

カスタマーハラスメントに関する基本方針

社会福祉法人 鳳雲会

理事長 西村 幸子 殿

目的

当施設は、子どもの最善の利益を第一に考え、安全で安心できる保育・教育環境を提供するとともに、保護者との信頼関係を大切にしながら、質の高い保育サービスの提供に努めています。

そのため、保護者等からのご意見やご要望については真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応し、保育サービスの向上につなげていきます。

一方で、ご意見やご要望の内容にかかわらず、その手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の人格や尊厳を傷つける言動、職員の安全や就業環境を害する行為は、職員が安心して業務に従事できる環境を損ない、ひいては子どもたちへの保育にも重大な影響を及ぼします。

当施設は、職員及び子どもたちの安全と安心を守るため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

基本方針

当施設は、次の方針に基づき対応します。

- (1) 保護者等からの正当なご意見、ご要望及び苦情については、誠実かつ丁寧に対応し、保育サービスの改善に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントに該当する行為については、職員を一人に対応させることなく、園長をはじめとする組織で対応します。
- (3) 暴言、脅迫、暴力、長時間の拘束その他社会通念上不相当な要求や言動に対しては、必要に応じて対応を中止し、面談や電話を終了するなど、毅然とした対応を行います。
- (4) 悪質な行為については、法人本部、顧問弁護士、警察、行政その他関係機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
- (5) カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康及び安全に十分配慮し、必要な支援を行います。
- (6) カスタマーハラスメントの発生防止及び再発防止に努め、職員への教育・研修及び相談体制の整備を継続的に実施します。

カスタマーハラスメントの定義及び基本対応

当施設に寄せられるご意見やご要望のうち、その手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の人格や尊厳を傷つける言動、職員の安全や就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為の例および基本対応は次のとおりです。なお、これらは例示であり、限定するものではありません。

行為の種類	行為の例	基本対応
暴言・人格否定	暴言、侮辱、人格を否定する発言、大声による威圧、長時間にわたる叱責等	冷静な対応に努め、言動の中止を求めます。改善されない場合は、園長へ報告し、組織として対応します。必要に応じて対応を終了します。
威嚇・脅迫	「園を潰す」「辞めさせる」などの脅迫、過度な謝罪要求、SNS や行政機関・報道機関への公表を示唆して不当な要求を行うこと等	園長を中心に組織として対応します。悪質な場合は、警察、行政、弁護士その他関係機関と連携し、適切に対応します。
過度又は不合理な要求	法令や当施設のルールを超える要求、実現困難な要求、特定職員の交代や処分を繰り返し要求すること等	要求内容を確認し、対応できる内容とできない内容を明確に説明します。不合理な要求には応じません。
長時間拘束	長時間の電話、面談の継続要求、園内への居座り、繰り返し来園して対応を求めること等	一定時間を目安として面談又は電話を終了します。必要に応じて複数の職員で対応し、一人で対応を継続させません。
SNS・インターネット等による迷惑行為	誹謗中傷、無断での写真・動画の公開、職員や園児等の個人情報の公開等	証拠を保存し、園長を中心に組織として対応します。必要に応じて削除要請や法的措置を検討します。
暴力・器物損壊	暴力行為、身体への接触、物を投げる行為、器物損壊等	職員及び園児の安全を最優先に確保し、必要に応じて警察へ通報します。
セクシュアルハラスメント	性的な言動、不必要な身体接触、容姿等に関する不適切な発言等	直ちに園長へ報告し、被害を受けた職員の保護を最優先に対応します。悪質な場合は、警察その他関係機関と連携し対応します。
迷惑行為	他の園児より優先した保育を要求すること、他の園児又はその保護者の個人情報の開示を求めること、保育内容や行事の不合理な変更要求、職員の私的な連絡先や休日対応の要求、職員を威圧する目的での録音・録画、同一内容の苦情や要求を執拗に繰り返すこと等	当施設の方針及び法令等に基づき対応の可否を説明します。不合理な要求には応じず、必要に応じて園長を中心に組織として対応します。