カスタマーハラスメント防止規程

社会福祉法人　愛光会

カスタマーハラスメント防止規程

第１章　総則

（目的）

第１条

本規程は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および関連指針に基づき、利用者・家族等からの不当な言動による職員の心身の負担を防止し、職員が安全かつ健全に業務を遂行できる環境を整備することを目的とする。

第２章　定義

（カスタマーハラスメントの定義）

第２条

本規程におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、利用者・家族等が行う、次の各号に該当する**社会通念上相当性を欠く要求または言動**をいう。

1. 暴言、侮辱、人格否定
2. 威圧的態度、脅迫、大声での恫喝
3. 過度または不合理な要求
4. 長時間の拘束、同内容の執拗な繰り返し
5. セクシャルハラスメントに該当する言動
6. 差別的言動
7. SNS 等での誹謗中傷
8. その他、職員の尊厳を損ない、業務に支障をきたす行為

第３章　基本方針

（基本方針）

第３条

施設は、次の方針に基づきカスハラ対策を実施する。

1. 職員の安全と尊厳を守ることを最優先とする。
2. カスハラ行為には組織として一貫した対応を行う。
3. 職員が安心して相談できる体制を整備する。
4. 利用者・家族に対し、適切な説明と理解促進を行う。
5. 必要に応じて行政・警察・弁護士等の外部機関と連携する。

第 4 章　体制

（相談窓口）

第 4 条

1. 施設内にカスハラ相談窓口を設置する。
2. 相談窓口は管理者またはその指名する者が担当する。
3. 職員は、カスハラを受けた場合、速やかに相談窓口へ報告できるものとする。

（記録の整備）

第 5 条

施設は、カスハラに関する記録様式（ハラスメント報告書）を整備し、事案発生時には適切に記録・保管する。

第 5 章　対応手順

（初期対応）

第 6 条

職員がカスハラを受けた場合、次の対応を行う。

1. 冷静に対応し、危険を感じた
2. 必要に応じて複数名で対応する。
3. 事実を記録する（日時、場所、言動、状況等)。

（報告）

第 7 条

職員は、カスハラを受けた場合、速やかに上長または相談窓口へ報告する。

（組織としての対応）

第 8 条

施設は、事案の内容に応じ、次の措置を段階的に実施する。

1. 事実確認
2. 利用者・家族への説明
3. 注意・口頭警告
4. 面談の実施
5. 書面による警告
6. サービス内容の制限
7. 契約の見直しまたは解除（最終手段）

（職員のケア）

第 9 条

施設は、職員の心理的負担が大きい場合、必要に応じて面談、勤務調整、専門機関への相談等の支援を行う。

第 6 章　再発防止

（研修）

第 10 条

施設は、職員に対し、カスハラ防止に関する研修を定期的に実施する。

（利用者・家族への周知）

第 11 条

施設は、カスハラ防止の方針を利用者・家族に周知するため、契約書・重要事項説明書・施設内掲示等に明記する。

第 7 章　契約解除

（契約解除の基準）

第 12 条

次の各号に該当し、改善が見られない場合、施設は契約の制限または解除を行うことができる。

1. 暴力・脅迫行為
2. 職員の安全を脅かす行為
3. 施設運営に重大な支障をきたす行為
4. 他利用者の安全・尊厳を損なう行為
5. 注意・警告後も改善が見られない場合

第 8 章　付則

（施行日）

第 13 条

本規程は、令和 8 年 1 月 1 日より施行する。

以上