

学校法人明泉学園 カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

【方針作成の背景】

2020年6月1日(中小企業は、2022年4月1日)から労働施策総合推進法が改正され、職場におけるハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが、私たち事業主の義務となりました。

学校法人明泉学園では、「愛の教育」という建学の精神に根ざし、保護者様および地域とともに、園児・生徒・学生(以下、子どもたち)を、「知・情・意・体・技」の教育目標のもとで、愛情をもって育てまいりました。

当学園において、私たちの園・学校を選んでくださった子どもたちや保護者様は大切な顧客であり、常に顧客満足の向上を目指し、教員・職員等、当学園に雇用されている全ての者(以下、教職員)は日々研鑽を重ねております。それを実現する教職員は当学園にとっては大切な人財であり、一人一人がかけがえのない存在です。教職員が子どもたちに豊かな保育・教育を提供し続けるために教職員一人一人のメンタルヘルスを守っていくことは、事業主としての責務です。

このような背景のもと、当学園としてカスタマーハラスメントへの対応に関する方針を公表することにいたします。

【当学園が考えるカスタマーハラスメントとは】

改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)の定義を参考に、以下のような内容を想定しています。以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃(教職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする等の暴力的行為)
- 精神的な攻撃(人格を否定するような言動・侮辱的な言動・粗暴な言動等)
- 長時間・長期間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責したり謝罪を求める
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する
- 合理性を欠いた過大な要求(当学園が提供できない保育・教育・業務の提供を強いる等)
- 個の侵害(教職員に関する個人情報(自宅住所、連絡先、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする等、保育・教育・業務とは関係しない個人的なものに関すること)

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

当学園では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、対応方法や手順を策定し外部機関(顧問弁護士、社会保険労務士、行政等)との連携を強めています。その上で、ハラスメントが発生した場合には、事実関係の正確な確認と事案への対応を行い、外部機関からの協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応します。また、被害を受けた教職員への配慮の措置を行います。

また、カスタマーハラスメント防止を強化するために、外部講師を招いての教職員研修など、教職員への教育を強化するための施策を実施します。ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を学園内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化します。

【方針公表によって目指したい世界】

～関わる全ての人の幸せの実現～

子どもたちが主体的に生きる力を身に着け、自分自身の力で幸せな人生を歩めるようになるためには、私たち教職員の力だけではなく、ご家庭および地域社会の皆様との良好な関係のもとで連携し、多文化共生社会を実現していくことが大切であると考えております。

当学園は、このカスタマーハラスメントの対策だけを目的として、その対応に関する方針を公表させていただいているのではございません。子どもたち、保護者の皆様、地域社会の皆様との信頼関係を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらに子どもたちへの保育・教育の質を高めることを目的としております。

本方針の公表により、教職員が安心して保育・教育に携わり、大好きな子どもたちと、深い愛情をもって関わり続けることができるよう願っております。今後も、本学園の全ての教職員が、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携しながら、子どもたちに愛情をもった質の高い保育・教育を実施していくため、尽力して参ります。

2026年10月

学校法人明泉学園 理事長 百瀬義貴