

カスタマーハラスメント対応基本方針

尼崎市立美方高原自然の家「とちのき村」

当施設は、利用者の皆様のご意見・ご要望に誠実に対応し、サービスの改善に努めます。同時に、職員の安全と尊厳を守り、安心して働ける環境を確保するため、次の方針に基づき組織として対応します。

1 対象と判断基準

利用者、保護者、学校・団体関係者、取引先、近隣住民等による言動を対象とします。業務の性質や経緯等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動をカスタマーハラスメントとして扱います。対面のほか、電話、メール、SNS 等も含みます。

2 正当な申入れへの対応

苦情や改善要望、事故・けがに関する説明の要求、障害に伴う合理的配慮の申出自体をカスタマーハラスメントとみなしません。施設側の不備、相手の事情、必要な配慮を確認し、要求の内容と伝え方を総合的に判断します。

3 許容しない言動

暴力、脅迫、性的な言動、人格を否定する侮辱、土下座の強要、不当な金銭要求、説明後も続く執拗な要求・長時間の拘束、危険な活動の強要、職員の個人情報の暴露等には毅然と対応します。重大な言動は1回でも該当し得ます。

4 組織としての対処

職員を一人に対応させず、責任者へ引き継ぎます。行為の中止を求め、改善されない場合は責任者の判断で面談・電話等の対応を終了します。特に悪質な場合は法人本部・警察・専門家と連携し、警告や退去の要請等を行います。利用制限は、条例・利用規則等の根拠と権限を確認し、必要に応じ尼崎市と協議します。差し迫った危険には直ちに避難・通報します。

5 相談体制と職員の保護

相談窓口は所長・副所長とし、不在時は当日の責任者へ連絡します。直接相談しにくい場合の法人窓口も定めます。該当するか不明な段階から相談を受け、速やかに事実確認を行います。相談者・関係者のプライバシーを守り、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。被害職員の休養、担当変更、専門相談等を支援します。

6 周知と改善

全職員に方針・対応手順を周知し、研修を行います。事案を記録し、説明やサービスの改善と再発防止に生かします。委託先等の従事者からの相談にも連携して対応し、職員自身も取引先等への不適切な言動を行いません。

施行日：2026 年 10 月 1 日 相談窓口：自然の家所長

参考：厚生労働省 カスタマーハラスメント防止指針（令和 8 年告示第 51 号）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>