カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人とねの会における各施設では、子どもたちが安心して園生活等を送ることができ、また、職員が安心して教育・保育・療育等に取り組むことができる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応します。

1. 基本的な考え方

保護者・利用者の皆様からいただくご意見、ご要望、苦情等は、よりよい教育・保育・療育等を行うための大切なものと考えています。
本法人施設では、いただいたご意見等に対して誠実に耳を傾け、必要な改善を行ってまいります。
一方で、ご意見やご要望の内容や、その伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、職員の就業環境を害したりする行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントとは、保護者・利用者等からの要求や言動のうち、その内容に照らして社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。
例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 職員に対する暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 脅迫、威圧的な言動、恫喝
- 職員に対する暴力や身体的な攻撃
- 長時間にわたる拘束や、繰り返し・執拗な要求
- 正当な理由のない過度な要求
- 職員に土下座等を強要する行為
- 職員個人のプライバシーを侵害する行為
- 職員個人を誹謗中傷する内容を、SNS やインターネット上に投稿する行為
- 園や職員に対して、正当な理由なく過度な謝罪や処分等を要求する行為
- その他、職員の就業環境を著しく害する行為

なお、**正当なご意見・苦情・ご要望をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。**

3. 本法人施設の対応

本法人施設では、保護者・利用者の皆様からのご意見やご要望には、誠実かつ適切に対応します。
一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど、組織として対応します。
また、必要に応じて、

- 対応する職員や場所を変更する
- 対応時間や方法を制限する
- 面談や電話等による対応を中止する
- 書面による対応に切り替える

などの措置を講じることがあります。
さらに、悪質な場合や、暴力、脅迫、不退去等の行為が認められる場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携して対応することがあります。

4. 職員への対応

本法人施設は、カスタマーハラスメントを受けた職員を一人で対応させることなく、組織として対応します。
職員からの相談を受け付ける体制を整え、相談したことや、カスタマーハラスメントへの対応に協力したことを理由として、解雇、降格、減給その他の不利益な取扱いを行いません。
また、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談したことや相談内容等を理由として、職場において不利益な取扱いや嫌がらせ等が行われないよう必要な措置を講じます。
本法人施設は、職員の心身の安全と良好な就業環境の確保に努めます。

5. 保護者・利用者の皆様へのお願い

子どもたちにとってよりよい教育・保育・療育等を行うためには、施設と保護者・利用者の皆様との相互理解と信頼関係が大切です。
本法人施設では、皆様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、教育・保育・療育等の改善につなげてまいります。
同時に、職員も一人の人間として尊重される存在であることをご理解いただき、相互に尊重し合いながら、子どもたちの成長を支える関係を築いていきたいと考えています。
皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年8月２８日
社会福祉法人 とねの会
理事長　赤澤和恵