

# デイサービスセンター（通所介護事業所） 総合ハラスメント防止・対応詳細マニュアル

社会福祉法人 くすの木会  
くすの木デイサービスセンター

## 第1章 基本方針および組織体制

### 1. 本マニュアルの制定目的と基本的理念

当デイサービスセンターでは、ご利用者が住み慣れた地域・自宅で安心して在宅生活を継続できるよう、安全で高品質な通所介護サービスを提供することと同時に、事業所で働くすべての職員が安全かつ安心して心身ともに健康に働くことができる環境を確保することを重要課題としています。

通所介護（デイサービス）の特性上、日帰りで多数のご利用者が集う集団生活の場である点や、ご自宅での送迎・迎車時のご家族との接触等において、独自のハラスメントリスク（利用者相互のトラブル、送迎時の不当要求、家庭環境に起因するクレーム等）が存在します。本マニュアルは、職場内ハラスメントおよび通所介護特有のカスタマーハラスメントを未然に防止し、組織的に対応するための具体的手順を定めたものです。

### 2. 事業所の基本姿勢（4つの柱）

- ① ハラスメントの絶対不容認：職員の尊厳や身体的・精神的安全を害するいかなるハラスメントも許容しません。
- ② 組織的対応の徹底：現場職員やドライバー・添乗員個人に対応を押し付けず、管理者・生活相談員が先頭に立って組織で対処します。
- ③ プライバシー保護と不利益取り扱いの禁止：ハラスメントの相談や報告を行ったことで、職員が不利益を被ることがないよう厳格に保護します。
- ④ ケアマネジャー・外部機関との連携：居宅介護支援事業所（担当ケアマネジャー）、警察、弁護士等の外部専門機関と迅速に連携し、必要に応じて利用停止・契約解除を含めた厳正な対応を行います。

### 3. 運営・対応体制と各役職の責務

#### 【管理者（事業所長）】

事業所におけるハラスメント対策の最高責任者として、安全な就業環境の構築、相談体制の整備、迅速な意思決定、ならびにケアマネジャー・外部機関との交渉を担います。

【生活相談員（ハラスメント窓口担当）】

ご利用者・ご家族からの苦情・要望の初期受任窓口となるとともに、職員からの相談を親身に聞き取り、速やかな事実確認およびケアマネジャー・管理者への報告・連絡・調整を行います。

【機能訓練指導員・看護職員・介護職員】

デイルーム内でのご利用者同士のトラブルやハラスメントの早期発見に努め、安全に配慮しながら速やかに状況を静観・分離し、管理者に報告します。

【送迎ドライバー・添乗員】

自宅玄関先や車内での不当要求・暴言等に対し、単独での判断や議論を避け、速やかに事業所へ連絡・指示を仰ぎます。

## 第2章 ハラスメントの定義と詳細分類

### 1. 職場内ハラスメントの定義および具体例

| 種類                     | 定義・概念                                  | デイサービスにおける具体的な行為例                                                          | 事業所への悪影響                                   |
|------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| パワーハラスメント<br>(パワハラ)    | 優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの。 | ・送迎遅延や業務ミスに対して大声で叱責する<br>・特定職員にのみ過重な送迎ルートや介助を押し付ける<br>・新人に適切な指導を行わず放置・無視する | ・職員の離職率悪化<br>・送迎事故や介護事故のリスク増大<br>・チームワーク崩壊 |
| セクシュアルハラスメント<br>(セクハラ) | 性的な言動により就業環境が害され、または不利益を受ける行為。         | ・送迎車内やバックヤードでの不必要な身体接触<br>・職員のプライベートな異性関係への過度な質問<br>・容姿や服装に関する不快な言動        | ・職員の精神的苦痛<br>・職場環境の著しい悪化                   |
| 妊娠・出産・育児・介護休業等ハラスメント   | 制度利用や妊娠等に起因して就業環境を害する言動。               | ・「デイの繁忙期に休みを取るのか」等の言動<br>・妊娠中の職員に対する配慮不足や心ない発言                             | ・制度利用の抑制<br>・コンプライアンス違反リスク                 |

### 2. デイサービスにおけるカスタマーハラスメント（カスハラ）の定義および具体例

デイサービスにおけるカスタマーハラスメントとは、「ご利用者、ご家族、またはその代理人等による不当な要求や、社会通念上不相当な手段・態様による言動により、職員の就業環境や他のご利用者の安全・サービス提供が害される行為」を指します。

| 場面・分類            | 具体的行為（例）                                                                                                                                                   | デイサービスにおける特有の影響                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 送迎時<br>（自宅・車内）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から送迎時間の指定（〇時〇分ジャスト）を執拗に強制される</li> <li>・玄関先で家族から長時間の説教・暴言を受ける</li> <li>・送迎車内でのドライバー・添乗員への暴行・暴言・運転妨害</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎ルート全体の遅延</li> <li>・他の送迎利用者の不安・危険</li> <li>・交通事故誘発リスク</li> </ul>  |
| デイルーム内<br>（集団環境） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他利用者に暴言・威嚇・暴力を振るう（利用者間トラブル）</li> <li>・女性職員に対する性的身体接触・卑猥な発言</li> <li>・入浴介助やレクの順番に対する著しい大声・執拗なクレーム</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他利用者の利用控え・恐怖感</li> <li>・フロア全体の介護業務の停止</li> <li>・安全確保の困難</li> </ul> |
| 電話・来所時<br>（ご家族等） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「介護のやり方が気に入らない」と毎日電話で何時間も怒鳴りつける</li> <li>・理不尽な理由による不当な補償（衣類の汚れや紛失に対する過剰賠償）要求</li> <li>・不当な土下座や謝罪文の執拗な請求</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談員・管理者の業務麻痺</li> <li>・精神的疲弊による退職</li> </ul>                     |
| ネット・地域           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネット掲示板や SNS に事業所や職員の実名・誹謗中傷を書き込む</li> <li>・近隣住民やケアマネジャーに事実無根の悪評を触れ回る</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の社会的信用失墜</li> <li>・新規利用者の受け入れ障害</li> </ul>                      |

## 第3章 デイサービス特有の現場対応ポイント

### 1. 送迎時（自宅玄関先・送迎車内）における安全確保

・送迎時間は天候や道路状況により変動することを事前契約時に明確に説明し、同意を得ておきます。

・家族等からの暴言・理不尽な要求に対しては、ドライバー・添乗員はその場で応酬せず、「事業所の管理者より折り返しご連絡いたします」と告げて速やかに立ち去ります。

・車内で暴れる、運転を妨害する等の危険行為がある場合は、安全な場所に停車し、直ちに事業所へ連絡して応援を要請します。

## 2. デイルーム（フロア）における集団生活の安全維持

・他のご利用者の安全と平穏を守ることが最優先です。暴言・暴力・セクハラを行うご利用者に対しては、まず静かな別室（応接室等）へ優しく誘導し、落ち着いていただきます。

・認知症に伴う BPSD（行動・心理症状）か意図的なハラスメントかを、看護職員・機能訓練指導員・主治医等の意見を含めて冷静にアセスメントします。

## 3. 担当ケアマネジャー（居宅介護支援事業所）との強力な連携

・デイサービスは居宅介護支援計画（ケアプラン）に基づきサービスを提供する立場にあるため、ハラスメント発生時はただちに担当ケアマネジャーに報告します。

・対応困難事例については、ケアマネジャー主催のサービス担当者会議の開催を要請し、契約内容の見直し、マンパワー配分、または利用停止・契約解除に向けた協議を行います。

## 第4章 ハラスメント相談・対応手順（詳細フロー）

| 段階              | 対応手順       | 具体的実施内容および留意点                                                                              |
|-----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1段階<br>（発生・相談） | 初期対応と安全確保  | ・事案発生時、直ちに職員・他利用者の安全を確保する。<br>・相談者からの苦情・報告をプライバシーが守られる個室で聞き取る。<br>・不利益取り扱いの禁止を伝える。         |
| 第2段階<br>（事実調査）  | 客観的情報の収集   | ・当事者および日撃職員、送迎ドライバー等から状況をヒアリングする。<br>・送迎記録、介護記録、電話録音、連絡帳等の客観的証拠を確認する。<br>・ケアマネジャーへ第一報を入れる。 |
| 第3段階<br>（審査・協議） | 組織的判断と方針決定 | ・管理者・法人のハラスメント担当者等で緊急会議を開催する。<br>・ハラスメントの有無を判断し、対応方針（指導、体制変更、契約解除等）を決定する。                  |

|                 |             |                                                                                                                      |
|-----------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーと連携しサービス担当者会議を設定する。</li> </ul>                                        |
| 第4段階<br>(措置・回答) | 双方への説明と実行   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員へ対応結果と保護措置について説明する。</li> <li>・相手方（ご家族等）に対し、管理者から組織としての公式回答を伝える。</li> </ul> |
| 第5段階<br>(フォロー)  | メンタルケアと再発防止 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害職員のメンタルケア（産業医面談等）を行う。</li> <li>・事故・トラブル事例として事業所内研修を実施し、予防策を講じる。</li> </ul> |

## 第5章 現場で使える標準対応フレーズ・マニュアル

### 1. 職場内ハラスメントの注意・指導フレーズ

【上司から部下への不適切な指導に対して】

「〇〇さん、指導の必要性は理解できますが、他の職員の目の前で大声で責め立てるのはパワハラとなります。改善点のみを具体的に個室でお話ししてください。」

### 2. デイサービスでのカスタマーハラスメント対応フレーズ

【送迎時間の厳守・即時対応を過剰に要求された場合】

「〇〇様（ご家族様）、送迎時間につきましては他のお客様の交通状況や安全運行の観点から、前後〇分の幅をいただいております。個別のお時間の厳守のご指定はお受けできかねますのでご理解ください。」

【デイルーム・玄関先で大声で威圧・暴言を受けている場合】

「〇〇様、大声を出されますと他のお客様が驚かれますので、落ち着いてお話しいただけますでしょうか。このまま怒鳴られる状況が続くようでしたら、本日のご対応を中断させていただき、管理者より改めてご連絡いたします。」

【長時間の電話や面談で不当に拘束される場合】

「ご利用者の安全確認およびデイサービスのフロア業務がございますので、本日のお電話（お話し）は〇分までとさせていただきます。それ以上のご意見につきましては書面でお受けいたします。」

【契約外のサービス（個人的な用事や介護保険適用外作業）を強要された場合】

「申し訳ございませんが、ご依頼の件は当デイサービスの事業所契約内容および介護保険制度の指定基準の範囲を超えておりますので、お受けすることができません。」

## 第6章 非常事態（暴力・不法侵入等）における緊急対応マニュアル

### 1. 直ちに110番通報（警察介入）を行うべき基準

- ① 職員や他ご利用者に対して直接的な身体的暴力（手が出る、物を投げつける等）が行われた場合
- ② 刃物や危険物を所持・威嚇している場合
- ③ 送迎車内で暴れて安全運転が継続できない場合、または送迎車を不当に制圧・妨害する場合
- ④ 退去を命じたにもかかわらず、事業所敷地内・応接室に居座りを続ける場合（不退去罪）

### 2. 警察通報時の標準手順

「110番通報」の際は、落ち着いて以下を伝えます。

- ・「こちらは〇〇デイサービスセンターです。（住所：〇〇）」
- ・「現在、利用者のご家族が事業所で暴れており、職員に暴行を加えています（または居座っています）。」
- ・「怪我人の有無、相手の人数・性別・興奮状態」

### 3. 利用停止および利用契約解除の手続き

職員や他ご利用者の安全が著しく脅かされ、信頼関係の維持が困難と認められる場合は、法人顧問弁護士および担当ケアマネジャーと協議の上、重要事項説明書・利用契約書に定める「不当行為・信頼関係破壊による利用停止・契約解除条項」に基づき、利用契約を解約します。

## 第7章 職員のメンタルヘルスケアと事後フォロー

### 1. 被害職員への安全確保と緊急ケア

カスハラやハラスメントを受けた職員に対しては、直ちに該当ご利用者・ご家族の送迎・介助担当から外します。精神的ショックが大きい場合は、受診手配や特別休暇の付与等、迅速に対応します。

### 2. 産業医・カウンセリング支援と労災対応

トラウマやメンタル不調が生じた場合は、産業医面談や外部相談窓口への案内を実施します。職務に起因するメンタル不調については、必要な労災申請手続きを事業所として全面的にサポートします。

### 3. 再発防止策の徹底とケース検討

事案発生後は、事業所内でケース検討会を実施し、送迎手順やフロア見守り体制、初期対応の見直しを行います。また定期的なハラスメント研修を実施し、事業所全体の防犯・対応能力の向上を図ります。

令和 8 年 10 月 1 日全面改定・施行