

カスタマーハラスメントへの対応方針

【社会福祉法人みのり みのり保育園】

制定日：[2026 年 4 月 1 日]

1 はじめに

近年、施設の利用者等から提供者に対するハラスメント、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっています。社会福祉法人みのり みのり保育園では、子どもたちの健やかな成長を支えるため、保護者、地域の皆様、関係機関の皆様と良好な信頼関係を築くことを大切にしています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の就業環境や安全・安心な保育環境が害される場合には、子どもの最善の利益を守るため、組織として適切に対応する必要があります。

本方針は、職員、園児、保護者及び地域の皆様が安心して関わることのできる環境を整えることを目的として、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と対応を定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、保護者、地域の方、取引先、関係機関、その他園に関わる方からの言動のうち、以下の要素を満たすものをいいます。

- ① 園に関わる方が行う言動であること。
- ② 要求内容の妥当性に照らして、又は要求を実現するための手段・態様に照らして、社会通念上許容される範囲を超えていること。
- ③ 職員の就業環境、心身の安全、又は園児の保育環境を害するおそれがあること。

※「職員」には、正規・非正規、常勤・非常勤、派遣、委託、実習生、ボランティア等、園で業務に従事するすべての者を含みます。

3 対象となる行為の例

以下は代表例であり、これらに限られません。個別の事情を踏まえ、園として総合的に判断します。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・法令、契約、園の規程等に基づかない返金・補償・特別対応の要求
- ・事実関係に照らして根拠が乏しい謝罪や処分の要求
- ・提供できない過剰・過大な教育・保育、個別対応、監視、報告等の要求
- ・園の安全管理、運営方針、保育体制を著しく損なう要求

(2) 手段・態様が違法又は社会通念上不相当な場合

- ・殴る、蹴る、物を投げる、机を叩く等の身体的・威圧的な行為
- ・大声での叱責、暴言、人格否定、侮辱、差別的発言、脅迫的言動
- ・長時間の居座り、長時間又は頻回の電話・面談要求、業務を妨げる連絡
- ・土下座等の過度な謝罪要求、職員個人への処罰要求
- ・職員の私生活、家族、容姿、職業等に関する侮辱的・不適切な言動
- ・つきまとい、待ち伏せ、無断撮影・録音、わいせつな言動
- ・SNS、インターネット上での名指し・特定可能な形での誹謗中傷、無断投稿、拡散
- ・園の都合や安全確保を無視した一方的な面会、訪問、侵入の要求
- ・合理的な説明を受けても同一要求を執拗に繰り返す行為

4 基本姿勢

- ・保護者及び地域の皆様からのご意見・お問い合わせには、真摯に耳を傾け、子どもの利益を第一に考えて対応します。
- ・正当な意見表明や苦情申出を不当に制限するものではありません。
- ・職員個人に対応を委ねず、園長・主任等を中心に組織として対応します。
- ・園児、職員、保護者の安全を最優先し、必要に応じて面談の中止、退去要請、連絡方法の制限、警察・弁護士・自治体・関係機関への相談等を行います。
- ・事案の内容、対応経過、関係者の発言等を記録し、再発防止に活用します。

5 発生時の対応

カスタマーハラスメントに該当する、又は該当するおそれがある言動が認められた場合は、以下の手順を基本として対応します。

① 安全確保

園児及び職員の安全を確認し、必要に応じてその場を離れる、複数名で対応する、面談を中止する等の措置を行います。

② 事実確認・記録

日時、場所、相手方、内容、対応者、同席者、証拠資料等を記録します。

③ 園内共有

園長、主任、法人本部、設置者等に速やかに報告し、組織として対応方針を確認します。

④ 相手方への説明

対応できること・できないこと、今後の連絡方法、面談条件等を明確に伝えます。

⑤ 外部機関との連携

必要に応じて、自治体、警察、弁護士、社会保険労務士、医療機関、関係団体等に相談します。

⑥ 職員へのケア

被害を受けた職員の心身の状況を確認し、業務調整、相談機会の確保、医療機関の受診勧奨等の支援を行います。

6 周知・啓発

(1) 職員への周知・研修

職員に対し、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、初期対応、記録方法、相談・報告の流れ、外部機関との連携方法等について、研修や会議を通じて周知します。

(2) 保護者及び地域の皆様への周知

本方針を園内掲示、配布物、重要事項説明書、園だより、ホームページ等により周知します。あわせて、相互尊重に基づく対話をお願いする啓発を行います。

(3) 再発防止

発生した事案について、個人情報に配慮しながら園内又は法人内で検証し、対応手順、職員体制、連絡方法、掲示物等の見直しを行います。

7 保護者及び地域の皆様へのお願い

社会福祉法人みのり　みのり保育園は、保護者及び地域の皆様からのご意見やお問い合わせを大切に、子どもたちのより良い育ちにつなげていきたいと考えています。ご意見等は、原則として園の定める窓口、時間、方法によりお寄せください。

ただし、社会通念上許容される範囲を超える言動があった場合には、保育の継続と安全確保のため、対応を制限又は中止する場合があります。皆様との信頼関係を大切にしながら、安心・安全な保育環境の維持に努めてまいります。

8 相談・連絡窓口

園内窓口	園長　ラッドキ　岸本　妃咲
受付時間	平日 9:00～17:00
電話・メール	電話　077-562-4807
法人・設置者窓口	法人本部　社会福祉法人みのり 電話　077-563-0030

9 付則

本方針は、2026 年　4 月　1 日から施行します。必要に応じて見直しを行います。