

## 介護事業者のカスタマーハラスメント対策 -「現場が頑張る」はダメ！-

カスハラは線引きが難しく、センシティブな対応が必要なため、どう対応すればよいか分からないと思われている方は少なくないのではないだろうか。そこで、カスハラの定義から事業所での対応方法、事例まで、カスハラ対策の基本を、介護現場でのリスクマネジメントのスペシャリストである山田滋氏が分かりやすく解説する。

### なぜ介護業界のカスハラは減らないのか？

カスタマーハラスメントが社会問題となり、東京都ではカスハラ防止条例まで作られ一般社会の認識も高まっていますが、介護の現場では相変わらずカスタマーハラスメントの被害が増えています。なぜでしょうか？一番大きな原因は、経営者や管理者が真剣に取り組んでいないからです。先日ある社会福祉法人の経営者が「東京都がカスハラ防止法を制定してくれたので安心した」と言っていました、大きな間違いです。条例ができて自然にカスハラは減りません。カスハラを防止するには、経営者自らが主導的に対策を講じなければなりません。

なぜ真剣に取り組まないのでしょうか。私に関わったカスハラの案件では多くの役職者が辞めて、他の法人へ移って行きました。カスハラを放置することは優秀な人材の流出につながることを、経営者や管理者がきちんと自覚しなければなりません。

本稿ではカスハラ対策の具体的な方策をご説明します。

### カスハラ防止の取り組み体制を作る

カスタマーハラスメント対策の取り組みで最も重要なのは、現場が頑張らないように法人で仕組みを作ることです。現場で頑張れば頑張るほど被害が大きくなり、解決が難しくなってしまうからです。まず、法人本部が主導で体制を構築して、組織的に取り組まなければなりません。取り組みの手順は次の通りです。



執筆 ▶  
**山田 滋**  
株式会社安全な介護 代表

1. カスタマーハラスメント防止への法人の体制構築  
▶本部担当者と施設管理者でプロジェクトチームを作り取り組みの準備を開始
2. カスタマーハラスメント防止の取り組みを周知（職員と利用者・家族）  
▶法人の取り組み方針と定義を職員と利用者家族に周知するためポスターやアンケートを準備
3. カスタマーハラスメントの実態調査と個別取り組み案件の把握  
▶職員全員にアンケート調査を実施し、ハラスメントの実態と個別案件を把握する
4. ハラスメント行為の評価と個別案件への対抗策検討  
▶個別のハラスメント案件の違法性などを評価の上、対抗手段を検討し弁護士などに確認
5. 法的措置を前提とした個別案件への対抗  
▶刑事告発・契約解除など法的対抗措置を明示して通知しハラスメント中止を要請する

取り組みの体制作りで重要なことは、カスハラ行為の定義を明確にして、利用者・家族・職員に通知することです。家族の中には「自分の行為はカスハラではない」と主張する人が多くいますから、事前に「このような行為はカスハラですから止めてください」と周知することが必要なのです。職員への周知も徹底しないと、あれもこれも「カスハラだ!」と主張して収拾がつかなくなります。では、カスハラ行為の定義をどのように決めたら良いのでしょうか？

### カスハラとは何か？

セクハラとパワハラは防止法によって、ハラスメント行為の定義が法律で決まっていますから、相手の行為がハラスメント行為に該当するかどうかが明確です。しかし、カスタマーハラスメントは防止法がありませんから、取り組む法人がその定義を自ら決めなければなりません。

ここに厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に載っている、カスタマーハラスメントの定義があります。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

これでは、どんな行為なのか良く分かりません。もっと具