

大和郡山市立保育園・認定こども園における

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマーハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。市内の保育園・認定こども園においても、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す事態が発生しています。

本来、保育園・認定こども園は、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。

大和郡山市では、各保育園・認定こども園の職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、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、各保育園・認定こども園において、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、「大和郡山市立保育園・認定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顧客等から就業者に対し、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」とは、就業者から商品又はサービスの提供を受ける者であり、今後、商品やサービスの提供を受けることが予期される者も含まれます。本方針では、保育サービスの提供に関わるこども・保護者・地域の皆方を指します。

「就業者」とは、労働基準法（昭和22年法律第49号）第9条や労働組合法（昭和24年法律第174号）第3条で規定されるような労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者を指します。本方針では、市内保育園・認定こども園で働く全ての職員を指します。

(2) 行為類型

大和郡山市では、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。

【代表的な行為類型】

1 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求

2 要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である場合

○身体的な攻撃

- ・職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為

○精神的な攻撃

- ・大声で執拗に責める、人格を否定するような言動
- ・職員や職業等に関する侮辱的な言動
- ・誹謗中傷行為
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫・脅迫・威嚇行為 過剰・過大な要求
- ・長時間の居座り、長電話等の職員を長時間にわたり拘束する行動
- ・謝罪の手段として土下座を要求する
- ・提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・職員への処罰の要求
- ・保育園・認定こども園の都合を無視した一方的な面会要求

3 保護者およ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、子ども達に質の高い保育・教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、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応

をします。

カスタマーハラスメントへの初期対応は現場の各保育園・認定こども園が行うこととなりますが、組織的に対応するため、必要に応じて、保育支援課に相談・報告を行うこととし、保育支援課は、各保育園・認定こども園からカスタマーハラスメントに関する相談・報告があった場合は、職員の生命・身体の安全を守るため、保育園・認定こども園と密に連携して必要な対応を行うこととします。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

保育園・認定こども園は、職員に対し、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および再発防止に取り組みます。

6 最後に

本市保育園・認定こども園では、子ども達にとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、子ども達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。

各保育園・認定こども園においては、保護者および地域の皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員間においても誠実な関係性のもと、安心安全な組織づくりに努めてまいります。

令和8年2月作成
大和郡山市保育支援課