

彦根市保育施設等における

カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。市内の保育施設等においても、カスタマー・ハラスメントに該当する行為によって、職員が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態が起こっています。

本来、保育施設等は、職員が中心となって、保護者および地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して子ども達の健やかな成長を育んでいく場所です。

彦根市では、各保育施設等の職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、子ども達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、各保育施設等において、職員、保護者および地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高い保育を提供していくため、「彦根市保育施設等におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成しました。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

「カスタマー・ハラスメント」とは、①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものを指します。

「顧客等」とは、就業者から商品又はサービスの提供を受ける者であり、今後、商品やサービスの提供を受けることが予期される者も含みます。本方針では、保育サービスの提供に関わる子ども・保護者・地域の皆方を指します。

「就業者」とは、労働基準法第9条(昭和22年法律第49号)や労働組合法(昭和24年法律第174号)第3条で規定されるような労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者を指します。本方針では、市内保育施設等で働く全ての職員を指します。

(2) 行為類型

彦根市では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「保護者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマー・ハラスメントと

定義し、以下のような行為が該当すると考えています。

○身体的な攻撃

- ・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

○精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・誹謗中傷行為
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責するなどの威迫・脅迫・威嚇行為 過剰・過大な要求
- ・提供できない過剰・過大な教育・保育の要求
- ・法令、契約に基づかない根拠のない返金や補償の要求
- ・同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・職員への処罰の要求
- ・保育施設等の都合を無視した一方的な面会要求

3 保護者および地域の皆様への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはなりません。職員は、子ども達に質の高い保育・教育を実施していくため、保護者および地域の皆様に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めます。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応をします。

カスタマー・ハラスメントへの初期対応は現場の各保育施設等が行うこととなりますが、組織的に対応するため、必要に応じて、彦根市に相談・報告を行うこととし、彦根市は、各保育施設等からカスタマー・ハラスメントに関する相談・報告があった場合は、職員の生命・身体の安全を守るため、保育施設等と密に連携して必要な対応を行うこととします。

5 職員への対応

(1) 周知・研修

保育施設等は、職員に対し、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口

(2) 再発防止

保育施設等は、カスタマー・ハラスメントの被害にあった職員のケアおよび再発防止に取り組めます。

6 さいごに

本市保育施設では、こども達にとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、こども達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。

各保育施設等においては、保護者および地域の皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員間においても誠実な関係性のもと、安心安全な組織づくりに努めてまいります。

令和7年5月 作成
彦根市こども家庭部幼児課