保護者・利用者等とのより良い関係づくりに関する基本方針

学校法人足立学園

令和 8 年 10 月 1 日　制定・施行

1　基本的な考え方

本法人と保護者・利用者等は、子ども一人ひとりの健やかな成長と発達を共に支える大切なパートナーです。本法人は、ご意見・ご要望・ご相談に誠実に向き合い、その声を教育・保育、児童発達支援その他の施設運営の改善に生かしてまいります。

一方、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって職員の就業環境が害される場合には、子どもたちの教育・保育・支援環境と職員の安全・尊厳を守るため、職員個人に対応を委ねることなく、法人として組織的かつ毅然と対応し、職員を守ります。

また、こうした言動の背景に、法人・施設側の説明不足、不適切な対応、情報共有の不足等がないかについても確認し、日頃から丁寧な説明、情報発信及び対話を行うことで、より良い関係づくりと問題の未然防止に努めます。

2　適用範囲

- 守る対象：本法人に勤務するすべての職員。実習生、ボランティア、外部講師、委託業者その他、本法人の教育・保育・支援及び施設運営に関わる者についても、同様の考え方に基づき安全確保に努めます。
- 行為者：保護者、親族、知人、地域住民、入園・利用を希望する方、子育て支援事業等の利用者、取引先その他、本法人の事業に関係する方。
- 場所・手段：施設内に限らず、施設外での教育・保育・支援、行事、送迎、訪問支援その他の業務の場。対面、電話、連絡帳、メール、アプリ、SNS その他の手段も含みます。

3　対象となる言動

本方針で対象とするのは、保護者・利用者等による言動のうち、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、それによって職員の就業環境が害されるものです。

該当するかどうかは、言動の目的、経緯、状況、内容、態様、頻度、継続性、職員への影響、当事者間の関係等を踏まえ、園長・管理者等が、必要に応じ法人と協議の上、総合的に判断します。身体的又は精神的に強い苦痛を与える言動については、1 回であっても対象となる場合があります。

- 理由のない要求や、教育・保育・支援及び施設運営の範囲を著しく超える要求
- 性的な言動、職員の私生活への過度な介入や、施設の責務とはいえない問題の解決を求める行為
- 対応が著しく困難又は不可能な要求、相当性を欠く賠償要求
- 暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
- 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- 職員等を無断で撮影・録音し、不適切に利用・公開する行為
- 大声、怒鳴る、高圧的な態度等による威圧的な言動
- 同じ要求や質問を長期間又は執拗に繰り返す行為
- 長時間の電話、面談、居座り、勤務時間外の対応の強要等により職員を拘束し、業務を妨げる行為
- SNS 等への投稿その他の方法により、職員や子ども等の名誉、信用又はプライバシーを不当に侵害する行為

なお、社会通念上許容される範囲内のご意見、ご要望、苦情、相談等は対象ではありません。また、障害のある方等が必要な合理的配慮を求めることや、その必要性について相談・意思表示をすること自体は、本方針の対象となる言動には当たりません。

子どもの安全、虐待、いじめ、権利侵害その他重大な事項に関する訴えについては、訴え方のみを理由として内容を軽視することなく、必要な事実確認及び適切な対応を行います。

4　法人・施設の対応

- 平時の対応：面談等は、原則として勤務時間内及び施設内で行い、必要に応じ複数の職員で対応します。面談時間は概ね 30 分程度を一つの目安とし、十分な話合いが必要な場合は改めて日時を設定します。
- 記録：ご意見、ご要望、苦情等は、園長・管理者、主任等へ速やかに報告し、対応経過を記録します。正確な事実確認や記録のため必要な場合には、原則として相手方にその旨を伝えた上で録音等の記録を行うことがあります（暴力・脅迫等の緊急時を除く）。

・その場の対応：職員は一人で抱え込まず、速やかに園長・管理者等へ報告します。十分な説明を行っても社会通念上許容される範囲を超えた言動が継続する場合は、対応を終了する旨を伝えた上で、面談の終了、退室の要請又は電話対応の終了等を行うことがあります。
・継続・反復又は重大な事案：園長・管理者が中心となり法人と情報を共有し、必要に応じ顧問弁護士、社会保険労務士、警察その他の関係機関と連携します。
・暴力・脅迫等：職員及び子ども等の安全を最優先とし、犯罪に該当するおそれのある行為については、必要に応じ直ちに警察へ通報します。
・事後対応：①事実関係の確認、②被害を受けた職員への安全確保・心身への配慮、③必要に応じた担当変更や複数対応、④対応の振り返り、⑤再発防止策の検討を行います。
・特に悪質又は重大な場合：関係法令及び利用契約等を踏まえ、警告文の送付、連絡方法を書面等に限定すること、施設への立入りを必要な範囲で制限すること、弁護士への対応委任その他必要な措置を検討します。

対応に当たっては、当該保護者・利用者の子どもを含む園児・利用児が、保護者等の言動のみを理由として不当に不利益な取扱いを受けることのないよう十分に配慮します。

5　相談体制

職員は、一人で抱え込まず、本方針の対象となるか判断に迷う段階であっても相談することができます。

・主担当：園長・管理者
・副担当：副園長・主幹保育教諭・児童発達支援管理責任者
・法人：理事長
・外部連携先：顧問弁護士、社会保険労務士、警察その他必要な関係機関

相談を受けた者は、相談者の心身の状態や安全に配慮し、迅速かつ適切に対応します。

6　職員の保護及びプライバシーへの配慮

・相談内容及び事案に関する情報は、対応に必要な範囲の者に限って共有し、記録は個人情報保護法その他の法令に従い適切に管理します。
・相談したこと、事実確認に協力したこと、労働局等の外部機関に相談したこと等を理由として、職員が不利益な取扱いを受けることはありません。
・本法人の職員も、取引先、委託先その他の事業者及びその職員に対して、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努めます。また、他の事業主から事実確認等の協力を求められた場合は、これに応じるよう努めます。

7　周知・研修・見直し

本方針及び具体的な対応方法について職員に周知し、年度当初及び必要に応じて研修を実施します。保護者・利用者等には、文書、ホームページ、施設内掲示、入園・利用開始時の説明等を通じて本方針を周知します。

本方針の運用状況について職員の意見等を確認し、法令・指針の改正や実際の事例等も踏まえ、毎年度必要な見直しを行います。

本方針の実施に必要な具体的な手順、様式その他の事項については、別途定めます。

8　苦情解決制度等との関係

保護者・利用者等からのご意見、ご要望、苦情等については、これまでどおり本法人及び各施設が定める苦情解決の仕組みに基づき受け付けます。

本方針は、正当な意見、要望、相談又は苦情の申出を妨げたり、その権利を制限したりするものではありません。