カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

社会福祉法人あゆみ会
福山あゆみこども園

1. はじめに

近年、カスタマー・ハラスメントが社会問題となっており、カスタマーハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態を防止するカスハラ対策が事業主の「雇用管理上の措置義務」となっています。

本来、教育・保育施設は、職員が中心となって保護者および地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して こども達の健やかな成長を育んでいく場所です。

当園では、職員一人ひとりが穏やかな状態で気持よく業務に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、こども達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、当園において、職員、保護者および地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高い保育を提供していくため、「福山あゆみこども園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成しました。

2. カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

「カスタマー・ハラスメント 」 とは、①顧客等から職員に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものを指します。

＊「顧客等」…保育サービスの提供に関わる こども ・保護者・地域の皆様を指します。

＊「職員」…有償・無償を問わず当園において業務を行う全ての職員を指します。

(2) 行為類型

当園では、厚生労働省による「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「保護者等からのクレーム・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当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマー・ハラスメントと定義し、以下のような行為が該当すると考えています。

●対象となる行為

＊身体的な攻撃（暴行、傷害）
＊精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
＊礼節を欠く威圧的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る等）
＊土下座の要求（謝罪の手段として土下座を要求する等）
＊執拗な(継続的な)言動（長時間の叱責等）

＊拘束的な行動（長時間の居座り、長電話等）
＊差別的な言動（職業等に関する侮辱的な言動等）
＊性的な言動（セクハラ）
＊職員の個人的な人格や能力を否定する言動
＊肩書きや人脈を盾に、特別対応を求める行為
＊正当な理由のない過度な要求（金銭の要求や職員への処罰、担任変更の要求等）

尚、これらの項目は例示であり、限定列挙ではありません。

3. 保護者及び地域の皆様への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはなりません。職員は、こども達に質の高い教育・保育を実施していくため、保護者および地域の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めます。

4.カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため必要に応じて福山市や警察、弁護士等の外部機関にも相談し、助言、協力を仰ぎながら毅然とした態度で対応します。

5.職員への対応

(1) 周知・研修
職員に対しては、主に 以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。
・カスタマー・ハラスメントに関する知識
・カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口
(2) 再発防止
カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケア及び再発防止に取組みます。

６.さいごに

職員は人間であるため、どうしても完璧ではない面があります。それでも、専門家として 園児達の最善の利益を追及しながら日々質の向上に励んでおります 。
園児達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人たちが良好な関係にあることが必要です。そのために、職員一同真摯に取り組んでまいります 。