

訪問介護事業所 カスタマーハラスメント対策指針

兼 対応マニュアル

指定訪問介護・第1号訪問事業

指定居宅介護支援事業所

ヘルパーステーション はばたき

江別センター

第1章 目的・適用範囲

本マニュアルは、利用者および家族等からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）から職員を守るとともに、安全で継続的な訪問介護サービスを提供することを目的とする。

また、札幌市が示す介護現場におけるハラスメント対策の考え方および国（厚生労働省）のハラスメント対策指針等を踏まえ、当事業所としての具体的な対応方針と手順を明確にする。

本マニュアルは、当事業所に勤務する全ての職員（常勤・非常勤・登録ヘルパー等）に適用する。

第2章 用語の定義

1 カスタマーハラスメント

利用者や家族等が、その立場を背景に、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上不相当なクレームや言動を行い、職員の心身や職場環境に悪影響を与えることをいう。

2 カスハラに該当する主な言動例

- (1) 暴行、傷害など身体的な攻撃（物を投げる、叩く、押す 等）
- (2) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- (3) 威圧的な言動、継続的・執拗なクレーム・電話・居座り
- (4) 過度なサービス要求や契約外・法令違反行為の強要
- (5) 職員個人への攻撃（個人携帯への連絡、SNS での誹謗中傷 等）
- (6) 性的な言動、差別的な言動 等

3 その他のハラスメント

職場内におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント等は別に定める就業規則・ハラスメント防止規程に従う。

第3章 事業所の基本方針

1 基本姿勢

当事業所は、利用者の尊厳を尊重しつつ、職員の安全と健康を守る責任を有する。

そのため、カスハラ行為を容認せず、組織として一体的に対応することを基本方針とする。

2 利用者・家族への説明

契約時および重要事項説明の際に、以下を説明する。

カスハラに該当する行為の例

カスハラがあった場合の事業所としての対応（サービスの一時中止・契約解除等を含む）

3 法令・指針の遵守

厚生労働省が示す介護現場におけるハラスメント対策や、カスタマーハラスメント対策企業マニュアル等の趣旨を踏まえ、継続的に見直しを行う。

第4章 日頃からの予防・体制整備

1 体制整備

カスハラ対策責任者（管理者等）を置き、方針・対応の統一を図る。

職員が相談しやすい窓口（管理者、人事担当等）を明確にする。

必要に応じて、2名訪問や同行支援等の体制を検討する。

2 契約・事前説明での予防

重要事項説明書・利用契約書に、ハラスメント禁止および違反時の対応を明記する。

サービス内容・範囲を具体的に説明し、過度な期待や誤解を防ぐ。

3 職員研修

年1回以上、カスハラ定義、事例、対応方法に関する研修を実施する。

ロールプレイ等を通じて、初期対応や報告の流れを共有する。

4 情報共有

ヒヤリ・ハットを含む事例を定期的に振り返り、対応の改善を図る。

第5章 場面別の対応マニュアル

5-1 ハラスメントを受けた職員の初期対応

1 その場での対応

冷静に落ち着いた声で、相手の言動が不適切であることを伝え、行為の中止を求める（例：「そのような言い方をされると、サービスを続けることができません。」）。

身の危険を感じた場合や暴力行為があった場合は、ただちにサービスを中止し、安全な場所へ退避する。

2 同行・応援要請

近くにいる職員、事業所、管理者へ速やかに連絡し、必要に応じて応援や2名訪問への切替を要請する。

3 記録

できるだけ速やかに、日時、場所、相手、具体的な言動、対応内容、目撃者等を記録する（付録様式使用）。

4 受診・労災

けがをした場合の受診については、原則として労災保険を使用する。

5-2 管理者の対応

1 事実確認と安全確保

被害職員から状況を聴取し、必要に応じて他職員や関係者からも事実を確認する。

職員の安全確保を優先し、一時的なサービス中止や担当変更、2名訪問等を検討する。

2 利用者・家族への説明

事実に基づき、冷静かつ丁寧に不適切な言動であることを説明し、再発防止を求める。

状況に応じて、ケアマネジャーや関係機関と情報共有し、対応を協議する。

3 本部・法人・行政等への報告

重篤な事案や継続的なカスハラについては、法人本部、所轄行政等に報告・相談する。

4 警察等への通報

暴行、脅迫、ストーカー行為等、犯罪性の高い行為がある場合は、警察への通報を躊躇しない。

5-3 サービス制限・契約解除の手順（例）

1 段階的な対応

口頭による注意・改善要請

書面による注意・警告（記録を添付）

サービス内容の一部制限または一時中止

継続困難な場合は、ケアマネジャー等と連携の上、契約解除を含めて検討する。

2 判断基準の例

身体的暴力等、職員の安全が脅かされる行為が繰り返される場合

度重なる過度な要求、人格否定等により、通常のサービス提供が困難な場合

第6章 発生後の事業所としての対応

1 被害職員へのケア

面談等により心身の状態を確認し、必要に応じて産業医・専門機関の受診を勧奨する。

勤務調整、担当変更、休養等の配慮を行う。

2 組織としての振り返り

事案の経緯や対応を整理し、マニュアルや研修内容の改善に活かす。

3 記録と保管

事案記録、対応経過、関係書類を一定期間（例：5年）保管し、必要に応じて行政対応や訴訟等に備える。

第7章 職員の相談・支援体制

1 相談窓口

事業所内の相談窓口（管理者、総務担当者等）を明示し、誰でも相談できる体制とする。

必要に応じて外部相談窓口（産業保健スタッフ、弁護士、地域の相談機関等）も案内する。

2 不利益取扱いの禁止

カスハラ相談や報告を行ったことを理由として、職員に不利益な取扱いを行わない。

第8章 研修・周知および見直し

1 研修

年1回以上、カスハラ対策に関する研修を実施し、新任職員には採用時研修で必ず説明する。

2 周知

本マニュアルを全職員に配布または閲覧可能な場所に備え付け、内容を周知徹底する。

3 見直し

法令改正や札幌市・国の新たな通知、事業所内での事案発生状況等を踏まえ、少なくとも年1回、本マニュアルを見直す。

附 則

この指針は、令和8年3月1日より施行する。

付録（例）

1 カスハラ発生時 記録用紙（例）

発生日・時間

訪問先（利用者名・住所）

参加職員

相手（利用者本人・家族 等）

具体的な言動・状況

職員の対応内容

けがの有無・受診の有無

管理者への報告日時・指示内容

その後の対応経過

2 自己チェックリスト（抜粋）

契約時にカスハラ禁止事項を説明したか。

サービス内容・範囲を明確に説明したか。

危険を感じたときにサービスを中止して退避できたか。