

## カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人 清和会  
わかみず保育園

### ■方針作成の背景

私たちわかみず保育園は、保護者及び地域とともに子どもを育成するという想いのもと、地域に密着した保育教育事業を実施しています。お陰様で 40 年以上の長きにわたり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、ごく一部ですが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定あるいは疑わ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。

私たちも、みなさまと同じ感情を持つ『人』です。心ない誹謗中傷を受けることで、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、当園としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

### ■方針公表の目的

お子様を育てていくためには、私たちの力だけではなく、保護者の皆様、地域社会の皆様と、『信頼関係』によって結ばれ共に手を取り合って、子育てを行っていくことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表する目的は、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではなく、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、教育の質の向上を、目的としています。

方針の公表により、当園の職員が、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、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。

今後も、職員一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い保育、教育を実施していくため、尽力して参ります。

### ■当園が考えるカスタマーハラスメントとは

2019 年 6 月 5 日公布、2020 年 6 月 1 日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、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

#### ※個の侵害

- 保育、教育に関係の職員のプライベート情報（住所、学歴、電話番号、家族構成など）を聞き出そうとする

#### ※精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動（謝罪や土下座、金品の要求などを強要する）
- 長時間または長期にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 他者の前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を周囲に吹聴したり、SNS 上での書き込みや口コミなどを拡散し、職員や園の名誉を毀損する

#### ※過大な要求

- 当園が提供できない保育、教育の提供を強いる
- 自分の子どもだけ特別扱いを強いる

#### ※その他

- 園の許可無く、園内の撮影並びに録音をする

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、  
当園として十分な保育、教育提供が困難となり、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

当園では、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に、外部機関（当法人顧問弁護士、警察等）との連携を強化しています。

その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、悪質なケースや事実と異なる場合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。

### ■終わりに

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様の「ご協力」と園との互いの「信頼関係」が不可欠です。私たちは、保護者の皆様が数ある保育園の中から当園を選んで大切なお子様を預けて頂いているご縁を大切にしています。

「信頼関係」無くして質のよい保育はできません。

当園では、お子様 1 人 1 人に合わせたきめ細やかな教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つたり、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、当園での教育内容のフィードバック等にもご協力を頂きますと幸いです。

そして、何より全てのお子様、安心して登園を頂けるよう、保護者の皆様と当園だけでなく、保護者の皆様同士での良好な関係性構築にご協力を頂きますよう、併せてお願い申し上げます。