

カスタマーハラスメント対策指針

有限会社康福

1. 目的

本指針は、介護職員が安心して働ける職場環境を確保するため、利用者・家族等からの不当要求・暴言・威圧的言動などによる就業環境の悪化(カスタマーハラスメント)を防止し、適切に対応するための基本方針を示すものである。

2. カスタマーハラスメントの定義

- (1) 利用者等からの要求があること
- (2) 要求内容または要求の手段・態様が社会通念上不相当であること
- (3) その手段・態様により職員の就業環境が害されていること

3. 正当な苦情との線引き

正当な苦情は誠実に対応する。一方、以下に該当する場合はカスタマーハラスメントとして扱う。

- ・ 契約外サービスの強要
- ・ 大声・怒鳴り・威圧的態度
- ・ 人格否定・侮辱・脅迫
- ・ 長時間の拘束
- ・ 不当な職員交代要求
- ・ 法外な金銭要求

4. BPSD との切り分け

認知症の行動・心理症状(BPSD)による暴言・暴力はハラスメントとは区別して対応する。ただし、「ハラスメントではないから我慢する」ことは認めない。職員の安全確保は最優先とし、以下の措置を講じる。

- ・ 複数名対応
- ・ 距離の確保
- ・ 防具の使用
- ・ 危険時の離脱を許容
- ・ 記録と情報共有
- ・ 医療・ケアマネとの連携

5. 組織対応(5ステップ)

(1) 安全確保(即時)

- 暴力・脅迫がある場合は即時退避し、複数名対応へ切り替える。

(2) 記録(24 時間以内)

- 事実のみを記録し、必要に応じて録音・メモを残す。

(3) 管理者報告(同日中)

- 管理者は事実確認を行い、職員の心身状態を確認する。

(4) 対応方針決定(48～72 時間以内)

- 改善要求、注意文書、担当変更、契約調整などを検討する。

(5) 利用者・家族への通知(1 週間以内)

- 複数名で説明し、必要な措置を伝える。

6. 契約解除の方針

契約解除は段階的に行う。

- ・ 書面による警告
- ・ 改善期間の設定
- ・ 再警告
- ・ 契約解除(記録必須)

7. 即時解除が可能なケース

- ・ 暴力
- ・ 脅迫
- ・ 重大な迷惑行為

8. 公表方法

利用者・家族・関係機関が閲覧できるよう、本指針はホームページに掲載する