

社会福祉法人共栄福祉会 カスタマーハラスメント対策実施要領

第1章 総則

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法人共栄福祉会（以下、「法人」という。）が運営する全ての事業所において、利用者及びその家族、その他の関係者等からの不当な言動や過度な要求等によるカスタマーハラスメントから職員を守り、安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者に対する適切かつ継続的なサービス提供を維持することを目的とする。

(適用範囲)

第2条 この要領は、法人が設置する事業所（若竹保育園、板屋学園、若久緑園、その他法人が運営する全ての事業所）及びそこで業務に従事する全ての役職員、非常勤職員、パート職員、派遣労働者、ボランティア等に適用する。

(関係法令・指針との関係)

第3条 この要領は、労働施策総合推進法、障害者総合支援法、児童福祉法、社会福祉法その他の関係法令及び厚生労働省が公表するカスタマーハラスメント対策等に関する指針を踏まえて定めるものであり、これらに抵触する場合は法令等を優先する。

第2章 定義と留意点

(カスタマーハラスメントの定義)

第4条 カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）とは、法人の提供するサービスの利用者、その家族、代理人、地域住民、取引先その他法人に対して影響を及ぼす者（以下「利用者等」という。）からの言動のうち、次の各号のいずれかに該当し、またはそのおそれがあり職員の就業環境を害するものをいう。

- (1) 暴力・傷害、物の破壊等の身体的な攻撃
- (2) 脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、差別的な発言等の精神的な攻撃
- (3) 長時間にわたる拘束、同様の内容の執拗な問い合わせ、電話・メール等の継続的な送信
- (4) 合理的な範囲を超えた過度な要求、サービス提供の範囲を著しく逸脱した要求
- (5) 土下座の強要、謝罪文の執ような要求、金銭や物品の不当な要求
- (6) 職員に対する性的な言動や卑猥な発言、身体接触の強要等
- (7) SNS、インターネット等における誹謗中傷、名誉毀損、個人情報等の拡散等
- (8) 前各号に準ずる行為であって、職員の心身に重大な負担を与えるもの

(障害特性・病状への配慮)

第5条 利用者の障害特性、認知症その他の病状、発達段階等により、本人の意思やコントロールを十分に伴わない言動が見られる場合には、その医療的・心理的背景や支援計画を踏まえて対応し、直ちにカスハラとみなさないものとする。ただし、そのような場合であっても、職員の安全確保や就業環境の保全が必要なときは、本要領に基づき適切に対応する。

(入所系特有の留意点)

第6条 入所者の障害特性や病状に起因する言動については、行動障害、発達特性、認知症症状等との関連を検討し、支援としての対応とカスハラ対応を切り分ける。

2 保護者・家族等からの要求が、入所者本人の最善の利益と相反する場合には、本人の意思や権利擁護の観点を優先して対応を検討する。

第3章 体制と役割

(法人本部の役割)

第7条 法人本部は、カスハラ防止と対応に関する基本方針の策定、職員研修の企画・施設長への提案、事案発生時の相談・支援、関係機関との連携及び本要領の見直し等を行う。

(施設長の役割)

第8条 各事業所の施設長は、次に掲げる事項を担う。

- (1) 職員がカスハラを受けた場合の第一義的な相談窓口となること
- (2) 事案発生時の事実確認、リスク評価および初期対応の指揮
- (3) 法人本部への報告及び連携
- (4) 必要に応じた外部機関（警察、行政、弁護士等）との連絡調整
- (5) 事後の職員ケア及び職場環境の改善

(職員の役割)

第9条 職員は、カスハラを受けた場合または受けるおそれがある場合には、速やかに施設長等に相談し、定められた手順に従い記録・報告を行う。また、利用者等とのやりとり際には、冷静かつ適切な対応に努めるとともに、自身の安全と健康を守る行動を優先する。

第4章 予防と啓発

(利用者等への周知)

第 10 条 法人及び各事業所は、玄関、受付、パンフレット、ホームページ等において、次の内容を周知する。

- (1) 法人の理念および職員の安全・尊厳を守る方針
- (2) カスハラとなるおそれのある行為の例
- (3) カスハラ行為があった場合には、サービスの提供方法の変更、中断または中止等を行う場合があること
- (4) 暴力・脅迫その他の違法行為があった場合には、警察等関係機関に通報することがあること

(職員研修)

第 11 条 法人は、少なくとも年 1 回、カスハラ防止と対応に関する研修を実施し、次の事項について周知・徹底を図る。

- (1) カスハラの定義および具体的事例
- (2) 障害特性・病状等を踏まえた支援とカスハラ対応の区別
- (3) 安全確保のための行動（複数対応、距離の確保、避難等）
- (4) 事案発生時の報告・記録手順
- (5) 心身の不調時の相談窓口

第 5 章 発生時の対応フロー

(初期対応の原則)

第 12 条 カスハラ事案が発生または発生のおそれがある場合には、次の原則に従う。

- (1) 職員および他の利用者の安全を最優先とすること
- (2) 職員が一人で抱え込まないこと
- (3) 対応内容を簡潔に記録すること
- (4) 冷静かつ丁寧な説明に努めつつも、不当な要求には応じないこと

(その場での対応)

第 13 条 危険が切迫しているときは、直ちにその場から離脱し、他の職員または施設長の支援を求める。また、必要に応じて警察に通報する。

- 2 暴言等が続く場合には、「そのような言動はおやめください」「冷静にお話しいただけない場合は本日の対応を終了します」等を伝える。
- 3 長時間の拘束や同様の内容の反復的な電話等については、「本日お伝えできることは以上です」「今後は書面または担当者を通じてのご連絡をお願いします」等と区切りをつける。

- 4 障害特性や病状の影響が疑われる場合には、支援計画や家族・関係機関との連携を踏まえ、対応方法を検討する。

(記録・報告)

第14条 カスハラは、利用者等の事業所に対する苦情から発展するケースが多いことから、カスハラと思われる事案が発生した場合、対応した職員は、口頭での報告に加え、できるだけ速やかに「カスタマーハラスメント簡易記録シート」(様式第1号)を作成し苦情解決に関する規程第4条に規定する苦情受付担当者に提出する。

- 2 苦情受付担当者は、複数の職員からの聞き取り、音声、防犯カメラの映像等により事実確認に努め、必要と判断した場合は、「カスタマーハラスメント発生報告書」(様式第2号)に、次の事項を記録し施設長に提出する。

- (1) 発生日・時刻・場所
- (2) 関係者(利用者名、家族名等)
- (3) 具体的な言動の内容
- (4) 職員の対応及び利用者等の反応
- (5) 職員本人及び他の利用者への影響
- (6) 施設長等への報告日時と指示内容

(施設長による対応)

第15条 施設長は、報告を受けた後、必要に応じて次の事項を行う。

- (1) 事実関係の確認とカスハラ該当性の評価
- (2) 緊急度・重大性に応じた安全確保措置の指示
- (3) 法人本部への報告、法人幹部会での協議
- (4) 関係職員への聞き取り及び記録の補完
- (5) 利用者等との面談、文書による注意喚起、支援内容の見直し等の対応方針の決定

第6章 対応措置

(注意喚起及び改善の要請)

第16条 施設長は、カスハラに該当またはそのおそれがあると判断した場合、当該利用者等に対し、口頭または文書により次の事項を伝える。

- (1) 当該言動が職員や他の利用者に与える影響
- (2) 今後控えていただきたい具体的な行為
- (3) 改善が見られない場合に検討し得る措置

(サービス提供方法の見直し)

第17条 相手方が前条でも改善が見られない場合または重大なカスハラが認められる場

合には、施設長は法人本部と協議のうえ、次のような措置を検討する。

- (1) 複数職員での対応への切替え
- (2) 対面から文書・窓口限定での対応への変更
- (3) 対応時間帯・回数の制限
- (4) 担当職員の変更
- (5) 他機関との連携による支援方法の調整
- (6) サービス提供の一時中断または終了（契約解除）の検討

（警察・行政・弁護士等との連携）

第 18 条 施設長は、暴力、脅迫、器物損壊、ストーカー行為、名誉毀損その他の違法行為がある場合、またはそのおそれが高い場合には、速やかに警察、行政機関、顧問弁護士等への相談・通報を行う。

第 7 章 職員のケアと再発防止

（職員の心身のケア）

第 19 条 施設長は、カスハラ事案に関与した職員に対し、必要に応じて面談を行い、心身の不調が疑われる場合には、産業医、外部相談窓口等の利用を勧奨する。法人は、メンタルヘルス相談や外部カウンセリング等、職員が相談しやすい体制の整備に努めるものとする。

（事後検証と情報共有）

第 20 条 法人本部及び事業所は、重大なカスハラ事案について、原因分析、対応の振り返り、再発防止策の検討を行い、その結果を関係職員に共有する。また、必要に応じて本要領および各事業所の具体的手順書を見直す。

第 8 章 雑則

（記録の保存）

第 21 条 カスハラに関する記録は、個人情報保護法その他関係法令に留意しつつ、事案の性質に応じて適切な期間保存し、再発防止・職員保護の目的の範囲で活用する。

（要領の見直し）

第 22 条

本要領は、法令・指針の改正状況、社会情勢の変化、事業所における事案の発生状況等を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行うものとする。

《附則》

1. この要領は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。

社会福祉法人共栄福祉会カスタマーハラスメント簡易記録シート

記入日時： 年 月 日 時 分

記入者： 所属：

発生日： 年 月 日 ()

時間帯： ☐ 午前 ☐ 午後 ☐ 夜間

場所：

☐ 施設内 () ☐ 利用者宅 ☐ 電話 ☐ メール／SNS

☐ 送迎中 ☐ その他 ()

☐ 利用者本人 ☐ 保護者・家族 ☐ 関係事業所 ☐ 地域住民

☐ その他 ()

氏名・特徴 (分かる範囲で)：

(覚えている範囲で、そのままの言葉で)

・
・

(該当するものに○)

暴言・人格否定／威圧的な態度／長時間の拘束／
過度な要求／金銭・物品の要求／暴力・物を叩く／
SNS やインターネットでの書き込み／その他 ()

自分の状態：

驚いた／怖かった／腹が立った／涙が出た／
体調不良 ()／業務ができなかった など

周囲への影響：

他利用者が不安そうだった／サービスが止まった など

・職員交代／管理者を呼んだ／応対を終了した など

・

報告した相手：

報告した日時： 年 月 日 時 分

社会福祉法人共栄福祉会カスタマーハラスメント発生報告書

報告日： 年 月 日

所属事業所：

担当職員名：

連絡先（内線等）：

発生日： 年 月 日（ ）

発生時刻： 時 分頃 ～ 時 分頃

発生場所：

☐ 施設内（ ）

☐ 利用者宅

☐ 電話

☐ メール／SNS

☐ 送迎中

☐ その他（ ）

区分：

☐ 利用者本人 ☐ 保護者・家族 ☐ 法定代理人 ☐ 関係事業所 ☐ 地域住民 ☐ その他（ ）

氏名・続柄等（分かる範囲で）：

連絡先（分かる範囲で）：

（簡潔に時系列で記載）

・
・

（できるだけ発言をそのまま、具体的に）

・
・

行為の分類（該当するものに✓）

☐ 暴力・傷害 ☐ 物の破壊 ☐ 脅迫・威圧的言動 ☐ 人格否定・侮辱 ☐ 差別的発言 ☐ 長時間拘束

☐ 同様の内容の反復的連絡 ☐ 過度・不当な要求 ☐ 金銭・物品等の不当要求

☐ 性的言動・身体接触の強要 ☐ SNS・インターネット上での誹謗中傷・拡散

☐ その他（ ）

職員本人への影響（複数選択可）

☐ 強い不安・恐怖 ☐ 怒り ☐ 落ち込み ☐ 涙が止まらない ☐ 身体症状（ ）

☐ 業務継続困難 ☐ 休職検討 ☐ 退職検討 ☐ 医療機関等を受診（予定含む）

☐ その他（ ）

他の利用者・職員への影響

☐ サービス中断・遅延 ☐ 他利用者の不安・混乱 ☐ 事業運営への支障

☐ その他（ ）

☐ 対応職員の交代 ☐ 施設長・リーダーへの引継ぎ ☐ 面談場所の変更 ☐ 対応の中止を宣言

☐ 退所・退室・退去の要請 ☐ 警察への通報

☐ その他（ ）

具体的な対応内容（誰が、何を、いつ実施したか）

・

同席者・目撃者

氏名・所属：

内容：

☐ 軽度 ☐ 中等度 ☐ 重度

理由・所見：

・

施設長への報告 年 月 日 時 分

法人本部への報告 年 月 日 時 分

外部機関への連絡（該当に✓）

☐ 警察

☐ 行政機関

☐ 相談支援事業所

☐ 医療機関

☐ 弁護士

☐ 社会保険労務士

☐ その他（ ）

連絡内容・担当者：

・

利用者等への対応（該当に✓）

☐ 注意喚起・説明

☐ 対応職員の複数配置

☐ 対応時間・方法の制限

☐ 担当職員の変更

☐ サービス内容の見直し

☐ 利用一時中止

☐ 契約解除・利用終了の検討

☐ その他（ ）

具体的内容：

・

職員への支援（該当に✓）

☐ 管理職による面談 ☐ 勤務配慮 ☐ 休養の確保

☐ 産業医・医療機関の受診勧奨 ☐ 外部カウンセリング紹介

☐ その他（ ）

具体的内容：

・