

保護者のみなさまへ

カスタマーハラスメント防止に関する規程

1 目的

八戸小中野幼稚園では、子どもたちに対してよりよい教育を行うために教育の現場におけるカスタマーハラスメントを防止することを目的としています。

カスタマーハラスメントは、個人の尊厳を傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のカスタマーハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはなりません。職員一人一人がカスタマーハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、本規程を定めることと致します。

2 カスタマーハラスメントの定義

保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントの対象となる主な行為例

①身体的、精神的な攻撃

胸を掴む、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

②威圧的・脅迫的な言動

恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

③プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動

職員のプライバシーを侵害する行為 職員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

④継続的・執拗な言動

要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

⑤拘束的な言動

電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り

⑥正当な理由のない要求

正当な理由のないサービス 金銭・特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 教育方針等に関して不当な圧力をかける行為

⑦その他不適切な言動

職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

1. 園外への対応

当園は、保護者及び地域の皆様からの正当なご意見、ご要望やご指摘に関しては真摯に受け止め、誠実に対応し、合理的解決に向けてより良い関係の構築に努めます。

但し、カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を守る為毅然とした対応を行い、必要により、サービスの提供や対応を中止します。

更に、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。その際には、関係当局に保護者及び地域の皆様の個人情報を提供することがありますが、個人情報保護法その他関係法令を遵守の上、必要かつ適切な範囲内で取り扱います。

2. 園内への対応

カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、職員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。

カスタマーハラスメントの対応方法や手順等を定め、職員に必要な教育を行います。カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

自らが保護者にハラスメントを行うことの無いよう、職員に啓発を行います。

保護者及び地域の皆様へお願い

当園は、職員一人ひとりが日々の業務において、保護者の視点で考え、子どもにとって、保護者にとって、最善の利益を提供することを努めております。今後も保護者及び地域の皆様との良好な関係を築きながら、安心・安全で快適な環境を守るためには、相互の敬意と節度ある関係が必要不可欠であるため、全ての人々の人権が尊重され尊厳が守られるよう、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。