

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る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 1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、以下のようない迷惑行為・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止・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 白女神
理事長 森 一也