

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■方針作成の背景

私たち、株式会社 NOVA キンダーは、保護者や地域の方々と連携をしながら、子どもたちの健やかな成長を支えることを大切に、地域に根ざした保育や支援事業に取り組んでいます。

その思いに共感をいただき、多大なるご協力とご理解をいただいていることに職員一同大変感謝をしております。

しかし全国的に見ると、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる一部の保護者の存在が問題となっています。

私たちも、一人の人間です。

心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の不調を感じ、体調を崩してしまうことがあります。

その点をご考慮いただくためにも、カスタマーハラスメントの定義と考えを公表させていただきますことにしました。

■方針公表によって目指したい世界

《すべては子ども達とご家族の「笑顔」のために》

子どもたちの成長を支えるためには、私たちだけの力ではなく、保護者や地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力し合っていくことが最も重要です。

この方針を公開する目的は、カスタマーハラスメントへの対応にとどまらず、子どもたち、保護者、地域社会との信頼を深め、円滑なコミュニケーションを通じて保育・教育・支援の質をより高めることにもあります。

方針を公表することで、職員がカスタマーハラスメントの対応に悩むことなく、子どもたちとの時間に集中できるようになり、その結果、保育や教育、支援の質がさらに向上すると考えています。

もちろん私どもとしまして、今後も保護者の皆様、地域の皆様と連携しながら、子ども達に品質の高い保育、教育、支援を実施していくため、尽力してまいります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

1. 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

2. 精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・暴言を吐く、高圧的な態度、脅迫行為
- ・侮辱的な言動
- ・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。
- ・事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する。
- ・理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
- ・長時間にわたり、保育室に居座る、長時間電話を続ける。

3. 過大な要求

- ・提供できない保育、教育、支援の提供を強いる。

4. 個の侵害

- ・職員のプライベート情報（住所、学歴、職歴、家族構成など）を聞き出そうとする。または不用意に拡散しようとする。

5. その他

- ・卒園、退園・退会後、個人的な連絡のやりとりを求めること

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、十分な保育、教育、支援提供が困難となりますので、場合によっては大変残念ではありますが、退園・退会をお願いする場合があります。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、関係機関との連携をしております。その上で、実際ハラスメントが発生した場合には、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。

尚、これは卒園関係者及び退職関係者についても該当するものとし、やむを得ず然るべき対応を行う場合があります。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための当法人の対応

- ・教育を強化するための施策を実施する。
- ・職員研修を実施する。
- ・ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
- ・速やかに担当窓口相談できる体制を構築する。

■最後に

子どもたちの健やかな成長には、保護者の皆様のご協力が欠かせません。

当法人では、子ども達1人1人にあわせたきめ細やかな保育、教育、支援を心掛けていますが、それだけでは、失敗してしまうこともたくさんあると思います。

このような場合、保護者の皆様におかれましては、温かく子ども達を見守りいただくと同時に、保育内容のフィードバック等にもご協力をいただけますと幸いです。

そして、何よりもお子様が安心して通えるよう、保護者の皆様同士の良好な関係構築にもご協力いただけますようお願い申し上げます。