

カスタマーハラスメントへの取り組みについての公表

～職員も保護者も守り、子どもたちのために豊かな環境づくり～

社会福祉法人 粒豊福社会

あかな保育園

ていんさぐめ花保育園

園長 勝連民人

●カスタマーハラスメントとは（厚生労働省ホームページ参照）

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

社会福祉法人粒豊福社会は、利用者の意向を尊重して総合的に保育が提供されるよう創意工夫することにより、保育園利用者が個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成されるよう支援することを目的として、保育事業を行っています。

保育園で働く職員も個人の尊厳の保持、心身ともに健やかに労働できる環境を求めていくことは必要です。また、保育園運営の基本方針、保育目標、保育の基本方針を具現化、実践していくためには、職員（保育士等）が十分に園児たちへ保育に集中できる環境を整えていくことは大切です。

しかしながら、保護者からの苦情やクレームのうち、内容によっては、著しく職員（保育士等）の労働環境を害されるものがある場合があります。

保育園が考えるカスタマーハラスメントが発生した場合、保育園の労働環境、保育環境（園児たちへの影響及び他の保護者への影響含む）が害されると園長が判断した場合は、保育の利用を停止する場合があります（緊急性）。退園の提案をする場合があります。その場合、児童福祉法24条1

項に基づく委託者のうるま市役所保育担当課へ通知し、当該保護者の園児の最善の利益になるよう対応を求め、協議します。

※保育園が必要と判断した場合、刑事事件、民事事件として対応する場合があります。

※保育行政側にも、働く職員の名誉、権利の侵害があった場合、保育園からの相談に適切に対応していかなければなりません。(児童福祉法による委託権限者である市町村の義務、責務)

※ 保育園が考えるカスタマーハラスメント

- ① 職員に向かって物を投げたり、突飛ばしたりする行為
- ② 職員への威圧的な言動、挙動
- ③ 必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- ④ 職員個人のプライベート情報提供を強要する
- ⑤ 保育園の都合を無視した一方的な面会要求
- ⑥ 保育園が提供できない保育内容を強いる
- ⑦ 保育園が提供している保育内容を妨害する
- ⑧ 事実及び事実か不明であっても、他人（SNS等）へ職員等（保護者も含む）の社会的評価を害する恐れのある状態を生じさせる行為

上記の内容が発生しない様に職員（保育士等、園長含む）も保護者も互いに労わりあうよう努力していくことが望めます。また、過去の事例ですが、上記の内容に該当する状況ではありましたが、その後、良好な関係を築いてきて卒園していった事例もあります。

最後に、保育園への苦情、クレーム、要望等の中には、保育職員の保育改善や保育の内容や環境が良くなっていく場合もあります。

未来を担う園児たちのために、園児の心身のすこやかな成長ができますように、家庭と保育園とが園児の生活の連続性をふまえ活発な意見交換、コミュニケーションをして、保護者と職員、保育園と家庭が共に連携して保育していくことが大切だと考えます。

令和6年7月7日策定公表

※被害防止対策のため、過去にカスタマーハラスメント断定により保育園の利用ができなかった。

事例の紹介

事例①～⑤（令和元年度以降）

公表検討中