

らいふホームケアサービス

カスタマーハラスメント対策指針

1. 目的

らいふホームケアサービス（以下「当事業所」という。）は、利用者及びその家族等からの正当なご意見・ご要望を大切にし、より良い訪問介護サービスの提供に努めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力、脅迫、過度な要求等により職員の就業環境が害される行為については、職員の安全と健康を守るため、組織として適切に対応します。

2. 基本方針

- (1) 利用者及び家族等からの苦情・相談には、誠実かつ丁寧に対応します。
- (2) 正当な苦情や要望とカスタマーハラスメントを区別し、事実確認を行います。
- (3) 職員の安全確保を最優先とし、職員個人に対応を任せず、事業所として対応します。
- (4) 悪質または危険な行為については、必要に応じてサービス提供方法の見直し、関係機関への相談等を行います。

3. カスタマーハラスメントの定義

当事業所では、利用者又は家族等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性が認められないもの、又は要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

4. 対象となる主な行為

- ① 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言
- ② 大声、威圧的・威嚇的な言動
- ③ 脅迫、脅し、恐怖を感じさせる言動
- ④ 暴力、身体への危険な接触、物を投げる等の行為
- ⑤ 職員への性的な発言、接触、その他のセクシュアルハラスメント
- ⑥ 契約・サービス提供時間・サービス内容等の範囲を著しく超える要求
- ⑦ 正当な理由のない長時間の拘束や、同じ要求を繰り返す行為

- ⑧ 職員個人の連絡先を執拗に聞く、私的な用事を依頼する等の行為
- ⑨ 職員や事業所への誹謗中傷、虚偽の情報を広める行為
- ⑩ 金品その他の不当な要求
- ⑪ その他、職員の安全・人格・就業環境を著しく損なう行為

5. 訪問介護において特に留意する行為

訪問介護では職員が利用者宅を訪問してサービスを提供するため、次のような行為について特に注意します。

- ・ 契約外の家事や私的な用事を繰り返し要求すること
- ・ サービス時間を大幅に超えて職員を拘束すること
- ・ 職員に個人的な買い物、金銭管理、私的な送迎等を要求すること
- ・ 職員を一人に対応させることが危険と判断される状況をつくること
- ・ 職員に対して性的な言動や不適切な接触を行うこと
- ・ 家族等が職員に対して威圧的な言動や過度な要求を行うこと

6. 職員の対応

- (1) 職員は、一人で問題を抱え込まず、速やかにサービス提供責任者又は管理者へ報告します。
- (2) 危険を感じた場合は、利用者等とのやり取りを中止し、安全な場所へ退避することを優先します。
- (3) 暴力・脅迫等の緊急性がある場合は、必要に応じて警察等へ通報・相談します。
- (4) 事実関係について、日時、場所、相手の言動、職員の対応等を記録します。
- (5) 職員個人の判断で謝罪、金銭の支払い、サービス内容の変更等を約束しないようにします。

7. 事業所としての対応

- (1) 報告を受けた管理者等は、職員から事実関係を確認します。
- (2) 必要に応じて複数の職員で対応し、職員の安全を確保します。
- (3) 利用者・家族等に対し、問題となっている行為について説明し、改善を求めます。
- (4) 改善が見られない場合は、担当者の変更、訪問方法の変更、複数名での訪問、関係機関への相談等を検討します。
- (5) 生命・身体への危険がある場合、又は重大なハラスメントが継続する場合は、関係機関と連携し、サービス提供の継続方法について検討します。

8. 正当な苦情・要望への対応

利用者及び家族等からの苦情、意見、改善要望は、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。

当事業所は、サービス内容、職員の対応、契約内容等についての正当なご意見には、事実確認を行った上で、誠実に対応し、必要に応じてサービス改善につなげます。

9. 相談・報告体制

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員が直接対応を続けるのではなく、以下の流れで報告します。

職員 → サービス提供責任者 → 管理者 → 事業所として対応

緊急時には、この手順にかかわらず、職員自身の安全確保及び警察・救急等への通報を優先します。

10. 記録・再発防止

事業所は、カスタマーハラスメントに関する事案について必要な記録を残し、事実関係を確認した上で、再発防止策を検討します。

必要に応じて、職員への情報共有、研修、訪問体制の見直し、利用者・家族等への説明等を行います。

11. 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は、事業所が必要な相談・支援を行います。

職員が一人で悩みを抱え込まないよう、管理者等への報告・相談をしやすい体制を整備します。

12. 利用者・家族等へのお願い

当事業所は、利用者の尊厳を大切にし、安全で適切なサービス提供に努めます。

そのため、利用者及び家族等の皆様にも、職員の人格と尊厳を尊重し、暴言・暴力・脅迫・性的な言動・過度な要求等を行わないよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

13. 施行

本指針は、令和8年10月1日から施行します。

なお、法令・国の指針等の変更や事業所の実情に応じて、必要に応じて内容を見直します。

事業所名：らいふホームケアサービス

法人名：有限会社フォーライフ