制定日：令和８年 10 月１日
株式会社フェイス

事業所に対する過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

当法人（当事業所）は、利用児一人ひとりの個性と発達段階に応じた支援を行い、安心して過ごせる居場所を提供するとともに、保護者の皆様と連携・協働した支援を目指しています。お子様への適切な療育・支援を持続的かつ安全に提供するためには、支援に従事する職員が心身ともに健康で、誇りを持って安心して職務に専念できる就業環境が不可欠です。
職員に対する著しい迷惑行為や過剰な要求（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然と対応し、すべてのお子様と職員の安心・安全な環境を守るため、本方針を定めます。

第１条（目的と基本姿勢）

本方針は、当事業所の職員をカスタマーハラスメントから守るとともに、事業所全体における健全な療育環境の維持、および他の利用児・保護者への適正なサービス提供を継続することを目的とします。
当事業所は、利用者および保護者等からの正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めますが、社会通念上相当な範囲を逸脱した不当・過剰な言動に対しては、個人の問題とせず、組織全体として毅然とした態度で臨みます。

第２条（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、当事業所においては以下の行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

【カスタマーハラスメントの定義】

利用児の保護者・家族、またはこれらに準ずる関係者からの要求・言動のうち、当該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り、これにより職員の就業環境が害されるもの、業務の適正な運営を妨げるもの、または他の利用児への安全な支援に支障をきたす行為。

第 3 条（対象となる具体的な行為）

対象となる行為には、以下のものが含まれます（これらに限定されません）。

行為区分	具体的な言動・態様の例
①暴言・威圧・脅迫	・職員個人に対する侮辱、人格否定、中傷、差別的発言 ・大声、怒鳴り声、机や扉を叩く等の威圧的な言動 ・「クビにするぞ」「ネットに晒すぞ」「行政に通報するぞ」等の迫的言動
②身体的攻撃・拘束	・職員への暴力（殴る、蹴る、胸ぐらを掴む、物を投げつける等） ・正当な理由のない長時間の面談強要、電話の長時間拘束による業務妨害 ・職員室や送迎車への無断立ち入り、立ち塞がり等による監禁・拘束
③不当・過剰な要求	・個別支援計画や契約内容から著しく逸脱した支援・介助の強要 ・「特定の職員を交代させろ」「他の利用児を排除・隔離せよ」等の理不尽な要求 ・合理的根拠のない金銭補償、契約外の賠償、土下座などの過度な謝罪の強要
④名誉棄損・ プライバシー侵害	・SNS やネット掲示板、口コミサイト等での誹謗中傷や虚偽情報の拡散 ・職員の写真・動画・音声の無断撮影およびネット上への無断転載 ・職員個人の連絡先やプライベートの詮索・ストーカー行為・セクシュアルハラスメント

第 4 条（発生時の組織的対応方針）

当事業所は、カスタマーハラスメントが発生した、またはそのおそれがあると判断した場合、職員個人に対応を委ねることなく、以下の手順に従い組織的に対応します。

1. 複数名による対応と記録の徹底
   事態発生時は速やかに上長又は法人代表へ報告し、原則として複数名で対応します。正確な事実把握と職員保護のため、通話の録音および面談記録（日時・発言内容・状況）を詳細に記録・保存します。

2. 警告および対応の中断

暴言・暴力・長時間の拘束等の行為が認められた場合は、直ちに対応を中断し、警告を発します。改善が見られない場合は退去を命じます。

3. 外部専門機関との迅速な連携

暴行・脅迫・器物損壊・不退去などの刑法犯罪に抵触する恐れがある場合は即時警察へ通報します。また、事案の性質に応じて、顧問弁護士、所管の自治体、児童相談所等と連携して法的・制度的措置を講じます。

4. 利用停止および契約解除

警告にもかかわらず迷惑行為が継続する場合、または重大な損害・危険を及ぼした場合は、「利用停止」または「契約解除」の手続きを厳格に執行します。

5. 被害職員へのケアとメンタルサポート

被害を受けた職員に対しては、医療機関や専門相談窓口の案内、特別休暇の付与等、心身の健康回復に向けた万全のケアを実施します。

第 5 条（保護者・ご家族の皆様へのご理解とお願い）

障がい児通所支援事業は、保護者の皆様と事業所が相互の信頼と尊重のもとで手を取り合い、お子様の成長・発達を支える協働体制があってこそ成り立ちます。
日々の支援に関するお悩み、ご心配事、改善要望につきましては、連絡帳や定期面談、相談窓口等を通じて真摯にお伺いいたします。

しかしながら、過度な要求や職員への人格攻撃等は、職員の疲弊を招くだけでなく、お子様自身に安全で質の高い療育環境を提供することを著しく損ないます。

当事業所を利用するすべてのお子様の安全と健全な発達支援環境を守るため、保護者の皆様の温かいご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【施行日及び周知】

（付則）

1．本基本方針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行します。

2．本方針の改訂は、社会情勢や法令・ガイドラインの改正、事業所内での検討を踏まえ、必要に応じて行います。

3．本方針は、事業所内への掲示（ブックスタンド）、ホームページへの掲載により周知します。