社会福祉法人光仁会富竹の里
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　基本的な考え方

当法人は、利用者一人ひとりの尊厳と権利を守り、利用者及びご家族等から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、サービスの改善につなげます。

一方、利用者、ご家族、取引先その他法人の事業に関係する方からの言動のうち、その内容や手段、態様等が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、職員個人の問題として抱え込ませることなく、法人として組織的に対応します。

法人の基本姿勢	「利用者の尊厳を守ること」と「職員の尊厳を守ること」の双方を大切にし、安心してサービスを受けられ、安心して働くことのできる環境をつくります。

2　カスタマーハラスメントの考え方

職場におけるカスタマーハラスメントは、次の３つの要素をすべて満たすものとして取り扱います。

（１）顧客、取引の相手方、施設の利用者その他当法人の行う事業に関係を有する者が行う言動であること。

（２）職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。

（３）その言動により、職員の就業環境が害されること。

※ 利用者・家族等からの苦情や意見のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。正当な申入れについては、これまでどおり誠実に対応します。

3　介護・福祉事業としての留意事項

認知症、疾病、障害特性、心身の状態等に起因して生じた利用者本人の言動については、言動のみをもって機械的にカスタマーハラスメントと判断しません。背景を確認し、ケア方法、環境、医療・多職種連携等の見直しを行います。ただし、認知症等があることを理由に、職員が暴力等を無条件に我慢することを求めるものではありません。利用者の安全・権利と職員の安全・尊厳の双方を守る方法を、組織として検討します。

4　法人が行うこと

・カスタマーハラスメントに対する方針と対処方法を明確にし、職員へ周知・啓発します。
・相談窓口を各事業所の管理者（上長）とし、管理者不在時は施設長・各部長等へ相談できる体制を整えます。
・事案発生時は、事実確認、被害職員への配慮、再発防止を迅速に行います。
・特に悪質・危険な事案は、法令・各サービスの基準に照らし、警告、対応窓口・方法の限定等を検討し、必要に応じ顧問弁護士、警察、行政等と連携します。
・相談者・関係者のプライバシーを保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

5　職員へのメッセージ

〇一人で抱え込まない。一人で対応し続けない。組織で支える。
〇困ったと感じた段階で上司・管理者へ報告・相談してください。該当性の判断は法人が行います。

カスタマーハラスメント対応マニュアル・判断基準

1　まず確認する 4 つのポイント

①事実関係	時系列で、いつ・どこで・誰が・何を言った／行ったかを客観的に確認
②相手の要求	利用者・家族等が、法人や職員に何を求めているのかを確認
③妥当性	契約、制度、サービス内容、法人側の説明・対応等から、要求そのものが妥当か検討
④相当性	要求の伝え方、頻度、時間、暴力・脅迫等の有無が社会通念上許容される範囲か検討

2　カスハラの可能性が高い言動の例

類型	例
身体的な攻撃	殴る、蹴る、つかむ、押す、物を投げる等
精神的な攻撃	人格否定、侮辱、差別的発言、怒鳴り続ける、威圧する等
脅迫	職員・家族への危害の示唆、SNS 等への掲載・拡散による脅迫等
過度・不合理な要求	制度・契約・サービス内容上対応できない要求、解雇等の執拗な要求、土下座等の不当要求
長時間・執拗な拘束	長時間拘束、同一内容の電話・面談の反復による業務への著しい支障等
性的な言動	性的発言、意に反する身体接触、交際要求その他職員が苦痛を感じる性的な言動
SNS 等での攻撃	職員個人を特定した誹謗中傷、個人情報の公開、執拗な攻撃等

3　現場職員の基本対応

・相手の話を聞き、要求内容と事実を整理する。
・法人側に改善すべき点があれば、通常の苦情対応として適切に対応する。
・暴力・脅迫・強い威圧、長時間拘束等を感じたら、一人で対応を続けず管理者へ交代する。
・その場で「カスハラ認定」をする必要はない。報告・交代・記録を優先する。
・危険を感じる場合は距離をとり、周囲に応援を求め、安全確保を最優先する。

4　管理者の基本対応

・原則として複数名で対応し、事実と要求を確認する。
・法人側の不備・説明不足等の有無を確認する。
・十分な説明後も同じ要求が執拗に繰り返される場合は、対応時間・方法・窓口を明確にする。
・必要に応じ、面談日時の指定、対応者の一本化、書面回答、記録・録音等を検討する。録音・録画等は個人情報の適切な取扱いに留意する。
・継続・重大事案は施設長・部長等から法人本部へ報告し、統一的な対応方針を決定する。

5　対応時に使える表現例

交代するとき	「このままの状況では私一人では対応できませんので、管理者に代わります。」
止めてもらうとき	「お話は伺いますが、職員への暴言はお控えください。続く場合は対応を中断することがあります。」
要求が続くとき	「法人としての回答はお伝えしたとおりです。同じ内容について、これ以上の回答はいたしかねます。」
危険があるとき	「安全を確保するため、これ以上の対応はできません。必要に応じて警察等へ連絡します。」

法人カスタマーハラスメント対応フロー

職員➡管理者（上長）➡事務部長・施設部長・在宅部長・施設長➡理事長・常務理事へ報告・相談し、上位者から各事業所へ統一的な対応指示・助言を返します。
必要に応じて顧問弁護士等から助言を受け、利用者・家族等への対応につなげます。

（STEP 1　職員）
事実・要求内容を確認。困難・恐怖・業務支障を感じたら、無理に一人で対応し続けない。

↓

（STEP 2　管理者（上長））
職員から報告・相談を受け、原則複数名で対応。必要に応じて担当交代。相談・発生記録票を作成。

↓

（STEP 3　事務部長・施設部長・在宅部長・施設長 等）
事実関係、要求の妥当性、手段・態様、利用者本人の状態、職員への影響を確認。法人としての対応案を整理。

↓

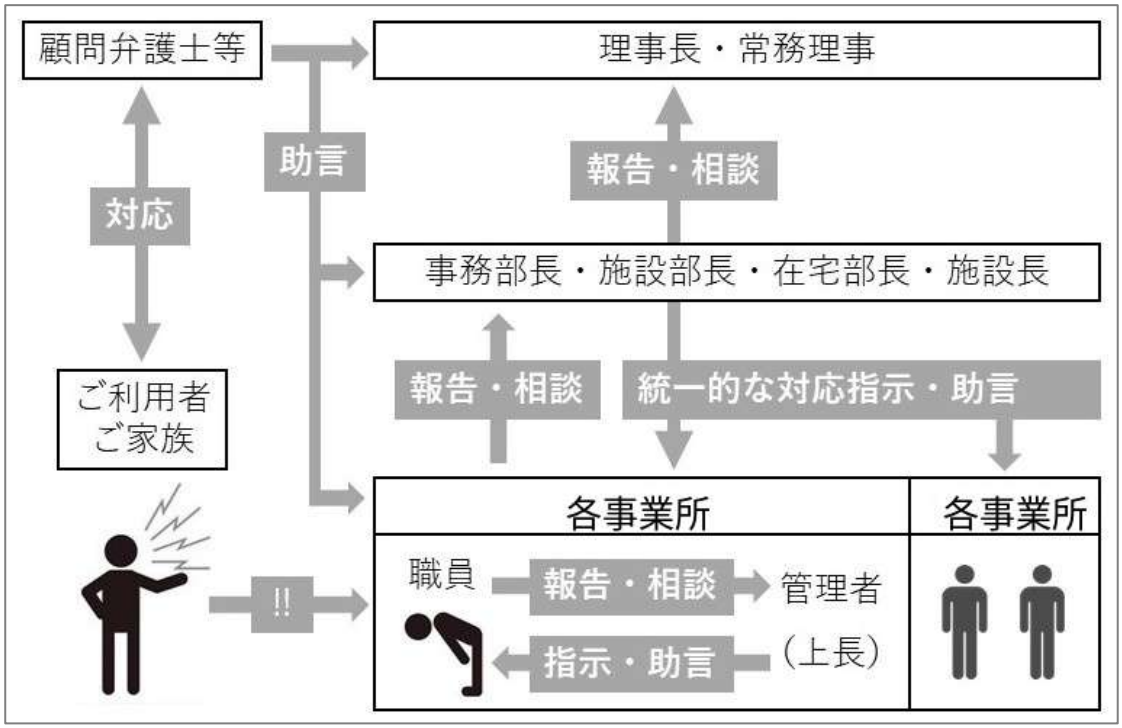
（STEP 4　理事長・常務理事）
重大・継続事案について法人方針を決定。各事業所へ統一的な対応指示・助言を行う。

↑／↓

（顧問弁護士等・関係機関）
必要に応じて法的助言、警察相談、行政・保険者等との連携。利用者・家族等への法人対応を支援。

【緊急時は通常ルートを待たない】

暴力・脅迫・生命身体の危険がある場合
①安全な場所へ退避・応援要請 ➡ ②管理者へ即時連絡 ➡ ③必要に応じ 110 番通報・救急要請 ➡ ④施設長・法人本部へ報告 ➡ ⑤記録・被害職員のケア



職員向け研修資料　― カスハラ対策で大切な５つのこと ―

1　苦情とカスハラは違います

「サービスが悪かった」「説明が分かりにくい」「もっとこうしてほしい」という意見・苦情自体はカスハラではありません。正当な意見はサービス改善の大切な情報です。

2　一人で抱え込まない

「自分が我慢すればよい」「家族を怒らせたくない」と考えず、困ったと感じた段階で上司・管理者へ相談してください。

3　その場でカスハラ認定しなくてよい

現場職員の役割は判定ではありません。危険や困難を感じたら「報告する・交代する・記録する」を基本にしてください。

4　認知症等による言動とは区別して考える

認知症、疾病、障害特性等による暴言・拒否・興奮等は、背景を含めてケアの視点から考えます。同時に、職員が暴力を我慢し続ける必要はありません。

5　法人が職員を守ります

暴力、脅迫、悪質な要求等は職員個人に対応を任せません。管理者・施設長・法人本部が組織で対応し、必要に応じ顧問弁護士、警察等と連携します。

【現場で覚えておく４語】

報告	**交代**	**記録**	**安全**
困ったら早めに	一人で続けない	事実を残す	危険時は最優先

【職員に必ず伝える相談ルート】

職員 → 管理者（上長） → 事務部長・施設部長・在宅部長・施設長等 → 理事長・常務理事

※ 特に危険な事案では、通常の報告順序にかかわらず安全確保と警察・救急への連絡を優先します。

【研修時の確認事項】

□自分の事業所で、最初に相談する管理者は誰か。
□管理者不在時の代替連絡先は誰か。
□相談・発生記録票はどこにあるか。
□緊急時の応援要請・110 番・救急要請の方法を確認したか。
□相談した職員を責めたり、不利益に扱ったりしないことを全員で共有したか。

私たちが守りたいのは、利用者だけでも職員だけでもありません。利用者の尊厳と職員の尊厳、その双方が守られてこそ、良い福祉・良い介護を続けることができます。

カスタマーハラスメント相談・発生記録票

発生日時	年　月　日（　）　時　分頃
発生場所	
報告日時	年　月　日（　）　時　分
報告者・所属	
対応した職員	
相手方	□ 利用者本人　□ 家族　□ 取引先等　□ その他（　）

1　発生した言動

□暴力・身体的攻撃　□暴言・人格否定　□威圧・脅迫　□長時間拘束　□繰り返しの要求
□不合理・過度な要求　□性的な言動　□SNS 等での攻撃　□その他（　）

具体的な発言・行為（可能な限り事実のまま記載）

2　相手方の要求内容

3　発生までの経緯・法人側の対応

4　利用者本人の状態・背景（該当する場合）
認知症、疾病、障害特性、心身状態、環境変化、ケア上の要因等

5　要求内容・手段等の確認

要求内容の妥当性　：□妥当　□一部妥当　□妥当でない　□判断保留
手段・態様の相当性　：□社会通念上相当　□相当性に疑義　□許容範囲を超える　□判断保留
法人側に改善すべき点：□なし　□あり　□現時点では不明

6　職員への影響

□特になし　□不安　□恐怖　□精神的負担　□身体的被害　□業務継続困難
□その他（　）

7　その場で行った対応

□傾聴・説明　□管理者へ交代　□複数名対応　□対応終了　□記録・録音　□警察・救急
□その他（　）

8　今後の対応方針

□通常の苦情対応　□管理者対応　□施設長・部長対応　□法人本部対応　□ケア見直し・多職種連携　□対応窓口の一本化　□書面回答　□家族等との面談　□顧問弁護士相談　□警察・行政等へ相談　□その他（　）

令和８年９月１６日

ご利用者・ご家族の皆さまへ

社会福祉法人光仁会富竹の里

カスタマーハラスメント対策に関するお知らせとお願い
― 令和８年10月１日からの法改正施行に伴う対応について ―

令和７年６月11日、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和７年法律第63号）が公布され、令和８年10月１日から、すべての事業主にカスタマーハラスメントを防止するための措置を講ずることが義務化されます。厚生労働省においても、事業主が講ずべき具体的な措置を示す指針（令和８年厚生労働省告示第51号）が定められています。

当法人におきましても、法令及び厚生労働省の指針を踏まえ、ご利用者・ご家族と職員の双方が安心できる環境を守り、より良い福祉・介護サービスを継続して提供するため、令和８年10月１日からカスタマーハラスメント対策を実施いたします。

当法人は、これまでと変わらず、ご利用者一人ひとりの尊厳と権利を大切にし、ご利用者・ご家族から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、サービスの改善につなげてまいります。

【カスタマーハラスメントに該当し得る主な言動】

・暴力、物を投げるなどの身体的な攻撃
・人格否定、侮辱、差別的発言、著しい暴言・威圧
・職員・家族への危害の示唆、SNS等への掲載・拡散による脅迫
・制度・契約・サービス内容上対応できない要求、特定職員の解雇等の執拗な要求、土下座等の不当要求
・長時間拘束、同一内容の電話・面談の反復による業務への著しい支障
・性的な言動、職員個人を特定したSNS等での誹謗中傷・個人情報の公開

これらの言動については、その内容・程度・状況等を踏まえ、必要に応じて職員個人に対応を任せず、管理者・法人本部等が組織的に対応します。特に重大・危険な事案については、顧問弁護士、警察、行政その他の関係機関と連携いたします。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情等を制限するものではありません。サービスに関してお気づきの点やご心配なことがございましたら、これまでどおり遠慮なくお申し出ください。

「ご利用者の尊厳を守ること」と「職員の尊厳を守ること」の双方を大切にし、安心してサービスを受けられ、安心して働くことのできる環境づくりを進めてまいります。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。