



けいえいそうだんしつ

# 経営相談室だより

株式会社ソフィアステージ  
代表取締役  
ふくにし あやみ  
社会保険労務士 福西 綾美

## 介護現場でのカスハラ対策

### 〜安心して働ける職場づくり〜

#### ● 介護現場のカスハラ対策

厚生労働省が示している対策の基本は次の通りです。「組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと」「ハラスメントは初期対応が重要と認識すること」「ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること」「介護サービスの質の向上に向けた取組が重要であること」「問題が起こった際には、施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること」「施設・事業所ですべてを抱え込まないこと」「ハラスメントを理由とする契約解除は正当な理由が必要であることを認識すること」

(出典：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より)

これらの考え方を踏まえて、対応のマニュアル化を進めてください。

安全安心に働ける職場づくり、職員を守るために、できることから始めましょう。

#### 必要な体制の整備

2. 被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
3. 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

#### ● 介護現場におけるカスハラとは？

介護現場のカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)対策は、事業所にとって喫緊の課題となっています。

ご利用者の気持ちを考えると我慢するしかない、仕事だから仕方ないといった声を聞きます。

しかし、現状を変えなければ職員は疲弊し、離職者が増えて、安心して働ける職場ではなくなります。

#### ● 思考停止に要注意

「うまく対応することも仕事のうちだ」「相談しても解決しない」「問題が大きくなると面倒だ」などと考えていませんか？このような無意識の思い込みによって、一人で抱え込む状態で我慢をしても、何も状況は変わりません。事業所として積極的な対応が求められます。

ではどうすればよいでしょうか？

まずは、リスクの洗い出しから始めましょう。そして、対処方法の検討、再発防止策を考えましょう。

ハラスメントを減らす・なくすために私たちができることを考えましょう。お勤めするのは、対応のマニュアル化です。

令和3年度の介護報酬の改定に伴い、運営基準が見直される中で、「顧客等からの著しい迷惑行為(カスハラ)の防止のために、事業主が雇用管理上の措置を講じなければならない」と明記されました。

#### 【望ましい取組は次のとおりです。】

1. 相談に応じ、適切に対応するために

① 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為  
例：コップを投げつける／蹴られる／唾を吐かれるなど

② 精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷ついたり、おとしめたりする行為  
例：大声を発する／怒鳴られる／特定の職員にいやがらせをする／「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する

「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する

