

# カスタマーハラスメント対応指針

## 第1条（目的）

本指針は、社会福祉法人白女林（以下「本法人」という。）において、利用者・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）をはじめ、職員間その他のすべてのハラスメントを防止し、職員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、あわせて職員の生命・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）

本法人は、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。

- 2 同時に、職員の人格・尊厳を擁護し、理不尽・過度な要求や暴言から職員を保護する。
- 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、個々の職員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タマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、利用者・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、職員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ないが、手段・態様が過剰な場合はカスハラとみなす。

## 第4条（適用範囲）

本指針は、本法人が運営する全事業所およびすべての職員に適用する。

## 第5条（職員による初期対応）

職員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。

- 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5分以内に記録を作成し、所定様式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。

#### 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、職員の心身ケアを行う。

#### 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・調査等に関与した職員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）

全職員を対象に、年1回以上の統合ハラスメント防止研修を行う。

#### 第12条（利用者・ご家族への周知）

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）

軽度：一時的な言葉の乱れ

中度：繰り返される暴言等

高度：脅迫・暴力等

※対応は段階的に強化する。

#### 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、職員・利用者・家族等に周知する。

#### 附則

本指針は、令和 7 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 / 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)	<input type="checkbox"/> 通常苦情 <input type="checkbox"/> 暴言等 <input type="checkbox"/> 威嚇・暴力等
⑧ 管理者確認結果	
⑨ 外部連携	<input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> 社労士 <input type="checkbox"/> 弁護士 <input type="checkbox"/> 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、5 分以内に一次記録を残し、翌営業日までに正式報告書として保存 (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	<input type="checkbox"/> 暴言 <input type="checkbox"/> 身体的攻撃 <input type="checkbox"/> 性的言動 <input type="checkbox"/> 拘束 <input type="checkbox"/> 録音 <input type="checkbox"/> 撮影 <input type="checkbox"/> 酩酊危険 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> 社労士 <input type="checkbox"/> 弁護士 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> 産業医
⑧ 被害職員ケア	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 休養 <input type="checkbox"/> 配置転換 <input type="checkbox"/> 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・上長報告・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

当法人は、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・警察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。

令和7年11月1日  
社会福祉法人 白女林  
理事長 森 一也