

令和8年9月吉日

ハラスメント防止対策に関する 基本方針について

いつも社会福祉法人杏樹会の保育事業にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

この度、労働施策総合推進法の改正により、令和8年10月1日から、利用者やその家族等からのカスタマーハラスメントを防止するための対策が事業者に義務付けられることとなりました。

当法人では、これまでも保護者の皆様からいただくご意見やご要望を、保育内容や園運営をより良くするための大切な声として受け止めてまいりました。今後も、園の対応に疑問やご不満がある場合には、遠慮なくお申し出いただき、丁寧に対応していく考えに変わりはありません。

一方で、暴力や暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、職員個人への執拗な連絡など、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の心身や保育業務に大きな影響を及ぼし、結果として子どもたちへの安定した保育の提供にも支障をきたすおそれがあります。

このため、子どもたちが安心して過ごせる保育環境と、職員が安心して働ける職場環境の双方を守り、より良い保育を継続していくことを目的として、保育事業におけるハラスメント防止対策に関する基本方針を策定し公表することといたしました。

保護者の皆様および関係者の皆様と園が互いに尊重し、子どもたちの育ちをともに支えていく関係を大切にしていきたいと思いますと考えておりますので、本方針についてご理解とご協力をお願いいたします。

社会福祉法人杏樹会

理事長 大久保秀男

保育事業における

ハラスメント防止対策に関する基本方針

社会福祉法人杏樹会 令和8年10月 策定

1. 策定の目的

本方針は、子どもたちが安心して過ごせる保育環境と、職員が安心して働ける職場環境を守り、より質の高い保育を継続していくことを目的として定める。保護者等から寄せられる正当な意見や苦情は、保育内容や園運営を改善するための大切な声として真摯に受け止める姿勢に変わりはない。その一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、職員個人に対応を任せることなく、園及び法人が組織として対応する。

2. 基本的な考え方

- (1) 職員、園児、保護者及びその他関係者の人権と尊厳を尊重し、ハラスメントを行わず、また、これを許さない環境づくりに取り組む。
- (2) 相談や報告があった場合は、一方の主張を直ちに事実と決めつけず、関係者から事情を確認し、公正に対応する。
- (3) 相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行わない。
- (4) 相談者、相手方及び関係者のプライバシーを守り、必要な範囲を超えて情報を共有しない。

3. 対象となるハラスメント

- (1) 職員間のパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントその他職場環境を害する言動
- (2) 職員による園児、保護者、家族、取引業者、関係機関の職員、その他関係者へのハラスメント
- (3) 保護者、家族、取引業者、関係機関の職員、その他関係者による職員へのカスタマーハラスメント
- (4) 採用面接、園見学、実習等における求職者、見学者、実習生、ボランティア等へのセクシュアルハラスメント、その他不適切な言動

※電話、メール、SNS 等による言動も対象とする。

4. カスタマーハラスメントの考え方

カスタマーハラスメントとは、保護者、家族、その他関係者からの言動のうち、その内容または手段・様態が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいう。

正当な理由による苦情や要望、園の説明不足や対応への指摘は、それだけでカスタマーハラスメントになるものではない。職員側の対応に改善すべき点がある場合は、事実を確認した上で、必要な説明、謝罪又は改善を行う。

ただし、要求の内容が正当であっても、暴力、脅迫、著しい暴言、人格を否定する言動、長時間の拘束、同じ要求の執拗な繰り返しなど、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当することがある。

5. カスタマーハラスメントに該当し得る主な言動

- (1) 殴る、蹴る、物を投げるなどの暴力行為
- (2) 怒鳴る、脅す、侮辱する、人格を否定するなどの言動
- (3) 長時間にわたり職員を拘束すること又は同じ内容の要求を繰り返すこと
- (4) 制度、運営規程、重要事項説明書又は園の運営上対応できないことを、説明後も繰り返しまたは執拗に求めること
- (5) 職員個人の連絡先、住所、家族関係等、保育に関係のない私的な情報を求めること
- (6) 性的な発言や行動、容姿や性別に関する不適切な言動
- (7) 職員を無断で撮影・録音すること又は SNS 等で職員個人を誹謗中傷すること

※該当するかどうかは、言動の内容だけでなく、経緯、回数、継続時間、職員側の対応及び業務への影響等を踏まえて判断する。

6. 法人及び各園の取組

- (1) 各園に相談窓口を設け、相談や報告があった場合は、事実関係を確認した上で必要な対応を行う。
- (2) 職員がハラスメントを受けた場合は、一人に対応させず、担当者の交代や複数での対応など、職員の安全に配慮する。
- (3) 暴力、脅迫、著しい暴言、長時間の拘束、繰り返しの迷惑行為など、特に悪質な行為については、警察、行政、顧問弁護士等と連携して対応する場合がある。
- (4) 被害を受けた職員に対し、勤務上の配慮、休養、受診や相談先の案内等、必要な支援を行う。
- (5) 職員に対して、ハラスメント防止及び対応に関する研修を行う。

7. 相談窓口

保育内容、園の対応又は職員の言動等についての相談は、各園の園長又は相談窓口担当者が受け付ける。相談者のプライバシーに配慮し、相談したことを理由として不利益な取扱いを行わない。職員が園内で相談しにくい場合は、法人本部の法令遵守責任者へ直接相談することができる。

8. 周知、研修及び見直し

本方針及び相談窓口を職員、保護者、その他関係者に周知する。職員に対して定期的に研修を行うとともに、法令や指針の改正、相談事例及び各園の運用状況を踏まえ、必要に応じて本方針を見直すものとする。

附則 本基本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。