

苦情処理対応および・
カスタマーハラスメント
への対応について
(入所系・日中活動系 共通)

〔株式会社そるーな〕

〔北海道北見市東相内町524番地1〕

0157-57-3896

苦情処理対応規程

(目的)

第1条 本規程は、障害福祉サービス利用者及びその家族等からの苦情に適切に対応し、サービスの質の向上及び利用者の権利擁護を図ることを目的とする。

(適用範囲)

第2条 本規程は、法人が運営するすべての障害福祉サービス事業所（入所系・日中活動系を含む）に適用する。

(苦情受付体制)

第3条 苦情への対応は次の体制で行う。

- 1 苦情受付担当者：職員が受けた苦情を記録し、苦情解決責任者に報告する。
- 2 苦情解決責任者：事業所管理者等とし、苦情に関する調査・対応方針を決定する。

(苦情処理の流れ)

第4条 苦情処理は以下の手順で行う。

- 1 受付（電話・書面・口頭等）
- 2 記録（苦情受付簿への記載）
- 3 調査・確認（関係職員・利用者からの聞き取り等）
- 4 検討・協議（解決責任者・関係職員で対応策を協議）
- 5 回答・説明（苦情申立人への説明、文書回答も可）
- 6 改善（必要に応じて業務改善）

(記録と保存)

第5条 苦情内容及び対応結果は苦情受付簿に記録し、5年間保存する。

(個人情報の保護)

第6条 苦情対応に際し知り得た個人情報は、関係者以外に漏らしてはならない。

(公表)

第7条 苦情件数や対応状況については、個人が特定されない形で公表に努める。

カスタマーハラスメント対応マニュアル

(基本方針)

- 1 職員の安全と尊厳を守ることを最優先とする。
- 2 利用者・家族との信頼関係を維持しつつ、組織として冷静・公平に対応する。
- 3 カスタマーハラスメント行為は容認せず、必要に応じて行政・警察等と連携する。

(定義)

カスタマーハラスメントとは、利用者またはその家族等が、サービス提供の範囲を逸脱した過剰要求や、職員に対する暴言・暴力・威嚇・誹謗中傷等の不当な行為を行うことをいう。

(対象行為の例)

- 1 繰り返しの大声・罵倒・人格否定発言
- 2 過剰・不当な要求（本来の契約範囲を超えるサービス要請など）
- 3 長時間の拘束・電話攻撃
- 5 SNSやインターネットでの誹謗中傷
- 6 暴力・物品破壊・脅迫
- 7 SNSやインターネット上での誹謗中傷・根拠のない風評拡散
- 8 暴力行為、物品破壊、威嚇・脅迫的言動
- 9 家族等による契約外サービスの強要（休日・夜間の送迎や支援を求める等）
- 10 職員個人への過剰な介入（携帯番号やSNSの開示要求、特定職員の指定強要等）
- 11 利用者本人の意向を無視し、家族の都合や希望を一方向的に押し付ける行為
- 12 過剰な苦情や恫喝を繰り返し、事業所業務を著しく妨げる行為
- 13 他利用者や職員の個人情報の不当な開示要求
- 14 上記以外の類似行為（過剰な監視・執拗な詮索、事業所方針を否定し続ける等、職員の業務を妨げる行為）

(対応手順)

初期対応

- ① 冷静に傾聴し事実を確認する。
- ② 一人に対応せず可能な限り複数職員で対応する。
- ③ 暴力・威嚇の恐れがある場合は速やかに上司へ報告する。
- ④ 記録・報告
- ⑤ 対応内容を「苦情受付簿」または「ハラスメント記録簿」に記載。
- ⑥ 必要に応じて法人本部へ報告。

- ⑦ 組織的対応
- ⑧ 管理者が対応方針を決定。
- ⑨ 繰り返し発生する場合はサービス内容の制限や契約解除も検討。
- ⑩ 危険時の対応
- ⑪ 身の危険がある場合は速やかに退避。
- ⑫ 必要に応じて110番通報、警察・消防へ連携。
- ⑬ 職員の心身ケア
- ⑭ 事案発生後は速やかに相談・面談の機会を設ける。
- ⑮ 必要に応じてEAP（外部相談窓口）や専門機関を案内。

（事例と対応例）

【暴言】

「バカじゃないのか！」↓

職員は感情的にならず記録、上司に報告。必要に応じて警告文を发出。

【不当要求】

「夜中でも迎えに来い！」等・・・↓

サービス契約範囲を説明し、できない旨を丁寧に伝える。

【SNS中傷】

「〇〇事業所は最悪」と投稿↓

証拠を保存し、法人・行政と相談。

（研修・啓発）

- 1 管理者を中心に年1回以上、事例検討会やロールプレイを実施。
- 2 職員へのマニュアル周知を徹底する。

（附則）

本規程・マニュアルは、必要に応じて見直しを行い社会状況や法令改正に応じて改訂する。

本規程は

平成24年 8月15日から施行する。

平成27年 4月 1日改訂

令和 6年 4月 1日改訂

令和 7年10月 1日改訂

令和 8年 4月 1日改訂