

つるまき幼稚園「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当園は、「どんな時代にも生きてゆけるおおらかな、やさしく元気でたくましい子どもたちに育てる」という教育理念の下、一人ひとりの子どもに寄り添い、保護者の方との二人三脚で人間としての基礎をしっかり築いた子どもたちを送りだしてきました。

これからもその使命を全うするため、関係の方々の要望に真摯に対応し、より満足度の高い教育の提供に向けて取り組んでいきます。

また、関係の方々および外部の方々からお寄せいただくご意見・ご要望は、当園の幼児教育活動の改善・質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、ごく稀ですが社会通念に照らして著しく不当である行為や言動による攻撃を受けたこともあります。これらは、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、子ども達や保護者の皆様への安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お子様への教育・保育の質を高めることにつながるとの考えに基づいて、つるまき幼稚園における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

今後も、当園一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、お子様に質の高い教育・保育を実施していくため、尽力して参ります。

2. 当園におけるカスタマーハラスメントの定義

当園では、カスタマーハラスメントを「職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下ののような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

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

- ・人格を否定するような言動
- ・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

- ・当園が提供できない過剰・過大な教育・保育の要求

- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・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
- ・当園の都合を無視した一方的な面会要求

個の侵害

- ・正当な理由なく職員の個人情報(住所、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする行為
- ・職員の個人情報を SNS に投稿するなど職員のプライバシーを侵害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当園でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントに発展させないための行動指針

- ・クレームに対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させていることもあります。
- ・傾聴、誠実な対応や言動を基本姿勢とし、これらについて職員への教育を確実かつ継続的に行います。