

子どもたちの笑顔を、みんなで守るために

～カスタマーハラスメントに対する当園の基本方針～

保護者の皆さまへ

垂水せんしん保育園では、子どもたち一人ひとりの健やかな成長を願い、保護者の皆さまと信頼関係を築きながら教育・保育を行っています。

保護者の皆さまからいただくご意見やご相談、ご要望は、教育・保育の質を高めるための大切な機会であり、一つひとつの声を真摯に受け止め、対話を大切にしながらより良い園づくりに努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、職員の就業環境だけでなく、子どもたちへの教育・保育や他の保護者への対応にも影響を及ぼします。子どもたちへの教育・保育の質を守ることと、職員が安心して働ける環境を守ることの両立を目指し、本基本方針を定めます。

当園が大切にしていること

- 子どもの最善の利益を第一に考えます。
- 保護者の皆さまとの信頼関係を大切にします。
- ご意見・ご相談・ご要望には誠実かつ丁寧に対応します。
- 子どもたちへの教育・保育の質を守ることと、職員が安心して働ける環境を守ることの両立を目指します。
- 保護者と園が、子どもの育ちを共に支えるパートナーであることを大切にします。

カスタマーハラスメン

当園では、『社会通念上相当な範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害される行為』をカスタマーハラスメントと考えています。なお、保育内容に関するご質問、ご相談、ご意見、ご要望につきましては、教育・保育の質を高めるための大切な機会として、これまでどおり誠実に対応いたします。

ご理解いただきたいこと

- ・ 暴言や威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・ 長時間に及ぶ電話や面談、同じ内容を繰り返し要求する行為
- ・ 過度な謝罪や土下座など、社会通念上相当な範囲を超える要求
- ・ SNS 等への誹謗中傷や、その投稿を示唆する行為
- ・ 夜間・休日の過度な連絡
- ・ 職員個人への誹謗中傷や不当な要求
- ・ 他の園児や保護者の個人情報の開示を求める行為
- ・ 行事内容や園全体の教育・保育方針の変更を一方的に求めるなど、園運営に著しい支障を及ぼす要求
- ・ その他、教育・保育の継続に支障を及ぼす行為

当園の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、事実確認を行い、職員個人ではなく園として組織的に対応いたします。状況に応じて、複数職員による対応、面談方法や連絡方法の見直し、対応の中止、学校法人との連携、顧問社会保険労務士・顧問弁護士など専門家への相談、必要に応じた関係機関との連携など、適切な対応を行います。

最後に

子どもたちの笑顔あふれる毎日は、保護者の皆さまと園との信頼関係によって支えられています。これからも、お互いを尊重し、思いやりのあるコミュニケーションを大切にしながら、子どもたちが安心して過ごせる環境を共につくっていききたいと考えています。皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

