

令和 8 年 1 0 月 1 日

保護者の皆様へ

認定こども園八津田保育園 園長 加来 宗瑞

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

本園は、園児一人ひとりの健やかな成長と安全を第一に考え、保護者の皆様との信頼関係を大切にしながら教育・保育を行っております。

保護者の皆様からのご意見、ご相談、ご要望、苦情につきましては、真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応し、教育・保育の質の向上に努めてまいります。

しかしながら、一部の言動が職員の人格や尊厳を傷つけ、教育・保育の提供に重大な支障を及ぼす場合があります。本園では、職員が安心して保育に専念できる環境を守るため、次のような行為を「カスタマーハラスメント」と位置付け、毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為

次の行為は、社会通念上許容される範囲を超えるものとしてお断りします。

- 大声、暴言、威圧的な言動、脅迫、恫喝
- 職員への人格否定、侮辱、差別的発言
- 長時間にわたり職員を拘束する行為（電話・面談・園内での居座り等）
- 同じ内容について繰り返し説明や謝罪を要求する行為
- 土下座や過度な謝罪を強要する行為
- 担任変更や特別扱いなど、不当な要求を繰り返す行為
- 職員を無断で録音・録画・撮影する行為
- SNS やインターネット等で園や職員を誹謗中傷し、名誉や信用を傷つける行為
- 職員やその家族の私生活に関わる情報を詮索する行為
- その他、園の運営や教育・保育に著しい支障を及ぼす迷惑行為

本園の対応

カスタマーハラスメントが確認された場合は、職員及び園児の安全確保を最優先に、次の対応を行います。

1. 対応を中断または終了する場合があります。
2. 面談は園長等の管理者が複数名で対応します。
3. 必要に応じて書面でのやり取りに変更します。
4. 悪質な場合は、設置者、築上町、福岡県、第三者委員、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め適切に対応します。

保護者の皆様へのお願い

本園は、保護者の皆様と協力しながら子どもたちの成長を支えてまいります。安全・安心な教育・保育環境を維持するため、互いに人格を尊重し、冷静に建設的な話し合いにご協力くださいますようお願いいたします。 子どもたちにとってより良い園づくりのため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。