーソンの変更

カ 契約解除 ※次頁以下

32

2（3）紛争解決の手立て

運営に関する基準について

運営に関する基準中に、指定居宅支援事業者又は指定施設等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する規定（応諾義務）を置くこととしている。

サービスの提供を拒否できる正当な理由に該当する場合としては、

- (1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
 - (2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
 - (3) 入院治療の必要がある場合
- 等が挙げられる。

33

2（3）紛争解決の手立て

契約書の条項：☆☆．サービス契約の終了

（☆）事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合（正当な理由がある場合）には、介護サービス契約を解除することができます。

①（略）

② 利用者またはその家族等により第★★項（★）の禁止行為が行われる等（本スライド14頁参照）、職員の生命・身体・人格・財産等に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスの提供を継続することが困難になる正当な理由があるとき。

34

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

③ 利用者またはその家族等の非協力など、事業者や職員との信頼関係を破壊する行為に改善の見込みがない場合等、本件契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行ったとき。

④ （略）

上記②③により契約を解除する場合、事業者は、可能な限り居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡、相談を行うものとします。

35

2（3）紛争解決の手立て

裁判例で具体的に検討されている解除のポイント…以下の7つ

①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度

頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。

②利用者又はその家族等の非違行為による結果

ハラスメントによる結果の重大性は検討必須。

③①に至った事情、要因

事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。

④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応

③を前提として、事後にどう対応したか。前記フェーズ8をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

36

2（3）紛争解決の手立て

⑤①が改善される見込み（再発可能性）

判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。

⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮

利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。

⑦解除に至る手続の適切性

解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

37

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

※解除についての手続として、市町村や関係者が協議する必要性

居宅サービスの場合、契約の解除を行う前提として、解除後にどの事業所がサービスを提供するのか、という問題がある。

地域包括支援センターが中心となり地域ケア会議を開催して、受け入れ先の事業所の検討を行う必要がある。なお、この場合も、次の受け入れ先がパンクしてしまわないように、「どのような事態が発生すれば契約を解除し、また別の事業者に交代する」ということも協議して、地域全体で利用者を支える体制を構築する必要がある。

ハラスメントの改善がなく、受け入れ先の事業所が見つからない場合もありうる。こうした場合、市町村と「**セルフネグレクト**」又は「**ネグレクト**」の事案として対応・協議をする等の検討もありうる。

38

2（3）紛争解決の手立て

残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対処を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。

＜適切な対処のために、外部への相談を＞

1 事業所ですべてを抱え込まない

⇒地域包括支援センター、市区町村等へ相談をしたという事実は、解除の正当な理由の判断にも影響する

2 深刻化する前段階で、顧問弁護士への相談、法律相談等、第三者への相談を行う

54

石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等に関しては
厚生労働省のHPをご確認ください。
厚生労働省HP
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_37199.html



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

▼ 本文へ ▼ お問い合わせ窓口 ▼ よくある御質問 ▼ サイトマップ ▼ 国民参加の場

Google カスタム検索

テーマ別に探す

報道・広報

政策について

厚生労働省について

統計情報・白書

所管の法令等

申請・募集・情報公開

↑ ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 他分野の取り組み > 災害 > 石川県能登地方を震源とする地震について > 石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等

石川県能登地方を震源とする地震に関する通知・事務連絡等

通知・事務連絡等

【特定非常災害及び激甚災害への指定を踏まえた特例措置等の指定に係る通知・事務連絡等】

◆[特定非常災害及び激甚災害への指定を踏まえた特例措置等の指定に係る通知・事務連絡等](#)

【健康・医療】

(令和6年3月25日)

◆[令和6年能登半島地震に伴う災害の被災者に係る一部負担金等の取扱いに関するQ&Aの更新について](#)【233KB】

被災された方に係る一部負担金の免除等の取扱いに関するQ&Aの更新について、都道府県等に対し周知したものです。

(令和6年3月12日)

◆[狂犬病予防法施行規則の一部を改正する省令の施行について（施行通知）](#)【157KB】

狂犬病予防法施行規則の一部を改正する省令（令和6年厚生労働省令第40号）を公布・施行し、犬に狂犬病の予防注射を受けさせる期間に関する特例措置を講じたことについて周知したものです。

政策について

分野別の政策一覧

▶ [健康・医療](#)

▶ [福祉・介護](#)

▶ [雇用・労働](#)

▶ [年金](#)

他分野の取り組み

▶ [「年取の壁」への対応](#)

▶ [国際関係](#)