みずほ保育園　保護者の皆様へ

カスタマーハラスメント防止についてのお願い

日頃より、みずほ保育園の保育・園運営にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

本園では、子どもたち一人ひとりの命と安全を守り、安心して園生活を送ることができるよう、職員一同、保護者の皆様との信頼関係を大切にしながら保育を行っています。

保育についてのご意見やご要望、またお気づきの点につきましては、今後の保育の質を高めるためにも大切なものと考えています。どうぞ遠慮なく園へお知らせください。

一方で、近年、教育・保育の現場においては、過度な要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントが問題となっています。当法人では、すべての子ども達に安心・安全な教育・保育を提供し、職員が働きやすい環境を守るため、カスタマーハラスメント防止に取り組んでいます。

○対象となる行為

　カスタマーハラスメントとは、厚生労働省の作成した『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』において、『顧客や取引先からの暴力やクレームなどの著しい迷惑行為』とされています。これをうけて、本園では、『カスタマーハラスメント』を次のように定義しています。

① 職員への暴言・威圧的な言動

・大声で怒鳴る
・人格を否定するような発言をする
・威圧的な態度で対応を迫る
・脅迫や威嚇をする

② 過度・不当な要求

・正当な理由なく、過度な謝罪を繰り返し求める
・職員個人の退職や処分を要求する
・園の対応可能な範囲を超えて、繰り返し要求する
・長時間にわたり職員を拘束する

③ 職員個人への過度な連絡・攻撃

・同じ内容の連絡を何度も繰り返す
・職員個人の連絡先や個人情報を過度に求める
・SNS 等への投稿を示して対応を迫る
・職員個人を名指しして誹謗中傷する

④ その他

・無断で職員を撮影・録音し、その利用を示唆する行為
・園児や職員の安全を脅かす行為
・その他、社会通念上、相当な範囲を超える行為

なお、上記の各項目は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られません。

本園の対応について

本園では、保護者の皆様からのご意見・ご相談には、まず事実を確認し、誠実に対応いたします。

その上で**「職員一人で対応せず、園長・主任等が組織として対応する」**ことを基本としています。

必要に応じて、面談・電話等の対応方法や時間を限定したり、より適切な対応を実施するために、法人本部、行政機関、警察、弁護士等の関係機関と連携します。

なお、緊急性があり、園児や職員の安全が脅かされる場合には、安全確保を最優先に対応します。

保護者の皆様へ

子どもたちの健やかな成長を願う気持ちは、保護者の皆様も私たち職員も同じです。

「子どものために、もっとこうしてほしい」

「このようなことで困っている」

「保育について気になることがある」

そのような声を私たちは大切に受け止めます。

ご意見やご要望がありましたら、どうぞ園長・主任・担任等へお知らせください。

保護者の皆様と園が互いに尊重し合い、率直に話し合える関係を築くことが、子どもたちにとってより良い保育につながると考えています。

これからも、地域・保護者・職員が力を合わせ、子どもたちの命を守り、一人ひとりの成長を支えていけるみずほ保育園でありたいと思います。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年９月２８日

社会福祉法人 城東福祉会　みずほ保育園
園長　伊藤慎一郎