

元能見保育園版
カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

当園は、子どもたちが安心して過ごし、健やかに成長できる環境を整えることを最も大切な使命としています。そのため、保護者の皆さまからいただくご意見やご要望は、園運営の改善に欠かせない大切なものとして真摯に受け止めています。

一方で、一部の保護者・関係者による、職員の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴言、長時間の拘束、SNSでの誹謗中傷など、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、子どもたちの保育環境にも悪影響を及ぼす深刻な問題です。

当園は、法令に基づき、職員をカスタマーハラスメントから守るための措置を講じることを重要な責務と考えています。

本方針は、すべての職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を確保し、結果として子どもたちにより良い保育を提供するために定めるものです。

なお、本方針は保護者の皆さまの正当なご意見・ご要望を拒むものではありません。

当園は保護者の権利を尊重し、誠実に対応いたします。そのうえで、ハラスメント行為については職員個人の問題とせず、園として組織的に対応します。

2. 保護者の正当な権利の尊重

当園は、保護者の皆さまの正当な権利を損なうことのないよう最大限配慮します。

園の対応不足が不満の一因となることを認識し、保育内容や園運営に関するご意見は改善の機会として真摯に受け止めます。

また、障害者差別解消法や子ども家庭庁の指針等の趣旨に基づき、多様なご家庭の状況や特性に配慮した対応に努めます。

3. 保護者の皆さまへのお願い

当園は、保護者の皆さまと信頼関係を築きながら、子どもたちの成長を共に支えることを大切にしています。この関係をより良いものとして維持するため、職員一人ひとりの人格を尊重し、節度あるご対応をお願い申し上げます。

それでもなお、保護者の言動が当園の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員と園児の安全を守るため、以下の措置を講じる場合があります。

- ・事実確認のための録音・録画
- ・ハラスメント行為の中止のお願い・警告（警告文の発出を含む）
- ・園長・複数職員による対応への切り替え
- ・園内での面談の中止、電話対応の制限

- ・園への出入りの制限
- ・悪質な場合の警察への相談
- ・必要に応じた法的措置

当園は、すべての子どもたちが安心して過ごせる環境を守り続けるため、職員と保護者の皆さま双方にとって安全で健全な園運営の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

4. 当園におけるカスタマーハラスメントの定義

以下の3つの要素をすべて満たす言動を「カスタマーハラスメント」とします。

- ・保護者・家族・地域住民・関係者から行われること
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ・職員の就業環境が害されること（精神的・身体的苦痛、業務遂行の困難など）

◆定義の考え方

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、保護者の皆さまからのご意見やご要望の内容に妥当性がない場合、またはその伝え方・態度が一般的な社会常識から見て不適切である場合を指します。

たとえご要望自体に一定の理由があったとしても、暴言や威圧的な態度、長時間にわたる拘束、執拗な連絡、SNS への不適切な投稿など、行き過ぎた手段で伝えられた場合には、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

また、「職員の就業環境が害されること」とは、その言動によって職員が身体的・精神的な苦痛を受け、安心して保育業務に集中できなくなる状態をいいます。

この判断は「一般的な職員がどう感じるか」を基準とし、一度の行為であっても強い苦痛を与え、即座に就業環境を悪化させる場合にはカスタマーハラスメントに該当します。

5. 具体的なカスタマーハラスメント行為

以下に挙げる言動は、当園の定めるカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の事案については、前章の定義に基づき総合的に判断します。

（1）要求内容が妥当性を欠く言動

- ・園の過失がないにもかかわらず、過度な謝罪や補償を求める
- ・職員のプライベートに関する要求（連絡先の要求、個人的な訪問依頼など）

（2）手段・態様が不相当な言動

- ・身体的攻撃
殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為

- ・精神的攻撃
暴言、人格否定、脅迫、名誉毀損、SNS 等への悪評の投稿をほのめかすことによる脅し
- ・威圧的態度
大声で怒鳴る、机を叩く、職員をにらみつける、
従業員の話を遮る等高圧的に自らの要求を主張する、反社会的な言動を行う
- ・拘束行為
正当な理由なく長時間の居座り、電話を切らない、退去を求めても応じない（不退去）
- ・執拗な言動
合理的な理由なく、同じ要求やクレームを何度も繰り返す
当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・土下座、謝罪訪問の要求
正当な理由なく、土下座や、従業員の自宅への謝罪訪問等を要求する
- ・SNS での誹謗中傷
事実に基づかない投稿、職員の写真の無断掲載
- ・差別的言動
家庭状況・国籍・性別等に関する差別発言
- ・性的な言動
職員への不適切な発言や誘い
- ・従業員個人への攻撃・プライバシー侵害
従業員の容姿や服装についての中傷
従業員の氏名、写真、映像等を本人の許可なく盗撮、撮影、録音すること
従業員個人を特定できる情報（性的指向等の情報を含む）や、事実に基づかない誹謗中傷を SNS やインターネット上に投稿すること

（３）妥当性に照らして不相当な言動

- ・園の対応可能な範囲を超える要求（「担任を変えろ」「法律を変えろ」など）
- ・過度な謝罪要求（何度も謝罪を求める等）

6. ハラスメント発生時の対応

当園は、カスタマーハラスメントが発生した際、何よりも職員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、組織として以下の対応を行います。

◆現場対応

- (1) 職員の安全確保を最優先し、必要に応じてその場から離れさせ、身体的・精神的な安全確保を最優先します。必要に応じて警察へ相談します。
- (2) 園長・複数職員で対応し、個人に負担をかけません。
- (3) 状況を正確に把握するため、必要に応じて記録を行い、後の確認・対応に備えます。
記録にあたっては、関係者の個人情報保護に十分配慮し、適切に取扱います。

◆発生後の対応

- (1) 園長・担当者が事実確認を行い、記録を残します。
- (2) ハラスメント行為が確認された場合は、中止を求め、必要な措置を講じます。
- (3) 悪質な場合は、出入り制限・警告文の発出・法的措置を検討します。必要に応じて、警察や弁護士への相談等、法的措置を検討します。

当園は、すべての職員が安心して働ける環境を守り、子どもたちに安全で質の高い保育を提供し続けるため、保護者の皆さまとの関わりにおいても毅然とした対応を徹底してまいります。

7. 未然防止のための取り組み

当園は、保護者の皆さまから寄せられる正当なご意見やご要望を、園運営や保育の質を高めるための大切な機会と考えています。

一方で、初期対応が不十分であれば、保護者の不安や不満を強め、結果として不適切な言動につながる可能性があることも認識しています。

こうした事態を防ぎ、保護者の皆さまと健全な関係を築くため、当園は次の取り組みを徹底します。

(1) 傾聴と共感

保護者の皆さまが何に困っておられ、どのような対応を求めているのかを正確に理解するため、丁寧に耳を傾け、共感をもってお話を伺います。

また、子どもの発達特性や保護者の心理への理解を深める研修を行い、建設的な対話ができるよう努めます。

(2) 適切な初期対応

すべての職員を対象に、言葉遣い・事実確認の方法・保護者対応の基本など、初期対応に関する研修を定期的に実施し、対応力の向上を図ります。

(3) 事実に基づく誠実な対応

状況を正しく把握したうえで、園に過失がある場合は真摯に謝罪し、規程に基づく適切な対応を迅速に行います。

その場で判断できない場合は、安易に回答せず、確認後にあらためてご連絡します。

(4) 対応プロセスの改善

いただいたご意見や対応事例を園内で共有・分析し、保育内容だけでなく、保護者対応のプロセス全体の継続的な改善に取り組みます。

(5) 他者への加害防止

当園で働くすべての職員が、外部の講師・委託事業者・関係機関の職員に対して不適切な言動を行わないよう、啓発や教育を行います。

当園は、これらの取り組みを通じて、保護者の皆さまに安心して園をご利用いただける環境を守り、健全な関係の維持に努めてまいります。

8. 関係機関との連携

当園は、外部事業者や関係機関の皆さまを、園運営における大切なパートナーと考えており、互いを尊重し合える健全な関係づくりに努めています。園児・保護者・職員だけでなく、園に関わるすべての方が安心して関わるができるよう、ハラスメント防止に向けて次のとおり連携してまいります。

（１）相互尊重と健全な関係の構築

当園の職員が、保護者の皆さまや外部事業者・講師・委託業者の方々に対して不適切な言動を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者と健全な関係を築いてまいります。

万が一、職員（園長・役職者を含む）が外部の方に対してハラスメント行為を行ったことが確認された場合には、園の規程に基づき厳正に対処します。

（２）誠実な連携対応

外部事業者や関係機関から、ハラスメントに関する相談や事実確認の依頼（特に当園職員の言動が関与する場合）があった際には、真摯に受け止め、迅速に協力します。

これは、法令で定められた事業者間の協力義務の趣旨にも沿うものです。

（３）公正な関係の維持

ハラスメントに関する相談や協力依頼があったことを理由として、外部事業者との契約内容を不当に見直したり、不利益な扱いを行うことは一切ありません。

（４）フリーランス・委託スタッフへの配慮

当園で業務に従事するフリーランス講師や委託スタッフの皆さまについても、当園職員と同様にハラスメントから保護します。万が一、被害の相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行います。

当園は、外部事業者・関係機関の皆さまとともに、ハラスメントのない健全な園運営の実現に努めてまいります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。