カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

こじか幼稚園では「心豊かにのびのびと」の教育理念のもと、子どもたち一人ひとりの健やかな成長を願い、

日々の教育活動に取り組んでおります。子どもたちが安心して園生活を送るためには、保護者の皆様と

教職員が互いに信頼し、協力し合える関係が何より大切であると考えています。

保護者の皆様からいただくご意見やご要望には、より良い幼稚園づくりにつながる大切な声として

受け止め、誠意をもって対応してまいります。

一方で、教職員に対する行き過ぎた言動や不当な要求は、職員の心身に負担を与えるだけでなく、

子どもたちへの教育活動にも影響を及ぼすおそれがあります。

本園では、子どもたちの安心と安全を第一に考え、教職員が安心して教育に専念できる環境を守るため、

カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めています。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為のうち、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するものを対象とします。

- 暴言、大声での叱責、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 脅迫、威嚇、暴力行為など、教職員に恐怖や不安を与える行為
- 長時間にわたる電話や面談、同じ要求を執拗に繰り返す行為
- 職員個人に対する過度な謝罪や不当な処分を求める行為
- SNSやインターネット上での誹謗中傷、個人情報の無断公開
- 園の教育活動や運営に著しい支障を及ぼす不当な要求

※正当なご意見、ご相談、改善を求めるお申し出は、カスタマーハラスメントには該当しません。
　個々の状況や経緯を踏まえて判断いたします。

3. 本園の対応について

保護者の皆様からのお申し出には、まず丁寧にお話を伺い、事実確認を行います。

そのうえでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、園長を中心に組織として対応いたします。

不適切な言動が続く場合には、面談や電話を終了させていただくことがあります。

また、悪質な行為や安全を脅かす行為については、必要に応じて弁護士や警察などの関係機関と連携し、

適切に対応いたします。

4. 保護者の皆様へのお願い

子どもたちは、家庭と幼稚園の温かなつながりの中で、安心して自分らしく成長していきます。

私たちは、保護者の皆様との対話を大切にし、共に子どもたちの成長を喜び合える関係を築いていきたいと

願っています。

これからも、気になることやご心配なことがございましたら、どうぞ遠慮なく園へお声がけください。

子どもたちの笑顔あふれる幼稚園であり続けるために、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。