

# カスタマーハラスメント対策に関する取り組み

菅幼稚園

## 策定背景

菅幼稚園では、保護者の皆様、地域の皆様と共に子どもたちの成長を支えることを使命としています。幅広い支援を受けている中で、稀に保護者からの不適切な行為が見受けられることがあります。私たちは、そうした状況が職員の心身に及ぼす影響を深刻に受け止め、カスタマーハラスメントについての明確な方針を設け、共有する必要があると考えました。

## 目指す方向

私たちが望むのは、すべての関係者が信頼し合い、質の高い保育・教育が行える環境の実現です。この方針によって、職員が不当な扱いに悩まされることなく、子どもたち一人ひとりに集中できるような職場環境を整備することが目標です。

## 幼稚園でのカスタマーハラスメント定義

カスタマーハラスメントとは、身体的・精神的な威圧、不当な要求、プライバシーの侵害など、当園の提供するサービス範囲を超えた行為を指します。これらが発覚した際は、教育活動への支障を鑑み、場合によっては園からの退園をお願いすることもあり得ます。

## ハラスメント対応プロセス

ハラスメントの可能性のある事象を職員から相談等により把握した場合には、事実関係についての調査を実施し、迅速かつ適切に対応します。

必要に応じて顧問弁護士や外部の専門機関とも連携し、すべての園児と関係者の安全と信頼を保護するために、断固たる措置を講じます。

## 幼稚園からのお願い

子どもたちの健やかな成長には、保護者の皆様の温かな支援と理解が欠かせません。

保護者同士の良好な関係も、子どもたちが安心して過ごせる環境を整える上で重要です。菅幼稚園は、子どもたちが毎日楽しく過ごせるよう、保護者の皆様と協力していくことを願っています。