

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針策定の背景と目的

当事業所は、お子さまの健やかな成長と最善の利益を第一に考え、保護者の皆様や地域社会との緊密な連携と、深い信頼関係のもとで日々の保育を提供しております。

子どもの育ちに関わる保護者の皆様からのご意見、ご要望、苦情は、支援・サービスの質を向上させるための大切な機会であり、当事業所は今後も誠実に耳を傾けてまいります。

しかしながら、万が一、業務の適正な範囲を超えて職員の就業環境を害し、安定した支援・サービスの継続を脅かす言動（カスタマーハラスメント）が発生した場合は、職員の心身の安全、そして何よりも児童の安心・安全な保育環境を守るため、組織として毅然とした対応を行う方針をここに定めます。

2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、当事業所では「保護者等からのクレーム・言動のうち、その要求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ます。

【具体的な行為の例】

身体的な攻撃

- ・胸ぐらをつかむ等の暴力行為、器物破損行為

精神的な攻撃

- ・大声で執拗に責める、人格を否定するような言動、誹謗中傷行為
- ・長電話等の職員を長時間にわたり拘束する行動
- ・脅迫、威嚇行為・過大な要求
- ・謝罪の手段として土下座を要求する
- ・提供できない過剰・過大な保育の要求
- ・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
- ・事業所の都合を無視した一方的な面会要求

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、職員個人の問題とせず、事業所全体（法人・施設長）として組織的に対応します。

必要に応じて警察・弁護士などの外部機関にも連携し、協力をあおぎながら毅然とした態度で対応をします。

被害に遭った職員を孤立させないよう、相談窓口の設置や適切な人員配置を行い、メンタルヘルスケアを最優先します。また、相談したことによって職員が不利益な扱いを受けることは一切ありません。

4. 職員への対応

1. 周知・研修

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

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みます。

4. 保護者の皆様へのお願い

本方針は、保護者の皆様との対話を制限するためのものではありません。お子さまを真ん中に置いた円滑なコミュニケーションと、質の高い支援・サービスを維持・向上させるためのものです。

職員一同、今後も皆様と手を携えてお子さまの健やかな育ちを支えてまいりますので、何卒ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

2026年9月10日

株式会社ディライト 児童デイサービス ランプ

代表取締役 諸富 真一