カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人龍和会

■方針作成の背景

私たち社会福祉法人龍和会は、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事業を実施しており、保護者の皆様のご協力をいただき、私たち法人の理念に沿った保育事業を実施し、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、ごく例外的なケースとなりますが、保育園又は保育士に対する正当な要求を超えたいわゆるカスタマーハラスメントと判断される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、当法人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。

■方針公表によって目指したい世界 ～関わる全ての人の幸せの実現～

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、地域社会の皆様との良好な信頼 関係のもと、共に手を取り合ってお子様を育んでゆくことが最も重要です。

私たちがこの方針を作成し、公表させていただいたのは、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ありません。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、教育の質を高めることを、目的としています。

方針の公表により、当法人の職員が、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、当法人一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に品質の高い保育、教育を実施していくため、尽力して参ります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

厚労省が作成した「カスタマーハラスメントマニュアル」（令和４年２月）の定義に則しています。

○「要求内容の妥当性」を欠く場合の例

・ 当法人の提供する保育サービスに瑕疵・過失が認められない場合

・ 要求の内容が当法人の保育事業の内容と関係がない場合

○「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」の例

・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）

・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）

・ 威圧的な言動

・ 土下座の要求

・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）

・ 差別的な言動

・ 性的な言動

・ 職員個人への攻撃、要求

・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求

・ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、 状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を実施します。さらに悪質な場合には、 顧問弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

■最後に

お子様の健全な発育のためには、保護者の皆様のご協力が不可欠です。

当法人では、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ったり、失敗してしまうこともたくさんあると思います。

何よりお子様が安心して登園頂けるよう、保護者の皆様のご協力なくしてはより良い保育につながりません。当法人にご協力とご理解頂けますと幸いでございます。

【連絡先】

社会福祉法人龍和会

新潟市江南区曙町５丁目４番３１号

TEL：025-383-1855