カスタマーハラスメント防止・対応マニュアル

一般社団法人はなみずき特別支援教育研究所

はなみずき上尾

第1章　基本方針

1．目的

本マニュアルは、利用児童及び保護者等との良好な信頼関係を維持するとともに、職員の尊厳と安全を守り、安心して働くことができる職場環境を整備することを目的とする。

当事業所は、利用児童一人ひとりの特性や家庭環境を理解し、保護者等から寄せられる相談、要望、苦情に誠実に対応する。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的言動、不当な要求等については、組織として毅然とした対応を行う。

2．基本原則

1. 利用児童の安全と権利を最優先する。
2. 保護者等からの正当な意見や苦情を尊重する。
3. 職員の人格や尊厳を侵害する行為を容認しない。
4. カスタマーハラスメントへの対応を職員個人に任せず、組織全体で取り組む。
5. 相談や報告を行った職員に不利益な取扱いをしない。
6. 個人情報及びプライバシーの保護を徹底する。

第2章　カスタマーハラスメントの定義

1．定義

本マニュアルにおけるカスタマーハラスメントとは、保護者、家族、その他事業所のサービスに関係する者等からの言動のうち、要求内容の妥当性や、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをいう。

該当するかどうかは、言動の内容、頻度、継続性、経緯、職員への影響等を踏まえて総合的に判断する。

2．具体的な事例

① 暴言・威圧的な言動

- 職員に対して大声で怒鳴る。
- 人格を否定する発言を繰り返す。
- 脅迫的な発言や態度をとる。

② 執拗な要求・長時間の拘束

- 同じ要求を長時間繰り返す。
- 業務に著しい支障を来す頻繁な電話や連絡を行う。
- 説明や回答後も、合理的理由なく特定職員への追及を繰り返す。

③ 過度または不当な要求

- 制度や契約の範囲を著しく超える対応を強要する。
- 職員への不当な処分や謝罪方法を強要する。
- 特定の職員に対して私的な対応を要求する。

④ SNS・インターネット等での迷惑行為

- 職員個人に対する誹謗中傷を行う。
- 職員や利用児童の個人情報を不当に公開する。
- SNS等を利用して脅迫や嫌がらせを行う。

⑤ 身体的な危害・迷惑行為

- 職員への暴行、物を投げる等の行為。
- 退去要請に正当な理由なく応じない行為。
- 職員を追い回す、待ち伏せする行為。

3．カスタマーハラスメントに該当しないもの

以下の行為は、それだけでカスタマーハラスメントとは判断しない。

- 支援内容や職員の対応について説明を求めること。
- サービスの改善を求めること。
- 事故やトラブルについて苦情を申し出ること。
- 合理的配慮や個別の支援を求めること。
- 感情的な表現を伴う場合でも、社会通念上相当な範囲内で意見を伝えること。

障害特性、コミュニケーション上の困難、保護者の心理的負担等も踏まえ、必要な配慮を行う。

第3章　職員の基本対応

1．初期対応

保護者等から苦情や強い要望が寄せられた場合、職員は以下の対応を行う。

1. まず相手の話を落ち着いて聞く。
2. 苦情や要望の内容を整理する。
3. 事実確認が必要な場合は、その場で断定的な回答をしない。
4. 職員個人で判断できない内容は管理者へ報告する。
5. 必要に応じて対応内容を記録する。

事業所側に不適切な対応や過失が確認された場合は、誠実に謝罪し、改善に努める。

2．不適切な言動が見られた場合

暴言や威圧的な言動が見られた場合は、冷静な態度を維持し、必要に応じて次のように伝える。

「ご意見については、きちんと確認させていただきます。ただし、大声での発言や職員への暴言が続く場合は、対応を継続することが難しくなります。」

不適切な言動が続く場合には、職員個人で対応を継続せず、管理者に引き継ぐ。

3．対応の中断

以下の場合には、安全確保を優先して対応を中断することができる。

- 暴力や脅迫などの危険がある場合。
- 職員の安全が確保できない場合。
- 注意を行っても著しい迷惑行為が継続する場合。

危険が差し迫っている場合は、安全な場所へ避難し、必要に応じて警察へ通報する。

第4章　報告・相談体制

1．相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、別紙の『はなみずき相談窓口一覧』に記載する。

2．報告手順

① 発生・認知

職員がカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為を受けた、または目撃した場合は、速やかに管理者へ報告する。

② 記録

日時、場所、相手方、具体的な言動、対応内容、職員への影響等を記録する。

③ 事実確認

管理者は、関係者からの聞き取りや記録の確認を行い、客観的に状況を把握する。

④ 対応方針の決定

管理者及び法人責任者が協議し、対応方針を決定する。

⑤ 結果の共有

必要な範囲で職員に対応結果を共有し、再発防止策を検討する。

3．相談者の保護

相談した職員に対し、相談・報告を理由とする不利益な取扱いを行わない。

相談内容や個人情報は適切に管理し、必要な関係者以外に開示しない。

また、カスタマーハラスメントに該当するか明確でない段階でも相談を受け付ける。

第5章　管理者・法人の対応

1．管理者の役割

管理者は、職員から報告を受けた場合、次の対応を行う。

- 職員の安全及び心身の状態を確認する。
- 必要に応じて担当者を変更する。
- 職員が一人で対応しない体制を整える。
- 必要な事実確認を実施する。
- 法人責任者へ報告する。
- 対応方針を職員に周知する。

2．組織としての対応

状況に応じて、以下の対応を検討する。

- 管理者による説明・面談
- 連絡方法や面談方法の調整
- 複数職員での対応
- 文書による注意・警告
- 弁護士等の専門家への相談
- 警察等の関係機関への相談・通報

特に悪質なカスタマーハラスメントが発生した場合は、管理者及び法人責任者が対応方針を協議・決定し、必要に応じて文書による警告、対応の中断、警察・弁護士等との連携を行う。職員個人に判断や対応の責任を負わせない。

これらの対応は、行為の重大性及び緊急性に応じて判断する。

3．サービス利用への影響

保護者等によるカスタマーハラスメントが発生した場合であっても、利用児童本人に不利益が生じないよう最大限配慮する。

サービス利用の継続が困難と判断される場合には、契約内容、関係法令、利用児童の利益及び支援の継続性を踏まえ、関係機関と連携しながら慎重に対応する。

カスタマーハラスメントを理由として、一方的・即時に利用契約を解除することは原則として行わない。

第6章　職員の安全確保と事後対応

1．心身への配慮

被害を受けた職員に対して、管理者は以下の支援を行う。

- 心身の状態の確認
- 必要に応じた業務負担の軽減
- 相談機会の確保
- 医療機関や外部相談機関の案内
- 再発防止に向けた職場環境の改善

2．再発防止

発生した事例を必要な範囲で振り返り、対応方法や組織体制を見直す。

事例共有の際は、個人が特定されないよう十分に配慮する。

3．事業所職員の行動

職員自身も、保護者、利用児童、関係機関等に対して、威圧的な言動や人格を否定する行為を行ってはならない。

相互に尊重し合う姿勢を基本とする。

第7章　研修・周知

1．職員への周知

本マニュアルを全職員が確認できる状態にし、内容を説明する。

新規採用職員に対しても、勤務開始時に基本方針及び対応手順を説明する。

2．研修

事業所の状況に応じて、以下の内容を取り入れた研修を実施する。

- カスタマーハラスメントの定義と具体例

- 正当な苦情との違い
- 保護者との適切なコミュニケーション
- 障害特性や家庭環境への理解
- 管理者への報告と相談方法
- 職員の安全確保

実施日時、参加者及び研修内容を記録する。

第8章　個人情報保護と不利益取扱いの禁止

相談者、行為者及び関係者の個人情報・プライバシーを保護する。

相談・報告に協力したこと、事実確認に応じたこと等を理由に、職員に対する解雇、降格、不当な配置変更その他の不利益な取扱いを行わない。

第9章　マニュアルの管理・見直し

本マニュアルは、法令改正、事業所内で発生した事例、職員からの意見等を踏まえて必要に応じて見直す。

管理責任者は、各職員が本マニュアルの内容を理解し、適切に行動できるよう努める。

本マニュアルは、利用児童及びその家族との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して働ける環境づくりを目指すものである。

すべての職員が互いを支え合い、組織全体で適切な対応を行うこととする。

【付則】

この本マニュアルは令和８年１０月１日より実施する。

別紙1　カスタマーハラスメント対応記録票

発生日時	年　　月　　日（　） 時　　分頃
発生場所・連絡手段	□ 対面（　　） □ 電話 □ メール・連絡帳 □ その他（　　）
対応職員	
相手方（保護者等）	氏名：　　（児童名：　　）
申し出・要求の内容	
具体的な言動	※暴言、威圧的な態度、執拗な追及等の具体的な発言や状況
その場での対応	
児童・職員への影響	
証拠・関連資料の有無	□ 録音・録画 □ 文書・メール □ 着信履歴・メモ □ なし
管理者への報告日時	年　　月　　日（　） 時　　分頃
管理者の対応	
事後の対応方針	
再発防止策	
記録作成者	氏名：　　（作成日：　　年　　月　　日）

別紙2　職員用対応フロー

苦情・要望・問題行為が発生

↓

相手の話を聞き、内容を確認

↓

暴言・威圧・不当な要求等の有無を確認

↓

通常の相談・苦情の場合
→ 事実確認、説明、改善対応

カスタマーハラスメントの疑いがある場合
→ 管理者へ報告・引継ぎ

↓

管理者による事実確認・対応方針の決定

↓

職員の安全確保・必要な支援

↓

記録・再発防止策の検討

※緊急の危険がある場合は、この手順に優先して安全確保・避難・警察への通報を行う。