

保護者の皆さまへ

いしがきこども園

園長 彌田俊文

カスタマーハラスメント防止方針

1. 方針の目的

当園は、2026 年 10 月 1 日より施行の「カスタマーハラスメント防止法」に基づき、すべてのお子さまが安心して過ごし、職員が安全に働ける環境を守るため、「カスタマーハラスメント防止方針」を定めています。

保護者の皆さまからのご意見・ご要望は、園の改善にとって大変重要です。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の心身の負担となり、結果として **子どもたちへの保育の質に影響** を及ぼす可能性があります。

より良い保育環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントとは

保護者の皆さま等が、園職員に対して **著しい迷惑行為を行い、就業環境を害する行為** を指します。

◆該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限りません。

- ・ **暴言・罵倒・人格否定** 例: 大声での叱責、侮辱的・差別的な発言
- ・ **脅迫・威嚇・不当な圧力** 例: 「SNS に書く」「行政に訴える」などの脅し
- ・ **過度・不当な要求** 例: 制度上不可能な特別扱い、契約外サービスの強要
- ・ **長時間の拘束・執拗なクレーム** 例: 長時間の居座り、繰り返しの電話・詰問
- ・ **事実と異なる情報の SNS 投稿・誹謗中傷**
- ・ **身体的攻撃・物に当たる行為**
- ・ **プライバシーの侵害・つきまとい行為** 例: 職員の住所・家族構成を聞き出す、盗撮等

3. 保護者の皆さまへのお願い

より良い保育環境を守るため、以下の点にご協力ください。

- **冷静で建設的なコミュニケーション** ご意見・ご要望は遠慮なくお伝えください。ただし、感情的な言動はご遠慮ください。
- **対等な関係の尊重** 職員も「人」です。互いを尊重し、協力しながら子どもを育てていきましょう。
- **相談窓口の活用** 気になることがあれば、担任・主幹・園長へお気軽にご相談ください。

4. カスタマーハラスメント発生時の対応

園では、職員の安全と子どもの保育環境を守るため、以下のように対応します。

◆園内での対応

- 職員が一人で対応しない体制
- 必要に応じて複数名での面談
- 記録(メモ・書面・録音等)の実施
- 職員の心身ケアの実施

◆園外との連携

- 行政・児童相談所・弁護士への相談
- 悪質な場合は警察への相談
- 信頼関係の再構築が困難な場合、契約に基づく利用中止(退園)措置を検討

5. 本方針は「意見を封じるためのもの」ではありません

保護者の皆さまからのご意見・お問い合わせは、園の改善に欠かせない大切なものです。本方針はそれらを制限するものではなく、**社会通念上許容される範囲を超える言動から職員と子どもを守るためのもの**です。当園は、保護者の皆さまと協力しながら、子どもたちが「安心して過ごせる場所」であり続けることを目指しています。温かいコミュニケーションと相互理解のもと、お子さまの成長を共に支えていけることを願っています。