

カスタマー ハラスメント 基本方針

王司保育園は、保護者・地域の皆さまの声を大切にし、こどもの最善の利益を第一に保育に取り組めます。職員の安全と尊厳を守り、カスタマーハラスメントには園・法人として毅然と対応します。

本書の構成

- 1 はじめに
- 2 ご意見の尊重と保護者対応の基本方針
- 3 保護者・地域の皆さまへのお願い
- 4 カスタマーハラスメントの定義
- 5 具体的な行為の例
- 6 園・法人の対応
- 7 未然防止の取組
- 8 関係機関との連携

1

はじめに

本方針を定める趣旨

保育園は、保護者の皆さまや地域の皆さまと職員が信頼関係を築き、ともにこどもたちの健やかな育ちを支える場所です。職員が心身ともに健康で、穏やかな気持ちで保育に専念できることは、こどもたちの最善の利益につながります。

社会的な背景

一部の言動により、職員が心身の不調をきたす事案が保育現場でも起きています

2026年10月1日から、すべての事業主にカスハラ防止措置が義務化されます

本方針の目的

- 職員が尊厳を守られ、安心して働ける環境を確保すること
- 保護者・地域の皆さま・職員が共通の理解を持つこと
- 質の高い保育を継続して提供すること

「職員」の範囲

本園の役員、正職員・契約職員・パート職員、派遣職員

実習生・業務委託・ボランティアの方も、園として安全に配慮します

正当なご意見は真摯にお受けします。カスハラには、職員個人ではなく園・法人として組織的に対応します。

ご意見・ご要望の尊重

苦情解決の仕組みで、皆さまの声を保育の改善につなげます

保育に関するご意見・ご要望・苦情は、保育の質を高めるための大切な声です。社会福祉法第82条に基づく苦情解決の仕組みにより、誠実に対応します。本方針を理由に、正当な苦情のお申出を制限することはありません。

意見・要望受付担当者



意見・要望解決責任者



第三者委員

各担当者・連絡先等の詳細は、重要事項説明書をご確認ください。

多様な保護者・こどもの特性への配慮

合理的配慮を求めること自体はカスタマーハラスメントに該当しません。筆談・説明方法等を建設的に話し合います
言語・文化の違いや子育ての不安にも配慮し、丁寧に説明します

ご意見の内容が厳しいことだけを理由に、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

保護者対応の基本方針

保護者・地域の皆さまは、こどもの育ちを支える大切なパートナーです

1

こどもの最善の利益を第一に

園と保護者は、こどもの最善の利益を第一に考えます

2

コミュニケーションを密に

園やこどもに関する課題について、相互理解を深めるため、日頃から情報を共有します

3

尊重し合い、連携・協働

互いに尊重し合い、それぞれの役割を踏まえて連携・協働します

ご相談・面談についてのお願い

面談は、保育への影響を避けるため日時を事前に調整します

30分程度を目安とし、必要な説明や合理的配慮は個別に調整します

原則複数名で対応し、必要に応じて記録・録音します。録音は原則事前に説明します

園の役割を超える要望は、理由を説明し、行政・専門機関の窓口を案内します

外国につながるのあるご家庭には、多言語資料・翻訳機能・通訳を活用してご説明します。

3

保護者・地域の皆さまへのお願い

職員への配慮のお願いと、園が講じる場合がある措置

こどもたちの健やかな成長には、関わるすべての大人が良好な関係にあることが大切です。職員一人ひとりの人格を尊重し、言動にご配慮いただきますようお願いいたします。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて次の措置を講じることがあります

1

事実確認のための記録・録音

2

行為の中止のお願い・警告（書面を含む）

3

面談の方法・時間・出席者の限定

4

連絡手段・対応時間の限定

5

園内への立入り方法の指定

6

警察への通報、弁護士への相談・法的措置

保護者の言動を理由に、お子さまを不利益に扱いません。保育利用に関わる判断は、法令を確認し、下関市等と協議します。

4

カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要素をすべて満たす言動をいいます

1

顧客等からの言動

保護者・家族・送迎者、入園希望者、地域の方、取引業者等による、業務に関わる言動。園外・電話・インターネット上も含みます。

こどもの発達上の行動は保育・支援の課題として扱います。

2

社会通念上許容される範囲を超える

要求の内容又は手段・態様が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えること。園側の対応、経緯、頻度、相手の事情等を総合して判断します。

3

職員の就業環境が害される

身体的・精神的な苦痛により、就業する上で看過できない程度の支障が生じること。平均的な労働者の感じ方を基準に、1回の言動でも判断します。

判断に迷う場合、現場の職員が一人で結論を出すことはしません。相談窓口等に報告し、園・法人として組織的に判断します。

具体的な行為の例（１）

要求の内容が妥当でないもの／要求の程度が過剰なもの

A 要求の内容が妥当でない

- 園に過失がないのに、保育料の免除や金銭補償を求める
- 保育と関係のないサービスを求める（私用の買い物、兄弟児の預かりの強要等）
- 職員の個人的な連絡先・私生活について執拗に聞き出そうとする
- 職員に対する私的・性的な誘い
- 他のご家庭や他児に関する個人情報の開示を求める

C 要求の程度が過剰（手段・態様とのバランスを欠く）

- 正当な理由なく、担任やクラスの交代を強く求め続ける
- 特定の職員を名指しし、同じ要求や非難を繰り返す
- 正当な理由なく、園長・理事長名での謝罪文を求める
- 軽微な事案で、職員への重い処分や退職を求める
- 軽微なけがに対し、著しく高額な補償を求める
- 「絶対にけがをさせるな」「誠意を見せろ」など、実現不可能・抽象的な要求を繰り返す
- 正当な理由なく、自分の子だけの特別扱いを求める

これらは例示であり、限定するものではありません。個別の事情を踏まえ、定義に照らして総合的に判断します。

具体的な行為の例（２）

B 要求の内容にかかわらず、手段・態様が不相当なもの

身体的な攻撃

叩く・蹴る
物を投げる
わざとぶつかる

精神的な攻撃

人格を否定する暴言
他の保護者やこどもの前での罵倒
脅迫

威圧的な言動

大声で怒鳴る
机を叩く
にらみつける
話を遮り続ける

拘束的な行動

玄関・保育室での長時間の居座り
長時間の電話・面談
退去に応じない

執拗な言動

同じ要求・非難の繰り返し
連絡帳・アプリでの大量・深夜のメッセージ

土下座・訪問の要求

土下座の要求
職員の自宅への謝罪訪問の要求

差別的・性的な言動

性別・国籍・性的指向等の差別的発言
わいせつな言動
つきまとい

個人への攻撃

無断撮影
職員の個人情報の公開
SNS等での名指しの中傷
晒す旨の脅し

暴行・脅迫・不退去などは犯罪に当たるおそれがあります。職員の安全を最優先し、警察に通報します。

職員の安全と尊厳を守ることを最優先に、組織として対応します

発生時

- 職員の安全確保を最優先し、必要に応じて現場から離れさせます
- 複数の職員で対応し、担任一人に負担を負わせません
- その場で即答せず、事実確認のうえ園として回答します

発生後

- 記録・録音・目撃者の話をもとに、客観的に事実を確認します
- 該当する場合は、行為の中止を求めます
- 改善されない場合は、面談・連絡方法の限定等の措置を講じます
- 悪質な場合は、警察・弁護士に相談し、市町村と連携します

職員へのケア

窓口の切替えや業務調整で、被害を受けた職員を守ります

必要に応じて医療機関・相談機関につながります

事案を振り返り、再発防止に生かします

記録・録音にあたっては、関係者の個人情報適切に取り扱います。

7

未然防止の取組

行き違いを防ぎ、信頼関係を育てるために

傾聴と共感

1

お困りのことや願いを丁寧にお聴きし、保護者の子育ての思いに寄り添います

適切な初期対応

2

カスタマーハラスメントの内容や、発生時の対応手順を職員に周知し、必要に応じて研修等を行います

事実に基づく誠実な対応

3

園に過失がある場合は真摯にお詫びし、改善策をご説明します。その場で判断できないことは、確認のうえ改めてご連絡します

情報共有と説明

4

けが・トラブル等については必要な情報を職員間で共有し、保護者への説明に食い違いが生じないように努めます

声を改善に生かす

5

いただいたご意見と対応事例を職員間で共有・分析し、保育と対応方法の改善につなげます

職員による加害の防止

6

職員が取引先・関係機関の方へハラスメントを行わないよう指導します

丁寧な初期対応と事実確認を重ね、行き違いを減らします。暴言・暴力等は園・法人として対応します。

行政・関係機関との連携

園長・法人で情報を共有し、必要に応じて下関市幼児保育課へ相談・報告します

犯罪に該当し得る言動は警察へ通報し、法的対応は弁護士に相談します

取引先・関係事業者との協力

- 給食業者・行事業者等の従業員の方へ、当園職員がハラスメントを行わないよう指導します
- 他の事業者から事実確認への協力を求められた場合は、誠実に協力します
- 協力依頼を理由に取引上の不利益な取扱いはい行いません

本方針について

適用開始	2026年10月1日
所管	社会福祉法人剛美会 王司保育園 園長

本方針は、法令の改正、社会情勢の変化及び運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。