

有限会社フォーライフ

カスタマーハラスメント発生時の職員対応フロー

職員が一人で抱え込まず、安全を最優先に、事業所全体で対応します。

STEP 1 安全を確保する

暴力・脅迫・危険な行為・強い威圧等がある場合は、無理に対応を続けない。利用者・他の利用者・職員の安全を最優先とする。

STEP 2 一人で対応しない

「私だけでは判断できませんので、管理者から改めて対応させていただきます。」等と伝え、管理者へつなぐ。

STEP 3 管理者へ報告する

いつ／どこで／誰から／何を言われた・されたか／職員がどう対応したか／現在の状況を伝える。

STEP 4 事実を記録する

「腹が立った」ではなく、「〇時〇分、家族から『〇〇』との発言があった」など、確認できた事実を客観的に記録する。

STEP 5 管理者が対応を判断する

必要に応じて、複数職員での対応、対応時間の設定、対応者の変更、家族・ケアマネジャー等との情報共有、法人・行政・警察・弁護士等への相談を行う。

STEP 6 職員を守る

対応した職員一人の責任にしない。事業所全体で情報共有し、必要な支援・勤務上の配慮等を行う。

【職員へのお願い】

「自分が我慢すればいい」「自分だけで解決しなければ」と抱え込まない。困ったときは早めに管理者へ報告する。

有限会社フォーライフ

カスタマーハラスメント対応記録・報告書

1. 発生日時 令和 年 月 日 () 時 分頃
2. 発生場所 ☐事業所内 ☐送迎中 ☐電話 ☐その他 ()
3. 対象者 (利用者・家族等) 氏名 :
4. 対応職員 氏名 :
5. 事案の区分 ☐暴力 ☐脅迫 ☐暴言 ☐威圧 ☐過度な要求 ☐長時間・反復 ☐個人攻撃 ☐性的言動 ☐その他
6. 具体的な発言・行為 (できるだけ正確に)
7. 職員が行った対応
8. 管理者への報告日時・内容
9. 利用者・家族等への説明内容
10. 安全確保のために行った措置
☐対応中止 ☐職員交代 ☐複数職員対応 ☐場所変更 ☐退避 ☐その他 ()
11. 関係機関等への相談・連絡
☐法人 ☐ケアマネジャー ☐地域包括支援センター ☐市町村 ☐警察 ☐弁護士 ☐その他
日時 : 内容 :

12. 今後の対応・再発防止策

13. 管理者確認 令和 年 月 日 管理者：

有限会社フォーライフ

ご利用者・ご家族の皆様へ

カスタマーハラスメントに関するお願い

有限会社フォーライフでは、ご利用者様およびご家族の皆様からいただくご意見・ご要望を大切にし、より良いサービスの提供に努めています。

サービスについてお気づきの点やご不明な点がございましたら、遠慮なく職員または管理者へお申し出ください。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、長時間にわたる過度な要求、職員個人への誹謗中傷等、社会通念上許容される範囲を超える行為については、職員の安全と就業環境を守るため、適切に対応させていただきます。

なお、認知症、疾病、障害等に伴う言動については、その背景や特性を十分に考慮した上で対応いたします。

当事業所は、ご利用者様・ご家族の皆様と職員がお互いを尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境づくりを大切にまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

施行日：令和 8 年 10 月 1 日

事業所：デイサービスセンターらいふ南福岡

らいふホームケアサービス

放課後等こどもデイサービスらいふ GOKAN

放課後等こどもデイサービスらいふ i-chi