

# 介護現場における カスタマー・ハラスメント対策について

安心して働ける職場環境をめざして



東京都福祉局

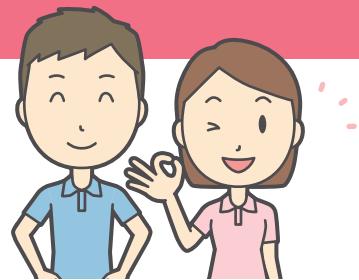
Chojū  
長寿

# 介護の仕事に従事する職員が安心して働ける環境へ

カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、就業者の意欲や生産性の低下、健康被害などを引き起こし、働く環境を悪化させるだけでなく、事業活動全体に悪影響を及ぼします。

令和7年4月、東京都は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行しました。本条例および「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」では、カスハラの定義や、事業者がどのように対策を進めるべきかについて明確に示されています。

本リーフレットは、条例やガイドラインをもとに、介護の仕事に従事する職員が安心して働ける環境を整えるため、利用者やその家族からのカスハラに対してどのような対策を講じるべきかを検討すること目的として作成しました。事業者の皆様におかれましては、ぜひご活用ください。



## 条例とガイドラインのポイント

### 基本理念

- カスハラは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格や尊厳を侵害するなど就業環境を害し、事業の継続にも影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止を図る。
- カスハラの防止に当たっては、顧客等と就業者が対等の立場において、相互に尊重することが重要である。

## 重要なポイント

### 1 著しい迷惑行為とは

暴行・脅迫などの違法行為、または正当な理由がない過度な要求・暴言などの不当行為を指す。

- (1) 違法な行為 … 暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去など
- (2) 不当な行為 … 申出の内容や行為の手段・態様が、社会通念上不相当であること

### 2 就業環境を害するとは

顧客等による著しい迷惑行為によって、就業者が人格や尊厳を侵害され、身体的・精神的な苦痛を受けることで、業務遂行に看過できない程度の支障が生じることをいう。

### 3 正当なクレームの重要性

正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるものであり、顧客等の権利を不当に侵害してはいけない。障害のある人など、合理的配慮が必要な人がいることにも留意する。

### 4 顧客等と就業者の関係

誰もが被害者にも加害者にもなりえる。

### 5 顧客等の責務

カスハラがもたらす不利益に対する理解を深めることや、就業者に対する言動に必要な注意を払うことなどが求められる。

### 6 就業者の責務

カスハラが起こる社会的背景や、該当する行為、発生した際の対処等について理解を深める。また、顧客等に対する意見の伝え方等を工夫するなど、カスハラを未然に防ぐための積極的な行動をとることが求められる。

### 7 事業者の責務

顧客等からのカスハラを防ぐための措置を講じる必要がある。就業者がカスハラを受けた際には、速やかに安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止を申入れやその他の必要かつ適切な措置を講じるよう努める。



## 事業者(管理者)としての対策をとるためには

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」では、事業者に対して以下のような取組を求めていきます。

防止策の策定	カスハラを防ぐための明確なルールやガイドラインを作成し、従業員が適切に対応できるようにする。
従業員の教育・研修	カスハラの具体例や対応方法について、従業員向けの研修を定期的に実施する。
相談窓口の設置	従業員が被害を受けた際に相談できる窓口を設け、適切な対応を取る。
顧客への周知	カスハラ防止の取り組みを顧客にも周知し、適切な対応を促す。
対応マニュアルの整備	従業員がカスハラを受けた際の対応手順を明確にし、迅速に対処できるようにする。
法的対応の準備	悪質なカスハラに対しては、法的措置を検討し、必要に応じて対応できる体制を整える。
業界団体との連携	業界全体での取り組みを強化し、共通の防止策を策定することで、より効果的な対応を図る。これらの措置を講じることで、従業員が安心して働く環境を整え、カスハラの防止を図ることが求められています。

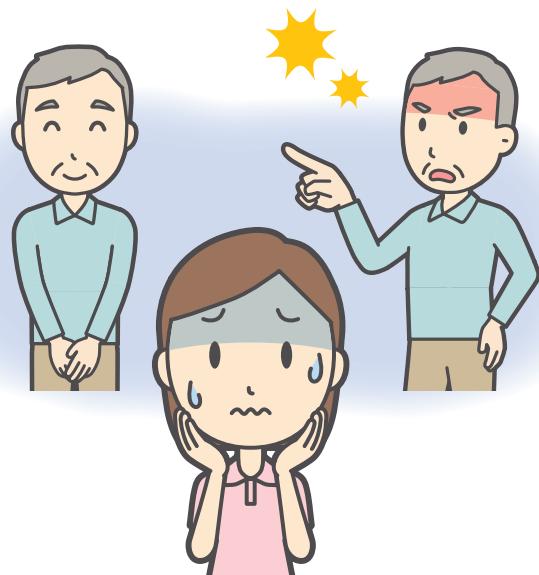
## カスハラ対応について

### ◆カスハラ対応の心構え

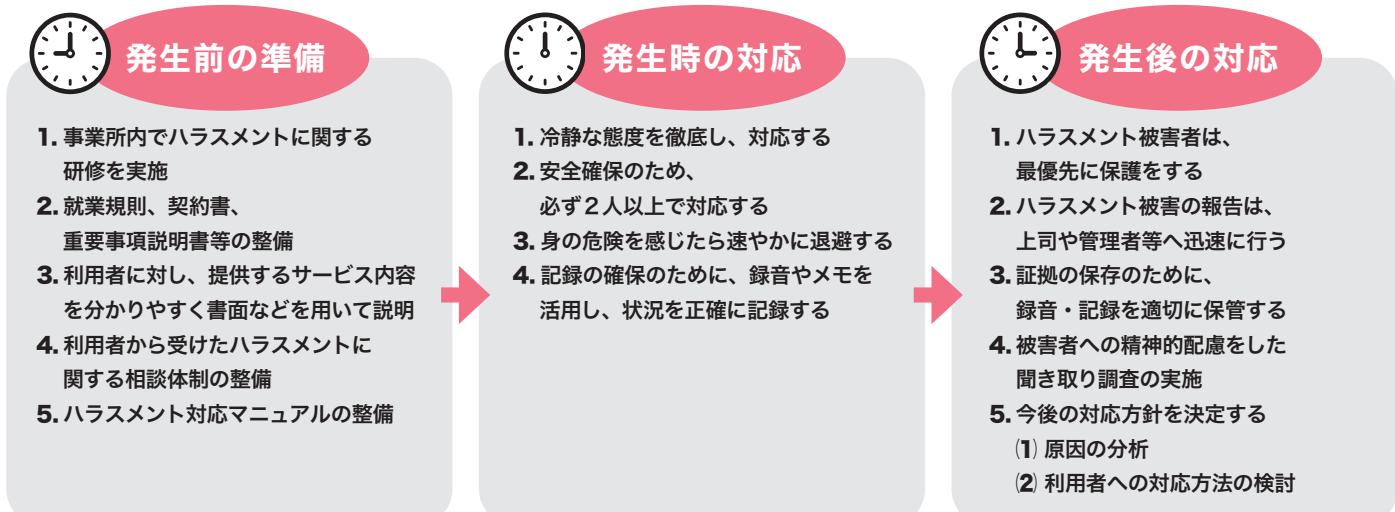
カスハラは、突然発生したように感じられることがあります。昨日まで笑顔で接していた利用者が、突如として態度を変え、攻撃的になることもあります。しかし、カスハラが目に見えて表れる前には、必ず兆候があります。

カスハラへの対応は、危機管理の観点から極めて重要です。兆候に気づいた時点で、すでにカスハラが始まっている可能性があるため、最悪の事態を想定し、事前に適切な対策を講じておくことが不可欠です。「何とかなるだろう」「これまで問題なかったから大丈夫」といった楽観的な考えでは、対応が遅れ、事態の悪化を招く恐れがあります。

「最悪の事態を想定して準備し、事前に適切な準備を行い、発生時には冷静に対応する」この姿勢を徹底することで、円滑な問題解決につながります。



### ◆カスハラ対応のフロー





## 目標

## 管理者



## スタッフ



## フェーズ 0

## カスハラ対策のルールづくり

## 1. カスハラ被害の実態調査

社内アンケートやヒアリングを実施し、過去の事例を収集・分析する。被害の頻度・種類・影響を整理するためのフォーマットを作成する。

## 2. 対応マニュアルの作成

カスハラの具体例と対応方針を体系化し、実践しやすいマニュアルを作成する。「ポジティブ・ネガティブリスト」で判断基準を明確化する。実際の事例を反映し、現場スタッフが適切に対応できる内容にする。

## 3. カスハラ相談窓口の設置

スタッフが相談しやすいオンライン・対面の窓口を設置する。管理者と連携し、各ケースに応じた適切な対応を決定する。メンタルケアや法的サポートの選択肢を提供する。

## 4. カスハラ被害発生時の対応フローの整備

初動対応を迅速に行い、スタッフの心理的負担を軽減する。記録・報告の流れを明確化し、情報共有と対応の統一を図る。組織全体で再発防止策を講じ、事後フォローアップを徹底する。

## 5. 実態調査の分析と対策の強化

収集データを分析し、カスハラの傾向を把握。

## フェーズ 1

## カスハラの発生を減少させる

## 1. カスハラに関する情報共有

発展しやすいクレームの傾向を分析し、対応方針を統一する。高リスクなクレームパターンをリスト化し、組織で共有する。

## 2. 人的危険度の把握

過去の問題行動を記録し、法的・倫理的配慮のもと運用する。特定の利用者に対する注意喚起を慎重に行う。

## 3. エスカレーション基準の決定

管理者の介入タイミングと初動対応ルールを明確化する。リスクレベルに応じた適切な対策を講じる。

## 4. 事例共有と研修の実施

過去の事例を分析し、再発防止策を策定する。実践的な研修を導入し、対応力を強化する。

## 5. カスハラ防止の周知

ポスター・チラシを作成し、利用者へ周知する。

## 1. カスハラ実態調査への協力

過去の事例や職場の状況を共有し、調査に協力する。

## 2. カスハラの基準の理解

定義や対応基準を理解し、適切な行動を心がける。

## 3. マニュアル及び社内体制の理解

対応マニュアルと社内のサポート体制を把握し、適切に活用する。

## 4. 心構え

兆候に気づき、冷静かつ適切に対応できるよう意識する。

## 1. リスクの察知と予防行動

顧客の言動からカスハラの兆候を見極め、早期対応を図る。予兆を感じたら上司や管理者に相談し、適切な対応策を検討する。言葉遣いや対応を調整し、対立の発生を未然に防ぐ。

## 2. 適切な報告と情報共有

カスハラにつながる可能性のあるクレームや顧客対応を記録する。エスカレーションの判断基準を理解し、必要時には迅速に報告する。チーム内で情報共有を行い、対応を統一する。

## 3. 研修によるスキル習得

メンタルケアの方法を学び、精神的な負担を軽減する。冷静に対応する技術を習得し、適切な判断ができるようにする。



## 目標

## 管理者



## スタッフ



## フェーズ 3

## 被害者の保護と組織的な対応

## 1. 現場介入とスタッフの保護

対応が困難な場合、速やかに介入しサポートする。  
スタッフの安全を確保し、一時的な避難措置を講じる。  
必要に応じて警備や法的対応を検討し、適切な手段を選択する。

## 2. 状況判断と対応方針の決定

顧客対応の継続か、エスカレーションの必要性を判断する。  
クレーム対応とカスハラ対応の違いを明確にし、適切な措置を講じる。  
言葉選びに注意し、感情的な対立を避ける。

## 3. 記録・報告の実施

事案の詳細(日時、場所、顧客の言動、対応の流れ)を記録する。  
スタッフの心理的フォローと状況確認を行う。  
必要に応じてエスカレーションし、対応方針を決定する。

## 4. スタッフの心理的サポート

迅速に声をかけ、メンタルケアを優先する。  
「一人で抱え込まない」という意識を組織全体で共有する。  
相談窓口や専門機関と連携し、適切なフォローを実施する。

## フェーズ 4

## 組織的な学びと再発防止

## 1. 事例の振り返りと分析

発生したカスハラのパターンを整理し、リスクの傾向を把握する。  
効果的な対応と改善点を分析し、今後の対策に活かす。

## 2. スタッフの心理的ケアとフォローアップ

職場復帰を前提とせず、スタッフが選べる柔軟な選択肢を用意する。  
短期間の休養や業務負担の調整を含め、心身の回復を支援する。  
必要に応じて心理的ケアや専門相談窓口の活用を促す。

## 3. 再発防止策と研修の強化

事例の分析結果を基に、マニュアルや研修内容を更新する。  
新たな予防策を設計し、組織全体の対応力を向上させる。

## 4. 組織文化の改善と透明性の確保

「対応の終わり」ではなく、「次につながる改善」の視点を持ち、  
継続的な改善を進める。

## 1. 冷静な初期対応

感情的な対立を避け、落ち着いた対応を心がける。  
「対応可能か」を素早く判断し、必要に応じて管理者へ報告する。

## 2. 記録と報告の徹底

客観的な情報(日時、顧客の言動、自身の対応など)を正確に記録する。  
記録を速やかに管理者へ共有し、対応方針を確認する。

## 3. 適切なエスカレーションの実施

一人で抱え込みず、適切なタイミングで管理者へ相談する。

## 1. 自身の心理的ケアを優先する

必要に応じて休養を取り、精神的な負担を軽減する。  
相談窓口や同僚・管理者と話し、気持ちを整理する。  
「問題を抱え込まない」ために、積極的にサポートを活用する。

## 2. 事案の振り返りと報告

自身の対応を振り返り、改善点を整理する。事案を管理者へ共有し、  
今後の対応策を検討する。必要に応じてミーティングで経験を共  
有し、チーム全体の学びに貢献する。

## 3. 再発防止策への協力

再発防止のため、他の職員と経験を共有し、  
組織全体の対応力を向上させる。

## あなたの職場をチェックしましょう

介護の現場の環境は多様です。カスハラを防ぐためには、管理者とスタッフが連携し、職場環境を定期的に確認することが重要です。以下に、チェック項目の例を示します。不備が発見された場合は、迅速かつ適切に改善を行い、安全で働きやすい環境を整えましょう。



### ■ 施設(勤務先)でのリスクチェック(例)

#### 1 職員の労働環境・サポート ➤ 職員が安心して働く環境を整え、業務負担を適切に管理すること

- 職員の負担を考慮したシフト調整が行われているか。
- 相談窓口やサポート体制が整っており、職員が困った際にすぐ相談できる環境があるか。

#### 2 ハラスメント対策・対応 ➤ 職場でのハラスメントを防止し、適切な対応ができる体制を整えること

- 施設内でハラスメント防止のためのポリシーが適切に整備されているか。
- 職員がカスハラ対応研修を受講し、適切な対処法を理解しているか。
- ハラスメント対応時に、心理的サポートが提供されているか。

#### 3 利用者・家族とのコミュニケーション ➤ 利用者や家族と円滑なコミュニケーションを図り、適切な情報共有を行うこと

- 利用者や家族との会話の頻度は十分か。
- 施設のルールや利用規約が適切に説明され、十分に理解されているか。
- 利用者の特性や背景情報を職員間で適切に共有できているか。

#### 4 施設の環境・設備 ➤ プライバシーを守る環境を整え、利用者・職員が安心できる施設運営をすること

- 個別対応スペースなど、プライバシーを守る設備が整っているか。

#### 5 利用者の対応状況 ➤ 利用者との関係を適切に保ち、職員の負担を管理すること

- 過去に、利用者から過剰な要求や不適切な言動を受けた経験がないか。

## カスハラ対策に組織で取り組むために

組織においてカスハラ対策の体制を整えることは、従業員の安全を守り、組織の持続的な成長を支えるために欠かせない重要な取り組みです。

#### 1 従業員の安全とメンタルヘルスの保護

カスハラによる精神的負担を軽減し、従業員が安心して業務に取り組める環境を整えることで、従業員が孤立することなく、組織全体で問題に向き合うことができます。

#### 2 企業の信頼性向上

カスハラ対策を適切に行することで、組織の社会的評価が向上し、従業員だけでなく地域の住民や利用者、その家族からの信頼を得ることにつながります。

#### 3 法的リスクの回避

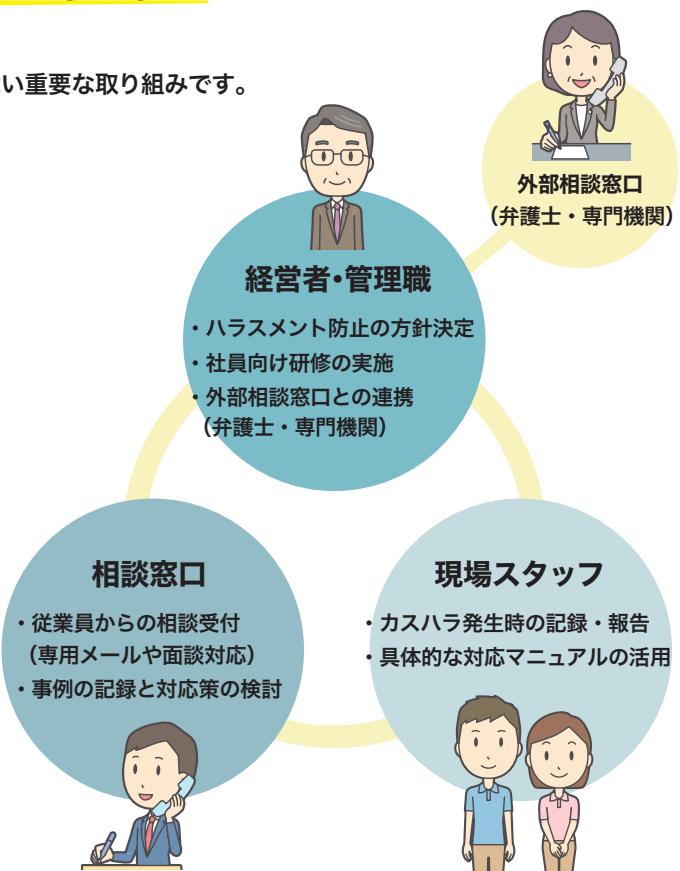
カスハラに対し適切な対応を行わない場合、被害を受けた従業員から法的措置を取られる可能性があります。相談窓口の設置やマニュアルの整備により、組織としての対応方針を明確にすることで、法的リスクを軽減できます。

#### 4 業務の円滑化

カスハラの影響で従業員の士気が低下すると、業務遂行にも支障をきたします。明確な対応方針を策定し、適切な対策を実施することで、職場の雰囲気を改善し、生産性の向上につながります。

#### 5 組織全体の対応力強化

経営者や管理職、現場スタッフが連携し、カスハラ発生時に速やかに対応できる体制を整えることが重要です。相談窓口を設けることで、問題を個人任せにせず、組織全体で支え合う仕組みを構築します。



## 組織へ相談できない場合は東京都の相談窓口へ

就業者・事業者の方は、カスハラに悩んだら、まずは組織に報告し、対応を検討しましょう。相談できない事情がある等の場合は、下記の窓口にご相談ください。この窓口ではカスハラへの対応方法について具体的な助言を行い、状況の整理や適切な対策の提案を行います。また、必要に応じて法律相談をご案内します。法的な観点から助言を行い、問題解決に向け支援します。



### ■ 東京都介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口

設置の目的	介護現場の安全を確保し、介護職員等が安心して業務に従事できる環境を整える。
利用対象者	都内介護施設等に勤務する職員・管理者
利用時間	9:00～17:30／月～金曜日（但し祝日、12月29日～1月3日は除く）
相談方法	<b>電話／Tel.0120-655-605</b> メール／右のQRコードにアクセスしてメール受付フォームから相談 ※匿名での相談可

メールでの相談は  
こちら



### 相談事例



「いつもいってんだろう」「できないのか」など  
利用者又は家族からの  
無理難題の要求

インターネットの  
クチコミ対応

長時間の  
電話での要求

利用者からの  
介助時のセクハラ発言

※些細な内容でも、遠慮せずにご相談ください。

**法律相談** 法律問題の場合は、総合窓口と契約している顧問弁護士に無料で相談ができます。（30分無料）

### 相談の流れ



電話又はメール相談

アドバイスをうける

利用者に対応する



法律相談を希望

法律相談日時を弁護士から連絡

オンラインにて相談を実施

# 相談窓口一覧



## 労働問題全般

### 厚生労働省 東京労働局 総合労働相談コーナー

解雇、労働条件、募集・採用、いじめ・嫌がらせ、  
セクシュアルハラスメント等を含めた労働問題に関する  
あらゆる分野の相談に応じています。

**Tel.0120-601-556**

9:30～17:30  
土・日・祝日・年末年始を除く

### 東京都ろうどう110番

賃金・退職金等の労働条件や労使関係など  
労働問題全般にわたり相談に応じています。

**Tel.0570-00-6110**

9:30～17:30  
土・日・祝日・年末年始を除く



## 警察への相談

### 警視庁総合相談センター

利用者等により暴力行為や脅迫など、  
違法性の高い事案の相談に応じています。

**Tel. #9110 又は 03-3501-0110**

8:30～17:15／土・日・祝日を除く



### ■回線が混み合っている場合は、お近くの警察署へ

こちらから検索↓

[https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/about\\_mpd/shokai/ichiran/kensaku/index.html](https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/about_mpd/shokai/ichiran/kensaku/index.html)

23区及び島嶼部含む市町村ごとに分類され、アカサタナで該当警察署が分かるようになっています

## 事業についてのお問い合わせ先

### 東京都福祉局高齢者施策推進部 介護保険課 介護人材担当

**Tel.03-5000-7555**

<参考資料>

東京都カスタマー・ハラスマント防止条例（令和7年4月1日施行）／東京都カスタマー・ハラスマントの防止に関する指針（ガイドライン）  
『TOKYO ノーカスハラ支援ナビ』 <https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/>