

カスタマーハラスメント職員対応手順

尼崎市立美方高原自然の家「とちのき村」

職員・子ども・利用者の安全を優先する。一人で抱え込まず、該当するか迷う段階から責任者へ相談する。以下は現場で使う共通手順。

1 危険があれば退避と通報

暴力、危害の予告、凶器、退路を塞ぐ行為等がある場合は、話し合いを続けず安全な場所へ退避する。子どもや周囲の利用者を離し、応援を呼ぶ。緊急時は110、けが・急病は119。責任者の承認を待たず通報してよい。

2 話を聴き 事実と要求を分ける

「何が起きたか」「何を求めているか」を確認する。施設側の不備が確認できた場合は、その事実について謝罪し改善を伝える。確認前の賠償、返金、処分等を約束しない。合理的配慮の申出や正当な苦情は丁寧に扱う。

3 威圧や執拗な言動は責任者へ交代

声を荒らげず、可能な限り2名で対応する。暴言・脅迫・性的な言動、繰り返す無理な要求などがあれば、所長・副所長へ連絡し、不在時は当日の責任者へ引き継ぐ。担当職員を相手の前で責めない。

伝え方：「お申し出は責任者に引き継ぎます。担当を交代しますので、お待ちください。」

4 行為の中止と対応の限界を伝える

責任者は、要求への回答、できること・できないこと、理由を簡潔に伝える。問題となる言動を具体的に示し、中止を求める。対応時間・回数だけで機械的に判定せず、説明の状況、配慮の必要性、業務への支障を確認する。

伝え方：「ご意見は伺いますが、職員への侮辱はおやめください。続く場合は本日の対応を終了します。」

5 改善しなければ対応を終了

警告後も続く場合は責任者の判断で面談・電話を終了し、必要に応じ退去を求める。緊急の安全確保・救護は継続する。悪質な事案は法人本部へ報告し、警察・専門家へ相談する。利用制限は条例・規則と権限を確認し、必要に応じ尼崎市と協議する。

伝え方：「先ほどお伝えした行為が続いているため、本日の対応を終了します。今後の連絡窓口は責任者となります。」

6 記録と職員のケア

落ち着いた後、対応記録票に発言・要求・時刻・対応・影響を記入する。メールやSNSの証拠を保存し、録音・録画は個人情報保護と法人ルールに従い管理する。記録の共有は必要な関係者に限る。責任者は被害職員の休養・担当変更等を調整し、再発防止を検討する。

事業所責任者（窓口）自然の家 所長・副所長

法人窓口： ED 森田

当日の責任者・夜間連絡先：同上