

カスタマーハラスメント防止基本方針(保護者様・利用者様等)

カスタマーハラスメント防止について

グローバルキッズCOMPANYグループ(以下、当社グループ)は、
お子様方が安心して過ごせる、職員が働きやすい環境を提供することを大切にしています。
保護者の皆様、利用者の皆様、近隣の皆様、その他の関係者の皆様からの正当な意見や要望には、
常に誠実かつ丁寧に対応すると同時に、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に該当する行為に対し
ては、職員の安全を最優先に、組織として毅然と対応します。
皆様と協力し、より良い保育・教育環境を作るため、カスハラ防止にご理解とご協力をお願いいたしま
す。

カスハラとは

カスハラとは、保護者の皆様、利用者の皆様、近隣の皆様、その他の関係者の皆様が、職員に対し、業
務に関して以下のような著しい迷惑行為を行うことにより、職員の心身に負担をかけ、業務を妨げる行
為を指します。なお、以下の行為は一例であり、これらの行為に限られません。

- 過度な要求: 合理的範囲を超える要求、サービス内容を超えた要求
- 威圧的な言動: 大声、暴言、人格否定、脅迫
- 長時間の拘束: 業務時間外の連絡や長時間のクレーム
- プライバシーの侵害: 個人のプライベートに関する詮索
- その他: 職員の安全を脅かす行為

皆様へのお願い

1. 対等な関係

私たち役職員等は皆様のパートナーであり、お子様の成長を共にサポートする存在でありたいと
考えています。互いを尊重し、対等な関係を築くことにご協力をお願いします。

2. 冷静なコミュニケーション

ご意見やご要望がある場合は、感情的にならず、冷静にお話くださるようお願いいたします。

3. 解決への協力

問題が発生した場合は、職員と協力し、解決に向けて建設的な話し合いをお願いします。

4. 相談窓口の活用

ご心配なことや気になることがあれば、遠慮なく職員または相談窓口までご相談ください。

グループとしての取り組み

1. 相談体制の整備

カスハラに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整えています。

2. 職員教育の実施

職員が適切に対応できるよう、研修を行います。

3. 毅然とした対応

悪質なカスハラに対しては、関係機関と連携し、毅然とした態度で対応します。

ご理解とご協力をお願い

グローバルキッズCOMPANYグループは、全てのお子様、保護者の皆様、利用者の皆様、そして職員が安心して過ごせる環境を目指しています。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

以 上