

いわき市立保育所・幼稚園における カスタマーハラスメントへの対応基本方針

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のハラスメント行為が社会問題となっています。

これを受け、改正労働施策総合推進法(令和 8 年 10 月 1 日に施行)により、カスタマーハラスメント(カスハラ)対策の義務化がスタートします。対象はすべての事業主であり、方針の明確化、相談体制の整備、迅速な事後対応が必須となります。

保育所・幼稚園においても、カスタマーハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的に不調をおこし安心して業務に専念できないなど、支援の低下につながる事案が発生しています。

本来、保育所・幼稚園は、職員と保護者並びに地域の皆様が、良好な信頼関係のもとで、互いに手を取り合いこどもの健やかな成長を育んでいく場所であり、職員が、一部のカスタマーハラスメントの対応に悩まされることなく、皆様との気持ちの良いコミュニケーションをとっていく事が、こどもたちの最善の利益につながるものと考えております。

いわき市は、こどもたちのために何がもっともよいことを常に考え、こどもたちが健やかで幸せに成長できるこどもまんなか社会「いわきっ子が輝く 笑顔と夢が広がるまち」の実現を目指し、令和7年3月に「いわき市こどもまんなか宣言」を行いました。

これにより、こどもとこどもに関わるすべての方々が笑顔でつながり、夢を叶える事ができるまちづくりを推進しています。

こうした考え方を踏まえ、いわき市立保育所と幼稚園では、保護者の皆様と子育てへの共通理解を深め、今後も質のよい保育を提供していくため「いわき市立保育所・幼稚園におけるカスタマーハラスメントへの対応基本方針」を作成しました。

2 カスタマーハラスメントとは

(1)定義

いわき市立保育所・幼稚園では、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、「保護者並びに地域の皆様からのご意見・ご要望のうち、その要求の内容の妥当性に関わらず、その要求を実現するための手段が、社会通念に照らして不相応なもの

であって、その結果、職員が本来の業務に専念できなくなること」がカスタマーハラスメントに該当する行為と考えます。

※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」で定義する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。本方針では、「顧客等」とは、保育・教育の提供に関わることも・保護者・地域の皆様を指し、「就業者」とは、いわき市立保育所・幼稚園で働く全ての職員を指します。

(2) カスタマーハラスメントの該当行為について

○身体的な攻撃など

- ・職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする行為
- ・職員の腕などを掴む、引っ張るなどの行為

○精神的な攻撃など

- ・人格を否定するような言動
- ・こどもの前で怒鳴る、大声で執拗に責める行為
- ・声を荒らげる、揚げ足をとるなど、威圧的な態度で文句を言う行為
- ・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行為(長電話・居座り)
- ・SNS 等により名指しで中傷する行為
- ・特定の職員を無視する行為

○過剰・過大な要求、理不尽な要求など

- ・提供できない過剰な保育・教育の要求
- ・同じ要望やお問い合わせなどの過剰な繰り返し
- ・施設の集団保育では実現不可能な個人的な要求
- ・職員への処罰の要求
- ・当該施設の都合を無視した職員への一方的な面談の要求
- ・職員のプライバシーを無理に聞き出そうとしたり、連絡先を求める行為

3 保護者並びに地域の皆様への対応

本来、保護者並びに地域の皆様からのご意見やお気付きの点は、業務の改善や新たな取り組みにつながるものであるため、不当に制限されるものではありません。ご意見・ご要望等があるときはいつでもお知らせください。

皆様の笑顔がこどもの安心と健やかな育ちを支えます。子育てに悩むとき、不安があるときは、そのままにせず、どうぞ私たち職員にご相談ください。私たち職員はこどもに関わるすべての方々の笑顔を守ることを第一に皆様の声に丁寧に向き合い誠実に対応します。

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への初期対応は、現場の保育所・幼稚園が行う事になりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、いわき市保育・幼稚園課に報告・相談を行うこととし、いわき市保育・幼稚園課は、各施設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、職員の心身の安全を守るため、保育所・幼稚園、関係機関と密に連携して必要な対応を行うこととします。

カスタマーハラスメントと認められる言動等が著しい場合には、職員、園児及び保育環境を守るため、警察や弁護士等外部機関へ協力を仰ぎながら対応します。

5 職員への対応

(1)研修・周知

- ・職員は子育て家庭を支えるスキルを身につけるための研修を行います。
- ・職員はこども一人ひとりの人権を尊重し、こどもの最善の利益を守るための研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を取得するための周知を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(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及び再発防止に取り組みます。

6 さいごに

保育所・幼稚園では、こども一人ひとりに合わせた笑顔あふれる保育・教育を心がけています。そしてその成長を保護者並びに地域の皆様と一緒に支えていきたいと考えております。

お子様に安心して登園していただくためには、関わるすべての大人が良好な関係にあることが必要です。そのために、皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員一同、安心安全な組織作りに努めてまいります。