

目的

児童養護施設と入所児童、保護者等という関係性の人々が信頼しあい、適切な支援を提供し、気持ちよく働くためには、お互いの良好な協力関係が必須です。この良好な協力関係の構築により、当施設が提供する支援の質がより高まり、結果として入所児童と保護者等の満足度の向上及び課題解決につながると考えております。当施設としての「カスタマーハラスメントに対する基本方針」は、当施設が支援の質を高め、「すべての人が、信頼しあい、気持ちよく働ける施設」を実現するために、入所児童と保護者等の皆様にもご協力いただくことを目的としています。

1. 基本方針

当施設は、すべての子どもたちと職員の安心・安全な環境を守ることを最優先とし、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対しては、断固とした姿勢で臨み、入所児童・保護者等との良好な関係を保ちつつも、理不尽な要求や暴力的行為には施設全体並びに関係機関と連携を図り適切な措置を講じます。

2. 対象となる行為

この基本方針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しており、以下の類型は例示であり、これらに限られるということではありません。

（１） 時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話をかける。

（２） リピート型

頻繁に来園し、理不尽な要求をしたり、繰り返し電話をする。

（３） 暴言型

大声、暴言で執拗に職員を責める。大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す。

（４） 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、突き飛ばす等の行為を行う。

（５） 威嚇・脅迫型

脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言等、職員を脅し、怖がらせるような行為を行う。

（６） 権威型

優位的な立場にいることを利用した暴言や別扱いを要求、または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

（７） 過度な要求型

合理的理由のない謝罪の要求や、提供外のサービスを強要する。

（８） SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に職員の個人情報を投稿する。施設や職員の信用を棄損させる行為を行う。

（９） セクシュアルハラスメント型

特定の職員へのつきまとい、職員へのわいせつ行為や盗撮を行う。