令和5年度 新宿区介護サービス事業者協議会　第1回研修会

介護サービス事業所での
カスタマーハラスメント対策

介護弁護士
外岡 潤

令和5年7月6日（木）

司会：皆さん、こんばんは。令和5年度第１回の介護サービス事業者協議会研修会を始めたいと思います。本日は講師に外岡潤先生をお招きして「介護サービス事業所でのカスタマーハラスメント対策」という題でお話いただきます。外岡先生のご紹介をいたします。

先生は弁護士でいらっしゃいますが、さらにホームヘルパー２級、視覚ガイドヘルパー、レクリエーション介護士などいろいろな資格をお持ちです。介護福祉の業界におけるトラブル解決の専門家としてご活躍で、新宿区におきましては、ケアマネット新宿での研修会や新宿区主催のケアカレッジセミナーの研修もしていただきました。プロフィールを見ますと、介護と福祉の出会い、なぜ弁護士の道を目指したのか、などユニークでいらっしゃると感じております。介護・福祉の世界を護ることを使命とされているということです。では、早速ご講義のほうよろしくお願いいたします。

介護サービス事業所での カスタマーハラスメント対策

法律事務所おかげさま
代表弁護士　外岡 潤

はじめに

皆さま、こんにちは。連日の暑さでお疲れの方も多いと思いますが、お話をさせていただきます。

カスタマーハラスメントですが、いろいろなことが起きております。

この間も訪問入浴の件で神奈川県のお宅から依頼を受けました。ご利用者の娘さんが職員に対してすごく厳しく言うというトラブルでした。同性介助を希望され、女性の職員でやりくりしていたのですが、その人たちが辞めてしまったため、「男性でしかできないのですが、いいですか」と言いましたら、「あなたたちの努力が足りない」と言われ、もうこれ以上サービスを続けられないというご相談でした。

それは講義の中でもお話ししますが、結局法的に言えば、契約書に基づいて解除をするしかないわけです。契約書に確かに書いてあるけど、本当に解除できるのかと思いますよね。というのは、毎週２、３回行っていた訪問入浴を、来週から行きませんという話ですから。それは、かなり強引なシャットアウトですよね。でも、「行かれる職員もいないし、このままだと管理者もうつ病になりそうだ。もう怖くて行けません」みたいなことを切実に訴えられました。そこで、「次回以降は行かれません」という手紙を送りました。

でも、それだけでは納得できないでしょうということで、お話をしに行ったわけです。そうすると、「いきなり解除するなんて酷すぎる。血も涙もないのか」みたいに言われました。

でも、よくよく考えてみれば、訪看ではなく訪問入浴なので、もっと言えばそのエリアに他の訪問入浴いっぱいありましたから、そこだけが犠牲になる必要はないのではないかということですよね。ただ、その判断は本当に難しいです。ご利用者に迷惑がかかるというのは確かですから。

私は本部の人と２人で行って、その親子と向き合って話をしましたが、いろいろなことを考えさせられました。要は、利用者や家族からこういった酷いことを言われて、「もう嫌だ、投げ出したい」となったときに、実際どうしたらいいのか、そういったところを法的に解説するというセミナーです。

相談事例より

よくある相談事例を早速みていきましょう。

●サービス利用中に利用者が怪我をした場合、「紹介したケアマネにも責任がないのか」と言われた。
●「ショートステイを今日からすぐ利用したい」など、制度上不可能な要求をしてくる。「できません」と言うと顔を赤くして激怒する。
●業務外のことを要求してくる。
●職場内やお給料のことについて詮索してくる。
●専門職としての心構えを長時間話される。二言目には「あなたは社会人としての心得がなってない」とか「常識がない」とか「社会人として駄目だ」と説教する。
●通所事業所としては断定できない病気の診断を要求された。「医者ではないのでできません」と言ったら「それでも金もらってんのか」と罵声を浴びせられた。

●怒って怒鳴られる。物を投げられる。
●恫喝に近いような状態で、利用者家族から苦情を受ける。契約の手続きなども逐一重箱の隅をつつくような細かい説明を求められる。

権利意識の高揚

ひと昔前は、そんなにギスギスはしていなくて、基本的には感謝していただけましたし、ちょっとしたミスぐらいでは、鬼の首をとったみたいにすごく厳しく責められることもなかったと思います。ですから、そういった時代の流れがあるのかもしれません。

まとめて言いますと、権利意識が高まっているということですよね。自分たちの権利だというふうにも言われるわけです。その背景には、介護保険料が年々上がって、自己負担割合も２割３割とスライドしつつある。ショートステイとか、施設の入居費用、これは物価や水光熱費の上昇にともなって、今までよりもっとお金も払わなきゃいけない。そういうことで要求レベルも高まっているのはやむを得ないのかと思います。

ハラスメントから職員を守る

介護は感情労働と言いますが、やるほうも人間ですから、当然言われたほうは傷つくし、怖い、嫌な思い、ストレスを感じるわけですよね。非常に難しいのは、そういった心のダメージというものは外からは見えませんし、客観的に把握しづらく、自分でもわからず、ずっと心が麻痺していく。そして、無理を重ねて、最終的に気づいたら働けなくなってしまった。そういうこともあり得えます。

ですから、事業所としては改革が必要ですが、どのようにしてこういったハラスメントから大切な職員を守って、ケアをしていけばいいのかです。

ストレスチェックは内輪のものですから、あまり意味ないんですよね。要するにドラえもんの話で言えば、怒鳴ったりしてくるジャイアンをいかに黙らせるかという話なので、そういった対外的なことをしなければ、解決しないわけです。

その方法が、冒頭で言った契約解除というものですが、「福祉でやっているのに解除していいのか。絶対訪看とかに文句言いに行くはずだし、方々に迷惑かけるので、絶対無理だ」と思ってる人もいると思いますが、そうせざるを得ないときもあるというその辺の話ですね。

職員研修

改めて自己紹介しますと、「介護・福祉系弁護士法人おかげさま」という形でやっております。ここはまさに地元で、西新宿８丁目で病院の丁度向かいの辺りです。バイクで通勤していて、この辺りをしょっちゅう走り回っていますので、非常に親しみを感じております。

最近はだんだんコロナが収まってきて、現地でセミナーをすることも増えていますが、やはりどこでも共通している悩みは、「人がいない。辞めてしまう。ハラスメントに苦しんでいる」です。

パワハラという職場の中で上司から部下に対するハラスメントはあまりないんですよね。割合でいうと圧倒的に対外的なカスタマーハラスメントが多いということを実感してます。

宣伝になりますが、ユーチューブをやっておりまして、当然どなたでも無料でご覧いただけます。いろいろな悩み相談事例を10分ぐらいで回答解決するといった動画を配信しております。よろしかったら、チャンネル登録をよろしくお願いします。

きょうのテーマで言えば、カスハラについて基本的な対応方法とか、実際の対処法をコンパクトに解決しています。きょう参加できなかった方に観ていただくとか、内部研修で流して使っていただいてもいいと思います。

きょうの資料の中に虐待のパンフレット「楽友」ありますが、来年から義務になりますから大変だと思います。内部研修をやらなくてはいけないんですよね。注意していただきたいのが、虐待あるいは身体拘束もそうですが、年に１回プラス新人が入ったときにその都度やらなければいけないんです。これをみんな落とすんです。つまり、「定期的に年１回やってるからいいでしょ」ではなくて、例えば８月に２人新しい職員が入ったということであれば、その２人だけのために研修をやらなければいけないわけです。そうしないと減算ですから。そういうときに、「いや面倒くさいよ。わざわざ生身の講師が１時間も話すのか」っていうときに、別

にその必要はないんですね。つまり動画を見るだけでもいいんです。これは大体20分弱ぐらいで、ポイントがまとまってますから、最低限の知識は得られます。大事なことは確かにそういう研修をやったというエビデンスを残すことですね。

研修やってなかったと言われて、減算になったという相談が本当に多いんですよね。やってなかったら、後の祭りで泣くしかないんですよ。こういうレジメを取っておくだけじゃ駄目です。何月何日にやったとか書いても駄目です。後から偽装できますから。

アンケートとか感想文とか、理解度のチェックリストとかもユーチューブに入ってますから、ダウンロードして使えばいいと思います。確かにその日にやったという人のリストを作って、こういう効果があったというものを残すことですね。そこまでやらないと駄目です。

繰り返しになりますが、新しく職員を雇う毎にやらなければいけないと、ここを落としやすいので、しっかり覚えておいてください。

とにかくチャンネル登録すればいいって話ですね。まあ、強引なんですけど。これ、登録ハラスメントって言うんですね。

クレームとハラスメント

ハラスメントと似て非なるものとしてクレームというのがありますが、どう違うのか。現状、クレーム法とかハラスメント法、という法律があるわけではないのですが、クレームというのは何か目的があって「これが不満、これで損をした、だから改善してほしい、弁償してほしい」そういった苦情や改善要求です。

しかし、ハラスメントというのは嫌がらせですから、こちらがどう対応しようとも満足せず、延々と苦情を言ったり、あるいは必要以上に怒鳴ったり、人格攻撃をしてみたりと、人を虐めることが目的としか受け取れない場合がハラスメントです。９割以上が正当なクレームですよね。

クレームには誠意をもって対応

例えばマスクを正しくつけずに利用者支援をしていたと文句を言われたとか、結構今までこういうことがあったと思いますが、これをハラスメントだと思う人はいないと思うんですよ。これは自分たちの落ち度だと思うので、誠意をもって対応すればいいわけです。

・謝罪をすべきときは、はっきりと謝罪をする。
・まずは相手の言い分を傾聴する。
・相手が何をしてほしいのか適切に把握をする。

これが一番大事ですよ。つまり、何をしてほしいのか、それを言わない人が多いんですよね。もちろんそれを忖度と言いますか、こういうことなんだろうなというふうに汲んで対応するということも大事ですが、ちょっと的外れになって火に油みたいになってもよくありません。

このマスクの例で言えば、他の職員は感染予防をしてくれてるのに、その人を通じて１人でも罹患したら、自分も感染してしまわないかという不安を訴えてるわけです。その不安を傾聴して「そうですよね不安ですよね」と寄り添う。

でも、その職員がちゃんとマスクをしているか24時間張り付いて監視することはできないので、妥当なところで言えば研修をもう１回受けさせるとか、何かしらマスクをちゃんとするような取り組みをしますということです。でも、それがもしかしたらその人の本当に望んでいることではないかもしれないので、慎重にやることが必要です。

つまり、「こういったことが効果的かと思いますが、お望みのところと一致してますか」というふうに聞いてみるといいのかなと思います。これはケースバイケースですが、しっかり、ピントを外さないようにすることです。

・迅速かつ的確に対処する。
・複数名で対応するときには、ちゃんと申し送りをして、情報の共有や連携を徹底する。

そう言っても、忙しいですから、ちょっと漏れてしまったり忘れてしまったりとかあると思いますが、それを意識することです。

・同種のクレームがこないように根本原因を探り、解決する。

マスクの例で言えば、何が本当の原因なんだろう。天邪鬼で言われたことに従わず、ずっとそういうことを繰り返していて、マスクもその一環に過ぎないということであれば、この人を解雇しなけ

ればいけないかもしれません。何かしら忘れやすいとか、ちょっとズボラなところがあるのであれば、研修を受けさせれば解決するのかもしれない。

他の職員も士気が落ちていて、雑になっているかもしれない、あるいは、マスクをつけるルールが現場の人に徹底していなかったかもしれないなど、いろいろなことを遡って考えてみて、根本原因を探って、それを解決する。それが一番効果的かなと思います。

相手が興奮しているときは…

人間の怒りのエネルギーはずっとは続きませんとよく言います。ですから、時間をかけてじっくり対応しているうちに、収まっていくものです。そのときには相手を否定せず、感情に寄り添うということと、リアルで会う場合には、廊下とか玄関先とかではなくて、別室に案内する。そして、当事者ではなく上司が対応するとか、人を代えるとか複数名で対応する。そういったことがセオリーとしては言われています。

どうにかこうにか日々乗り切ってるわけですが、明らかにちょっとおかしいのではないか、私たちを虐めるのが趣味なのではないかという人が世の中にはいます。

「クレームは宝」とか言いますが、正しいかもしれないが、ちょっと言い過ぎということもあります。きょうもう60回も電話がかかってきたとか、メールが20通目だとか、非常にしつこかったり、そういった場合のどう見極め、対処すべきかが問題になってきます。

ハラスメントの種類と代表例

そこで、「ハラスメントで現場が苦しんでいます」という声を受けて厚労省が動いて、いろいろマニュアルやガイドラインが出てきました。大きく分類しますと、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　になります。

２番の精神的暴力が一番多いですかね。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。（脅迫する発言を受けた。契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された。人格や能力を否定する発言をされた）

これでハラスメントって毎回言ってたら、仕事がなくなるというか、「それでは解除します」と言えるかと、本当に悩ましいわけですよね。とにかく、こう定義されているということです。

ハラスメントにはどう対処すべき？

A　福祉という仕事の特性上、耐えるしかない。

B　認知症か否かに関係なく、厳しく対処し職員の人権を守るべき。

C　認知症者によるハラスメントの場合はある程度我慢するが、程度がひどい場合は毅然と対処する。認知症でない利用者や家族の場合は止めるよう要請する。

ここで、皆さんのハラスメントに関してＡＢＣの一番ご自身の感覚に近いところで手を挙げていただきたいのですが、利用者や家族からのハラスメントがあったとして、どう向き合うべきかということです。

圧倒的にＣが多いですね。

安全配慮義務と損害賠償義務

法的なところで見ていきますと、職員を雇用している法人は一人ひとりの方に対して安全配慮義務を持っています。

利用者に対して転ばせないとか怪我をさせないとか、そういった意味で安全配慮義務という言葉がよく出てきますが、もともとはこういった雇用契約上の話です。工事現場ですとか、物を作るベルトコンベアのラインとか一歩間違うと手を切ってしまうような危険があるところは、ちゃんとそういった研修を受けさせて、ヘルメットをかぶって、指差し確認をしてとか、マニュアルが充実してますよね。それは安全配慮義務を果たすためにやっているわけです。労働契約法に「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と書いてあります。ですから、それは言葉の暴力とも一緒ですから、極端な話、認知症の人であろうとセクハラを繰り返すような人がいて、職員に「認知症だから仕方がない」とか、「触られるうちが花だ」とか言ったとしたら、それは安

全配慮義務違反だということになります。ですから、違反して、結局労働者がそれによって負傷をしたり病気になったり、何かしら不利益を伴った場合には法人が損害賠償義務をその労働者に対して負うということになります。

ですから、法人は何かしら対策をしなければいけないわけです。ちょっと意外かもしれませんが、パワハラとカスハラはまず違います。

パワハラ対策に関しては去年（2022年）の4月に義務化されています。ですから、相談窓口や指針など、対応をしっかりしなくてはいけません。

しかし、カスハラ対策というのは、実は義務ではないんです。事業主が講じることが望ましい取組と書いてありますが、努力義務なんです。カスハラ対策に関しては、いつまでにやりなさいという法的な義務とまでは言えないんです。市場経済とか事情によって様々だと思いますので、何かしら一律にやればいいというものではありませんが、現実に職員がターゲットにされていじめられるということは、少しでも早く防いでいかないと、極端な話、辞められてしまうということです。有資格者とか中間管理職で頑張っている人に突然抜けられてしまうということだけは回避しなくてはいけない。これは、みんなわかっていることですが、では、どんな傾向があるかというところを見ていきます。

カスハラ傾向・訪問編

これは、私の理解です。いろいろな事業がありますが、基本的に利用者が住んでいる家とか部屋に自分から伺う、基本的に１人で行く場合と、あるいはデイとかグループホームとかショートステイとか、そういった自分たちの施設、いってみればホームに来ていただく、それで全然違いますよね。

言ってみれば訪問に出て行くとアウェイです。

・基本的に１人で利用者宅に行きますから、周囲に仲間がおらず、身の危険を感じることが多い。「何か盗んだだろう」そんなふうに言われたときに、盗んでいないことを証明してくれるような人がいない、そういった怖さがある。

・そして仲間と情報を共有しづらい。こういったデメリットがありますが、普段出たり入ったりして忙しく、なかなかステーションに集まることもできない。「ご利用者さんの家でペットの犬に咬まれそうになったから気を付けて」という申し送りもできません。だからこそ連携が重要になります。

・単身で利用者宅に行くので、勝手を知らない他人の家で活動するので、ミスや手違いが起きやすい。洗濯機が旧式だったり、家自体が古くて床を踏み抜いてしまったという事例もありました。そこからクレーム、さらにはハラスメントといってもいいような段階に進んでしまうことが多いです。

・一番多いのが、介護保険制度上の限界や線引きが理解されない。誤解による過度・的外れな要求ということです。

できること、できないこと、よくよく考えると微妙なケースも多いですよね。嗜好品の買い物は行けないとなっていますが、ノンアルコールビールは買ってきていいんですかね。わからないですよね。ノンアルは駄目だとしてもコーヒーなんかどうですかね。コーヒーは嗜好品か日用品かそういうふうになってくると誰も答えが出ないんですよ。それも相まって、限界が曖昧で何でいけないんだと、前のヘルパーは行ってくれたのにということになりやすいんですよね。

カスハラ傾向・施設編

施設に来ていただく場合には、仲間がいますから、そういった不安はないのですが、利用者同士の共同生活の場ですから、人間関係のトラブルが起きやすい。相性が悪くて喧嘩したり、誤解とかトラブルが起きやすいです。施設ですと、外部から普段の様子が見えづらいので、家族からの誤解とか不信とかが生じやすい。だからこそ見える化に注力する必要があるということです。

利用者さんの息子さんがすごくこだわりをもっていて、このサプリを絶対に飲ませてほしいとか、この漢方薬を飲ませてとかいうことを押し付けてくる。すごく大きいサプリだったので、職員が気を使ってカナヅチで砕いて飲ませてあげようとしたら、「何勝手なことしてんだ」と激怒する。「この粒飲んだら誤嚥しちゃいます」と言っても、全然わかってくれなかったということがありました。

日常生活上のあらゆるサービスの対価が包括的に設定されているため、平均以上のサービスを求

める傾向があります。毎日お風呂に入れてくれとか、歩かせてくれとか、母を１人にしないでくださいとか、そういう要求があります。

ところが、施設側からの契約解除は著しく困難です。つまり、デイだったらいいのですが、入居している人ですと、その人を追い出すことはできないのです。公園とか池の前においてきちゃったら、保護責任者遺棄罪ですから、それはできない。なので、息子さんとか娘さんに、引き取りに来てくださいと言わなければならない。「やだよ」と言われたら、裁判をしなければならない。ですから、退居は基本的にできません。そう思っておいたほうがいいです。

訪問は１人で活動しますから。注意点は「孤立」で、施設の注意点は「退去」ということになります。

基本指針

まとめますと、ハラスメントは職員に対する人権侵害行為であるので、いかなる場合でも許されるものではありません。事業所は職員が現場において安心・安全に働けるよう配慮する安全配慮義務を負っています。ですから、法人は現場職員に我慢を強いてはいけませんし、見て見ぬふりをしてはいけない。カスハラをする利用者・家族には毅然と対処すべきです。これが至上命題といいますか、当たり前のこととしてあるわけです。

でも、具体的に相談窓口を設けるとか、そういったことまでは義務化されてはいません。しかし、そういった取り組みをしていなければ実際職員を守れませんから、場合によっては労働基準監督署の対象になる可能性も出てきます。

ここで難しいのが、「暴言を吐く人が認知症なので」とか、「薬の副作用で、ちょっと怒りっぽくなっているらしい」とかいう場合です。そういう人に家族がいなかったりすると、触ってきたりセクハラとか暴力というものが止まらない。そういう人が入居しているときに、実は一番困ってしまいます。ここら辺が福祉の難しいところですよね。障害の分野でも同じことですが。

精神疾患・認知症とハラスメント

ハラスメントをしてくる人が精神疾患とか認知症だったら何でも許されるのか、自分たちは耐えるしかないのかと言ったら、そんなことはもちろんありません。

しかし、法的には、「責任能力が認められなければ、民事・刑事ともに法的責任は負わない」と。つまり認知症のちょっと力の強い男性の利用者が暴力をふるって、自分の顔を叩いて眼鏡が飛んで割れたとしても、眼鏡代をその利用者に請求できないんですよ。ウソだろって感じですが、それが法律のルールなんですよね。

その最たるものが認知症の人が運転をして、人をはねてしまっても、無罪というか、責任を問われない。そういったことがあります。

では一体誰が責任を負うかというと、その人を雇っている法人です。そういった危険な人に丸腰の状態で対応させた安全配慮義務違反だと。結論としては、その眼鏡代は法人に請求すればいいということになります。少なくとも自分だけが我慢すればいいという話ではないのです。

国がハラスメントのガイドラインを出していますが、令和３年に改訂をしています。ここに大事なことが書いてありました。今までは「認知症であっても、ハラスメントと認定します」と書いてあったのですが、「認知症であれば、ハラスメントと扱わないようにしよう」となりました。

しかし、これは法律ではありません。要するに困っていることは変わりませんから、何かしら対策を講じることは可能ですし、やるべきだと思います。

本当に難しいのは、入所者が暴力をふるうとかいう場合です。お医者さんに診せて、向精神薬増やしますか。でも、それは実質ドラッグロックなんですよね。セデーションかけるとか薬で落ち着かせて一丁上がりにしちゃうのも違うと思うのですが。本当にここはギリギリのところですよね。できれば非薬物療法で落ち着いていただく方法が見つかればいいのですが。しかし、現実「またひっかかれました」みたいな、そういった葛藤だと思います。ですから何とも言えないのですが、法的に言えば、要するにハラスメントで困っていて、やめてくださいと言っても改善しなければ、解除しかない。そういうふうに進めていくしかないんですよね。

段階の見極めが重要

訪問先の利用者が認知症なんだけども、セクハラをしてくると。それで、怖いからみんな行けません。うちは無理ですということで放り出しちゃっていいのかという葛藤は常にありますよね。本当に一筋縄ではいかないことが多いです。

一方では利用者の生活とか命がかかっています。在宅酸素とか痰の吸引とかそういった常時介助が必要な人であれば、低メンテになりますので、うちが引き揚げちゃったらこの人が生活していけないかもしれません。さらに、利用者自身は悪くないのに、その息子さんがハラスメントをしているみたいな状況だと余計にかわいそうですよね。

しかし、もう一方で職員の人権も守らなければいけないので、法人としては何かしらの対策を迫られます。

本当に難しいのですが、行き詰ってしまうケースも確かにあります。大体こういう段階で区切られると思います。

まず正常なクレームの段階で８、９割が収まる。つまり、普段から誰彼構わず喧嘩をふっかけたり常に不機嫌な人ではなくて、普通の人が理由があって怒っている段階です。あるいは、行動心理症状でこうなってるとか、ちょっと誤解されている場合には、説明をしたり傾聴をしたりして、謝罪をする。真摯に対応することで、解決できます。

次の段階は、我々が真摯な態度を示しても、全然許してくれない、改善要求も聞き入れてくれないという場合には、ハラスメントと認定しても差し支えないと思います。でも、それを誰がどういう場合にハラスメントと認証してくれるのかと言ったら、何もないんですよね。そこは総合的に判断するしかないのですが、やはり危険サインとしては、職員に「もう辞めたいです」と言われたら、絶対なんとかしないといけないですよね。訪問の正社員に抜けられる前に対策をする。人権侵害だという解釈をして、改善を求めても、それがなされない場合には解除が必要な場合もあります。

次の段階は、サービス継続が不能な状態です。ドアを開けた途端に物が投げられたり、何かで身の危険を感じたり、犯罪だといった場合には刑事告訴をしなければいけませんし、当然解除をします。

「うちでは関われません」とシャットアウトをする見極めがなるべく早い段階でできたらいいと思います。

抱え込まない

ともかく基本としては抱え込まないこと、これが大事です。特に訪問介護、訪問看護、訪問入浴とかは、１人で抱え込みやすいですから、それを解決する方法を考える必要があります。

例えばラインワークスなどを使って、利用者の記録をタブレット化したとしても、結局利用者のことを書く欄しかないんです。日本刀が飾ってあるとか、そういう情報を共有する方法が基本的にありません。

ですから、ちょっとひっかかったこととか、ハラスメントにつながる可能性がある場合には危険リストといいますか、メモみたいなものに書き込めるような仕組みを作ることが訪問では大事になってくると思います。それで、１人で現場に行ってるけど、ちゃんとみんなとつながっているんだと安心してもらえると思います。

もちろん施設でも同じですが、そういった相談を受けた場合、上の立場の人は「それぐらい我慢しなさい」とか、「福祉なんだから、そういうことは現場でなんとかしろ」と突き放すのではなくて、一緒に考える姿勢が非常に大事です。

いろいろ話しましたが、手を挙げていただいてもいいですか。訪問の人、デイサービス、包括、ケアマネ。施設系の方がちょっと少ないですが、ほどよくばらついていますね。

いろいろな形態がありますが、私が相談を受ける先で多いのは、訪問とかデイとか民間のいわゆるサービスとしてやっている所ですかね。もちろんケアマネもありますが、包括とかが結構契約をして関わるわけではない場合もありますので、対応も難しいかなと感じてますけど。

切り札はコンプライアンス

ここまでが、現状の分析と心構え的な話でしたが、抱え込まない、抱え込ませない、それを自主的にやっていこうという話でした。

では、具体的にどうすればいいのかです。コンプ

ライアンスという言葉があります。きょうはこれを持ち帰っていただきたいと思います。願わくばこれを活用して、ハラスメントから現場を守っていただきたいと思っています。つまり、この言葉が大事なんですよ。伝達講習するにしても、コンプライアンスという言葉を外さなければＯＫですね。ここに線をひいていただければ、あとは寝ててもいいです。

では、コンプライアンスってなんですかと言ったら、「そんなの聞き飽きたよ、法令遵守でしょ」。やたら分厚い本のイメージですよね。「事業体が、法律や社会規範などを遵守すること」それは、いいですが、ちょっと駐車したら周りから怒られ、下手すりゃ駐禁とられ、みんなに虐められながら送迎とかやってるわけです、正直「コンプライアンスなんか糞くらえ」と思ってる人が多いと思うんですよ。ですが、実はこれが非常に役に立つんだという話です。

コンプライアンスは人間の身体でいうと背骨のようなもので、要するに正しいということを証明してくれるものです。これができていないと制度ビジネスである以上、介護保険制度に基づいたサービスはできません。当たり前ですが、利用者ごとにファイリングして、必要ない書類は除いて、訪問であれば計画書を作った上で、ちゃんと報酬が請求できるわけです。

そういった守りの意味ではなくて、自分にとって有利に使えるというところですね。つまりプラスに捉えて、コンプライアンスを武器として使っていこうということです。このイメージ転換をしていただけると、嬉しいです。

コンプライアンスというのは、事業所職員だけが守らなければいけないということではありません。民法とか憲法、そういった法令というものは、すべての国民、外国人も含めて、みんなが守らなければいけないものですよね。

ですから、当然誰に対しても「お前」と言ってはいけないわけです。それは社会人としてのマナーなわけです。「お前は社会人としての意識がなってない」とか言う人に限ってお前とか言ってますから、そういう人はおかしいんですよね。

ですから、度を超したクレームとか、非常識な要求に対しては、実は「お互い法律、ルールは守りましょうね」と言い返すことができるんだということです。実際にそういうふうに言うかどうかは別にしてその考え方が大事なんです。

事例１

在宅で胃ろうをしている利用者。処置は看護師、研修済のヘルパー、家族が担っている。

家族より「ふすまが胃ろうの液で汚れているので、事業所で弁償すべき」とクレーム。指摘を受けるまで事業所は気付かなかった。家族にいつ付着したのか尋ねたが、分からないとのこと。「ふすま１枚だけでなくすべて事業所の側で弁償すべき」といわれたが、どう対応すればよいか。

主張・立証責任は被害者側にある

訪問ですと、壁紙が破れたとかガラスにひびが入ったとか、洗濯ばさみが割れたとか、いろいろな物損の訴えがあるわけですが、皆さんだったらどう対応しますか。

「弁償しろ」と言ってるわけですから、法的に言えば、どういった条件を満たすときに本当に弁償しなければいけないのかを考えます。そうしますと、大原則として主張・立証責任は被害者の側にあるということです。これが、あまりに前提すぎて、普段意識されないという落とし穴です。ここが大事です。

交通事故でいったらわかります。自転車で走っていて、車にぶつけられて倒れて怪我をした場合、どうやって被害を回復するかといったら、やはり自分から言っていく必要があります。骨折をして、何日入院をして手術をしたと、費用がこれですとレセプトを渡します。服が破けたのであれば、この服は３万円ぐらいで取引されていると、場合によっては裏付けになる価格表などを出さなければいけないわけです。もちろん加害者がそういったことをしなければ損害も生じなかったわけですが、被害者が言わなければわからないわけですよね。逆に自分が人を跳ねてしまった場合に、「迷惑料で100万円払え」と言われても、根拠がないので払っていいのかわからない。ですから、どうして100万円請求できるのか、それを実証してもらう必要が

あるんです。それは法律でいいますと冷たい感じですが、被害を受けた人が全部やらなければいけないんです。

損害賠償の要件

「胃ろうの処置をしていて襖を汚してしまった、それで全部替えろ」という話ですが、実は４つの要件を満たさないと、その請求は通らないのです。

これは民法の415条とか709条の規定がありますが、その要件を抽出したもので、民法上の条文に書いてあります。

それは今回のケースで言えば、ヘルパーが胃ろうの処置をしていた、それがまず事実としてあったとして、結果として襖が胃ろうの液で汚れた。しかし、この汚れが果たして本当に胃ろうの液がついたものかどうか、どうやって立証するかということがあります。化学検査すれば別かもしれませんけど、もしかしたら味噌汁とかが飛んだのかもしれないし、古い物かもしれない。たくさん染みがあるとしたら、うちが入っている時以前に元々あったのかもしれない。でも、レンタカーを借りるときみたいにいちいち検査しないので、いつついたのかわからない。それを立証するのはあなたですよ利用者ですよ、という話です。それがコンプライアンスです。

この大原則を知っておくだけで全然違います。やってないことを立証はできないですから、コンプライアンスで自分を守ることができるわけです。

さらにハードルが上がって、因果関係というものを被害者は立証しなければいけません。つまり、ヘルパーがサービスに入って、胃ろうを扱っているときにチューブが飛んでしまって、そのときについたことを目撃したのであれば、それを供述書にするとか、それでもちょっと立証としては弱いですが。動画で撮影していたとかいうことでもなければ立証は現実には難しいでしょうね。

さらに、そこまでいったとしても、その職員に過失があるかどうか、つまり胃ろうを扱っているときに、ふざけて振り回したとか、そういった過失や故意があったのかというところが検証されます。

この４つのゲート（事実、結果、因果関係、過失）を乗り越えて、初めて「襖代を払え」と言える世界です。もっと言いますと、全部弁償すべきかというところも、その損害の部分の評価です。これは裁判所であれば、襖としての機能が失われてないのであれば色がちょっと違うぐらいでは損害とは言えないと認定します。ですから、仮に弁償するにしても１枚だけですね。

事例１の回答例

そうは言っても、何か言えば、「あなた弁護士ですか」みたいな感じになってしまいますので、まずは寄り添いから始めることです。

「お気持ちはよく分かるのですが、弊所としましてはふすまを弊所スタッフが汚したという認識はなく、いつ、誰がどのように汚したかが明らかとならない以上は、民法上弁償の責任を負うものではないというルールとなっているようです。そして、そのような被害に至る経緯は原則として被害を主張されるご利用者さまの側でしていただくということになります。

もちろん、弊所も事業所として説明責任を負いますが、これは通常一般に求められる水準の調査と報告をすることで足りると解されるところ、関係者全員に十分なヒアリングを行った結果ですので、ご了承いただければと思います」という感じですかね。このまま言う必要はないんですが、考え方が大事です。法学部出てないし、法律のことはわからないとなってしまうと、もったいないです。

コンプライアンスというのはピンポイントでめちゃくちゃ役に立ちます。最終的には裁判沙汰になると、こういう理屈になってるんだと知ってるかどうかで全然違います。それを日々学べるのがユーチューブです。チャンネル登録をよろしくお願いします。隙間時間で学べます。このやりとりを30秒で再現しているので、電車待ちとかにピッタリです。このやりとりを見るだけで、なんとなく弁護士っぽい言い方ができるようになってきます。でも、それをそのまま喋ってると、友達が減ります。あんまり機械的に喋らないほうがいいんですけどね。日々相談がきますけど、メールとかでこういうふうに返答してくださいって書いて、それでも収まらない場合は私が行って話したりもしますが、要するにこういうことだから、もうしょうがない

んですよね。

襖ぐらいだったらまだいいのですが、骨折事故などでいつ怪我したかがわからないことが多いじゃないですか。家族は「よく調べて報告しろ」と言いますが、わからないものはわからないんですよね。デイサービスでは骨折していませんでした。送迎のときもなんともなかった、でも、「家に帰ったら圧迫骨折してたじゃないか、どうしてくれるんだ」というときに、一応調査はしますが、わからないんですよ。

法律というのは不可能を強いるものではないので、「これだけ調査しましたが、原因はわかりませんでした、以上」でいいんですよ。それ以上やりようがないので、うちがやりましたと認めない限り許さないという感じになるのはおかしいのです。

コンプライアンスといえば、「お前には説明責任があるだろう」と言いますが、それは通常一般に求められる水準の調査と報告をすれば足りると言えます。ですから、「我々としては十分やったと思っています。あとは裁判所へどうぞ」という話で、そのために裁判所があるんです。

だからコンプライアンスというのは役に立つんです。別に弁護士でなくても使えます。これだけ説明したのに理解していただけません、というパターンがすごく多いです。役所に苦情はいくし、うちがちゃんと事故報告していないみたいになるけど、本当に原因がわからないんです。そういった場合には可能な範囲で調査をして、それを淡々と記録をして、説明をしておくということです。

ですから、曖昧なまま場当たり的に対応したり、相手の怒りが収まるまでいいなりになってしまうと、へたすると虐待したとかいうことになってしまいます。「お宅の職員がうちの母親に怪我させたんだろう」みたいに。それに乗せられてしまうのが危険だということもありますね。

現場のコンプライアンス護身術

コンプライアンスはルールに忠実です。ですから、基本的なやり方というのは、根拠規定を探すんです。GoogleとかチャットＧＰＴとか、いろんな方法がありますが、検索をする。

そして、ルールがなければ作る。これが大事です。コンプライアンスというのは実はすごく柔軟です。つまり上から与えられたものだけを守る硬直的な世界ではなくて、あくまでみんなが平和で楽しく過ごせるためのルールですから、そのルール自体があまりに合理的でなかったりおかしなものでなければ、それは有効です。

ご利用者がすごく転倒のリスクが高いけど、「頑張ってリハビリをしたい」とおっしゃってる。でもこのリハビリをすると股関節を脱臼する可能性あるというような場合にはどうするか。こういうご相談も多いのですが、そういうときには念書を作ります。「こういうことがあることを理解してます。万が一脱臼とか怪我をしても法的責任は追及しません」と書いて、そこにサインしてもらう。

食事とかいろいろあります。死ぬ前に鰻が食べたいとか、基本的には食べさせてあげたいですよね。そのリスクをヘッジする方法は実は簡単。同意書を作って、サインしてもらえばいいんです。ちょっと機械的に感じられるかもしれませんが、それをやれば現場が安心してできます。こういうふうにルールを上手く使っていくというイメージです。そして、既定のキーワードにひっかけて、相手を説得する。相手がどういう反応をしようと、淡々と進めるということです。

虎の巻「こうきたらこう返す」

こういった事例をまとめた資料、虎の巻「こうきたらこう返す」というのがございまして、１問１答形式で書いてあります。勉強の仕方としては、この言い回しというのは自分では思いつかなかった、ボキャブラリーにはなかったという言葉に線を引いてみるんですね。弁護士特有の発想ですので、これがコンプライアンスなんだというのがわかります。そんな感じで自分で使ってもいいですし、内部研修で、カスタマーハラスメント対策をやるようなときに題材にしてもいいと思います。「きょうは３番をやりましょう」みたいな感じで、みんなに答えを考えてもらいます。もちろん後で上司に報告してもらって、法人としてどうやって対応していけばいいかを話し合うひとつのとっかかりにしてもいいと思います。ユーチューブもやっていますので、いろいろ活用していただければいいかなと

思います。

ただ、これが絶対の正解ではないので、参考にしていただければと思います。

例えば資料の一番最後のページの20番です。施設で転倒して入院をするのですが、元気になって帰ってきました。でも、もう１回転んだらどうなるんだろうみたいな怖い状況ですね。で、家族は「もう絶対転ばせないでくださいね」というわけです。長い間身体拘束はできないし、もう見えないナイフを突きつけられながらケアをするみたいな感じで怖いですよね。そこでの返答の仕方ですが、まず寄り添って「ご心配をおかけして申し訳ございません。元より、私どもも二度と同じことを繰り返さないという決意をもって臨みます。ただ私どももコンプライアンス上の制約の中で運営しなければならず、人員配置基準がありますので、１秒も欠かさずマンツーマンで見守ることはできません。１００パーセント転倒させないとお約束することは、残念ながら致しかねます」というように、はっきり答える。これを言えるか言えないかというのがポイントです。

人員配置基準が３対１でもこのように事故が起きるのに、今の流れでいったら先々４対１とかになるじゃないですか。でも裁判所はそんなことは構ってくれません。ロボットでは事故なんて防げないですよね。だから、事故はこれからどんどん増えるでしょうから、これを言わないと、施設を守れないと思います。その勇気を持つことです。

その後ろ盾になるのがコンプライアンスです。要するに制度でやっているのだから、４対１という基準があるので無理なんです。これをはっきり言って、納得してもらわないと、もう無理だと思います。

相談員がすごく優しいけど押しに弱くて、ノーと言えない人だとします。そして、「転ばせるな」と言われて「はいわかりました」とか言ったとしたら、現場は地獄です。

そういうことで、この資料をみんなでハラスメント対応力というのをつけるための教材にしていただければいいかなと思います。

是々非々の姿勢が重要

ダメなものはダメだし、できないことはできない。是々非々という言葉がありますが、是は正しい、非は誤り、これをハッキリと分けるのが法令でありコンプライアンスの考え方です。

コンプライアンスというのは良くも悪くもドライな発想ですから、相手がどういうふうに思っているか、どういうことがあったのか、そういうことは一切構いません。どんな場合も例外なしに被害者が存在を主張してください。

例えば小さい子供が車に跳ねられて亡くなってしまったという場合も例外なしです。要するにこの子が生涯稼ぐ賃金はいくらか、それを主張立証して、２億とか５億とか請求するというのが裁判の世界です。すごくシビアです。二度とこういう事故が起きないように、この世から車をなくすということはできませんので、過去の裁判例があり、保険があり、制度があるわけです。

刑法を味方に付けよう

そういうことを上手く使いましょうということです。これを一番実感できるのが刑法で、次の場面で刑法をどう生かせるかを考えてみましょう。

対応に不満を持つ利用者家族が、突然ステーション事務局に怒鳴り込んできた。そして、興奮した様子で数時間まくし立てているが、通常業務に支障が生じている。

あるいは、女性ばかりのときを狙って来て、車のアイドリングがうるさいと、ずっと怒鳴ってる。

そんな場合、法律家であれば、これは違法ではないか、犯罪にならないか、そう考えるんですよ。

威力業務妨害罪

さあ、何罪でしょうか、ということですが、これクレームというかハラスメントだから別に警察が出てくる話ではないと思いますよね。でも、これがおもしろいところで、まず業務妨害罪と言えます。これで実際に警察が動くということはまずないですが、条文にはこう書いてあります。

「威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する」威力業務妨害罪ということがいえます。最終的に実際に

成立するかどうかは裁判をやってみなければわかりませんが、威力業務妨害罪にあたる可能性があるということがはっきり言えます。ですから、「場合によってはそういう犯罪になってしまいますよ」ということで牽制ができます。

住居侵入罪　不退去罪

住居侵入罪というのがありますが、これは実は裏バージョンがあります。要求を受けたにもかかわらず、場所から退去しなかったという場合も、不退去罪という犯罪になります。これはめちゃくちゃ役に立ちます。

モニタリングで利用者の所へ行ったら、変なおじさんが座り込んで、「新聞とってくださいよ、１カ月でいいから」と言っていた。おばあちゃんは、帰ってほしいと思っているけれど、帰ってくれない。そういった場合には、実は不退去罪が成立している可能性があります。でも、そのためには「帰ってください」と言うことが大事です。言ったにもかかわらず退去しなかった場合に成立しますから。

強要罪・脅迫罪・恐喝罪

脅して義務のないことを行わせた場合には、強要罪が成立します。

単に脅した場合には脅迫罪。つまり、害悪の告知のみで、「夜道に気をつけろ」とか「殴ってやる」と言って脅せば脅迫罪。

そして、脅してお金を要求した場合には恐喝罪。すごく紛らわしいですが、いろいろ似たような犯罪があります。

コンビニの店員を無理やり土下座させて、その映像が出回って、ニュースになったことがありましたが、あれも立派な犯罪ですよね。全ての人には平等に人権があって、何か間違えた、損害を与えたからといって、なんでも言いなりにならなきゃいけないというわけではもちろんないですよね。ですから、強要罪というのがあるということです。

例えば、おじさんが事務所に怒鳴り込んできて「土下座しろ」とか、「理事長を呼ぶまで家に帰さない」とか言えば、強要罪ですよね。義務のないことですからね。この場合、脅迫罪や威力業務妨害罪も成立します。そして「帰ってください」と言っても居座っていれば、不退去罪。侮辱罪も成立するかもしれません。「強要罪だ、不退去罪だ」と言ったらそのおじさんが消えてしまう魔法ではありません。しかし、警察に電話して「もう２時間も居座られて困ってるんです」と言った場合「うちは民事不介入ですから」と言って逃げられるところを「これ不退去罪じゃないですか」と言えば、「なんで知ってるの」となりますから、こういうとき有利になります。ですから知っておいたほうが得です。

監禁罪

「帰ります」と言っても帰らせてくれない場合にどう言うかです。「慰謝料を払うと約束するまで帰さない」とか、「誠意を示せ」とか、わけわからないことを言って拘束する場合です。そういった場合には「ご要望はわかりましたが、生憎次の予定がありまして、今日はここで失礼しなければなりません。そのように強い口調で言われるのでは、刑法上監禁罪も成立しかねず、私としても身の危険を感じますので警察に電話せざるを得なくなりますが宜しいですか」と冷静に答えればいいです。ここまで言うかどうかは別として、監禁罪は言葉で拘束しても成立しますので、この場合スピーチロックが成立しているということです。こういうことを知ってるかどうかで全然違います。監禁罪といったら、物理的に鍵をかけないと駄目なのかなと思ってたら強く言えませんが、言葉の監禁も成立するんです。法律というのは面白いですよね。そのように本当に役に立つ知識であれば、覚えようという気になりますね。要するにこういった場合の対策が事前にできれば望ましいです。

例えば、「１時間までしかいられませんが、いいですか」と言って2人以上で訪問するとか、こういったこともマイルールです。時間を区切らせてもらおうというときに、それを意識してもらうために私だったら45分とか半端な時間を言いますね。

きのう顧問先の病院から、モンスターペイシェントといいますか、患者さんが怒っていて、事務局では対応しきれないから代わって電話をしてくれ

と、依頼を受けまして。電話したら、文句がいろいろ始まるんですよ。それが１時間以上ずうっと続いて、ちょっと失敗したなと思いましたけど。ガス抜きじゃないんですけど、傾聴して寄り添うということも大事ですが、こちらの業務の兼ね合いもありますので、この人絶対３時間コースだよって人は、45分とか区切ることですね。それに従っていただけないのなら、解除とか次の方法しかないというふうになってきます。

秘密録音は合法

録音は、相手に「録ります」と言わなくていいので、事前に録音機を入れておきます。要は私の仕事ってこれなんです。つまり、「これから利用者の所に謝りに行かなければならない修羅場なんだけど、何したらいいんですか。一緒に来てください」と依頼されたときに対応するのが私の仕事です。

コンプライアンスとか言っても、それこそ、今から法律の勉強をするのは無理じゃないですか。であれば、餅は餅屋で、法律の専門家に頼ればいいと思います。これはもちろん無料ではないもんですから、そのためにユーチューブを作りました。それこそ地元で、その辺バイクで走ってますから、困ったことがあったら捉まえて相談をしていただければと思います。

裁判は証拠が全て

とにかく最終的には証拠を集めていくという世界ですから、計画書、介護記録、報告書、メモ書きとか録音でもいいです。そういったものを裁判所に出すことになりますので、何でも記録しておきます。しかし、訪問ですと、記録が手薄になりやすいので、記録簿とかなにかしら共通で書き込めるものを用意して対応するといいと思います。

録音は相手に対して「録りますよ」とか「録ってもいいですか」と許可を得る必要はありません。フェアじゃないし、ご利用者さんの個人情報だし、本当にいいのかなと思った人は、詳しくユーチューブで語ってますので、そこだけでも見ていただければいいかなと思います。相手も同じ条件ですから、黙って録ってる可能性もあります。

それを無断でユーチューブで公開したりということさえなければ、証拠として使う分には問題はありません。

正当防衛

実際にあったケースです。ショートステイに入っていたおばあさんが、帰宅願望が強すぎてハサミを振り回しだすんです。誰かを傷つければここから出られると思ったみたいです。

おばあさんがハサミを振りかざしてきたときに、その手をつかんで制圧していいと思う人は手を挙げてください。はい。

いや、相手はおばあさんだし、駄目なんじゃないと思う人は。はい。

これは、ＯＫなんです。正当防衛なんです。「急迫不正の侵害に対して、自己又は他人の権利を防衛するため、やむを得ずにした行為は、罰しない」ということで、他人でもいいんです。ですから、他の利用者が何か攻撃されているときに後ろから羽交い絞めにしても、手を縛り上げてもいいんです。

ただし、「防衛の程度を超えた行為は、情状により、その刑を減軽し、又は免除することができる」。力の弱い人が素手で殴りかかってきて、それを投げ飛ばしてしまえば過剰防衛になり、違法になる可能性があります。

相手が認知症であっても正当防衛は成立するということは、是非覚えておく必要があります。ただし、これは必要最低限の急迫性の侵害でなければいけないので、例えば、殴ったり蹴られたりのそれが一通り相手の攻撃が終わった後で反撃したら、それは虐待になりますから気を付けてください。そのパターンが非常に多いです。あくまで、殴ろうとしたところを止める、それが窮迫性の侵害の対策です。殴られてから殴り返すのは単に怒りをぶつけているだけですから、正当防衛とは評価されないので、その辺は紙一重です。

正当防衛は相手が認知症であっても成立するというのは、障害の施設でも一番効果を発揮する知識なんですが、刑法に関してはこの動画でまとまっておりますのでご覧ください。

ふじみ野事件　やまゆり園事件

本当に何が起こるかわからない時代です。バッ

クグラウンドとしていろいろな人がいて、そういう人を選別できないですから。利用者が反致者だということもあり得ますよね。反致者でもウェルカムみたいな世界ですから。

ふじみ野のケースに関しては「虎の巻」に詳しくそのやり取りの例を書いておいたので見ていただければと思います。お母さんが亡くなってしまったというところで、お医者さんが「来てくれ」と言われて、それで行ってしまったということでした。やむを得なかったのかもしれませんが、どうして行かなければならないのか、その理由をちゃんと確認する。曖昧な理由とか、ただ来いとかそういう理由では応じない。やはりアウェイに行くわけですから、行ったら命を落とすかもしれないと思うとちょうどいい場合もあると思います。そういうアラートをしっておくために、事前に教育しておくわけです。特に銃とか日本刀とかが、床の間に飾ってある分にはいいのですが、それを振りかざされたらおしまいですので、そういう情報は共有しておく必要があるかもしれません。

これは極端な話ですが、やまゆり園の件もあります。1回起きてしまったからには、現実なんだ、水と安全は日本でもただじゃないんだということがわかるので、それを忘れないようにすることが大事ですね。

コンプライアンス管理術

いろいろコンプライアンスの話をしましたが、「聞いてわかったし、法律凄いなと思ったけど、私は言えません」という人もいると思うんですよ。「立証責任がどうだとか、言った瞬間に100返ってきて、蛇に睨まれたカエルです。怖くて言えません」と言う人も多いと思うのですが、コンプライアンスを使うとは、ルールを決めて、ルール通り動き、記録をするということです。記録が一番抜けやすいので、ここを意識して落とさなければ大丈夫です。ルールというのは今まで見てきた民法・」刑法もそうですが、介護保険法、運営基準でもいいですし解釈通知を含めて、要は自分たちの役に立てば何でもいいんですよね。作ってもいいという話で、ルールを決めて、そのルール通りに対応をします。それで、「やめてください」とか「できません」と言ったけれども全然聞いていただけなかった場合には、その顛末をそのまま記録して、後は上に任せます。なぜかと言えば、自分が何とかしなければいけないことではありませんし、むしろ安全配慮義務がありますから。真面目な責任感の強い人ほど私が何とかしなくてはと思って自分を追い込んでしまいます。でも、大事なことは、抱え込まない、抱え込ませないですから、「そんなの現場でなんとかしろ」というような所は、辞めたほうがいいです。私を大事にしてくれないから。下手したら犯罪に巻き込まれるかもしれません。

重説記載例：＜訪問介護の業務範囲＞

嗜好品の買い物はできないということを重説に書く必要はありませんが、こういうトラブルが多いという場合にはこう書いて説明をすることが考えられます。

「訪問介護は、利用者様ご本人が、日常生活を送る上で最低限必要とされる行為を、ご利用者に代わってヘルパーが行うという考えに基づいています。そのため、ご利用者以外のご家族のための支援や、日常品とは認められない嗜好品の買い物、大掃除などはできませんので、ご理解のほどお願い致します」と。

これは、厚労省の通知とかに書いてあるのをそのまま言い換えただけですので、別におかしくもなんともないのですが、これがうちでは大事なルールなんだというときは、書くことに意味があります。

先日、面白い相談がありました。訪問介護の事業所ですが、食事を作るというミッションがありまして、１週間ぐらいの作り置きを命じられ絶対時間内に終わらないという量だったらしいんですよ。「こんなの無理です。できないですけど、どうすればいいですか」と言われたんです。考えてみれば、利用者ができないことを利用者に代わってやるという考えですから、スーパー主婦が来るというサービスじゃないという話ですよね。もっと根本的な話で言えば、介護保険ですよね。保険というのは何かあったときに困るから最低限の保障をしてもらうために入るものですよね。最低限なんですよ。

ですから、利用者が納得するレベルを望むなら、自費サービスを利用していただくか、ウーバーイーツを使ってくださいという話なんですよね。その根本の部分をはき違えていると、要求がエスカレートしてしまうわけです。それなら、初めて使う人はわからないかもしれないから、そもそも介護保険とはということから説明をしようと。ルールを事前に作って、自分たちを守っていくという感じです。

でも、いざというときは、こういう予防線が全部ぶっ倒されるんですけどね。全部突破してくる人がいますから。そのときは解除しかないですが、ともかくこうしていろいろ予防線を張るわけです。

＜ケアマネージャーの業務範囲＞

ケアマネは便利屋ではないという話です。普段の見守りとか、日常的な電話の対応とか、家のテレビが映らなくなったとか、そういうことは言わないでください。大抵は地デジのボタンを押せば解決することが多いのですが、うちは電気屋ではあありません。

介護保険法に書いてありますが、制度上ケアマネージャーの業務は、居宅サービス計画の作成・他事業者等との連絡調整が主となります。ですから、基本的にマネジメントに注力するのが役割です。

本当にそうだよねと思うかもしれませんし、コンプライアンス的には正しいのですが、あろうことか、これが今まさに国によって突破されようとしています。マイナンバーカードを作るのを手伝ってやれと。それはケアマネの仕事ではないはずです。ですから本当に今いろいろ議論されてますが、来年（2024年）健康保険証が廃止になりますと、真っ先にケアマネに相談がきます。「じゃ、おばあちゃん一緒に役所にいきましょう」となりませんか。そこに残業代は出るのかという話だと思います。ですから、ケアマネというのはよっぽど意識して自分たちを守っていかないと、便利屋とか奴隷になってしまうのではという気がしています。せめて加算がついてくれればいいなと個人的には思いますけど。ケアマネは非常に危険な立場に立たされていると思っています。

＜金品等の授受の禁止＞

ケアマネやヘルパーは、利用者やご家族からお金とかそういったものはいただけません。おばあちゃんがお菓子とかくれますけど、何か事故が起きたときとかに、「あんなに毎日お金をあげてたのに」と全部毒饅頭に変わるんですね。ですから受け取ってはいけません。その理由は、私的な金品の授受によりサービスの中立公正に疑義が生じるということです。つまり、私が高いお茶を出さなかったから、お煎餅をあげなかったから、ちゃんとやってくれないのか、そういうふうに思われてしまったりします。

介護保険というのはすべからく公的な制度ですから、皆さんから拠出いただいた保険あるいは税金を財源にして平等に提供する、これが大命題です。そのために、前提が揺らぐようなことは受けられません。

しかし、一方では金銭的な価値がなければ、お茶一杯ぐらいだったらいいだろう、その辺のルールも本当はちゃんと事業所で決める必要があります。お茶に羊羹がついてたら、食べていいのか。羊羹ぐらいだったら食べるけど、それが虎屋だったらどうするのか。わからないですよね。

そのときには考え方が大事です。法の趣旨というのですが、何のためにこのルールがあるのかです。よくあるのが、施設入所が決まって「今までありがとうございました」と、ビール券とかくれるんですよ。これを受け取ってはいけないのはなぜかというと、「私的な授受によってサービスの中立公正に疑義が生じる」から、これを考えの中核に持つことです。そういった自分なりのルールというものを揺るぎなく持っていれば、それがコンプライアンスでやっているということになります。別にいちいち計画とか何々法とか覚える必要はないんですよ。大事なのは、その法律の求めているスピリットです。

＜貴重品等の管理＞

「封筒に年金を８万円入れといたのが７万円に減っていたから、あのヘルパーを逮捕せい」とか言った利用者がいて、あろうことか家族も加勢して、「おじいちゃんの年金を返せ」とか言ってくるんで

すよ。こういうトラブルを防ぐためには、「貴重品や金銭の管理はご利用者やご家族さまの責任で行っていただくようにお願いします。目につくような場所にはなるべく置かないように配慮をお願いします。もちろん印鑑を預かったり、通帳で引き出すようなことはできません。もしそういった管理ができないのであれば、区のほうでそういうサービスがありますから、相談してください。包括のほうでも相談に乗りますよ」と、そういうところを案内することが大事だと思います。

＜部屋内での見守りカメラ設置＞

一番悩ましいのが見守りカメラですね。アレクサだかなんだかしりませんが、カメラ設置して監視されてます。時代の流れですかね。「うちでもペットの犬が元気かどうか見るためにカメラつけてるから、別にそれはいいんだけど」と言うヘルパーさんも増えてきましたけど。

「ヘルパーの個人情報もございますので、設置を検討されてる場合は事前に相談いただけますか」あるいは、いろいろな所に赤外センサーみたいなの張り巡らせて、カラクリ屋敷みたいな所は、「カメラ何台か教えてください」と聞けるルールにしたほうがいいと思います。「見てたよ」なんて言われて、ヘルパーにストーカーみたいなことされたら困りますから。

ヘルパーが働くときに監視されない状況を作ることも安全配慮義務の一環ですから、これは安全配慮義務違反の可能性が出てきますよね。きっちり全部やるのは難しいかもしれませんが、どれだけ真剣にというか本気でやるかです。ルールを作って案内していこう、明日になったらほとんどわすれちゃいますから、これはやると決めたらやる、そうしないと今日の時間が無駄になるということです。

介護サービスの利用者やそのご家族の皆さまへのお願い（東京都福祉保健局）

東京都が非常に面白いチラシを出してまして、これは画期的ですよね。何がすごいのかといいますと、「ハラスメントはしないでくださいね」という利用者・家族に対してのチラシなんです。これはネットでダウンロードできますから、誰でも手に入れられます。今までの状況ですと、カスハラとかは内部で対応していこうというのがメインだったのですが、ハラスメントをする可能性のある人に対してこういったものを配るわけです。駅の構内に「駅員への暴力は犯罪です」とか貼ってありますよね。こういったものをモデルとして東京都が出すようになったということです。

先手の例

これは私が文章をつくって、ある団体で出したものですが、こういったチラシを作って、権勢といいますか「ハラスメントは許されません」とストレートに伝えていくことも可能かと思います。これは、病院の待合室なら不特定多数に向けて貼ってあるので、あまり威圧感はありませんよね。でも、善良なおばあちゃんとかに１枚を手渡すことになりますと、最初から喧嘩を売ってるというか、あなたをハラスメント予備軍とみなしますみたいな、宣戦布告になっちゃいますよね。ですから心理的に配れないと思うんですよ。そこがちょっと困るところです。ハラスメントかどうかわからないけど、実際に職員が怖がってるという段階に上がってきた人に対して、私なら渡すようにしようと思いますかね。

イエローカード的なストッパーとして使うのならいいのかなと思います。ですから、一事業所で作ってもいいのですが、これをそのまま配ってもいいと思います。東京都福祉保健局から言われてますという感じで、全然言われてませんが。使っていいことになっているので、使い倒す。要するにコンプライアンスを有利に使うということです。言われたことを守るだけだと損をします。いかに有利に使うかということを考えると、面白くなってくるんですよね。

日常的なハラスメント対処の流れ：

１．報告

いろいろな予防線を、バリケードを張りつつ対応してくるわけです。

まずはカスハラが問題になっていますから、そういった危険を感じることがあったら、報告して

ください。電話がつながらないとか、忙しい場合は、チャットワークかスラッグかわかりませんが、掲示板のようなところに書き込んでください。

まずは報告してもらって、「私は１人じゃない。ちゃんと守ってもらえてるんだ」と思ってもらう。これが大事ですね。

２．申し入れ

そして、実際にハラスメントしている人がいたら、それをやめてくれと申し入れをしなければいけません。その人が認知症であれば、その家族に申し入れをするということになります。

３．契約解除

そして、改善がみられない、あるいは改善できるはずなのに全然言うことをきいていただけない、そういった場合には事業所側から契約解除をします。

４．次の事業所探しに協力

そして、運営基準には「サービスを提供できない場合には、次の事業所を探す協力をしなければいけない」とありますので、次の事業所探しに協力をする。これが一連の流れですね。

非常にさらっと書いてありますが、実際にやるのはなかなか難しいところがあります。でも第一段階でジャイアンに「やめてよ」と言えないで、2年経ったというケースが圧倒的に多いんですよ。ですから、やはり相談するなら早いほうがいいです。「もう２人辞めました。私たちの被害を聞いてください」みたいな感じで相談に来ますが、遅いです。予防をしなくては意味ないです。だってその人たちの傷ついてしまった心は元に戻らないですよね。絶望して、もう業界にも戻ってこないんですよ。本当に予防が大事だと思います。

申し入れるときの注意点

ハラスメントじゃないかなという情報を、少しでも早い段階でキャッチして対策を講じていく。それがうまくいこうがいくまいが、行動することが大事なんです。

何をするかといったら、困っているということを相手に伝える。そして、もちろんこちらに非があることもありますが、とにかく相手の話を極力伺う。もし怒っているなら、何で怒ってるのかを聞き出す。相手に対して注意をするときには、人格を問題にするのではなく客観的な行動内容にフォーカスし、具体的にやめてほしいことを特定して申し入れをする。あくまでも淡々と話す。

ここで、一番の落とし穴というのが、「もう入れる職員がいなくなりました」という言い訳です。そう言って逃れようとするパターンが多いんです。でも、「お宅、よそに入っていますよね」と言われたらおしまいなんですよ。だからその逃げは絶対にしたらいけません。

要するに「あなたのその言葉遣いとか言い方が問題だから、サービスが続けられないかもしれないんですよ」ということをストレートに言わなければいけないんですよ。それは勇気がいることです。だからコンプライアンスに頼るんです。

申し入れ文章例

具体的にどうするかと言うと、ご利用者とご家族あてにこんな感じでお願いをします。

いつもうちのサービスをご利用いただいてありがたいんですが、職員に対し、以下のような言動がＢ様の方で見られたとのことで、失礼ながら対応に苦慮しているとの報告を受けました。もちろん職員の報告ですから、真実であるとは限りませんが、次のことを守っていただけませんでしょうか。

１．Ａ様の所にだけ優先してサービスに入ることや、特に手厚いサービスを求めることをしないこと

２．職員数には限りがあるところ、対応が遅れることもあり、必ずしもＡ様やＢ様が希望する通りのサービスが提供できるとは限らないことを理解すること

３．弊所の職員や関係者を呼び捨てにしないこと

細かいですが、このように１個１個具体的に指摘していくんですね。これでカバーできていなくても、あとで追加するということで構いませんので、とりあえずまずはこれをやめてほしい、逆に言

えばこれさえ改まればサービスを続けられますよということを書き出すんですね。こういうことをやめていただきたきますようお願いしますと言います。これがイエローカードになってるわけです。ですから、流れで言えば、これに従っていただけなければ信頼関係が瓦解したとして解除をする、そういったことが見えてくるわけですよね。

これは余談ですが、これから増えるだろうなというのが、小多機とか看多機とか、いわゆるまるめのサービスだと思うんですよ。あれって怖いですよね、もっと言えば特定とってる居宅も大変だと思います。24時間電話に出ますよという体ですから。でも、2時に電話かかってきて出ないじゃないですか、要するに出たら残業代が発生しますよね。ですから、本当は無理なサービスなんですよ。でも、そういう形で契約をしているので。

「私は小多機を利用して毎月20万円払ってます。私には使う権利があります。365日施設にステイします」みたいになると、もう施設なのか小多機なのかわからない感じですよね。

あるいは、訪問で「きょうは暑いから。10回見回りに来てもらいたいんです」とか言われて、「ちょっと無理です」って言って「小多機だから使い放題なんですよね」と迫られたら、それはその通りなんですよね。訪問は1日5回までとか、そういうルールにはできませんから、ハラスメントの関係でいうと、まるめのサービス自体がものすごくリスクだと思います。

でも国の報酬の在り方というのは、まるめに持っていこうとしていると思うんですよ。であれば現場でできることを今からやっておかないと、続けられないのではないかと思います。案外時間がないんですよね。

解除については、解除通知も含めてダウンロードできるようになっていますから、くどいようですが、本当に解除しないといけないときは、この動画をみていただければと思います。

契約書の条項（事業所からの解約）改訂例

契約書の直し方ですが、一番あるのがこれです。「利用者の不信行為により継続できないときは解除できます」と。何がいけないかというと、利用者ではなく利用者の家族が不信行為をしている場合は、使えないんですよね。法律というのは厳密ですから。

ターゲットを広くとって「利用者、身元保証人、その他家族等」とする。内縁の人とか、学校の先生の元教え子とかみんな含めて、とにかくハラスメントをする人がいたら、それをやめてほしいんですと言えるように契約書を直すんです。これがルールを自分たちに有利に作るということです。

「今リアルタイムでハラスメントで困ってます。うちのリアクションまさにこれです」という人は、安心してください。なんとかなります。「利用者の」のところに「利用者の家族」というのを呼び込むんです。そして、「うちはこうなんです」と押し切るわけです。私だったらそうしますね。

そうでないと、職員を守れませんから。しかし、変えられるんだったら、次の講習会とか待たずに変えたほうがいいかな。解除するときもハラスメントもいいんですけど、本当に困っちゃうのがこれです。

「身元保証人またはその家族等が、利用者のサービス利用に関する事業者の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等、事業者の運営を著しく阻害する行為が認められるとき」

＜音声機器の都合上、一部割愛＞

事前のご質問より

居宅介護支援事業所、訪問介護、訪問看護、通所介護、通所リハビリ、福祉用具貸与、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム、特養ホーム、老健施設など、それぞれのサービス形態に特徴的な注意点？

＜音声機器の都合上、一部割愛＞

やはり送迎で遅れてしまって、「３分遅刻した。どうなってるんだ」というようなこと言われたときに、真面目な人ほど抱え込んでしまって、絶対遅れてはいけないみたいな感じで暴走して事故る。そんなことが起きますから、時間にタイトな人がいたら、そういうことでも教えてもらう。自分のミスであったとしても、改善の余地があるかもしれないし、基本的には何でも報告してほしいという感じで情報を集めることが大事かなと思います。

通所に何か貴重品を身に着けてきて、リハビリで指輪だとか腕時計だとかをその辺に置いて失くしてしまうとか、朝かぶってた帽子がないとかね、そういうトラブルも結構あります。ショートステイだとチェックしますが、デイでは無理です。

だから利用者様専用のお道具箱みたいなものを用意するか、貴重品入れを別に作るとか、そんな感じで貴重品に目を光らせることが大事ですね。もちろん盗難のリスクもありますから、ロッカーキーも必要かもしれません。通リハもそうですかね。

福祉用具は、当たり前ですが、物を扱うので、何かトラブルがあると、もの質をとられることがあります。「お宅の提供したベッド柵が合わなかった」とか、いろいろ文句を言われて、契約が終わっているのに返してくれないというトラブルは結構起きてます。それがベッドだったらまだいいかもわかりませんが、車椅子とかメンテナンスが必要なものだったりしますと、クレーマーだからメンテナンスも入れなくて、その間にビスが取れて壊れて怪我をするということが起こりかねない。ですからこれは毅然とした対応が必要です。

グループホームでハラスメントというと、これは施設全体について言えることですが、やはり利用者、家族のこだわりがあって、「うちの母に声をかけるときは、斜め45度から接近してください」とか謎のルールを押し付けてくるんですよ。要するに、できることとできないことがありますので、「なるべく気を付けるようにはしますが、必ずしもできるとは限らない場合がありますことをご了承ください」と。「なんでだよ」と言われたら、「介護保険でやっていますので、我々もコンプライアンスですから」と言えばいいです。とりあえず、コンプライアンスを今日からやっていきましょう。

特養は、やはり看取りですかね。いろいろな所で看取りはありますが、やはり看取りのときにトラブルになりやすいので、他のご家族は一体どういうご意見なのか、そういった、いわゆるＡＣＰも含めて話し合いとか、ちゃんとコミュニケーションとれる状況であるかを意識する必要があります。

老健でどうしてもわからないことがあるんですけど、老健というのは６カ月しかいられないんでしたっけ。超強化型かどうかで違いますけども。

何カ月ということで区切るのではなくて、会議の結果で変わってくるということですか？

はい、わかりました。要するにそういったアセスメントをして、十分回復したから次に移ってくださいという感じですが、契約書を見ますと、そういうことが書いてないんですよ。判定会議でＯＫだったら退去するという義務になっていないので、「なんでだ、うちは老健に滞在する権利がある」と言われたらおしまいなんですよね。

そういう相談が利用者の家族からきたことがあって、契約書を見たら「次の介護保険の認定の更新が終わるときまで」と書いてありました。これは、特養とか有料の書き方と全く一緒です。老健で超強化型とかだと、どんどん回転させなければならないのに、どうやって出てってもらってるのか、すごく不思議だったんですよ。

ですから、これは遠からず問題になると思いますね。国としては第２特養化を防いでいきたいのに、権利としては契約上いつでもいれるとなってるもんですから、老健協会がなんとかしなくてはいけない本当のリスクだと思います。

では、きょうの話はこれで終わりにします。ありがとうございました。

質疑応答

司会　フロアの皆さんでお聞きになりたいことがありましたら、ぜひ。

フロア　区役所の高齢者支援課の職員です。
　利用者さんのご自宅のトイレにカメラがついている。ヘルパーさんも使用することがあるので、やめてもらいたいが言えない。排泄介助の様子を見ていていろいろ指摘されたこともある。

外岡　ヘルパーさんも使うとなれば、それはプライバシーということになると思います。憲法13条に触れるということになりますが。ご利用者のホームですから大義名分もありますよね。排泄介助をチェックしたいというのであれば、「お気持ちもよくわかります。ただヘルパーが使用するときは、外すとかカバーをつけさせていただくことはできませんか」と交渉をすることが必要かと思います。「ヘルパーのプライバシーもありますので、ご自宅を舞台に介助を提供するにはそういったところもご配慮いただく必要があるんですよね」みたいな感じで言うのはどうでしょうかね。

フロア　もう１件、事業者さんからのご相談ですが、利用者さんの娘さまからの電話がものすごく頻繁で、時間外にもかかってくるし、話を聞かないわけにもいかず、他の職員がその担当は不在だと言っても、何度もかかってくる。それをやめてもらう対策があれば。

外岡　よくあるケースですが、セオリーで言えば、そういった過度に頻繁に電話がかかってくると、業務が滞ってしまいますので、1日何回までとかいうルールを設けさせてほしいと話し合いすることですかね。その人の目的というのは、担当者が出てくれないから繰り返しかけてるって感じですか。
フロア　心配もありますし、話を聞いてほしい。この間も聞いたというような文句を、何度でも言いたい。

外岡　その人自身がすごく不安が止まらなくなっていて、ご本人が困り感を持っているようなら、精神科のクリニックにつなげるとか、カウンセリングを進めることもできると思います。でも、全然そういうことを聞き入れなくて、「福祉なんだから、いつでも対応するのが当たり前でしょ」と言う場合には、「はい、出口はこちら」ですね。解除をやったほうがいいと思います。
　ですから、法規の話は結局全部一緒なんですよ。ルールを決めてルール通りに動いて記録をする。これを繰り返しても、というところで、私の所に相談に来るっていう感じですかね。鳥取とか鹿児島だったら無理ですけど、新宿だったらできます。お互いにラッキーでしたねっていう感じですね。

フロア　最後の質問です。利用者さんがサービスに納得いかないとか、サービス実施記録にサインをしないという場合、どのような対策をすればいいか。

外岡　行政の立場としては、サインがないと例外なしに報酬請求できないことになるんですか。

介護保険課　いえ、そんなことはないです。ちゃんと状況等を伝えたり、客観性のある話合いですとかそういった記録があれば、全く問題はありません。

外岡　なるほど、これは訪問の話ですかね。そうであれば、昔の複写だったヤツの話ですよね。要するに、１時間で入浴とか掃除とかをやりました。みたいなチェック入れるヤツは、昔複写になっててサインもらってたじゃないですか。あれは家族の承諾が要件にはなってないわけですよね。行政としては今おっしゃったように、いわゆる第三者的に、客観的に見て、最低限のサービスをやっていると認められる場合には報酬を出しますから、別にサインがなくても、報酬を請求してください。というふうに指導すればいいと思います。「説明責任があるじゃないか」と言われても、「一般に認められる水準であればいいというふうになりますので、我々もコンプライアンスやってますので、よろしくお願いします」みたいな感じで請求をする。で、払わなかったら、支払い督促とか訴えるみたいな感じになってきますかね。難しいですけど。

フロア　安全配慮義務は誰が担うのかを教えてほしい。

外岡　安全配慮義務は法人あるいは個人事業であれば代表者、その人以外全員が対象ということになります。管理者とか部長とかは、その役割を担っているにすぎないわけで、雇われている立場です。１か０かで言ったら、社長以外は全員雇われてる立場になるわけです。その人自身が被害を受けているのであれば「安全配慮をしてください」と言えますし、あるいは、自分が板挟みにあって、「何とかしろ」と言われているのに、現場のハラスメントがやまない、で、代表の人が動いてくれないということであれば、それは管理者の責任ではなくて、代表の責任なんですよね。

それも報連相で、そういうことを報告したことを記録にとっておいて、あとは代表にまかせると。ですから、最終的には全部代表者の責任だと言えますかね。

法人も刑法の犯罪の被害者になるということは言えますので、それはそういうふうに言われたとしても、法人単位で動いて被害届を出すとか、そういった形で、その職員個人が警察に「私が被害を受けました」と言うよりは、例えば殴られて出血したとかであれば、個人ということになると思いますが、いわゆる補導されたとか、そういうことは法人が代表になって動いていけばいいのかなと思います。

あとは脅迫罪ですね。
生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫というふうにありますので、確かに見方によっては相手に対してそういうふうに言うことが脅迫罪だって言う人もいるかもわかりませんが、それは正当防衛的な考え方ですけど、何もないニュートラルな状態で相手を脅したわけではなくて、相手が言ってることを、そういう可能淡々と冷静に言う分には何も問題はないということになりますかね。言い方がエスカレートしちゃって、あなたのやってることは脅迫ですから、今すぐ退去してくださいと言うと、ちょっと言い過ぎかもわかりませんけど。だから実践的な話でいうと、修羅場になると人間はちょっとテンパるので、落ち着くために録音するんですよ。つまり、後でこの録音はみんなが聞くんだろうなと思うと、落ち着けるんですよ。だから秘密録音は、そういう効果もあるんです。どんどん秘密録音をしていただければと思います。

クレームとハラスメントの違いというのは確かに、そういうのも説明しましたが、考え方はシンプルです。要するに、職員が怖いとかと嫌だとか言ってたら動くというだけの話です。それがクレームの段階なのか、ハラスメントかはどうでもいいんです。これは惜しいね１点足りないからハラスメントじゃない、そんなことをやってるうちに、その職員は心に傷を負って辞めていくんです。馬鹿らしいじゃないですか。要するに単純です。利用者のことを常に思って、職員も守るってことで動くということですね。なので、クレームかハラスメントかの判断で迷うこともあるかもしれませんが、そんなに考えなくてもいいかな。同じ被害が何件も出てるとか、これはエスカレートすると大変なことになると思ったら、どんどん動いていくっていうのがいいかな、と思います。

司会　では時間になりましたので、あとはYouTubeで見てください。

発　行　令和６年５月

発行者　新宿区介護サービス事業者協議会
令和５年度 運営委員会
事務局 介護保険課 推進係