社会福祉法人はなさき仙北
幼保連携型認定こども園における

カスタマーハラスメントへの対応について

１．はじめに

社会福祉法人はなさき仙北の幼保連携型認定こども園（以下「当法人」という。）では、お預かりするこども一人ひとりが健やかに伸び伸びと育んでいくことを目指して、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き協力し合いながら日々の保育・教育の充実に努めております。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しています。当法人は、社会情勢を踏まえ、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定し、今後も全職員が穏やかな状態で保育・教育に専念できる、保護者や地域、並びに関係する方々と気持ちの良いコミュニケーションを取っていく環境を整備することで、質の高い保育・教育の提供とこども達の最善の利益につながるものと考えております。

２．カスタマーハラスメントとは

本来、正当なクレーム・要求等は、業務改善や新たな取り組みにつながる良い機会ととらえて制限されるものではなく、保育の質向上のため共通理解を深めるべきものです。当法人は、カスタマーハラスメントを正当なクレーム・要求等と明確に区別し、対象となり得る行為は、以下に挙げる例を想定します。ただし、これらに限定するものではなく、個別事案の状況を総合的に勘案し判断します。また、これらの行為がこどもの面前で行われたり、職員個人に向けたものの場合は厳正に対処します。

（１）身体的な攻撃
・物を投げる、服に掴みかかる、突き飛ばす、殴る等の暴力行為

（２）精神的な攻撃
・人格否定の言動、侮辱的・差別的発言、誹謗中傷、セクシャルハラスメントに該当する言動（インターネット・ＳＮＳへの投稿を含む）

（３）威圧的・脅迫的な言動
・恫喝、罵声、暴言、脅迫、長時間にわたる叱責、揚げ足取りに終始

（４）継続的・拘束的・執拗な言動
・要求の繰り返し、電話やメール等の過剰連絡、長電話、ストーカー行為、事前の連絡を無視、聞いてない・納得できない等の返答に終始、不退去

（５）正当な理由のない要求

・理由のない過大なサービス・金銭・特別扱いの要求、土下座等の謝罪要求、職員への処罰要求、施設ルールを無視した一方的な要求、不当な施設内資料等の開示要求、担任変更要求

（６）プライバシーの侵害・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、無断撮影・録画・録音
ＳＮＳ等への信用を失墜させるための投稿

（７）その他の不適切な言動

・職員個人へのいやがらせ、
職員を保護する観点から不適切と判断する言動

３．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主な弊害は、以下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停滞
・上記に伴いこども達が受けられる保育の質の低下

４．カスタマーハラスメントに対する基本対応

①　初期対応

・正当な意見、指摘、要望に対しては誠実に対応します。
・より良い関係の再構築に努めます。
・合理的・理性的な話し合いを求めます。

②　対策

・組織的対応を行います。（複数人の職員で対応・対応時間の設定等）
・過度な言動の事実を正確に把握し記録します。
・毅然とした対応を行います。
・ハラスメントに該当する言動、長時間の同じ問答の繰り返し等へは対応を中止します。
・園児や園の運営に影響が及ぶ場合、園からの退去を指示します。
・暴行、脅迫等があった場合、直ちに警察へ通報します。
・悪質なハラスメント行為があった場合、退園措置を検討します。
・内部相談窓口を備え、ハラスメント行為から職員を守ります。

5．さいごに

当法人は、職員一人ひとりがこども達の健全な成長のため、日々の業務において保育・教育の質の向上を目指して励んでおります。

保護者及び関係する皆様と良好な信頼関係の構築が、こども達の安全・安心な環境を守ることにつながると信じ、私たちは真摯に取り組んでまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。