

デイサービスセンターらいふ南福岡

カスタマーハラスメント防止・対応指針

第1条 目的

デイサービスセンターらいふ南福岡（以下「当事業所」という。）は、利用者及びその家族等から寄せられる意見、要望、苦情等を真摯に受け止め、より良い介護サービスの提供につなげることを基本とする。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、暴力、過度な要求その他、社会通念上相当な範囲を超える言動によって、職員の就業環境が害されることを防止するため、本指針を定める。

当事業所は、利用者及び家族等の尊厳を尊重するとともに、職員が安心して業務に従事できる環境を確保する。

第2条 基本姿勢

当事業所は、以下の姿勢でカスタマーハラスメントに対応する。

1. 利用者及び家族等からの正当な意見・要望・苦情には、誠実かつ適切に対応する。
2. 職員の人格及び尊厳を尊重し、職員に対する不当な言動を許容しない。
3. カスタマーハラスメントについては、職員個人に対応を任せず、管理者及び事業所として組織的に対応する。
4. 職員が一人で抱え込むことがないように、相談・報告しやすい環境を整備する。
5. 必要に応じて、家族、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、市町村、警察、弁護士その他の関係機関と連携する。

第3条 カスタマーハラスメントの定義

当事業所におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、家族等からの言動のうち、

- ①その言動が業務に関連して行われ、
- ②その言動が社会通念上許容される範囲を超え、
- ③そのことにより職員の就業環境が害されるもの

をいう。

なお、利用者の認知症、疾病、障害、精神的状態等に起因する言動については、その背景や特性を考慮し、カスタマーハラスメントと一律に判断することなく、必要な支援・介護上の対応を検討する。

第4条 対象となる行為

当事業所では、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為として取り扱う。

【1. 身体的な行為】

- ・ 職員を殴る、蹴る、押す、つかむ等の暴力
- ・ 物を投げる等の危険な行為
- ・ 職員の身体に不必要に触れる行為
- ・ その他、職員の身体・安全を脅かす行為

【2. 暴言・威圧的な言動】

- ・ 「殺す」「殴る」等の脅迫的な発言
- ・ 大声で怒鳴り続ける
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 職員を侮辱する発言
- ・ 威圧的な態度を繰り返す
- ・ 土下座等を要求する

【3. 過度な要求】

- ・ 契約内容や介護保険制度上提供できないサービスを繰り返し要求する
- ・ 特定の職員による対応を不当に要求する
- ・ 他の利用者との公平性を著しく損なう要求
- ・ 金銭その他の不当な補償を要求する
- ・ 合理的な理由なく特別扱いを要求する

【4. 長時間・繰り返しの対応要求】

- ・ 同一内容の苦情や要求を何度も繰り返す
- ・ 長時間にわたり職員を拘束する
- ・ 業務時間外に職員個人へ繰り返し連絡する
- ・ 複数の職員に対して同じ要求を繰り返す

【5. 職員個人への攻撃】

- ・ 職員の人格、容姿、家族等を侮辱する
- ・ 職員個人の住所、電話番号等を聞き出そうとする
- ・ 職員個人への連絡を強要する

- ・ SNS 等に職員を特定できる情報を掲載する
- ・ 職員に対して個人的な謝罪や対応を要求する

【6. 性的な言動】

- ・ 職員に対する性的な発言
- ・ 性的な身体接触
- ・ 性的な要求
- ・ その他、職員が不快・苦痛を感じる性的な言動

【7. その他】

上記に該当しない場合でも、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして対応することがある。

第5条 正当な苦情・要望への対応

当事業所は、以下のような正当な苦情・要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、適切に対応する。

- ・ サービス内容についての質問
- ・ 介護サービスに対する改善要望
- ・ 職員の対応についての苦情
- ・ 事故やヒヤリハットについての説明要求
- ・ 契約内容についての確認
- ・ 介護保険制度についての質問
- ・ サービス提供に関する合理的な要望

苦情や意見の内容が厳しいものであっても、その内容に合理性がある場合には、真摯に受け止め、サービス改善につなげる。

第6条 職員の対応

職員は、利用者及び家族等から不当な言動を受けた場合、一人で抱え込まず、速やかに管理者等へ報告する。

職員は、相手を刺激する言動を避け、必要に応じてその場から離れ、安全を確保する。

職員個人で解決しようとせず、事業所として対応することを基本とする。

第7条 管理者の対応

管理者は、職員から相談・報告を受けた場合、事実関係を確認し、必要に応じて複数の職員で対応する。

必要に応じて、以下の対応を行う。

- ・利用者及び家族等への説明
- ・対応者の変更
- ・面談場所や時間の変更
- ・電話対応から書面对応への変更
- ・対応時間の設定
- ・家族、ケアマネジャー等との情報共有
- ・法人本部への報告
- ・行政等への相談
- ・警察への相談・通報
- ・弁護士等への相談

第8条 対応の中止

暴力、脅迫、危険な行為、著しい暴言等により職員又は他の利用者の安全が脅かされる場合、職員は対応を中断することができる。

その場合、職員は安全を確保したうえで、速やかに管理者へ報告する。

第9条 サービス提供について

カスタマーハラスメントが発生した場合であっても、直ちにサービス提供を中止するのではなく、事実確認、本人・家族への説明、関係機関との連携等を行い、慎重に判断する。

サービス提供が困難と判断される場合には、介護保険制度及び関係法令に従い、ケアマネジャー、市町村その他の関係機関と連携し、利用者に必要なサービスが確保されるよう適切に対応する。

第10条 記録

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、事実を客観的に記録する。

記録には、可能な限り以下を記載する。

- ・発生日時
- ・発生場所
- ・関係者
- ・具体的な発言・行為
- ・職員の対応
- ・利用者・家族等への説明内容
- ・他職員等の対応
- ・管理者への報告内容
- ・今後の対応
- ・関係機関への相談状況

記録は、感情的な表現や推測を避け、確認できた事実を中心に記載する。

第11条 職員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員に対して、事業所は必要な配慮を行う。

必要に応じて、

- ・管理者による面談
- ・担当変更
- ・複数職員での対応
- ・勤務上の配慮
- ・外部相談機関への相談

等を行い、職員の心身の負担軽減に努める。

第 12 条 職員研修

当事業所は、カスタマーハラスメントを防止するため、職員に対して必要な研修を実施する。

研修では、以下の内容を取り扱う。

- ・ カスタマーハラスメントの基本的な考え方
- ・ 正当な苦情との区別
- ・ 初期対応
- ・ 職員間の情報共有
- ・ 記録方法
- ・ 緊急時の対応
- ・ 認知症や疾病等への理解
- ・ 相談・報告の方法

第 13 条 利用者及び家族等への周知

当事業所は、本指針の趣旨について、契約時の説明、重要事項説明書、掲示、書面その他適切な方法により、利用者及び家族等へ周知する。

利用者及び家族等からの意見・苦情を受け付ける姿勢を明確にするとともに、職員への暴力、脅迫、著しい暴言等は認められないことを説明する。

第 14 条 個人情報等への配慮

カスタマーハラスメントへの対応においては、利用者、家族、職員等の個人情報を適切に取り扱う。

職員個人の住所、電話番号、SNS アカウント等の個人情報については、業務上必要な場合を除き、利用者及び家族等へ提供しない。

第 15 条 見直し

本指針は、法令、国・自治体の指針、介護現場の状況等を踏まえ、必要に応じて見直す。

附則

本指針は、令和 8 年 1 0 月 1 日から施行する。

事業所名：デイサービスセンターらいふ南福岡

法人名：有限会社フォーライフ