

「カスタマーハラスメントと介護事業所の安全管理」

今回のニュースレターでは、利用者や家族からのカスタマーハラスメントについて、労災認定基準の改正、介護事業所の安全管理について取り上げます。



一 介護現場でのカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）の実態

介護現場では利用者やそのご家族からのカスハラが頻発しています。

例えば、以下のようなものは、介護現場でのカスハラに該当します。

①介護職員に介護技術上のミスがないにも関わらず、利用者の身体に褥瘡が生じてしまい、利用者の家族から何週間にもわたって、連日何時間もクレームを受け続ける。

②利用者の居室内から物が紛失し、担当していた職員のせいにされて、介護で居室に入るたびに「泥棒だ」「早く物を返せ」などと言われ続ける。

③利用者の家族から職員の負荷が大きい特殊な対応を要請され、それを断ると連日にわたって長時間電話をされて職員が責められ、大量の不満の文書を送ってくる。



二 厚生労働省の労災の判断事情にカスハラが追加へ

厚生労働省はうつ病等の精神障害について業務災害に該当するかどうかを判断するため、『精神障害の労災認定』をまとめています。

これまでも厚生労働省は心理的な負荷が大きい業務などを類型化して労災の判断材料としていましたが、仕事が原因でうつ病などを発症した場合の労災の認定基準について、顧客や取引先からの迷惑な言動であるカスハラを心理的負荷が大きいものの類型に追加することを決めました。

6月20日の厚生労働省の検討会では報告書を公表し、カスハラによる労災の認定基準の改正を進めることになりました。

労災認定基準の「認定基準の対象となる精神障害の発病前おおむね6カ月の間に、業務による強い心理的負荷が認められること」が定められており、今後、心理的負荷に関して、カスハラ of 具体的な事実が明記されることとなります。

カスハラによってうつ病等の精神障害が発症した場合、それが労災になるかどうか、より判断しやすくなります。

三 カスハラと介護事業所の安全管理

労災認定基準にカスハラを詳細化することで、介護事業者としては、今まで以上に職員を守るための安全管理体制を強化する必要があります。

クレーム対応は建設的・前向きな仕事ではなく、辛いものですが、たまたま現場に居合わせた職員や、クレマーに付け込まれる原因を作った職員に対応を丸投げしてしまうと、職員は精神的に追い詰められてしまいます。カスハラ of 加害者、悪質なクレマーは、現場職員をターゲットにして執拗な攻撃をすることも多いといえます。



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・船橋・津田沼・柏・千葉・成田）

茨城県（鹿島）

介護事業所では、カスハラ問題が起きた際にフタをせず、誤魔化さず、事業所が一体となってカスハラ問題に向き合うべきです。そのためには、介護事業所での迎撃体制、役割分担、警察や弁護士との連携も重要です。

またカスハラ加害者、クレーマーとの面談の方法や時間・場所の調整、対応窓口の一本化、面談の録音や記録、想定問答の準備なども有効です。

そして、

①被害に遭った職員からの事実確認

②事業所での役割分担

③担当職員の変更や配置調整

④契約解除

などが特に重要です。

なお、カスハラの言動が脅迫や強要など違法状態にある場合は、警察への被害申告、弁護士による警告文の送付、対応窓口の弁護士への切替なども有効です。



【ご相談・講師派遣のお問い合わせ先】

リーガルプラス 東京法律事務所

TEL : 03-6265-1817 (受付時間/平日10:00~18:00)

E-mail : taniyasuyuki@bengoshi-lp.com

出版のお知らせ

この度、代表弁護士の谷が執筆した書籍「もめてしまった相続トラブルの解決方法」が出版・発売されました。相続人同士でトラブルとなっている相続問題について、これまでの経験・知見をもとに、解決に向けたアドバイスが書籍にまとめられています。



講師活動報告

代表弁護士の谷が、下記の講師を務めました。
顧問先企業様主催

「管理者向けパワハラ・労務管理・介護事故研修」
オンライン参加も含め、各施設部署主任以上の管理者の方に参加いただきました。

リーガルプラスでは、リアル講座の他に、オンラインセミナーや収録型セミナーも承っております。

テーマや費用など、まずはお気軽にお問い合わせください。

《介護法務研究会 (C-LA)のご案内》

介護事業の経営や運営に関する関係法令や通達、裁判例等を広く研究し、介護事業の経営者・管理者や職員や関連業種への情報提供、教育等を目的とし、介護法務研究会 (C-LA) を運営しています。介護事業者のコンプライアンス体制の構築、法務体制の拡充を通じて、より良い介護事業運営に繋がる支援を行っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

<http://www.bizserver1.com/kaigohoumu/index.html>



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。



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 : 03-6265-1686

電話受付時間 : 平日10:00~18:00

〒103-0027東京都中央区日本橋2-2-3リッシュビル4階401号

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