

カスタマーハラスメント防止について

冊子作成の趣旨

近年、顧客や取引相手等、契約における優位な立場を利用した、悪質な要求や理不尽なクレーム行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が医療・福祉の現場でも問題になっている。

過剰な支援要求や威圧的な言動など、患者・利用者から専門職に向けた身体・精神及び性的な被害を受けている現状が一部で報告されている。

それにより、従事者の離職や自立を阻害するサービスの提供が常態化することは、介護保険制度による事業の適切な運営を困難にし、サービスの質の低下を招来する懸念がある。

このため、利用者及びその家族等に対し、介護保険制度によるサービスのルールやマナーの理解を図ると同時に、専門職もまた、正当なニーズに対するサービスであるか判断ができるよう啓発を行い、良好な関係性に基づくサービス利用ができる環境を構築する。

経緯

○令和4年7月7日 令和4年度第1回在宅医療推進連絡協議会

→千葉県介護支援専門員協議会より

カスタマーハラスメントに対する相談窓口及びハラスメント防止の啓発についての意見を受けて、行政で検討することとした。

【在宅医療・推進連絡協議会の政策提言】

- ①介護保険サービスに関するハラスメント防止の啓発冊子の作成
- ②介護保険サービスのハラスメント等の相談窓口の周知

取組

啓発冊子検討ワーキンググループ(全3回)

ワーキンググループ

(1)第1回(令和4年9月28日) 第2回(令和4年11月22日)

- ・参加者 介護保険管理課 介護保険事業課 地域包括ケア推進課 在宅医療・介護連携支援センター
- ・内容 今後のスケジュールについて 原案の作成について 予算について

(2)第3回(令和5年2月2日)

- ・参加者 市介護支援専門員協議会 千葉県ホームヘルパー協議会 千葉市老施協
あんしんケアセンター 高齢障害支援課 上記(1)
- ・内容 リーフレット、ポスター原案について

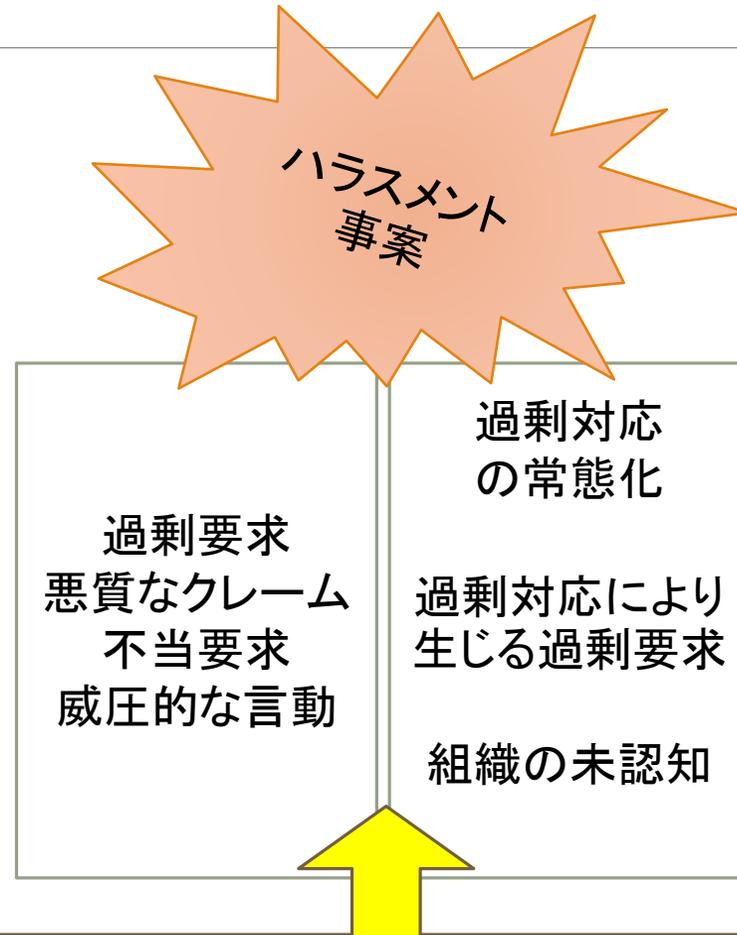
コンセプト

(利用者側)

(事業者側)

権利意識
要求レベルの増加
情報量の増加

安易なトラブル回避
親切心・使命感
業績の維持



ハラスメント事案とならないよう、双方へ注意喚起と周知を行う。

使用について

○リーフレット

事業者向けに配布し、主に契約やサービス説明の機会において、「サービスを提供し難い事由」や「背信行為」を具体的に教示する資料として活用を周知する。

また、支援経過などに、「契約説明において、**千葉県発行のリーフレット**を用いて、ハラスメントとなり得る行為について説明した。」等と記載し、説明の挙証資料として活用する。

○ポスター

保健福祉センターやあんしんケアセンターなどに配布し、市民向けに、介護保険サービスの利用において、気を付けるべき行為の周知啓発として掲示する。