

社会福祉法人守幼会 認定こども園 雷鳥保育園

カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

社会福祉法人守幼会 認定こども園 雷鳥保育園（以下「当園」）では、生後 2 か月から年長児までの子どもが、安心してのびのび過ごせる環境の提供と共に、お預かりする子どもの保育・教育を行い、思いやりのある子どもを育むことを目的に、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所を提供することを使命としてまいりました。

この実現のためには、穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、職員、保護者及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「認定こども園 雷鳥保育園カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。なお、本基本方針は、今後の社会情勢や法令等の改定に対応して、随時見直し・改訂を行ってまいります。

認定こども園 雷鳥保育園におけるカスタマーハラスメントに対する基本指針

当園は、利用者一人ひとりに安心と快適なサービスを提供するため、誠意をもって真摯な対応に努めております。一方で、保護者及び地域の皆様から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、職員の尊厳と安全を脅かし、健全なサービス提供が困難となり、他の利用者にも迷惑がかかる可能性があります。そのため、私たちは、職員の尊厳を守り、これからも保護者及び地域の皆様と良好な関係を築きながら、安心・安全で快適な環境を守るためにこれらの不相当な要求や言動に対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義及び対象となる主な行為例

当園は、労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に基づき、「保護

者及び地域の皆様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。」をカスタマーハラスメントの定義といたします。

なお、対象となる主な行為例は以下の通りです。ただし、これらに限定されるものではなく、カスタマーハラスメントにあたるか否かについては、社会通念上の相当性や個別の事案の状況を総合的に勘案し、慎重に判断いたします。

1. 身体的、精神的な攻撃

胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

2. 威圧的・脅迫的な言動

恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

3. プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS 等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

4. 継続的・執拗な言動

要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

5. 拘束的な言動

電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り

6. 正当な理由のない要求

正当な理由のないサービス 金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

7. その他不適切な言動

職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

当園におけるカスタマーハラスメントへの対応姿勢及び主な取り組み

1. 園外への対応

当園は、保護者及び地域の皆様からの正当なご意見、ご要望やご指摘に対しては真摯に受け止め、誠実に対応し、合理的解決に向けてより良い関係の構築に努めます。

ただしカスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。

更に、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。その際には、関係当局に保護者及び地域の皆様の個人情報を提供することがございますが、個人情報保護法その他関係法令を遵守の上、必要かつ適切な範囲内で取扱います。

2. 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントへの対応マニュアル策定や、職員に必要な教育を行い、現場での適切な対処法を支援します。

カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。職員が声を上げやすいよう、相談窓口や報告体制を整備し、プライバシーにも配慮します。

自らが保護者にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

職員の声を反映させながら、カスタマーハラスメント対策を継続的に見直し、改善に努めてまいります。

保護者及び地域の皆様へのお願い

当園は、職員一人ひとりが日々の業務において、保護者の視点で考え、子どもにとって、保護者にとって、最善の利益を提供することを努めております。今後も保護者及び地域の皆様との良好な関係を築きながら、安心・安全で快適な環境を守るためには、相互の敬意と節度ある関係が必要不可欠であるため、全ての人々の人権が尊重され尊厳が守られるよう、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

改訂：2025/10/1

社会福祉法人守幼会 認定こども園 雷鳥保育園