

株式会社 KANOM

カスタマーハラスメント防止指針

デイサービス咲
デイサービス結
デイサービス系

1. 目的

本指針は、利用者及びその家族等から職員に対して行われるカスタマーハラスメントを防止し、職員の安全と尊厳、良好な就業環境を確保するとともに、利用者に対する適切な介護サービスを継続して提供することを目的とする。

2. 基本方針

- 利用者・家族等からの正当な意見、要望及び苦情については、誠実に受け止め、適切なサービス改善につなげる。
- 社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動については、職員個人に対応を任せず、事業所として組織的に対応する。
- 職員の安全を最優先し、暴力・脅迫等の危険がある場合は、対応の中断、複数職員での対応、警察等への相談を含め必要な措置を講じる。
- 相談・報告を行った職員のプライバシーを保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いを行わない。

3. カスタマーハラスメントの定義

利用者・家族等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その言動により職員の就業環境が害されるもの等をいう。正当な苦情・要望のすべてをカスタマーハラスメントとして扱うものではない。

4. 対象となる主な行為

暴力・物を投げる等の身体的攻撃／怒鳴る・侮辱・人格否定等の精神的攻撃／脅迫／長時間の拘束や執拗な要求／契約・サービス範囲を著しく超える不当な要求／性的な言動・不必要な身体接触／職員個人への誹謗中傷やSNS等への無断掲載など。

5. 認知症等への配慮

認知症、疾患、障害特性、不安、痛み、環境変化等が言動に影響している可能性を十分に検討する。症状等による言動を一律にカスタマーハラスメントと判断せず、アセスメント、ケア方法・環境の調整、家族・ケアマネジャー・主治医等との連携を行う。ただし、原因にかかわらず職員の安全確保を優先し、危険な行為を職員に我慢させない。

6. 発生時の対応

①安全確保 → ②管理者・責任者への報告 → ③事実確認・記録 → ④組織として対応方針を決定 → ⑤必要に応じ家族・ケアマネジャー・地域包括支援センター・保険者等と連携 → ⑥悪質・危険な場合は警察・専門家等への相談 → ⑦被害職員への配慮・再発防止を行う。

7. 相談体制

職員はカスタマーハラスメントを受けた、又は受けるおそれがあると感じた場合、一人で抱え込まず速やかに管理者又は相談担当者へ報告・相談する。事業所は相談しやすい体制を整え、相談内容を適切に取り扱う。

8. 職員への周知・研修

本指針及び対応手順を職員に周知し、カスタマーハラスメントの考え方、発生時の対応、記録方法、認知症等への配慮等について必要な研修を行う。発生事例については必要に応じて定例会議等で共有し、再発防止につなげる。

9. 利用者・家族等への周知

利用者・家族等に対し、職員への暴力、暴言、脅迫、性的な言動、不当・過度な要求等を容認しない方針を必要に応じて説明・周知する。

10. 指針の見直し

法令、国の指針、介護保険制度の改正及び事業所の実情等を踏まえ、必要に応じて本指針を見直す。

附則 本指針は、2026年10月1日から施行する。