



認定こども園吹上保育園



カスタマーハラスメントの基本指針

1. はじめに

当園では、保護者の皆様との信頼関係を大切にし、お子様が安心して成長できる保育環境の実現を目指しています。

お子様を育てていくためには、私たちの力だけではなく、保護者の方や地域の皆様と良好な関係を築き、互いに協力しながらお子様の成長を支えていくことが何より大切です。

本来こども園は、園で働く職員が中心となり、保護者の方や地域の皆様と信頼関係を築きながら、お子様の成長を育む場所です。

当園では職員一人ひとりが穏やかな心で教育・保育に専念し、保護者の方や地域の皆様と気持ちの良いコミュニケーションをとることが、子どもたちの最善の利益につながると考えております。この理念のもと、職員・保護者の方・地域の皆様が共通理解を持ち、今後も質の高い保育サービスを提供していくために、令和8年10月1日よりカスタマーハラスメント対策が義務化されることに伴い、当園における「カスタマーハラスメントの基本指針」を策定しました。

職員が安心して働き、安定した教育・保育を提供できるよう、不当な言動や過度な要求などの「カスタマーハラスメント」への定義・対応を以下の通り定めます。

2. カスタマーハラスメントとは

(1) 定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる保護者の方や地域の皆様の言動で社会通念上許される範囲を超え、当園で働く全ての職員の環境を悪化させるものを指します。

(2) カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

1. 必要な料金を無料にするよう要求する等
2. 教育・保育とは関係ないサービスを要求する等
3. 身体的な攻撃（殴る・蹴る等）
4. 精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定する等）
5. 威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る等）
6. 土下座の要求（謝罪の手段として土下座を要求する等）
7. 執拗な（継続的な）言動（長時間の叱責等）
8. 拘束する行動（長時間の居座り、長電話等）
9. 差別的な言動（職業等に関する侮辱的な言動等）
10. 性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
11. 個人への攻撃や嫌がらせ
（SNS等での誹謗中傷やそれをほのめかした不当な要求等）
12. 私的な接触の強要（連絡先を執拗に尋ねる、個人情報探索・公開等）
13. 担任を他の担任と変更するよう要求する等
14. 高額な補償を要求する等
15. 正当な理由なく上司の名前で謝罪文を要求等
16. 子どもに怪我をさせるな、誠意を見せろ等と要求する等

なお、保護者等からの正当なご意見・ご要望・ご相談を申し出たことを理由として、子ども又は保護者の方に不利益な扱いを行いません。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、様々な事情を総合的に考慮します。

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

(1) 園外への対応

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、職員の安全と就業環境を確保するため園の「ハラスメントに関する対応マニュアル」に従って組織的に対応します。必要に応じて、警察や弁護士等の外部機関にも相談し、法的措置等も含め厳正に対応をいたします。なお、保護者の方の言動のみを理由として、直ちに子どもへの教育・保育の提供を停止するものではありません。

(2) 園内への対応

- ① 職員に対しての以下の周知・研修を行います。
 - ・カスタマーハラスメントに関する知識
 - ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法
 - ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口
- ② 再発防止の取り組みを行います。

カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケア及び再発防止に取り組めます。
- ③ 自らが保護者等にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

4. さいごに

当園は、子どもたちにとって安心できる園であると同時に、職員にとっても安心して働ける職場でありたいと考えております。

お互いの立場を尊重し、思いやりを持ったコミュニケーションのもとで、よりよい保育環境を築いていくため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日
認定こども園吹上保育園