五所川原市地域包括支援センター
カスタマーハラスメント対策基本方針

五所川原市が設置する直営の地域包括支援センター（以下「包括支援センター」という。）では、市民の皆様からのさまざまな相談に対し、職員が真摯に向き合い、適切な支援の提供に努めています。

一方で、窓口や電話等において、社会通念上相当程度を超える要求や、職員の人格を否定するような言動など、職員の尊厳を傷つけるものも見受けられ、これにより職員の心身の健康や安全な就業環境が損なわれることは、結果として地域全体の福祉・介護サービスの低下を招き、市民の皆様への公平なサービス提供に支障をきたすことにもなりかねません。

市民の皆様の尊厳と安全を守るとともに、職員が安心して業務に専念できる環境を確保するため、包括支援センターにおけるカスタマーハラスメント対応に関する基本方針を策定することとしました。

なお、認知症の症状によるものや疾病の特性、あるいは心身の不調等に起因する言動については、カスタマーハラスメントの対象とはせず、適切な支援、多職種連携による解決に努めます。

支援を必要とする方への寄り添いと、職員および市民の皆様の安全・就業環境の確保の両立を図ってまいります。

1．カスタマーハラスメントの定義

包括支援センターの利用者やその関係者からの相談対応や支援等の業務における要求

や言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものをいい、職員の就業環境を害するおそれがあるものを指します。

２．カスタマーハラスメントに該当する主な行為の例

１）要求内容の妥当性に欠ける場合の例（不当な要求）

・制度上対応できない事項の強要（法規や運用基準に反する要求など）
・包括支援センターの業務範囲を超えた対応の要求（私的な私用物の購入・手伝いの強制など）
・過失責任のない事案に対する謝罪の要求や金銭の要求
・合理的な理由のない担当者の変更の執拗な要求

２）手段・態様が社会通念上不相当な場合の例（迷惑・悪質な言動）

・暴行、傷害、身体的攻撃
・脅迫、威圧的・脅し的な言動（「許さない」「どう責任をとるんだ」等の威嚇）
・暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言

・執拗なつきまとい、長時間の居座り、監禁的行為、不退去
・同じ要望や苦情の過度に繰り返す行為（電話の鳴らし続け、頻繁な来所等による業務妨害）
・SNS やインターネット上での根拠のない誹謗中傷、個人情報の暴露
・正当な理由のない土下座の要求

３．カスタマーハラスメントへの対応

１）組織的な対応の徹底

カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合は、個人の職員だけで対応せず、組織として毅然とした態度で対応します。

２）サービスの中断、制限等

悪質な行為と判断した場合には、相談や対応を一時中断、お断りすること、または包括支援センター（庁舎）からの退去を求めることがあります。

３）法的措置等の実施

悪質な行為や犯行行為と認められる場合には警察への通報や、弁護士と連携した法的措置等を講じます。

４．基本的な対策について

１）相談、報告体制の構築

カスタマーハラスメントを受けた、またはそのおそれがあると感じた職員は、速やかに所属長に報告・相談できる体制を整え、報告を受けた所属長は、必要に応じて複数人での対応への切り替え、電話の切断、包括支援センター（庁舎）及び訪問先からの退去要請などの指示を行います。

改善が見られない場合や職員の安全を確保しながら対応を継続する事が困難と判断した場合は、市マニュアルに従い、法的措置を講じる等職員の安全を守ります。

２）職員の利用者宅等訪問先での対応

カスタマーハラスメント行為にあたる事象が生じた際は、我慢して対応を続けず、「一度内容を整理し、上司と協議してから改めて対応します」と冷静に告げて、その場から撤収します。また、過去に暴言や理不尽な要求があった世帯や事前の連絡で予兆がある世帯等へは、２人以上の同行訪問で対応します。

３）証拠の記録・保管

暴言や脅迫的な言動に対しては、対応記録を詳細に作成するほか、必要に応じて通話録やボイスレコーダー等による記録を行い、組織として保存します（減算回避（特段の事情）の根拠として保存）。

※特段の事情とは、利用者の事情（利用者の緊急入院、短期入所（ショートステイ）の利用、自然災害による被災、感染症等の影響等）により、予定日におけ

る面接をすることができない場合を主とし、職員に起因する事情は含まれないが、カスタマーハラスメント行為は特段の事情に含めるものとします。

４）心身のケア

被害を受けた職員に対し、必要に応じて産業医やカウンセラーによるメンタルヘルスケア、休暇取得の配慮など、事後対応に万全を期すこととします。

５）包括支援センター利用者等への理解と協力の求め方

包括支援センターは、市民が安心して利用でき、また、職員が安心、安全に働く場でもあることを広く周知し、適正な利用への理解と協力を求めます。

そのほか、著しい迷惑行為が確認された場合には、今後の相談・支援をお断りする場合があることを明示します。

６）研修および啓発

カスタマーハラスメントに対する理解を深め、適切な初期対応や予防策を講じるため、定期的な職員研修及び情報共有を実施します。

※本方針は、五所川原市職員カスタマーハラスメント対策基本方針及び五所川原市職員のための接遇・不当要求行為等対応マニュアル（以下「市マニュアル」という。）、不当要求行為等・カスハラへの対応フロー（以下「市フロー」という。）に準拠するものです。

この方針は、令和８年１０月１日から施行する。