

彩保育園

カスタマーハラスメント防止ポリシー

社会福祉法人彩福祉会 彩保育園

1. 基本方針

彩保育園は、子どもたちが安心して生活し、健やかに成長できる保育環境を整えるとともに、保護者の皆様との信頼関係を大切にしながら、より良い保育・子育て支援を行っていきます。

保護者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等は、保育の質を向上させるための大切な機会であると考えています。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求、長時間にわたる拘束等、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員の心身に大きな負担を与え、正常な保育業務の継続を困難にする場合があります。

彩保育園は、子どもたちの安全と健やかな育ちを守るとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

彩保育園では、保護者その他関係者からの申し出や要求のうち、

- 内容に妥当性がないもの
- 要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なもの
- その結果、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に該当する可能性があるものとして取り扱います。

ただし、保護者からの正当なご意見、ご要望、苦情、改善の申し出等については、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯に受け止め、適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

次のような行為については、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・精神的な攻撃

- ・ 暴力、物を投げる等の行為
- ・ 脅迫、威嚇、恫喝
- ・ 大声で怒鳴り続ける行為
- ・ 職員に対する侮辱、人格を否定する発言
- ・ 差別的な発言
- ・ 職員やその家族等に危害を加えることを示唆する発言

(2) 過度・不当な要求

- ・ 園として対応できないことを繰り返し要求すること
- ・ 正当な理由なく特別な対応を要求すること
- ・ 職員個人への謝罪、処分、退職等を繰り返し要求すること
- ・ 根拠のない金銭的補償等を要求すること
- ・ 他の園児や保護者との公平性を著しく損なう要求

(3) 長時間・繰り返しの拘束

- ・ 同じ内容について何度も繰り返し説明を求めること
- ・ 長時間にわたり職員を拘束すること
- ・ 電話や面談を繰り返し行い、業務に支障を生じさせること
- ・ 必要な説明を行った後も、合理的な理由なく対応を継続させること

(4) 職員等への個人攻撃

- ・ 職員の人格や能力を否定する発言
- ・ SNS 等への投稿をほのめかして職員を威圧する行為
- ・ 職員個人の連絡先等を執拗に尋ねる行為
- ・ 職員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 職員を名指しして、園外を含めて執拗に追及する行為

(5) その他

- ・ 園内での無断撮影、録音等により、園児・職員の安全やプライバシーを侵害する行為
- ・ 正当な理由なく園内に長時間居座る行為
- ・ その他、職員の就業環境を害し、正常な保育業務の継続を困難にする行為

4. 保護者の皆様へのお願い

彩保育園では、子どもたちの安全とより良い保育を実現するため、保護者の皆様との対話を大切にしています。

ご意見やご不満、ご要望がございましたら、遠慮なく園へお知らせください。

その際には、事実関係を確認し、必要に応じて園として改善に努めます。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求、長時間にわたる拘束等については、職員の安全と就業環境を守るため、対応をお断りする場合があります。

また、必要に応じて、園長等の管理職が対応を引き継ぎ、組織として対応します。

5. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為が確認された場合には、次のように対応します。

1. 事実関係を確認します。
2. 職員だけで対応せず、園長等の管理職が組織として対応します。
3. 必要に応じて、複数の職員で対応します。
4. 改善を求めるなど、適切な方法で対応します。
5. 行為が継続する場合は、電話や面談等を終了し、以後の対応方法を変更する場合があります。
6. 暴力、脅迫、危険な行為等があった場合には、警察等の関係機関への相談・通報を行う場合があります。
7. 必要に応じて、弁護士、行政機関その他の専門機関に相談します。

6. 職員を守るための取組

彩保育園は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことのないよう、相談・報告しやすい体制を整えます。

また、事案が発生した場合には、職員の心身の状況に配慮し、必要に応じて業務上の配慮や専門機関への相談等を行います。

カスタマーハラスメントへの対応について、職員に対する研修や周知を行い、園全体で適切な対応ができる体制を整えます。

7. 子どもの最善の利益を最優先とすること

彩保育園におけるすべての対応は、子どもの安全、安心及び健やかな成長を最優先に行います。

保護者の皆様からのご意見やご要望についても、子どもの最善の利益という観点を大切にしながら、丁寧に検討します。

8. お願い

彩保育園は、保護者の皆様と職員が互いに尊重し、対話を通じて信頼関係を築くことを大切にします。

保護者の皆様には、子どもたちのために、職員へのご理解とご協力をお願いいたします。

今後も、保護者の皆様からの率直なご意見を大切にし、より良い保育環境づくりに努めてまいります。

令和8年 10月 1日