

カスタマーハラスメント(カスハラ)への対応に関する基本方針

あたか認定こども園(以下、「当園」といいます)では、すべての園児が安全・安心に過ごし、職員が心身ともに健康で、笑顔で保育・教育に専念できる環境づくりに努めております。

しかしながら、近年、カスタマーハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。カスタマーハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職や支援の質の低下へとつながることもあります。

職員一人ひとりがカスタマーハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、今後も質の高い支援を提供していくため、以下の通り対応方針を策定しました。

【カスタマーハラスメントとは】

「利用者等からのクレーム・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」と定義します。

【対象となる行為】

○暴力・暴言及びそれらに類するもの

- ・職員に対する暴力行為(殴る蹴るなど)
- ・職員に対する脅迫、恐喝(SNSで拡散する、マスコミに言うなど)
- ・職員の人格を否定する言動
- ・職員に対する威圧的・攻撃的な言動(大声で怒鳴る、必要以上に叱責する)
- ・当園及び職員の名誉を毀損し、又は侮辱する言動

○過剰・不合理な要求

- ・過剰な保育サービス(マンツーマン対応や特別扱いなど)の要求
- ・不可能(いかなる怪我をも発生させないなど)を強いる要求
- ・土下座の要求
- ・合理的理由の無い謝罪要求
- ・合理的理由の無い金銭要求
- ・解雇せよなど職員への処罰要求
- ・同じ要望や問い合わせの執拗な繰り返し
- ・職員の長時間拘束を伴う行動(居座り、不退去、不相当に過大な時間の面談など)

○その他のハラスメント行為

- ・職員のプライバシー侵害
- ・当法人及び職員のインターネット・SNS 上での誹謗中傷
- ・職員に対する差別的な言動
- ・職員に対する性的な言動
- ・職員の言動に対する揚げ足取り

【ハラスメント発生時の当園の対応】

カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、退園をお願いする場合があります。

更に、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

【保護者の皆様へのお願い】

園児達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人たちが良好な関係にあることが必要です。そのために、職員一同真摯に取り組んでまいります。

当園が安心できる場所であり続けるために、また、職員が誇りを持って子どもたちと向き合えるよう、保護者の皆様におかれましても、基本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようよろしくお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日
あたか認定こども園
園長 笹原 和代