

福島市幼児教育・保育施設における カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

福島市では、「こどものえがお条例」を制定し、こどもの育ちを地域全体で支援するための基本理念を定め、「こども・若者のえがお あふれる福島市」を目指しています。幼児教育・保育施設（以下「保育施設等」という。）においても、こどもが安心して過ごせる環境の充実を図り、豊かな創造性や感性を育むとともに、多様なニーズに寄り添った幼児教育・保育の推進に取り組んでいます。

しかしながら、近年、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）が社会問題となっており、市内保育施設等においても該当する行為が見受けられる状況となっています。保護者等によるカスハラは、保育士等の心身を疲弊させ、日々の保育の質を低下させるだけでなく、こどもたちの情緒的な安定や安全の確保を直接的に脅かす行為です。

本来、保育施設等は、施設で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆さまと良好な信頼関係を築き、ともに協力してこどもたちの健やかな成長を育んでいく場所です。

全てのこどもたちが、えがおでいるためには、保育施設等の職員一人一人が穏やかな状態で気持ちよく保育に専念できること、保護者や地域の方々と気持ちよいコミュニケーションを取っていくことが、こどもたちの最善の利益に繋がるものと考えています。

そこで、施設の職員、保護者及び地域の皆さまと共通理解を図り、今後も質の高い幼児教育・保育を提供していくため、「福島市幼児教育・保育施設におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定しました。

2 福島市保育施設等におけるカスハラとは

（１）定義

カスハラとは、① 来訪や電話等をはじめ、あらゆる方法による利用者等からの言動又は要求等であって、② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの（※１）であり、③ 職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与えること、及び職員の勤務環境を害すること、を指します。

「利用者」とは、幼児教育・保育の提供に関わるこども・保護者・地域の皆さまを指します。

「職員」とは、有償・無償を問わず保育施設等で働く全ての職員を指します。

（※１）社会通念及び職員の業務内容に照らして相当性を欠く、又は手段・態様が不適切な要求等を指し、その該当性は具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

（２）カスハラに該当する行為の例

① 要求等の内容が相当性を欠く場合

ア 提供すべき幼児教育・保育の範囲外の内容に関する要求等
（幼児教育・保育とは関係ないサービスを要求する など）

- イ 法令や制度など統一的基準に基づくサービス等を著しく超える要求等
(必要な料金を無料にするよう要求する など)
- ウ 法令に違反するおそれがあるなど対応が著しく困難又は不可能な要求等

② 手段等が不適切である場合

- ア 暴行、傷害など「身体的」な攻撃
(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける など)
- イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など「精神的」な攻撃
(人格を否定する など)
- ウ 大声による罵声、告げを示唆するなど「威圧的」な要求等
(壁等を叩く、蹴るなど身体以外の暴力 など)
- エ 長時間・長期間にわたる「継続的・執拗」な要求等
(同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て など)
- オ 長時間の電話、不退去、居座り、監禁など「拘束的」な行動
- カ 「差別的」な言動
(職業等に関する侮辱的な言動 など)
- キ 「性的」な言動
(わいせつ行為、つきまとい行為 など)
- ク 「特定の職員個人」を対象とする攻撃、要求
(プライバシー侵害、無断撮影、ネット上への職員の個人情報の拡散、担任を他の担任と変更するよう執拗に要求する、 など)
- ケ 妥当性を欠く「金銭などの補償」の要求
(高額な補償を要求する など)
- コ 妥当性を欠く「謝罪・回答・面会等」の要求
(土下座の強要、回答文の要求 など)
- サ 施設利用以外の目的で連日訪れるなどの「過剰」な来訪
(施設の都合を無視した一方的な来訪など)

3 カスハラが発生した場合の対応

カスハラと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力をあおぎながら、毅然とした態度で対応いたします。

カスハラへの初期対応は 現場の保育施設等が行うことになりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、こども未来部幼保支援課に相談・報告を行うこととし、こども未来部幼保支援課は、保育施設等からカスハラに関する相談・報告があった場合は、職員の生命・身体の安全を守るため、保育施設等と連携して必要な対応を行うこととします。

4 周知・啓発等

(1) 職員への周知・啓発

保育施設等は、職員に対し、主に以下の事項に関して、研修等を通じて周知します。

- ・カスハラに関する知識
- ・カスハラ発生時の対処方法
- ・カスハラに関する相談窓口

(2) 保護者及び地域の方々への周知・啓発

保育施設等でカスハラ防止の啓発ポスター等を掲示し、周知・啓発を図ります。

5 さいごに

本来、正当なご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはなりません。

職員は、こどもたちに質の高い幼児教育・保育を提供していくため、保護者及び地域の皆さまに真摯に向き合い、信頼関係の構築に努める必要があります。

幼児教育・保育に関わるすべての職員や保護者、地域の皆さま、行政等が相互に理解を深め、連携・協力し、全てのこどもたちが、えがおで関わり合うことができるよう、丁寧に取り組んでまいります。