社会福祉法人豊橋市南部保育事業会におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1　基本的な考え方

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわちサービス等の利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。保育園においても、カスタマー・ハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態が起こっています。

本来、保育園は、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児たちの健やかな成長を育んでいく場所です。 社会福祉法人豊橋市南部保育事業会では、職員一人一人が穏やかな状態で気持 ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児たちの最善の利益につながるものと考えております。この点について、職員、保護者及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も 質の高いサービスを皆さまに提供していくため、「社会福祉法人豊橋市南部保育事業会におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

社会福祉法人豊橋市南部保育事業会では、厚生労働省による「カスタマーハラスメ ント対策企業マニュアル」に基づき、「保護者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマー・ハラスメントと定義します。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

〇身体的な攻撃（職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為等）
〇精神的な攻撃　（人格を否定するような言動、侮辱的な言動、盗撮・無断撮影、SNS での誹謗中傷等）
〇威圧的な言動（大きな声をあげるなど威圧する行為、反社会的な言動等）
〇継続的、執拗な言動（不必要な質問の繰返し、執拗な責立て等）
〇拘束的な言動（居座り、拘束等）
〇保育及び教育サービスの内容と関係のない要求（職員のプライバシーに関わる要求等）
〇保育及び教育サービスの範囲を著しく超えた要求（業務場所以外の対応要求、業務時間外の対応要求等）
〇対応が著しく困難又は対応が不可能な要求（制度上対応できない要求、特別扱いの要求等）
〇不当な損害賠償の要求（法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求等）

4　カスタマーハラスメントへの対応

〇職員に対するカスタマーハラスメントの抑止を目的として、通話や窓口対応時等に必要に応じて録音・録画を実施することがあります。
〇カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、原則として複数名での対応することとし、繰返しの言動が続く場合は、一定の時間の経過をもって対応を中断し、退去を求めます。
〇カスタマーハラスメントへの初期対応は現場の各保育施設等が行うことになりますが、特に悪質なカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた 場合は、職員を守るため、必要に応じて警察への通報や弁護士への相談し、協力をあおぐなど毅然とした態度で組織的に対応をします。

5 さいごに

社会福祉法人豊橋市南部保育事業会では、子どもたちにとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、子どもたちの健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。各保育施設等においては、保護者および地域の皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員間においても誠実な関係性のもと、安心安全な組織づくりに努めてまいります。

令和８年１０月
社会福祉法人豊橋市南部保育事業会
理事長　梅岡　愛子