



カスタマーハラスメント対応 マニュアル



2026 年 10 月 1 日

株式会社よきかな

訪問看護ステーションそら

1. 目的

本マニュアルは、訪問看護ステーションそら（以下、当事業所）の職員が、利用者・家族等から受ける著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対し、職員の安全と尊厳を守りながら、適切かつ組織的に対応することを目的とする。

当事業所は、利用者・家族からの正当な苦情や要望を尊重し、サービスの改善につなげる。一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、業務の遂行を妨げる行為、身体的・精神的な安全を脅かす行為については、適切な範囲を超えたものとして組織的に対応する。

2. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは、利用者・家族等からの要求・言動のうち、その内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいう。

主な例

① 暴言・人格否定

- 「バカ」「無能」などの侮辱
- 人格を否定する発言
- 大声で怒鳴る
- 繰り返し威圧的な言動をする

② 脅迫・威嚇

- 「訴える」「殺す」「家族を呼ぶ」などの脅迫
- 物を投げる、机を叩く
- 職員の前に立ちはだかる
- 暴力をほのめかす

③ 過度・不合理な要求

- 契約・制度・医療上対応できない要求を繰り返す
- 通常のサービス範囲を超えた対応を要求する
- 特定の職員に私的な用事を依頼する
- 無償でのサービス提供を繰り返し要求する

④ 長時間・繰り返しの拘束

- 電話や訪問時に長時間にわたり要求を続ける
- 同じ苦情を何度も繰り返す
- 頻繁な電話や連絡により通常業務を妨げる

⑤ セクシュアルハラスメント

- 職員の身体に触れる
- 性的な発言を繰り返す
- 性的な質問や要求をする
- 職員の容姿・身体について不適切な発言をする

⑥ ストーカー的行為・プライバシー侵害

- 職員の個人連絡先を執拗に尋ねる
- 職員の勤務外に接触しようとする
- SNS等で職員を特定・追跡する
- 無断で職員を撮影・録音し、それを用いて脅迫する

3. 基本原則

職員は、カスハラに対して一人で抱え込まない。

「一人で対応しない・その場で解決しようとしなない・必ず報告する」
ことを基本とする。

特に、以下の場合は職員個人の判断で対応を継続せず、管理者へ報告する。

- 暴力・脅迫の恐れがある
- 強い威圧・暴言が続いている
- セクハラを受けた
- 長時間拘束されている
- 同じ要求が繰り返されている
- 職員が恐怖や強い精神的負担を感じている
- 通常のサービス提供が困難になっている

4. 職員が訪問中にカスハラを受けた場合

STEP 1 安全確保

身体的危険を感じた場合は、利用者への対応よりも職員自身の安全を優先する。

- 距離を取る
- 玄関等、退避しやすい場所へ移動する
- 危険を感じた場合は訪問を中止する
- 緊急性がある場合は警察等への通報を検討する

「利用者だから我慢しなければならない」と考えて無理に対応しない。

STEP 2 冷静に境界線を示す

感情的に言い返したり、相手を非難したりしない。

例)

「ご不満がおありになることは承知しました。ただ、大声で怒鳴られる状況では対応を続けることができません。」

「そのような言い方をされますと、これ以上の対応が難しくなります。管理者に報告し、改めて対応させていただきます。」

「身体に触れる行為はおやめください。」

「安全を確保できないため、本日の訪問はここで終了させていただきます。」

STEP 3 訪問を中止する

以下の場合、管理者への報告を前提として訪問を中止できる。

- 暴力・暴力の恐れがある
- 脅迫がある
- 強い威圧行為が続く
- セクハラが止まらない
- 職員の安全確保が困難
- サービス提供が著しく妨げられている

訪問終了後は、できるだけ速やかに管理者へ報告する。

5. 電話でカスハラを受けた場合

電話対応では、長時間の拘束を避ける。

基本対応

1. 相手の話を遮らず、要点を確認する
2. 正当な苦情については内容を記録する
3. 暴言・威圧が続く場合は注意する
4. 改善されない場合は電話を終了する
5. 管理者へ報告する

例)

「ご意見については記録し、管理者に申し伝えます。ただ、職員への暴言が続いているため、このままお話を続けることはできません。」

「これ以上お話を続けることが難しい状況です。管理者から改めてご連絡いたします。」

6. 管理者の対応

カスハラを報告を受けた管理者は、職員を責めるのではなく、まず安全と心理的負担の確認を行う。

管理者が確認する事項

- 何が起きたか
- いつ、どこで起きたか
- 誰が関係したか
- 暴言・脅迫・暴力等の内容
- 職員に身体的被害がないか
- 職員に強い心理的負担がないか
- サービス提供への影響
- これまでも同様の行為があったか
- 記録・録音・その他の客観的資料があるか

7. 事業所としての対応

カスハラが確認された場合、管理者だけでなく、必要に応じて法人・経営者・関係職種と情報共有する。

対応例

- 管理者が利用者・家族と面談する
- 今後の連絡方法を限定する
- 特定職員だけで対応しない
- 複数職員で訪問する
- 訪問時間・方法を見直す
- 担当者を変更する
- 医療機関、ケアマネジャー等と情報共有する
- 必要に応じてサービス提供方法を再検討する
- 危険性が高い場合は警察等の関係機関への相談を行う

8. 正当な苦情との区別

利用者・家族からの苦情がすべてカスハラになるわけではない。

正当な苦情の例

- 訪問時間が予定と違った
- 説明が不十分だった
- ケアの内容に疑問がある
- 職員の対応について改善を求める
- 契約内容について説明を求める

このような場合は、事業所として真摯に受け止め、原因を確認し、必要に応じて改善する。一方で、苦情の内容が正当であっても、暴力・脅迫・人格否定・性的言動などの手段が許容されるわけではない。

9. 記録

カスハラが疑われる事案については、できるだけ客観的に記録する。

記録項目

- 発生日時
- 発生場所
- 対応した職員
- 相手
- 発言・行為の具体的内容
- 職員の対応
- 相手の反応
- 訪問・サービスへの影響
- 身体的被害の有無
- 管理者への報告日時
- 管理者の指示
- 今後の対応方針

記録上の注意

「怖かった」「ひどい人だった」などの主観的表現だけでなく、
「大声で『○○』と発言した」
「右腕をつかまれた」
「約 40 分間、同じ要求を繰り返した」
など、事実を具体的に記載する。

10. 複数職員で対応する場合

カスハラが繰り返される利用者については、担当職員一人に対応を集中させない。

対応例

- 2名以上で訪問する
- 管理者が同席する
- 電話対応を管理者に集約する
- 職員間で情報を共有する
- 訪問前に対応方針を統一する

職員によって説明内容が異ならないよう、事業所として統一した対応を行う。

11. サービス提供の継続が困難になった場合

カスハラによって安全なサービス提供が困難となった場合には、利用者・家族に対して、事業所として今後の対応方針を説明する。

必要に応じて、以下のことを検討する

- 訪問方法の変更
- 担当者変更
- 訪問時間の調整
- 関係機関との連携
- 契約・重要事項説明書等に基づく対応
- サービス提供の見直し

サービス提供の中止・契約終了等を検討する場合は、独断で判断せず、法人・管理者・関係機関と協議し、契約内容や関係法令等を確認したうえで対応する。

12. 警察・関係機関への相談

以下のような場合は、事業所内だけで解決しようとししない。

- 暴力行為がある
- 明確な脅迫がある
- 危険物を示すなど、生命・身体への危険がある
- ストーカー行為等が疑われる
- 職員の安全確保が困難
- 犯罪に該当する可能性がある

緊急性がある場合は、ためらわず警察等への通報を行う。

13. 職員への配慮

カスハラを受けた職員に対して、
「訪問看護だから仕方がない」
「利用者だから我慢して」
「あなたの対応にも問題があったのではないか」
などと、職員個人に責任を負わせる対応をしない。

管理者は、

- 身体的・精神的状態の確認
- 必要に応じた休憩・勤務調整
- 担当変更
- 複数対応への変更
- 相談機会の確保

などを検討する。

14. 事業所としての基本方針

当事業所は、利用者・家族の意見や苦情を尊重し、より良いサービスの提供に努める。一方、職員に対する暴力、脅迫、侮辱、セクシュアルハラスメント、過度な要求その他の著しい迷惑行為については、職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然と対応する。職員一人に問題を抱え込ませず、管理者・法人・関係機関が連携して対応する。

15. 職員向け「カスハラ発生時チェックリスト」

- ☐ 自分の安全を確保した
- ☐ 暴力・脅迫の有無を確認した
- ☐ 必要に応じて訪問を中止した
- ☐ 相手と口論・言い争いをしなかった
- ☐ 管理者へ報告した
- ☐ 発生状況を記録した
- ☐ 発言・行為をできるだけ具体的に記録した
- ☐ 必要に応じて他職員へ情報共有した
- ☐ 今後の対応方針を管理者と確認した
- ☐ 一人で継続対応しないことを確認した

16. 管理者用対応フロー

カスハラ発生

↓

① 職員の安全確保

↓

② 訪問・電話対応を必要に応じて終了

↓

③ 管理者へ報告

↓

④ 事実確認・記録

↓

⑤ カスハラの内容・程度を評価

↓

⑥ 利用者・家族への事業所としての説明

↓

⑦ 再発防止策・対応方法を決定

↓

⑧ 必要に応じて関係機関・法人・警察等と連携

↓

⑨ 職員のフォロー

↓

⑩ 継続的に状況を確認

17. 基本的な考え方

カスハラ対応の目的は、利用者・家族との関係を一方的に断つことではない。「利用者の権利を尊重すること」と「職員の安全・尊厳を守ること」の両方を大切にし、必要なサービスを安全に提供できる環境を整えることを基本とする。

問題が発生した場合は、個々の職員の力量だけに任せず、事業所全体で対応する。