

カスタマーハラスメントに対する行動指針

◎はじめに

私たちみのりこども園（以下、「当園」といいます。）は、今後もご利用者様との協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良い保育・教育を提供していくために、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成しました。

◎目的

より良い保育・教育を提供するためには、働く職員に安心して働ける環境を提供することも必要と考えており、そのためには当園の提供する保育・教育のご利用者様との信頼関係を築き、お互いに協力し合うことが必要不可欠です。この協力関係の構築により、保育・教育の品質がより高まり、結果としてお子さまに対してより良い保育・教育をご提供できると考えております。

当園の「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、保育・教育の品質をより高めるために、ご利用者様にもご協力いただきたいこと、ご理解していただきたいことをお伝えすることを目的としております。

◎対象となる行為

保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものを想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

1. 身体的・精神的な攻撃

- 胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為
- セクシャルハラスメントに該当する言動
- 個人を侮辱する発言
- 侮辱的な発言や差別的な発言など人格否定につながる行為

2. 威圧的・脅迫的な言動

- 恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動
- SNS・インターネット等への誹謗中傷・暴露
- 反社会的勢力などのつながりをほのめかした脅し

3. プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動

- 職員のプライバシーを侵害する行為
- 職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS・インターネット等への園や職員の信用を棄損させる内容の投稿
- 職員個人の電話などへの連絡や自宅への訪問
- 個人に対するストーカー行為

4. 継続的・執拗な言動

- 要求の過度な繰り返し
- 度重なる電話やコドモンなどの連絡
- 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
- 長時間の電話や対面による対応
- 園からの不退去や不当な居座り

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
- 正当な理由のない業務時間外の対応を求める行為
- 正当な理由のない当園施設以外の場所への呼び出し
- 職員個人への面接の要求
- 園の方針等に関して不当な圧力をかける行為

6. その他不適切な言動

- 職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

◎カスタマーハラスメントによって生じる弊害

カスタマーハラスメントによって生じる弊害として、以下のことが挙げられます。

- ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- 上記に伴い園の品質低下（職員減によるものも含む）
- 風評被害による園の維持・存続の危機

◎カスタマーハラスメントへの対応

1. 園外への対応

- 職員一人ひとりが日々の業務において、保護者の視点で考え、子どもや保護者にとって、最善の利益を提供いたします。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- より良い関係の再構築に努めます。
- 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、園への登園などの保育・教育の提供や対応を中止します。
- さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め適正に対応します。

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。
- より適切な対応を実施するために顧問弁護士や外部専門家と連携します。

【顧問弁護士】

樹陽法律事務所 牧直樹弁護士

◎保護者様に対するお願い

まず、職員は、保護者様にハラスメントの原因になるような原因を作らないよう職員啓発を行います。
また、目的にも掲げているとおり、当園は、ご提供させていただく保育・教育を通じて保護者様と素晴らしい関係性を築き、より良い保育・教育を提供したいと考えております。
そこで、保護者様には以下の事項をお願いできればと考えています。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意をもって行動、発言すること
- すべての法令を遵守すること
- 園と保護者が協力できる妥協点をつくること

より良い保育・教育のご提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

この指針は、令和7年7月7日より施行する。

社会福祉法人 みのり学園
みのりこども園