

カスタマーハラスメントへの対応方針

子どもたちの安心と、職員が保育に専念できる環境のために

社会福祉法人もとやま福社会では、子どもたちを中心に、保護者・地域の皆様と職員が互いに信頼し、安心して施設を利用・勤務できる環境づくりを大切にしています。

職員が安心して保育に専念できる環境を守り、子どもたちへ安定した保育を提供するため、次のとおりカスタマーハラスメントへの対応方針を定めます。

当法人が考えるカスタマーハラスメント

保護者、ご家族、地域の方、取引先などから職員に対して行われる言動のうち、要求内容やその伝え方が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントといいます。

ご要望の内容に理由がある場合でも、暴言や脅迫、長時間の拘束など、その手段や態度が不適切な場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

本規定は、雇用される全てのスタッフ（正職員、有期契約職員を含みます。）及び利用者等に適用します。

また、本規定に定めるカスタマーハラスメント行為は、対面、電話、書面、電子メール、SNS、インターネット上など、あらゆる場における言動を対象とします。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

1 暴力・暴言・威圧的な言動

- 職員を殴る、蹴る、突き飛ばす、物を投げるなどの行為
- 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するなどの言動
- 脅迫、差別的な発言、性的な言動
- 土下座の強要や、職員に恐怖を与える言動

2 過剰または不合理な要求

- マンツーマン対応や特別扱いなど、過剰な保育サービスの要求
- 「絶対にけがをさせるな」など、実現が困難な要求
- 正当な理由のない金銭、謝罪、担任交代、職員の処分などの要求
- 同じ要望や問い合わせを執拗に繰り返す行為
- 長時間の電話、面談、居座り、不退去など、職員を拘束する行為

3 その他の迷惑行為

- 職員へのつきまといや、私生活・個人情報の詮索
- 職員や園児などの無断撮影、個人情報の公開
- インターネットやSNS、口コミサイトでの誹謗中傷や虚偽情報の拡散
- 「SNSに投稿する」「マスコミに知らせる」などと告げて要求を通そうとする行為
- 職員の発言の揚げ足を取り、攻撃や要求を繰り返す行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当する、またはその可能性があるとして当法人が判断した場合は、職員一人に対応を任せず、施設長や法人本部を含めて組織的に対応します。

必要に応じて、面談・電話等の記録や録音、書面による警告、対応の中止、連絡窓口・方法・時間の限定、退去の要請などを行います。

暴力、脅迫、不退去、悪質な誹謗中傷などについては、警察、弁護士、社会保険労務士、自治体その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

■ 職員を守るための取組

- カスタマーハラスメントに関する職員研修
- 発生時の報告・相談・対応体制の整備
- 相談した職員のプライバシー保護
- 被害を受けた職員の安全確保と心身のケア
- 事例の共有と再発防止に向けた対応手順の見直し

■ 保護者・地域の皆様へのお願い

職員一同、子どもたちをお預かりする責任と感謝の気持ちを持って、日々の保育に取り組んでいます。

気になることやご不安がある場合は、まず園へお声がけください。事実を確認し、対話を通して、よりよい方法を一緒に考えてまいります。

子どもたちにとって、より安全で安心できる保育環境を築くため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。