

保育所向け！



職員・組織を守る

カスハラ対策！



## カスタマーハラスメント対策支援プランのご案内

カスタマーハラスメント（カスハラ）は、近年深刻な社会問題として注目を集めています。保育所や職員側のミスが原因で起きたクレームであったとしても、度を越えた不当な要求や理不尽な言いがかり、暴言などは、カスハラに該当する可能性があります。

カスハラを直接的に規制する法律はありませんが、**対策や対応を怠ると、安全配慮義務違反を問われる恐れがあります**。今後法制化に向けた動きがあり、厚生労働省は、企業に**カスハラ対策を義務づける方針案を示しています**。また、東京都と三重県桑名市ではカスタマーハラスメント防止条例が制定されています。（令和7年4月1日施行）

職員・組織を守ること、今後のカスハラ法制化を見据え、早めの対策を講じることが重要です。

### プラン内容

- カスタマーハラスメント対応マニュアル作成支援
- カスタマーハラスメント研修



プランの詳細は裏面をご覧ください

### こんな悩みをお持ちの皆さま！ぜひご相談ください!!

- クレームとカスハラの線引きが難しい
- カスハラが発生した際の、組織としての対応が確立していない
- 一般的な内容ではなく、保育所の実態に即した支援を受けたい



株式会社 川原経営総合センター

私たちは、福祉施設、医療機関を総合的に支援するコンサルティンググループです。

# プランのご紹介

契約期間	4ヶ月～5ヶ月
カスハラ対応 マニュアル 作成支援	<ol style="list-style-type: none"><li>1. マニュアル作成に向けた検討会の実施 (主な内容)<ul style="list-style-type: none"><li>・園内のカスハラに関する事例の整理</li><li>・カスハラと正当なクレームの整理</li><li>・カスハラの判断基準</li><li>・カスハラ発生時の対応方法、体制の整備</li><li>・検討会の回数…5回程度</li></ul></li><li>2. マニュアルの作成</li></ol> 
カスハラ研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 1回～</li><li>・ 対面研修またはオンライン研修 (リアルタイム配信)</li></ul>

- 上記は、モデルプランです。  
各保育所のご要望を基に、**オーダーメイドプラン**をご提案します！
- カスハラ対策を進める上で、職場で発生しやすい3大ハラスメント（パワハラ・マタハラ・セクハラ）の理解や、職員のマナー向上も重要です。  
カスハラ研修以外に必要なテーマもご紹介し、プランを決定します。

プランに関するご相談  
やお見積りは無料です！  
お気軽にお問い合わせ  
ください。

## お問い合わせ方法

右の二次元コードまたは下記のURLよりお問い合わせください



<https://www.kawahara-group.co.jp/contact/contact-form>

## 株式会社 川原経営総合センター

〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー9階  
電話：03-5422-7548（受付時間：月～金曜日の10：00～17：00）  
担当：人事コンサルティング部



当社HP 保育専用サイト