



カスハラ・パワハラ・セクハラ対策セミナー
介護事業所が抑えておくべきハラスメントの基礎知識

弁護士法人かなめ 弁護士 畑山 浩俊



- 1986年 奈良県生まれ、奈良県在住
- 2015年 法律事務所かなめ（現 弁護士法人かなめ）開設
- 2024年 株式会社WELLVISION設立
- 三児の父
- 趣味サーフィン

特化分野

- 福祉事業者に対するリーガルサポート、クライシスマネジメント対応、労働トラブル対応、カスタマーハラスメント対応、経営者支援、組織構築コンサルティング

代表弁護士

畑山 浩俊

Hirotoishi Hatayama

福祉事業は日本を支えるインフラです。

利用者やその家族が日々の生活を送る上で、福祉事業は無くてはならない大切な存在です。

しかし、福祉事業を取り巻く環境は日に日に厳しくなっています。

施設で発生する介護事故の対応、過度な要求を突き付ける家族の対応、不適切ケアをめぐるトラブル等々、近年では、法的な専門性の高い対応が非常に困難な法律問題が数多く発生します。

我々は、施設で働く皆様が法的な対応で困る事態に寄り添い、問題解決ができるようにサポートする弁護士集団です。

働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする

我々弁護士法人かなめはこのミッションを掲げ、福祉現場における法的課題を解決していきます。



弁護士法人
かなめ



とめる。そして、ひらく。

介護・幼保業界で日々直面する
「こういう時どうすればよいのだろう？」
の疑問を解決していきます。



事故発生時に組織として取るべき対応とは？クレーム対応「...」
100回視聴・5 日前



介護事業所経営者向け！事業承継の3つの壁と出口戦略で実...
68回視聴・11 日前



クレームを劇的に減らす「挨拶」とサイオンス効果の秘密を解...
486回視聴・2 週間前



人材紹介会社との紹介手数料の返金トラブル！虚偽の会社都...
111回視聴・1 か月前



勤務時間外・休日におけるSNS（LINE等）運用ガイドライン...
166回視聴・1 か月前



不適切保育・虐待が発覚する決定的な3つのパターンを幼保...
264回視聴・1 か月前



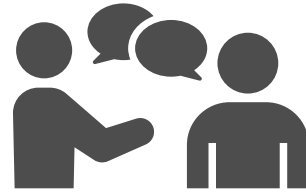
休み中のLINEが離職を招く！？法的リスクと現場を守る「つ...」
311回視聴・1 か月前



園児がいない！？行方不明事故を防ぐための対策ポイントを...
219回視聴・1 か月前



パワーハラスメントって何だろう？



LESSON 1

介護現場の事例

特養中堅職員「X」の暴走



事例紹介 — 法人の指導改善努力と配転履歴



従来型のフロアに配属されたが、数ヶ月経つと、利用者様への言葉遣いの荒さや、現場のケア方針に対する不満を周囲に撒き散らすようになった。

先輩職員が注意しても、「自分のやり方が正しい、先輩の指導の方が間違っている」と一切耳を貸さず、しまいには利用者様やご家族からもクレームが入るようになった。

困った施設長は、Xを利用者様と直接接する機会の少ない別の部署、デイサービスのバックヤード業務や、施設内の備品管理・総務部門へと異動させた。

しかし、Xは新しい部署でも「こんなのは自分の仕事じゃない」と不満を爆発させ、自作のルールを周囲に押し付け、同僚のパート職員を怒鳴り散らすなど、行く先々でトラブルを起こし続けた。施設側はその都度、面談を行い、注意・指導を繰り返したが、Xの態度は一向に改善されなかった。なお、注意・指導は繰り返したが懲戒処分の実施は無い。

事例紹介 — 席替えへの猛反発と強迫・1回目の警察要請



業務上の連絡を密にするため、施設内の事務所でリーダーの隣席へ席替えが実施
(これが爆発のトリガーとなった)

Xさんの反応:

「嫌がらせだ、パワハラだ」と主張し、法人の決定を無視して勝手に自分の机を別の場所に移動させ帰宅。

翌日、上司が「法人の決定だから席を元に戻しなさい」と指示
→ Xさんは完全に興奮状態に



上司への強迫

「席を戻さないなら精神疾患の診断書を取って、慰謝料を請求してやる。」

「お前の自宅に行ってドアを叩き続けてやる。」

会議に行こうとする上司の前に立ちはだかり行く手を遮る

施設側はたまらず警察に通報し、警察官が駆け付ける騒ぎに

事例紹介 — カッター事件と2回目の警察沙汰

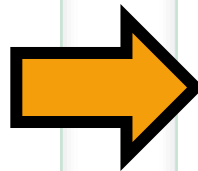


翌日、Xは「通院や弁護士尾への相談に行くから、今日の職場離脱を業務扱いにしろ」要求。上司は「それは認められない、有給休暇か欠勤扱いにします」と断った瞬間、Xは事務室のデスクからカッターの刃を取り出し、「**だったらここで死んでやる！**」と叫び自分の手首に当てる自傷の素振りを見せた。



上司が制止

上司がとっさにXの手首を掴んで引き止め、数分間の緊迫した睨み合いが続いた。



2回目の警察沙汰

周囲の職員の通報で再び警察官が動員され、Xはその場で保護・連行された。

事例紹介 — 処分の断行と裁判への移行

1

翌日もXから「内容次第ではその場でぶち切れて何をするか分からない」という不穏なメッセージ
面談の席に警察官を立ち会わせることに。

2

諭旨解雇処分を実施したものの、Xは退職届の提出に応じなかったため、即座に懲戒解雇に踏み切る

3

万が一、懲戒解雇が無効だとしても、これまでの度重なるトラブルからして雇用を継続できないという理由で予備的に普通解雇も言い渡す。

4

Xが提訴 不当解雇を主張し、施設を相手に裁判を起こした。



諭旨解雇・懲戒解雇／普通解雇はそれぞれ

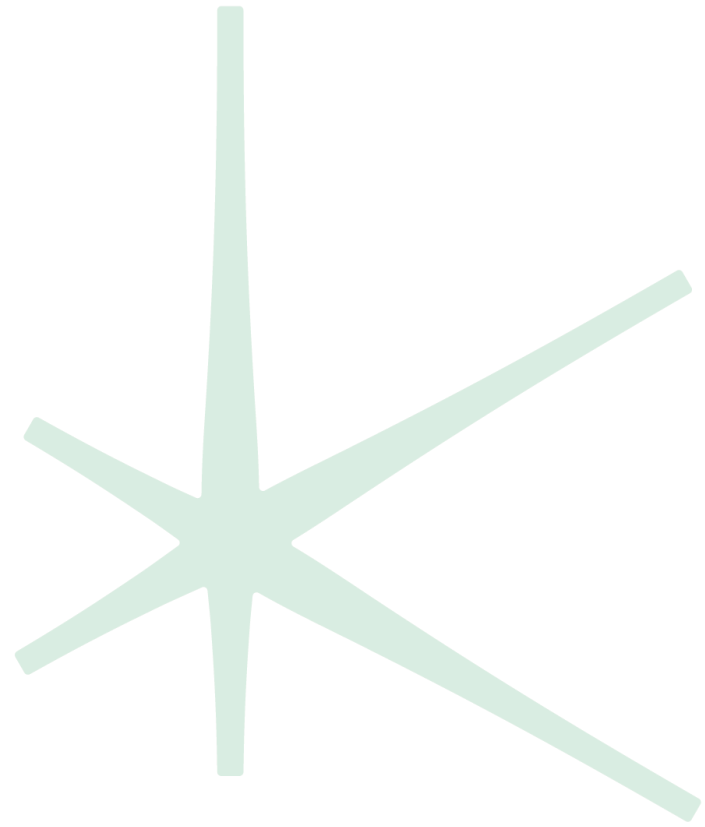
有効？それとも無効？

3分間トークしてください。

裁判例分析：

【結論】懲戒解雇は**無効**／普通解雇は**有効**

東京地裁令和2年2月19日判決



懲戒解雇は労働者への最も重い制裁のため、労働契約法15条に基づき厳格に審査される。

1 誰も怪我しなかった

上司の適切な対応によって、結果として誰もケガをしていない。

2 刃物が他人に向けられていない

刃物は他人に向けられたものではなく、あくまで「自傷」の目的であった。

3 懲戒の前歴なし

Xは、注意指導は受けてきたものの、これまで一度も懲戒処分を受けたことがなかった。

労働契約法第15条

使用者が労働者を懲戒することができる場合において、当該懲戒が、当該懲戒に係る労働者の行為の性質及び態様その他の事情に照らして、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合は、その権利を濫用したものとして、当該懲戒は、無効とする。

トラブルの都度指導を継続し、複数の部署を異動させ再起の機会を与えた「解雇回避努力」という法人のプロセスが極めて高く評価された。
「もはや改善の余地はなく、信頼関係は完全に破壊されている」

労働契約法第16条

解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合は、その権利を濫用したものとして、無効とする。

雇用契約の内容



雇用主

- ・ 給料支払義務
- ・ **安全配慮義務**



従業員

- ・ 労務提供義務

職場におけるパワーハラスメントとは

令和元年に改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

＜労働施策総合推進法（抄）＞

（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

職場におけるパワーハラスメントは、職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であつて、
- 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

であり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

厚生労働省『職場におけるハラスメント対策パンフレット』より引用



職場におけるパワーハラスメントは、以下の①から③までの3つの要素を全て満たすものをいい、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については該当しません。

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得ます。

※ 「属性」・・・（例）経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等
「心身の状況」・・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「就業環境が害される」とは

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があります。

身体的な攻撃



精神的な攻撃



人間関係からの切り離し



過大な要求



過小な要求



個の侵害



相談



指導



セクハラ



マタハラ・パタハラ



カスハラ



就活ハラ



代表的な言動の類型	(イ) 該当すると考えられる例 ※	(ロ) 該当しないと考えられる例 ※
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う(★1)(相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。(★2)) ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻等社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4) 過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する(★3)	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

後輩従業員 K は、入社して最初に配属された部署で、8 年上の先輩女性従業員 Y の指導下に置かれました。

当初、両者の関係は良好で、昼食を共にすることもありました。K は、ミスが多かったことから、Y から厳しい口調で叱責されることはあったものの、入社してから約 2 年間は、Y が叱責する他のターゲットが居たため、K に叱責が集中することはありませんでした。

しかし、ターゲットとなっていた人が出向したため、それ以降、Y の矛先は K に集中しました。ミスの多い K に対して、Y は「てめえ。」「あんな、同じミスばかりして。」などと男っぽい口調で怒鳴りつけるなどの叱責行為を繰り返したのです。その後、K は体調不良により欠勤したことがありましたが、K の母親が会社に欠勤の連絡をした際、Y のいじめについて申告しました。その事実を知った Y は、「親に出てきてもらうくらいなら、社会人としての自覚を持って自分自身もミスのないようにしっかりしてほしい」と K に難癖をつけました。

そんな折、別の部署の従業員が会社を辞めることになったため、その部署の後任として K が選ばれ、K は新部署に配置転換されることになりました。その部署の指導係になったのが、もう一人の先輩女性従業員 Z でした。Z は K よりも 1 3 年先輩の従業員です。

新部署は K にとって、前の部署よりも仕事が煩雑でした。ただでさえミスの多かった K のことですから、新部署でもミスを連発します。しかも、システム変更もあり、K は仕事を中々覚えることができませんでした。ミスがある都度、Z から叱責され、しかも前の部署のミスが発覚すると Y からも呼び出され叱責される事態になったのです。K は、Y と Z の双方から強い口調で注意・叱責を受ける状態が続いたことで、精神に支障を来し、配置転換のあった 3 か月後、K の住んでいたマンションの屋上から飛び降りて自殺しました。

裁判所は、指導係の Y 及び Z の K に対する注意・叱責行為が、社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超えて精神的苦痛を与えるものであったとして、両者の不法行為責任を認めました。

乙山青果ほか事件 (名古屋高裁平成29年11月30日判決)

指導係の女性社員2人が後輩女性社員1人をいじめ、後輩従業員が自殺した事例

55万円

指導係の女性社員2人 →

110万円

法人 →

合計5500万円

雇用契約の内容



雇用主

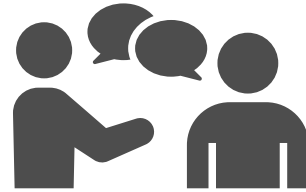
- ・ 給料支払義務
- ・ **安全配慮義務**



従業員

- ・ 労務提供義務

セクハラってなんだろう？



「職場におけるセクシュアルハラスメント」には「対価型」と「環境型」があります。

「対価型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることです。

●典型的な例

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
- ・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

「環境型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどその労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

● 典型的な例

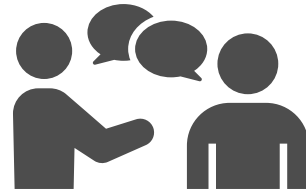
- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
- ・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
- ・ 事務所内にヌードポスターを掲示しているため、その労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」および「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性または繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」または「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

ハラスメント＝嫌がらせ 人と人との関係とは何かを考察する



＊信頼関係が全ての基盤

では、信頼関係とは「誰と誰との関係を言うのか？」

影響力 = 言葉（何を言うか） × **信頼（誰が言うか）**

言葉の力は信頼の大きさに比例する。信頼がゼロなら、言葉の力もゼロになる。



エトス (Ethos) : 話し手の徳・信頼性

Trust

ロゴス (Logos) : ロジック・論理

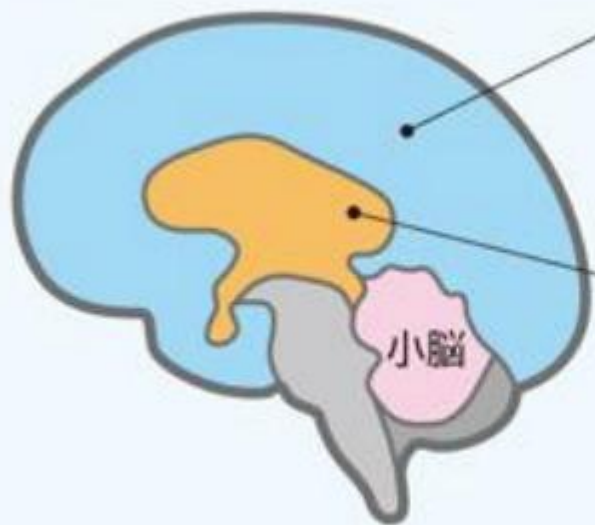
Words/Logic

パトス (Pathos) : 感情・共感

Connection

感情の脳と論理の脳

■ 脳の構造



大脳新皮質

ヒトの脳で特に発達した新しい脳。主に知覚、運動、思考をつかさどる

大脳辺縁系

ヒト以外の哺乳類では大脳の多くを占めている古い脳。本能行動や情動に重要な役割を担っている

- ✓ 大脳新皮質
知性・理性・論理の脳
- ✓ 大脳辺縁系
本能・感情の脳

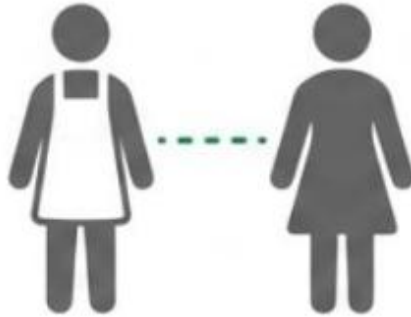
人を説得し、動かすには、**論理**と**感情**の両方から承認を得ることが求められる。

「信頼関係」の鍵は「挨拶」が握っている！

ザイオンス効果（単純接触の原理）：「量」が育む信頼のベース



1回の長時間の対話



日々のちょっとした挨拶



こまめな声かけの反復

「人はある特定の人物と接触回数が多くなるほど、好意を抱くようになる。」

— 米国の社会心理学者 ロバート・ザイオンス

誤解

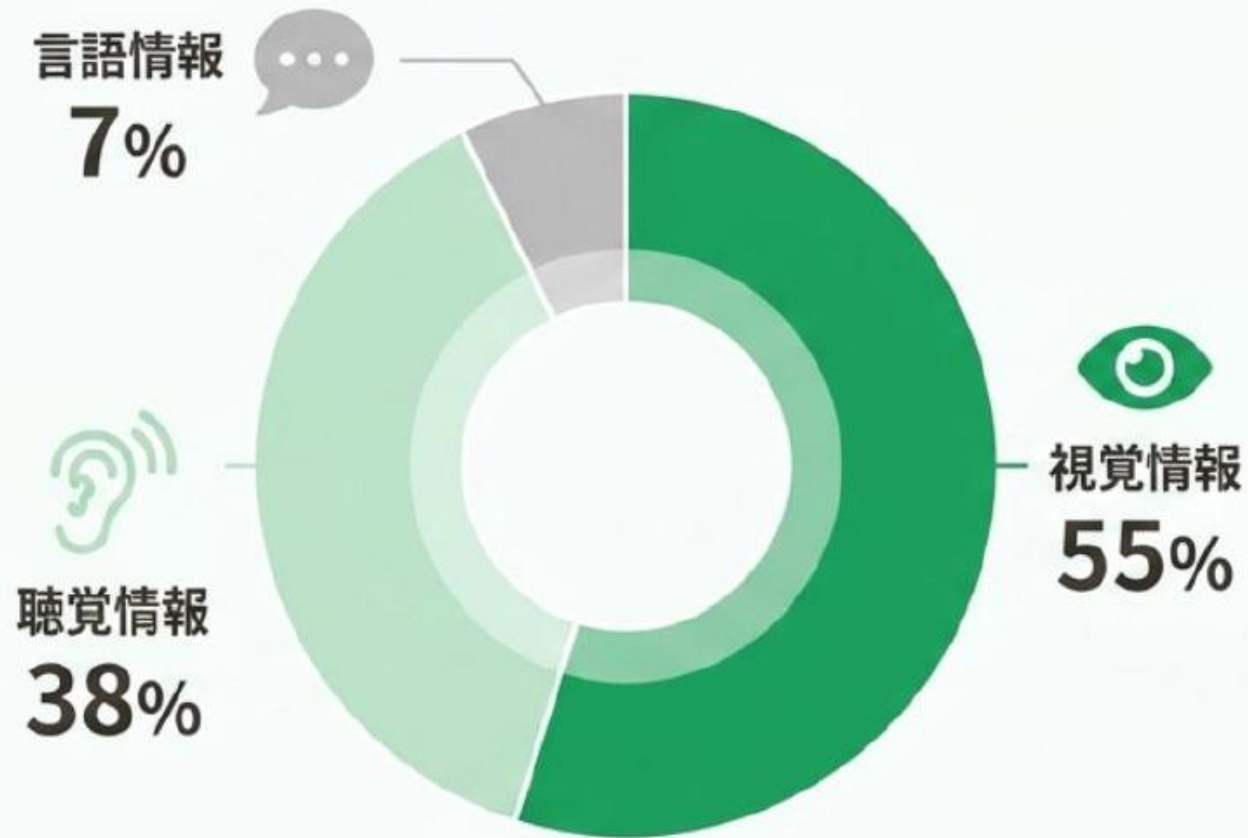
「信頼関係を築くには、特別な場を設けて
じっくり話さなければならない」

事実

「朝の笑顔の挨拶」「帰り際の短い声かけ」など、
特別な用事がなくても「接触する頻度」を増やすだけで、
相手との心理的距離は劇的に縮まります。

言葉の内容と態度の一貫性を大切に！

メラビアンの法則：「質」を決める非言語の圧倒的な力



「正しいことを言っているのに、
なぜか保護者や職員に伝わらない…」
と悩んでいませんか？

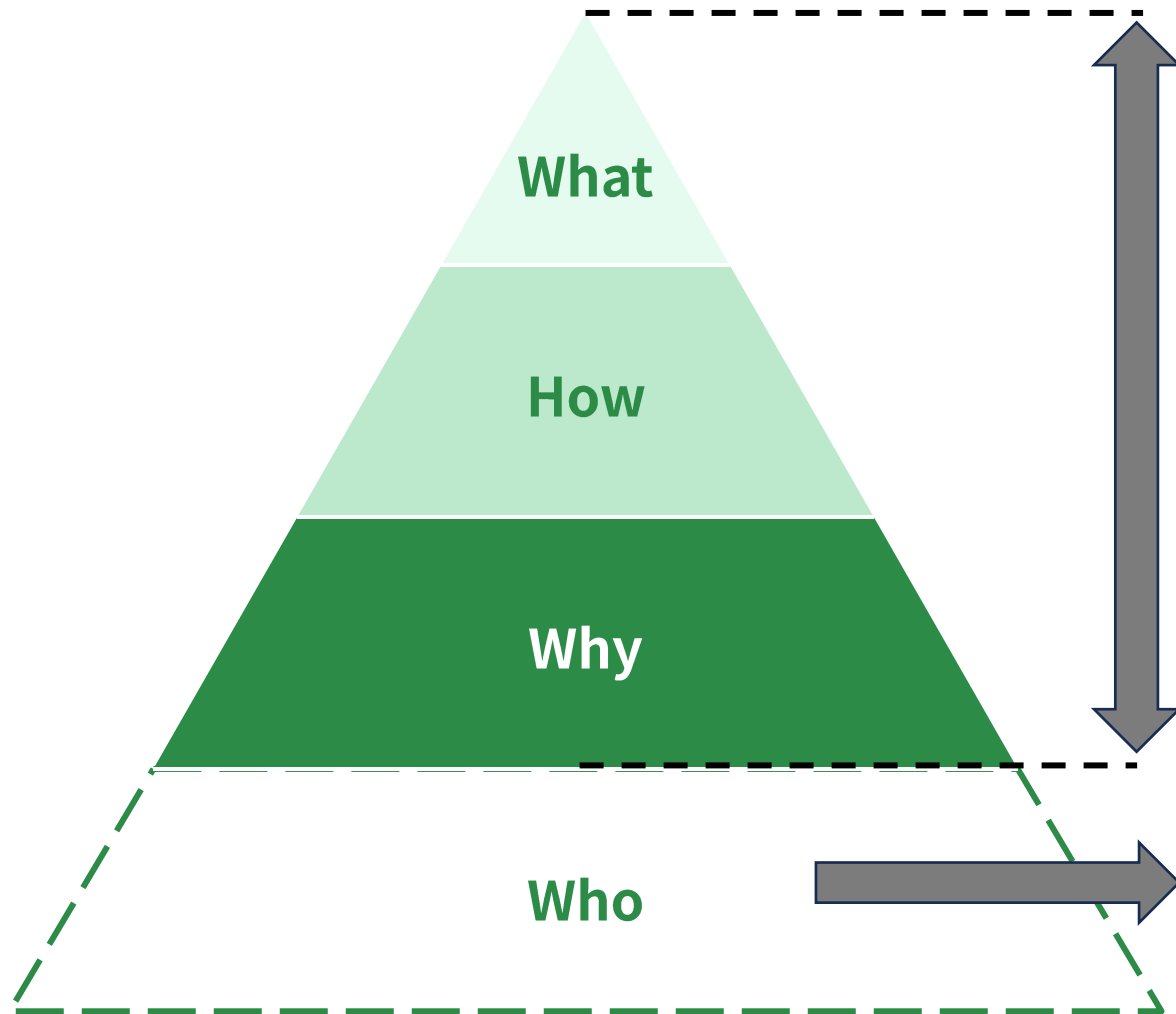
メ
カ
ニ
ズ
ム

人は矛盾した情報を受け取った際、言葉そのもの（7%）よりも、声のトーン（38%）や表情・しぐさ（55%）などの非言語情報を圧倒的に優先して信じます。

現
場
で
の
実
践

どんなに丁寧な言葉を選んでも、無表情や冷たい声色では「安心感」は伝わりません。安心安全な園を作るためには、「何を言うか」以上に「どう言うか」「どう見えるか」を意識することが最も強力なコミュニケーションツールになります。

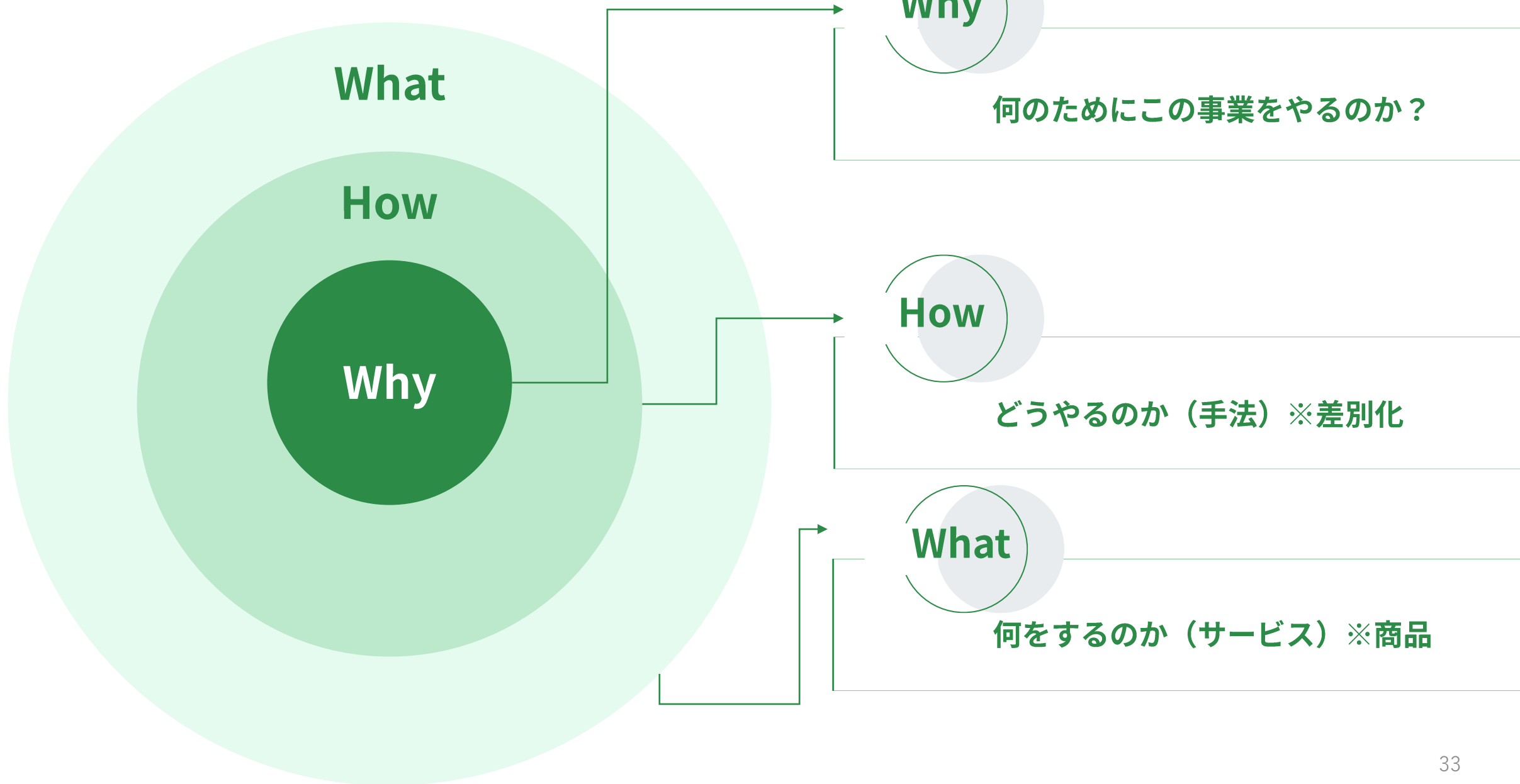
* 信頼関係が全ての基盤である



言葉、サービス
(何を言うか)

信頼
(誰が言うか)

常に「Why」から考えよう！



「人間力」を高める自己研鑽 ～読書、人と会う、旅

人との距離感が重要：怒っても良い距離感が形成されているか

根底において大切なことは「信頼関係の構築」

愛情をもって真剣に怒ることがあっても良い

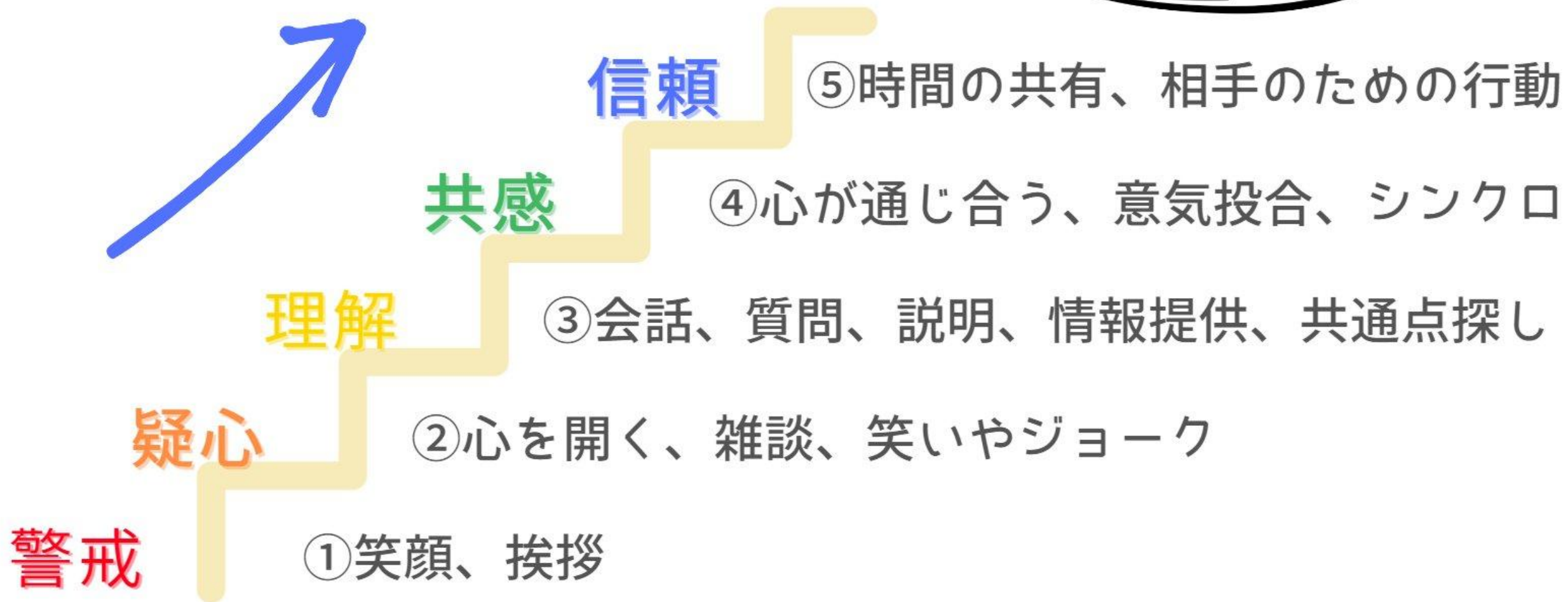
叱らない組織は本当にその人を幸せにするのか？

「機能価値」と「存在価値」をごちゃまぜにしない

「性善説」ではなく「性弱説」で考える

【信頼関係を構築する5ステップ】

必要になる行動



「機能価値」と「存在価値」をごちゃまぜにしない

「機能価値」とは、

その人が働いたり、活動したりすることで生み出される価値のこと／やり方 (Doing)

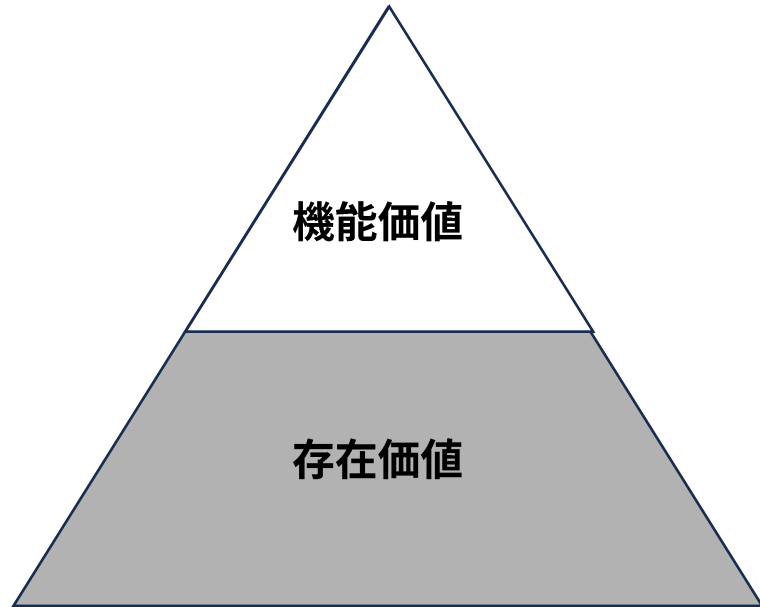
➡ 経験と訓練と努力でいかようにでも変えることができる

「存在価値」とは、そのまま、ありのままいるだけで生まれる価値のこと／在り方(Being)

➡ 人は、その存在自体に価値がある

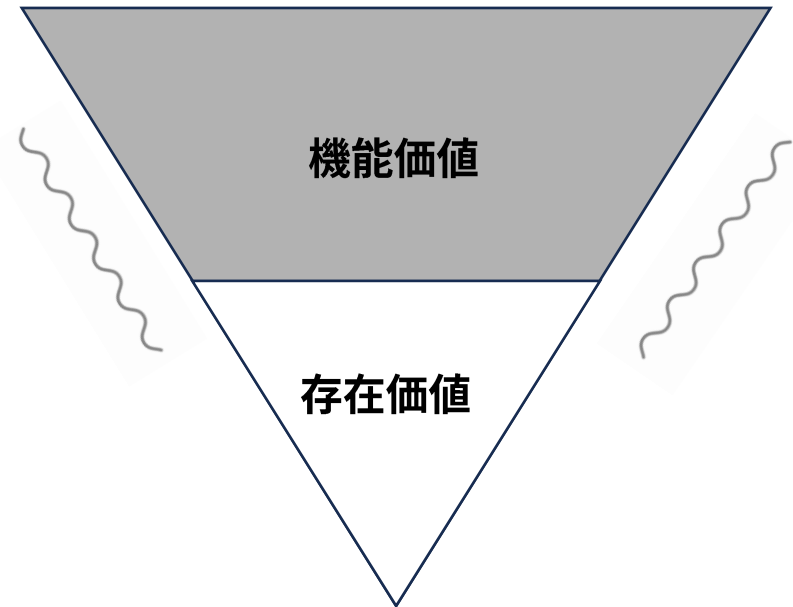
- ・あの人は頻繁に遅刻するから、元来が怠け者に違いない
- ・何回注意指導しても全く言うことを聞いてくれないから、そもそもやる気がない人に違いない
- ・あの人は、挨拶の声が小さいから、この園の基本方針を理解していないに違いない

図で見る「機能価値」と「存在価値」



【存在価値の基盤がある人】

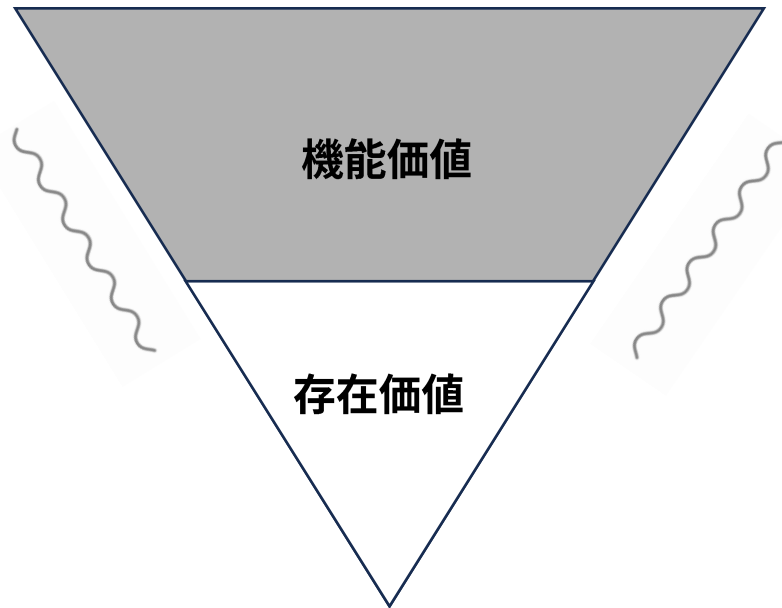
機能価値が高低しても基盤がどっしりしているため揺らがない



【存在価値の基盤がない人】

機能価値が高低する度に、自分が大きく揺さぶられて常に不安定

小倉広著『もしアドラーが上司だったら』から引用



【存在価値の基盤がない人】

機能価値が高低する度に、自分が大きく揺さぶられて常に不安定

根拠なく自らの「存在価値」を認める



欠点を含めたありのままの自分を認める
(自己受容)

※課題の分離を行うことが大切
その課題は誰の課題なのか？



【畑山からの一言】
アドラー心理学をベースに職場における「人間関係」
やどうやったら自分に自信を持てるようになるのか、
部下の目線、上司の目線をストーリー形式で伝えてく
れる良書です。
自分に自信が持てないな、と思っている人、上司とし
てのふるまいに自信が持てない人、是非読んでみてく
ださい。

「性善説」ではなく「性弱説」で考える／ベテランと新人の「当たり前」は違う

職場における「性善説」とは？

→人はみな本来善人であり、「正しく聞けば正しく答えてくれる」「やるべきことをきちんとできる」「物事の道理や常識を分かっているし実践できる」という捉え方

職場における「性弱説」とは？

→人は本来弱い生き物であり、「自分が思ったとおりにやってくれないかもしれない」「当り前の内容が異なるかもしれない」という捉え方



対応力の問われる事案にこそ「事後報告」だけではなく「事前事後報告」をやってみよう

報連相 → 確連報



性弱説視点の「事前事後報告」の導入で認識のズレを防止

01 事前報告／ロールプレイング

02 ご家族との面談

03 事後報告

事後報告のみですれ違いが起きる理由

- ①時間の制約
- ②スキルの制約
- ③コミュニケーションの流れによる制約



高杉 康成 (著)
『キーエンス流 性弱説経営 人は善でも悪でもなく弱いものだと考えてみる』

【畑山からの一言】
ゴリゴリのビジネス最先端を走るキーエンスと福祉業界は似て非なるものだと思うかもしれません。
しかし、「成果を上げる組織」が日々何をやっているのかを知る上では、同じ事業会社である以上差異はありません。
良いところは、真似る。TTPです。

職場における「カスタマーハラスメント」とは

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される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であり、①から③までの要素を全て満たすもの。

令和8年厚生労働省告示第51号より引用

ポイント： 上記の3つの要素（要件）をすべて満たすものがカスハラと定義されます

LESSON 3

介護現場のハラスメント最新判例解説

家族のハラスメントで契約解除！？ 令和8年最新判例を徹底解説

～家族（利用者代理人・身元引受人）の著しい迷惑行為を理由とする契約解除が『有効』と認められた判決～

12年間にわたる介護、長女の問題行動がエスカレートし施設運営を脅かす

【当事者】アルツハイマー型認知症の入居者Y1さん & その長女で利用者代理人・身元引受人であるY2さん

① 適切な介護を妨げる「医療情報の不提供」

- ・ 10年以上にわたって主治医や処方薬などの重要な医療情報の提供を拒絶。
- ・ 医師の指示がないにもかかわらず勝手な服薬指示を出し、薬切れを放置した。

② 「負担割合証の不提示」「ケアプラン不同意」

- ・ 介護保険負担割合証を7ヶ月以上提示せず、約192万円の介護報酬未払いが発生。
- ・ 正当な理由がないにもかかわらず、令和5年8月から契約解除をする令和6年3月までケアプラン（介護計画）への同意を一切拒否。

③ 弁護士介入後の「執拗な直接連絡」

- ・ 「窓口は弁護士に」と通知後、弁護士からの連絡は無視・拒否
- ・ 施設や管理者の携帯へ、ほぼ毎日、深夜や数分おきに直接メッセージを送り続けた。

④ 警察通報と、職員への大声での非難

- ・ 「施設が薬を紛失した」「下着を窃盗した」などと騒ぎ立て、実際に警察を呼び出す。退館を求められても帰らず警察が出動する。
- ・ 大声で「お母さんをちゃんと見ていない！」と理不尽に職員を非難した。

裁判所は契約解除を全面的に「有効」と認め、施設の明け渡しを命じました

長女（代理人）側の主張

「私は利用者本人ではない。
したがって、私（家族）の言動や不信行為を理由として、利用者本人の入居契約を解除することは法的に認められないはずだ」

裁判所の判断（解除「有効」）

「家族が施設と協力してやり取りをすることは当然の前提である」

- 長女は「利用者代理人」かつ「連帯債務者」であり、契約上の当事者である。
- グループホームの不可欠な共同作業
認知症施設において適切なケアを行うためには、家族と施設との連携・協調が当然の前提。実際の窓口を担うご家族が不信行為を行った場合、それは「信頼関係の破壊」に直結し、契約の解除理由になり得ると判断しました。

約192万円の経済的実害を伴う義務不履行と、弁護士窓口の無視を「業務妨害」と厳しく認定

ポイント① 客観的な「経済的実害」の発生

- 悪質性の客観的証明という難題をクリア
ハラスメントの裁判では「クレームがどれだけ悪質か」を客観的に証明するのが非常に困難です。主観的な『ひどい態度』だけでは裁判所に理解されにくい現実があります。
- 決定打となった「介護報酬未払い」
今回は、負担割合証を7ヶ月以上提示しなかったことで、国から約192万円の介護報酬を受け取れないという「明確な実害」が生じていました。
裁判所は、この基本的な協働義務の放置を「信頼関係を根本から損なう行為」と重く認定しました。

ポイント② 窓口無視と直接連絡は「業務妨害」

- 弁護士窓口を無視した執拗な直接攻撃
事業者が弁護士を窓口指定し「今後は弁護士に連絡を」と通知したにもかかわらず、家族は弁護士を拒絶し、施設・管理者にほぼ毎日、深夜や数分おきに直接メッセージを送り続けました。
- 正当な連絡という言い訳を拒絶
裁判所は「本人の体調を心配しての連絡」という言い訳を退け、その態様の不相当さ、虚偽通報等から「円滑な事業運営に相当な支障を生じさせた業務妨害」と断定しました。

感情的クレームに惑わされず、客観的な「契約上の義務不履行」を証拠として積み重ねる

対策①：客観的な「契約上の義務不履行」を見逃さない

理不尽なハラスメントに直面した際、相手の感情的なクレームの応酬にまともに付き合う必要はありません。相手が契約当事者（または代理人）として果たすべき「契約上の基本的な義務」をチェックし、明確な契約違反の事実を突きつけます。

◆ 契約解除を有効にする「義務不履行」のチェック項目

- ☑ 保険証・介護保険負担割合証の提示拒否（介護報酬の受け取り阻害＝明確な経済的実害）
- ☑ 必要情報の不提供（医療情報、服薬状況など、安全な介護提供に不可欠な情報の不開示）
- ☑ 利用料金の滞納、または正当な理由のないケアプラン（介護計画）への同意拒否

★ ポイント：これらは「暴言のひどさ」といった主観評価ではなく、書類不提出や未払いという「客観的事実」です。冷静に事実を指摘し、書面で催告を送り証拠を蓄積することで、法的に勝てる強力な解除理由になります。

現場への直接連絡を遮断する「弁護士窓口の一元化」と、5W1Hの客観的記録を徹底する

対策②：弁護士を「窓口」にする

- 攻撃対象から現場職員を隔離する
クレーマー家族は現場や施設管理者をターゲットに執拗に攻撃してきます。
早い段階で弁護士を代理人に立て、「すべての連絡窓口を弁護士に一元化する」と通知しましょう。
- 直接連絡を続けた事実そのものが証拠に
「弁護士を通すように」との通知後も直接連絡（深夜メール、架電）を続けてきた場合、「弁護士窓口を無視して現場を攻撃し、業務を妨害した」という極めて強力な業務妨害の証拠になり得ます。

対策③：「5W1H」の客観的記録

- 主観や感情を排除し「事実のみ」を記録
裁判で勝つための最大の武器は、何よりも「客観的な証拠」です。
記録を書く際、「怖かった」「辛かった」という主観的な評価ではなく、客観的事実のみを記録します。
- 記録化を徹底すべき事項
 - ・ 送信されたメールの件数、送信時間（深夜等）
 - ・ 警察が臨場した事実、虚偽通報された発言内容
 - ・ 大声での非難は言葉を「鍵括弧」でそのまま記述日々の淡々とした記録こそが、皆様を法廷で守る「最強の盾」になります。

職員の安全を守る義務を果たすため、限度を超えたカスハラには法的手段で対抗できます

職員を理不尽な攻撃から守ることは、事業者の法的義務です

- 健全な労働環境を提供する「安全配慮義務」
福祉・介護現場で働く大切な職員を守り、安全で健康的な労働環境を整備することは、事業者が負う重い法的義務（安全配慮義務）です。
- 「家族のカスハラ」でも毅然とした対応が可能に
たとえご家族のハラスメントであっても、それが限度を超え、協働の前提を裏切り、契約上の義務を怠り、執拗に現場へ業務妨害を及ぼすものであるなら、法的に正当に契約を解除できるという非常に強力な前例ができました。

カスタマーハラスメントに悩んだら、現場で抱え込まず専門家へ

理不尽なハラスメントに、現場のスタッフだけで耐え続ける必要はありません。
「弁護士法人かなめ」は、介護業界に特化した弁護士事務所として、事案の記録化、弁護士窓口化、そして契約解除まで皆様に寄り添ってトータルにサポートいたします。少しでも不安を感じたらお気軽にご相談ください。

LESSON 4



私は介護老人保健施設の施設長です。
とある利用者の息子のことで大変困っています。

息子は、父である利用者に対する食事介助について、施設と方針が対立しており、
「**もっと食べさせて欲しい**」と主張しており、施設の許可なく、勝手にスプーンで利用者の
口に食べ物を入れ込んで食べさせる**摂食強制**を行います。
また**施設に内緒で食べ物を持参して利用者に食べさせている**こともありました。

過去には息子が利用者に対して摂食強制をしたことで、**利用者が食べ物を喉に詰まらせて、
施設が急遽、吸引処置を実施して対処した**こともあります。

繰り返される摂食強制で、**いつ誤嚥や窒息を引き起こすかわからない状況**です。

さらに、トイレ介助を息子が手伝っていた際、思うように動いてくれない父親に腹が立った
のか、**後頭部を平手ではたたいた**こともありました。

施設としては、このまま息子が勝手に摂食強制をしたり、利用者を叩いたりすることを見過
ごすわけにはいきません。

どのように対応すればよいでしょうか？

なぜ、このケースを「見過ごしてはいけない」のか？

構造的な対立

息子側の「熱意」と施設側の「生命の危険」の対立

課題

施設と息子との信頼関係の構築ができていない

対応の必要性

命の危険があるため、決して見過ごすわけにはい
かない



【法的結論】 この行為は「身体的虐待」である

結論

息子の行動は高齢者虐待防止法の虐待に該当する。

摂食強制、平手打ちは身体的虐待に該当する。

高齢者虐待防止法第2条4項第1号イ

「高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること」

施設がとるべき3つのポイント

1

市町村に虐待通報をする

2

行政担当者に対し
事実関係を正確に報告する

3

「措置」を前提とした
話し合いの場を設ける

面談結果に応じた「今後の対応判断」

【パターンA：解決】

息子が態度を改めた場合



**措置には進まず
事態解決**

補足：
継続的なモニタリングを実施

【パターンB：退所依頼】

信頼関係構築が困難な場合



**施設から「退所」を
お願いする**

補足：
契約解除、他施設への転所依頼

【パターンC：行政措置】

虐待行為が止まらない場合



**行政による「措置」に
踏み切る**

補足：
行政判断による強制的な引き離しを実行



弁護士法人
かなめ



とめる。そして、ひらく。

介護・幼保業界で日々直面する
「こういう時どうすればよいのだろう？」
の疑問を解決していきます。



事故発生時に組織として取るべき対応とは？クレーム対応「...」
100回視聴・5 日前



介護事業所経営者向け！事業承継の3つの壁と出口戦略で実...
68回視聴・11 日前



クレームを劇的に減らす「挨拶」とサイオンス効果の秘密を解...
486回視聴・2 週間前



人材紹介会社との紹介手数料の返金トラブル！虚偽の会社都...
111回視聴・1 か月前



勤務時間外・休日におけるSNS（LINE等）運用ガイドライン...
166回視聴・1 か月前



不適切保育・虐待が発覚する決定的な3つのパターンを幼保...
264回視聴・1 か月前



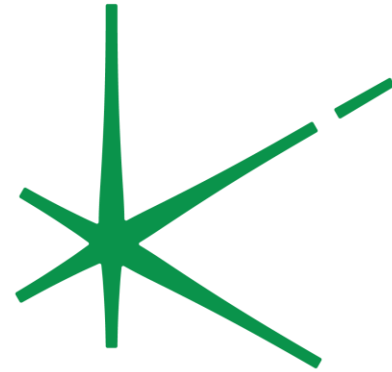
休み中のLINEが離職を招く！？法的リスクと現場を守る「つ...」
311回視聴・1 か月前



園児がいない！？行方不明事故を防ぐための対策ポイントを...
219回視聴・1 か月前



弁護士法人
かなめ



とめる。そして、ひらく。

働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする

<https://kaname-law.jp/>
