

カスタマーハラスメントの防止と安全な保育環境の維持に関する指針

学校法人 太田学園

1. 指針策定の目的

当園は、お子様の健やかな育ちを支えるため、保護者の皆様との「相互理解」と「信頼関係」を基盤とした教育・保育を目指しています。

今後、どのような状況においても、職員とお子様安心して過ごせる環境を維持し、質の高い保育を安定して継続していくための基準として、本指針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義と予防

当園では、円滑な園運営を妨げ、保育の安全性を脅かすおそれのある言動を「カスタマーハラスメント」と定義し、未然防止に努めます。

- **過度な精神的攻撃**：職員に対する威圧的な態度、大声での叱責、人格を否定する暴言。
- **「過剰な一般化」による非難**：「みんなが言っている」「他の人も否定している」など、主語を大きくして周囲の意見を盾に、職員を孤立させ精神的に追い詰める言動。
- **不相当な要求**：園の規則（開所時間・安全管理基準等）を逸脱する過度な要望、正当な理由のない謝罪の強要。
- **業務運営の妨害**：長時間の電話や居座り等による保育業務の停滞、SNS等を用いた一方的な誹謗中傷、職員のプライバシーを侵害する行為。
- **安全を脅かす行為**：暴力行為や、職員・園児を不安にさせる威嚇的な動作、園の備品損壊。

3. ハラスメントが子どもたちに及ぼす不利益

カスタマーハラスメントが発生した場合、園児に対して以下のような深刻な損失が生じます。

- **安全管理の低下**：職員の注意力が削がれ、事故や怪我の防止に支障をきたす恐れがあります。
- **情緒への悪影響**：職員の不安や緊張感がお子様伝わり、園生活の安心感が損なわれます。
- **保育体制の崩壊**：職員の離職を招き、慣れ親しんだ担任による継続的な保育ができなくなります。

4. 段階的な対応方針と利用継続の判断

当園は、事態の改善が見られない場合、組織として以下の段階的な措置を講じます。

1. **組織的対応・記録**：複数名での対応および面談・通話の記録（録音・録画含む）を行います。
2. **警告の実施**：ハラスメント行為が継続する場合、園長より書面等で厳重に警告し、言動の改善を求めます。
3. **外部連携**：解決が困難な場合は、弁護士や警察、自治体等の専門機関に相談し、法的措置を検討します。
4. **利用継続の拒否（退園措置）**：改善の兆しが見られず、職員の安全確保や適正な園運営が不可能であると判断した場合、または信頼関係が著しく破壊され保育の継続が困難な場合には、**退園（利用契約の解除）**を求める措置を講じます。

5. 保護者の皆様へのメッセージ

お子様にとって、園と家庭は共に支え合う「両輪」です。

万が一、意思疎通に齟齬が生じた場合でも、当事者間で尊重し合った建設的な対話を行うことが、お子様への最善の利益に繋がります。全ての園児の健全な発育のため、そして豊かな園生活を送れるよう、皆様の深いご理解とご協力をお願い申し上げます。