

姫井保育園 カスタマーハラスメント対応指針

2026年7月1日

1. 策定の目的と背景

姫井保育園は保護者のみなさんと「子育てのパートナー」として手を取り合い、子どもたちの健やかな成長を共に支えていく関係でありたいと願っています。大切なお子さんを預け、預かるとい関係の中で、ときには園に対して不安や不信感を感じることもあるかもしれません。

日々のコミュニケーションを通じて園と保護者がお互いに信頼関係を深めて、お互いの立場を尊重しながら建設的に思いを伝え合う関係づくりを目指しています。そのために職員自身も心身ともに健康で、**安心感を持って働くことができる環境**を整えることが不可欠であると考えます。

この指針は、一部の関係者（保護者、地域住民、取引先等）による不当な要求や、職員の尊厳を傷つける行為から職員を守り、正常な園運営を維持するために策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当園では、利用者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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（以下カスハラ）」と定義します。

3. 対象となる行為の例

以下のような行為はたとえ正当な理由があったとしてもカスハラとみなされる場合があります。

- **身体的・精神的な攻撃**：暴力、暴言、侮辱、人格否定、SNS等での誹謗中傷。
- **威圧的・脅迫的な言動**：恫喝、大声での責め立て、土下座の強要、法的根拠のない脅し。
- **過度な要求**：特定の職員の解雇要求、不可能なサービスや金銭の要求、特別扱いの強要。
- **拘束的な言動**：長時間の居座り、執拗な電話やメール、業務時間外の対応要求。

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスハラ被害を受ける恐れがある場合、当園は以下の通り**組織**として対応いたします。

1. **毅然とした態度の維持**：不当な要求や社会通念を超えた言動に対しては、職員個人に対応を委ねるのではなく、園として**毅然とした態度で臨み、組織的に適切に対処いたします。**
2. **対応の限定または中止**：カスハラ行為が継続される場合は、安全確保のため、一時的に対応やサービスの提供を中止することがあります。
3. **外部機関との連携**：悪質な行為や犯罪の疑いがあると判断した場合は、警察や弁護士等と速やかに連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

5. 職員の保護とケア

当園は、カスハラ被害を受けた職員の心身両面のケアを最優先し、再発防止に向けた体制構築に努めます。これからも、保護者の皆様と子育てのパートナーとなるように、互いの人権を尊重し合える環境づくりへのご理解とご協力をお願い申し上げます。