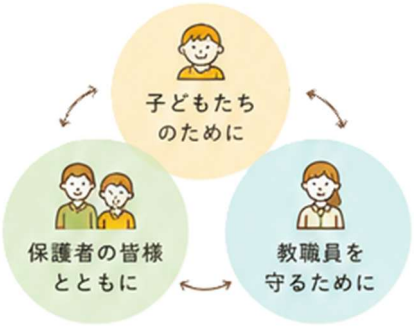
保護者の皆様へ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人千代田学園 幼保連携型認定こども園 千代田幼稚園（以下、本園）は、園児の健やかな成長を支え、保護者の皆様と信頼関係を築きながら、安心・安全な教育・保育環境を提供することを目指しております。 教職員が安心して業務に従事できる環境を維持することが、結果として子どもたちへの安定した質の高い教育・保育の提供につながると考え、この基本方針を定めます。



カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、保護者等からの言動のうち、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、教職員の就業環境を著しく害するものをいいます。

※ 正当な理由による苦情・ご要望や、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの是正・社会的障壁の除去を求める意思表示などは該当しません。

対象となる主な行為

具体的には、以下のような行為を対象といたします。

過度・不当な要求

- **教育・保育とは全く関係のない要求**
- **契約や本園の規則・範囲を著しく超える要求**
- **対応が著しく困難、又は対応が不可能な要求**
- **不当な損害賠償の請求**

不適切な言動・攻撃

- **身体的な攻撃**（暴力、傷害など）
- **精神的な攻撃**（脅迫、中傷、暴言など）
- **威圧的な言動や継続的、執拗な言動**
- **拘束的な言動**（不退去、居座り、監禁）

本園の対応方針

前頁の行為が認められた場合、本園は以下の通り毅然とした対応を行います。

組織による統一対応

教職員個人へ対応を委ねる（抱え込ませる）ことはせず、園全体で統一して対応します。特定の個人に対して個別に譲歩することはありません。

事実の記録

面談や通話の際、記録（録音・録画を含む）を取らせていただく場合がございます。

対応の打ち切り

著しい迷惑行為や社会通念を超える要求が続く場合は、理事長の承認のもと、対応を打ち切らせていただきます。

専門機関との連携

悪質なケースや緊急性が高いと判断した場合は、行政、弁護士、警察などの専門機関と速やかに連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

保護者の皆様へ

日頃より本園の教育活動にご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。今後も皆様の声に誠実に向き合い、子どもたちや教職員が安心して過ごせる園をともにつくってまいりたいと存じます。

引き続き、温かいご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

