

こどもたちと職員が安心できる環境を守るために

－ カスタマーハラスメントに対する基本方針 －

社会福祉法人新形愛育会

幼保連携型認定こども園 新形こども園

1 基本的な考え方

本法人は、こどもたちが安心して過ごし、健やかに育つことのできる保育環境と、職員が安全に、安心して働くことのできる職場環境を守るため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

保護者や地域の皆様から寄せられるご意見・ご要望は、保育・教育をより良くするための大切なものです。正当なご意見や苦情には、これまでどおり誠実に対応します。こどものけがや事故、園の保育に関する申出については、必要な事実確認と対応を行います。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、暴言、威圧、性的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは容認しません。また、怒鳴るなどの威圧的な言動をこどもたちの前で行うことは、こどもたちの健やかな成長にも悪影響を及ぼすおそれがあります。

本法人は、こうした問題を職員個人の接遇や忍耐の問題にせず、法人として対応します。

2 カスタマーハラスメントの考え方

本方針では、保護者、家族、送迎者、近隣住民その他の関係者からの言動のうち、要求の内容が保育サービスの内容等に照らして不当なもの、又は要求の仕方が社会的に見て行き過ぎており、職員が安心して働ける環境を損なうものをカスタマーハラスメントとします。

例えば、次のような言動が考えられます。

- ・ 職員への暴行、物を投げる行為、退出を妨げる行為
- ・ 怒鳴る、脅す、人格を否定するなどの暴言・威圧
- ・ 長時間にわたる叱責や、同じ要求の執拗な繰り返し
- ・ 職員の解雇・処分や過度な謝罪などの執拗な要求
- ・ 性的な発言や不必要な身体への接触、交際や私的な連絡の執拗な要求
- ・ 職員の画像や個人情報の公開、SNS 等での中傷やその予告

これらは代表的な例です。いずれかの行為があったことだけで一律に判断するのではなく、要求の内容、言動の内容や方法、繰り返された回数、続いた時間、職員への影響などを踏まえて判断します。

3 カスタマーハラスメントがあった場合の対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員個人に対応や解決を任せず、園長、副園長又は主幹保育教諭が対応を引き継ぎます。

状況に応じて、言動の改善を求めるほか、次の対応を行います。

- ・複数名での対応や担当者の交代
- ・応対の中断・終了
- ・以後の対応窓口や連絡方法の変更
- ・自治体、警察、弁護士等の関係機関への相談・協議

暴力や脅迫などにより、子どもや職員の安全に危険がある場合は、安全確保を優先し、必要に応じて警察・消防へ連絡します。

4 こどもの利益と職員の安全の両立

本法人は、こどもの利益を大切にするとともに、保育を継続する必要があることを理由として、職員がカスタマーハラスメントを受け続ける状態を放置しません。

- ・ご意見や苦情の内容が正当なものかどうかと、職員に対する言動が適切なものかどうかは、分けて判断します。
- ・悪質な行為が継続する場合は、法人として対応方法を見直し、必要に応じて自治体その他の関係機関と協議します。

5 保護者・地域の皆様へのお願い

子どもたちに関するご心配や、園の保育・教育、送迎、行事等についてのご意見・ご要望は、引き続きお寄せください。

その際は、次の点についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ・職員への暴力、脅迫、暴言、威圧、性的な言動などはお控えください。
- ・その場で回答できないご相談やご要望については、園で確認し、改めてお答えする場合があります。

本法人は、保護者・地域の皆様との信頼関係を大切にしながら、子どもたちと職員の双方が安心できる環境を守ってまいります