

## 認定こども園 シャローム 重要事項説明書

認定こども園シャロームでは教育・保育の提供の開始に当たり、次の事を保護者のみなさまに説明し、ご理解ご了承くださいたいと考えております。

### 1. 設運営主体（利用施設）及び施設の概要

|      |                    |
|------|--------------------|
| 事業所  | 社会福祉法人栄光福祉会        |
| 保育園名 | 認定こども園 シャローム       |
| 所在地  | 沖縄市高原1-3-80        |
| 電話番号 | 098-933-8259       |
| 代表者名 | 理事長 新垣榮市           |
| 管理者名 | 園長 小林みぎわ           |
| 利用定員 | 93名                |
|      | ・1号認定定員（3～5歳児） 15名 |
|      | ・2号認定定員（3～5歳児） 45名 |
|      | ・3号認定定員（0歳児） 6名    |
|      | ・3号認定定員（1～2歳児） 27名 |

◇特別保育事業 発達支援保育事業・延長保育事業・地域活動事業

### 2. 施設の目的・運営方針

- 1) 本園は、利用する乳児及び幼児（以下「園児」という。）への教育・保育の一体的な提供を通して、その心身の健やかな育成に最もふさわしい生活の場を提供するものとする。
- 2) 本園は、「沖縄県幼保連携型認定こども園以外の認定こども園の要件に関する条例」及び「沖縄市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例」（以下「運営基準条例」という。）その他関係法令に基づいて、適切に事業を運営するものとする。
- 3) 本園の教育・保育の目標は、次のとおりとする。
  - (1) 園児の健康、安全で幸福な生活のために必要な基本的な習慣を養い、身体諸機能の調和的発達を図ること。
  - (2) 集団生活を通じて、喜んでこれに参加する態度を養うとともに家族や身近な人への信頼感を深め、自主、自律及び協働の精神並びに規範意識の芽生えを養うこと。
  - (3) 身近な社会生活、生命及び自然に対する興味を養い、それらに対する正しい理解と態度及び思考力の芽生えを養うこと。
  - (4) 日常の会話や、絵本、童話等に親しむことを通じて、言葉の使い方を正しく導くとともに、相手の話を理解しようとする態度を養うこと。
  - (5) 音楽、身体による表現、造形等に親しむことを通じて、豊かな感性と表現力の芽生えを養うこと。

(6) 快適な生活環境の実現及び子どもと保育教諭その他の職員との信頼関係の構築を通じて、心身の健康の確保及び増進を図ること。

#### (教育・保育の内容)

本園は、前条の目標を達するため、認定こども園教育・保育要領に基づき、教育・保育の内容に関する全体的な計画及び指導計画を編成し、小学校教育への円滑な接続に配慮した教育・保育を提供するものとする。

#### ◇教育・保育方針

キリスト教精神に基づき、子ども一人一人をかけがえのない人格として尊び、その個性を重んじ、才能、知恵、体力、情緒や心を健やかに伸ばし、調和のとれた成長を願って教育・保育をする。

#### ◇教育・保育目標

- ・明るく健康で、誰にでも挨拶のできる子
- ・素直で、思いやりがあり、創造性豊かな子
- ・よく考え、自分の意見をはっきり伝えることができる子

2 通常提供する教育・保育のほかに、以下の教育・保育を行う。

- (1) 延長保育
- (2) 一時預かり保育（幼稚園型）
- (3) 発達支援保育事業

3 本園は、子どもの国籍、信条、社会的身分又は費用負担の可否等によって差別的取扱いをせず、かつ、特別の支援を要する家庭の子どもや特別な配慮を要する子どもの利用が排除されることのないよう、十分な配慮をもって運営するものとする。

#### (給食及び食育)

本園の給食は、自園調理により提供するものとする。

- 2 給食の献立は、必要な給与栄養目標量を確保しつつ、発達段階、健康状態、嗜好等に十分配慮し、かつ、アレルギー、アトピー等にも配慮した内容とする。
- 3 食を通じた子どもの健全育成を図る観点から、子どもの発育及び発達の過程に応じて、食の体験を豊富にし、食を営む力の基礎を培うため、食に関し配慮すべき事項を定めた食育計画を策定し、実施するものとする。

#### (地域における子育て支援)

本園は、在園児以外の地域の子育て家庭への支援及び相互交流を図るため、次の子育て支援に関する事業を実施する。

##### (1)子育て支援事業

実施曜日：原則として、月から金曜日、実施時間：10時～16時

(職員の職種、員数及び職務の内容)

(1) 園長 1名

園長は、職員及び業務の管理を一元的に行い、職員に対し法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行うとともに、園児を全体的に把握し、園務をつかさどる。

(2) 主任保育士 2名

主任保育士は、園児及び地域の就学前子どもの保護者等に対する子育て支援活動等を行うとともに、園長を助け、その命を受けて園務の一部を整理し、並びに園児の教育及び保育をつかさどる。

(3) 保育士 10名以上

保育士は、園児の教育及び保育について、その計画の立案、実施、記録及び家庭連絡等の業務を行う。

(4) 子育て支援員 1名以上

子育て支援員は、園児の教育及び保育について、その計画の立案、実施、記録及び家庭連絡等の業務を保育士とともに行う。

(5) 保育補助 1名以上

保育補助は、保育士業務の補助を行う。

(6) 調理員 2名以上

調理員は、献立に基づき、給食及びおやつを調理する。

(7) 園医 1名

園医は、本園における保健管理に関する専門的事項に関し、学校保健安全法施行規則第22条に基づいて、技術及び指導に従事する。

(8) 園歯科医 1名

園歯科医は、本園における保健管理に関する専門的事項に関し、学校保健安全法施行規則第23条に基づいて、技術及び指導に従事する。

(9) 事務職員又は用務員 若干名

事務職員又は用務員は、事務又は園の諸用務に従事する。

(利用定員)

本園の利用定員は、子ども・子育て支援法（以下「法」という。）第19条第1項各号に掲げる小学校就学前子どもの区分ごとに、次のとおり定める。

| 学年   | 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 計   |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1号   | —   | —   | —   | 5名  | 5名  | 5名  | 15名 |
| 2・3号 | 6名  | 12名 | 15名 | 15名 | 15名 | 15名 | 78名 |
| 合計   | 6名  | 12名 | 15名 | 20名 | 20名 | 20名 | 93名 |

(1号認定子どもの教育を提供する日・時間・提供を行わない日)

1号認定子どもの教育を提供する日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、その週数は毎学年39週を下回らないものとする。

2 前項本文にかかわらず、教育の提供を行わない日を次のとおり別に定める。

(1) 夏休み 8月1日から8月31日まで（31日間）

(2) 冬休み 12月26日から1月5日まで（11日間）

- (3) 春休み 3月25日から4月6日まで(13日間)
- (4) 国民の休日に関する法律に規定する休日
- (5) 慰霊の日(6月23日)
- (6) 暴風警報発令等他園長が必要と認めた場合

3 1号認定子どもの教育を提供する時間は、原則として、8時から14時までとする。ただし、それ以外の時間帯において、保護者の希望により預かりが必要な場合は、14時から17時までの範囲内で、一時預かり(幼稚園型)を提供する。

延長保育 7:30-8:00 17:00-19:00

(2号認定子どもの教育・保育を提供する日・時間・提供を行わない日)

2号認定子どもの教育・保育を提供する日は、月曜日から土曜日までとする。ただし、年末年始(12月29日から1月3日)及び慰霊の日、国民の休日に関する法律に規定する休日を除く。

2 2号認定子どもの教育・保育を提供する時間は、次のとおりとする。

(1) 保育標準時間認定を受けた子どもに係る時間

7時30分から18時30分までの11時間の範囲内で、保護者が保育を必要とする時間。ただし、それ以外の時間帯において、保護者の希望により保育が必要な場合は、19時00分までの範囲内で、時間外保育(延長保育)を提供する。

(2) 保育短時間認定を受けた子どもに係る保育時間

原則として、①8時から16時まで②9時から17時までの8時間の範囲内で、保護者が保育を必要とする時間。ただし、それ以外の時間帯において、保護者の希望により保育が必要な場合は、①7時30分から8時、16時から19時まで②7時30分から9時、17時から19時の範囲内で、時間外保育(延長保育)を提供する。

(3号認定子どもの保育を提供する日・時間・提供を行わない日)

3号認定子どもの保育を提供する日は、月曜日から土曜日までとする。ただし、年末年始(12月29日から1月3日)及び慰霊の日、国民の休日に関する法律に規定する休日を除く。

2 3号認定子どもの保育を提供する時間は、次のとおりとする。

(1) 保育標準時間認定を受けた子どもに係る時間

7時30分から18時30分までの11時間の範囲内で、保護者が保育を必要とする時間。ただし、それ以外の時間帯において、保護者の希望により保育が必要な場合は、19時00分までの範囲内で、時間外保育(延長保育)を提供する。

(2) 保育短時間認定を受けた子どもに係る保育時間

原則として、9時から17時までの8時間の範囲内で、保護者が保育を必要とする時間。ただし、それ以外の時間帯において、保護者の希望により保育が必要な場合は、①7時30分から8時、16時から19時まで②7時30分から9時、17時から19時の範囲内で、時間外保育(延長保育)を提供する。

(学年及び学期)

本園の教育に係る学年は、4月1日に始まり、翌年3月31日に終わる。

2 前項の学年は、次の学期に分ける。

- (1) 第1学期 4月1日から9月30日まで
- (2) 第2学期 10月1日から3月31日まで

(教育・保育利用の開始、終了に関する事項)

本園の利用開始にあたり、1号認定子どもについては、保護者が本園に直接申し込むことを原則とし、2号・3号認定子どもについては、市に申し込み、市による利用調整を経るものとする。

- 2 利用開始に当たっては、あらかじめ、利用の申込みを行った保護者に対し、本園則の概要、職員の勤務体制、利用者負担その他の利用申込者の教育・保育の選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得るものとする。
- 3 前項の同意を得た保護者と本園との間に利用契約を締結し、教育・保育の利用を開始するものとする。
- 4 当園の利用申込者が次のいずれかに該当するときは、特定教育・保育の提供を終了するものとする。
  - (1) 子ども・子育て支援法第19条第1号から3号に規定する小学校就学前子どもの区分に該当しなくなったとき
  - (2) 利用申込者の保護者から当園の利用に係る取消しの申出があったとき。
  - (3) 市が当園の利用継続が不可能であると認めたとき。
  - (4) その他、利用継続において重大な支障または困難が生じたとき。

(選考の方法)

利用の申込みに係る1号認定子どもの数及び現に利用している1号認定子どもの総数が、当該利用定員の総数を超える場合においては、本園の教育保育に関する理念等に基づく申込家庭より、兄妹の在園状況を優先した後、さらに定員に空きがある場合、公正な選考を行うものとする。

- 2 利用の申込みに係る2号認定子どもの数及び現に利用している2号認定子どもの総数が、当該利用定員の総数を超える場合においては、市町村の認定に基づき、保育の必要の程度及び家族等の状況を勘案し、保育を受ける必要性が高いと認められる支給認定子どもが優先的に利用できるよう、選考するものとする。
- 3 前2項の選考を行うに当たっては、選考方法をあらかじめ支給認定保護者に明示して行うものとし、及び児童虐待防止の観点から特別の支援を要する家庭、ひとり親家庭又は低所得家庭の子どもや、障害のある子どもなど特別な配慮が必要な子どもの利用が排除されることのないよう行うものとする。

(市のあつせん、調整及び要請に対する協力)

本園は、市が行うあつせん、調整及び要請に応じる。

- 2 利用申込を行った支給認定子どもが、本園の教育・保育を提供することが困難である場合は、市と連携を取り、適切な特定教育・保育施設又は特定地域型保育事業を紹介する等の適切な措置を速やかに講じるものとする。

(転園、休園及び卒園に関する事項)

転園及び卒園等による教育・保育の提供の終了に際しては、学校、特定教育・保育施設等、地域子ども・子育て支援事業を行う者等と密接な連携をとり、当該子どもに係る情報の提供を通じて、円滑な接続に配慮するものとする。

- 2 園児の休園に際しては、保護者から届出を受けるとともに、休園事由によっては、必要な情報提供等を継続し、園児の円滑な再登園に配慮するものとする。

(利用者負担その他の費用の種類)

本園は、利用した支給認定保護者から、園児が居住する市町村が定める利用者負担額（保育料）について支払いを受けるものとする。

- 2 前項の保育料のほか、教育・保育の質の向上を図る上で特に必要であると認められる対価（特定負担額（いわゆる上乗せ徴収））について、あらかじめ、保護者に使途・金額・理由を説明し書面による同意を得たうえで支払いを受けるものとする。
- 3 前2項に加え、教育・保育の提供に関して実費で徴収する費用（いわゆる実費徴収）について、その都度、保護者に使途・金額・理由を説明し同意を得たうえで支払いを受けるものとする。
- 4 前各項の支払いを受けた場合は、当該保護者に領収証を交付するものとする。  
但し、口座引き落としの場合はそれをもって領収書の代わりとする。又、領収書の発行を要求されない場合には、徴収袋による領収印（済印）によることができる。
- 5 第2項及び第3項の上乗せ徴収・実費徴収等の利用者負担については、別表のとおりとする。

(給付費の法定代理受領)

本園の利用に係る施設型給付費については、前条第1項の利用者負担額を控除した額について、本園が法定代理受領するものとする。

- 2 前項により受領した給付費の額については、定期的に支給認定保護者に書面で通知するものとする。

(安全確保)

本園は、園児の安全の確保を図るため、事故、加害行為、災害等により園児に生ずる危険を防止し、及び事故等により園児に危険又は危害が生じた場合において適切に対処することができるよう、施設及び設備並びに管理運営体制の整備充実その他の必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

- 2 前項の安全の確保を図るため、次の各号に定める安全に関する事項について計画を策定し、実施するものとする。
  - (1) 当該認定こども園の施設及び設備の安全点検（毎学期1回以上の系統的な点検及び日常的な点検）
  - (2) 園児に対する通園を含めた生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員の研修その他
- 3 前項のほか、実情に応じて、危険等発生時において本園の職員がとるべき措置の具体的内容及び手順を定めた対処要領を作成し、以下の措置を講じるものとする。
  - (1) 園長は、危険等発生時対処要領の職員に対する周知、訓練の実施その他の危険等発生時において職員が適切に対処するために必要な措置を講ずる。
  - (2) 園児に危害が生じた場合において、当該園児及び当該事故等により心理的外傷その他の心身の健康に対する影響を受けた園児その他の関係者の心身の健康を回復させるため、これらの者に対して必要な支援を行う。
- 4 本園は、園児の安全確保にあたり、園児の保護者との連携を図るとともに、地域を管轄する警察署その他の関係機関、地域の安全を確保するための活動を行う団体その他の関係団体、地域の住民その他の関係者との連携を図るよう努めるものとする。

(緊急時等における対応)

本園の職員は、教育・保育の提供中に、園児に容態の変化等の緊急事態が生じたときは、保護者が指定した

緊急連絡先へ連絡するとともに、必要に応じ、学校医や園児の主治医に連絡を取るなど必要な措置を講じるものとする。

（事故防止及び発生時の対応）

本園は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとする。

- (1) 事故が発生した場合の対応、事故発生の防止のための指針・マニュアル等の整備
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が記録、報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底するための体制の整備
- 2 前項のため、本園に事故発生の防止のための委員会を設置するほか、職員に対する研修を定期的に行うこととする。
- 3 事故が発生した場合は、速やかに市、当該支給認定子どもの家族等に連絡を行うほか必要な措置を講ずるとともに、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を整備するものとする。
- 4 本園の責めに帰すべき賠償事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとし、そのための損害賠償責任保険に加入するものとする。

（非常災害対策）

本園は、火災、地震、風水害その他の非常災害に備え、取るべき措置について具体的計画を立てるとともに、これに対する不断の注意と訓練に努めるものとする。

- 2 前項の具体的計画のうち、消防法令に基づく消防計画については、策定及び変更の都度、所轄の消防署へ届出を行うものとする。
- 3 第1項の訓練のうち、避難及び消火に対する訓練は、少なくとも毎月1回行うものとする。
- 4 非常災害における園児の安全確保については、日頃より、所轄の消防署その他の関係機関、地元住民等との連携を図るよう努めるものとする。

（保健及び環境、衛生）

園児と職員の健康の保持増進を図るため、学校保健計画を策定し、実施するものとする。

- 2 園児の健康診断（内科・歯科・尿検査）は、学校保健安全法に基づき、入園時及び毎年度2回行う（そのうち1回は6月30日までにを行うものとする。）ことを原則とする。
- 3 毎年度定期的に、国の定める環境衛生基準に基づき環境衛生検査を行うほか、日常的な点検を行い、環境衛生の維持又は改善を図るものとする。
- 4 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のため、対応指針を策定する等、必要な措置を講じるものとする。

（虐待の防止のための措置）

職員は、いかなる場合にあっても、園児に対し、児童福祉法第33条の10各号に掲げる行為その他当該園児の心身に有害な影響を与えるいかなる行為もしてはならない。

- 2 本園は、園児の人権の擁護及び虐待の防止を図るため、責任者の設置その他必要な体制の整備を行うとともに、職員に対する研修の実施その他必要な措置を講じるものとする。

（苦情解決体制）

本園は、その提供した教育・保育に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情解決体制を整備し、

苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。

- 2 本園は、苦情に関し、市から求められた場合は、市が行う調査に協力するとともに、市から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(秘密保持)

本園の職員及び職員であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た支給認定子ども又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

- 2 本園は、園児又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合又は正当な権限を有する警察機関等からの命令等による場合を除くほか、小学校、他の特定教育・保育施設等、地域子ども・子育て支援事業を行う者その他の機関に対して、支給認定子どもに関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により当該支給認定子どもの保護者の同意を得て行うものとする。
- 3 その他秘密保持に関する事項は、別途、就業規則及び個人情報保護に関する規程により定める。

附則

1. 特定負担額（上乗せ徴収）  
なし
2. 実費徴収

## 1 号認定の場合

平日

|                      |      |       |                       |                      |
|----------------------|------|-------|-----------------------|----------------------|
| 7:30                 | 8:00 | 14:00 | 17:00                 | 19:00                |
| 延長保育<br>(150 円／30 分) | 教育時間 |       | 預かり保育<br>(150 円／60 分) | 延長保育<br>(150 円／30 分) |

土曜日・長期休暇

|                      |                    |                      |       |
|----------------------|--------------------|----------------------|-------|
| 7:30                 | 8:00               | 14:00                | 19:00 |
| 延長保育<br>(150 円／30 分) | 預かり保育<br>(1,000 円) | 延長保育<br>(150 円／30 分) |       |

利用料金

| 利用   | 利用日 | 時間                    | 料金             |
|------|-----|-----------------------|----------------|
| 延長保育 | 平 日 | 7:30-8:00 14:00-17:00 | 150 円／30 分     |
| 長期休暇 | 夏休み | 8:00 - 14:00          | 月額 10,000 円    |
|      | 冬休み |                       | 日額             |
|      | 春休み |                       | 1,000 円(給食費含む) |

※夏休みは月額、冬・春休みは日額での計算となります。

長期休暇（希望者のみ、長期休暇保育あり(別料金)）

|      |     |                   |       |
|------|-----|-------------------|-------|
| 長期休暇 | 夏休み | 8 月 1 日－8 月 31 日  | 31 日間 |
|      | 冬休み | 12 月 26 日－1 月 5 日 | 11 日間 |
|      | 春休み | 3 月 25 日－4 月 6 日  | 13 日間 |

- ・給食費が月額 5,500 円となります。

## 新2号認定の場合

平日（月～金）

|                      |        |       |                       |                      |
|----------------------|--------|-------|-----------------------|----------------------|
| 7:30                 | 8:00   | 14:00 | 17:00                 | 19:00                |
| 延長保育<br>(150 円／30 分) | 教育標準時間 |       | 預かり保育<br>(150 円／60 分) | 延長保育<br>(150 円／30 分) |

土曜日・長期休暇

|                      |                    |                      |       |
|----------------------|--------------------|----------------------|-------|
| 7:30                 | 8:00               | 14:00                | 18:30 |
| 延長保育<br>(150 円／30 分) | 預かり保育<br>(1,000 円) | 延長保育<br>(150 円／30 分) |       |

## 利用料金

| 利用    | 利用日 | 時間                    | 料金             |
|-------|-----|-----------------------|----------------|
| 預かり保育 | 平日  | 14:00 - 17:00         | 150 円／60 分     |
| 延長保育  |     | 7:30-8:00 17:00-19:00 | 150 円／30 分     |
| 預かり保育 | 土曜日 | 8:00 - 14:00          | 1,000 円(給食費含む) |
| 延長保育  |     | 14:00 - 17:00         | 150 円／30 分     |
| 長期休暇  | 夏休み | 8:00 - 14:00          | 月額 10,000 円    |
|       | 冬休み |                       | 日額             |
|       | 春休み |                       | 1,000 円(給食費含む) |

※夏休みは月額、冬・春休みは日額での計算となります。

長期休暇（希望者のみ、長期休暇保育あり(別料金)）

|      |     |                   |       |
|------|-----|-------------------|-------|
| 長期休暇 | 夏休み | 8 月 1 日－8 月 31 日  | 31 日間 |
|      | 冬休み | 12 月 26 日－1 月 5 日 | 11 日間 |
|      | 春休み | 3 月 25 日－4 月 6 日  | 13 日間 |

・給食費が月額 5,500 円となります。

## 2号・3号認定の場合

◇標準時間（7:30～18:30）の場合

|      |  |       |       |
|------|--|-------|-------|
| 7:30 |  | 18:30 | 19:00 |
| 通常保育 |  |       | 延長保育  |

◇短時間保育（8:00～16:00）の場合

|      |      |       |       |
|------|------|-------|-------|
| 7:30 | 8:00 | 16:00 | 19:00 |
| 延長保育 | 通常保育 |       | 延長保育  |

◇短時間保育（9:00～17:00）の場合

|      |      |       |       |
|------|------|-------|-------|
| 7:30 | 9:00 | 17:00 | 19:00 |
| 延長保育 | 通常保育 |       | 延長保育  |

延長料金 30分 150円 ※土曜日の延長保育はありません

給食費（1号・2号認定） 5,500円（主食費 500円 副食費 5,000円）

保育料（3号認定）

保育料については、沖縄市が決定する。

- ・徴収方法：保護者の金融口座より引き落としする。
- ・口座振替日：毎月17日（金融機関休日の場合は翌営業日）  
なお、振替できない場合は当園に振込をお願いします。  
(その場合、振込手数料は保護者負担となります)

※保育園では現金での取り扱いは行いません。

- ・通帳印字文字：「ニンテイコドモエンチャローム」で印字される
- ・振替手数料：110円（税込）  
※振替手数料は保育料・給食費・延長保育料に加算させていただきます。

- ・指定金融機関：琉球銀行 沖縄銀行 沖縄海邦銀行  
沖縄県農協（JA 沖縄） 沖縄県労働金庫 コザ信用金庫  
ゆうちょ銀行（順不同）

3. 上記のほか、教育・保育について必要な物品や園外活動等（遠足代）に関しては、別途書面によりお知らせしますので、ご家庭で用意・持参いただきます。

# カスタマーハラスメントへの対応に関する指針

社会福祉法人 栄光福祉会

## ■指針作成の背景

私たち社会福祉法人栄光福祉会は、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、地域に密着した保育教育事業を実施し、皆様から信頼をいただいております。

しかし、残念なことにごく僅かですが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる保護者様が見受けられることも事実です。

私たちも、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。

その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの考えを公表させていただくことにしました。

## ■指針公表によって目指したい世界

お子様を育てていくためには、私たちの力だけではなく、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合ってお子様を育んでゆくことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではありません。

お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにお子様への保育、教育の質を高めることを目的としています。

指針の公表により、当法人の職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、お子様と向き合うことに専念できるようになることで、保育、教育の質をさらに向上させることができると考えております。

今後も、当法人一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い保育、教育を実施していくため、尽力して参ります。

## ■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2019 年 6 月 5 日公布、2020 年 6 月 1 日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

### 1. 身体的な攻撃

- 職員の胸をつかむ、殴る、蹴る、物を投げたり、突き飛ばしたりする等暴力行為

### 2. 精神的な攻撃

- 恫喝、罵声、暴言・土下座の要求等の言動
- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 他者の面前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する

### 3. プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動

- 職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする

### 4. 継続的・執拗な言動

- 要求の過度な繰り返しや度重なる電話やメール等での連絡、何度も同じ説明をさせる等業務に支障を及ぼす行為

### 5. 正当な理由のない要求

- 正当な理由のないサービス
  - 金銭、特別扱いの要求、正当な理由のない謝罪の要求
  - 保育・教育方針等に関して不当な圧力をかける行為

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、当法人として十分な保育、教育提供が困難となり、場合によっては、退園をお願いする場合があります。

## ■カスタマーハラスメントへの対応

### 1. 園外への対応

職員一人一人が日々の業務において保護者の視点で考え、子どもにとって保護者にとって、最善の利益を提供いたします。

カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供や対応を中止します。

さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察、弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

### 2. 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。

## ■最後に

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。当法人では、お子様一人一人に合わせたきめ細やかな保育、教育を心掛けております。しかし、それだけではお子様の身に付かなかつたり、失敗してしまうこともたくさんあると思います。

このような場合、保護者の皆様におかれては、温かくお子様を見守り頂くと同時に、当法人での保育、教育内容のフィードバック等にもご協力を頂けると幸いです。

そして、何よりお子様が、安心して登園を頂けるよう、保護者の皆様と当法人だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力を頂けますよう、併せてお願い申し上げます。

## きつずノート（連絡帳）について

### ◇きつずノートについて

- ・きつずノートで配信している内容は、園と保護者のみ見ることができます。  
各家庭で一つのアカウント作成し、ログインしてください。
- ・パスワード、ID を忘れないよう記録し保管してください。  
(忘れた場合、再度登録しなおしになりますのでご注意ください)

ID ( )

パスワード ( )

- ・きつずノート（連絡帳）は13：00～14：30に配信をします。  
子どもたちの園での様子、園だより、献立、行事などお知らせも配信しますので毎日、ご確認をお願い致します。
- ・園からの連絡帳には絵文字を使うことはできません。
- ・園でのきつずノートの確認は、13：00以降になるため、いつもより早いお迎えやお休みの連絡は、登園の際に職員に伝えてください。
- ・保護者からの連絡帳を配信いたしますが、コメントには返信できないため降園の際、口頭でお答え致します。
- ・連絡帳やアルバムの写真を配信しますが、園児のプライバシー保護のためスクリーンショット等でSNSに投稿しないようにしてください。
- ・進級、卒園後でもお子様のプロフィールより【思い出ボックス】より写真を見ることができます。

# 同意書

以上の説明を受け、同意にチェックを入れ4月1日迄に提出して下さい。  
ご理解、ご協力いただきますよう、よろしくお願いします。

☐ 重要事項説明書の内容に同意します。

令和          年          月          日

クラス名 \_\_\_\_\_

園児名 \_\_\_\_\_

保護者名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_