

カスハラ発生時 対応フロー

【事業所名】 職員携帯・掲示用

オレンジ色の [] 部分を、貴事業所の情報に置き換えてご使用ください。

1

身の安全を確保

可能ならその場を離れる。訪問中の緊急時は無理をしない。



2

管理者へ電話報告

一人で抱え込まず、その日のうちに報告する。（【電話番号】）



3

事実確認

本人・関係者・記録から事実確認。必要に応じ主治医・地域包括支援センターへ確認（ＢＰＳＤの可能性も検討）。



4

対応方針の決定

複数名対応／担当変更／市町村・国保連への相談／警察通報の可否を組織で判断。



5

被害職員のフォロー

必要な休養、業務調整、メンタルヘルスケアを行う。



6

記録・再発防止

発生報告書を作成し、職員間で共有。再発防止策を検討する。

相談・報告窓口

責任者：【氏名】

TEL：【電話番号】

受付：【受付時間】

外部連携先

【市区町村名】 高齢介護福祉課：【電話番号】

【都道府県名】 国民健康保険団体連合会：【電話番号】

警察（緊急時）： 110

迷ったら、まず一人で判断せず管理者へ。認知症の周辺症状（ＢＰＳＤ）の可能性がある場合は、主治医・地域包括支援センターと連携して判断します。