

カスタマーハラスメントに対する 行動指針

学校法人さくら学園のミッションである「瞳を輝かせて生きる人間（こども）に～生きることの喜びを覚えるこども園～」を教育理念に掲げ、教育・保育の提供にあたり、入園する乳児および幼児の最善の利益を考慮し、その最善の利益を積極的に増進することに最もふさわしい生活の場を提供するよう努める」ことを実現し、こどもたちの健やかな成長のために質の高い幼児教育・保育と子育ての支援の提供を目指しております。質の高い幼児教育・保育と子育ての支援を提供するためには、保育教諭及び職員ひとり一人が、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えています。

この度、すべての保育教諭及び職員がこどもと保護者及び近隣住民の皆様に対し笑顔で接し、充実した幼児教育・保育と子育ての支援を提供できるよう、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。

令和8年10月1日
学校法人さくら学園

◇カスタマーハラスメントに取り組む目的・背景

学校法人さくら学園の保育教諭及び職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を整えることが、すべてのこどもたちへ質の高い幼児教育・保育と子育ての支援の提供を継続できることに繋がると考え、保護者及び近隣住民の皆様とより良い関係構築を目的として実施しています。

◇基本理念と目的

学校法人さくら学園は、「すべてのこどもの最善の利益」を最優先とし、こども・保護者・職員が互いに尊重し合い、ともにこどもの育ちを支えるパートナーでありたいと考えています。

私たちは、保護者様等からの正当な苦情やご相談には誠実に耳を傾け、幼児教育・保育の改善に繋がります。しかしながら、職員の就業環境を害し、尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を任せることなく組織として毅然とした態度で対応し、職員とこどもたちを徹底して守り抜きます。

◇カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、「職場におけるカスタマーハラスメント」とは、職場において行われる以下の3つの要素を全て満たすものをいいます。

- ①顧客等の言動であること：顧客（保護者）、取引の相手方、施設の利用者その他の園の事業に関係を有する者による言動を指します。
 - ②社会通念上許容される範囲を超えたものであること：その雇用する労働者（職員）が従事する業務の性質その他の事情に照らして判断されます。
 - ③労働者の就業環境が害されるものであること：当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。
- なお、顧客等からの苦情の全てが該当するわけではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは「正当な申入れ」であり、カスタマーハラスメントには当たりません。

◇対象となる行為

厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に準じます。

なお、以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

身体的な攻撃： 暴行、傷害、物を投げつける行為

精神的な攻撃： 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要

威圧的な言動：大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること

継続的、執拗な言動：同様の質問を執拗に繰り返す、すり替え、揚げ足取り、
執拗な責め立て

拘束的な言動：長時間にわたる居座り（不退去）や電話で職員を拘束すること

差別・性的言動：職員に対する差別的な発言、セクシャルハラスメント

不当な要求：社会通念上不相応な金銭補償・謝罪の要求、解雇等の処罰要求

プライバシー侵害：SNS/インターネット上での誹謗中傷、職員の個人情報の晒しか
け、つきまとい

不当・過剰な要求：提供していないサービスの強要、不当な損害賠償要求、職員の解雇
や交代の要求

その他：サービス提供の範囲を著しく超える過度な要求

◇カスタマーハラスメントの未然防止策

カスタマーハラスメント被害の発生を未然に防止するため、以下のとおり努めるものと
します。

- ・カスタマーハラスメントの未然防止や発生した際に備え、保育教諭及び職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施します。
- ・保育教諭及び職員は、保護者及び近隣住民等からの満足度向上や生活上の課題解決 QOL 向上のために、保護者及び近隣住民等へのアセスメントを重ね、要望や意向の理解に努め、こどもたちに適切な幼児教育・保育が提供されているか常に振り返り、見直しを行う。また専門職としての知識や技術の向上に努めます。
- ・保育教諭及び職員は、保護者及び近隣住民等からのこどもに対する幼児教育・保育の内容や保育教諭及び職員に対する言動、態度がハラスメントに繋がる恐れがあると考えられる場合には、その原因を探り、幼児教育・保育内容と子育ての支援の説明を十分に行い理解していただくなど、カスタマーハラスメントの恐れがある行為の解消に努めます。
- ・保護者及び近隣住民等からの要望や苦情は今後の施設運営の改善、向上につながることもあるため、要望や苦情の申し入れ自体を抑制しません。それらについては傾聴し、速やかに改善対策について検討し、必要に応じて、対処するとともに、誠意をもって保護者及び近隣住民等に説明し理解をいただくように努めます。

◇カスタマーハラスメントの対応姿勢

万が一、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合は、以下の原則に基づき組織的に対応します。

- Ⅰ 複数名での対応と安全確保：危険を感じた場合や対応が困難な場合は、決して一人で対応せず、管理職等が加わり複数名で対応します。こどもの安全確保を最優先とします。

