子どもたちの笑顔を、みんなで守りましょう

子どもたちの未来のためにできることを一緒に♥

カスタマーハラスメントにご理解とご協力をお願いします



ゆめの樹こども園さかいでは、
子どもたち一人ひとりが安心して過ごせる環境づくりを大切にしています。
そのためには、子どもたちだけでなく、保護者の皆様や職員も
安心して関わり合える環境が必要です。

ご相談・ご意見はお気軽に



園生活や保育についての
ご質問、ご相談、ご意見、
ご要望は、いつでも遠慮なく
お聞かせください。

園と保護者の皆様は、
子どもたちの成長を共に支える
大切なパートナーです。
皆様からいただいた声を大切にし、
より良い園づくりに努めてまいります。

このような行為はお控えください



- 暴言や人格を否定する発言
- 威圧的な言動や脅迫的な発言
- 長時間にわたる執拗な要求や叱責
- 職員個人への誹謗中傷
- SNS等への事実と異なる投稿や中傷
- その他、社会通念上相当な範囲を超える行為

このような行為は、職員だけでなく
子どもたちの安心・安全な保育環境にも
影響を及ぼします。

安心できる園づくりのために

令和8年10月から、事業者に対する
カスタマーハラスメント対策が義務化されました。
園では、職員を守りながら質の高い保育を継続するため、
組織的に対応する体制を整えています。

互いを尊重し、思いやりをもって

子どもたちの
「やりたい」
「もっとやりたい」
「楽しかった」
があふれる園を
一緒につくっていきましょう。



認定こども園
ゆめの樹こども園さかい

子どもたちの笑顔を、みんなで守るために

～カスタマーハラスメントに対する当園の基本方針～

保護者の皆さまへ

近年、サービスの利用者等から提供者に対する著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。また、令和 7 年 6 月には労働施策総合推進法が改正され、事業主にカスタマーハラスメント対策を講じることが求められることとなりました。

ゆめの樹こども園さかいでは、子どもたち一人ひとりの健やかな成長を願い、保護者の皆さまと信頼関係を築きながら教育・保育を行っています。

保護者の皆さまからいただくご意見やご相談、ご要望は、教育・保育の質を高めるための大切な機会であり、一つひとつの声を真摯に受け止め、対話を大切にしています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、職員の就業環境だけでなく、子どもたちへの教育・保育や他の保護者への対応にも影響を及ぼすことがあります。

当園では、**保護者の皆さまと園が互いに尊重し、良好な信頼関係のもとで、共に子どもたちの健やかな育ちを支えていくこと**を大切にしています。そのため、子どもたちへの教育・保育の質と、職員が安心して働くことのできる環境の双方を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

カスタマーハラスメントとは

当園では、保護者や地域の方などからの、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと考えています。

なお、教育・保育の内容に関するご質問、ご相談、ご意見、ご要望については、より良い教育・保育につなげるための大切な機会として、これまでどおり誠実に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

・暴行、傷害などの身体的な攻撃
・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
・長時間に及ぶ電話や面談、同じ内容を繰り返し要求する行為
・社会通念上相当な範囲を超えた謝罪や補償の要求
・職員個人への誹謗中傷、不当な要求や処罰を求める行為
・SNS 等への誹謗中傷
・性的な言動やつきまとい行為
・夜間・休日の過度な連絡
・他の園児や保護者の個人情報の開示を求める行為
・園が提供できる範囲を超えた過剰な教育・保育の要求
・園の都合を考慮しない一方的な面談・対応の要求
・園の教育・保育方針や行事内容等について、十分な説明を行った後も、社会通念上相当な範囲を超えて変更を執拗に要求する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。個々の言動について、その内容や手段・態様、経緯等を踏まえて総合的に判断します。

当園の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、事実確認を行い、職員個人ではなく、園として組織的に対応いたします。状況に応じて、複数の職員による対応や、面談・連絡方法の見直し、対応内容の記録等を行います。また、行為の中止をお願いしても改善が見られない場合は、面談や電話等の対応を中止させていただくことがあります。
さらに、**職員、園児及び保育環境の安全を守るため**、悪質と判断される場合は、学校法人や顧問社会保険労務士・顧問弁護士等の専門家と連携し、必要に応じて堺市や警察などの関係機関へ相談するなど、適切に対応いたします。

最後に

子どもたちの笑顔あふれる毎日は、保護者の皆さまと園との信頼関係によって支えられています。これからも、お互いを尊重し、思いやりのあるコミュニケーションを大切にしながら、保護者の皆さまと共に子どもたちの健やかな育ちを支え、安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。
皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。