

利用者や家族から職員へのハラスメント対策の基本

今回のニュースレターでは「利用者や家族から職員へのハラスメント対策の基本」についてお伝えします。



一.ハラスメントの現状

介護事業の現場では、日々、利用者や家族等による介護職員への身体的ハラスメント、精神的ハラスメント、セクシュアルハラスメントなどが発生しています。

ハラスメント行為を法的な面からみれば、介護職員や事業者への**権利侵害**です。

もっとも、利用者や家族等の置かれている環境や生活歴はそれぞれ異なり、職員と利用者との関係、家族との相性、ハラスメント行為の程度や状況などにより、対応も異なります。

深刻なハラスメント被害を受けている職員がその被害を相談しない理由として、相談しても解決しないと思う、認知症に伴う周辺症状（だから仕方ない）、自分自身で対応できている、問題が大きくなると面倒、相談したことが相手に知られると怖い、誰に相談すれば良いかわからない、などが指摘されています。

二.ハラスメント対策

ハラスメント対策を進めるにあたって、特に参考となる重要資料としては、厚労省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（平成31年3月、株式会社三菱総合研究所、以下「厚労省マニュアル」）があります。

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000532737.pdf>

厚労省マニュアルのポイントは下記となります。

- ①ハラスメントの定義
- ②ハラスメントを受けた職員の割合(事業所、利用者や家族の別)
- ③ハラスメント発生要因
 - ・利用者、家族等の性格又は生活歴
 - ・サービス範囲の無理解
 - ・過剰な期待
 - ・認知症等の病気又は障害
- ④ハラスメントへの対応
 - ・啓発活動
 - ・利用者、家族等と事業者の相互確認
 - ・相談体制
 - ・情報共有
 - ・介護技術の向上
 - ・法制度の整備

厚労省マニュアルの補足としては、介護事業者がハラスメント対策を進めるにあたっては、ハラスメント研修プログラムの導入、精神疾患や認知症の勉強、職場での情報共有の定期開催、ハラスメントを許さない・我慢しない・相談できる雰囲気や文化作り、精神科医や行政介護課・介護係担当者との連携、サービス利用開始時にハラスメント行為の禁止を説明、契約書にサービス停止・解除を取り決める、契約範囲外のサービスができないことの説明、ハラスメントがなされた場合のマニュアル整備などが必要となります。



安心の法律サポートで、あなたを守る

LEGAL PLUS

弁護士法人 リーガルプラス

〔東京弁護士会所属〕

〔代表〕 谷 靖介 (東京弁護士会登録)

〔事務所所在地〕

東京都 (日本橋)

千葉県 (市川・津田沼・千葉・成田)

茨城県 (鹿島)

Legal Care News

リーガルケアニュース

また、現場職員の意見も取り入れて課題共有を進め、事業所内に報告・相談しやすい窓口の設置も必要となります。

万が一、犯罪レベルのハラスメント被害が発生した際は、被害職員の意向もふまえて、**断固たる措置をとる**（警察への被害届、告訴、内容証明、民事賠償）という、事業者の「職員を守る」「覚悟をもって正面からハラスメント問題に取り組む」姿勢も必要となります。

これらは、言うは易し、実行するは難し、といった全事業所を巻き込んだ問題ですが、介護職員の職場環境を守り、健全な事業運営を図るためにも、ぜひとも、少しずつ取り組んでほしいものです。

これら体制作りや書式の整備、ハラスメント被害発生時のご相談は随時お受けしていますので、お気軽にお問合せください。

それぞれの事業者がより充実したハラスメント対策体制を確立し、個別問題に適切に対処できるよう、弁護士として尽力したいと思います。



弁護士法人リーガルプラス代表弁護士 東京弁護士会所属
介護法務研究会（C-LA）代表
谷 靖介（たに やすゆき）

石川に生まれ、東京で幼少期を過ごす。1999年明治大学法学部卒業、2004年弁護士登録。日本弁護士連合会の公設事務所プロジェクトに参加し、2005年、実働弁護士ゼロ地域の茨城県鹿嶋市に赴任。翌年には年間500名以上の法律相談を担当し、弁護士不足地域での法務サービスに尽力する。弁護士法人リーガルプラスを設立し、複数の法律事務所を開設し、介護医療事業への法務支援に注力。経営者協会労務法制委員会講師を務めるなど、講演経験やメディア出演も多数。

《誌面掲載報告》

日経ヘルスケアに、谷弁護士のコメントが掲載されました。

医療・介護の経営情報誌「日経ヘルスケア」（2019年10月号）に、谷靖介弁護士のコメントが掲載されました。

今回は、「介護訴訟をどう防ぐ」をテーマにした特集記事内で、介護訴訟の現状や特徴、介護事故の対応の流れなどについてコメントをさせていただきました。

リーガルプラスでは、介護事業の経営に関するご相談等を行っております。まずはお気軽にお問合せ下さい。



安心の法律サポートで、あなたを守る

LEGAL PLUS

弁護士法人 リーガルプラス
〔東京弁護士会所属〕

[発行・お問い合わせ]

弁護士法人リーガルプラス 本部

TEL : 03-4455-9128

（担当：岩本／電話受付時間：平日9：30～17：00）

〒103-0027東京都中央区日本橋3-1-4 日本橋さくらビル2階

<https://www.legalplus-kigyohoumu.net/kaigo/>

【介護事業】 経営者様や管理者様へ

介護事業トラブル 弁護士相談のご案内



- ☑営業妨害のクレームが止まらない！
- ☑職員のミスで利用者とトラブルになってしまった！
- ☑深刻な介護事故を起こしてしまい、謝罪対応が必要！
- ☑介護事故で利用者や家族から訴えられてしまった！
- ☑突然、辞めた職員から内容証明郵便が届いた！
- ☑不祥事を起こしてしまい、マスコミの取材が来た！



どうしよう！？ どうすれば良いのか！？



**お任せください！
介護トラブルに詳しい弁護士が
しっかりと対応します！**

《担当弁護士のご紹介》



【略歴】

- 1977 石川県金沢市生まれ、東京都三鷹市育ち
- 2004 弁護士登録
- 2008 弁護士法人設立

- ・介護事業に強い弁護士
- ・実務者研修を修了、介護実務、業界用語、業界慣習に詳しい
- ・介護経営者向け研修会や講演講師を多数担当
- ・社会福祉法人から個人事業主まで幅広く介護事業者を支援

弁護士 谷 靖介 (東京弁護士会所属)
たに やすゆき

ご相談の流れ

❖お問合せ

メールやお電話で「介護トラブル法律相談」のご利用希望とお問合せください。
事情を簡易ヒアリングし、相談日時を調整します。

弁護士法人リーガルプラス 東京法律事務所

TEL : 03 - 4455 - 9129

(受付時間/平日10:00~18:00)

E-mail : taniyasuyuki@bengoshi-lp.com



❖法律相談（経営者様・管理者様は初回無料！）

※介護事業の経営者や管理者が対象です。当法人顧問先企業、セミナー/勉強会/講演会のご参加者、社会保険労務士・税理士・公認会計士・司法書士・中小企業診断士・コンサルタント、介護事業団体ご関係者、それらの方からのご紹介をされた方などが無料相談の対象となります。

※事業所職員の方（一般職員、サ責、生活相談員、勤務ケアマネ）やその他の方からのご相談は、相談費用が1時間15,000円（税別）がかかります。



法律相談の対象*

- ・利用者や利用者家族とのトラブルで、相手に弁護士がついている場合
- ・深刻な不祥事や介護事故の対応
- ・利用者からのクレームにより営業妨害が発生している場合
- ・職員から下記の請求を**書面**でなされている場合（口頭メールは除く）
 - ① 残業代請求などの未払い賃金請求
 - ② 損害賠償請求（解雇、ハラスメント、労災などを根拠）
 - ③ 配点命令、出勤停止や減給等の懲戒無効
 - ④ 解雇無効

*上記にあてはまらない紛争性が乏しい事案（処遇への意見や不満、人間関係のトラブルや調整、労務管理のコツ）に関しては、無料相談の対象とはなりません。

対応事務所

リーガルプラス東京法律事務所（東京駅八重洲口5分、日本橋駅1分）
〒103-0027東京都中央区日本橋3-1-4 日本橋さくらビル2階

❖代理活動

弁護士費用（税別）

活動費用* 月60,000円（月6時間以内、超過分別）

* 案件1件あたり。事案の難易、稼働負荷、手続き内容により個別調整いたします。

損害賠償の被請求事案で被請求額が1,000万円を超えている場合やあっせん訴訟事案は別途お見積りいたします。

活動期間 3か月～

解決報酬 非金銭事案

20万円～60万円

金銭被請求事案

減額分の10%～20%