

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人鳳鳴会

幼保連携型認定こども園 鳳鳴こども園

1. 基本的な考え方

当園は、園児一人ひとりの最善の利益を大切にし、安全で安心できる教育・保育の提供に努めています。

保護者等から寄せられるご意見、ご要望、ご相談、ご指摘等については、園の教育・保育及び運営をより良いものにするための大切な声として受け止め、誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、過度な要求、人格を否定する言動等、社会通念上許容される範囲を超える行為については、職員の尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するものです。

職員が安心して働くことのできる環境を確保することは、園児に対して安定した質の高い教育・保育を継続して提供するためにも重要です。

当法人及び当園は、カスタマーハラスメントから職員を守ることを事業主としての重要な責務と考え、組織的に取り組みます。

2. 法人・園としての基本方針

当法人及び当園は、カスタマーハラスメントに対して、職員個人に対応を任せることなく、園長その他の管理者を中心として組織的に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応するとともに、当該職員を保護します。

特に悪質な行為、暴行、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて法人本部、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

保護者、園児の親族、送迎者、来園者、取引先その他園に関係する方による次のような行為について、その内容、程度、回数、継続時間等を総合的に判断し、社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- 大声で怒鳴る、机を叩く等の威圧的な言動

- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 同一又は類似の要求や苦情を繰り返すなどの執拗な言動
- 長時間にわたる電話、面談、居座り等による職員の拘束
- 正当な理由のない金銭、補償、謝罪等の要求
- 園長、保育教諭等に対する解雇、異動、懲戒等の過度な要求
- 特定の園児だけを特別扱いすることなど、教育・保育上対応することが困難な要求
- 特定の職員を一方的に担当から外すことなどの執拗な要求
- 職員の住所、電話番号等の個人情報の不当な要求
- 職員又は他の園児等の無断撮影、録音等
- SNS、インターネット等を利用した職員又は園に対する悪質な誹謗中傷
- 職員へのつきまとい、性的な言動等
- その他、要求内容又は要求方法・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

4. 保護者等からの正当な相談・要望等との区別

当園は、保護者等からの正当なご意見、ご要望、ご相談、苦情等については、これまでと同様、真摯に受け止め、適切に対応します。

保護者等から厳しいご意見や苦情があったことのみをもって、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

また、園児の安全、健康、発達、教育・保育の内容、職員の対応等について保護者等が説明を求めることは、当然にカスタマーハラスメントとなるものではありません。

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、要求内容の妥当性、要求の手段・態様、継続性、頻度、職員の就業環境への影響その他の事情を総合的に考慮して判断します。

5. 園児の最善の利益への配慮

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、園児の最善の利益を十分に考慮します。

保護者等との間に問題が生じた場合であっても、そのことを理由として園児に不利益な取扱いをすることはありません。

また、保護者等への対応と園児への教育・保育は可能な限り区別し、園児が安心して園生活を送ることができるよう配慮します。

6. 職員を守るための取組

当法人及び当園は、カスタマーハラスメントを防止し、職員の就業環境を守るため、次の取組を

行います。

- ・ カスタマーハラスメント防止規程及び対応マニュアルの整備
- ・ 職員相談窓口の設置及び周知
- ・ 園長その他管理者への速やかな報告体制の整備
- ・ 職員一人に対応を抱え込ませない体制づくり
- ・ 必要に応じた複数職員による面談等の実施
- ・ カスタマーハラスメントに関する職員研修の実施
- ・ 園長、主任等の管理監督者に対する研修の実施
- ・ 被害を受けた職員への必要な配慮及び支援
- ・ 悪質な事案についての法人本部、警察、弁護士その他関係機関との連携
- ・ 発生事案の記録、検証及び再発防止

7. 保護者等へのお願い

当園は、園児一人ひとりの健やかな成長を支えるためには、保護者等と園との信頼関係が何よりも大切であると考えています。

保護者等からいただくご意見、ご相談、ご要望等には、これからも誠実に対応してまいります。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する行為については、職員個人に対応を任せることなく、法人及び園として組織的に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応者の変更、複数職員による対応、対応方法の変更、面談又は電話対応の終了等の措置を講じる場合があります。

また、暴行、脅迫その他特に悪質な行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応する場合があります。

園児が安心して過ごすことのできる教育・保育環境と、職員が安心して働くことのできる就業環境をともに守るため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

社会福祉法人鳳鳴会

理事長 出田 節子

幼保連携型認定こども園 鳳鳴こども園

園長 田原 里恵

鳳鳴こども園 カスタマーハラスメント防止規程

第1条(目的)

この規程は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止し、職員の安全及び心身の健康を確保するとともに、職員が安心して業務に従事することのできる就業環境を整備することを目的とする。

また、保護者等からの正当な意見、要望、相談、苦情等については真摯に受け止め、園児の最善の利益を第一に、教育・保育の質の向上及び園運営の改善につなげるものとする。

第2条(基本方針)

園は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、カスタマーハラスメントを受けた職員を保護する。

2 職員個人に対応を委ねることなく、管理監督者その他園が指定する者を中心として組織的に対応する。

3 園は、保護者等の権利を尊重するとともに、職員の人格及び尊厳並びに安全な就業環境を守るものとする。

第3条(定義)

この規程において「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる園児の保護者、家族、親族、送迎者、来園者、地域住民、取引先その他園の運営に関係を有する者(以下「保護者等」という。)の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。

2 電話、電子メール、SNS、インターネットへの投稿その他対面によらない方法による言動についても、前項に該当する場合はカスタマーハラスメントとして取り扱う。

第4条(カスタマーハラスメントに該当し得る行為)

次に掲げる行為は、その内容、程度、回数、継続時間、目的その他の事情を総合的に勘案し、社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

- (1) 暴行、傷害その他身体に対する攻撃
- (2) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言その他精神的な攻撃
- (3) 大声、威嚇、机を叩く等の威圧的な言動
- (4) 土下座その他社会通念上相当でない謝罪方法の強要
- (5) 同一又は類似の要求、質問、苦情等を繰り返す行為

- (6)長時間にわたり職員を拘束する行為
- (7)園からの退去要請に応じない行為
- (8)職員を監禁し、又は退室を妨げる行為
- (9)園が提供する教育・保育、子育て支援その他の業務の範囲を著しく超える要求
- (10)正当な理由のない金銭、補償、謝罪、職員の処分等の要求
- (11)特定の職員を指定し、又は職員の交代を執拗に要求する行為
- (12)職員の氏名、住所、電話番号その他個人情報を不当に要求する行為
- (13)職員を撮影又は録音し、その映像、画像、音声等を不当に利用する行為
- (14)SNS、インターネット等における職員への誹謗中傷又は個人情報の公開
- (15)性的な言動、つきまといその他職員に著しい不快感又は恐怖を与える行為
- (16)差別的又は人格を否定する言動
- (17)その他前各号に準ずる行為

第5条(正当な苦情等との区別)

保護者等からの意見、要望、相談、苦情、教育・保育内容の改善の申出等については、その内容が園又は職員にとって不都合なものであることのみをもって、カスタマーハラスメントとして取り扱ってはならない。

2 園は、要求内容の妥当性、要求の手段及び態様、言動の継続性、職員への影響その他の事情を総合的に勘案して判断する。

第6条(認定こども園としての配慮)

保護者等からの言動については、園児の安全、健康、発達、教育・保育内容、個別の配慮その他園児の最善の利益に関する申出であることを十分に踏まえて判断するものとする。

2 園児の障害、疾病、発達上の特性、アレルギーその他個別の事情に関し、保護者等が必要な配慮、合理的配慮又は教育・保育上の対応を求めること自体を、カスタマーハラスメントとして取り扱ってはならない。

3 園児本人の言動については、原則として本規程にいうカスタマーハラスメントとして取り扱わず、年齢、発達段階、障害特性、心身の状態その他個別の事情を踏まえ、教育・保育上必要な支援及び安全確保を行う。

第7条(職員の基本的対応)

職員は、保護者等から意見、要望又は苦情を受けた場合には、その内容を確認し、冷静かつ誠実

に対応する。

2 職員は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動を受けた場合には、一人で抱え込まず、速やかに園長、副園長、主幹保育教諭その他の管理者に報告する。

3 職員は、自らの判断で不当な要求に応じ、金銭の支払い、特別なサービスの提供その他園に義務のない約束をしてはならない。

第8条(園長、主幹保育教諭その他の管理者の対応)

報告を受けた園長、副園長、主幹保育教諭その他の管理者は、速やかに事実関係を確認し、必要に応じて複数の職員による対応、担当者交代、場所の変更その他必要な措置を講ずる。

2 園長、副園長、主幹保育教諭その他の管理者は、カスタマーハラスメントを受けている職員を長時間又は継続して一人で対応させないものとする。

3 重大又は判断が困難な事案については、園長、法人本部、その他法人が指定する責任者に報告し、その指示を受けるものとする。

第9条(対応の中止等)

保護者等の言動が社会通念上許容される範囲を超えると判断した場合、園は、当該保護者等に対して当該言動を中止するよう求めることができる。

2 前項の求めにもかかわらず当該言動が継続する場合、園は、電話若しくは面談等の対応を終了し、又は園からの退去を求めることができる。

3 暴行、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある場合又は職員その他の者の生命若しくは身体に危険が生じるおそれがある場合には、警察への通報その他必要な措置を講ずる。

第10条(組織的対応)

園は、カスタマーハラスメントの内容及び程度に応じて、次の対応を行うことができる。

(1)園長、副園長、主幹保育教諭その他の管理者または法人本部による対応

(2)対応職員の変更

(3)複数職員による対応

(4)対応時間又は対応方法の制限

(5)書面による警告

(6)面談、電話等の対応の終了

(7)園からの退去要請

(8)警察への相談又は通報

(9)弁護士その他専門家への相談

(10)その他職員を保護するために必要な措置

第11条(相談窓口)

園は、カスタマーハラスメントに関する職員からの相談に対応するため、相談窓口を設置する。

2 相談窓口及び担当者については、職員に周知する。

3 相談窓口担当者は、カスタマーハラスメントに該当するか明確でない場合を含め、広く相談を受け付けるものとする。

第12条(事実確認)

園は、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を受けた場合には、関係者からの聴取、記録、録音、映像その他の資料を確認する等により、迅速かつ正確な事実確認に努める。

第13条(記録)

園は、カスタマーハラスメントが発生し、又はそのおそれがある場合には、日時、場所、相手方、具体的な言動、職員の対応、園の対応その他必要な事項を記録するものとする。

2 前項の記録は、再発防止及び今後の対応方針の検討に活用する。

第14条(職員の保護)

園は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状況を確認し、必要に応じて次の措置を講ずる。

- (1)当該保護者等への対応から一時的に外すこと
- (2)対応職員を変更すること
- (3)業務又は勤務場所を一時的に変更すること
- (4)休憩その他心身の回復に必要な時間を確保すること
- (5)産業医、医師その他専門家への相談を勧奨すること
- (6)その他職員の安全及び健康確保のため必要な措置

第15条(不利益取扱いの禁止)

園は、職員がカスタマーハラスメントについて相談し、事実を報告し、調査に協力し、又は正当な理由により対応の交代を申し出たこと等を理由として、解雇、降格、減給その他不利益な取扱いを行わない。

第16条(プライバシーの保護)

園及び相談対応に関与した者は、相談者、行為者その他関係者のプライバシー及び個人情報の保護に十分配慮しなければならない。

第17条(関係機関との連携)

園は、事案の内容及び程度に応じ、警察、弁護士、行政機関その他関係機関と連携して対応するものとする。

第18条(再発防止)

園は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、その原因及び対応を検証し、必要に応じて対応方法の見直し、職員への周知、研修その他再発防止措置を講ずる。

第19条(教育・研修)

園は、職員及び管理監督者に対し、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に必要な教育・研修を定期的実施する。

2 管理監督者に対しては、カスタマーハラスメントの判断、職員から報告を受けた場合の対応、職員保護及び関係機関との連携等について必要な研修を行う。

第20条(保護者等への周知)

園は、必要に応じ、カスタマーハラスメントに対する園の基本方針を園内への掲示、ホームページへの掲載、重要事項説明書、園内掲示その他適切な方法により保護者等に周知する。

第21条(対応マニュアル)

この規程の具体的な運用について必要な事項は、別に「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定める。

第22条(規程の改廃)

この規程の改廃は、法人所定の手続により行う。

附則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。