

**【新刊書籍】『ケアマネ必携！もう悩まない あきらめない  
利用者・家族からのハラスメントーよりよい関係づくりのため  
に今からできる法的対応と予防策ー』 発刊！**

「自分の言い方が悪かったから…」とあきらめないで！利用者・家族からのハラスメン  
ト、もう我慢しなくていい！ケアマネジャーのための”カスハラ”対策本

もう悩まない あきらめない

ケアマネ  
必携!

# 利用者・ 家族からの ハラスメント

よりよい関係づくりのために  
今からできる法的対応と予防策

真下美由起 著  
高室 成幸

佐賀由彦 編集協力

第一法規

法律関連出版物、各種データベースを提供する第一法規株式会社（所在地：東京都港区、代表取締役社長：田中英弥）は『ケアマネ必携！もう悩まない あきらめない 利用者・家族からのハラスメントーよりよい関係づくりのために今からできる法的対応と予防策ー』を2024年7月31日に発刊いたしました。

**ケアマネジャーが利用者・家族からのハラスメント（カスタマーハラスメント）に対して、自身や他のケアマネジャーを守るための予防・対策のポイントがわかる！**

5つの物語ごとに、弁護士の真下美由起氏と介護現場を熟知するケアタウン総合研究所代表の高室成幸氏がディスカッション形式で、現場で行われがちな対応の問題点・課題について、ケアマネジャーの苦悩に寄り添いながら法的な視点での対応策を提案！

★商品の詳細、購入はこちら！（第一法規ストアサイト）★

[https://www.daiichihoki.co.jp/store/products/detail/104901.html?utm\\_source=prtimes](https://www.daiichihoki.co.jp/store/products/detail/104901.html?utm_source=prtimes)

・Amazonでの購入はこちら！

<https://amzn.asia/d/08AWroYZ>

・楽天での購入はこちら！

<https://books.rakuten.co.jp/rb/17868650/>

・紀伊国屋WEB STOREからの購入はこちら！

<https://www.kinokuniya.co.jp/f/dsg-01-9784474094468>

## 【本書のPOINT】

①ケアマネジャーへのありがちなハラスメント事例を物語形式で提示！

家族からの細かすぎる要望、利用者からの暴言など、多く寄せられる相談内容を物語形式でわかりやすく、リアリティがあるように例示しました。

## 家族からの細かすぎる要望

サービス事業所への苦情

見守りカメラで見張られるヘルパー

ケアマネジャーを過ぎずに事業所交代

障害福祉サービスとの比較で苦情を連発

「なぜ2時間なのよ、本当に腹が立つわ。融通が利かない制度ね。(障害福祉サービスを利  
用している) 弟の所に来るヘルパーはそんなことないのに、なんとかならないの!」

長女は、ケアマネジャーの篠川さんに怒りをはき出した。ケアマネジャーは、「1人の利  
用者に対し、同日中に2回以上、訪問介護を提供する場合には、その間隔がおおむね2時  
間未満であれば1つのサービスとみなす」という訪問介護の2時間ルールの説明を、モニ

タリング訪問のたびに説明している。しかし、毎月の訪問で、同じような怒りを、その長  
女は浴びせるのだった。

## 「わけあり」の事例

それは、1年ほど前、地域包括支援センター(以下、地域包括)からの紹介だった。担  
当する予定の篠川さんが地域包括に出向いた。

「お困りのご家族がいるんです」

地域包括の担当者物言いは、「事情」を含んだそれだった。

「A居宅介護支援事業所のケアマネさんが、担当を降りることになりました、新しい担当  
を探しているんです」

「A事業所さんには、他にもケアマネさんがいるはずですが」

「それが……」

「言いよどむ姿に、「わけあり」がおっけてくる。

「事情があるなら、お話ください」

②事例に対し、介護現場を熟知する高室氏と真下弁護士による解決のためのディスカッションを掲載！  
法的視点による対策だけでなく、相談援助職としてどう対応すべきかカスハラへのリアルな対応策が  
わかります。

## ディスカッション

- ・前任者からの引継ぎ時には丁寧に介護保険制度の説明から行い仕切り直す
- ・利用者や家族からの不満は、「小言」なのか「愚痴」なのか「要望」なのかを整理・分析して本当の訴えを把握する
- ・介護サービスと障害福祉サービス等、他制度との共存・併用の場合には、使えるサービスが違うこと、その範囲について説明をして、他制度の専門職と連携する

## ケアマネジャーの引継ぎ

真下 前任のケアマネジャーが介護保険の更新を忘れていたり、2時間ルールを守らないプランを作成していたりして、前任者によって家族の制度への不理解、ケアマネジャー

への不信感が生じそれを引きずって、いわばマイナスの状態で入らなければいけないかっ  
たというのが、このケースの担当ケアマネジャーはかわいそうでした。

前任のケアマネジャーから引き継ぐ場合、配慮すべき点は具体的にはどのようなところ  
がありますか。

高室 ケアマネジャーに限る話ではなく、いわゆる一般企業にも通じる話ですが、引継ぎ  
の仕事というのは、前任者がどういう仕事ぶりだったか、どうい説明をしていたか  
からしないと、とても神経を使います。だから、1回仕切り直しをする意味で「以前、同  
じ内容を聞かれたと思うのですが、もう一度念のために説明をさせてください」と再説  
明をする。これが大切です。すると、利用者は「それは聞いていたわ」、「それは知らな  
かったわ」となる。もし前任者が肝心の説明を省略してしまっても、「利用者様がお  
疲れになっていたので少し配慮したのかもしれないね」と、前任者を立てながら仕切  
り直す必要があります。いわば、これまでの情報を「上書き」するのがポイントです。

真下 私のところにも時々、既に他の弁護士に頼んでいる人が相談に来ることがあります  
が、そういう時はとても気を使います。そのとき、前の弁護士のことを「前の人は、そ  
んなことを言ったのですか！ 違いますよ」と非難することはしません。「こう考えます」

## ③カスハラ予防や対応の「盾」となる各種契約書の規定例もわかる！

重要事項説明書の規定例など、こう記しておけば安心という内容がわかります。

ハラに関する規定がない場合には、重要事項説明書にAまたはBの規定例による「契約の解除」規定を挿入してください。

【「重要事項説明書」の規定例－A－  
（ハラスメント対応）】

第〇条 当事業者は、「職員が安心できる職場でなければ、利用者の皆様に信頼されるサービスを提供できない」と考えます。そのため、事業所内及び利用者等からのハラスメント行為には厳正に対応していきます。

2 当事業者は、「ハラスメント対策基本指針」を策定して職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。

3 利用者及びそのご家族が事業所の職員に対して次の各号のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応します。

- ① 暴行 殴る、蹴る、つねる、など
- ② 暴言 「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉を言う、な

## 【目次】

はじめに

### 第1部 利用者・家族からのハラスメント物語・ディスカッション編

Case 1 家族からの細かすぎる要望

Case 1 ディスカッション

ケアマネジャーの引継ぎ／ヘルパー事業所に対する細かい不満／見守りカメラ／

ケアマネジャーを通さずに事業所交代を進める家族／相談支援専門員等との連携

Case 2 利用者からの怒涛の暴言

## Case 2 ディスカッション

「暴言」への対応／「気持ちの糸が切れた」／「担当制」の業務スタイルを変える／  
ケアマネジャー交代を利用者から希望されないと交代できないか？／事業所の安全配慮義務

## Case 3 「お金払っているんだから！」家族の高圧的な態度

### Case 3 ディスカッション

介護サービスは家事代行サービスではない／利用者や家族を加害者にさせないスキル／  
「お金払っているのに！」という人への対応／「ケアマネジャー交代は恥」か？

## Case 4 ヌード写真に囲まれた1人暮らし男性宅への訪問

### Case 4 ディスカッション

ケアマネジャーとしての態度表明／事故の「予兆」／利用者に「配慮（エチケット）」を求める

## Case 5 家族による長時間拘束と対応者のバーンアウト

### Case 5 ディスカッション

長時間の拘束（滞在の強要）／利用者や家族の要望を整理する／ケアマネジャーの提案能力・  
アウトプット能力を高める／事業所に「紹介責任」はあるのか？／記録について

## 第2部 カスタマーハラスメントへの事前予防・事後対応編

### 第1章 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

- 1 利用者からの「カスタマーハラスメント」とは？
- 2 安全配慮義務について
- 3 認知症の人の行為はハラスメントといえないのか？

### 第2章 事業所としてのリスクマネジメント（事前予防）

- 1 事業所内における啓蒙
- 2 利用者への啓蒙
- 3 どのような書類を整えるか？
- 4 重要事項説明書作成のポイント～カスハラ対策の観点から～

### 第3章 ハラスメントが起こった後の対応（事後対応）

- 1 ハラスメントがなされたときの対応
- 2 記録の取り方
- 3 弁護士との連携

おわりに

★商品の詳細、購入はこちら！（第一法規ストアサイト）★

[https://www.daiichihoki.co.jp/store/products/detail/104901.html?utm\\_source=prtmes](https://www.daiichihoki.co.jp/store/products/detail/104901.html?utm_source=prtmes)

・Amazonでの購入はこちら！

<https://amzn.asia/d/08AWroYZ>

・楽天での購入はこちら！

<https://books.rakuten.co.jp/rb/17868650/>

・紀伊国屋WEB STOREからの購入はこちら！

<https://www.kinokuniya.co.jp/f/dsg-01-9784474094468>

### 【商品概要】

『ケアマネ必携！もう悩まない あきらめない 利用者・家族からのハラスメントーよりよい関係づくりのために今からできる法的対応と予防策ー』

著：真下 美由起、高室 成幸

編集協力：佐賀 由彦

定価：2,750円（本体2,500円＋税10%）

仕様：四六判・236頁

発売元：第一法規株式会社

---

当プレスリリースURL

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000719.000059164.html>

第一法規株式会社のプレスリリース一覧

[https://prtmes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/59164](https://prtmes.jp/main/html/searchrlp/company_id/59164)

---

第一法規株式会社

販売促進第三部

TEL : 03-3796-5474

MAIL : [welfare\\_support@daiichihoki.com](mailto:welfare_support@daiichihoki.com)