

カスタマーハラスメント防止対策マニュアル

(児童発達支援及び放課後等デイサービス)

株式会社 Lotusbump

制定日 令和 8 年 7 月 1 日

【目 的】

本マニュアルは、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨に基づき、利用者、保護者等及び職員が互いの人格と尊厳を尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境づくりを目的として制定する。

管理責任者 代表取締役 西室 恭輔

第1章 はじめに	3
(1) カスタマーハラスメント対策の背景	3
(2) 組織的な対応の必要性	3
(3) 本マニュアルの目的	3
(4) 本マニュアルの位置付け	4
第2章 カスタマーハラスメントの定義	4
(1) カスタマーハラスメントとは	4
(2) 顧客等とは	4
(3) 職員とは	4
(4) カスタマーハラスメントに該当する主な行為	5
(5) 就業環境を害するとは	6
第3章 カスタマーハラスメントに対する基本方針	6
(1) 基本方針	6
(2) 法人の基本姿勢	6
(3) 法人の責務	7
(4) 管理者の責務	7
(5) 職員の責務	7
(6) 相談者等の保護	7
(7) 継続的な改善	7
第4章 顧客対応の考え方	8
(1) 基本的な心構え	8
(2) クレームの初期対応	8
(3) 利用者及び保護者等の権利の尊重	8
(4) 初期対応で留意すべき事項	8
(5) 対応を終了する判断	9
第5章 カスタマーハラスメントへの対応	9
(1) カスタマーハラスメントの判断	9
(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ	10
(3) 警察及び外部専門家との連携	10
(4) 対応記録の作成	10

第6章 社内体制	11
(1) 相談窓口の設置	11
(2) 相談対応の手順	11
(3) 職員への配慮	12
(4) 教育及び研修	12
(5) 再発防止の取組	12
(6) マニュアルの見直し	12
第7章 企業間取引におけるカスタマーハラスメントの防止	13
(1) 企業間取引における基本姿勢	13
(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止	13
(3) 取引先からカスタマーハラスメントを受けた場合	13
(4) 企業間取引における事実確認	14
(5) 継続的な取引環境の改善	14
(6) 管理責任者	14
第8章 マニュアルの運用及び見直し	14
(1) マニュアルの周知	14
(2) 運用状況の確認	14
(3) マニュアルの見直し	15
(4) 継続的改善	15
附則	15

第1章 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、顧客等による暴言、威圧的な言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、就業者の心身の健康や就業環境に深刻な影響を及ぼしています。東京都においては、令和7年4月1日に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、事業者にはカスタマーハラスメント防止のための体制整備、就業者への配慮、マニュアルの作成その他必要な措置を講ずるよう努めることが求められています。

当法人が行う児童発達支援及び放課後等デイサービスは、障害のある児童への支援を行うとともに、保護者や関係機関との連携を通じてサービスを提供する事業です。保護者等から寄せられるご意見やご要望は、支援の質を向上させるための貴重な機会であり、誠実に対応しなければなりません。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言等は、職員の尊厳を傷つけ、安全で安心な支援体制を損なう要因となります。

当法人は、利用者及び保護者との信頼関係を大切にしながらも、職員が安心して働くことのできる職場環境を整備するため、本マニュアルを策定します。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、職員個人だけで解決すべき問題ではありません。

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員一人に対応を任せることなく、管理者を中心として組織的に対応します。

また、必要に応じて関係機関、警察、弁護士、社会保険労務士等の外部専門家と連携し、職員の安全確保及び適切な問題解決に努めます。

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し必要な配慮を行うとともに、再発防止に向けた検証及び改善を継続的に実施します。

(3) 本マニュアルの目的

本マニュアルは、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、児童発達支援及び放課後等デイサービスにおけるカスタマーハラスメント防止対策を推進し、利用者、保護者、関係機関及び職員が相互に人格と尊厳を尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境を整備することを目的とします。

また、本マニュアルは次の事項を目的として運用します。

- ① カスタマーハラスメントの未然防止
- ② 職員の安全及び就業環境の確保
- ③ 適切な苦情対応及び利用者サービスの向上
- ④ 組織的かつ統一的な対応体制の確立
- ⑤ 継続的な教育及び再発防止の推進

(4) 本マニュアルの位置付け

本マニュアルは、当法人のカスタマーハラスメント防止に関する基本的な考え方及び対応方法を定めるものです。

役員及び全ての職員は、本マニュアルを理解し、日常業務において適切に運用するとともに、利用者及び保護者との信頼関係を維持しながら、安全で質の高い障害福祉サービスの提供に努めなければなりません。

また、本マニュアルは、社会情勢、法令等の改正及び運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

第2章 カスタマーハラスメントの定義

(東京都募集要項 必須項目「イ」対応)

(1) カスタマーハラスメントとは

当法人では、カスタマーハラスメントを、利用者、保護者その他の顧客等からの言動又は要求のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものと定義します。

苦情や要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

サービス内容や職員の対応に対する正当なご意見、ご要望又は苦情は、サービスの改善につながる重要な機会であり、当法人は誠実かつ適切に対応します。

一方で、要求内容に合理性がないもの、又は要求内容に合理性があっても、その手段や態様が社会通念上不相当であるものについては、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

(2) 顧客等とは

本マニュアルにおける「顧客等」とは、次に掲げる者をいいます。

- ① 利用児童
- ② 保護者及び家族
- ③ 成年後見人等の法定代理人
- ④ 相談支援事業所
- ⑤ 学校及び教育機関
- ⑥ 行政機関
- ⑦ 医療機関
- ⑧ その他当法人のサービスに関係する者

(3) 職員とは

本マニュアルにおける「職員」とは、当法人において業務に従事するすべての者をいいます。対象者には次の者を含みます。

- ① 正職員

- ② 契約職員
- ③ パートタイマー
- ④ 嘱託職員
- ⑤ 派遣職員
- ⑥ その他当法人の指揮命令下で業務を行う者

(4) カスタマーハラスメントに該当する主な行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ① 身体的な攻撃
 - ・ 暴力
 - ・ 物を投げる
 - ・ 身体へ接触する行為
- ② 精神的な攻撃
 - ・ 暴言
 - ・ 威嚇
 - ・ 脅迫
 - ・ 人格を否定する発言
 - ・ 差別的な発言
 - ・ 大声による威圧
- ③ 過剰又は不当な要求
 - ・ 契約内容を超える支援の強要
 - ・ 不可能な要求
 - ・ 不合理な謝罪要求
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 特定職員の解雇要求
- ④ 長時間拘束
 - ・ 電話を長時間切らない
 - ・ 面談を必要以上に続ける
 - ・ 帰宅を妨げる
- ⑤ 名誉毀損等
 - ・ SNS への誹謗中傷

- ・インターネットへの虚偽投稿
- ・個人情報の拡散

⑥ その他

- ・ストーカー行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他職員の人格及び尊厳を侵害する行為

なお、上記は代表例であり、個々の状況を総合的に判断します。

(5) 就業環境を害するとは

「就業環境を害する」とは、職員が精神的又は身体的苦痛を受け、安心して業務を遂行できない状態又はそのおそれがある状態をいいます。

例えば、

- ・強い精神的ストレス
- ・業務継続が困難となる状況
- ・他の利用者への支援に支障を及ぼす状況
- ・職場全体の安全及び秩序を乱す状況

などが該当します。

第3章 カスタマーハラスメントに対する基本方針

(東京都募集要項 必須項目「ウ」対応)

(1) 基本方針

当法人は、利用者及び保護者等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を、サービスの質を向上させるための貴重な機会として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で安心な就業環境を損なうものであり、当法人はこれらの行為を容認しません。

当法人は、利用者、保護者、職員及び関係者が互いの人格と尊厳を尊重し、安心して児童発達支援及び放課後等デイサービスを利用し、また働くことのできる環境づくりを推進します。

(2) 法人の基本姿勢

当法人は、カスタマーハラスメントの防止に当たり、次の事項を基本姿勢とします。

- ① 利用者及び保護者との信頼関係を大切にします。
- ② 正当な苦情やご意見については、誠実かつ迅速に対応します。
- ③ カスタマーハラスメントについては、職員任せにせず組織として対応します。
- ④ 職員の安全及び心身の健康を最優先に考えます。
- ⑤ 必要に応じて警察、弁護士、社会保険労務士その他の外部専門家と連携し、適切に対応します。

(3) 法人の責務

当法人は、カスタマーハラスメント防止のため、次の措置を講じます。

- ① 本マニュアル及び基本方針を策定し、職員へ周知します。
- ② 相談窓口を設置し、相談しやすい環境を整備します。
- ③ 職員に対する教育及び研修を実施します。
- ④ 発生した事案については組織として対応し、再発防止に努めます。
- ⑤ カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要な配慮及び支援を行います。

(4) 管理者の責務

管理者は、職員が安心して業務を行える職場環境づくりに努めるとともに、カスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに状況を把握し、適切な対応を行います。

また、職員のみで対応させることなく、必要に応じて法人本部及び関係機関と連携し、組織的な対応を行います。

(5) 職員の責務

職員は、利用者及び保護者に対し、常に丁寧で誠実な対応を心掛けます。

また、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、一人で抱え込まず、速やかに管理者へ報告し、組織的な対応を受けるものとします。

職員は、他の職員がカスタマーハラスメントを受けている場合には、必要に応じて協力し、安全確保及び適切な対応に努めます。

(6) 相談者等の保護

当法人は、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行った職員に対し、そのことを理由として不利益な取扱いを行いません。

また、相談内容及び個人情報については適切に管理し、相談者のプライバシー保護に十分配慮します。

(7) 継続的な改善

当法人は、カスタマーハラスメントへの対応状況を定期的に検証し、本マニュアルの見直し、教育内容の充実及び再発防止策の改善に継続的に取り組みます。

第4章 顧客対応の考え方

(東京都募集要項 必須項目「エ」対応)

(1) 基本的な心構え

利用者及び保護者等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情は、児童発達支援及び放課後等デイサービスの質を向上させるための貴重な機会です。

職員は、相手の話を最後まで傾聴し、その内容を正確に把握するとともに、常に冷静かつ誠実な対応を心掛けます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、職員個人で対応を続けることなく、管理者へ引き継ぎ、組織として対応します。

(2) クレームの初期対応

苦情やご意見を受けた場合は、次の事項を基本として対応します。

- ① 相手の話を最後まで遮らずに聞く。
- ② 事実関係を正確に確認する。
- ③ 感情的な応対を行わない。
- ④ その場で安易な約束や回答をしない。
- ⑤ 対応が困難な場合は速やかに管理者へ引き継ぐ。
- ⑥ 必要に応じて対応内容を記録する。

初期対応の良否は、その後の対応に大きく影響するため落ち着いた対応を心掛けます。

(3) 利用者及び保護者等の権利の尊重

当法人は、利用者及び保護者等が意見や要望を述べる権利を尊重します。そのため、正当な苦情や相談については真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、職員の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴言その他社会通念上相当な範囲を超える行為については、利用者及び保護者等の権利として認められるものではなく、当法人は組織として適切に対応します。

(4) 初期対応で留意すべき事項

職員は、次のような対応を避けなければなりません。

- ① 相手の話を途中で遮ること。
- ② 感情的に反論すること。
- ③ 職員個人の判断で対応を約束すること。
- ④ その場しのぎの謝罪や説明を行うこと。
- ⑤ 対応困難な案件を一人で抱え込むこと。

対応に迷う場合は、速やかに管理者へ報告し、組織として対応します。

(5) 対応を終了する判断

当法人は、利用者及び保護者等との話し合いによる解決を基本とします。しかし、次のいずれかに該当する場合には、管理者が対応終了又は中止を判断します。

- ① 暴力又は暴力のおそれがある場合
- ② 脅迫又は威迫行為がある場合
- ③ 長時間にわたり話し合いを継続している場合
- ④ 同じ要求を繰り返し、話し合いによる解決が見込めない場合
- ⑤ 職員又は他の利用者の安全を確保する必要がある場合
- ⑥ その他、管理者が組織的対応を必要と判断した場合

対応終了後は、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

第5章 カスタマーハラスメントへの対応

(東京都募集要項 必須項目「オ」対応)

(1) カスタマーハラスメントの判断

利用者及び保護者等からの苦情や要望は、そのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

当法人は、次の事項を総合的に勘案し、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断します。

- ① 要求内容に合理性があるか。
【具体例】
 - ・ 不当な金品の要求
 - ・ 土下座での謝罪の要求
 - ・ 書面での謝罪の要求
 - ・ 職員の解雇の要求
- ② 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上相当であるか。
【要求態様具体例】
 - ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情
 - ・ 恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求
 - ・ 職員の顔等が無断で撮影する、写真等をインターネット上で公開する行為
- ③ 職員の人格及び尊厳を侵害していないか。
- ④ 職員又は他の利用者の安全を脅かしていないか。
- ⑤ 就業環境を害するおそれがあるか。

判断に迷う場合は、職員個人で判断せず、管理者が中心となって組織として判断します。

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合でカスタマーハラスメントの可能性があるとは判断した場合は、組織的な対応に移行するものとし、次の手順により対応します。

- ① 迷惑行為の中止を求めると共に、利用者及び職員の安全を最優先に確保する。
- ② 管理者へ速やかに報告する。
- ③ 事実関係を確認し、対応内容を記録する。
- ④ カスタマーハラスメントに該当するか組織として判断する。
- ⑤ 管理者が対応方針を決定する。
- ⑥ 必要に応じて警察、弁護士、社会保険労務士その他の外部専門家と連携する。
- ⑦ 対応後は再発防止策を検討する。

(3) 警察及び外部専門家との連携

次の各号のいずれかに該当する場合には、当法人は警察その他関係機関へ相談又は通報します。

- ① 暴力行為があった場合
- ② 脅迫又は犯罪予告があった場合
- ③ 繰り返し退去を命じても退去しない場合
- ④ ストーカー行為又はつきまといがあった場合
- ⑤ 器物損壊その他犯罪行為が疑われる場合
- ⑥ 職員又は利用者等の生命、身体又は財産に危険が及ぶおそれがある場合

また、必要に応じて弁護士、社会保険労務士その他の外部専門家と連携し、適切な対応を行います。

(4) 対応記録の作成

カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係を正確に記録します。

記録には、次の事項を記載します。

- ① 発生日時
- ② 発生場所
- ③ 対応した職員
- ④ 相手方
- ⑤ 言動及び要求内容
- ⑥ 対応経過
- ⑦ 管理者の判断
- ⑧ 再発防止策

対応記録は、再発防止及び職員保護のため適切に保存します。

(5) 対応後のフォロー

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要に応じて面談その他の支援を行います。

また、発生した事案については、管理者を中心に原因を検証し、必要な改善措置を講じるとともに、本マニュアルの見直し及び職員教育へ反映します。

第6章 社内体制

(東京都募集要項 必須項目「カ」対応)

(1) 相談窓口の設置

当法人は、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、法人全体の問

題として組織的に対応します。職員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラス

メントに関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

① 相談窓口

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口として以下の相談対応者を設定する。相談者は、いずれの相談対応者への相談も可能とする。

【社内】八王子事業所 担当：事業所の管理者

電話：050-3699-4697

【社外】社会保険労務士法人 TS サポート 担当：社会保険労務士塚本幸子

電話：029-866-0319 メール：yuki.tsukamoto@nifty.com

相談窓口は、管理者又は法人が指定する外部専門家とし、職員はカスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、速やかに相談又は報告を行うものとします。

また、相談内容については相談者の意思を尊重し、秘密保持に十分配慮するとともに、相談又は報告を理由として不利益な取扱いを行いません。

(2) 相談対応の手順

相談を受けた場合は、次の手順により対応します。

- ① 相談内容を丁寧に聴取します。
- ② 事実関係を確認します。
- ③ 必要に応じて関係者から事情を聴取します。
- ④ 管理者が対応方針を決定します
- ⑤ 必要に応じて法人本部、警察、弁護士、社会保険労務士その他の外部専門家と連携します。

- ⑥ 対応結果を相談者へ報告します。
- ⑦ 対応後は再発防止策を検討します。

(3) 職員への配慮

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、心身の負担軽減に配慮し、必要に応じて次の支援を行います。

- ① 管理者による面談
- ② 勤務体制の調整
- ③ 業務内容の見直し
- ④ 関係機関との連携
- ⑤ その他必要な支援

(4) 教育及び研修

当法人は、カスタマーハラスメント防止のため、職員に対し継続的に教育及び研修を実施します。研修では、主に次の事項を取り扱います。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ② 苦情対応の基本
- ③ カスタマーハラスメントへの対応方法
- ④ 組織的な対応手順
- ⑤ 相談窓口の利用方法
- ⑥ 職員の安全確保

新たに採用した職員についても、本マニュアルに基づく教育を実施します。

(5) 再発防止の取組

当法人は、カスタマーハラスメント事案が発生した場合は、その都度対応状況を検証し、同様の事案の再発防止に努めます。再発防止に当たっては次の事項を実施します。

- ① 注意喚起の等のメッセージ発信と発生原因及び対応内容の検証
- ② 対応手順及び運用方法の見直し
- ③ 職員への情報共有
- ④ 必要に応じた職員研修の実施
- ⑤ 相談体制及び支援体制の改善
- ⑥ マニュアル及び関連規程の見直し
- ⑦ 必要に応じて社会保険労務士その他の外部専門家から助言を受け、継続的な改善に努めます。

(6) マニュアルの見直し

当法人は、社会情勢、法令等の改正、実際の対応事例その他必要に応じて、本マニュアルを適宜見直します。

見直しに当たっては、職員からの意見及び相談内容を参考にするとともに、必要に応じて外部専門家の助言を受け、継続的な改善に努めます。

当法人は、カスタマーハラスメント対策を一時的な取組とせず、継続的な改善活動として位置付け、職員が安心して働くことのできる職場環境づくりに努めます。

第7章 企業間取引におけるカスタマーハラスメントの防止

(東京都募集要項 必須項目「キ」対応)

(1) 企業間取引における基本姿勢

当法人は、取引先企業及び関係事業者との良好な信頼関係を構築し、公正かつ対等な立場で企業間取引を行います。

児童発達支援及び放課後等デイサービスの運営は、多くの関係事業者の協力によって支えられています。当法人は、取引先企業に対しても互いの人格と尊厳を尊重し、カスタマーハラスメントのない健全な取引関係の維持に努めます。

また、当法人の役員及び職員は、取引上の優越的な立場を利用した不当な要求や威圧的な言動を行いません。

(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

当法人の役員ならびに職員は、取引先企業及びその職員に対し、次のような行為、言動を禁止します。

- ① 暴言、威圧的又は侮辱的な言動
- ② 契約内容を超える不当な要求
- ③ 社会通念上相当な範囲を超える長時間の拘束
- ④ 人格を否定する発言又は差別的な言動
- ⑤ 正当な理由のない謝罪の強要
- ⑥ その他、相手方の就業環境を害する行為

(3) 取引先からカスタマーハラスメントを受けた場合

当法人の役員又は職員が取引先企業等からカスタマーハラスメントを受けた場合は、速やかに管理責任者へ報告し、組織として対応します。

必要に応じて事実関係を確認し、取引先企業へ改善を申し入れるとともに、状況に応じて弁護士、社会保険労務士その他の外部専門家と連携し、適切に対応します。

(4) 企業間取引における事実確認

企業間取引においてカスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合は、一方的な判断を行うことなく、双方から事実関係を確認し、公正かつ適切に対応します。

必要に応じて関係資料の確認及び関係者への聞き取りを実施し、再発防止に努めます。

(5) 継続的な取引環境の改善

当法人は、企業間取引におけるカスタマーハラスメント防止についても、継続的な改善活動として取り組みます。

必要に応じて取引先企業と情報共有を行い、相互理解を深めるとともに、より良い協力関係の構築に努めます。

(6) 管理責任者

本マニュアルの管理責任者は代表取締役とします。

管理責任者は、本マニュアルの運用状況を把握するとともに、必要に応じて内容の見直しを行い、職員への周知及び教育を実施するものとします。

また、管理責任者は、カスタマーハラスメントに関する相談・報告の受付、対応方針の決定、関係機関との連携及び再発防止の統括責任者として、本マニュアルの適切な運用に努めます。

第8章 マニュアルの運用及び見直し

(1) マニュアルの周知

当法人は、本マニュアルをすべての役員及び職員へ周知するとともに、新たに採用した職員に対しても内容を説明し、理解の促進を図ります。

また、必要に応じて職員研修を実施し、カスタマーハラスメント防止に関する知識及び対応能力の向上に努めます。

本マニュアルは、職員がいつでも閲覧できる場所に備え付けるとともに、電子データによる閲覧環境を整備し、継続的な活用を図ると共に当社のホームページに掲載し、外部対しても広く周知するものとします。

(2) 運用状況の確認

管理責任者は、本マニュアルの運用状況を定期的に確認し、職員からの意見、相談内容及び発生した事案等を踏まえ、必要な改善を行います。

また、運用状況については、必要に応じて法人内で共有し、職員が安心して働くことのできる職場環境づくりに反映します。

(3) マニュアルの見直し

当法人は、次のいずれかに該当する場合には、本マニュアルの内容を見直します。

- ① 法令、東京都条例、関係通知等が改正されたとき
- ② 重大なカスタマーハラスメント事案が発生したとき
- ③ 運用状況を検証した結果、改善が必要と認められたとき
- ④ 東京都その他関係行政機関から見直し又は改善を求められたとき
- ⑤ その他、管理責任者が必要と認めたとき

見直しに当たっては、職員からの意見及び相談内容を参考にするとともに、必要に応じて社会保険労務士その他の外部専門家の助言を受け、継続的な改善に努めます。

(4) 継続的改善

当法人は、カスタマーハラスメント防止対策を一時的な取組ではなく、継続的な改善活動として位置付けます。

そのため、相談事例、対応記録、研修結果及び再発防止策を定期的に検証し、マニュアル及び運用方法の改善に反映します。

また、利用者及び保護者等との信頼関係を維持するとともに、職員が安心して働くことのできる職場環境を継続的に整備し、安全で質の高い児童発達支援及び放課後等デイサービスの提供に努めます。

附則

- 1 本マニュアルは、令和8年7月1日から施行します。
- 2 本マニュアルの管理責任者は代表取締役とします。
- 3 本マニュアルは、法令改正、東京都条例等の改正、運用状況その他必要に応じて見直します。

版数	Ver. 1.0
制定日	令和8年7月1日
内容	新規制定
承認	代表取締役