

海南海草老人福祉施設事務組合 カスタマーハラスメント対策要綱

(目的)

第1条 この要綱は、カスタマーハラスメントに対し、事業所として毅然とした態度で臨み、組織的に対処することにより、職員の利益の保護及び過度な負担を軽減し、もって事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱は、正職員及び会計年度任用職員の全ての職員に対して適用する。

(定義)

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、介護サービス利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをいう。

(職員の基本姿勢)

第4条 職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について十分に説明し理解を得るために努力をするものとする。

2 職員は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨むものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長（士長・師長・主任・副主任）は、カスタマーハラスメントに対する適切な指導監督を行わなければならない。

2 所属長（士長・師長・主任・副主任）は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する職員の救済を図らねばならない。

(カスタマーハラスメントに関する報告)

第6条 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに所属長（士長・師長・主任・副主任）へ報告するものとする。

2 所属長（士長・師長・主任・副主任）は、前項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについて、報告書(別記様式)を作成し、次長を経由し、施設長に報告するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により報告することができる。

- (1) 警察に通報する必要がある事案
- (2) 弁護士に相談する必要がある事案
- (3) カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- (4) その他報告することが適当であると認められる事案

(カスタマーハラスメントに対する対処)

第7条 次長・施設長は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、所属長（士長・師長・主任・副主任）と協議のうえ、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることがないように組織的に対処し、及びカスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じ、並びにカスタマーハラスメントに関し関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

(補足)

第8条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

カスタマーハラスメントに関する報告書

年 月 日	
次の通り報告します。	
施設長 様 所属長	
件名	
発生日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
発生場所	
事案区分	<input type="checkbox"/> 時間拘束型 <input type="checkbox"/> リポート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 事業所外拘束型 <input type="checkbox"/> SNS/インターネットでの誹謗中傷型 <input type="checkbox"/> セクハラ型
相手方	住所
	氏名
	電話番号
事案の概要	
対処状況	