カスタマーハラスメント対応指針

第１条（目的）

本指針は、社会福祉法人かすみが丘学園（以下、「法人」という）における利用者・ご家族・関係者等からの不当な言動（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」という）を防止し、従業員等が安全かつ尊厳をもって業務に従事できる職場環境を確保し、あわせて従業員等の生命・身体・精神の安全を守ることを目的とする。

第２条（基本理念）

法人は、すべての業務において「尊厳」「信頼」「共生」の理念を重んじ、誠実・丁寧な対応を行う。利用者の尊厳と意思を尊重し、障害特性や行動の背景を丁寧に把握すると共に、従業員等の安全と就業環境を守るため、組織として適切かつ統一的に対応する。

２　同時に、従業員等の人格・尊厳を擁護し、理不尽・過度な要求や暴言から従業員等を保護する。

３　カスハラ行為が発生した場合は法人として責任をもって対応し、個々の従業員等に過度な負担をかけない。

４　本指針を法人内外に公表し、利用者・ご家族・関係者等にも理解と協力を求める。

第３条（定義）

本指針におけるカスハラとは、利用者・ご家族・関係者等が行う言動であって、業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害するものをいう。

具体例：暴言・威嚇・人格否定・身体的攻撃・過剰要求・長時間拘束・性的言動・SNS での誹謗中傷など。

ただし、正当な苦情・改善要求・意見申出はこれに含まれず、利用者が社会的障壁の除去を求めること自体はカスハラではない。

第４条（適用範囲）

本指針は、法人が運営する全事業所およびすべての従業員等に適用する。

第５条（従業員等による初期対応）

従業員等はカスハラと思われる言動を受けた場合、まず自己の安全を確保し、複数名で対応する。周囲の利用者を安全な場所に移動し、危険物の排除、必要に応じて医療対応を行う。

２　暴言・威嚇・脅迫等が続く場合は、対応を中断し退避する判断を優先する。

３　対応後は速やかに記録を作成し、所定様式（別紙１「カスタマーハラスメント対応記録票」、別紙２「中断報告書」）に基づき上司へ報告する。

第６条（管理者による確認・判断）

報告を受けた管理者や担当窓口は、事実関係を確認し、対応方針を決定する。必要に応じて外部機関と連携する。

２　管理者や担当窓口は、以下のような判断フローに基づきカスハラと判定した場合は、組織としてカスハラ対応するものとする。

(1) 何が起きたか事実関係の確認を行う

(2) 相手の意思・要求は何か、また行動の背景を把握確認する

(3) 障害特性や体調、環境要因はないか確認する

(4) 合理的配慮や意思決定支援は十分だったか

(5) それでも社会通念上許容される範囲を超えているか

(6) 従業員等の安全や就業環境に重大な影響があるか

第７条（対応実施）

法人としての対応方針に基づき、説明・協力要請・面談等を実施し、従業員等の心身ケアを行う。

第８条（フォローアップと再発防止）

対応内容を振り返り、改善点を共有し、再発防止策を実施する。

第９条（相談窓口）

相談担当者を設置し、匿名相談も可能とする。

２　相談・申告・調査等に関与した従業員等への不利益取扱いを禁止する。

３　相談窓口は、外部専門家（社会保険労務士、弁護士、産業医等）と連携し、必要に応じて助言を受ける。

第１０条（記録と秘密保持）

対応記録は適切に保管し、関係者以外への漏洩を防止する。

第１１条（教育・研修）

全従業員等を対象に、年 1 回以上のカスハラも含めた統合ハラスメント防止研修を行う。

第１２条（利用者・ご家族・関係者等への周知）

利用契約時に説明し、施設内掲示や文書で周知を図る。

第１３条（対応レベルの分類）

以下のような対応レベルを目安とし、段階的に対応を強化する

(1) レベル１：一時的な言葉の乱れ、大声・拒否・要求等

→　担当従業員等が対応、意思確認・環境調整を行う

(2) レベル２：繰り返される暴言、威圧、要求等

→　複数従業員等で対応、管理者に報告

(3) レベル３：叩く、蹴る、物を投げる等の暴力、

→　安全確保、管理者に報告し単独対応禁止、状況・背景のアセスメント実施、必要に応じて医療・相談支援・行政等との連携

(4) レベル４：重大な暴力、脅迫、危険行為等

→　緊急安全確保、管理者判断、必要に応じて関係機関等への連絡

第１４条（サービス制約・停止の判断基準）

著しいカスハラが継続し、改善が見られない場合は、事実確認・経過記録・再発防止措置を経て、法人としての合理的判断により、契約の見直し・利用制限・サービス停止を行う。

第１５条（公表および透明性）

本指針を法人ウェブサイト・施設内掲示で公表し、従業員等・利用者・ご家族・関係者等に周知する。

附則

本指針は、2026 年 11 月　1 日より施行する。

別紙１　カスタマーハラスメント対応記録票

① 発生日・時刻	年　　月　　日（　　）　　時　　分頃
② 発生場所	
③ 発生者	利用者本人／ご家族／関係業者／その他（　　）
④ 状況（具体的な言動・行動）	
⑤ 対応経過（時系列）	
⑥ 影響（結果）（精神的ショック／業務中断／他利用者の混乱等）	
⑦ 初期判断（危険度区分）	□通常苦情　　□暴言等　　□威嚇・暴力等
⑧ 管理者確認結果	
⑨ 外部連携	□行政機関　□社労士　□弁護士　□相談支援専門員　□産業医
⑩ 再発防止策	
⑪ 記録者名／所属	
⑫ 上長確認	氏名：　　日付：　　印：

※ 記入後、速やかに記録を残し、報告書として保存（3年間保管）。

別紙２　中断報告書（退出基準チェック付き）

① 発生日・時刻	年　　月　　日（　　）　　時　　分頃
② 対応者名	
③ 発生場所	
④ 中断の判断理由	□暴言　□身体的攻撃　□性的言動　□拘束　□録音撮影　□酩酊危険　□他影響
⑤ 中断時の対応内容	
⑥ 管理者報告時刻	時　　分　（報告者：　　）
⑦ 外部通報・連携	□行政機関　□社労士　□弁護士　□相談支援専門員　□産業医
⑧ 被害従業員等ケア	□面談　□休養　□配置転換　□カウンセリング
⑨ 今後の対応方針	
⑩ 作成者／所属	日付：　　印：
⑪ 管理者確認	氏名：　　日付：　　印：

※ 退出基準該当時は、即退避・管理報告・記録作成を行う。

施設内掲示・周知文書

職員・利用者すべての安全と尊厳を守るために

社会福祉法人かすみが丘学園は、すべての方が安心して利用できる環境を守るため、以下のような迷惑行為・ハラスメント行為には、対応を中止・制限する場合があります。

・暴言・威嚇・脅迫・人格否定
・過剰な要求・長時間拘束・過剰な謝罪要求
・身体的攻撃・危険行為・性的言動
・無断録音・撮影・SNS での誹謗中傷
・職員への不当な接触・圧力・差別的言動

これらの行為が認められた場合、状況に応じて対応の中断・面談制限・退去要請・契約見直し・関係機関への通報等の措置を講じます。

当法人は、令和 7 年改正 労働施策総合推進法および厚生労働省指針に基づき、ハラスメント防止と職員の安全確保に取り組んでいます。

ご理解とご協力をお願いいたします。