

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人三谷園

ココアンジュ新家

○方針作成の背景

私たち社会福祉法人三谷園は5つの教育・保育目標のもと、0歳児から就学前までのすべてのお子様の健やかな成長を支援しています。

しかしながら、近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、保育現場も例外ではありません。全国的に残念ながらごく僅かですが、労働施策総合推進法や厚生労働省の指針に照らし合わせた際、ハラスメントと認定される言動をとられる保護者様が見受けられていることも事実です。

当法人で働くすべての職員も、皆様と同じ感情を持つ「人」です。もちろん私たちも日々の保育において至らない点が多々あるかと存じます。そうした点については、真摯に受け止め、改善に努力を続けてまいり所存です。しかしながら、心ない誹謗中傷や過剰欲求等のハラスメントを受けることで、職員が心身の健康を損ない、お子様への保育の質に影響が出てしまうことを、私たちは最も懸念しています。

職員が安心して保育に専念できる環境を守ることは、結果としてお子様により良い成長を守ることにつながります。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。

○方針公表によって目指すもの

お子様の健全な成長のためには、私たち職員の力だけではなく、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、手を取り合ってお子様を育ていくことが最も重要です。

当法人がこの方針を作成し、公表をさせていただいたのは、カスタマーハラスメント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、気持ちいいコミュニケーションを通して、さらにお子様のより良い成長を守ることを目的としています。この方針により、すべての職員が、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1人ひとりと丁寧に向き合い、質の高い保育を提供し続けられる環境を実現したいと考えております。

○当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

基本的な考え方として、保護者様がご要望やご意見されることについて、「方法」や「内容」が正当でない場合にカスタマーハラスメントとみなされることがあります。労働施策総合推進法、厚生労働省の指針、及び認定こども園の特性を踏まえ、以下のような言動をカスタマーハラスメントと定義します。なお、保育内容等に関する正当なご意見・ご要望等につきましては、カスタマーハラスメントには該当しません。

＜身体的な攻撃＞

・職員に向かって物を投げる、突き飛ばす、腕を掴む、叩く等の暴力行為

＜精神的な攻撃＞

- ・人格を否定するような言動:「こどもがいない人に言われたくない」「若い先生には任せられない」等
- ・侮辱的・差別的な言動:「先生を見ていると腹が立つ」「保育士失格」等
- ・長時間にわたり必要以上に電話や対話等で拘束したり、何度も同じ内容で激しく叱責する 等
- ・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 等

＜過大な要求＞

- ・提供できない教育・保育サービスを強いる。
- ・自身のお子様だけに特別扱いを強いる。
- ・毎日必ず電話で詳細報告を求める等、職員に過度の負担をかける
- ・正当な理由のない謝罪や、土下座などの不相当な方法での謝罪要求

＜個の侵害＞

- ・業務に関係の無いプライベート情報(住所、電話番号、家族構成 など)を聞き出そうとする。

○カスタマーハラスメント発生時の対応

＜組織的な対応＞

ハラスメントとみられる事象が発生した場合、担当者個人の判断でなく、法人として組織的に対応いたします。

＜記録の実施＞

円滑かつ公正な対応を行うため、面談・対話や通話の内容を録音・記録させていただく場合がございます。

＜外部機関との連携＞

弁護士や市の担当課と連携して対応させていただきます。

＜サービスの中止＞

上記のハラスメント行為により、保護者様と当法人との間の信頼関係の再構築が難しく、保育の継続が困難であると判断した場合は、重要事項説明書(利用契約書)に基づき、利用契約の解除(退園)等の措置を講じる場合がございます。当法人としてはあくまでも可能な限り対話を通じた解決を目指します。

○最後に

当法人ではお子様1人ひとりに合わせた丁寧な教育・保育を心掛けておりますが、職員も至らない点が多々あるかと存じます。時には、保護者の皆様のご期待に添えず、ご心配をおかけすることもあるかもしれません。そのような場合は遠慮なくご指摘、ご意見をいただけますと幸いです。いただいたご意見には誠心誠意対応させていただきます。もし不安な点・疑念等がありましたら遠慮なくお申し付けください。そして何よりもお子様が安心をして楽しく園生活を過ごすことができるよう、保護者の皆様のご理解・ご協力を何卒よろしくお願いいたします。

付則

この方針は令和8年10月1日より施行する。