カスタマーハラスメント対策基本方針

1．はじめに

社会福祉法人博道福祉会　おうめい保育園は、職員の心身の健康を守り、より質の高い保育を提供していくために、「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

2．目的

子どもたちがすこやかに育ち、日々の生活がより良いものになっていくためには、職員が安心して働ける環境を提供することが必要だと考えています。また、利用者との信頼関係を築き、協力し合うことが不可欠です。この方針は、保育の質をより高めていくために、利用者にも協力をお願いすることを目的としています。法人には、職員の健康と安全に配慮する義務があり（労働契約法第５条）、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における職員の安全と健康を確保しなければなりません（労働安全衛生法第３条）。そこで、当法人は、カスタマーハラスメント行為から職員を守るために、カスタマーハラスメントについての我々の考えを公表させていただくことにしました。

3．対象となる行為

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当しますが、これに限られません。

- 暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS 上での文面を含む）
- 個人に対する威迫・脅迫
- ストーカー行為（頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信を含む）
- 個人の人格を否定する発言
- 過剰または不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- プライバシー侵害行為
- セクシュアルハラスメント

４．カスタマーハラスメントによって生じる弊害

- 職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- 保育の質の低下
- 職員数の減少及び風評被害による施設の維持・存続の危機

５．カスタマーハラスメントへの対応

- 職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- 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。相談窓口の利用にあたっては、相談者のプライバシーを厳重に保護します
- 相談した職員に対し、それを理由とした不利益な扱いは一切行いません。
- 被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- 発生時の対応体制を構築します。
- 顧問弁護士や外部専門家と連携します。
- より良い関係の再構築に努めます。
- 合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントの場合、行政機関と連携・協議の上、保育の利用をお断りまたは中止することがあります。
- 反社会的勢力による違法または不当な圧力の場合、警察等関係機関と連携します。

６．利用者へのお願い

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

私たちだけではなく、保護者、地域、幅広い方々と気持ちよいコミュニケーションを取りながら共に手を取り合って子どもたちの育ちを応援していくことが何より重要です。当法人の職員がカスタマーハラスメントに悩まされることなく、子どもたちと向き合うことに専念できるようご理解いただけますと幸いです。