

福祉サービスにおける

虐待防止と

カスタマーハラスメント対策

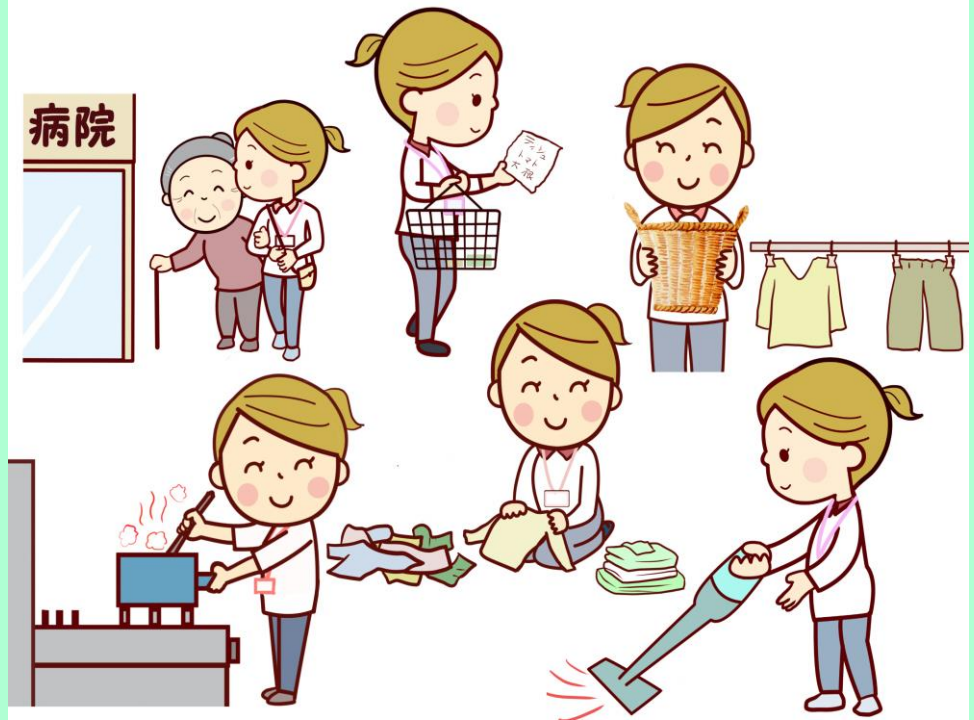
のリスクマネジメント

～その1～

なぜこの二つの課題に取り組むのか？

いわき市権利擁護アドバイザー
一般社団法人支援の思想研究会
上田晴男

福祉サービス事業 のリスクとは…



「リスクの」意味

リスク(risk) ... 「目的に対する不確かさの影響」

(2018年に発行されたリスクマネジメントの国際規格、ISO31000（リスクマネジメントー原則及び指針ー）の定義）



危険性

リスクの語源



★リスクの語源は「勇気を持って試みる」だ！

リスクとは…

～ISO31000:2018より～

リスク(risk)

目的に対する不確かさの影響

注記1 影響とは、期待されていることから乖離することをいう。

影響には、好ましいもの、好ましくないもの、又はその両方の場合があります。影響は、機会又は脅威を示したり、創り出したり、もたらしたりすることがあり得る。

注記2 目的は、様々な側面及び分野をもつことがある。また様々なレベルで適用されることがある。

注記3 一般に、リスクは、リスク源、起こり得る事象、及びそれらの結果並びに起こりやすさとして表される。

リスク源 (risk source)

それ自体又はほかとの組み合わせによって、リスクを生じさせる力を潜在的にもっている要素

リスクマネジメントの基本

リスクマネジメントとは

組織やプロジェクトの目標達成を阻害するような「不確実性（リスク）」を事前に洗い出し、適切に対処することで、損失を最小限に抑え（またはチャンスを最大限に活かし）ようとする一連の管理プロセス

リスクへの「4つの対応アプローチ」

対応策	意味	具体例
①回避 (Avoidance)	リスクの原因そのものを排除し、発生確率をゼロにする。	危険な事業から撤退する、新規の不慣れな取引を取りやめる。
②低減 (Mitigation)	リスクの発生確率を下げるか、起きたときの影響度を小さくする。	マニュアルの整備、二重チェック体制の構築、システムのバックアップ。
③移転・共有 (Transfer)	リスクによる損失の負担を、他者（保険会社やパートナー企業）に移す。	損害保険への加入、業務のアウトソーシング（外注契約）。
④保有・受容 (Retention)	影響が小さい、または対策コストが高すぎるため、あえて対策せず受け入れる。	軽微な備品の破損に備え、一定の予備費を計上しておく。

福祉サービス事業のリスク例

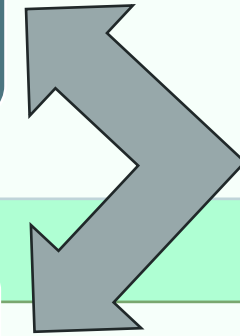
事故のリスク

感染症・食中毒等のリスク

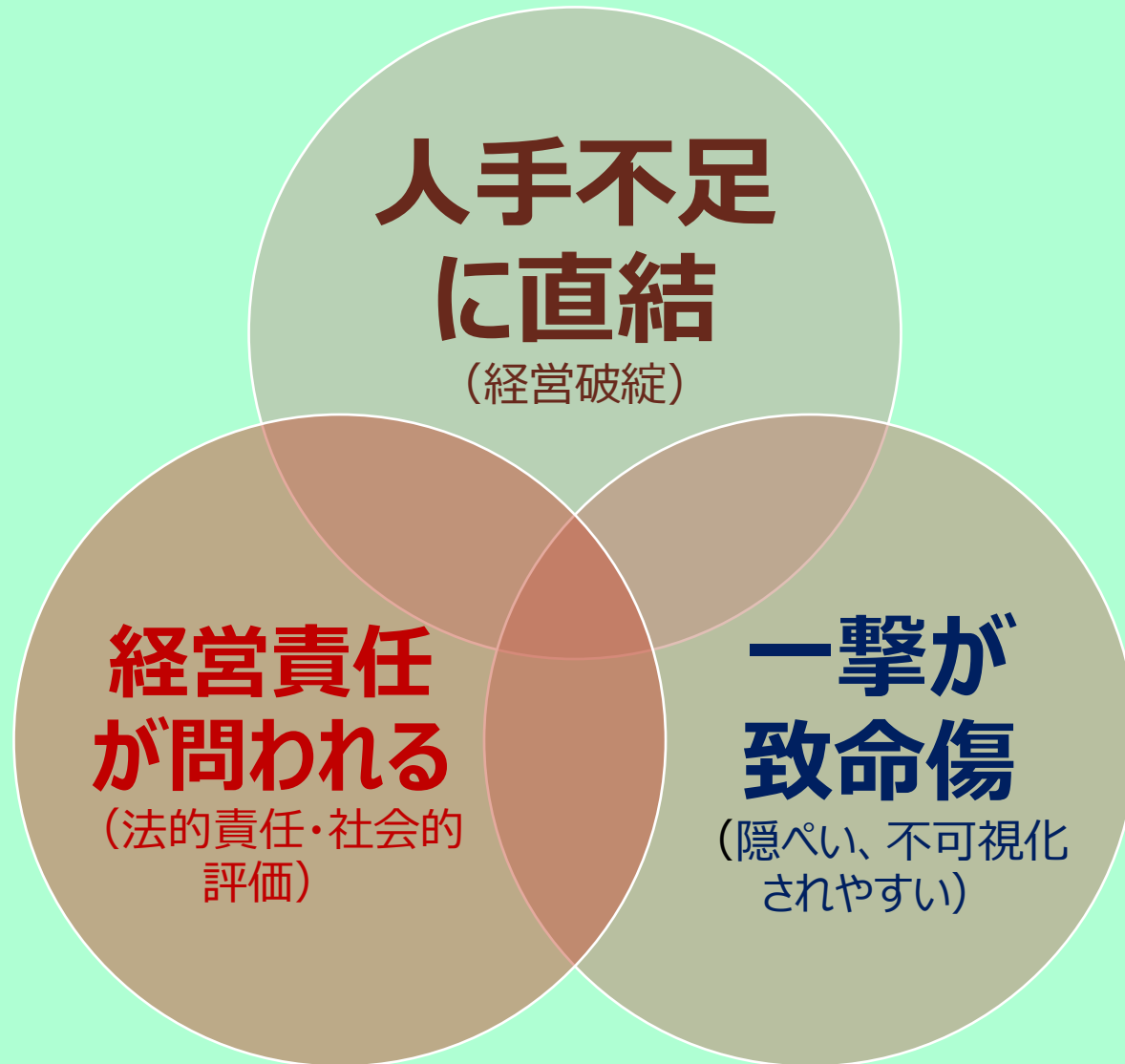
「人」（虐待、ハラスメント、トラブル等）のリスク

従来のケアリスク

現在の
経営リスク



虐待防止とカスハラ対策がなぜ重要なのか？



虐待防止とカスハラ対策の共通点

個人の問題ではなく、組織の構造的リスク！

- ・どちらも人権の尊重と尊厳の保持が基本
- ・就業環境や安全の確保が目的
- ・孤立した環境（密室化）で発生しやすい
- ・境界線の判断が難しい
- ・現場の疲弊、ストレスが要因となりえる（相互連鎖のリスク）
- ・一次予防（教育・周知）と二次予防（迅速対応）の両方が大事



虐待防止とカスハラ対策の相違点

「誰が誰に対して行う行為か」という**方向性**と、それに伴う**「組織が果たすべき法的・倫理的役割」**が決定的な違い！

項目	虐待防止	カスハラ対応
行為の主体（誰が）	施設・法人の従業者（職員）	利用者、またはその家族等
守る対象	利用者（高齢者、障害者、児童など）	従業者（職員）、および法人
組織の立場・役割	加害者を出さないための 「監督・管理責任」	職員を理不尽な攻撃から守る 「安全配慮義務」
力関係の構造	職員（優位） → 利用者（劣位・依存）	利用者側（優位・消費者権力） → 職員（劣位）
法的な義務化	福祉各分野の省令等で「防止措置」が義務化	労働施策総合推進法（パワハラ防止法）等に基づき、企業・法人に「対策の強化・方針明確化」が求められる
対応のゴール	支援の質を向上させ、利用者の安全な生活を担保する	毅然とした態度で組織・職員を防衛し、不当要求を拒絶する

構造的な違いの補足

- 虐待防止は、支援者が持つ「専門性や立場上の優位性（＝パワー）」が無意識のうちに悪用されないよう、**「内なる権力」を自制・コントロールするアプローチ**です。
- カスハラ対応は、「お客様（利用者・家族）は神様」という過剰な消費者意識や依存心から来る、**「外からの不当な権力行使」に対して、組織として明確に境界線を引くアプローチ**です。

虐待とカスハラの見極めポイント

福祉現場での見極めポイント

- ・ 利用者が職員に暴言・暴力 → 虐待ではなく **カスハラ**
- ・ 職員が利用者に不適切対応 → **虐待**の可能性
- ・ 家族が職員に過度な要求 → **カスハラ**
- ・ 家族が利用者に暴言 → **家族による虐待**

「利用者の尊厳を守ること（虐待防止）」と「職員の安全を守ること（カスハラ対応）」は、車の両輪

★法定義務化

虐待防止の 義務化

- 介護保険法・障害者総合支援法関連の運営基準：
2024（令和6年）4月から完全義務化
- 事業所に求められる**四つの必須措置**
 - 1. 虐待防止委員会の設置・開催（年1回以上など）
 - 2. 委員会結果の全職員への周知徹底
 - 3. 定期的な研修の実施（年1回以上など）
 - 4. 虐待防止担当者（責任者）の配置
- **ペナルティ：虐待防止措置未実施減算（基本報酬1%減算）**

カスハラ対策 の義務化 (すべての企業・法人)

- **2026年（令和8年）10月1日から、すべての事業主に義務化！**（改正労働施策総合推進法）
対象範囲：労働者を一人でも雇っているすべての事業主
- **事業主に求められる措置**
 - 1. 方針の明確化と周知・啓発
 - 2. 相談体制（窓口）の整備
 - 3. 発生時の適切な対応
 - 4. プライバシー保護と不利益取り扱いの禁止



ありがとうございました！