

社会福祉法人長幼会保育園における カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

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。保育園においても、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、離職したりする事態が起っています。

本来、保育園は、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所です。

社会福祉法人長幼会保育園では、職員一人一人が穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、職員、保護者及び地域の皆様に共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆様に提供していくため、「社会福祉法人長幼会保育園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

社会福祉法人長幼会保育園では、厚生労働省による「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「保護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」をカスタマー・ハラスメントと定義します。

(2) 行為類型

カスタマー・ハラスメントは、以下のような行為が該当すると考えています。

○身体的な攻撃

- ・職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為

○精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・誹謗中傷行為（SNS 等での情報発信を含む。）
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫・脅迫・威嚇行為 過剰・過大な要求
- ・提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・職員への処罰の要求
- ・保育施設等の都合を無視した一方的な面会要求

3 保護者および地域の皆様への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取り組みにつながるものであるため、当園として真摯に向き合います。また、職員は、子ども達に質の高い保育・教育を実施していくため、保護者および地域の皆様との間のより良い信頼関係の構築に努めます。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントへの初期対応は現場の各保育施設等が行うこととなりますが、特に悪質なカスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため、長幼会本部、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぐなど毅然とした態度で組織的に対応をします。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

保育施設等は、職員に対し、主に以下の事項に対して、必要な周知・研修を行います。

- ・ カスタマー・ハラスメントに関する知識や予防の方法
- ・ カスタマー・ハラスメントに発生時の対処方法
- ・ カスタマー・ハラスメントの再発防止策

(2) 再発防止など

保育施設等は、カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケアおよび再発防止に取り組めます。

6 さいごに

当長幼会では、子ども達にとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、子ども達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。

各保育施設等においては、保護者および地域の皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員間においても誠実な関係性のもと、安心安全な組織づくりに努めてまいります。

令和8年 5月19日作成
社会福祉法人 長幼会本部