カスタマーハラスメントに対する当園の方針について

社会福祉法人順徳会 キッズアカデミーこども園は、子どもたちの健やかな成長を第一に、保護者の皆さまとの信頼関係を大切にしています。日頃より当園の教育・保育にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。
当園では、職員が安心して保育に専念できる環境を守ることも、園の大切な責任と考えています。カスタマーハラスメントを容認せず、職員個人に対応を任せることなく、園・法人として組織的に対応いたします。

1. 対象となる主な言動（当園における基準）

※正当なご意見・ご要望やご相談は、カスタマーハラスメントには当たりません。以下の言動のうち、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が対象となります。

- **身体的な攻撃：**職員に対する暴力、突き飛ばす行為、物を投げつける行為等
- **精神的な攻撃・威圧：**怒鳴る、威嚇する、人格を否定する、侮辱する行為。また、「言うとおりにしないと、職員の名前や写真をネットにさらす」「危害を加える」などと職員を脅し、要求を通そうとする行為。
- **過剰・不当な要求：**土下座の強要、合理的な理由のない職員の解雇や担任変更の執拗な要求、不当な金品や特別扱いの要求。また、園が説明した行事の日程・開催方法・参加条件等について、威圧的な言動や執拗な責め立て、長時間の拘束などにより、変更や例外的な対応を強要する行為。
- **業務妨害行為：**長時間の電話や送迎時の居座りなどにより、職員を拘束し、保育業務を妨げる行為。

2. 事象発生時の当園の対応フロー

① 一次対応	職員はその場で個人の見解を答えたり約束したりせず、内容を園長に報告し、園として確認の上、回答いたします。
② 複数人対応・打切り	威圧的な言動等があった場合は、園長等の管理職が対応を引き取り、必要に応じて複数名で対応します。改善されない場合は、その場での対応を中断・終了するなど、職員を守るための措置を講じます。
③ 記録と外部連携	正確な事実確認のため、発言内容のメモや対話内容の録音等を行う場合があります。状況に応じて顧問弁護士や警察等の関係機関と連携して対応します。

3 ご意見 ご要望の窓口

行事の開催方法や園の運営方針に関するご意見・ご要望は、担任等の職員個人ではなく、園へのお電話または書面で、園長宛てにお寄せください。園として内容を確認し、回答いたします。

職員個人に園の方針への賛否を求めたり、その場での回答や方針変更を強く迫ったりすることはお控えください。職員にお伝えいただいた場合も、その場で個人の見解をお答えすることはせず、園長に報告して対応いたします。

お子さんの日々の様子や保育に関するご相談は、これまでどおり担任にお声かけください。行事の変更のご希望、園・法人や行政機関への相談・苦情の申立て、事実に基づく意見の発信そのものを禁止するものではありません。

【ご理解とお願い】
すべての子どもたちと保護者の皆さま、職員の安全を守り、安心して過ごせる保育環境を維持するための方針です。お互いの立場を尊重したやり取りに、ご理解とご協力をお願いいたします。