

介助中の職員に「介助がヘタ」と文句を言い続ける息子

— 精神的苦痛で適応障害と診断 —

■ 職員の離職被害につながるハラスメント

特養に入所したばかりのHさん(女性・83歳)は左半身麻痺の利用者で、一人息子は初任者研修資格を取るほど介護に熱心で、ショート利用中も職員に注文を付けていました。入所後息子は頻繁に来所し、担当職員の介助方法に文句を言います。当初はただ文句を言うだけでしたが、職員が従わないと「このど素人が！お前資格持ってんのか？」などと、介助している間職員を罵倒し続けます。

見かねた介護主任が「介助方法は任せていただきたい」と言うと、介護実技のテキストを持ってきて持論を1時間も主張します。施設長に相談しても、「間違っただけを言っている訳ではない」と対応してくれません。ある時、担当職員が息子に反論すると激高し、「母に事故でもあったらお前殺すぞ！」と言って、近くの椅子を職員に向かって蹴飛ばしました。その後職員は出勤する時に激しい動悸に襲われ、心療内科を受診し適応障害と診断されました。

報告を受けた主任が息子に「態度を改めないと利用を断ることもある」と抗議すると、「自分たちの介助方法が間違っているのに、退所をちらつかせて家族を脅した」と市に苦情申し立てをしました。市から対応を求められた施設長は、主任に「少々態度が悪くても利用拒否はできない」と注意しました。主任は翌月退職し市内の他の施設に移って行きました。

カスタマーハラスメントには組織的な対抗策が必要

■ 息子の行為はカスタマーハラスメントか？

この息子の要求や言動は、施設長が言うように「介護に熱心で間違っただけを言っていないから」で済むものでしょうか？ 自分の考える介助方法を職員に執拗に要求し、従わない職員を介助中ずっと罵倒するという行為は許されるのでしょうか？ 息子の行為は明らかなカスタマーハラスメントであり、法人で組織的に対抗しなければなりません。



本事例のように、多くのハラスメントは違法性や不法性が分かりにくく、そのため、こうした行為を「困った家族の少々度を超えた振る舞い」程度にしか認識していない経営層が多く、悪質クレマーによる職員の被害が増えているのです。息子の行為を検証してみましょう。

■ ハラスメントにとどまらず違法行為や不法行為も

介助方法が要望にそぐわないからといって、介助中に罵倒し続けるのは、介護職員が被る精神的苦痛を考えれば、不当な嫌がらせ行為と言えます。不当な嫌がらせによって職員の適応障害を引き起こしたのであれば、不法行為による損害賠償請求が可能かもしれません。

また、職員からの反論に腹を立てて、「母に事故でもあったらお前を殺すぞ！」と脅して椅子を蹴飛ばしたという行為はどうでしょう。「殺すぞ」という言葉は単なる暴言にとどまらず、刑法の脅迫罪に該当するかもしれません。職員に向かって椅子を蹴飛ばすという行為は、椅子が当たらなくても暴行罪になります。

■ ハラスメント行為者への組織的な対抗措置が必要

このように、クレマーの不当な行為には、刑事告訴や不法行為責任による賠償請求などの法的対抗手段を明示した上で、「ハラスメントを止めなければ契約解除も辞さない」と警告する必要があります。当然、口頭ではなく文書による通知が必要です。施設長や相談員ではなく法人本部の担当者から通告する方が効果的です。法人本部の「顧客相談室長」の名前で作成した通告書を内容証明郵便で郵送することを、私たちはよく勧めています。

オンラインセミナー「カスタマーハラスメント対抗策実務セミナー」を開催します
詳しくはパンフレットをご覧ください



本部職員・管理者向け

カスタマーハラスメント対策実務セミナーのご案内

－ハラスメント行為の検証から是正要求書の作成まで－

カスタマーハラスメント対策が重要な経営課題になってきました。多くの職員が利用者・家族の理不尽なハラスメントによって、精神を病んで離職しているのです。職場内のセクハラ・パワハラは防止法により対策が示されましたが、カスタマーハラスメントは事業者が自力で対策を講じなければ解決できません。本研修では、法人の体制づくりや対応手順を学び、事例を通じて加害行為者への対抗措置の実務を学びます。具体的には、**ハラスメント行為の記録から違法行為・不法行為などを検証し、可能な法的措置を検討の上、行為の是正を求める通知書の作成を行います。**現在カスタマーハラスメントの具体事案で悩んでいる事業者には、特にお勧めする実践的なセミナーです。

セミナーの概要

《第1部》カスタマーハラスメント対策の実務

1. カスタマーハラスメントとは？
2. 防止法や運営基準による事業者の義務
3. ハラスメント行為に対抗するための法律の知識
4. ハラスメントへの対抗実務
 - ・法人の体制づくりと利用者や家族への周知
 - ・不当要求への対応の手順
 - ・対抗措置の手順(家族、利用者、認知症利用者など)

《第2部》事例による対抗措置の解説

1. 被害事実の記録、分析と評価、法的措置の検討
2. 是正要求通知書の作成、法的措置の予告と実行
3. 事例解説
 - ・2時間おきの体位変換を要求し家族から職員に暴言・暴力(入所施設)
 - ・介助中の職員に「介助がヘタだ」と文句を言い続ける息子(入所施設)
 - ・注意すると「もうしないから」とセクハラを繰り返す利用者(訪問介護)
 - ・利用者のセクハラを事業者に伝えたケアマネジャー(居宅介護支援・訪問介護)

●カスタマーハラスメントに対抗する法律の知識：違法行為

→ 犯罪に該当するカスタマーハラスメントとは？

暴行罪：殴る蹴るなどの暴力行為の他に、頭を小突く、襟首をつかむなど
 傷害罪：暴行の結果傷害を負わせた場合
 監禁罪：脅して帰れなくしたような場合
 強要罪：無理矢理土下座させて謝らせる
 脅迫罪：「お前がぶっ殺してやる」と言葉で脅す。PTSDになれば傷害罪
 恐喝罪：脅迫して金品を提供させた場合
 不退去罪：「帰って下さい」と匿名営業損害：公の場で人を誹謗侮辱罪：人を侮辱して精神的苦痛を被せた場合
 威力業務妨害罪：1日に何度も

→ 次の行為は犯罪か？

○介護職員に向かって椅子を投げつける
 ○コップの水をかけられた
 ○無理矢理謝罪文を書かされた

ハラスメント行為分析・評価表

項目	内容	評価
● 被害者の状況		
● 問題となるハラスメント行為		
● カスタマーハラスメントの分析	<ul style="list-style-type: none"> 身体的攻撃(暴力) (法的的に)	業録ありなし
● 精神的攻撃(暴言など)	<ul style="list-style-type: none"> 身体的攻撃(法的的に)	業録ありなし
● 暴言の性質(法的的に)	<ul style="list-style-type: none"> 暴言の性質(法的的に)	業録ありなし
● セクハラ行為	<ul style="list-style-type: none"> セクハラ行為(法的的に)	業録ありなし
● 業務妨害	<ul style="list-style-type: none"> 業務妨害(法的的に)	業録ありなし

安全介護セミナー開催要領

- 開催日時：4月6日(木) 13:30～15:30(3月23日締め切り)
- 主催：株式会社安全な介護
- 講師：株式会社安全な介護 代表 山田滋
- 受講料：1施設・事業所(PC3台まで) 6,600円(税込)
- 受講方法：Zoomによるオンライン受講
- 提供資料：テキスト(手持ち資料)・お役立ちツール
- 申し込み方法：下記URLからお申し込みいただき、所定の口座に受講料をお振込みください。
<https://bit.ly/3iUNQuU>
 ※安全な介護の顧問先法人は無料ですので申込書にチェックしてください

講師プロフィール

山田 滋 早稲田大学法学部卒業と同時に現あいおいニッセイ同和損害保険入社。2006年7月よりインターリスク総研主席コンサルタント、2013年5月末あいおいニッセイ同和損保を退社。2014年4月より現職。高齢者施設や介護事業者と取り組み、現場で積み上げた実践に基づくリスクマネジメントの方法論は、「わかりやすく実践的」と好評。各種団体や施設の要請により年間150回のセミナーをこなす。

「カスタマーハラスメント個別無料相談」のご案内

セミナー参加者向けに個別無料相談をオンラインで実施します。具体案件でお困りの方には、対策をアドバイスさせていただきます。詳しくはこちら➡<https://bit.ly/3XUw6P8>

セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275