福祉教育ラボ

公開研修教材｜部門長向け

苦情とカスハラ

部門長が組織で受け止め、職員を守る

デイ・訪問介護・特養／ショート・居宅介護支援・障害福祉の部門長、管理者、サービス提供責任者へ
単元 1 〜 3 （約 2 時間）

2026 年 11 月 17 日時点の資料に基づく
CC BY 4.0 （条件はスライド 38 ）。講師用ガイドは巻末に
一般職員向けの研修版もあります



この研修について

ねらい

苦情解決の仕組みとカスハラ対策の措置を理解し、相談を受けたときに事実を確かめ、組織として判断し、職員を守りながらサービスを続ける進め方を、自分の部署で回せるようになる。

対象

介護・障害福祉の部門長、管理者、サービス提供責任者、リーダー

持ち物

筆記用具、巻末シート、自事業所の苦情対応の手順書とカスハラ対応の方針（あれば）

導入 10 分

約束、事前チェック、登場人物

単元 1 部門長の役割と制度 35 分

苦情解決の仕組み・カスハラ対策の措置

単元 2 組織で判断する 40 分

事実確認・ 2 つの軸・症状・部門別の注意

単元 3 守りながら続ける 25 分

職員への配慮・面談・契約・外部連携

まとめ 10 分

事後チェック、自部署で見直すこと

 ｜ CC BY 4.0

はじめに：この研修の約束

1 事例はすべて架空

人物・事業所・場面は、研修のために作ったものです

2 実在の事案を特定しない

利用者・家族・職員・事業所が特定される話をしません

3 研修で個別の判断はしない

個別の事案は、事業所の手順と専門家の助言で

4 利用者や家族を悪者にしない

声の背景を、決めつけずに考えます

5 職員を責める場にしない

対応のよしあしではなく、仕組みを考えます

6 つらくなったら休んでよい

部門長も一人で抱えない。相談先はこの下に

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

 ｜ CC BY 4.0

この教材の根拠の示し方

法律	法律と省令（社会福祉法、労働施策総合推進法、障害者差別解消法、介護保険・障害福祉の運営基準 など）
公的な資料	国の指針・厚生労働省の資料（カスハラ防止指針、介護現場のハラスメント対策マニュアル など）
FEL の整理	福祉教育ラボが、説明のために整理したもの（内容と方法の 2 つの軸、部門別の注意点 など）
研修用の架空の情報	研修のために作った架空の事例の情報

この研修の合言葉

声は組織で受け止める。判断は組織で引き受ける。職員は組織で守る。

｜ CC BY 4.0

事前チェック｜〇か × か、直感で答えてみましょう

1	職員から「カスハラです」と相談されたら、部門長はまずその判断にそって対応を決める。	○	×
2	苦情を受け付ける窓口を設けることなどは、介護保険や障害福祉の運営基準で事業者に求められている。	○	×
3	2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務になった。	○	×
4	認知症の症状による暴言はハラスメントではないので、職員の安全への対策は要らない。	○	×
5	カスハラの相談をした職員を、相談したことを理由に不利益に扱ってはならない。	○	×
6	カスハラがあれば、事業所は直ちに契約を解除できる。	○	×

答えは研修の最後に確かめます

 ｜ CC BY 4.0

登場人物：「みどり野福祉会」の部門長たち

デイサービス

部門長 オオタさん（40 代）

訪問介護

サービス提供責任者 ナガイさん（40 代）

特養・ショートステイ

介護課長 ハマダさん（50 代）

居宅介護支援事業所

管理者 モリさん（50 代・主任ケアマネジャー）

障害福祉（生活介護・グループホーム）

サービス管理責任者 ツジさん（40 代）

場面と人物は架空です。挿絵は生成 AI で作成しました。

 ｜ CC BY 4.0

この研修の地図

単元 1　役割と制度

苦情解決の仕組み
カスハラ対策の措置

→

単元 2　組織で判断する

事実を確かめ
2 つの軸で考える

→

単元 3　守りながら続ける

職員への配慮
面談・契約・連携

研修全体の問い

「カスハラかどうか」の判断を、職員一人ではなく組織で引き受けるために、部門長は何をすればよいでしょうか。

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？」（2026 年 10 月）をもとに

単元 1
部門長の
役割と制度

目安 35 分



この単元でできるようになること

- 苦情とカスハラは同じではないことを、指針にもとづいて説明できる
- 苦情解決の仕組み（社会福祉法・運営基準・運営適正化委員会）を説明できる
- カスハラ対策として事業主が講ずべき 5 つの措置を言える
- 部門長として、相談を受けたときの役割を整理できる

場面 1 ｜朝 10 時 玄関でのやり取りのあと



場面と人物は架空です

デイサービス部門長 オオタさん

職員のミドリさんが、少し青い顔で事務室に来た。
「さっき玄関で、イシダさんの娘さんにすごく怒られました。送迎が遅れたことで。あれ、カスハラですよね」
オオタさんは、送迎の遅れがこの 1 か月で 3 回目だと気づいた。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

オオタさんは、何から確かめますか？

｜ CC BY 4.0

苦情とカスハラは、同じではない

1 顧客等の言動

利用者・家族・利用を考えている人・近隣住民・取引先など

2 社会通念上、許容される範囲を超える

業務の性質などに照らして判断する

3 就業環境が害される

働く人が心身の苦痛を感じ、力を発揮できなくなる

指針の考え方　**苦情の全てがカスハラにあたるわけではない。社会通念上許容される範囲の申入れは、正当なもの。**

職員の受け止めも、家族の主張も、そのまま採用しない。事実を確かめ、組織で判断する

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）

 ｜ CC BY 4.0

苦情解決の仕組み：事業所が第一の窓口

事業所

第一の窓口
苦情受付・記録・解決

外部の窓口（並んで申し出られる）

市町村・国保連：介護保険の苦情・調査（事業所は運営基準で協力）
運営適正化委員会：都道府県社協の第三者機関（社会福祉法 85 条）
障害福祉は、市町村・都道府県の窓口も確かめる

運営基準（例：訪問介護 第 36 条）の主な内容：苦情受付の窓口の設置などの措置、苦情の内容等の記録、市町村・国保連の調査への協力と、指導・助言を受けたときの改善。障害福祉サービスの運営基準にも苦情解決の規定がある。

問い　あなたの部署の苦情受付の担当者と、記録の様式は決まっていますか？

出典：社会福祉法 第 82 条・第 83 条・第 85 条／指定居宅サービス等基準 第 36 条／障害福祉サービス基準（平成 18 年厚労省令第 171 号）

 ｜ CC BY 4.0

カスハラ対策：事業主が講ずべき 5 つの措置

1	**方針の明確化と周知・啓発**	毅然と対応し労働者を守る方針。カスハラの内容と、あらかじめ定めた対処の内容を周知する
2	**相談体制の整備**	相談窓口をあらかじめ定めて周知。迷う段階でも広く相談を受ける
3	**事後の迅速かつ適切な対応**	事実関係の確認、被害を受けた労働者への配慮、再発防止
4	**抑止のための措置**	特に悪質なカスハラへの対処の方針を定め、周知し、体制を整える
5	**併せて講ずべき措置**	相談者等のプライバシーの保護、相談などを理由とする不利益取扱いの禁止

望ましい取組の例：顧客等への理解を深める研修（消費者の心理・障害特性等）／職員の参加による運用の見直し など

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（令和 8 年告示第 51 号）／労働施策総合推進法（令和 7 年改正）

 ｜ CC BY 4.0

介護・障害福祉の運営基準のハラスメント対策

令和 3 年度から（運営基準）

職場のセクハラ・パワハラを防ぐ方針の明確化などの措置が、介護・障害福祉の全事業者に義務。
利用者・家族等からのカスハラは、措置が推奨。

2026 年 10 月 1 日から（法律）

労働施策総合推進法により、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務。
5 つの措置（前のスライド）。

以前からの仕組み（訪問介護）：暴力行為・著しい迷惑行為・器物破損行為等が認められ、利用者または家族等の同意がある場合、２人での訪問を 2 倍の報酬で算定できる。利用者負担も増えるので、ケアマネジャーと調整（要件は最新の告示・通知で確認）

問い　自法人のハラスメント方針に、利用者・家族からの言動は書かれていますか？

出典：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」／平成 12 年厚生省告示第 23 号（２人訪問の要件）・留意事項通知

 ｜ CC BY 4.0

相談を受けたときの、部門長の役割

1	**職員の安全と状態を確かめる**	けが・強い苦痛はないか。その場の対応を代わる
2	**事実を確かめて記録する**	職員・相手・目撃者から。いつ・どこで・何を
3	**組織につなぐ**	相談窓口・管理者・本部へ。一人で判断しない
4	**苦情の内容を改善につなげる**	サービスの問題があれば、おわびと改善
5	**ふり返り、仕組みを見直す**	手順・体制・研修の見直し。再発防止

職員を守ることと、苦情を改善につなげることを、同時に進める

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：自部署の仕組みを点検する

ワーク｜ 8 分｜個人→グループ

1	苦情受付の担当者と記録の様式が決まっていて、職員が知っている	はい／いいえ／？
2	カスハラに対する法人の方針と、対処の内容が職員に周知されている	はい／いいえ／？
3	カスハラの相談窓口が決まっていて、迷う段階でも相談できると伝えている	はい／いいえ／？
4	訪問・送迎・夜間など、一人で対応しやすい場面の対応手順がある	はい／いいえ／？
5	相談した職員のプライバシーと、不利益に扱わないことを伝えている	はい／いいえ／？
6	対応のあと、部署でふり返る場がある	はい／いいえ／？

 ｜ CC BY 4.0

単元１のまとめ：部門長の役割と制度

最初の問い　オオタさんは、何から確かめますか？

まずミドリさんの状態と気持ち。次に、何があったかを事実で。同時に、１か月で３回目の送迎の遅れという苦情の内容を確かめ、事業所として改善とおわびにつなげます。

1. 苦情の全てがカスハラではない。３つの要素をすべて満たすものがカスハラ（指針）
2. 苦情の解決はまず事業者の責務。窓口・記録・調査への協力は運営基準で求められる
3. 2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐ 5 つの措置が全ての事業主の義務
4. 部門長は、職員を守ることと苦情を改善につなげることを同時に進める

 ｜ CC BY 4.0

単元 2
組織で
判断する

目安 40 分



この単元でできるようになること

- 事実を確かめる手順を説明できる
- 要求の内容と方法を分けて、組織として対応を考えられる
- 合理的配慮の求め・病気や障害の症状としての言動を区別して考えられる
- 自部門で起こりやすい場面と、その注意点を言える

場面２｜夜９時 居宅介護支援事業所で



場面と人物は架空です

居宅の管理者モリさんと、サトウさん

利用者の長男から、担当のサトウさんの携帯に、この２週間、毎晩のように電話がある。
内容は「母のショートステイを増やしてほしい。自分も限界だ」。
昨夜は１時間以上続き、「担当を変えろ。上に言うぞ」と大声になった。サトウさんは眠れなくなっている。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

長男の求めの内容と、求め方を分けると、モリさんはどう対応するでしょう？

｜ CC BY 4.0

事実を確かめる：判断の前に

職員から聴く
状態の確認
事実と気持ち

→

記録を集める
日時・時間・言葉
着信・記録

→

相手側の言い分
要望の中身
背景・困りごと

→

複数で判断
部門長＋管理者
相談窓口・本部

確かめている間も、職員の安全を優先する（担当を一時的に代える、連絡を事業所の電話に集めるなど）。

問い　**場面 2 で、モリさんが集める事実は何でしょう？**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（ 4⑴ ロ 対処の内容の例・ 4⑶ 事後の対応）／手順は福祉教育ラボの整理

福祉教育ラボ｜苦情とカスハラ 部門長向け 研修版（ 2026 年 11 月時点）｜ CC BY 4.0

内容と方法を分けて、組織として応える

FEL の説明モデル	要求の方法が相当	要求の方法が許容範囲を超える
要求の内容が妥当	正当な苦情・申入れとして受け止める。内容を確かめ、必要なら改善する	内容は受け止める。方法については、組織として対応を考える
要求の内容に無理がある	ていねいに説明し、できないことはできないと伝える	カスハラにあたるかを組織として確かめ、対応する

内容に応える：担当者会議、ショートの調整、家族の負担への支援

方法にルールを示す：連絡は営業時間内に事業所へ、時間の目安

問い　**長男に、方法のルールをどう伝えますか？（誰が・どこで・どう）**

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針／表は福祉教育ラボの説明モデル（法令の分類ではない）

 ｜ CC BY 4.0

合理的配慮の求めは、カスハラではない

社会的障壁を取り除くために必要な配慮を求める意思を示すこと自体は、カスハラにはあたらない（指針）。
事業者の合理的配慮の提供は、 2024 年 4 月 1 日から法的義務（障害者差別解消法）。

内容を確かめる

何に困っているか。本人と対話する

できる方法を一緒に考える

難しいときは理由を説明し、代わりの方法を

方法の面は別に考える

暴力・脅迫に及ぶときは組織で対応

「要望が多い」「手間がかかる」だけで、配慮の求めをカスハラとして扱わない

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針／内閣府 障害者差別解消法リーフレット（令和 6 年 4 月 1 日施行）

福祉教育ラボ｜苦情とカスハラ 部門長向け 研修版（ 2026 年 11 月時点）｜ CC BY 4.0

病気や障害の症状としての言動と、職員の安全

症状として、ケアで考える

- BPSD 等はハラスメントとしてではなく、医療的なケアでアプローチ
- 判断は主治医・ケアマネジャー等の意見も確かめて
- ケアの方法の見直し、医療職・専門職との連携

それでも、職員の安全は守る

- 症状による暴言・暴力でも、安全への配慮は必要
- ハラスメント対策とは別に、対応を検討
- 一人で抱えず、報告・共有できる体制。複数で対応

本人への支援と、職員の安全確保。その両方を、組織で計画する

出典：厚生労働省（老人保健健康増進等事業）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和 4 年 3 月改訂）

 ｜ CC BY 4.0

部門ごとに、起こりやすい場面と注意点

	起こりやすい場面	注意点（福祉教育ラボの整理）
デイサービス	送迎の時間、家族との短い接点	**送迎時を一人に任せない。行き違いを苦情として拾う**
訪問介護	密室での一対一、契約外の要求	**訪問の手順と緊急連絡。 2 人訪問の検討（要件を確認）**
特養・ショート	面会、長い関係、症状	**面会のルールと窓口の周知。症状はケアと連携で**
居宅介護支援	ケアマネ個人への連絡の集中	**連絡は事業所へ。事業所間で共有と役割分担**
障害福祉	配慮の求め、家族との長い関係	**配慮の求めは建設的対話で。特性の理解と研修**

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：場面 2 の事実確認と、対応の案をつくる

ワーク｜10 分｜グループ

場面 2 ：長男から担当ケアマネジャーの携帯に、 2 週間毎晩の電話。内容は「ショートを増やしたい。限界だ」。昨夜は 1 時間以上、大声で「担当を変えろ」

1. 集める事実（誰から・何を）
2. 内容への対応と、方法へのルール
3. サトウさんへの配慮
4. 誰が・いつ・どう伝えるか

担当を変えるかどうかも、相手の要求に応じる形ではなく、組織として決めます。

 ｜ CC BY 4.0

単元２のまとめ：組織で判断する

最初の問い　長男の求めの内容と、求め方を分けると、モリさんはどう対応するでしょう？

内容（ショートの増加・介護の限界）には、担当者会議などで組織として応える。方法（毎晩・長時間・大声）には、連絡のルールを組織として伝える。サトウさんを一人にしない。

1. 判断の前に事実を確かめる。職員・相手・記録から。判断は複数で
2. 内容に応えることと、方法にルールを示すことを、分けて同時に進める
3. 合理的配慮の求めはカスハラではない。症状としての言動はケアで。どちらも職員の安全は守る
4. 部門ごとに、一人になりやすい場面を知り、手順を備える

 ｜ CC BY 4.0

単元 3
守りながら続ける

目安 25 分



この単元でできるようになること

- 被害を受けた職員への配慮と、不利益取扱いの禁止を説明できる
- 家族などとの面談を、安全に設定できる
- 契約解除には「正当な理由」が要ることを説明できる
- 外部の機関とつながる場面を言える

場面 3 ｜夕方 訪問介護事業所で



場面と人物は架空です

サ責ナガイさんと、訪問介護員ユカさん

ゴトウさんの家で「やるまで帰さない」と言われた日から1週間。
ユカさんがナガイさんに言った。
「ゴトウさんの担当を外してほしいです。行くと思うと、前の日から眠れなくて」
ゴトウさんは、ほかのヘルパーには穏やかなことが多い。

最初の問い（手を挙げて答えてみましょう）

ナガイさんは、ユカさんに何と答え、何をしますか？

｜ CC BY 4.0

被害を受けた職員への配慮

1　申し出を評価しない

「弱い」「わがまま」と扱わない

2　本人の希望を聞いて決める

担当変更・同行・時間帯の変更など

3　プライバシーを守る

共有は必要な範囲に限る

4　相談を理由に不利益に扱わない

評価・配置で不利にしない

不調が続くときは、産業医・こころの耳・医療機関への相談をすすめる。部門長自身も一人で抱えない。

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（事後の対応・併せて講ずべき措置）／労働施策総合推進法

福祉教育ラボ｜苦情とカスハラ 部門長向け 研修版（2026 年 11 月時点）｜ CC BY 4.0

家族などとの面談を、安全に設定する

誰が	部門長を含む複数で。対応した職員は、希望しなければ同席させない
どこで	事業所の相談室など、出入りしやすく、周りに人がいる場所
時間	はじめに終わりの時間を伝える（例： 30 分）
伝えること	事実の共有、できること・できないこと、今後のルール。非があればおわびと改善
記録	面談の内容を記録し、伝えたルールは書面でも渡す

謝罪の場でも対決の場でもなく、事実と今後のルールを共有する場に

 ｜ CC BY 4.0

契約の解除には「正当な理由」が要る

説明と調整

できるサービスを
十分に説明

→

解除に至らない努力・取組

ルールの共有
体制の工夫

→

関係機関と相談

市町村・ケアマネ
相談支援専門員

→

それでも難しいとき

正当な理由の検討
次へのつなぎ

カスハラがあったからといって、直ちに契約を解除できるわけではない。「正当な理由」の有無は、個別具体的な事情による。

法的な判断が必要なときは、弁護士などの専門家に相談する。

出典：指定居宅サービス等基準 第 9 条（提供拒否の禁止）／千葉県資料（ PDF ）／ハラスメント対策マニュアル p.12

福祉教育ラボ｜苦情とカスハラ 部門長向け 研修版（ 2026 年 11 月時点）｜ CC BY 4.0

外部の機関とつながる

市町村・地域包括・基幹相談支援センター	介護保険・障害福祉の保険者・支給決定者として相談。家族支援、虐待の疑い
ケアマネジャー・相談支援専門員	サービス全体の調整、担当者会議
主治医・医療職	症状としての言動の評価とケア
警察	暴行・傷害・脅迫など、犯罪にあたりうる言動。身の危険は 110 番
弁護士・社会保険労務士・都道府県の相談窓口	契約・損害賠償・労務などの法的判断

自分の地域の相談窓口を、研修のあとで確かめておきましょう。

出典：厚生労働省 カスハラ防止指針（ 4⑴ ロ・ 4⑶ ロ・ 4⑷ の例示）／流れは福祉教育ラボの整理

 ｜ CC BY 4.0

ワーク：ユカさんとゴトウさん、次の 1 か月の計画

ワーク｜6 分｜グループ

1. ユカさんへの配慮（本人の希望を聞いて）
2. ゴトウさんとの面談の計画（誰が・どこで・何を）
3. ほかのヘルパーへの共有と手順

ゴトウさんへのサービスは続ける前提で考えます。

 ｜ CC BY 4.0

単元３のまとめ：守りながら続ける

最初の問い　ナガイさんは、ユカさんに何と答え、何をしますか？

「話してくれてありがとう」と受け止め、ユカさんの希望を聞いて担当を決める。ゴトウさんへのサービスは続け、面談で契約内容と今後のルールを伝える。手順をチームで共有する。

1. 被害を受けた職員の申し出を評価せず、本人の希望を聞いて配慮する。相談を理由に不利益に扱わない
2. 面談は複数で、場所と時間を決め、事実と今後のルールを共有する場に
3. 契約解除には「正当な理由」が要る。その前に、説明と調整を尽くす
4. 外部の機関とつながる。犯罪にあたりうる言動は警察へ。虐待の疑いは市町村へ

 ｜ CC BY 4.0

声も、判断も、職員も、組織で引き受ける

1 声は組織で受け止める

苦情は改善のヒント。窓口・記録・改善

2 判断は組織で引き受ける

事実を確かめ、内容と方法を分け、複数で

3 職員は組織で守る

配慮・不利益取扱いの禁止・一人にしない

カスハラ対策は、利用者を遠ざけるための仕組みではない。
利用者と職員が、安心して関わり続けるための仕組み。

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？」（2026 年 10 月）をもとに

 ｜ CC BY 4.0

事後チェック｜もう一度、〇か × か

1	職員から「カスハラです」と相談されたら、部門長はまずその判断にそって対応を決める。	○	×
2	苦情を受け付ける窓口を設けることなどは、介護保険や障害福祉の運営基準で事業者に求められている。	○	×
3	2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務になった。	○	×
4	認知症の症状による暴言はハラスメントではないので、職員の安全への対策は要らない。	○	×
5	カスハラの相談をした職員を、相談したことを理由に不利益に扱ってはならない。	○	×
6	カスハラがあれば、事業所は直ちに契約を解除できる。	○	×

答えが変わった問題に、印をつけてみましょう

｜ CC BY 4.0

答えと、ふりかえり

1	職員から「カスハラです」と相談されたら、部門長はまずその判断にそって対応を決める。	×	まず事実を確かめる。判断は複数で、組織として（単元１・２）
2	苦情を受け付ける窓口を設けることなどは、介護保険や障害福祉の運営基準で事業者に求められている。	○	苦情の窓口・記録・調査への協力など（運営基準）（単元１）
3	2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務になった。	○	労働施策総合推進法の改正。５つの柱（指針）（単元１）
4	認知症の症状による暴言はハラスメントではないので、職員の安全への対策は要らない。	×	症状でも職員の安全への配慮は必要（ハラスメント対策マニュアル）（単元２）
5	カスハラの相談をした職員を、相談したことを理由に不利益に扱ってはならない。	○	不利益取扱いの禁止とプライバシーの保護（法・指針）（単元３）
6	カスハラがあれば、事業所は直ちに契約を解除できる。	×	解除には「正当な理由」が要り、その前の努力が前提（単元３）

 ｜ CC BY 4.0

自部署で見直すことを、１つだけ

ワーク｜３分｜個人

（いつまでに）、（誰と）、（何を）見直す。

例

今月中に、法人の担当者と、カスハラの相談窓口を職員にどう周知しているかを確かめる。

来月の部署会議で、訪問時に危険を感じたときの退出と連絡の手順を、全員で読み合わせる。

苦情の記録の様式に「事業所として改善したこと」の欄を加える。

｜ CC BY 4.0

この教材を使うときに・相談先

個別の判断との関係

一般的な教育資料です。カスハラにあたるかどうかの判断、労務判断、法的判断に代わるものではありません。個別の事案は、自法人の手順にそって、必要に応じて専門家に相談してください。

事例を扱うとき

「みどり野福祉会」と人物・場面はすべて架空です。職場の事例を使うときは、利用者・家族・職員が特定される情報を使わず、尊厳とプライバシーに配慮してください。

この教材について

- もとにした記事： fukushi-edu-lab.com/complaint-vs-customer-harassment-welfare/ （2026 年 10 月）
- CC BY 4.0 （creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ja ）：出典・ライセンス・改変の旨を示せば改変・再配布可。第三者の文章とロゴは対象外
- 講師用ガイドは巻末。挿絵は生成 AI で作成。相談： fukushi-edu-lab.com/contact/

つらいときの相談先　職場の相談窓口・産業医／こころの耳（厚生労働省 kokoro.mhlw.go.jp ）／医療機関

出典（１／２）

厚生労働省「事業主が職場における顧客等の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 8 年厚生労働省告示第 51 号） https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）（令和 7 年改正、 2026 年 10 月 1 日施行） e-Gov 法令検索

厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/

厚生労働省（委託事業）「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和 8 年度改訂版）」

社会福祉法 第 82 条（苦情の解決）・第 83 条（運営適正化委員会） e-Gov 法令検索

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）第 9 条・第 30 条第 4 項・第 36 条〔訪問介護の例〕

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 171 号）

 ｜ CC BY 4.0

出典（２／２）

厚生労働省（老人保健健康増進等事業）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和４年３月改訂）・研修の手引き等
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

平成 12 年厚生省告示第 23 号（厚生労働大臣が定める者等）・留意事項通知（２人の訪問介護員等による訪問の要件）　要件の解説：栃木県
https://www.pref.tochigi.lg.jp/e11/welfare/koureisha/kaigohoken/documents/20070628-08.pdf

千葉県「介護現場におけるハラスメント対策について」 https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigohoken/documents/19-2-r7harassment.pdf

内閣府「障害者差別解消法が変わりました！令和６年４月１日から合理的配慮の提供が義務化されました」
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/txt/gouriteki_hairyo2/leaflet.txt

福祉教育ラボ「苦情とカスハラはどう違う？｜介護・福祉現場で考える判断のポイント」（2026 年 10 月） https://fukushi-edu-lab.com/complaint-vs-customer-harassment-welfare/

内容と方法の２つの軸の表、部門長の５つの役割、事実確認の手順、部門別の注意点、面談の設定、外部との連携の整理は、福祉教育ラボが説明のために整理したものです。法令や指針が定める分類・手順ではありません。

法令・指針の説明は要約で、原文の直接引用ではありません。運営基準は自治体の条例で定められています。事例と「みどり野福祉会」はすべて架空です。挿絵は福祉教育ラボが生成 AI で作成しました。

 ｜ CC BY 4.0

巻末シート１｜自部署の仕組みを点検する

「はい／いいえ／わからない」に〇をつけ、最初に手をつけることを 1 つ選びます。

点検の項目	はい／いいえ／？	メモ
1 苦情受付の担当者と記録の様式		
2 カスハラの方針と対処の内容の周知		
3 相談窓口と、迷う段階での相談		
4 一人で対応しやすい場面の手順		
5 プライバシーと不利益取扱いの禁止の周知		
6 対応後のふり返りの場		
最初に手をつけること		

「わからない」は、研修のあとで確かめる項目

巻末シート 2 ｜事実確認と対応の案

場面 2 （居宅介護支援）について、グループで書きます。

項目	話し合ったこと
集める事実（誰から・何を）	
要求の内容と、それへの対応	
要求の方法と、伝えるルール	
担当職員への配慮	
誰が・いつ・どう伝えるか	
関係する機関（必要なら）	

内容に応えることと、方法にルールを示すことを同時に

 ｜ CC BY 4.0

巻末シート 3 ｜守りながら続ける計画

場面 3 （訪問介護）について、次の 1 か月の計画を書きます。

項目	話し合ったこと
職員への配慮（本人の希望）	
面談の計画（誰が・どこで・時間）	
面談で伝えること	
ほかの職員への共有と手順	
ふり返りの日	

サービスを続ける前提で考える

 ｜ CC BY 4.0

講師用ガイド（1 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 1　表紙

福祉教育ラボの記事「苦情とカスハラはどう違う？｜介護・福祉現場で考える判断のポイント」（2026 年 10 月）をもとに作った、部門長向けの研修教材です。一般職員向けの研修版と対になっています。

一般職員向けでは「一人で抱えず、記録して組織につなぐ」ことを学びます。部門長向けでは、つながれた相談を受け、事実を確かめ、組織として判断し、職員を守りながらサービスを続けるための考え方と仕組みを学びます。

対象は、デイサービス、訪問介護、特別養護老人ホーム・ショートステイ、居宅介護支援事業所、障害福祉サービスの部門長・管理者・サービス提供責任者・リーダーです。全体で約 2 時間（休憩を除く）。単元ごとに切り離して使えます。

スライド 2　この研修について

ねらいと時間配分を最初に示します。

時間の内訳：導入＝ねらい 2 分／約束 2 分／根拠の示し方 1 分／事前チェック 2 分／登場人物と地図 3 分。まとめ＝全体のまとめ 2 分／事後チェック 2 分／答えとふりかえり 3 分／自部署で見直すこと 3 分。

分けて使う例：単元ごとに約 35 〜 50 分（約束と事前チェック 5 分＋単元 25 〜 40 分＋まとめの一部 5 分）。どの使い方でも、研修の約束（スライド 3）は必ず入れてください。全体は約 2 時間です。休憩は別に取ってください。

講師用ガイド（2 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 3　はじめに：この研修の約束

最初に全員で確かめます。この研修では、参加者の事業所で実際に起きた事例について、カスハラにあたるかどうかを判断することはしません。研修は一般的な考え方と仕組みを学ぶ場で、個別の事案は、各事業所の手順にそって、必要なら専門家（弁護士・社会保険労務士・行政の相談窓口など）と相談して判断してください。

ワークで実際の事案に近い話が出たときは、グループで詳しく扱わず、講師が個別に引き取ります。利用者への虐待が疑われる話が出た場合は、所属先の手順にそって市町村の窓口へつなぎます（高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法）。部門長自身が強いストレスを抱えていることもあります。相談先も示しておきます。

スライド 4　この教材の根拠の示し方

札は、その内容の根拠の種類を示します。法律・国の指針・省令と、福祉教育ラボが説明のために作った整理を混ぜないことが大切です。また、法律上の義務（措置義務）と、指針が「望ましい」とする取組も区別して示します。

運営基準は、国の省令をもとに、各自治体の条例で定められています。自分の事業所の条例・指定権者の解釈も確かめてください。

スライド 5　事前チェック｜〇か × か、直感で答えてみましょう

答えはまだ言いません。最後に同じ問題でもう一度答えます（スライド 35 ・ 36 ）。時間の目安は 2 分。

スライド 6　登場人物：「みどり野福祉会」の部門長たち

架空の社会福祉法人「みどり野福祉会」の 5 つの部門の部門長が登場します。どの人物・場面も、研修のために作った架空のものです。

この研修では、一般職員向けの研修版の場面（デイサービスの送迎の遅れ、訪問介護のゴトウさん）も、部門長の側から見直します。

講師用ガイド（3 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 7　この研修の地図

3 つの単元の流れです。どの単元にも共通する問いは、「利用者の声を聴くことと、職員を守ることを、組織としてどう両立させるか」です。

スライド 8　単元 1 部門長の 役割と制度

時間配分の目安：場面 1 と最初の問い 4 分／苦情とカスハラ 4 分／苦情解決の仕組み 5 分／カスハラ対策の 5 つの柱 5 分／運営基準のハラスメント対策 3 分／部門長の役割 4 分／ワーク 8 分／まとめ 2 分（計 35 分）。

スライド 9　場面 1 ｜朝 10 時 玄関でのやり取りのあと

一般職員向けの研修版の場面 1 を、部門長の側から見た場面です（研修用の架空の情報）。2 〜 3 人に答えてもらいます。

答えの方向：まずミドリさんの状態（けがや強い苦痛がないか）を確かめ、気持ちを受け止めます。そのうえで、何があったか（いつ・どこで・何を言われたか・どのくらいの時間か）を事実で聞きます。同時に、送迎の遅れと連絡がなかったという苦情の内容を確かめます。この場面は、内容は正当な苦情の可能性が高く、まず事業所として改善とおわびの対応が要ります。言い方に許容範囲を超える点があったかは、事実を確かめてから組織で判断します。ミドリさんの「カスハラですよね」に、その場で同意も否定もしないことがポイントです。

講師用ガイド（4 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 10　苦情とカスハラは、同じではない

カスハラ防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）は、カスハラを 3 つの要素で説明し、 3 つをすべて満たすものとしています。また、顧客等からの苦情の全てがカスハラにあたるわけではなく、社会通念上許容される範囲の申入れは正当なものとしています。

部門長に求められるのは、職員の「カスハラだ」という受け止めも、家族の「当然の要求だ」という主張も、どちらもそのまま採用せず、事実を確かめて組織として判断することです。

③ の「就業環境が害される」は、本人の受け止めではなく、平均的な労働者の感じ方を基準に、就業する上で看過できない程度の支障が生じているかで判断します（指針）。強い身体的・精神的苦痛を与える言動なら、 1 回でも該当しうるとされています。

スライド 11　苦情解決の仕組み：事業所が第一の窓口

社会福祉法第 82 条は、社会福祉事業の経営者に、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることを求めています。第 83 条により、都道府県社会福祉協議会には、福祉サービスに関する苦情を解決するための公正・中立な第三者機関として、運営適正化委員会が置かれています。苦情の解決は、まず事業者の責務です。

介護保険の運営基準（例：指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第 36 条〔訪問介護〕）は、苦情を受け付けるための窓口の設置などの必要な措置、苦情の内容等の記録、市町村や国民健康保険団体連合会の調査への協力などを求めています。障害福祉サービスの運営基準（平成 18 年厚生労働省令第 171 号）にも、苦情解決の規定があります。

運営基準は各自治体の条例で定められているので、自分の事業所の条例も確かめてください。

講師用ガイド（5 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 12　カスハラ対策：事業主が講ずべき 5 つの措置

2025 年 6 月の労働施策総合推進法の改正により、 2026 年 10 月 1 日から、カスハラを防ぐための雇用管理上の措置が、全ての事業主の義務になりました。カスハラ防止指針は、事業主が講ずべき措置として次の 5 つを示しています（要約）。

④ の「抑止のための措置」はカスハラに特有のもので、特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、周知し、対処できる体制を整えることです。

① で定めて周知する「対処の内容」の例として、指針は、可能な限り労働者を一人で対応させないこと、録音・録画、犯罪にあたりうる言動の警察への通報などを挙げています。

このほか、指針は「望ましい取組」として、顧客等への理解を深める研修（指針の表記は「消費者の心理や障害特性等」）、労働者の参画による運用の把握と見直しなどを挙げています。義務と望ましい取組を区別して、自法人の方針を確かめてください。

講師用ガイド（6 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 13　介護・障害福祉の運営基準のハラスメント対策

令和 3 年度の介護報酬改定・障害福祉サービス等報酬改定で、全ての介護サービス事業者・障害福祉サービス等事業者に、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントを防ぐための方針の明確化などの必要な措置が、運営基準で義務づけられました（例：指定居宅サービス等基準 第 30 条第 4 項〔訪問介護〕）。その際、利用者や家族等からのカスハラについては、防止のための方針の明確化などの措置を講じることが推奨とされていました。

2026 年 10 月 1 日からは、労働施策総合推進法にもとづき、カスハラ対策そのものが雇用管理上の措置義務になっています（前のスライド）。 2 つの決まりを合わせて、自法人の方針と手順を点検します。

また、訪問介護には、令和 3 年度より前からある仕組みとして、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に、利用者または家族等の同意を得て、 2 人の訪問介護員で訪問し、報酬を 2 倍で算定できる仕組みがあります（平成 12 年厚生省告示第 23 号の要件。最新の告示・通知で確かめてください）。 2 人訪問にすると利用者の負担も増えるため、ケアプランへの位置づけとケアマネジャーとの調整が必要です。

スライド 14　相談を受けたときの、部門長の役割

部門長の役割を、福祉教育ラボが 5 つに整理しました。部門長が一人で判断を抱えるのではなく、法人の相談窓口・管理者・本部と分担して進めます。誰が何を決めるかは、自法人の方針と手順にしたがいます。

大切なのは、①と④を同時に進めることです。職員を守ることと、苦情の内容を改善につなげることは、どちらか一方ではありません。

講師用ガイド（7 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 15　ワーク：自部署の仕組みを点検する

個人 4 分、グループ（同じ部門どうしでなくてよい）で 4 分。巻末シート 1 を使います。

「はい／いいえ／わからない」で答えてもらいます。「わからない」が多いことは失敗ではありません。研修のあと、法人の担当者と確かめる項目になります。

話し合いでは、「いいえ」「わからない」の中から、自部署で最初に手をつけることを 1 つ選んでもらいます。

スライド 16　単元 1 のまとめ：部門長の役割と制度

最初の問いに戻ります。単元 2 では、内容は正当でも方法に問題がある場面を、組織としてどう判断するかを考えます。

スライド 17　単元 2 組織で 判断する

時間配分の目安：場面 2 と最初の問い 4 分／事実を確かめる 5 分／内容と方法 5 分／合理的配慮 4 分／症状としての言動 4 分／部門別の注意点 6 分／ワーク 10 分／まとめ 2 分（計 40 分）。

スライド 18　場面 2 ｜夜 9 時 居宅介護支援事業所で

研修用の架空の場面です。 2 〜 3 人に答えてもらいます。

答えの方向：内容（ショートステイを増やしたい、介護の負担が限界）は、ケアマネジメントで受け止めるべき大切な相談です。介護者の負担が大きいサインでもあります。方法（夜間に毎晩、 1 時間以上、大声で）は、継続的・拘束的な言動として、方法の面で許容範囲を超えるおそれがあります。

モリさんは、まずサトウさんの状態を確かめ、一人で抱えさせないこと。そして、内容には組織として応え（サービス担当者会議、ショートステイの調整、家族支援）、方法については「連絡は営業時間内に事業所の電話へ」などのルールを組織として伝えます。どちらか一方だけでは解決しません。

講師用ガイド（8 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 19　事実を確かめる：判断の前に

指針は、カスハラが起きたときに、事業主が事実関係を迅速かつ正確に確かめることを求めています。事業主があらかじめ定める「対処の内容」の例として、顧客等とのやり取りの録音・録画なども挙げています（講ずべき措置①の例示。録音などをするかは、法人の方針で決めます）。

手順は福祉教育ラボが整理した一例です。ポイントは、①職員の話だけでなく、相手側の言い分や、記録・目撃者も確かめること、②判断は一人の部門長ではなく、複数で行うこと、③確かめている間も、職員の安全を優先することです。

場面 2 の例：サトウさんの着信履歴と記録（日時・時間・内容）、長男の訴えの内容（介護負担）、ケアプランとショートステイの調整の経過、ほかの職員への連絡の有無。

スライド 20　内容と方法を分けて、組織として応える

指針は、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかを、「言動の内容」と「手段や態様」に着目し、総合的に判断するのが適当としています。表は、その考え方を話し合うための福祉教育ラボの説明モデルで、法令の分類ではありません。

指針が挙げる例（要約）：内容の面＝理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難な要求、不当な損害賠償の要求など。手段・態様の面＝身体的・精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、拘束的な言動（居座り・長時間の電話など）。

場面 2 は右上（内容は妥当、方法が許容範囲を超えるおそれ）にあたる可能性があります。内容に応えることと、方法にルールを示すことを、分けて同時に進めます。

講師用ガイド（９／15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 21　合理的配慮の求めは、カスハラではない

指針は、障害のある人が、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラにはあたらないとしています。カスハラ対策を講じる際は、障害者差別解消法にもとづく不当な差別的取扱いの禁止と、合理的配慮の提供に留意する必要があります。 2024 年 4 月 1 日から、事業者による合理的配慮の提供は法的義務です。

障害特性などにより本人が意思を伝えにくいときに、家族や介助者など、コミュニケーションを支える人が本人を補佐して配慮を求めることも、意思の表明に含まれます（内閣府リーフレット）。

障害福祉部門の例（架空）：生活介護の利用者の家族が、「本人は大きな音が苦手なので、昼の活動の場所を分けてほしい」と何度も求めている。→まず内容を確かめ、本人と対話して、できる方法を一緒に考える（建設的対話）。過重な負担で難しいときは、理由を説明し、代わりの方法を話し合う。

部門長が気をつけたいのは、職員から「要望が多い家族」として相談が上がったときに、配慮の求めをカスハラとして扱わないことです。求め方が暴力や脅迫に及ぶときは、方法の面について組織として対応します。

講師用ガイド（10 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 22　病気や障害の症状としての言動と、職員の安全

厚生労働省の補助事業による「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」は、認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（BPSD 等）は、ハラスメントとしてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があるとしています。一方で、病気や障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりがなく、ハラスメント対策とは別に対応を検討する必要があるとしています。

同マニュアルは、事前の情報収集（医師の評価など）を行い、ケアマネジャーや医師、行政等と連携して組織的に対応すること、職員が一人で抱え込まず報告・共有できるようにすること、ハラスメントか症状かの判断は、主治医やケアマネジャー等の意見も確かめながら行うことを示しています。

特養・ショートの例（架空）：夕方になると、認知症のある入居者が職員の腕を強くつかむ。→ケアの方法の見直し、複数での対応、医療職への相談、職員のけがの確認と記録。

スライド 23　部門ごとに、起こりやすい場面と注意点

福祉教育ラボが、5 つの部門ごとに起こりやすい場面と注意点を整理したものです。部門によって、職員が一人になりやすい場面や、利用者・家族との関係の続き方が違います。自部門の欄を読み、ほかに思いつく場面を出してもらいます（3 分）。

訪問介護の 2 人訪問の報酬上の扱い（スライド 13）、居宅介護支援の担当変更の扱いなどは、自法人の手順と指定権者の解釈を確かめてください。

講師用ガイド（11 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 24　ワーク：場面 2 の事実確認と、対応の案をつくる

グループ（3 〜 4 人）で 10 分。巻末シート 2 を使います。

進め方：①集める事実（3 分）②内容への対応と、方法へのルール（4 分）③サトウさんへの配慮（2 分）④ 1 グループだけ発表（1 分）。

答えの例：①着信の日時と長さ、話の内容の記録、ケアプランとショートの調整の経過、長男の介護の状況 ②内容＝サービス担当者会議を開き、ショートの空き・ほかのサービス・家族支援を検討。方法＝モリさんと管理者（またはほかの職員）の 2 人で長男と面談し（サトウさんの同席は本人が希望する場合のみ）、「連絡は平日の営業時間内に事業所の電話へ」「 1 回の電話は 30 分を目安」と伝え、書面でも渡す ③サトウさん＝しばらく夜の電話に出なくてよいと伝える、事業所の電話に集める、面談に同席するかは本人の希望で決める、本人の希望を聞いて担当を続けるか決める。

担当を変える場合も、長男の「担当を変えろ」に応じる形ではなく、サトウさんの状態と利用者への支援の継続を考えて、組織として決めます。

スライド 25　単元 2 のまとめ：組織で判断する

最初の問いに戻ります。単元 3 では、職員を守りながらサービスを続けるための進め方を考えます。

スライド 26　単元 3 守りながら 続ける

時間配分の目安：場面 3 と最初の問い 3 分／職員への配慮 4 分／面談の設定 4 分／契約と「正当な理由」 3 分／外部との連携 3 分／ワーク 6 分／まとめ 2 分（計 25 分）。

講師用ガイド（12 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 27　場面 3｜夕方 訪問介護事業所で

一般職員向けの研修版の場面 2 ・ 4 の続きです（研修用の架空の情報）。 2 〜 3 人に答えてもらいます。

答えの方向：まず「話してくれてありがとう」と受け止め、ユカさんの申し出を、弱さやわがままとして扱わないこと。指針は、被害を受けた労働者への配慮（担当の変更などの措置、メンタルヘルス不調への相談対応など）を求めています。担当の変更はユカさんの希望を聞いて決めます。ゴトウさんへのサービスは続け、事業所として、契約内容の説明と、方法についてのルール（大声や引き止めがあれば退出する、など）を伝えます。ほかのヘルパーに同じことが起きないよう、手順を共有します。

スライド 28　被害を受けた職員への配慮

指針は、カスハラが起きたときに、被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行うことを求めています（例：被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、行為者から引き離すための配置換え・担当の変更など。要約）。また、相談者等のプライバシーを保護し、相談したことや事実確認に協力したことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いをしないよう定めて周知することを求めています。労働施策総合推進法にも、不利益な取扱いの禁止が定められています。

部門長としてのポイント：①申し出を評価しない（弱い、わがまま、と扱わない）②本人の希望を聞いて決める（担当を外すことが本人の望みとは限らない）③ほかの職員に事情を話すときは、必要な範囲に限る ④続けて相談できる場を約束する。

職員の不調が続く場合は、産業医・こころの耳・医療機関への相談をすすめます。

講師用ガイド（13 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 29　家族などとの面談を、安全に設定する

面談の設定のしかたは、福祉教育ラボが一般的な目安として整理したものです。具体的な進め方は、自法人の方針と手順にしたがってください。

ポイントは、面談を「謝罪の場」でも「対決の場」でもなく、事実を共有し、事業所としてできること・できないこと、今後のルールを伝える場にすることです。内容の面で事業所に非があれば、その点ははっきりおわびし、改善を伝えます。

場面 3 の例：ナガイさんと事業所の管理者の 2 人で、ゴトウさんと面談（ケアマネジャーにも事前に相談）。訪問介護の内容（ケアプラン・契約）を説明し、窓拭きや草取りの困りごとは、ケアマネジャーとほかのサービスを考えることを伝える。大声や引き止めがあったときは、訪問介護員は退出して事業所に連絡することを伝え、書面でも渡す。

スライド 30　契約の解除には「正当な理由」が要る

介護サービスの運営基準は、事業者が正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないとしています（例：指定居宅サービス等基準 第 9 条〔訪問介護〕）。事業者の側からの契約解除にも「正当な理由」が必要です。千葉県の資料は、前提として、利用者や家族に事業所として対応できるサービスを十分に説明し、契約解除に至らないような努力・取組をまず行うことが必要であり、「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によるとしています（判断にあたっては、ハラスメントの結果の重大性や再発の可能性などを考慮する、としています）。

カスハラがあったからといって、直ちに契約を解除できるわけではありません。サービスを続けるための説明と調整を尽くし、それでも解除を考えるときは、保険者（市町村）やケアマネジャー（相談支援専門員）と相談し、次の事業所へのつなぎを考えます。法的な判断が必要なときは、弁護士などの専門家に相談します。

｜ CC BY 4.0

講師用ガイド（14 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 31　外部の機関とつながる

事業所の中だけで抱えず、外部の機関とつながる場面を整理しました（福祉教育ラボの整理）。どの機関に、誰が連絡するかは、自法人の方針と手順にしたがいます。

指針は、暴行・傷害・脅迫などの犯罪にあたりうる言動について警察へ通報することを、対処の内容の例（4⑴ロ）、被害者への配慮の例（4⑶ロ）、抑止のための措置の例（4⑷）として挙げています。都道府県によっては、介護事業所向けのカスハラの相談窓口（法律相談など）を設けているところもあります。自分の地域の窓口を確かめておきます。

利用者への虐待が疑われるときは、カスハラ対応とは別に、市町村への通報の義務・努力義務があります（高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法）。

スライド 32　ワーク：ユカさんとゴトウさん、次の 1 か月の計画

グループで 6 分。巻末シート 3 を使います。

進め方：①ユカさんへの配慮（2 分）②ゴトウさんとの面談の計画（2 分）③ほかのヘルパーへの共有と手順（2 分）。

答えの例：①ユカさんの希望を聞く（担当を外す／同行してもらって続ける／時間帯を変える）。不調が続けば産業医などへ。評価に影響しないことを伝える ②ナガイさんと管理者の 2 人、事業所の相談室または複数での自宅訪問、 30 分、ケアマネジャーに事前相談、契約内容と今後のルールを書面で ③訪問前の申し送り、大声や引き止めがあったら退出して連絡、記録は事実で、ふり返りの日を決める。

発表は 1 グループだけ（時間に余裕があれば 2 グループ）。

スライド 33　単元 3 のまとめ：守りながら続ける

最初の問いに戻ります。

講師用ガイド（15 ／ 15）｜話す要点と、問いの答え

スライド 34　声も、判断も、職員も、組織で引き受ける

研修全体のまとめです。福祉教育ラボの記事の結びの考え方を、部門長の役割に置きかえました。カスハラ対策は、利用者を遠ざけるための仕組みではなく、利用者と職員が安心して関わり続けるための仕組みです。

スライド 35　事後チェック｜もう一度、〇か × か

研修のはじめと同じ問題です。答えが変わったところに印をつけてもらいます。時間の目安は 2 分。

スライド 36　答えと、ふりかえり

答えが変わった問題を、隣の人と 1 つ話してもらいます（1 分）。 1 は指針と福祉教育ラボの整理、 2 は介護保険・障害福祉の運営基準、 3 は労働施策総合推進法と指針、 4 は介護現場におけるハラスメント対策マニュアル、 5 は指針と労働施策総合推進法、 6 は運営基準と千葉県の資料にもとづきます。

スライド 37　自部署で見直すことを、 1 つだけ

個人で 3 分。単元 1 のワーク（巻末シート 1 ）で「いいえ」「わからない」だった項目から選ぶと進めやすくなります。書いた内容は提出しなくてかまいません。 1 か月後に、部門長会議などで進み具合を共有する機会をつくると、研修の効果を確かめやすくなります。

スライド 38　この教材を使うときに・相談先

利用条件は CC BY 4.0 です。出典（福祉教育ラボ・教材名・ URL ）とライセンスを示し、改変した場合はその旨を示せば、改変・再配布できます。引用した第三者の文章と福祉教育ラボのロゴは、このライセンスの対象外です。

自法人の方針・手順・相談窓口に合わせて、スライドを書き換えて使ってください。運営基準は自治体の条例で定められているので、条番号などは自分の地域のものに置きかえてください。