

カスタマーハラスメントに対する基本方針



株式会社センテンス みなみの療育室グループ | 制定日:2026 年 10 月 1 日

1. 基本姿勢

私たちは、こどもの安全と尊厳を守り、保護者の皆さまと協力して行う支援を大切にしています。ご意見やご要望には誠実に向き合うとともに、職員が安心して支援できる環境を守るため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの考え方

主に保護者・ご家族・学校や関係者による言動のうち、次の3要素を満たすものをカスタマーハラスメントとして扱います。利用相談者、取引先、地域・関係機関の方による言動についても、本方針に準じて対応します。

1. 顧客、取引の相手方、施設の利用者その他事業に関係を有する者（顧客等）の言動であること
2. 業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
3. その言動により、労働者の就業環境が害されること

保護者との面談、電話、電子メール、SNS、連絡用サービス、送迎時の受け渡し、見学、行事など、サービスに関係する場面が対象です。支援内容や送迎、職員対応等に関する正当なご意見・ご要望、合理的配慮の申出は対象外であり、内容を確認して改善に努めます。

対象となり得る言動の例

区分	保護者対応で想定される例
攻撃的な言動	職員への暴行、脅迫、暴言、侮辱、差別、中傷
過度な要求	個別支援計画、契約、定員・人員配置、送迎範囲・時刻等を著しく超える対応や、他の利用児童より優先する特別扱いの強要
執拗・拘束的な行為	長時間・反復の電話や面談、退去拒否、勤務時間外や職員の私的連絡先への継続的な連絡
信用・プライバシー侵害	利用児童・他の保護者・職員の個人情報の無断公開、SNS等での虚偽情報・誹謗中傷、無断撮影・録音・配信
その他の迷惑行為	不必要な接触、性的な発言、つきまとい、職員個人への私的な対応の強要

3. 当事業所の取組

- **体制整備**：判断基準、報告・記録・緊急対応の手順を定め、職員に周知します。
- **環境整備**：事業所の代表電話で自動録音を行います。連絡手段は記録が残る形式にて徹底します。
- **相談・研修**：上長への相談、複数人対応、場面に応じた対応の指導を行います。
- **職員・個人情報の保護**：必要な配慮や専門機関への相談を行い、関係者のプライバシーを守ります。
- **再発防止**：事案を検証し、支援・説明・連絡体制等を見直します。

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

1. ハラスメント加害者に起因する不利益の発生が予測される対象者の安全を確保します。
2. 保護者からのお申出の内容と経緯を確認し、当事業所に改善点があれば説明・是正します。
3. 社会通念上許容される範囲を超える言動には中止を求め、管理者を含む複数人で対応します。
4. 言動が続く場合は対応を終了し、以後の連絡方法や窓口を限定することがあります。
5. 暴力、脅迫、不退去等には、警察・弁護士・行政等と連携します。
6. 安全な支援が困難な場合は、こどもの利益と支援継続に配慮し、保護者と協議のうえ、利用方法や契約上の対応を検討します。

5. 保護者の皆さまへのお願い

- 連絡は、公式 LINE もしくは事業所の代表番号へお願いします。職員への個人連絡はお控えください。
- 代表番号での通話音声は、自動的にクラウドサービスに一定期間保存されます。ご了承ください。
- 威圧的・攻撃的と捉えられる言動、過度な要望等はお控えください。
- 支援への疑問やご要望は、担当職員または管理者へお伝えください。
- 支援は、保護者と共有した個別支援計画、こどもの発達段階・安全性、定員・人員配置等を踏まえて提供します。
- 送迎時刻や利用方法は、安全確保と他の利用児童への支援を考慮して調整します。
- SNS 等では、利用児童、他の保護者、職員の個人情報と肖像を尊重してください。

6. ご意見・ご相談について

保護者の皆さまからのご意見・ご相談は、各事業所の担当職員または管理者へお申し出ください。
相談したことのみを理由に、利用児童やご家族を不利益に取り扱うことはありません。

7. 事業所情報・お問い合わせ

みなみの療育室 三景台	長崎市三景台町 3-26 エタニティー三景台 電話：050-5530-8161
みなみの療育室 EGAWA	長崎市柳田町 36-1 はるやまビル 1F 電話：095-893-8996