町プロ第18回多職種連携研修会

医療・介護現場のカスタマーハラスメント対策
自分の身を守り安心して継続支援を行うために

講師　アルファパートナーズ法律事務所
周　将煥
株式会社ウィ・キャン
濱川　博招

2022年8月27日

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ー法的視点から見る、病院の患者、介護施設利用者、その家族からのハラスメントとその対応ー

弁護士　周　将煥

アルファパートナーズ法律事務所

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

町プロアンケートを読んで

① ハラスメントとは何か（法的観点から）

② その対応（事前、途中、事後）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメントとは？

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメントとは？（法的視点から）

１　パワハラ（「パワハラ防止法」（令和元年６月改正・施行）及び同指針）

①優越的な関係を背景とした言動であって、

②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、

③労働者の就業環境が害されるもの

の全てを満たすものをいう。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

２　セクハラ（男女雇用機会均等法、同指針（セクハラ防止指針））

①対価型セクハラ：職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで、解雇、降格、減給などの不利益を受けること

②環境型セクハラ：性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に大きな悪影響が生じること

従来は、職場の内部での話が主に想定されていた。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

医療・介護現場における、患者・利用者等からのハラスメント

近いのは、いわゆる「カスタマーハラスメント」
現状、厳密な法的な定義はない。

・厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

①「身体的暴力」、②「精神的暴力」、③「セクシュアルハラスメント」（意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

・日本看護協会「保健医療福祉施設における暴力対策指針」

①「身体的暴力」、②「言葉の暴力」、③「セクシュアルハラスメント」（同上）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

法的効果を知る（刑事、民事）

- 刑事上の犯罪（刑事告訴の検討）
- 民事上の損害賠償請求（不法行為、債務不履行等）
- 契約上の責任（契約解除等）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

具体例

1　暴行罪（刑208）→怪我をすれば傷害罪（刑204）

・襟首をつかむ
・人に向かって唾を吐く行為
・塩を投げつける行為（東京地判H27.8.6等）
・驚かせる目的で、身体の近くに物を投げつける行為

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

２　強要罪（刑223）

・土下座させる

・謝罪文を書かせる

３　脅迫（刑222）

・「殺してやろうか。」

・「夜道に気を付けろ。」（暗に危害をにおわせる行為でも成立）

４　不退去罪（刑130）

・施設長等が、利用者又はその家族等に対して、事業者等が管理する施設等から退去するよう求めたのにもかかわらず、退去しない場合

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

５　偽計・威力業務妨害罪（刑233，234）

・利用者又はその家族等が、職員に対して、電話で多数回、不合理な内容の要求をし続けること（威力業務妨害）

・多数回の無言電話（偽計業務妨害）

・騒音・喧騒（大声で叫ぶ）による業務の妨害（大声で、「この施設は犯罪行為をしている！」等と、多数人がいる前で怒号すること等）（威力業務妨害）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

6　監禁罪（刑220）
利用者の自宅から、帰らせてもらえない場合

7　名誉棄損、侮辱（刑230，231）
・暴言、誹謗中傷等
ただし、「公然」とされたもののみ。

8　強制わいせつ罪（刑176）
・陰部に手を触れる（触れさせる）
・キスをする
・裸にして写真を撮る等

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

医師法上の「応招義務」との関係

- 医師法19条1項：「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」
- 公法上の義務（違反には、戒告や、免許取消等がなされる）だが、民事上の責任（「過失」の判断）の場面でも参考とされる。
- 何が「正当な事由」であるかは、具体的な場面において社会通念上健全と認められる道徳的な判断による（昭和24年9月10日医発第752号）
- 暴言・暴力：診療拒絶理由の典型例
- 迷惑行為：診療の基礎となる信頼関係が喪失しており、治療に緊急性がない場合には、新たな診療を行わないことは応招義務違反とはならない。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

参考事例（迷惑行為に対する診療の拒否）

１　事案の概要（東京地判平29.2.9）

　歯科医院A でインプラント治療を受けた患者B が、歯科医Aが一方的に診療拒否を通告し、治療を放棄したと主張して、損害の賠償を求めた事案。

　Bは、Aらによる診療上の指示にも従わず、たばこを吸い続けたり、「てめえうそついてんじゃねーよ。」、「私がそういう話で契約したんだから、やれよ」、「最初の時にできると言ったことがなぜ出来ないの！！？サギじゃん！！」、「プライドもってやって下さい。△△の社長に、『おたくの載せてる歯医者こんなことやってます』って言ってやろーか」等の発言を繰り返していた。

２　争点

　歯科医Aが患者B に対して本件治療の終了を通告し、以後の診療を拒否したことに「正当な事由」が認められるか（契約解除は可能か）。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

3　判断

結論として、「正当な事由」が認められた。

→B は歯科医A や職員からの診療上の指示を守らず、「てめえうそついてんじゃねーよ」などの暴言を繰り返していた。このように患者B の言動により患者B と歯科医A との間の信頼関係が破壊されていたことに加え、治療が予定した最終段階まで実施されていたこと、患者B が主観的な不満を理由として実施済みの治療行為に関する治療費の支払を拒否することが複数回あったことなどといった事情を基に、 歯科医A が患者B の診療を拒否したことには「正当な事由」（歯科医師法19 条1 項）が認められると判断された。

①信頼関係が失われたといえるか

②患者への診療に緊急性がないといえるか

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

介護保険基準省令４条の２等の、「正当な理由」とハラスメント

１　概要

　指定介護老人福祉施設は、<u>正当な理由なく指定介護福祉施設サービスの提供を拒んではならない</u>。

→正当な理由がある場合とは、入院治療の必要がある場合、その他入所者に対し自ら適切な指定介護福祉施設サービスを提供することが困難な場合をいう（下記介保解釈通知）

２　根拠

・介護保険法88条第1項乃至第3項、

・指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（介保基準省令）4条の2

・指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について（介保解釈通知）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

３　判断基準

・ハラスメントによる結果の重大性

・ハラスメントの再発可能性

・契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度

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」等参照。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

医師法、介保基準省令のいずれにせよ…

●明らかな暴力・暴言があった場合

→応招義務違反、介保基準省令違反とはなることは考えにくい。

●明らかな暴力・暴言とまでは言えない場合

・ハラスメントによる結果の重大性

・ハラスメントの再発可能性（⇒信頼関係が破壊されているといえるか）

・契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度（⇒治療・介護等の緊急性の程度）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメントへの対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメント対応のポイント

- 担当者個人の、サービス内容やハラスメントに対する理解と、毅然とした態度
- 組織での対応（職場環境配慮義務、安全配慮義務）
- 事前、途中、事後の対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

事前の対応
（ハラスメントが起きる前に）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

●　事前の対応

1　事前予防策の検討・周知

2　契約書、重要事項説明書等の整備

3　利用者、患者等への説明

4　相談体制の整備

5　研修の実施

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

１，事前予防策の検討・周知

内部向け：対応フローやマニュアル等の作成
外部向け：ポスターなどの掲示。

【マニュアルの例】
・ハラスメントの定義
・法人としての基本方針
・事前予防策
・対応フロー
・相談窓口について
・契約書の契約解除条項の説明等
・プランにないサービスを求められた時の対応等。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

２，契約書、重要事項説明書等の整備

⑴　できること、できないこと

⑵　ハラスメントがあった際、契約解除をする可能性があること

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

具体例（契約書）

（当施設からの解除）

第〇条　乙（注：施設）は、次の事由に該当する場合には、本契約に基づく入所利用を解除又は終了することができる。

⑴・・・

⑵・・・

⑶　甲（注：利用者）又はその家族等が、乙及び乙の職員又は他の入所者等に対し、その生命・身体・財産・信用等への侵害行為を行い、本契約を継続することが困難な状況と認められる場合

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

具体例（重要事項説明書）

1　サービス内容

⑴　身体介護

①　食事介助：食事介助、水分補給

②　排泄介助：おむつ交換、失禁処理

③　更衣介助：寝巻や普段着の着脱等

④　・・・

⑵　生活援助

①　調理：調理、盛付け、配膳、下膳等

②　・・・

2　訪問介護員は、サービス提供の際、下記の行為を行うことはできません。

①　利用者以外の洗濯・調理・買物等「直接本人の援助」に該当しない行為

②　大掃除、床のワックスがけ等「日常的に行われる家事」の範囲を超える行為

③　・・・

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

３，利用者、患者への説明

・利用者又はその家族等から、サービスを利用する目的や、利用するに至った動機などを聴取（当該利用者個人に合ったサービスの提供⇒不満が少なくなる⇒ハラスメント防止につながる）

・ハラスメント行為が認められる場合には、契約が解除される可能性があることを説明（マニュアルや、重要事項説明書等も必要に応じて見せる）

・可能であれば、説明を受けたことについて署名押印をもらう。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

４，相談体制の整備

- 直属の上司以外にも相談できる部署を設ける

- 民間企業等の外部窓口の利用

→早い段階で誰が仲裁に入るかで、大きく状況が変わってくる。

- 最終的には弁護士の利用や、刑事告訴等。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

５，研修の実施

・担当者個人が、サービスでできること、できないことをきちんと理解することが重要。

→できないことを何でもやってしまうことは、その後断られたとき、クレーム→ハラスメントとつながりやすい。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメント最中の対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

●　ハラスメント最中の対応

1　毅然とした態度

2　録音の可否

3　精神疾患者への対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

１，毅然とした態度

・直接相手に辞めるように告げる。

・やめなければ、「サービスを続けられない状況なので、これで失礼します。」等と述べ、その場から去る。

・法人への報告

・サービス対象外（契約範囲外）のことは極力行わない（他のサービスの紹介でOK）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

２，録音の可否

・秘密に録音をしても、ハラスメント対策という正当な目的で用いられている場合は、違法とはならない。

・契約書に録音の可能性を記載する

・「このやり取りについて録音をさせていただきます」

・信頼関係を築けるか、事実上の問題は残る。比較衡量。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

３，精神疾患者への対応

・完全に意思能力がない場合は、本人に刑事上の責任等を問うことは難しい

→家族への対応（場合によっては監護者への責任）

・法人全体で対応（使用者の安全配慮義務違反）

・複数人体制の確保

Copyright(c) WeCare Corp. All Right Reserved.

事後の対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

●　事後の対応

1　報告

2　証拠を残す（どのように記録をするべきか）

3　今後の対応についての検討

⑴　原因の検討

⑵　利用者への対応方法の検討

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

１，報告

- 上司、担当部署

- 民間企業や、警察、弁護士等の外部機関の利用

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

２，記録をする（記録の方法）

・日時、場所、どのような被害にあったか、相手に伝えたこと、近くに誰がいたか等、具体的な状況をできるだけメモに残す。

・時系列順に残すと良い。

・客観的事実を記載するようにする（×「誹謗中傷された」→〇「『他の担当者と比べてレベルが低い』と言われた」）

・ボールペンで書く（消えないように）。PCでもよい。

・暴行行為により怪我等をした場合には、負傷箇所を写真で撮影等しておく。

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

３，今後の対応の検討

⑴　原因の検討

　アセスメントは十分だったか、要援護者の心身の状態が悪かったのか、職員の対応に問題はなかったか

⑵　利用者への対応方法の検討

・行為者との協議、説明等

・担当職員の変更

・民間企業等の第三者の利用

・契約解除の検討

・損害賠償や、刑事告訴等の検討

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

注意点

・いきなりの契約解除は無効となり得る

・同じ利用者からの暴行事案であっても、契約解除が認められる判例、認められない裁判例が存在する。

・行為の重さと対応の必要は相関関係

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

契約解除が有効とされた裁判例

1　横浜地判平成15年3月5日（利用者による暴行）

- ハサミやカッターを突き付ける。ハンマーを振り回す。
- 警察への通報が３回ほどなされる等、暴行は高頻度（行為の程度：重）
- 今後暴力があった場合は契約を解除する旨の話し合いが利用者の家族も含めて行われていた。
- 別施設への通所を斡旋していた（対応・手続として適切）

2　東京地判平成27年8月6日（家族による暴行）

- 塩を投げつける行為
- 怒鳴りつける行為も度々（行為の程度：中）
- サービス提供困難であることを繰り返し説明しているが改善されず
- 約４カ月協議を続けていた
- サービス内容は、週６日、１日１時間の食事の用意、トイレ誘導等であり、代替可能（対応・手続として適切）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

契約解除が無効とされた裁判例

１　東京地判平成27年8月28日（利用者による暴行）

・顔面を殴打も、被害者は負傷せず、被害届も提出がない。

・２度暴行があったが、１度目から２度目までは約６年もの期間があいていた（行為の程度：軽）

・１度目の暴行後にも、次暴行があった場合は解除がなされる等の説明がなされていない。（対応・手続として不適切）

２　大阪地判平成26年5月8日（障害を持つ利用者の家族による暴行）

・会議室の机をたたき、大声で「おい、お前な」等と言って、強い口調での抗議。この１回のみ。（行為の程度：軽）

・施設の一方的な判断により、利用者の施設利用を土日に制限したことや、譲歩を見せずに、話し合いを打ち切るような態度をした（対応・手続として不適切）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

判断が分かれた理由

・利用者の生活の保護、応招義務、介護保険法上の「正当な事由」の観点から、契約の解除条項が限定的に解釈される

・どのような事実が重要視されたか？

→行為の態様・頻度、結果の重大性、暴行行為等の改善の見込み、解除に至る手続の適切性等

・行為の程度と対応は相関関係

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

まとめ

・担当者一人一人がハラスメントに対する知識をつけること（⇒毅然とした対応が可能になる）

・組織として、ハラスメントにどのように対応をするか（事前、途中、事後）。

→最終的には、担当者１人では対応は難しい

・外部の機関の利用

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

参考文献、資料等

●文献

・菅野和夫『労働法』第12版（弘文堂　2019年）

・第二東京弁護士会　労働問題検討委員会『労働事件ハンドブック』（労働開発研究会　2019年）

・水谷英夫『予防・解決　職場のパワハラ　セクハラ　メンタルヘルス―パワハラ防止法とハラスメント防止義務　事業主における措置・対処法と職場復帰まで―』第４版（日本加除出版社2020年

・宮下公美子、小川恒星『介護職員を利用者・家族によるハラスメントから守る本』（日本法令　2020年）

・松宮良典『事例詳解　介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務』（日本加除出版　2021年）

・加藤貴之『人事・総務担当者のためのハラスメント研修　設計・実践ハンドブック』（日本法令　2020年）

・川畑信也『医師が知っておきたい法律の知識～医療現場からみた医事法解説～』（中外医学社　2021年）

・平沼直人『医師法（第２版）―逐条解説と判例・通達―』（民事法研究会　2021年）

・介護事業法務研究会編『Q&A　高齢者施設・事業所の法律相談―介護現場の７６問―』（日本加除出版社　2015年）

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

・濱川博招・島川久美子『介護現場のクレーム対応の基本がわかる本』（ぱる出版　2012年）

・濱川博招・島川久美子『病院のクレーム対応の基本』（ぱる出版　2010年）

●資料等

・町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト（町プロ）　患者・利用者・家族からのハラスメントに関する緊急アンケート報告書

・医師法19条1項、厚生労働省「応召義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（医政発1225第4号）

・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」

・日本看護協会「保健医療福祉施設における暴力対策指針」

・その他

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

町プロ多職種連携研修会

医療・介護現場のカスタマーハラスメント対策
自分の身を守り安心して継続支援を行うために
パート2

講師　アルファパートナーズ法律事務所
周　将煥
株式会社ウィ・キャン
濱川　博招

2022年8月27日

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

アンケートから見えてくること

過去1年間ハラスメント受けた

ハラスメント行為

過去1年間ハラスメント受けた

ハラスメントを受けた場所

コメント

- 43%の人はハラスメント被害にあっている
- ハラスメント被害のうち64%が精神的被害
- 加害者の60%が本人である
- 43%は本人の自宅や訪問先にて発生
- 被害者の性別割合、経験年数はわからない

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

「被害者になりやすい」チェック

- □まじめで利用者のために、何とかしてあげようと、要望に応えようと努力している
- □話し方が早口で、利用者や家族のミスや不備を指摘する
- □経験が浅く自信がないのでおどおどしているように見える
- □マイペースで利用者・家族の言うことにあまり対応しない等に見える
- □職場のスタッフとのコミュニケーションが少ない

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

サービス向上と利用者の気持ち

顧客サービス向上は際限がない
良いサービスも慣れれば当たり前のサービスになる

Copyright(c) Wegan Co.,Ltd. All Right Reserved

患者さんの欲求とのバランス

要因	内容	欲求	対策
信頼性	患者の期待した治療、看護、介護を提供する	機能・品質欲求	提供できる可能なサービスを可視化し共有する
安心性	職員の知識や丁寧さだけでなく組織として対応する	愛情欲求、 機能品質欲求	個人のスキルアップと組織のバックアップ体制の可視化
有形性	担当者の服装や立ち居振る舞い、清潔感や五感で感じる雰囲気	機能・品質欲求	制服や患者対応能力等患者・家族が持つ印象
共感性	気配りや個人的な注意の程度	愛情欲求 尊厳欲求	挨拶やコミュニケーション能力のアップ
迅速性	患者を助け、迅速に且つ的確に役に立とうというやる気	愛情欲求 尊厳欲求	事故発生時はもちろん日常のトラブルにもすぐ対応できる体制

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

無理難題を言う人の背景

ホワイトゾーン

正当な要求・苦情をいう患者

グレーゾーン

バックボーン	状況
一般人型	ストレスや苛立ちが引き金となり大声を出したり、カッとなったりしてしつこい人
思い入れ型	期待が高すぎたり、身内や自分の事に思いがある
専門知識型	専門知識があったり、インターネットで事前に調べている
社会的地位型	社会的地位や学識のある人が、大所高所のスタンスでやってくる
社会的弱者型	生活保護等、自分の置かれている立場を理由にする

ブラックゾーン

暴力団関係者等の
特殊クレームは別対応

・・・成功体験を積み、
最初から金品や特別扱い要求する

暴力！

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

無理難題を言う人への対応策は

ホワイトゾーン

正当な要求・苦情をいう患者

グレーゾーン

第三者にご相談下さい！

ブラックゾーン

暴力団関係者等の
特殊クレームは別対応

警察・弁護士対応

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.

ハラスメントと感じた場合

	現場	事務所対応
初回	**普通に**「やめてください。やめないと事務所に報告します」と注意する 上司にはその日のうちに報告する	次回以降の対応を検討し、担当者との打ち合わせを行う。
２回	**毅然と** 「先日、話したようにやめてください。うちではお世話できなくなります」と言う。上司に報告する**(録音する)**	上司より利用者に対して事情を聴きたいと訪問して状況確認する
３回	**毅然と** 「上司から話があった思います。本日は帰ります。上司から連絡があると思います」と言ってサービス提供を中止する**(録音する)**	２人以上で利用者宅に訪問し、今後の対応を話す。

我慢は、しない！１回我慢すれば、利用者はやっていいことと感じる。
後々、エスカレートした状況で止めさせようとすると
大きなトラブルにつながる可能性が高い。最初が肝心！！

Copyright(c) WeCan Co.,Ltd. All Right Reserved.