

カスタマーハラスメントに関する取り組みについて

改正労働施策総合推進法の「ハラスメント」に該当する事案が全国的に問題視され、法人にカスタマーハラスメント対策を義務化する流れが進んでいます。学校法人叡智学園は、保護者様や地域の皆様の協力の上で幼児教育を行うことを使命としておりますが、当園の保護者様や教職員もハラスメントに苦しむケースが少なくないのが現状です。そこで、創立 60 周年を機に、当法人の「カスタマーハラスメント」に対する方針を明確にして皆様と共有することで、より充実した教育環境を整えていきたいと考えております。

●当法人が考える「カスタマーハラスメント」の定義

一般的に「カスタマーハラスメント」とは、身体的・精神的な威圧、不当な要求、プライバシーの侵害などを含みます。具体的には、「事実と異なる内容に基づく批判」、「事実と反する情報や不確かな情報の流布」、「侮辱的な言動」、「長時間にわたる叱責」、「不可能な教育/保育への要求」など、様々なタイプのものがあります。

●ハラスメント事案に対する当法人の対応

ハラスメントに該当する事案が発生した場合は、顧問弁護士や警察を含む外部専門機関と連携し、すべての園児・保護者様・教職員の安全と教育環境を守るため、断固たる措置を講じるのが当法人の基本方針です。なお、教育活動に大きな支障があると判断された場合は、退園をお願いするケースも想定されます。

●保護者様へのお願い

お子様の成長や発達においては、寝られないほどの不安、やり場のない怒り、期待する姿とのギャップを受け入れられない気持ちなど、様々な感情が沸き上がることもあると思います。そのような感情を他の園児や保護者様に向けてしまったり、教職員にぶつけてしまったりすることが、ハラスメントの原因となるケースが多く見られます。言葉の刃が深い傷となり、園児が退園に追い込まれたり、職員が教職を続けられなくなったり、そのような過去の事案を繰り返さないためにカスタマーハラスメント対策の必要性が叫ばれているのだと認識しています。

ストレスを溜めるまで一人で悩まずに、8千人を超える園児を教育してきた幼児教育の専門家である私どもにご相談ください。きっとお役に立てると思いますし、簡単に解決できない場合でも問題を共有して一緒に考える中で光が見える場合もあります。

より良い教育/保育を目指して、可能な範囲で園児や保護者様のご意見も参考にさせていただきますが、ある意見に対応すれば反対意見の方々の不満となるケースも多くあります。また、可能な限り一人ひとりのお子様の個性を尊重して対応しておりますが、常にマンツーマンに近い対応のご要望はお応えできない場合があります。ご不満に感じられることもあるかと思いますが、全てのご要望に応えることは不可能であることをご理解ください。当法人としては、全体として園児と保護者様にとって最も良い方向を念頭に置き、より良い教育/保育を目指して参ります。

60年の歴史に胡坐をかくことなく、時代の変化に対応し、子ども達の健やかなる成長を地域の皆様と一緒にサポートしていきたいと思っておりますので、今後ともご理解とご協力を宜しくお願い申し上げます。

令和6年 9月 1日
学校法人叡智学園