

社会福祉法人けやき福祉会 カスタマーハラスメント対応指針

(○祖師谷わかば保育園・千歳船橋あおば分園、○大蔵ふたば保育園)

令和8年9月1日

1. 策定の背景と目的

令和7年6月に成立した改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメントの防止のため、事業主が雇用管理上必要な措置を講じなければならないこととされ、令和8年10月から同法律が施行されることになりました。

当法人では、社会福祉事業の担い手として、関係者の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、サービス改善や保育の質の向上において大変貴重な機会であると考えております。

一方で、様々な要求や言動の中に人格を否定する暴言、威嚇、強要など、職員の尊厳を傷つけるものがあつた場合には、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼす可能性もあります。

このような状況を踏まえ、当法人では、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、職員の心身の健康を守り、より良いサービスをご提供していくために、「カスタマーハラスメント対応指針」を作成致しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者等から職員に対するクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであつて、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」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

●身体的・精神的な攻撃

暴力、暴言、侮辱、人格否定、SNS等での誹謗中傷

●威圧的・脅迫的な言動

恫喝、大声での責め立て、土下座の強要、法的根拠のない脅し

●過度な要求

特定の職員の解雇要求、不可能なサービスや金銭の要求、特別扱いの強要

●拘束的な言動

長時間の居座り、執拗な電話やメール、業務時間外の対応要求

●その他

不適切な言動や各種ハラスメント行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応

①園外への対応

- ・ 今後とも、より良い関係の構築に努めます。
- ・ 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。
- ・ 更に悪質なもののや犯罪行為と判断した場合には、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を受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の教育を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- ・ 自らがカスタマーハラスメントの加害者とならないよう職員に啓発します。

当法人では、今後とも保護者の皆様及び地域の皆様との良好な関係を築きながら、安全・安心で快適な保育環境の確保に努めてまいります。全ての人々の人権が尊重され尊厳が守られますよう、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。