

カスタマーハラスメントを 許さない職場づくり

～職員一人ひとりが安心して働ける環境のために～

カスハラ
とは？

顧客や利用者、その家族等からの言動のうち、
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をいいます。
※正当なご意見・ご要望や苦情対応とは異なります。

このような行為はカスハラに該当する場合があります



暴言・人格を否定する発言

大声での怒鳴り、侮辱的な言葉、
職員の人格を否定する発言など



威圧的・脅迫的な言動

「訴えてやる」「辞めさせてやる」など、
脅迫や威圧的な言動



長時間の居座り・執拗な要求

長時間のクレーム、何度も同じ要求を
繰り返すこと



土下座などの強要

土下座の強要や、一方的に責め立てる
こと



不当な金銭要求・過度な要求

不当な金銭の要求、契約やサービスを
著しく超える要求



SNS等での誹謗中傷

SNSやインターネット上での
誹謗中傷、個人情報の拡散など

当施設の基本方針

職員の**安全と尊厳**を最優先します。



カスタマーハラスメントには
組織として毅然と対応します。

職員一人で抱え込まず、
速やかに上司へ**報告・相談**してください。



みんなで支え合い、
安心して働ける職場をつくりましょう。

職員の皆さんへ ～困ったときの行動ポイント～

① 一人に対応しない



困ったときは必ず
上司・管理者へ相談しましょう。

② 必ず記録する



- ✓日時
- ✓相手
- ✓内容
- ✓対応経過 など

事実を正確に記録し、
情報を共有しましょう。

③ 身の安全を最優先



危険を感じた場合は、
対応を中止し、
必要に応じて警察等へ相談
しましょう。

④ 上司へ報告・相談



早めの報告・相談が、
皆さん自身と職場を守ります。

令和8年
10月1日から

カスタマーハラスメント対策は
事業主の義務となります！

職員を守ることは、
利用者様の安心・安全にも
つながります。



カスタマーハラスメントのない、笑顔で支え合える職場を目指します。

ご家族等の皆様へのお願い及び同意書

日頃より、社会福祉法人月出里 特別養護老人ホームすだちの里の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

近年、介護サービスの現場において、利用者様やご家族等から職員に対する著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が社会的な課題となっており、令和8年10月1日には、事業主に対しこうした行為から労働者を保護するための措置を義務付ける改正法（改正労働施策総合推進法）が施行されます。

当施設では、これを機に、職員が安心して業務にあたれる環境を整えるとともに、利用者様お一人おひとりが安心・安全な共同生活を継続していただけるよう、下記のとおりお願い申し上げます。ご家族等の皆様には、ご負担をおかけすることとなり恐縮ですが、何とぞご理解とご協力をお願い致します。

1. ご遠慮いただきたい行為

- ・ 職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
- ・ 身体的な接触、物等を投げる・破損させる等の危険な行為
- ・ 土下座の要求、過度な謝罪の要求、懲戒処分等を求める行為
- ・ 長時間にわたる面会や、職員を拘束する行為
- ・ 同じ内容を繰り返し、執拗に要求する行為
- ・ 介護保険制度や契約内容の範囲を超える過度な要求
- ・ 他の入居者様の生活や安全を妨げる行為

2. 上記行為があった場合の対応

上記のような行為が確認された場合、当施設は状況に応じて、以下のとおり段階的に対応させていただきます。

- ・ 問題行為の中止や是正のお願い
- ・ 面会方法や身元引受人等の変更のお願い
- ・ 面会の制限
- ・ 契約の解除（法令及び運営基準に定める手続きに従って行います）

当事業所は、入居者様やサービスをご利用の皆様、そして職員との信頼関係の上に成り立っております。どうか、ご理解とご協力をお願い致します。なお、本書は皆さまからの正当なご意見やご相談、サービスに関するお問い合わせを妨げるものではありません。ケアの内容等についてご心配な点がございましたら、これまでどおり遠慮なく職員・相談窓口までお申し出ください。

なお、本書は皆さまからの正当なご意見やご相談、サービスに関するお問い合わせを妨げるものではありません。ケアの内容等についてご心配な点がございましたら、これまでどおり遠慮なく職員・相談窓口までお申し出ください。

事業者 社会福祉法人 月出里
特別養護老人ホームすだちの里
理事長 湯原 紘

利用者
氏名
住所

契約者 氏名 (続柄:)