

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人神根学園

きぞろ幼稚園

1 基本的な考え方

きぞろ幼稚園では、子どもたちの豊かで健やかな成長を願い、保護者や地域の皆様をはじめ、本園に関わる皆様との信頼関係・協力関係を大切にしながら、日々の教育・保育を行っています。

本園に関わる皆様からいただくご意見やご要望は、園の教育・保育や運営をより良いものにしていくための大切な機会であると考えており、これからも真摯に受け止め、丁寧な対応に努めてまいります。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束など、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の心身の健康を損ない、教育・保育にも影響を及ぼすおそれがあります。

本園では、職員が安心して働くことのできる環境を整えることが、子どもたちにより良い教育・保育を提供することにつながるとの考えから、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの考え方

本園では、保護者、地域の方、その他本園の教育・保育や事業に関わる方からの言動のうち、その要求内容や言動の態様が、教育・保育その他本園の業務の性質や事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、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して取り扱います。

なお、本園に関わる皆様からの正当なご意見、ご要望、苦情等をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
- 大声、威圧的な言動、脅迫的な言動
- 同じ内容について著しく長時間又は繰り返し対応を求める行為
- 職員に対する過度な謝罪や、教育・保育上又は制度上対応することのできない要求を強いる行為
- 職員個人の住所、電話番号その他の私生活上の情報を聞き出そうとする行為
- 職員を無断で撮影・録音し、又はその画像・音声等を不適切に利用する行為
- SNS、インターネット等における職員への誹謗中傷や、職員個人を攻撃する行為
- その他、職員の安全や就業環境を害する行為

これらは例示であり、個々の事案について、その内容や態様、経緯等を踏まえて判断します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

本園は、カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合には、職員個人に対応を任せることなく、園として組織的に対応します。

状況に応じて、対応する職員の交代、複数職員での対応、対応方法や連絡方法の変更、面談や電話対応の終了、園内への立入りの制限等、必要な措置を講じることがあります。

また、暴行、脅迫その他の違法行為や、特に悪質な行為が認められる場合には、弁護士、警察その他の関係機関と連携して対応します。

5 職員を守るための取組

本園では、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、

- 職員からの相談・報告体制の整備
- 対応方法及び対応手順の明確化
- カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮
- 必要に応じた研修及び情報共有
- 再発防止のための取組

を行います。

6 本園に関わる皆様へ

本園は、これからも保護者や地域の皆様をはじめ、本園に関わる皆様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、子どもたちにとってより良い教育・保育環境をつくることに努めてまいります。

子どもたちと本園に関わる皆様、そして職員が互いに尊重し、安心して過ごすことのできる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

制定 令和8年10月1日