

# カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

## ■方針作成の背景

私たち、社会福祉法人明桂会は、「たくましい子」「やさしい子」「かんがえる子」という保育理念のもとに、自律した人になって欲しい想いで、地域に密着した保育事業を実施しています。お陰様で多くの皆様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、労働施策総合推進法等に則って考えた際、ハラスメントと認定されるような言動をとる保護者様が、見受けられることも事実です。また、近年、各会社や団体等でカスタマーハラスメントへの対応に関する意識が高まってきております。

当法人で働くすべての職員も、みなさまと同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷や過剰要求等のハラスメントを受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。

その点をご考慮いただくためにも、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの考えを公表させていただくことにしました。

## ■方針公表によって目指したい世界

**「自分の思いを大切にしながらも、相手の気持ちにも耳を傾けられる」ように育てて欲しい**

この想いは、私たち、社会福祉法人明桂会の保育理念「たくましい子」「やさしい子」「かんがえる子」にも繋がっています。

お子様を育てていくためには、私たち職員のみならず、保護者の皆様、地域社会の皆様との良好な信頼関係のもと、共に手を取り合ってお子様を育てゆくことが最も重要です。

当法人がこの方針を作成し、公表させていただいたのは、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。

お子様、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにお子様への保育及び教育の質を高めることを、目的としています。方針の公表により、すべての職員が、カスタマーハラスメントへの対応に悩まされることなく、お子様と向き合うことに専念できるようになることで、保育及び教育の質をさらに向上させることができると考えております。

## ■ 当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

労働施策総合推進法等を参考に、以下のような内容を想定しています。

### 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

### 精神的な攻撃

- ・ 人格を否定するような言動

例) 「子どもを産んだことが無い人に親の気持ちが分かるのですか」

「年下の経験年数の浅い先生に子どもを育てられたくありません」等

- ・ 侮辱的・差別的な言動

例) 「先生を見ていると腹が立つので私の前に出てこないでください」

「男性の保育士に我が子を触られたくありません」等

- ・ 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
- ・ 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで

拡散する

### 過大な要求

- 当法人が提供できない保育、教育の提供を強いる
- わが子だけに他のお子様とは異なるような対応を強いる。
- 毎日必ず電話で保育内容を教えて欲しい等、職員に過度の負担が加わるような要望を出す

## 個の侵害

- 保育、教育に関係の無いプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、当法人としては十分な教育・保育提供が困難となります。場合によっては、退園をお願いする場合があります。

## ■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するため、外部機関（当法人顧問弁護士、警察等）との連携を強めています。

その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

## ■カスタマーハラスメント防止を強化するための当法人の対応

- 教育を強化するための施策を実施する。
  - 外部講師（顧問弁護士、警察等）を招いての職員研修を実施する。
  - ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
- 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。

## ■最後に

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。

当法人では、お子様1人1人に合わせたきめ細やかな保育を心掛けていますが、それだけでは、お子様の身に付かなかったり、失敗してしまうこともたくさんあると思います。このような場合、保護者の皆様におかれては、温かくお子様もお見守り頂くと同時に、当法人での保育や教育内容のフィードバック等にもご協力を頂けますと幸いです。もしご不安な点や疑念等がありましたら遠慮なくお申し付けください。そして、何よりお子様が、安心して登園を頂けるよう、保護者の皆様と当法人だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力を頂けますよう、併せてお願い申し上げます。