

令和7年8月28日

## 介護現場のハラスメント対応

弁護士 伊藤正朗

### 第1 ハラスメントとは何か？

- 1 ハラスメントの種類
- 2 ハラスメントの程度・法的責任
- 3 「ハラスメント」が与える気づきとハラスメントのない世界  
主観で定義することの弊害・客観で定義することの弊害

### 第2 介護現場の利用者対応

～いわゆるカスハラに該当するような場合の対応について～

- 1 正当な要望と不当要求の分類
- 2 クレーム対応一般
  - (1) 時間・場所・人の特定と限定（組織的に対応するとは？）
  - (2) 記録、録音・録画の効用
  - (3) クレーム対応において最も重要なことは？
- 3 法的手段
  - (1) 民事責任の追及
    - \* 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（厚労省）
  - (2) 刑事責任の追及
  - (3) 行政責任の追及

参考：カスハラ条例（桑名市）

以 上