ハラスメント防止・対応方針

～カスタマーハラスメント及び
求職者・実習生等に対するセクシュアルハラスメント～

令和 8 年 10 月 1 日施行に伴う職員周知・運用方針

令和 8 年 10 月 1 日適用

社会福祉法人宮本福祉会　わらしこ保育園

第１部　カスタマーハラスメントへの対応

令和８年 10 月１日から、労働施策総合推進法の改正により、カスタマーハラスメントに対する防止措置が事業主に義務付けられます。

わらしこ保育園では、保護者・家族・入園希望者・施設利用者・取引先・地域住民その他園の事業に関係する方からの意見・要望・苦情について、子どもの利益とよりよい保育・園運営につなげるため、これまでどおり誠実に受け止めて対応します。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、暴言、人格を否定する言動、過度な要求、長時間の拘束、執拗な要求その他社会通念上許容される範囲を超えた言動については、職員の安全と就業環境を守るため、園として組織的に対応します。

1. 基本方針

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる、

・顧客等の言動であって、
・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たものにより、
・職員の就業環境が害されるもの

をいいます。

ここでいう「顧客等」には、保護者・家族・入園希望者・施設利用者・取引先・地域住民・問い合わせをされた方など、園の事業に関係するさまざまな方が含まれます。

保護者等からの苦情や要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

保護者等からの正当な意見・要望や、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること、合理的配慮が必要である旨を申し出ること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

園に説明不足や改善すべき点がある場合には、必要な対話を行い、事実を確認したうえで、説明・謝罪・改善等の必要な対応を行います。

その一方で、要求内容に理由がある場合であっても、その伝え方や態様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場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

わらしこ保育園では、
「正当な意見や要望には誠実に対応すること」と
「職員が過度な言動に耐え続けないこと」の両方を大切にします。

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動

次のような言動は、内容・程度・頻度・継続性・経緯等によって、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴行、物を投げる等の身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言、暴言
・大声で怒鳴る等の威圧的な言動
・同じ要求や質問を継続的・執拗に繰り返す
・長時間にわたり対応を求め続ける
・退去を求めても居座る等、職員を拘束する
・職員個人への過度な謝罪、土下座、処分、退職等を要求する
・保育・教育内容や契約等から著しくかけ離れたサービスや対応を要求する
・対応が著しく困難又は不可能な要求をする

・不当な金銭その他の補償を要求する
・職員の性的な事項やプライバシーに関する要求をする
・SNS 等への投稿をほのめかして要求を通そうとする
・職員の個人情報やプライバシーに関する情報を SNS 等へ投稿する
・職員が撮影をやめるよう求めても撮影を続けるなど、撮影・録音等を用いて職員を威圧する
・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員が通常の業務を行うことに看過できない支障を生じさせる言動

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、相手の要求内容だけではなく、言動の目的、経緯、園側の対応、言動の態様・頻度・継続性、職員の心身の状況等を総合的に考慮して判断します。

本人が不快に感じたということだけで決まるものではありませんが、強い身体的又は精神的苦痛を与える言動については、1 回の言動であっても就業環境を害する場合があります。

なお、これらに当てはまる言動があった場合でも、現場の職員がその場で「カスタマーハラスメントである」と判断する必要はありません。

3. 対応中に困難を感じた場合

保護者等への対応中に、

・怖いと感じた
・強い精神的負担を感じた
・一人では対応が難しいと感じた
・同じ説明を繰り返しても話が終わらない
・通常の保育や業務に支障が出ている
・カスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う

といった場合は、一人で抱え込まず、速やかに主任又は管理職へ報告・相談してください。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかが明確でない段階でも相談できます。

4. 管理職への引継ぎ

現場職員だけで対応を続けることが適切でない場合は、管理職へ対応を引き継ぎます。

報告・相談は、原則として、

主任 → 副園長・事務長・園長

とします。

ただし、緊急性が高い場合や、主任を経由することが適切でない場合は、直接管理職へ報告して構いません。

管理職は状況に応じて、

・現場職員から管理職へ対応を交代する
・複数名で対応する
・別室等で対応する
・対応時間を区切る
・一旦対応を終了して事実確認を行う
・今後の連絡・対応窓口を管理職へ一本化する

等の対応を行います。

原則として、対応困難な状況にある職員を一人で対応させ続けることはありません。

対応中にカスタマーハラスメントの可能性がある場合は、日時、対応時間、具体的な発言・行動等を記録します。

必要に応じて、法令及び個人情報の適切な取扱いに配慮したうえで、客観的な事実確認のための録音・録画等を行う場合があります。

5. 園としての判断と対応

管理職は、次の点を確認したうえで対応を判断します。

・相手の要求内容に理由があるか
・園側に説明不足、対応上の問題、コミュニケーション不足等がなかったか
・言動の内容・方法・態様は社会通念上許容される範囲か
・言動が繰り返されていないか
・職員の心身や就業環境にどの程度影響しているか
・子どもの安全及び継続的な保育への影響がないか

園側に改善すべき点がある場合は、その問題自体の改善を図ります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動が続く場合は、

・当該言動をやめるよう求める
・対応を管理職に限定する
・連絡方法、面談日時、場所、対応時間等を指定する
・一定の時間を経過しても要求が繰り返される場合に電話や面談を終了する
・今後の対応方法を園から指定する

等、必要な対応を行います。

6. 特に悪質・危険性が高い場合

次のような場合は、職員及び子どもの安全確保を最優先します。

・暴行、傷害
・物を投げる、物を壊す
・明確な脅迫
・退去を求めても居座る
・身体的な危険を感じる行為
・その他犯罪に該当する可能性がある行為
・警告後も社会通念上許容される範囲を超えた言動を繰り返す等、特に悪質と判断される場合

緊急の場合は、110 番通報を含め、警察への通報・相談を行います。

また、事案の内容に応じて、

・行為者への警告
・管理職への対応窓口の一本化
・連絡・面談方法の指定又は制限
・弁護士等の専門家への相談
・関係行政機関等への相談

その他必要な措置を検討します。

実際の対応は、法令、子どもの安全・利益、保育の継続性その他個別の事情を踏まえて判断します。

7. 記録について

カスタマーハラスメント又はそのおそれがある事案が発生した場合は、可能な限り速やかに記録を残します。

主な記録内容は、

・発生日時
・発生場所、電話、SNS 等の発生手段
・相手方
・対応した職員
・相手の具体的な発言・行動
・相手の要求内容
・園側が行った説明・対応
・管理職への報告内容
・客観的な資料の有無
・管理職の判断・対応
・職員への影響
・今後の対応方針

とします。

単に「怖かった」「強い口調だった」と記載するだけではなく、可能な限り具体的な発言・行動と事実経過を記録してください。

8. 相談した職員への対応

カスタマーハラスメントについて相談・報告したこと、又は事実関係の確認に協力したことを理由として、職員に対して不利益な取扱いを行うことはありません。

相談内容、相談した職員、行為者その他関係者のプライバシーは、対応に必要な範囲を超えて共有しません。

また、必要に応じて、

・当該保護者等への対応から一時的に外す
・他職員へ対応を引き継ぐ
・休憩・休養を確保する
・管理職との面談を行う
・継続的に心身の状況を確認する
・必要な相談先につなぐ

等、職員の状況に応じた配慮を行います。

9. 再発防止

事案発生後は、管理職間で、

・事案が発生した背景
・園側に改善すべき点がなかったか
・現場での対応方法は適切だったか
・今後の対応窓口・方法
・他職員への共有の必要性

等を確認します。

必要に応じて個人を特定しない形で事例を共有し、同様の事案への対応方法を職員間で確認します。

カスタマーハラスメントが生じた事実を確認できなかった場合であっても、必要に応じて、園の説明・対応方法や職員への周知等を見直します。

10. 職員の皆さんへ

保護者等からの意見や要望を丁寧に受け止めることは、保育園として大切なことです。

しかし、

「保護者だから仕方がない」

「自分が我慢すればよい」

と考えて、一人で対応を続ける必要はありません。

一方で、

「自分が不快に感じたからカスタマーハラスメント」

と判断するものでもありません。

判断が難しい場合は、一人で結論を出さず、管理職へ相談してください。

園として事実関係を確認し、正当な意見や要望には誠実に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動から職員を守ります。

職員が安心して保育に向き合える環境を守ることは、結果として子どもたちへの安定した、質の高い保育につながります。

また、私たち自身も、取引先その他の事業者の職員等に対して、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行わないよう注意します。

11. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、

園長・副園長・事務長

とします。

相談対象となる相手との関係や内容等により、相談しやすい者へ直接相談することができます。

第 2 部　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止

～求職者・実習生等への対応～

令和 8 年 10 月 1 日から、男女雇用機会均等法の改正により、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するための措置が事業主に義務付けられます。

わらしこ保育園では、求人への応募者、就職説明会・インターンシップ等の採用に資する活動に参加する方、保育実習その他の実習を受ける方などが、安心して園と関わり、学び、将来の仕事について考えることができる環境を整えます。

1. 基本方針

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは、園が雇用する職員による性的な言動により、求職者等の求職活動等が阻害されるものをいいます。

性的な言動とは、性的な内容の発言及び性的な行動をいい、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること、性的な関係を求めること、必要なく身体に触れること等が含まれます。

同性に対する言動も対象となり、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず対象となります。

園内での面接・実習だけでなく、SNS 等のオンライン上のやり取り、園外での面談、実習や採用活動の実質的な延長と考えられる場面についても対象となる場合があります。

わらしこ保育園は、求職者・実習生等に対するセクシュアルハラスメントを認めません。

また、「女性だから」「男性だから」などの性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生原因・背景となり得ることを職員一人ひとりが理解し、必要な注意を払います。

2. 具体的に注意する言動

次のような言動は行わないでください。

・性的又は身体上の事柄について不必要な質問・発言をする
・恋人の有無、性的な経験等について業務上必要なく尋ねる
・性的な冗談、からかい等を行う
・容姿や身体について性的な意味を含む発言をする
・性的な内容を含む画像・動画・画面等を見せたり送ったりする
・性的なうわさや情報を流布する
・必要なく身体に触れる
・個人的な食事や交際を執拗に求める
・採用・実習上の立場を利用して性的な関係又は私的な関係を求める
・職員個人の LINE、Instagram 等を交換し、私的な連絡を行う
・その他、求職者・実習生等の求職活動・実習等を阻害する性的な言動

求職者や実習生は、採用の可否や実習評価等を受ける立場にあり、職員との間には立場の違いがあります。

職員側に悪意がなく「親しみを込めたつもり」であっても、相手が断りにくい状況にあることを十分に意識してください。

3. 採用・実習時のルール

求職者・実習生等との対応について、次のルールを原則とします。

・採用面接、説明等は園が指定した時間・場所で行う
・採用面接は原則として複数名で対応する
・実習指導や面談等で１対１となる場合も、時間・場所を園が把握し、必要以上に閉鎖的・私的な状況を作らない
・園外で個人的に会うことを求めない
・業務上必要な連絡は、園が指定した電話・メールその他の連絡手段を使用する
・職員個人の SNS や私的な連絡先を業務上の連絡手段として使用しない
・個人的な食事、飲酒、交際等へ誘わない
・採用や実習評価とは関係のない私生活上の質問を必要以上に行わない
・実習・採用に関するやり取りの実質的な延長となる場面でも、求職者・実習生等との立場の違いを十分に意識する

業務上必要な対応について判断に迷った場合は、事前に園長・副園長・事務長へ確認してください。

これらのルールについては職員へ周知・研修を行うとともに、求職者・実習生等に対しても、面接・実習等に関する留意事項として周知します。

4. 違反した場合

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに該当する言動が確認された場合は、現行の就業規則に定める服務規律及び懲戒規定の適用対象として、事案の内容・程度等に応じて厳正に対処します。

5. 相談窓口

求職者・実習生等に対する相談窓口は、

園長・副園長・事務長

とします。

相談対象となっている職員が相談窓口担当者である場合は、その者を介さず、他の担当者へ直接相談することができます。

求職者・実習生等には、求人・面接・実習等の案内時に、相談窓口及び電話・メール等の連絡方法を明示します。

セクシュアルハラスメントに該当するか明確でない段階や、「少し気になる」「不安に感じる」という段階でも相談できます。

6. 相談があった場合の対応

相談があった場合は、相談者の心身の状況や受け止めにも配慮しながら、迅速かつ正確な事実確認を行います。

必要に応じて、

・相談者から事実関係を確認する
・行為者とされる職員から事実関係を確認する
・双方の説明が一致しない場合等は、関係する第三者からも事実関係を確認する

等の対応を行います。

事実が確認された場合は、速やかに、

・被害を受けた求職者・実習生等と行為者を引き離す
・必要な相談・支援を行う

・就業規則に基づき行為者に必要な措置を行う
・改めて方針を周知し、必要な研修等の再発防止策を講じる

等の対応を行います。

事実が確認できなかった場合であっても、必要に応じて、方針の再周知や採用・実習時の運用の見直し等を行います。

実習生について、養成校・学校の実習担当者等から情報提供や相談があった場合は、必要に応じて連携して対応します。

7. プライバシーの保護と職員への不利益取扱いの禁止

相談者、行為者その他関係者のプライバシーは、対応に必要な範囲を超えて共有しません。

また、職員が事実関係の確認等に協力したことや、関係する情報を園へ報告したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行うことはありません。

8. セクシュアルハラスメント以外の言動について

求職活動・実習等において、職員が採用・実習上の立場を利用して高圧的・威圧的・侮辱的な言動を行うなど、パワーハラスメントに類する行為についても行わないよう注意します。

また、求職者・実習生等からそのような相談があった場合は、本方針による相談対応を参考に、必要に応じて適切に対応します。

9. 職員の皆さんへ

求職者や実習生にとって、わらしこ保育園で出会う職員一人ひとりの言葉や関わりは、「この園で学びたい」「ここで働きたい」と思えるかどうかにもつながります。

採用や実習を、
「選ぶ側と選ばれる側」だけの関係ではなく、
将来、一緒に子どもたちを支えるかもしれない人との出会い
として大切にします。

相手の立場や断りにくさを想像し、安心して学び、質問し、自分の考えを伝えられる関係をつくっていきましょう。

令和 8 年 10 月 1 日適用
社会福祉法人宮本福祉会
わらしこ保育園