社会福祉法人松柏会　カスタマーハラスメント対応フローチャート

1

発生

利用者・家族などによる暴言暴力威嚇などの行為

- 職員の安全確保
- 目撃者確認
- 上長に報告
- Incident Report 作成
- 録音/録画/写真など
- 診断書など

↓

当該部署通達

苦情かクレームか客観的に判断

現場での対応が困難であれば２へ

2

一次判定

上長による

利用者の場合	家族/親族などの場合
◆ BPSD・精神疾患・不安等による言動か否か ◆ 故意.・悪意の有無	◆ 社会通念上許容範囲内か否か ◆ 職務への影響の有無 ◆ 職員の心身への影響の有無

↓

事実確認

関係者から聴取：被害職員　目撃職員

利用者/家族など

資料収集：録音録画写真・記録・診断書など

↓

二次判定

法人事務局・運営担当理事による対応決定

当該事業所通達

↓

改善要求

法人事務局・運営担当理事による対応

注意・指導・是正要請（必要であれば書面）

サービス一時中断

弁護士や行政に相談

評議員・第三者委員に相談

警察に相談

応じなければ３へ

3

契約解除措置

全職員通達

職員の安全確保

↓

契約解除

書面による通知

代替サービスの提案

利用者・家族への説明と同意書取得

↓

応じなければ

法的措置

弁護士依頼

必要であれば警察通報