

カスタマーハラスメント対応方針

社会福祉法人正親福祉会

1 はじめに

社会福祉法人正親福祉会（以下、「当法人」といいます。）は、皆さま方との協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良いサービスをご提供していくために、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

2 目的

当法人は、より良いサービスを提供するためには、働く職員に安心して働ける環境を提供することが必要だと考えています。

もとより、認定こども園や保育園という場所は、そこで働く職員だけの力ではなく、保護者の皆様及び地域の皆様との間で構築された良好な信頼関係のもとで、ともに協力して子どもたちの成長を支えていく所です。

この強固な協力関係により、サービスの品質がより高まり、結果として子どもたちに対してより質の高いサービスを提供できるものと考えております。

当法人の「カスタマーハラスメント対応方針」は、提供するサービスの質を高めるために、皆様方にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えできるよう公表するものであります。

3 当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2020 年 6 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法が定義するハラスメントの定義を参考に、次のような内容を想定しています。

（１）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ような暴力的な行為

（２）精神的な攻撃

職員の人格を否定するような言動

職員を侮辱するような発言

他者の面前で職員を大きな声で威圧的に叱責を繰り返す行為

職員に対する脅迫

合理的範囲を超える時間的拘束（長時間電話を含む。）

合理的理由のない当法人施設以外の場所への呼び出し

合理的理由のない謝罪の要求

保育に必要な費用の不払い要求や金銭補償の要求

当法人に対する誹謗中傷（インターネットや SNS 上での文面を含む。）

事実でない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミや SNS 等で発信する行為

(3) 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行為

(4) 個の侵害

職員に対する頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージの送信

職員に関するプライベートな情報を聞き出そうとする行為

上記はあくまで一例ですが、このような事象により職員の就業環境が害された場合、当法人として十分な保育・教育の提供が困難となり、場合によっては退園をお願いすることがあります。

4 カスタマーハラスメント発生時の対応

当法人では、職員が心身に脅威を感じた場合、それに適正かつ迅速に対応するため、警察、弁護士等の外部の機関に相談し、協力を仰ぎながら毅然とした態度で対応します。

5 カスタマーハラスメント防止強化のための対応方針

(1) 教育強化のための対策実施

外部講師（弁護士、警察等）を招いての職員研修

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、ノウハウを蓄積する

(2) 速やかに弁護士に相談できる体制の構築

6 おわりに

この方針は、当法人の職員と保護者をはじめとする皆様方が、安全かつ快適に過ごせる環境を整えるための基本的なものです。

当法人は、この方針に基づく取組の状況を適宜振り返り、必要な場合には、この方針について検討を加え、見直し等を行ってまいります。

子どもたちの健全な育成のため、関わる全ての大人が、良好な関係を構築・保持することにご協力いただけますようお願い申し上げます。

当法人も、子どもや保護者の皆様から安心・信頼され、地域に愛される法人になれるよう努めてまいります。

令和6年10月10日から、この方針で進めてまいります。