

カスタマーハラスメント 対応マニュアル

合同会社フリーフリーダム

ヴィータケア

来歴

[illegible]

1. 本マニュアル作成の目的と基本的考え方

本マニュアルは、当事業所の従事者が利用者又はその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)の被害に遭うことを防止し、当事業所の職員が安全かつ安心して介護サービスを提供することができる職場環境を確保することを目的とする。あわせて、カスハラ発生時における組織的かつ迅速な対応手順を明確にすることで、適切な訪問介護サービスの継続的な提供と事業所経営の安定に資することを目的とする。

2. カスタマーハラスメントの定義

本マニュアルにおいて「カスタマーハラスメント」とは、利用者又はその家族等からの不当・過剰な要求、並びにそれらを実現するための手段・態様が社会通念上不適切なものであり、従事者の就業環境が害される行為をいう。

2. 前項における「社会通念上不適切な手段・態様」の具体的な行為には、以下のものが含まれる。

- (1) 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言等)
- (3) 威圧的な態度や執拗な言動(大声を出す、威嚇する、同じ要求を繰り返す等)
- (4) 土下座や、理不尽なサービスの強要(契約外の行為の強要、不当な金品要求等)
- (5) 拘束的な行動(長時間の居座り、執拗な電話や長時間の拘束等)
- (6) 差別的な言動や、性的な言動(セクシャルハラスメントに該当する行為等)
- (7) 職員個人のプライバシーの侵害(SNS への無断投稿及び誹謗中傷、写真・動画の無断撮影等)

3. 事業所の基本方針

当事業所は、利用者又はその家族等に対し、敬意を持って質の高い訪問介護サービスを提供するよう努める。一方で、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という)に対しては、職員個人の問題とせず、組織全体として毅然とした態度で臨む。

2. 当事業所は、カスハラによる職員の安全確保と職場環境の悪化を防止するため、以下の基本方針を定める。

- (1) **職員の安全確保の最優先**: カスハラ行為が発生した場合、職員の心身の安全確保を最優先に対応する。
- (2) **組織的な対応**: 現場の職員に対応や責任を押し付けず、管理職および事業所全体で組織的に対応・解決にあたる。
- (3) **不当要求の拒絶**: 社会通念上、適正な範囲を超える不当な要求や言動に対しては、

これを一切受け入れない。

- (4) **サービスの停止・契約解除**: 悪質なカスハラ行為が改善されない場合は、訪問介護サービスの提供停止、又は介護保険契約の解除等、法的措置を含めた厳格な処置を講じる。
- (5) **正当な苦情との区別**: 当事業所のサービス内容、職員の態度、又は不手際に対する指摘・要望であり、その内容及び要求手段が妥当なものについては、事業所の品質向上への貴重な意見として誠実かつ迅速に対応し、改善を図る。一方、カスハラに対しては要求内容に妥当性がないもの、又は要求内容の妥当性の有無に関わらず、その手段・態様(暴力、暴言、威嚇、長時間の拘束等)が社会通念上不適切なものについては、ハラスメントとして扱い、組織として毅然と拒絶する。

4. 発生時の対応フロー

発生時の初期対応: 訪問職員

訪問先においてカスタマーハラスメントに直面した職員は、速やかに以下の措置をとるものとする。

- (1) 相手のペースに巻き込まれず、「できないことはできない」と毅然と伝える。
- (2) 暴言や脅迫等が続く場合は、速やかに訪問を中断し、対象居宅から退出して安全な場所に避難する。
- (3) 避難後、直ちに管理者に連絡し、指示を仰ぐ。緊急かつ重大な身体の危険がある場合は、直接 110 番通報を行う。

事後対応および組織的措置: 事業所

管理者は、職員からの報告に基づき、以下のとおり組織的対応を行う。

- (1) **事実関係の把握**: 速やかに発生状況を確認・記録し、ハラスメントのレベルを評価する。
- (2) **職員の保護**: 当該利用者宅への担当変更、精神的ケア等の措置を講じる。
- (3) **利用者側への申し入れ**: 事業所名義で、利用者及び家族、親族へハラスメント行為に対する抗議および再発防止の申し入れを行う。
- (4) **契約解除・外部連携**: 改善の兆しがない場合や悪質な場合は、サービス提供を中止し、契約を解除する。必要に応じて警察や弁護士等へ相談する。

5. 相談窓口とプライバシーの保護

相談窓口の設置

当事業所は、カスタマーハラスメントに関する職員からの相談(ハラスメントの疑いがある事案、予兆、精神的・身体的不安を含む)に適切に対応するため、以下のとおり相談窓口を設置する。

2. 相談窓口責任者及び担当者

(1) 相談窓口責任者:管理者 山本 吉隆

(2) 相談窓口担当者:サービス提供責任者 佐々木 さゆ里

3. 相談は、面談、電話、電子メール、又は書面のいずれの方法によっても行うことができる。

相談体制及び対応手順

相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、速やかに面談等を実施し、事実関係の聞き取りを行うとともに、相談者の心身の状況に配慮した対応を行う。

2. 担当者は、相談内容について速やかに相談窓口責任者に報告し、組織的な対応が必要と判断された場合は、「4. 発生時の対応フロー」に移行する。

3. 相談窓口は、事案の解決後も、相談者に対するフォローアップ(メンタルヘルスケア、配置転換の検討等)を継続して行う。

プライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する一切の相談窓口を「管理者」に一元化する。

2. 相談窓口の担当者及び関係者は、相談者及びハラスメントに関わった職員のプライバシー、名誉、その他の個人情報等を厳重に保護し、相談によって得られた情報を他者に漏らしてはならない。

3. 当事業所は、カスタマーハラスメントの相談、報告、又は事実確認への協力を行った職員に対して、それを理由とした解雇、配置転換、評価の引き下げ、その他の不利益な取扱いを一切行わない。

外部相談窓口

東京都介護職員カスタマーハラスメント総合相談窓口

相談時間 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時30分まで

※ 祝日及び12月29日から1月3日までは除く。

対象者 都内介護施設及び障害福祉サービス事業所等に勤務する職員・管理者

相談方法 電話または相談フォームで受け付けます(無料・匿名相談可)。

<電話> 0120-318-657

<相談フォーム> 24時間毎日受付

東京都介護職員カスタマーハラスメント総合相談窓口(東京都ホームページ参照)

6. 研修

職員研修の実施

当事業所は、従事者のカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という)に関する知識の普及、対応力の向上、及び被害の未然防止を図るため、全職員を対象とした研修を定期的(年1回以上)に実施する。

2. 研修の内容は、概ね以下のとおりとする。
 - (1) カスハラ の定義、正当な苦情との区別に関する基礎知識
 - (2) 訪問介護におけるカスハラ発生時の初期対応、避難基準、及び報告手順
 - (3) シミュレーション等を通じた、具体的な言動への対応スキルの習得
 - (4) 被害に遭った際のメンタルヘルスケアに関する知識
3. 新たに採用された職員に対しては、就業開始前又は就業後速やかに、本マニュアルに基づく初期教育・研修を行うものとする。