

＜利用者も職員も笑顔になる環境に向けて＞

## カスタマーハラスメント対応方針の制定と公表について

日頃は、当保育園の運営に際しましてご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、私たち社会福祉法人真誠樹会は、保護者の皆さまや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、お陰をもちまして多くの皆さまからご愛顧を賜っております。

しかしながら、残念なことに、ごく僅かではありますが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って検討した結果、ハラスメントと判断せざるを得ないような言動や行為が見受けられることも事実です。

私たちも、皆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、職員が心身に支障をきたしてしまうこともあります。

つきましては、当法人の「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し公表させていただきます。

私たちがこの方針を制定、公表させていただくのは、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではなく、気持ち良いコミュニケーションを通して、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環境を作り、さらに、保育の質を向上させたいと願っているからです。

今後も、当法人一同、保護者の皆さまや地域社会と連携しながら、お子さまに質の高い保育を実施するため尽力して参ります。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

一般財団法人 こども育成財団  
代表理事 木村 まみ

## カスタマーハラスメント対応方針

### ■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

- 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
  - 精神的な攻撃
    - ・人格を否定するような言動
    - ・侮辱的な言動
    - ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責
    - ・他者の前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
    - ・事実ではない事柄や事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する
  - 過大な要求
    - ・当法人が提供できない保育提供を強いる
  - 個の侵害
    - ・保育、教育に関係の職員のプライベート情報（住所、学歴、家族構成など）を聞き出そうとする
- 上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合は、以下の対応を行う場合があります。

### ■カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントと判断されるような事象が発生した場合は、必要に応じて外部機関（顧問弁護士、顧問社会保険労務士等）と連携し、その事象がハラスメントに該当するかどうかを適切に判断いたします。

その上で、実際にハラスメントと判断した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応し、必要に応じて警察等へも相談して参ります。

なお、当法人として十分な保育の提供が困難と判断した場合は、やむを得ず退園をお願いする場合がありますので、何卒、ご理解とご協力をお願い申し上げます。