園と保護者のよりよいコミュニケーションのために

～カスタマーハラスメント防止のご理解とご協力のお願い～

令和８年１０月１日

学校法人 八戸工業大学　さくら幼稚園

はじめに

本園では、保護者の皆様からのご意見やご要望を大切にし、子どもたちにとってよりよい教育の実現に努めています。一方で、近年、一般の消費者や利用者による、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な課題となっています。

子どもたちに安心で質の高い教育を提供するためには、保護者と園が互いに尊重し合い、信頼関係を築いていくことが大切です。そのため、さくら幼稚園では、職員の安全と働きやすい環境を守るため、カスタマーハラスメント防止方ガイドラインを定めました。

本園が大切にしていること

☆　保護者の皆様のご意見・ご相談に丁寧に対応します
☆　説明責任を果たし、誠実に対応します
☆　子どもたちにとって最善の教育環境づくりを目指します
☆　保護者と園の信頼関係を大切にします

このような行為はお控えください

以下のような行為は、職員の心身や業務に大きな影響を及ぼすため、カスタマーハラスメントと判断する場合があります。

〇暴言・人格否定
- 大声で怒鳴る行為
- 威圧的な言動
- 人格を否定する発言
- 侮辱や誹謗中傷

〇過度な要求
- 園のルールや方針を著しく超える要求
- 特別扱いを求める要求
- 対応が困難な要求の繰り返し

〇長時間の拘束

・長時間にわたる電話や面談
・同じ内容について執拗に連絡を繰り返す行為

〇文書・SNS 等での誹謗中傷

・職員や園に対する事実に基づかない投稿
・職員や園児の写真等の無断掲載
・個人情報の拡散
・文書による侮辱や誹謗中傷

〇脅迫・暴力行為

・脅迫的な発言
・暴力行為や施設の破損
・職員への付きまとい行為

カスタマーハラスメントが発生した場合

園は職員と園児の安全を最優先し、必要に応じて次の対応を行います。

・管理職による対応への変更
・ご意見、ご要望の録音
・文書によるやり取りへの変更
・面談や電話対応の終了
・園内への立ち入り制限
・弁護士や警察等の関係機関への相談

保護者の皆様へのお願い

ご不安なことやご意見がありましたら、遠慮なくご相談ください。お互いを尊重し建設的な話し合いができるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

これからも、どの子も安心して過ごせる園づくりに努めてまいります。