

社会福祉法人さゆり

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和8年10月1日制定

1. 目 的

社会福祉法人さゆり（以下「当法人」という。）では、認定こども園いまかね、今金町学童保育所、今金町子ども発達支援センターに所属する職員一人ひとりが、穏やかな気持ちで安心して教育・保育・療育に携わり、保護者やご家族、地域の皆さまと気持ちのよいコミュニケーションを重ねていくことが、こども達の健やかな成長と最善の利益につながるものと考えています。

当法人では、保護者やご家族の皆さまからいただくご意見、ご相談、苦情やご要望を、より良い教育・保育・療育につなげる大切な声として受け止めています。その一方で、職員が安心して働くことのできる環境を守ることも、質の高い支援を続けていくために大切です。

このため、当法人ではカスタマーハラスメントについて職員一人ひとりが理解を深め、すべての人の人権と尊厳が大切にされる関係づくりを進めるため、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

（定 義）

当法人では、厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』等を参考に、カスタマーハラスメントを「保護者等からのクレームや言動のうち、その要求の内容に一定の妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、そのことによって職員が安心して働くことが難しくなるもの」と考えます。

なお、保護者・ご家族の皆さまからの正当なご意見、ご相談、苦情、ご要望、サービスの改善に関するご指摘等を、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。

また、お子さまの障害、発達その他の特性に応じた配慮や支援についてのご相談・ご要望についても、必要な対話を大切にしながら丁寧に対応します。

（行為の例）

- ・ 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
- ・ 脅迫的・威圧的な言動、人格を否定するような言動
- ・ 侮辱的、差別的な言動、大声、暴言、恫喝、罵声等
- ・ 根拠のない誹謗中傷や、職員の人格・尊厳を傷つける言動
- ・ 社会通念上、実現が難しい又は不相当な要求を繰り返すこと
- ・ 合理的な理由のない過度な謝罪や、職員個人への処罰等を求めること
- ・ 施設の都合や安全を顧みない一方的な面会・呼び出しの要求
- ・ 同じ要望や問い合わせを過度に繰り返すこと
- ・ 特定の職員に対する付きまとい、執拗な電話・メール・SNS メッセージ等
- ・ 職員へのわいせつな言動や行為、盗撮等

- 施設や敷地内への侵入、長時間の居座り、電話や対面での長時間の拘束
- SNS 等への職員の氏名・個人情報等の掲載、又は掲載をほのめかす言動

※上記はあくまで例であり、実際の対応については行為の内容や経緯、状況等を踏まえて個別に判断します。

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当法人では、まず状況を落ち着いて確認し、できる限りお互いに理解し合えるよう、冷静で丁寧な対話を大切にします。そのうえで、事実関係や状況を正確に把握し、よりよい解決につなげるため、必要に応じて電話や会話の内容を録音・録画させていただく場合があります。

カスタマーハラスメントに当たると判断した場合には、職員の安全と就業環境を守るため、対応する職員を変更したり、対応方法や時間を調整したり、対応を終了させていただく場合があります。

また、暴力、脅迫その他の悪質な行為など、必要と判断した場合には、警察、弁護士その他の専門機関等と連携し、適切に対応します。

なお、対応に当たっては、こども達の安全と最善の利益を大切にし、必要な教育・保育・療育や相談支援が不当に妨げられることのないよう、十分に配慮します。

(職員への対応)

カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員の心身の状態を確認し、安心して業務を続けられるよう必要な配慮や支援を行います。

また、職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について、研修や情報共有を行います。

相談窓口を設けるとともに、必要に応じて弁護士等の外部専門機関とも連携し、職員が一人で抱え込まず、安心して働くことのできる環境づくりを進めます。

4. 保護者・ご家族の皆さまへのお願い

この基本方針は、当法人の職員だけでなく、保護者・ご家族の皆さま、地域の皆さまを含め、関わるすべての方が安心して過ごせる環境をつくるためのものです。

当法人では、皆さまからいただくご意見やご相談を大切にし、より良い教育・保育・療育・福祉サービスにつなげていきたいと考えています。お困りのことやお気づきのことがございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。その際には、お互いの人格と尊厳を大切にしながら、落ち着いて話し合える関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

当法人といたしましても、こども達と保護者・ご家族の皆さまが安心して信頼でき、地域の皆さまに愛される施設運営に努めてまいります。

5. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談や、対応についてお気づきのことがございましたら、下記までご相談ください。

社会福祉法人さゆり ハラスメント防止対策委員会 電 話：0137-82-1719

メール：imagane-sayuri1107@isis.ocn.ne.jp