保護者の皆様へ

カスタマーハラスメントに対する長浜市民間保育協議会の方針について

長浜市民間保育協議会は、子どもたちの安全と安心を最優先に、質の高い保育を継続して提供することを大切にしています。保護者の皆様からのご相談、ご意見、ご要望については、これまでどおり誠実に対応してまいります。

一方で、職員に対する暴言、威圧的言動、長時間の拘束、繰り返しの過剰要求、無断録音・録画、SNS等での誹謗中傷など、職員の就業環境を著しく害する行為は、園全体の保育体制を乱し、結果として子どもたちの育ちの環境を損なうことになります。当協議会では、このような行為をカスタマーハラスメントとして位置づけ、容認しません。

カスタマーハラスメントに該当し得る主な行為

- 大声、暴言、脅し、威圧的な言動
- 職員への人格否定、侮辱、執拗な叱責
- 長時間にわたる電話、面談の強要、繰り返しの連絡
- 土下座、過度な謝罪、謝罪文提出の強要
- 合理的理由のない担任変更、職員処分、特別扱いの要求
- 正当な理由のない返金、補償、金銭支払いの要求
- 無断での録音、録画、撮影
- SNS、インターネット、口コミ等での誹謗中傷や虚偽情報の拡散
- 職員の個人情報を聞き出す行為や、私的接触を求める行為
- 園運営や他の園児・保護者に重大な支障を生じさせる行為

当園の対応

上記のような行為が確認された場合には、園は組織として対応し、状況に応じて次の措置を講じることがあります。

- 面談、電話、連絡方法、対応窓口の変更
- 来園、面談、説明機会等の方法・時間・場所の制限
- 文書による警告または注意喚起
- 来園対応、電話対応その他の対応方法の制限
- 警察、弁護士、関係機関への相談
- 重大かつ悪質な場合には、関係法令、利用契約、重要事項説明書その他の定めに基づき、サービスの停止、利用の制限、必要に応じて退所等の措置

保護者の皆様へのお願い

正当なご相談、ご意見、ご要望については、今後も誠実に対応いたします。その一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動については、子どもたちと職員を守るため、毅然として対応いたします。ご理解とご協力をお願いいたします。

長浜市民間保育協議会