

カスタマーハラスメントに関する方針

■方針作成の背景

東部幼光保育園は、園の職員のみならず、保護者及び地域の皆さまとともに子どもの安心・安全の環境を構築し、常に質の高い保育の探求と実践を行っていくことを理念とし、地域に貢献し地域に根差した保育を実践しています。

しかし、近年は、全国の保育施設が改正労働施策総合推進法に則り運営を行う中、利用者の中にはハラスメントと認識される言動が問題となっています。保育に携わる保育者も、利用者の皆さまと同様、感情を持つ「人」であり、利用者対応の場面によって、時に保育者が心身の調和を崩してしまうことがあります。子どもたちを中心に据えた主体的な保育を実践する中で、保育者が保育の専門職として保育活動に集中できる環境を整えることが大切であることを念頭に、上記の点をご考慮いただくためにも、やむを得ずカスタマーハラスメントの定義をお知らせすることになりました。

■方針の公表による子どもたちの安心・安全の環境について

質の高い保育を実践していくためには、保育者の力だけではなく、保護者の皆さまや地域・社会の皆さまのご協力のもと、子ども達を温かく見守り、ともに育ちあう保育環境作りが最も重要と考えております。この方針を作成し、公表させていただいたのは、ハラスメント対策の目的が最優先ではありません。子どもたちや保護者の皆さま、地域社会の皆さまとの信頼関係を築き、お互いに風通しの良い信頼関係を構築しながら、保育の質を高め続けることを目的の最優先事項としています。方針の公表により、保育者が保育に専念し、子どもたち一人一人としっかり向き合う場面が増えていくことで、保育、教育の質の更なる向上に努めていきたいと考えております。今後も、職員一同、保護者の皆さま、地域社会の皆さまと連携しながら、子どもたちへ品質の高い保育、教育の実践に尽力して参ります。

■カスタマーハラスメントとは

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行された改正労働施策総合推進法が定義するハラスメントの定義を基に、以下のような内容とします。

1, 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

2, 精神的な攻撃

- 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動
- 同じ内容を必要以上に繰り返ししつ責、要求する
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を利用者同士やSNSなどを使い拡散する

3, 過大な要求

- 保育施設としての役割の中、提供が困難な保育、教育の提供を強く要求する

4, 個の侵害

- 園内のプライバシーに係る情報や職員のプライベート情報を聞く。またその情報を

不用意に拡散する

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、十分な保育の提供が困難となり、外部の関係機関と連携を取り、園が適切に運営できるよう調整を行います。また、場合によっては、大変残念なことですが、ご退園をお勧めすることがありますのでご了承ください。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、適正かつ迅速に対応をするため、外部機関（弁護士、警察を含む行政機関等）

との連携を強めています。その上で、残念ながら上記に該当する事象が発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、然るべき対応を行います。尚、これは卒園関係者及び退職関係者についても該当するものとし、やむを得ず然るべき対応を行う場合があります。

■ハラスメント防止の対応

- ハラスメント防止に向けた施策を実施する。

外部講師（弁護士、行政機関等）を招いた職員研修の実施及びハラスメント事案を通じ、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存の強化を行う

- 速やかに関係機関へ相談を行う

■最後に

園では日ごろより、保育を行う上で、子どもたちの心身の健全な発育のための最善の環境を整え、保育活動を行うとともに、保護者の皆さまのご理解とご協力が不可欠と考えています。保育施設は心身ともに健康で元気な子どもたちの集団活動の場です。子ども達一人一人にあわせたきめ細やかな保育を心掛け、丁寧に誠意を持って保育を行うことを心がけています。しかし、お子さん一人一人への対応の中で、時に保護者の皆さまが気になられたり、疑問を持たれる場面が起こることも想定されます。このような場合、保護者の皆さまにおかれましては、小さなことでも構いませんので、何か気になることがあればすぐに職員へ声をおかけいただき、保育内容の振り返りにご協力をいただけますと幸いです。そして、何よりもお子さんが「保育園って楽しい！」と、喜び、安心してご登園いただけるよう、保護者の皆さまと園、そして保護者の皆さま同士での充実した信頼関係の構築にもご協力をいただきますよう、併せてお願い申し上げます。