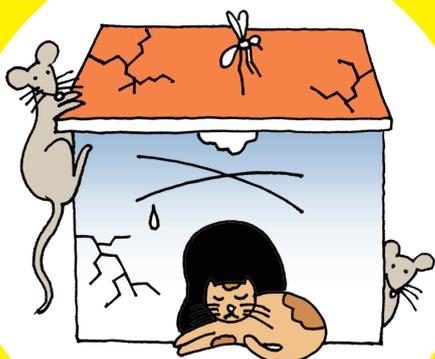


大阪の空き家コールセンター®

空き家を何もせず放っておくと どうなる？

相談
無料



近所迷惑

ネコ、ネズミ、イタチなど小動物のすみかになったり、ハエ、蚊などの害虫の大量発生につながります。



破損・雨漏り・ 建物の老朽化

屋根の破損や窓ガラスの割れ、外壁の破損は雨漏りにつながります。雨漏りにより天井や床が腐り、建物の劣化を加速させます。

景観の悪化

樹木や雑草が繁茂し、道路や隣地にはみ出します。



ごみ問題

ごみなどの不法投棄を誘発するおそれがあります。

空き家

を持ったらどうしたらよいの？

しばらく使わない！なら…

空き家をしっかり管理する

誰が、どうやって管理するか事前に決めましょう。



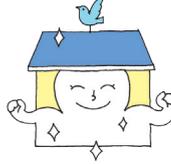
できるだけ、こまめに手入れを行いましょ。 ✨

- お手入れの項目
- 敷地と玄関周りの清掃、庭木の剪定、草取り
 - ごみや不法投棄の確認
 - 通風、換気、通水、郵便ポストの管理
 - 雨漏り、カビの確認
 - 屋根や外部まわりの点検 など

利活用したい！なら…

空き家を売却・賃貸する

空き家にしておくのではなく、売却や賃貸することで、住まいや店舗などに活用しましょう。



- 地域の不動産業者に相談する。
- 空家バンクを利用する。



空き家を除却(解体)する

売却や賃貸が困難な空き家は、周辺に迷惑がからないように除却しましょう。



除却後は、売却や賃貸、自ら活用するなど、不法投棄などされないように活用を考えましょう。

- 地域の不動産業者に相談する。
- 隣地の方に売却等を相談する。

そのほかにも こんな影響も…

令和5年12月に 空家等対策の推進に関する特別措置法 が改正されたことにより、

- 市町村の指導・勧告の対象範囲が拡大しました。
- 「管理不全空家」および「特定空家」として勧告を受けた場合は、固定資産税の住宅用地特例が解除され、税負担が大幅に増える可能性があります。

空き家に関するご相談は、「大阪の空き家コールセンター®」へ

詳しくは裏面をご覧ください →

空き家のワンストップ電話相談窓口です。

ご相談内容をお聞きし、担当者から折り返しご連絡させていただきます。
大阪府にある空き家のお悩みや疑問を、お気軽にご相談ください。



時間 平日10:00-16:00

06-6210-9814

よくあるご質問

Q 相談料はかかるのでしょうか？

A 基本無料です。

※相談内容によっては、有償サービスをご提案させて頂くことがあります。

Q 休日は電話受付していないのでしょうか？

A 平日10:00~16:00の受付となります。

Q 大阪府民以外は利用できないのでしょうか？

A 大阪府民以外の方でも、大阪府内に空家を所有されていれば、利用できます。

Q どのような相談ができるのでしょうか？

A 例えば、
空き家の管理方法がわからない
賃貸・売却する方法が知りたい
DIY賃貸が出来る物件を探している
何から手をつけたいかわからない
相続登記の義務化で何がかわるの
相続したらどうすればよいの
などのご相談に対応します。

大阪の空き家コールセンター®の仕組み

大阪の空き家コールセンター®は、複数の団体で運営しています。

市町村別に担当しているため、ご相談いただく空き家の所在地によって
折返しのご連絡をさせていただく団体が異なります。

※一部の市町村によっては、相談先をご案内するのみとなります。

エリア別の相談対応団体はこちらでご確認いただけます



相談対応を実施している団体はこちら



一般社団法人 大阪府宅地建物取引業協会



一般社団法人
大阪府不動産コンサルティング協会



NPO法人大阪空き家相談センター



一般社団法人
既存住宅・空家プロデュース協会

〈発行〉

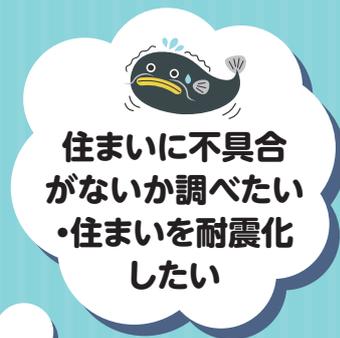
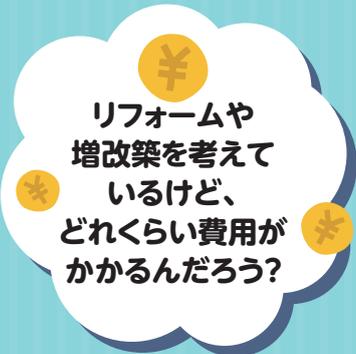
大阪の住まい活性化フォーラム 事務局:  大阪府 TEL:06-6941-0351(内線3036)



大阪の 住まい活性化フォーラム

「大阪の住まい活性化フォーラム」は、大阪府等公的団体と既存住宅流通やリフォーム・リノベーションに関わる民間団体、事業者で構成された団体です。

住まいの相談窓口 のご案内



“住まい”についてお気軽にご相談ください!

電話相談が15分まで無料です

実際に相談されたい場合は、
裏面をご覧ください 

法律や税関係など、専門的なご相談もしていただけます。

〈発行〉

大阪の住まい活性化フォーラム 事務局:  大阪府 TEL:06-6941-0351(内線3036)

 大阪の 住まい活性化フォーラム

「大阪の住まい活性化フォーラム」は、大阪府等公的団体と既存住宅流通やリフォーム・リノベーションに関わる民間団体、事業者で構成された団体です。

住まいの様々なご相談に応じます。(電話相談が15分まで無料)

住まいに関してお悩みがある場合は、下記窓口にお気軽にご相談ください。

○:対応可能な分野 ◎:特に得意な対応分野

団体名	電話番号 ※()内は受付時間	相談分野			備考
		建築・ リフォーム	耐震	不動産 流通	
(公社)大阪府建築士	06-6947-1966 (13時~16時)	◎	○		建築のプロフェッショナルである建築士が、電話・面談・現地において、建築の疑問点、耐震診断、インスペクション、リフォーム、増改築、建て替えなど、建築に関する技術的な相談に対応します。
(公社)全日本不動産協会 大阪府本部	06-6947-0341 (10時~16時) ※来所相談・完全予約制			◎	業界最古の歴史を誇る不動産業者の全国組織です。社会への貢献と業界の健全な発展に寄与するよう活動しています。不動産に関する相談に対応致します。
(一社)大阪府宅地建物 取引業協会	0570-783-810 (10時~11時30分/ 13時~15時30分)			◎	大阪府下最大の不動産団体です。相談員(当協会の会員)が、不動産取引に関する相談に対応致します。
(一社)大阪府不動産 コンサルティング協会	06-6261-3340 (10時~16時)	◎	○	◎	不動産に関連する様々な免許や資格を持つ専門家集団で、ワンストップで総合的な相談を受けることができます。相続登記未了の空き家や売れない、貸せない空き家などの相談にも対応しています。
(一社)関西住宅産業協会	06-4963-3669 (10時~16時)	◎	○	◎	総合建設業、地域ビルダー、建物管理業、流通業など多様な事業者を擁しており、総合的な相談をお受けします。大阪府住宅リフォームマイスター登録団体でもあります。
(一社)既存住宅・空家 プロデュース協会	06-7897-2149 (9時~16時)	◎	○	◎	空き家の管理・活用を促進するための、建築、不動産、法律、瑕疵保険の専門家集団です。ワンストップ窓口として問題解決に向けトータルにご相談をお受けします。マンション管理についてのご相談もお受けしております。
(NPO法人) 人・家・街 安全支援機構	0120-263-150 (9時~17時)	◎	◎	○	予想される巨大地震に備えて、市民・行政・専門家が一体となり、木造住宅の耐震化を支援・推進しているNPO法人です。建築士等が、住宅に関する幅広いご相談に対応します。
(NPO法人) 信頼できる工務店選び相談所 ・求められる工務店会	0120-46-5578 (9時~17時)	◎	◎		インスペクション、耐震診断・補強、高齢者や障がい者の心身両面に配慮した改修、省エネ化などの相談に対応し、建物性能向上により地域の住環境を地元の工務店がサポートします。
(一社)日本住宅リフォーム 産業協会 近畿支部	078-801-2537 (9時~17時)	◎	○		1983年10月に設立された日本初、国内最大の「リフォーム関連企業」の全国組織です。国交省の住宅リフォーム事業者団体に認定されていますので、お気軽にご相談ください。

※相談の受付は平日(土日祝、年末年始、夏季休暇中除く)のみとなります。

住まいに不具合がないかを調べる建物状況調査(インスペクション)を実施するインスペクターも案内できます。

※各団体の案内できる建物状況調査(インスペクション)の詳細については、各団体にお問合せください。



住まいの相続や法律問題などの専門的な相談内容については、下記窓口にご相談ください。

団体名	電話番号	相談の専門分野
大阪司法書士会(司法書士総合相談センター)	06-6943-6099	相続・権利関係・相続登記義務化への対応
大阪弁護士会(財産管理人無料電話相談受付窓口)	06-6364-5500	財産管理等(関連する相続・成年後見等の法律問題も含む)
大阪府行政書士会	06-6943-7501	行政手続きに関すること
近畿税理士会(もしもし税金相談室)	050-8880-0033	税務一般
大阪土地家屋調査士会	面談のみ	土地境界・未登記の建物に関すること

空き家に関しては、こちらをご利用ください。

大阪の空き家コールセンター®



06-6210-9814

時間 平日10:00-16:00

詳しくはこちらをご確認ください。



府営住宅に訪される訪問系事業者様へ 予約駐車場ロケリブの ご利用方法



ロケリブ (Locarive) は貸し駐車場の予約を一日単位で行えるサービスです

スマホでカンタン予約！

14日前から予約でき、一日単位で利用可能！

クレジット払いで現金いらず！

ご登録・予約はロケリブサイトからできます
URLを入力もしくはコードを読み取ってください

<https://www.locarive.jp>



会員登録

仮会員登録



氏名や電話番号などの
会員情報を入力します

本利用登録



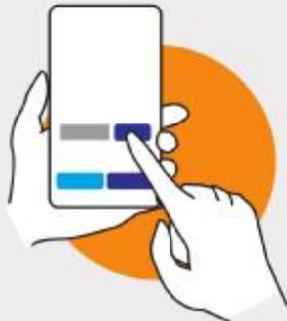
返信メールにある URL を開き、
本利用登録の必要事項を入力します

登録完了！



駐車場のご利用方法

駐車場検索



目的地や探している駐車場の地名
などを入力して検索します

駐車場予約



駐車場と日付を選択して予約
クレジット情報を入力し支払います

駐車場利用



予約時間は 0:00 ~ 23:59 まで
予約時間内であれば何度でも
車の出し入れが可能です

ご利用方法、ご不明な点等がございましたらロケリブホームページをご確認ください。

大阪府

労働相談センター

職場のお悩み、困りごと、トラブル解決のための
支援を行っています



©2014大阪府もずやん



どんなことでもお気軽にご相談ください!

職場のお悩みお聞きします

労働相談

総合的にサポートします

テレワークサポートデスク

事業所へ訪問します

労働環境の改善

労働相談

☎06-6946-2600

セクハラ・女性相談

☎06-6946-2601

※ご希望により女性相談員の対応も可

テレワーク相談

☎06-6946-2608

労働環境改善に関すること

☎06-6946-2605

月曜日～金曜日
午前9時～12時15分・午後1時～6時
夜間相談 毎週木曜日 午後8時まで

大阪府労働環境課（労働相談センター）

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 エル・おおさか南館3階

Tel 06-6946-2600 Fax 06-6946-2635

居宅サービス事業者の講ずべき
ハラスメント対策について
(その2)

大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター
弁護士 荒木永子

はじめに

(参考文献・引用する際の略称)

①株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(2022改訂版)

②株式会社三菱総合研究所「管理者向け研修のための手引き」(2022改訂版) ※略称：手引き

③株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント事例集」(2021年) ※略称：事例集

④厚生労働省 障害福祉サービス等事業者向け「職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために」(2022年3月)

⑤松宮良典「介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務」(2021・日本加除出版株式会社)

※本レジュメにおける対応のクレームとハラスメントの分類法、対応のフェーズの分類法等は、上記書籍によっています。

本研修の主なテーマ

1 介護報酬改定

- (1) 令和6年度改定とハラスメント対策の推進
- (2) 令和3年度改定とハラスメント対策の推進

2 利用者やその家族からの、セクハラその他著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して

- (1) 紛争を未然に防ぐための方策
- (2) 相談の受付とハラスメントとクレームの見極め
- (3) 紛争解決の手立て

令和5年度の集合研修の内容はすでに受講、理解をしていることが前提

- ①カスタマーハラスメントの種類、内容
- ②事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ③相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備 等

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

(令和6年度介護報酬改定に関する審議報告より抜粋)

地域包括ケアシステムの深化・推進が求められる中での改定

「サービス提供体制の確保の観点から、介護人材の確保と介護事業所の健全な経営環境を確保することが重要な課題」とされている。特に、「訪問介護員等の人材不足は喫緊の課題であり、就労希望者が少ない要因に、**1人で利用者宅に訪問してケアを提供することにに対する不安**が挙げられているところ、**ハラスメント対策**・ICTの活用等を含めた**働きやすい職場づくり**に向けた取組を引き続き推進する」ことが示されており、令和3年度改正に引き続き、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組についての推進が必要とされている。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

<介護報酬上の対応>

訪問介護については、カスタマーハラスメント等が行われるおそれがある場合等について、以下の①②の場合には、2人の訪問介護員によるサービス提供を行うことが可能としており、この場合、介護報酬上、2倍の報酬を算定できる仕組みとしている。

① 利用者又はその家族等の同意を得ており

かつ

② 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

<概要>

○ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。

○ 施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取組例を収集し、周知を図るほか、国の補助等により都道府県が実施している事業において、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、同事業による相談窓口について、高齢者本人とその家族だけでなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図る。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定：高齢者虐待防止措置未実施減算
所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

○ 虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合（新設）

①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

②虐待の防止のための指針を整備すること。

③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。

④上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

○ 全ての施設・事業所で虐待防止措置が適切に行われるよう、令和6年度中に小規模事業所等における取組事例を周知するほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に虐待防止に関する取組状況を追加する。また、指定権者に対して、集団指導等の機会等にて虐待防止措置の実施状況を把握し、未実施又は集団指導等に不参加の事業者に対する集中的な指導を行うなど、高齢者虐待防止に向けた取組の強化を求めるとともに、都道府県別の体制整備の状況を周知し、更なる取組を促す。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

◆なぜこういった取り組みが必要なのか？

①**職員を守る**…事業所・法人が職員をカスハラから守るという姿勢を明確にしていることが、組織への信頼につながる。また、カスハラが発生してしまった場合、どのように対応すれば良いかが明確になり、安心して働くことができる。

②**事業者を守る**…職場環境を悪化させる要因であるカスハラに対して、これを把握することで、適切な対応を行うことができる。そのことが良好な職場環境の保持、ひいては介護サービスの質の向上につながる。

③**損害賠償リスクを低減**…職員との関係では、安全配慮義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減することができる。

※2023年9月1日、**労災認定**に用いる「業務による心理的負荷評価表」の「対人関係」に、顧客からの威圧的な言動や迷惑行為である**カスタマーハラスメント**が追加

1 (2) 令和3年度改定について

令和3年度 介護報酬改定

4.介護人材の確保・介護現場の革新

(1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進
ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

運営基準 (例：指定訪問介護事業者)

30条4項 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、**職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等**の必要な措置を講じなければならない

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

イ 事業主が**講ずべき措置**の具体的内容

事業主が**講ずべき措置**の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上**講ずべき措置等**についての**指針**（平成18年厚生労働省告示第615号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上**講ずべき措置等**についての**指針**（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「**パワーハラスメント指針**」という。）**において規定されているとおり**であるが、**特に留意されたい内容**は以下のとおりである。

a **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

b **相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業主が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載されている。

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

◆方針決定主体＝法人（代表者）：令和5年度研修で説明
事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思＜
ハラスメントを決して許さないこと＞を明確にする。

＜基本的な考え方＞

- ・ハラスメントは、職員に対する権利侵害である。
- ・毅然とした態度を示すこと、そのための体制を整備する。
- ・周知・啓蒙・教育を行う。
- ・早期に対応する。
- ・外部資源を活用する。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

◆ 契約書・重要事項説明書への記載

利用者や家族への周知のタイミングとしては、重要事項説明及び契約書の締結のタイミングが最も適切。

事業計画書、重要事項説明書及び契約書に、

- ① ハラスメントは許されないこと（禁止行為），
- ② 場合によってはサービスの提供ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する場合があること

を記載して説明する。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

【事業計画書、重要事項説明書、契約書記載例】

(手引き4 1～4 2頁の例も参照のこと)

★★. サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

(★) 禁止行為

利用者・家族等による職員に対する以下のようなハラスメント行為は禁止します。また、ハラスメント行為が確認された場合は、サービスを直ちに中止することができます。

(1) 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうとすること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(2)精神的暴力

ア 暴言型

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける等。

イ 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったるか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには〇〇（反社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為 等。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(3)セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる、好意的態度を要求する 等。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ1：相談の受付

フェーズ2：対応責任者への報告

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

フェーズ4：外部への相談

フェーズ5：暫定的方針の決定

ア 対応する職員の変更

イ サービス提供に関する方針の暫定的検討

初
動
期

☆ 初動段階の目的

- ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止する
- ②事案に対する暫定的方針を決定する

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- ・ 相談を受ける際は、職員的心情・体調に配慮しながら**傾聴する**。
- ・ 職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容する。
- ・ 助言等言いたいことがあったとしても、一旦話し終えるまで遮らずに聞く。
- ・ 5W1Hを中心に、利用していたサービスのどの段階で発生したのかを確認する。
- ・ 相談者の意向や要望を確認し**記録する**。
※受付票の作成 参考資料④11頁を参照
- ・ 相談したことによって人事考課や契約等で不利益な取扱いを行わないことを伝える。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- × 相談してきた事柄に対して、
「仕事だから我慢するように」指示
- × 「うまくかわすのがプロの仕事」
- × 「経験が足りない」等、軽んじるような態度



相談受付担当者や上司から職員へのパワーハラスメントになりかねませんので、注意が必要。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

ハラスメント：要求内容と無関係に行われる嫌がらせ行為

クレーム：介護サービスについて利用者から事業者へ行われる要求行為

⇒悪質クレーム

- ①内容に問題のあるクレーム（ブラッククレーム）
- ②方法に問題があるクレーム（強硬手段）

⇒良質クレーム

内容にも方法にも問題のないクレーム。

対応することでサービスの質の向上につながる。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<なぜ内容と方法を区別するのか>

クレームの内容を実施するか否かは、あくまで内容が適切か否かによる。方法がたとえ強硬手段であっても、内容が正当であれば、クレームの内容を実現する必要がある。

<クレーム内容の整理の仕方>

クレームの内容については、**(ア) 事実、(イ) 要望、(ウ) 意見・不満の3つに整理**する必要がある。

重要なのは、(ア) 事実を前提として、(イ) 要望を実現すべきか否かを検討すること。そして、(ウ) 意見・不満は利用者の主観であるので、受け止めつつも振り回されないようにする必要がある。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<悪質クレームの具体例>

- 法令又は契約の範囲外のサービスを求める要求
 - ・ 家族の衣類を洗濯するよう要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護職員へ利用者へのインシュリン注射を要求（法令の範囲外）
 - ・ 介護保険料が高いから安くするよう要求（管轄違い・市区町村等へ陳情する内容）

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・老人福祉法や介護保険法等の関係法令、運営規定、重要事項説明書、契約書、計画書等を調査確認して、相手方の要求内容について対応できないことを伝えるとともに、その理由をわかりやすく懇切丁寧に説明する。
- ・居宅の場合、複数の関係機関が支援を行うので、関係機関が統一的な説明を行うことが重要。例えば、ある訪問介護員（ホームヘルパー）は「できない」と説明し、別の事業所の訪問介護員は「できる」と説明すると、利用者やその家族は、できないといった人を責め続けることになってしまう。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<悪質クレームの具体例>

- 実施すれば利用者にとって危険が生じる要求
(不適切なサービス内容の要求)
 - ・ 利用者の家族が、実施すれば利用者にとって危険のあるリハビリを実施するよう要求する
 - ・ 担当医師が不要であると説明しているにも関わらず、家族が市販の薬を持参し、服薬を要求する

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・ 要求されたサービス内容自体が身体的虐待等に該当する場合には、その要求を実施することは職員による利用者に対する虐待等にあたるので、実施できない旨の説明を行う。
- ・ 利用者の健康管理は、医師等の職務であるので、市販薬を含めて服用するか否かの判断は、医師が行うべき、市販薬の飲み合わせにより、治療の妨げになる等の作用が生じるので、家族の希望で市販薬を服用させることができないこと等を懇切丁寧に説明する。
- ・ サービス担当者会議を開催して、利用者・家族等に参加してもらい、同会議でサービス内容を決める。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<強硬手段・ハラスメントの具体例>

●強硬手段及びハラスメントについて

暴力型

暴言型

・サービスに関連した要求があったものの、その方法が、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（「バカ野郎」「死ね」「殺すぞ」「デブ、ブス」「カス、あほ」）を伴う

威嚇・脅迫型

権威型

・やたらと威張り、権威をきて要求を通そうとする

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

続き

- 強硬手段及びハラスメントについて

リピート型

サービスに対する苦情や不満を毎日電話してくる。
勤務時間後にもクレーム対応を強いる。
電話以外の手段も含む。

長時間にわたる拘束型

利用者またはその家族などが長時間にわたりクレーム
対応を強いる。
勤務時間後も続く。

⇒こうした強硬手段は、職員に対する権利侵害

2 2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

初動期の対応方法：

- ・ 大声については、やめるように求める。
- ・ 録音を素早く実施する
- ・ 侮辱的発言や暴言等があった場合には、サービスに関する問題ではないこと、ハラスメントして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切る。
- ・ 利用者の心身の状態を把握して、安心・快適な生活の支援が話し合いの目的であることを説明し、侮辱的発言は、この目的に反する姿勢であることも説明する。
- ・ 危険が大きいと感じられる場合は、サービスや話し合いを中断して、とりあえず逃げる、ことも重要である。
- ・ 中止を求めても応じない場合は、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

2 (3) 紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ6：事実調査

フェーズ7：事実認定・ハラスメントの評価

フェーズ8：ハラスメントの要因分析

フェーズ9：対応策の決定

}
対応期

2 (3) 紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ10：決定した対応策の実施

フェーズ11：実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。

終結できない場合は、フェーズ6～10を繰り返す。

フェーズ12：対応の終結

対応期
↓
終結期

2（3）紛争解決の手立て

フェーズ9：対応策の決定

ア 支援方針の見直し

ハラスメントの種類（身体・精神・セクハラ）に応じ、支援計画を改定

イ 話し合い・条件提示

- ・相談窓口、上司やケアマネジャー等が行う。
- ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
- ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。

※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応（サービス提供の中断、キーパーソンを変更等）を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

2 (3) 紛争解決の手立て

(フェーズ9 続き)

ウ 事業者側の対応者変更

上位職階の者や同性介護者に変更

エ 警告文送付

- ・口頭ではなく文書により行う。

- ・①認定した具体的なハラスメント行為

- ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること

- ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除（親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む）を検討せざるを得ないことを記載する。

オ キーパーソンの変更

カ 契約解除 ※次頁以下

2（3）紛争解決の手立て

運営に関する基準について

運営に関する基準中に、指定居宅支援事業者又は指定施設等は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととする規定（応諾義務）を置くこととしている。

サービスの提供を拒否できる正当な理由に該当する場合としては、

- (1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- (2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- (3) 入院治療の必要がある場合
等が挙げられる。

2（3）紛争解決の手立て

契約書の条項：☆☆．サービス契約の終了

（☆）事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合（正当な理由がある場合）には、介護サービス契約を解除することができます。

①（略）

② 利用者またはその家族等により第★★項（★）の禁止行為が行われる等（本スライド14頁参照）、職員の生命・身体・人格・財産等に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスの提供を継続することが困難になる正当な理由があるとき。

2 (3) 紛争解決の手立て

(続き)

③ 利用者またはその家族等の非協力など、事業者や職員との信頼関係を破壊する行為に改善の見込みがない場合等、本件契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行ったとき。

④ (略)

上記②③により契約を解除する場合、事業者は、可能な限り居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡、相談を行うものとしします。

2 (3) 紛争解決の手立て

裁判例で具体的に検討されている解除のポイント…以下の7つ

①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度

頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。

②利用者又はその家族等の非違行為による結果

ハラスメントによる結果の重大性は検討必須。

③①に至った事情、要因

事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。

④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応

③を前提として、事後にどう対応したか。前記フェーズ8をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

2 (3) 紛争解決の手立て

⑤①が改善される見込み（再発可能性）

判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。

⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮

利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。

⑦解除に至る手続の適切性

解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

2 (3) 紛争解決の手立て

(続き)

※解除についての手続きとして、市町村や関係者が協議する必要性

居宅サービスの場合、契約の解除を行う前提として、解除後にどの事業所がサービスを提供するのか、という問題がある。

地域包括支援センターが中心となり地域ケア会議を開催して、受け入れ先の事業所の検討を行う必要がある。なお、この場合も、次の受け入れ先がパンクしてしまわないように、「どのような事態が発生すれば契約を解除し、また別の事業者に交代する」ということも協議して、地域全体で利用者を支える体制を構築する必要がある。

ハラスメントの改善がなく、受け入れ先の事業所が見つからない場合もありうる。こうした場合、市町村と「**セルフネグレクト**」又は「**ネグレクト**」の事案として対応・協議をする等の検討もありうる。

2 (3) 紛争解決の手立て

残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対処を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。

＜適切な対処のために、外部への相談を＞

1 事業所ですべてを抱え込まない

⇒地域包括支援センター、市区町村等へ相談をしたという事実は、解除の正当な理由の判断にも影響する

2 深刻化する前段階で、顧問弁護士への相談、法律相談等、第三者への相談を行う