

清心グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

【 はじめに 】

私たちは、清心グループが運営する施設において、子どもたちが安心して過ごし、健やかに育つことを願い、温かな環境づくりに取り組んでいます。また、ご利用者様及び地域の皆様と連携しながら、子どもたちがのびのびと自分らしく育っていけるよう、私たちは日々心をこめて保育・教育に取り組んでいます。

職員の心理的安全性を確保し、安心・安全、かつ健康的な労働環境を整備することは、質の高いサービスの提供を可能にし、ひいては子どもたちの「最善の利益」に繋がります。職員やご利用者様及び地域の皆様の人権が互いに尊重され、職員が安心・安全な環境で専門的な業務を行えるよう、当グループでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しています。

【 基本方針 】

子ども一人ひとりの個性と歩みに寄り添いながら、今日の育ちが明日への希望へとつながるよう、日々丁寧に支援を続けて参ります。そのため、ご意見やご指摘には真摯かつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権及び就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

【 清心グループの考えるカスタマーハラスメントの定義 】

ご利用者様又は第三者からの、以下の項目を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

- 不法行為に該当する行為、及びこれらにつながりかねない行為（不当行為）、又は義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）

【 対象となる行為例 】

下記の定義及び行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷（SNSをはじめとするインターネット上での文面を含む）など
- 脅威を感じさせる言動
- 過剰又は不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
- 合理的理由のない当該施設以外の場所への呼び出し
- 暴行、器物損壊、危険行為、その他粗暴な言動など
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- 業務スペースへの立ち入り
- 職員を欺く行為
- 法人・職員の信用を棄損させる行為
- プライバシー侵害行為、ストーカー行為、各種ハラスメント行為
- 同意のない無断撮影、精神的なプレッシャーや恐怖を与える撮影など
- 法令に違反するその他の迷惑行為

【 カスタマーハラスメントへの対応 】

当グループでは、以下の方針に基づき対応します。

- （１） ハラスメント行為を受けた場合、職員個人では対応せず、速やかに上司へ報告します。
- （２） 組織的に対応し、必要に応じて当グループの顧問弁護士及び第三者機関（市町村等）と連携を図ります。
- （３） 悪質な場合には警察への通報、法的措置などを講じます。
- （４） 問題の言動が継続する場合は、サービスのご利用をお断りさせて頂く場合もございます。
- （５） 職員の心身の健康を守るため、適切なサポート体制を整えます。

【 最後に 】

子どもたちの健やかな成長のためには、関わるすべての大人同士が良好な信頼関係を築くことが大切です。当グループでは、今後もより質の高いサービスを提供し、子どもたちの明るい未来のために、職員一丸となって努めて参ります。何卒、皆様の深いご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和7年6月27日制定

清心グループ