

カスタマーハラスメント防止規程

社会福祉法人杉の子会

東昌保育園・東昌第二保育園

カスタマーハラスメント防止規程

1. 目的

当園（東昌保育園・東昌第二保育園）は、すべての園児にとって安全で安心できる保育環境を提供するとともに、職員が心身ともに健康で、安心して働き続けられる環境を守ることを目指します。

保護者・地域の皆様と良好な信頼関係を築きながら、より良い保育・教育の質を向上させるため、保護者等からの社会通念上不相当な要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、本方針に基づき組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

保護者等からの園・職員に対する要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為の具体例（※暴力的・威圧的なものや不当な要求）

①身体的・精神的な攻撃

暴力（胸をつかむ、殴る、蹴る等）、ものを投げつける等の暴力行為、威嚇する行為、セクシャルハラスメントに該当する言動、侮辱的な発言や差別的な発言等、人格を否定する発言や行為、長時間の説教

②威圧的・脅迫的な言動

恫喝、罵声、暴言、大声で威圧的な叱責、土下座の要求等の言動、マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

③プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動

職員のプライバシーを侵害する行為、職員を無断で撮影・録画・録音する行為、SNS等への園や職員の信用を棄損させる内容の投稿

④継続的・執拗な言動

要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡、何度も同じ説明をさせるなどの業務に支障を及ぼす行為

⑤拘束的な言動

電話や対面での長時間の拘束、施設からの不退去や不当な居座り

⑥正当な理由のない要求

正当な理由のないサービス、金銭、特別扱いの要求、正当な理由のない謝罪の要求、正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為、保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

⑦その他の不適切な言動

職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

4. カスタマーハラスメントによって生じる弊害

カスタマーハラスメントによって生じる弊害として、下記のことが挙げられます。

- ・ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ・ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- ・上記に伴いお子様が受けられる保育の質の低下
- ・職員数の減少及び風評被害による当園の維持または存続の危機

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

個人の職員だけで対応せず、園長・管理者・法人本部等を含めた組織全体で対応します。

悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門機関と速やかに連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

極めて悪質なカスタマーハラスメントと判断された場合は、誠に残念ながら当園の利用および保育の提供をお断りまたは中止し退園等の措置をとる場合があります。

6. 職員の保護と職場環境づくり

職員への研修を行い、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアを最優先に努めるとともに、再発防止に取り組みます。

自らが保護者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。

附則

この規程は、令和8年10月1日より施行する。