カスタマーハラスメント（カスハラ）対策指針

【居宅介護支援事業所版】

第 1 条（目的）

本指針は、当事業所の全従事者が、安心・安全かつ心身ともに健康に働くことができる就業環境を確保することを目的とする。利用者やその家族、関係者等（以下「利用者等」という）からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対し、組織全体で毅然とした態度で臨み、従事者を孤立させず保護するための基本方針と対応体制を定める。

第 2 条（定義とカスハラの該当行為）

当事業所におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）とは、利用者等からの要求のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、従事者の就業環境が害される行為をいう。

居宅介護支援の特性（密室性、関係性の継続など）を踏まえ、具体的には以下の行為を該当とする。

1. **身体的な攻撃**：殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける等の暴力行為。
2. **精神的な攻撃・威迫**：大声での怒鳴り、罵詈雑言、侮辱、脅迫（「クビにするぞ」「ネットに晒すぞ」等）、人格を否定する発言。
3. **過大な要求・理不尽な要求**：
    - ケアプランの範囲を超えた、契約外の家事や私的な用事の強要（「ついでに買い物をしてきて」等）。
    - 特定のケアマネジャーに対する執拗な担当指名、または不当な変更要求。
    - 制度上不可能な給付管理の不正操作や書類改ざんの強要。
4. **執拗な言動・拘束行為**：
    - 長時間の電話（長時間の拘束）や、頻繁な訪問の強要。
    - 正当な理由のない深夜・早朝の連絡や、勤務時間外の対応要求。
    - 同じ苦情・要求の終わりのない繰り返し、不退去。
5. **ハラスメント行為**：性的な言動、身体に触れる行為、執拗な誘い（セクシュアルハラスメント）。
6. **その他**：無断での動画撮影・録音、SNS 等への誹謗中傷、プライバシーの侵害。

第 3 条（会社の基本方針）

1. 当事業所は、カスハラ行為を一切容認しない。
2. 介護保険制度の理念に基づき、利用者等とは対等なパートナーシップを築くよう努めるが、著しいハラスメントに対しては毅然とした態度で組織的に対応する。
3. カスハラに該当する行為があった場合、ケアマネジャー個人の責任に帰せず、管理者・事業所全体が責任を持って対応する。

第 4 条（現場の対応原則）

1. **一人で抱え込まない**：利用者宅の訪問時にカスハラの兆候や危険を感じた場合は、速やかに対応を中断し、管理者へ報告する。
2. **組織対応への切り替え**：悪質なケースでは、複数名での訪問、または事業所内（面談室等）での対応に切り替える。
3. **過度な謝罪の禁止**：当事業所に非がない、あるいは事実確認が取れていない段階での、土下座の強要や不当な念書の作成、不必要な過度な謝罪は行わない。

第 5 条（悪質クレーマーへの対処・契約解除）

1. **是正の申し入れ**：カスハラ行為が行われた場合、まずは利用者等に対して文書または口頭により、当該行為の是正を申し入れる。
2. **運営規程等に基づく契約解除**：是正の申し入れに応じず、著しい迷惑行為が継続し、信頼関係の維持が困難かつ適正なサービス提供が不可能と判断される場合は、契約書および重要事項説明書に基づき、**利用契約の解約（サービス提供の拒否）**の手続きを進める。
3. **外部機関との連携**：身体の危険や犯罪行為（脅迫・恐喝・監禁等）が認められる場合は、速やかに警察に通報し、弁護士等と連携して法的措置を講じる。

第 6 条（記録の作成と証拠の保全）

1. 従事者は、カスハラ行為が発生した、またはその恐れがある場合は、速やかに「ハラスメント発生報告書（任意様式）」等に日時、場所、相手方の言動、対応内容を具体的に記録する。
2. 事実関係の確認および証拠保全のため、電話の録音、面談時の録音・録画、利用者等から送付されたメールや文書の保存を行う。

第 7 条（相談窓口の設置と体制）

1. カスハラに関する相談窓口として、事業所内に**ハラスメント相談窓口（担当：管理者）**を設置する。
2. 従事者は、自身が被害に遭った場合だけでなく、他の従事者が被害に遭っていることを知った場合も、窓口へ相談・報告することができる。
3. 相談を受けた管理者は、速やかに事実関係を調査し、必要な是正措置および被害従事者のメンタルヘルスケアを行う。

第 8 条（プライバシー保護・不利益取扱いの禁止）

1. カスハラに関する相談や事実確認の過程で知り得た個人情報やプライバシーは、厳重に保護される。
2. カスハラの相談、または事実確認への協力等を行ったことを理由として、当該従事者に対して解雇その他の不利益な取扱いは一切行わない。

附則

本指針は、2026 年 10 月 1 日より施行する。
