

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

幼保連携型認定こども園 和泉愛児園(以下「当園」といいます。)は、こどもの最善の利益を第一に考え、保護者の皆さまと職員が互いに尊重し、信頼関係を築きながら、ともにこどもたちの健やかな育ちを支えていくことを大切にしています。

保護者の皆さまからいただくご意見、ご要望、ご相談等は、より良い教育・保育、園運営につなげていくための大切な機会であると考えており、これからも一つひとつの声に誠実に耳を傾け、必要な説明や改善に努めてまいります。一方で、暴言、威圧的な言動、過度な要求等により職員の人格や尊厳が傷つけられたり、就業環境が害されたりすることは、こどもたちに安心・安全で質の高い教育・保育を継続して提供することにも影響を及ぼします。

職員が安心してこどもたちと向き合える環境を守ることは、こどもたちの安心と安全を守ることにつながります。

当園では、こども、保護者、職員それぞれの尊厳を大切にし、互いに信頼し合える関係の中でこどもの育ちを支えていくため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当園では、保護者、利用者、地域の方、その他当園に関係する方からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、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考えます。

なお、園の教育・保育や対応等についての正当なご意見、ご要望、ご相談、苦情等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

当園は、いただいた声を真摯に受け止め、必要な事実確認、説明及び改善に努めます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言等の精神的な攻撃
- 大声、威圧的・高圧的な言動
- 継続的・執拗な言動や要求
- 長時間にわたる電話や面談、居座り等の拘束的な行為
- 正当な理由のない過度または不合理な要求
- 土下座や過度な謝罪等の要求
- 特定の職員への執拗な攻撃や個人的な要求
- 職員の個人情報、写真、動画等を本人の承諾なく SNS やインターネット上へ公開する行為
- 差別的または性的な言動
- その他、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当園では、保護者の皆さま等からのご意見やご要望について、まずは丁寧にお話を伺い、事実確認を行ったうえで誠実な対応に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員個人に対応を任せることなく、園長等の管理者を中心に組織として対応します。

状況に応じて、

複数職員による対応
対応内容の記録
面談や電話等の対応方法・時間の調整
対応の中止
法人及び関係機関への相談
弁護士、警察等の外部専門機関との連携

など、必要な対応を行います。

5. 園としての取組

当園は、職員が安心して教育・保育に従事できるよう、

カスタマーハラスメントに関する職員への周知・研修
職員がカスタマーハラスメントについて相談できる窓口・体制の整備
管理職による迅速な支援
対応事例の共有と再発防止
必要に応じた外部専門機関との連携

に取り組めます。

職員が一人で問題を抱え込むことのないよう、園全体で支援・対応する体制を整えてまいります。

6. 保護者・地域の皆さまへ

和泉愛児園は、園と保護者の皆さまが、どちらかが一方的に求めたり応えたりする関係ではなく、こどもを真ん中に、ともにその育ちを支えていく関係でありたいと考えています。

園にも、至らないことや改善すべきことがあります。そのようなときには、どうぞ率直にお声をお聞かせください。いただいたご意見を受け止め、必要なことは改善してまいります。

考え方や立場が異なるときにも、互いの人格と尊厳を大切にし、対話を重ねながら、
「この子にとって、何が一番よいだろう」
を一緒に考えられる関係でありたいと思っています。

園の教育・保育や職員の対応等に関するご意見・ご要望・ご相談・苦情等については、これまでどおり園の苦情等相談窓口でお受けいたします。

こどもたちの安心と安全を守ること。

保護者の皆さまとの信頼関係を大切にすること。

そして、こどもたちを支える職員の尊厳と安心を守ること。

そのすべてを大切にしながら、和泉愛児園はこれからも、こどもたちの育ちを皆さまとともに支えてまいります。
皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日 制定
社会福祉法人 明和福祉会
幼保連携型認定こども園 和泉愛児園