利用者・ご家族等からのカスタマーハラスメント基本方針

施行日 2026 年 10 月 1 日

株式会社介護の扉

株式会社介護の扉の運営する居宅介護支援事業所未来の扉・デイサービス元気の扉・ゆめの扉（以下「当事業所」といいます）は、利用者・ご家族等からの正当なご意見やご要望を大切に受け止めつつ、職員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに事業所全体で組織的かつ毅然と対応します。

1. 基本方針

● ご意見・ご要望・苦情は、支援の改善につながる大切なものとして真摯に受け止めます。

● 介護保険制度、児童福祉法、認知症・障害特性、疾病等の個別事情を踏まえ、必要な説明や配慮に努めます。

● 社会通念上許容される範囲を超える言動により職員の就業環境が害される場合は、カスタマーハラスメントとして対応します。

重要： 苦情や要望のすべてがカスハラではありません。制度上の説明やサービス調整への要望、合理的配慮の求め等は、内容と方法、個別事情を踏まえて慎重に判断します。

2. カスタマーハラスメントとは

次の３つをすべて満たす言動をいいます。

①利用者・ご家族・代理人・関係者等から行われる言動であること

②業務の性質や事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えること

③その結果、職員が身体的・精神的苦痛を受け、就業環境が害されること

3. 該当する可能性がある主な行為

＊ 暴力、物を投げる、進路を塞ぐ、退室を妨げる、つきまとい、性的な言動・接触

＊ 大声・威圧・脅迫・侮辱・人格否定、机を叩く、長時間の居座りや電話

＊ 同じ要求を合理的理由なく繰り返す、頻回・時間外の連絡を執拗に続ける

＊ 土下座、過度な謝罪、個人への謝罪訪問等を強要する

＊ 制度・契約・職務の範囲を超える要求を、威圧的な方法で実現させようとする
＊ 職員の氏名・写真・個人情報を無断で SNS 等に投稿し、誹謗中傷する
＊ 私的な関係や個人情報の提供を求めるなど、職員個人へ過度に接触する

4. 良好な支援関係のためのお願い

＊ 制度上･職務上対応できない事や、直ちに実現できない事があることをご理解下さい。
＊ 不安や不満がある場合は担当者または管理者へお申し出ください。事実を確認し、必要な説明・改善に努めます。
＊ 職員への暴力・暴言等ではなく、互いに尊重した対話にご協力ください。

5. カスタマーハラスメントが確認された場合の対応

① 安全確保・事実確認
必要に応じて面談や訪問を中断し、対応経過を記録して事実関係を確認します。

② 組織で対応
担当者個人ではなく管理者・複数職員で対応し、連絡窓口を一本化する場合があります。

③ 中止要請・警告
該当言動の中止を求め、改善がみられない場合は文書等で警告することがあります。

④ 関係機関との連携
必要に応じて市区町村、地域包括支援センター、相談支援事業所・警察、弁護士等へ相談・連携します。

⑤ 支援方法の見直し
安全確保が困難な場合は、訪問方法・担当・連絡方法等の変更を検討します。

6. ご相談・お問い合わせ

本方針や当事業所の対応について、ご不明な点は以下へお問い合わせください。
相談窓口　　TEL：084-983-0210