**【使用方法】カスハラ対応報告書・自己点検チェックリスト（介護事業所用）**

**1. 目的**

**本資料は、介護事業所における カスタマーハラスメント（カスハラ）対応 を正確に記録するための「報告書」です。スタッフ自身のスキルを振り返るための「自己点検チェックリスト」として活用し、  
現場の安全確保・スタッフ保護・再発防止に役立てることを目的としています。**

**2. 使用対象**

* **新人職員・パートスタッフのOJT研修**
* **管理者・ベテランスタッフのケース検証**
* **外部相談窓口・顧問社労士への報告・共有資料**
* **年度末のリスク対策記録（実地指導対応）**

**3. 配布手順（研修・現場での活用方法）**

| **手順** | **内容** | **担当** |
| --- | --- | --- |
| **① 配布・説明** | **新人研修・定期研修の冒頭で配布し、書き方を説明** | **研修担当** |
| **② 模擬事例演習** | **ロールプレイ・ケーススタディを用いて実際に記入** | **研修担当** |
| **③ 実務使用** | **実際のカスハラ事案発生時に記入・提出** | **現場職員** |
| **④ 上司確認** | **記入後、管理者が内容を確認し対応方針を記録** | **管理者** |
| **⑤ チェックリスト記入** | **対応後、自身で振り返り・自己評価** | **現場職員** |
| **⑥ チーム共有** | **事例を会議で共有し、マニュアル改善に反映** | **管理者** |

**4. 記録保存・管理方法**

| **記録区分** | **保存場所** | **保存期間** |
| --- | --- | --- |
| **報告書（紙）** | **施設内管理用キャビネット（施錠管理）** | **3年目安** |
| **報告書（データ）** | **サーバー・クラウド管理（職員アクセス制限付）** | **5年目安** |
| **チェックリスト** | **年次研修フォルダ・OJT記録フォルダ** | **1年目安** |
| **共有・振り返り** | **事例会議・職員研修の資料として使用** | **必要に応じ** |

**5. 運用のポイント**

* **記録は 客観的事実 を優先**
* **発生日時・発言内容・初動対応を正確に残す**
* **「要改善」項目は上司と相談し対応策を検討**
* **トラブルが続く場合は 外部相談窓口・顧問社労士 に報告**
* **年1回以上の見直しを実施し、実地指導対策にも活用**

**カスハラ対応報告書（介護事業所用）**

**監修：RESUS社会保険労務士事務所**

**【目的】**  
本報告書は、利用者・ご家族等からのカスタマーハラスメント事案について、事実の正確な記録・共有を目的としています。

**1. 基本情報**

| **項目** | **記入欄** |
| --- | --- |
| 対応日 |  |
| 対応者（記入者） |  |
| 発生場所 |  |
| 対象者・利用者名 |  |
| その他関係者 |  |

**2. 発生状況の詳細**

日時、状況、相手の発言・行動、自身の対応を事実に基づいて記入してください。

（記入欄）

**3. 初動対応・現場での判断**

どのように安全確保・声掛け・報告を行ったか記載してください。

（記入欄）

**4. 上司・管理者への報告内容**

報告した日時、内容、対応方針などを記録してください。

（記入欄）

**5. 外部相談・専門家対応**

必要に応じて社労士や外部相談窓口へ相談した内容を記入してください。

（記入欄）

**6. チーム内共有・再発防止策**

会議や研修で共有した内容、マニュアル改善などを記載してください。

（記入欄）

**7. 記入者署名・確認欄**

| **項目** | **記入欄** |
| --- | --- |
| 記入者署名 |  |
| 管理者確認 |  |

**🔑 ポイント**

* 簡潔でも「いつ・誰が・何をしたか」を明確に記録
* 客観的事実を優先し、主観的表現は避ける
* 再発防止策の検討や職員保護のために必須資料として活用

**カスハラ対応自己点検チェックリスト（介護事業所用）**

**監修：RESUS社会保険労務士事務所**

**【使い方】**

* カスタマーハラスメント（利用者・家族等からの暴言・過剰要求・SNS中傷など）に遭遇した際の行動を自己点検できます。
* 各項目を「はい」「いいえ」「要改善」でチェックし、必要に応じてコメント欄を記入してください。

| **No.** | **項目** | **はい** | **いいえ** | **要改善** | **コメント** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 危険を感じた際に、まず自分の安全を優先し距離をとれた |  |  |  |  |
| 2 | 周囲の職員やナースコールなどで助けを呼ぶことができた |  |  |  |  |
| 3 | 暴言やクレーム時に感情的にならず対応できた |  |  |  |  |
| 4 | 「確認しますので少々お待ちください」など中立的な声掛けができた |  |  |  |  |
| 5 | その場で即断・即答せず、対応を保留して上司に判断を委ねた |  |  |  |  |
| 6 | 直属上司や先輩に状況を簡潔に報告できた |  |  |  |  |
| 7 | 発生日時・場所・相手の言動・自分の対応を客観的に記録した |  |  |  |  |
| 8 | 管理者に報告し、対応方針を確認した |  |  |  |  |
| 9 | 必要に応じて外部相談窓口や社労士に連絡できる体制を把握していた |  |  |  |  |
| 10 | チーム内で事例を共有し、再発防止策を検討した |  |  |  |  |
| 11 | 利用者・家族との契約やサービス範囲を正しく説明できた |  |  |  |  |
| 12 | 自身がストレスや不安を感じた際、相談できる相手や窓口を把握している |  |  |  |  |

**🔑 活用のポイント**

* 研修終了後の職員自己評価やOJTチェックに活用可能
* 「要改善」にチェックがついた項目は、先輩職員・管理者との振り返りで対応策を決定
* 介護現場特有の「暴言・過剰要求・セクハラ・SNS中傷」など幅広いカスハラ事案に対応
* 月1回や定期研修後の自己点検ツールとして使用推奨