カスタマーハラスメントに対する基本指針

［事業者名：Cucuna］
［制定日：令和 8 年 10 月］

当事業所は、重症心身障がい児に対する安心･安全な通所支援サービス提供し、お子様が安心して過ごせる環境を維持することを最優先に考えております。これらを安定して継続するためには、職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を守ることが不可欠です。
厚生労働省の指針に基づき、利用者･保護者等からのハラスメント行為から職員を守るため、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を定めます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

一般的なクレームやご要望の範囲を超え、職員の尊厳を傷つける言動や、安全なサービス提供を妨げる以下の行為をカスタマーハラスメントとみなします。

- **安全な支援への不当な介入**
  ･医師の指示書や事業所の安全基準（マニュアル）を無視した、危険なケアや投薬の強要。
  ･配置基準や職員の専門性を超えた、過度な要求。
- **暴力･暴言･威嚇行為**
  ･職員に対する大声、怒号、侮辱、人格を否定する言動。
  ･「SNS に書き込む」「自治体に訴えて営業停止にする」といった脅迫的な言動。
  ･執拗な説教、理不尽な理由による土下座や謝罪の要求。
- **拘束的･継続的な行為**
  ･送迎時や面談時、電話等における長時間の拘束（不退去、切電の拒否）。
  ･合理的な理由のない、特定の職員に対する拒否や指名の繰り返し。
- **プライバシーの侵害**
  ･職員や他のお子様の許可のない撮影･録音（特に SNS 等への無断アップロード）。

2. カスハラが発生した場合の当所の対応

ハラスメント行為が確認された場合、職員個人に対応を委ねず、組織として以下の通り厳正に対処いたします。

1. **対応の打ち切りと退出（切電）の要請**
   ･該当行為があった場合、速やかにその対応を中止し、退出または通話を切断いたします。
2. **客観的な事実の記録**
   ･事実関係を正確に把握するため、面談や通話の録音･録画を行う場合があります。
3. **外部機関（自治体･警察･弁護士）との連携**
   ･悪質な行為や犯罪行為（脅迫･恐喝･暴行等）と判断した場合は、速やかに警察に通報し、管轄の自治体と連携して対処します。
4. **ご利用契約の解除･利用停止**
   ･是正を求めたにもかかわらず改善されない場合、または信頼関係の維持が困難と判断した場合は、運営規定および利用契約書に基づき、**即座に受入を停止、または利用契約を解除**いたします。

3. 保護者の皆様へのお願い

お子様の支援には、ご家庭と事業所の強固な信頼関係と連携が何よりも大切です。
お子様の安全な命をお預かりする施設として、職員が専門性を最大限に発揮できるよう、健全な職場環境の維持にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。