みずほ保育園　カスタマーハラスメント防止・対応規程

第１章　総則

第１条（目的）

本規程の策定にあたり、近年サービスの利用者から提供者に対するカスタマーハラスメントが社会問題化しており、令和７年６月には労働施策総合推進法が改正され、多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、カスタマーハラスメント対策の義務化が示された。

本規程は、みずほ保育園（以下「園」という。）において、園の職員、保護者及び地域の皆様で、良好な信頼関係を築き、子どもの健やかな成長を育んでいくことを目的とする。

保護者、園児の家族その他の関係者等からの不当な要求、著しい迷惑行為その他のカスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して保育に従事できる環境を整えるとともに、園児の安全・安心を確保することを目的とする。

また、保護者等からの正当な意見、相談、苦情については真摯に受け止め、適切な保育・園運営の改善につなげるものとする。

第２条（基本方針）

園は、次の基本方針に基づきカスタマーハラスメントに対応する。

1. 保護者等からの意見、相談及び苦情については、誠実かつ丁寧に対応する。
2. 正当な苦情や要望と、社会通念上許容される範囲を超える言動を区別する。
3. カスタマーハラスメントへの対応を職員個人に委ねず、組織として対応する。
4. 職員の安全及び心身の健康を守ることを最優先とする。
5. 園児への保育及び他の園児・保護者への影響にも配慮する。
6. 必要に応じて法人本部、行政機関、警察、弁護士その他の関係機関と連携する。

第２章　カスタマーハラスメントの定義

第３条（カスタマーハラスメント）

本規程におけるカスタマーハラスメントとは、保護者等による言動のうち、要求内容に照らして、その手段・態様等が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をいう。

なお、保護者等からの苦情や要望のすべてをカスタマーハラスメントとするものではない。

第４条（該当する可能性のある言動）

次のような言動が、状況によりカスタマーハラスメントに該当する場合がある。

1. 大声、威圧的な態度、怒鳴る等の行為
2. 職員に対する侮辱、人格否定、暴言
3. 脅迫、威嚇、暴力その他身体的危害を加える行為
4. 長時間にわたり職員を拘束する行為
5. 同じ要求を繰り返し、過度に対応を求める行為
6. 正当な理由のない過度な謝罪や処分を求める行為
7. 職員個人への責任追及、退職・解雇等を求める行為
8. 園の業務を妨害する行為
9. 無断で職員を撮影・録音し、その利用を示唆する行為
10. SNS、インターネット等への投稿を用いて職員や園を脅す行為
11. 職員の個人情報を聞き出そうとする行為
12. 正当な理由なく職員個人への連絡を繰り返す行為
13. その他、職員の就業環境を著しく害する行為

第３章　園の体制

第５条（管理責任者）

園長をカスタマーハラスメント対応の責任者とする。

園長は、発生した事案について必要な情報を把握し、対応方針を決定する。

第６条（相談窓口）

カスタマーハラスメントに関する園内相談窓口を園長又は園長が指定する者とする。

職員は、カスタマーハラスメントと思われる言動を受けた場合、速やかに園長、主任その他指定された相談窓口へ相談することができる。

第７条（職員を一人で対応させない原則）

カスタマーハラスメントの可能性がある事案について、職員を一人で対応させないことを原則とする。

必要に応じて、園長、主任等が対応を引き継ぐ。

第４章　対応方法

第８条（初期対応）

職員が保護者等から強い要求や苦情を受けた場合は、次の手順を基本とする。

① 相手の話を落ち着いて聴く
↓
② 事実と要求内容を確認する
↓
③ その場で判断できない場合は、回答を保留する
↓
④ 園長・主任へ報告する
↓
⑤ 必要に応じて管理職が対応を引き継ぐ
↓
⑥ 対応内容を記録する

第９条（対応を終了する場合）

次のような場合には、園は説明を行ったうえで対応を終了することができる。

1. 同一内容の要求が繰り返され、これ以上の対応が困難な場合
2. 長時間にわたる対応となっている場合
3. 暴言、威嚇、脅迫等が継続している場合
4. 職員の安全が確保できない場合
5. 園として必要な説明・回答を既に行っている場合

対応を終了する際は、

「これ以上の対応については、園長が確認したうえで必要に応じて改めてご連絡します。」

等の言葉を用い、職員個人で判断せず管理職へ引き継ぐことを基本とする。

第 5 章　対応レベル

第 10 条（対応レベル）

事案の内容に応じ、次の 5 段階で対応する。

レベル 1　通常の相談・苦情

通常の保護者対応として、担当職員が丁寧に対応する。

レベル 2　強い苦情・継続的な要求

主任又は園長へ報告し、必要に応じて管理職が対応する。

レベル 3　カスタマーハラスメントの可能性

複数職員で対応し、「カスタマーハラスメント対応記録シート」に記録する。

レベル 4　重大な事案

法人本部等へ報告・相談し、必要に応じて弁護士、行政機関等へ相談する。

レベル 5　緊急・危険事案

暴力、脅迫、器物損壊、不法侵入等、職員や園児の安全が脅かされる場合は、安全確保を最優先とし、必要に応じて警察へ通報する。

第 6 章　事実確認と記録

第 11 条（記録）

カスタマーハラスメントの可能性がある事案については、「カスタマーハラスメント対応記録シート」により記録する。

記録には、可能な限り次の事項を含める。

1. 発生日時及び場所
2. 対応した職員
3. 相手方の発言及び要求内容
4. 具体的な言動
5. 園が行った説明及び対応
6. 相手方の反応
7. 職員への影響
8. 今後の対応方針

記録は、推測や感情的な表現を避け、確認できた事実を中心に作成する。

第 12 条（録音・記録等）

必要に応じて、事実確認及び職員保護のため、園の判断により面談等を録音・記録することがある。

録音・記録を行う場合は、個人情報の取扱いに十分配慮する。

第 7 章　職員の保護

第 13 条（職員の安全確保）

園は、カスタマーハラスメントにより職員が身体的又は精神的な負担を受けた場合、必要な配慮及び支援を行う。

必要に応じて、次の対応を行う。

1. 対応者を変更する
2. 管理職が対応を引き継ぐ
3. 複数職員で対応する
4. 面談・電話等の方法を変更する
5. 対応時間を限定する
6. 職員の勤務上の配慮を行う
7. 法人本部等へ相談する
8. 必要に応じて専門機関への相談を勧める

第 14 条（不利益な取扱いの禁止）

職員がカスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、不利益な取扱いを行わない。

第 8 章　保護者等への対応

第 15 条（正当な意見等への対応）

園は、保護者等からの正当な意見、要望、苦情については、保育の質の向上及び園運営の改善につながるものとして、真摯に受け止める。

第 16 条（不当な要求への対応）

園は、社会通念上許容される範囲を超える要求については、要求内容を確認したうえで、毅然とした態度で対応する。

職員個人への謝罪、処分、退職等を求める要求については、園として適切に判断する。

第 9 章　重大事案への対応

第 17 条（暴力・脅迫等）

次の行為があった場合は、職員及び園児の安全確保を最優先とする。

1. 暴力行為
2. 暴力を示唆する脅迫
3. 危険物等の持込み
4. 園内への無断侵入
5. 器物損壊
6. その他、生命・身体に危険が及ぶおそれのある行為

この場合、園長は必要に応じて警察その他関係機関へ通報・相談する。

第 18 条（法人本部等への報告）

重大な事案又は継続的なカスタマーハラスメントについては、園長は法人本部等へ報告し、対応方針について協議する。

第 10 章　再発防止

第 19 条（事案の検証）

園は、カスタマーハラスメント事案について、必要に応じて対応経過を振り返り、再発防止策を検討する。

第 20 条（職員研修）

園は、職員が適切に対応できるよう、必要に応じてカスタマーハラスメントに関する研修を実施する。

研修では、次の事項を取り扱う。

1. カスタマーハラスメントの基本的な考え方
2. 保護者等からの苦情・相談への適切な対応
3. 初期対応の方法
4. 職員一人で抱え込まないための報告・相談
5. 記録の方法
6. 重大事案への対応
7. 職員のメンタルヘルス及び安全確保

第 11 章　秘密保持・個人情報

第 21 条（秘密保持）

職員は、カスタマーハラスメントに関する相談・対応において知り得た個人情報及び秘密を、正当な理由なく他に漏らしてはならない。

第 22 条（記録の管理）

カスタマーハラスメントに関する記録は、園の定める方法により適切に保管し、関係者以外が閲覧できないよう管理する。

第 12 章　その他

第 23 条（規程の見直し）

本規程は、法令、国・自治体等の指針、園の運営状況及び対応事例等を踏まえ、必要に応じて見直す。

第 24 条（補則）

本規程に定めのない事項については、園長が必要に応じて法人本部等と協議し、対応する。

附則

1. 本規程は、令和 8 年 9 月 15 日から施行する。

2. 本規程の施行に伴い、「みずほ保育園カスタマーハラスメント対応マニュアル」を別に定める。

別紙１

カスタマーハラスメント対応フローチャート

保護者等から相談・苦情・要求を受ける

↓

① まず話を聴く

「どのようなことでお困りなのか」を確認する。

↓

② 事実を確認する

「いつ・どこで・誰が・何をしたのか」を確認する。

↓

③ 通常の相談・苦情か？

YES → 担当者が丁寧に対応
↓
必要に応じて園長・主任へ報告

NO／判断が難しい → 園長・主任へ報告

↓

④ カスハラの可能性を判断

□ 威圧・暴言
□ 脅迫・威嚇
□ 長時間拘束
□ 繰り返し・執拗な要求
□ 過度な謝罪・処分要求
□ 職員個人への攻撃
□ SNS 等を利用した脅し
□ その他

↓

⑤ 一人で対応しない

園長・主任等へ引き継ぐ
必要に応じて複数職員で対応

↓

⑥ 対応・記録

「カスタマーハラスメント対応記録シート」に記録

↓

⑦ 重大事案か？

YES → 法人本部・関係機関等へ相談
危険がある場合は警察へ通報

NO → 園内で対応継続

↓

⑧ 職員へのフォロー

職員の心身の状態を確認
必要に応じて対応者変更・勤務上の配慮等

↓

⑨ 再発防止

事案を検証し、必要に応じて園の対応方法を見直す。

別紙 2

カスタマーハラスメント対応記録シート

1. 基本情報

発生日時：令和　年　月　日　　時　分頃

発生場所：□園内　□電話　□メール　□文書　□その他

対応者：

同席者：

対象者：

園児名・クラス：

---

2. 相手からの申し出・要求

_____

_____

---

3. 具体的な言動

□ 大声・威圧
□ 暴言・侮辱
□ 脅迫・威嚇
□ 長時間拘束
□ 繰り返し・執拗な要求
□ 過度な謝罪要求
□ 職員個人への攻撃
□ SNS 等への投稿を示唆
□ 無断撮影・録音等
□ その他

具体的内容：

_____

---

4. 園の対応

_____

_____

5. 対応レベル

☐ レベル１　通常の相談・苦情
☐ レベル２　強い苦情・継続的要求
☐ レベル３　カスハラの可能性
☐ レベル４　重大事案
☐ レベル５　緊急・危険事案

6. 今後の対応

☐ 園長対応
☐ 主任対応
☐ 複数職員で対応
☐ 法人本部へ報告
☐ 書面で回答
☐ 面談・電話等の方法を限定
☐ 関係機関へ相談
☐ 職員フォロー
☐ その他

対応方針：

_____

7. 職員へのフォロー

☐ 特になし
☐ 管理職による聞き取り
☐ 対応者変更
☐ 勤務上の配慮
☐ 法人本部へ相談
☐ 専門機関への相談
☐ その他

8. 対応経過

日時	対応者	対応内容・相手の反応	今後の対応

9. 最終確認

対応終了日：令和　年　月　日

結果：

□ 解決
□ 一定の理解を得た
□ 継続対応
□ 法人本部へ引継ぎ
□ 関係機関へ相談
□ その他

園長確認：

主任確認：

記録者：

【記録上の注意】

・相手の発言は、可能な限り実際の言葉に近い形で記録する。
・「怖かった」「ひどい人だった」などの主観的な表現だけで記録しない。
・「大声で『〇〇しろ』と繰り返した」など、具体的な事実を記録する。
・カスハラかどうかを職員個人で決めつけず、管理職に報告する。
・職員一人で抱え込まない。