

# カスタマーハラスメント対応記録票

尼崎市立美方高原自然の家「とちのき村」

疑い・判断未了の段階でも記録する。事実、相手の発言、職員の判断を分けて記入し、決めつけた表現を避ける。記入後は責任者へ提出する。

記録番号： 記入日： 年 月 日 記入者：

発生日時： 年 月 日 時 分～ 時 分 場所：

対応方法：☐対面 ☐電話 ☐メール ☐SNS ☐その他（ ）

相手の氏名・所属・関係（分かる範囲）：

対応職員・同席者・目撃者：

## 1 申出の内容と背景

施設側の不備・必要な配慮：☐あり ☐なし ☐確認中 内容：

## 2 具体的な言動と経過

発言はできる限り原文で記入。時刻、頻度、継続時間、危険な行為等も記録する。

## 3 職員の対応と相手の反応

実施：☐説明 ☐謝罪 ☐交代 ☐中止要請 ☐対応終了 ☐退避 ☐警察 ☐救急

報告先・報告時刻： 証拠の種類・保管先：

## 4 職員と周囲への影響 支援内容

☐けが ☐心身の不調 ☐業務の中断 ☐子ども等への影響 ☐その他

実施した支援：☐休養 ☐担当変更 ☐受診・専門相談 ☐その他（ ）

## 5 責任者の確認と今後の対応

判断：☐正当な苦情等 ☐カスハラ該当 ☐判断保留 理由：

次の対応・再発防止： 担当者： 期限：

確認者： 確認日： 年 月 日 ☐継続対応 ☐終結

取扱い：責任者が指定する場所に保管し、閲覧・共有は必要な関係者に限定する。保存期間・廃棄は法人の個人情報・文書管理ルールに従う。追加記録は別紙に記録番号を付して添付する。