

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4～

虐待&カスハラ：現場のNG、OK対応

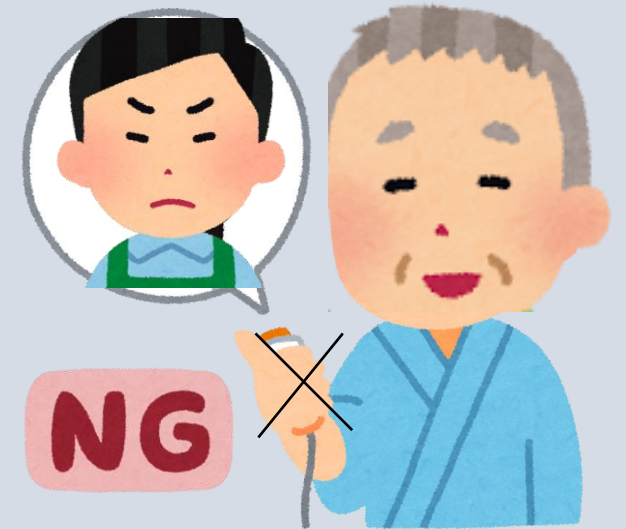
いわき市権利擁護アドバイザー
一般社団法人支援の思想研究会
上田晴男



事例A：コールや要求が頻回な利用者への対応

認知症の利用者が、1分おきにナースコールを鳴らしたり、「職員さん、ちょっと」と呼び続けたりしている。

- × NG対応（不適切ケア・虐待の芽）
 - 。 コールを手の届かない場所に遠ざける。（身体拘束・スピーチロックに該当）
 - 。「今忙しいから後にして！」「さっきも行ったでしょ！」と強い口調で制止する。
 - 。現場の限界として「あの人はそういう人だから」と個人に押し付け、放置する。
- OK対応（組織的リスクマネジメント）
 - 。 コールの原因（不安、排泄欲求、退屈など）をチームで分析し、時間を決めた定期巡回（例：15分おきに声をかける）に切り替える。
 - 。特定の職員に負担が集中しないよう、シフトや担当をローテーションする。
 - 。組織の基準として「コールを外すのは虐待（身体拘束）」と明確に周知し、限界を感じたらすぐに上司にエスカレーション（報告・相談）できる体制を作っておく。





事例B：食事や排泄を拒否する利用者への対応

「食べたくない」「トイレに行かない」と強く拒否され、スケジュール通りにケアが進まない。

- ✕ NG対応（身体的・心理的虐待）
 - 。「食べないと元気になりませんよ」と、車椅子を固定したまま無理やり口にスプーンを押し込む。
 - 。「言うことを聞かないなら、もう〇〇〇〇はしませんよ」と脅す（心理的虐待＋ネグレクト）。
- OK対応（尊厳の保持と記録）
 - 。一旦その場は引き下がり、時間を変える、または相性の良い別の職員が声をかける。
 - 。「拒否があった事実」と「その時の状況（体調、機嫌など）」を正確に記録に残し、ケアプランの見直し材料にする。無理に通すことよりも「本人の自己決定とプロセスの記録」を優先する。





事例C：言葉による拘束・指示（スピーチロック）

場面	✕ NG対応（不適切・虐待リスク）	○ OK対応（適切な支援）
立ち上がろうとしている	「危ないから座ってて！」 「今忙しいからちょっと待って！」 (理由：命令口調で行動を制限しているから)	「どうされましたか？」「お手洗いですか？一緒に行きましょう」 (理由：行動の理由を確認し、次の動作をサポートしている)
食事中に歩き出そうとする時	「まだご飯終わってないでしょ！座りなさい！」	「何かお探ですか？」「お茶のおかわり、こちらにありますよ」



事例D：子ども扱い・尊厳の軽視

場面	✕ NG対応（不適切・虐待リスク）	○ OK対応（適切な支援）
日常の声かけ	「〇〇ちゃん、おむつ替えよっかー」 「ほら、あーんして」 （理由：大人としての尊厳を無視し、対等に扱っていない）	「〇〇さん、お召し替え（またはお手洗い）にいきましょう」 「こちらのおかず、いかがですか？」 （理由：敬称を使い、一人の大人として丁寧に接する）
持ち物を渡す時	「これ、〇〇のね」（呼び捨て）	「〇〇さん、こちらお荷物です」



事例E：家族からの執拗なクレームと理不尽な要求

利用者の家族から「うちの親の扱いが雑だ」「お前の態度が気に入らない、土下座して謝れ」「今すぐ施設長を出せ」と、夜間に1時間を超える激しい叱責が続く。

- ✕ NG対応（現場の疲弊とリスク増大）
 - 。担当職員が「自分が至らないからだ」と抱え込み、泣き寝入りする。
 - 。その場を収めたい一心で、法人の権限がないにもかかわらず「次からは個別に付き添います」など、実現不可能な約束（過剰サービス）をしてしまう。
- OK対応（組織による毅然とした防衛）
 - 。 **複数人で対応する**：すぐに上司や別職員を同席させ、密室化を防ぐ。
 - 。 **毅然と線引きをする**：「土下座」「大声での罵倒」に対しては、「これ以上の暴言が続く場合は、本日の面談を打ち切らせていただきます」と告げる。
 - 。 **記録を残す**：通話録音や、複数人での詳細な経過記録（5W1H）を残し、あまりに悪質な場合は弁護士や警察、行政（窓口）と連携して「契約解除」を視野に入れた組織対応を行う。





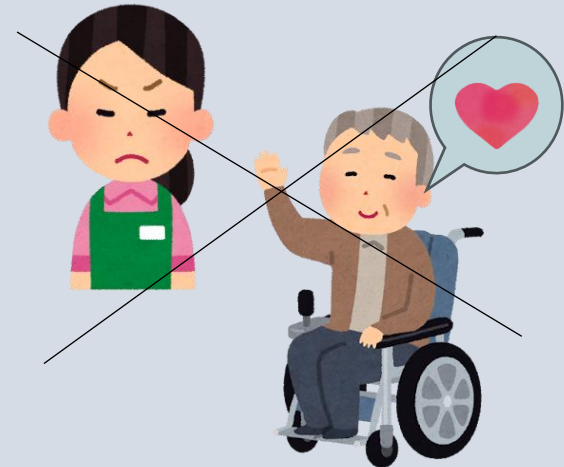
事例F：利用者本人からのセクシャルハラスメント

認知症の症状がある男性利用者が、女性職員に対してお尻を触ったり、「今度デートしよう」「手を握って」としつこく声をかけてくる。

- ✕ NG対応（被害の固定化）

 - 。「病気のせいだから仕方がない」「悪気はないから我慢して」と、**周囲の職員や上司が受け流す。**
 - 。被害に遭っている女性職員に「うまくかわしてね」と**個人対応を求める。**
- OK対応（環境調整と毅然とした態度）

 - 。認知症の周辺症状（BPSD）であっても、**「セクハラ行為はNG」という方針をチームで共有する。**
 - 。触られた瞬間、**毅然とした態度で「触られるのは嫌です」「困ります」とはっきり伝える（認知症の方であっても、トーンで不快感が伝わる可能性があります）。**
 - 。同性の職員（男性職員）をメイン担当に変更する、または訪問・ケアの際は必ず2人1組で対応するようシフトを変更し、物理的に被害を防ぐ。





事例G： 事実確認ができない段階での謝罪

✕ NG対応（カスハラを助長）	○ OK対応（適切な初期対応）
「全面的にこちらのミスです。申し訳ありません」 （理由：事実関係が不明な段階で責任を認めると、後から理不尽な損害賠償などを要求された際に不利になります）	「不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません（部分謝罪）。詳しい状況をお伺いできますか？」 （理由：相手の「不快な感情」に対してのみお詫びし、事実関係はこれから確認するスタンスを保ちます）



事例H：長時間の拘束・居座りへの対応

✕ NG対応（カスハラを助長）	○ OK対応（適切な初期対応）
相手が落ち着くまで、何時間でも1人で話を聞き続ける。 （理由：職員が疲弊し、精神的に追い詰められます。また、密室で2人きりになるのは非常に危険です）	「これ以上の対応は致しかねますので、お引き取りください（退去の通告）。応じていただけない場合は警察に通報します」 （理由：組織として対応時間をあらかじめ決めておき、毅然と退去を求めます。応じない場合は不退去罪が成立し得ます）

虐待防止・カスハラ対応のポイント

💡 虐待防止につながる利用者対応のOK接遇原則

福祉サービス提供職員に求められる基本的な態度の実践が基本です。

- ・呼称 … 基本は「〇〇さん」付けです！
- ・組織的対応 … 困ったときにはすぐに相談、応援、協働
- ・接遇五原則がポイント … 挨拶、表情、身だしなみ、態度、話し方・言葉遣い

💡 カスハラ対応を組織で成功させる「3つのOK原則」

個人に抱え込ませず、組織で職員を守るための基本ルールです。

- ・【1人で対応しない】 対応が長引く、または相手の口調が荒い場合は、すぐに複数人（上司や同僚）で対応する体制に切り替えます。
- ・【すべての記録を残す】 会話はメモだけでなく、ICレコーダーや通話録音機能を活用して録音します（「正確に把握するため録音させていただきます」と告げることで、相手の暴言を抑止する効果もあります）。
- ・【組織としての「お断り」の基準を持つ】 どこまでは「ご意見（クレーム）」として受け止め、どこからを「カスハラ」として対応拒否・法的措置に踏み切るか、法人内で統一したガイドラインを作っておくことが職員の最大の安心感に繋がります。



ありがとうございました！