

安里学園「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1 はじめに

当園は、「よりよい環境の中で関わり合いを持ち共に育つ」という重点目標の下、安全・安心な環境を提供するため、保護者様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、保護者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当園のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の保護者様の要求や言動の中には、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、保護者様との関係をより良いものとするにつなげると考え、安里学園における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当園におけるカスタマーハラスメントの定義

当園では、カスタマーハラスメントを「保護者様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、
- ・職員の人格の否定・差別的な発言、土下座の要求、長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当園や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3 カスタマーハラスメントへの対応(園内)

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応(園外)

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当園でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。