



ひとのために。ひとの力で。ともに明日へ。

HITOWA キッズライフ

# 重要事項説明書

(入園のしおり)

太陽の子 羽沢保育園

## 目次

|                           |      |
|---------------------------|------|
| ①保育理念・保育方針・保育目標           | P.3  |
| ②施設概要                     | P.4  |
| ③保育園に関して                  | P.6  |
| ④利用者負担                    | P.7  |
| ⑤保育中の急病、ケガ・非常災害時の対応       | P.9  |
| ⑥苦情相談窓口について               | P.11 |
| ⑦HITOWA キッズライフ プライバシーポリシー | P.12 |
| ⑧カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針  | P.15 |

## 【保育理念】

つながり保育

「心が動く体験」と「豊かな対話」で、つながりを創造する

子どもとつながる:「主人公」になる

保護者とつながる:「共鳴」する

地域とつながる:「市民」になる

スタッフ同士つながる:「チーム」になる

## 【保育方針】

のびのび すくすく にこにこ

安心できる人間関係の中で、多様性を尊重します

心の動く体験と深い対話で学びのプロセスを大切にします

子どもの「やりたい」から始まる保育環境をデザインします

学び続け、専門性を発揮するチーム保育を行います

## 【保育目標】

自分らしく個性を発揮する子ども

「好き」に出会い興味関心を広げチャレンジする子ども

「多様性」を認め合い友達と協同する子ども

(目的及び運営の方針)

第1条 本園は、児童福祉法に基づいて心身ともに健やかに育成されるよう乳児及び幼児の 保育を行うことを目的とする。

2 本園は、保育の提供に当たっては、入園する乳児及び幼児(以下「園児」という。)の 最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進することに最もふさわしい生活の場を提供 するよう努めるものとする。

3 本園は、保育に関する専門性を要する職員が、家庭との緊密な連携の下に、園児の状況 や発達過程を踏まえ、養護及び教育を一体的に行うものとする。

4 本園は、園児の属する家庭や地域との様々な社会資源との連携をはかりながら、園児の 保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援を行うよう努めるものとする。

5 本園は、東京都児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例(平成24年東京都条 例第43号。以下「条例」という。)その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

## ②施設概要

### 【設置主体】

名 称 HITOWA キッズライフ株式会社（1997年2月設立）  
本 社 所 在 地 〒108-6215 東京都港区港南2-15-3 品川インターシティC棟  
代 表 者 代表取締役 吉岡 稔人

### 【保育所概要】

名 称 太陽の子 羽沢保育園  
認 可 年 月 日 2019年4月1日  
所 在 地 東京都練馬区羽沢二丁目20-20  
電 話 番 号 / FAX 03-5946-9121 / 03-5946-9816  
施 設 長 堀口 真菜美  
定 員 60名  
2号認定(3~5歳児) 34名  
3号認定のうち満1歳以上の者 20名  
3号認定のうち満1歳未満の者 6名

年 齢 別 定 員  
0歳児 6名  
1歳児 10名  
2歳児 10名  
3歳児 11名  
4歳児 11名  
5歳児 12名

### 【開所日・開所時間及び休所日】

開 所 日 月曜日から土曜日まで（休所日：日・祝、12/29~1/3）  
開 所 時 間 平 日 7:00~20:00 / 土曜日 7:00~20:00  
[保育標準時間認定] 7:00~18:00 [保育短時間認定] 9:00~17:00  
※上記認定時間以外は延長保育時間となります。延長保育の利用要件については別頁にて  
ご確認ください

### 【施設概要】

建 物 構 造 木造2階建て  
面 積 敷地面積 442.81 m<sup>2</sup> / 延床面積 448.73 m<sup>2</sup>  
施 設 の 内 容 乳児室・ほふく室2室、保育室4室、調理室、事務室兼医務室、調乳室、沐  
浴室、乳幼児用トイレ3カ所、相談室  
屋 外 遊 戯 場 35.25 m<sup>2</sup> （代替公園：羽沢ふじ公園：519.00 m<sup>2</sup>）

## 【スタッフ基準配置】

※定員数を基準に算出しておりますが、利用者数等に応じて変動する場合があります

- |     |       |                   |
|-----|-------|-------------------|
| (1) | 施設長   | 1名 (保育士有資格者・常勤)   |
| (2) | 主任保育士 | 1名 (保育士有資格者・常勤)   |
| (3) | 保育士   | 9名 (保育士有資格者・常勤9名) |
| (4) | 調理員   | 2名                |
| (5) | 嘱託医   | 1名                |
| (6) | 嘱託歯科医 | 1名                |

## 【職務内容】

- (1) 施設長は、保育現場の指揮監督者として、本園の安心安全な保育園運営や経営を行う
- (2) 主任保育士は、保育業務を統括し、施設長が不在の際の指揮監督業務を行う
- (3) 保育士は、保育に従事し、保育の計画の立案、実施、記録を行う  
保育を行う中での安全、衛生管理を行う  
また、家庭との連携を図りながら園児の成長の支援を行う
- (4) 調理員は、旬な野菜を用いた献立を作成し、給食業務に従事する  
また、食に関する習慣の定着及び食を通して園児の心身の健全育成を図る
- (5) 嘱託医、嘱託歯科医は、園児の心身および歯科の健康管理を行うとともに、  
定期健康診断の実施、職員及び保護者へ相談・指導を行うものとする

## 【嘱託医・嘱託歯科医】

- |       |                             |
|-------|-----------------------------|
| 嘱託医   | 阿部クリニック<br>東京都練馬区桜台 2-1-7   |
| 嘱託歯科医 | 中島歯科医院<br>東京都練馬区桜台 2-1-2-1F |

## 【保険加入】

- ・保育中、園の故意または過失により、お子様に損害を与えた場合に備え、賠償責任保険に加入しています  
施設賠償 対人1名3億円/1事故 10億円/対物1事故 200万円

生産物賠償 対人1名3億円/1事故・期間中 10億円/対物1事故期間中 200万円

- ・保育中にけがなどをした時に、保護者に対して医療費等の給付をおこなう独立行政法人日本スポーツ振興センターの「災害共済給付金制度」へご加入いただけます(新年度に加入案内および同意書配布)

---

## ③ 保育園に関して

---

### 【送迎について】

- ・ 保護者または保育園に届け出ている方が送迎をしてください  
※未成年の方が送迎を行う場合には、保護者の方の同意書が必要になります
- ※15歳以下（中学生不可）の方の送迎は事件、事故を防ぐためお断りしています
- ・ お迎え予定の方が変更になる場合は、「代理の方の名前」を必ず事前にご連絡ください
- ・ 身分証明書の提示をお願いする場合があります

### 【給食について】

離乳食、アレルギー食、宗教食にも対応しております

アレルギー食対応では、「保育所におけるアレルギー疾患生活管理指導表」「除去食同意書」が必要です  
完全除去食にて対応いたします。場合によっては、ご家庭でのご用意・ご協力をお願いする場合があります

### 【発達支援児保育について】

ひとりひとりの発達や障がいの状況を把握し、保護者と専門機関などとの連携の中で取り組んでいきます

### 【虐待の防止】

スタッフによる虐待防止：子どもの人権の擁護及び虐待の防止を図るため、責任者の設置、その他必要な体制の整備を行うと共に、スタッフに対する研修の実施（年2回）、セルフチェックの実施（年2回）、その他必要な措置を講じます。不適切な保育が発生した場合は、速やかに事実確認を行い、自治体ならびに関係者に報告します

**通 報 義 務**：虐待の疑いがある園児を発見した場合は、児童虐待防止法第5条に則り、各種専門機関と、記録・報告・相談を適切に行います

### 【スタッフの教育】

社内研修：当社が指定する入社時の基礎研修および入社後のスキルアップ研修、職務別研修に参加

外部研修：自治体等が実施する外部研修へ積極的に参加し、自己研鑽に努めます

### 【園評価について】

自己評価：園の自己評価を毎年実施、結果を保護者へ公表し、サービス内容の向上に努めます

第三者評価：行政が認証した評価機関による事業評価を定期的に受審し、結果を公開します

### 【運営委員会】

保護者や地域に開かれた保育園として園運営を円滑に推進し、園児の健やかな成長を図るため、運営委員会を設置します。委員会は原則として年度中2回および委員長が必要と認めた場合に召集し、開催します

所掌事項：保育内容に関すること・保育園運営に関する要望等・その他必要なこと

構 成：社会福祉事業に識見を有する者（地区民生委員等）・保護者代表（各クラス1名程度）・施設長  
その他、運営に関しては運営委員会規則に定めます

---

## ④利用者負担・延長保育のご案内（練馬区園）

---

### 【保育利用の開始・終了】

- 開始：練馬区の利用調整に基づき、本園の利用が決定された又は保育の実施の委託を受けた時
- 終了：園児が小学校に就学するとき  
園児の保護者が児童福祉法又は子ども・子育て支援法に定める支給要件に該当しなくなった  
利用継続について重大な支障又は困難が生じ、練馬区が利用継続不可能と認めたとき

### 【利用者負担】

- 保育料：2025年9月1日より東京都在住の全ての世帯が無償化となります  
※東京都外在住で当園に通うお子さんの保育料については、  
お住まいの自治体によって取り扱いが異なるため、保育料がかかる場合があります
- 延長保育料：「延長保育について」の金額を本園へ支払いいただきます
- カラー帽子代：1枚780円
- 副食代：練馬区内に住民票がある方 0円（3歳児～5歳児クラス）  
練馬区外に住民票がある方 住民票がある自治体の定める額（3～5歳児クラス）  
※副食代は世帯状況によって減免になる場合があります。詳しくは各自自治体にお問合せください  
※月途中退園でも、日割り計算は行わず1ヵ月分の副食代をお支払いいただきます

上記の他、写真代、園外保育交通費等について実費をご負担いただくことがあります  
金額については、都度お知らせいたします  
本園への支払いは、毎月25日頃、口座振替にてお支払いいただきます

## 【延長保育について】

- ・保護者の勤務時間・通勤時間等により認定保育時間を超えて保育を必要とするお子さんを対象に、延長保育を実施しています
- ・通常の保育料とは別に延長保育料がかかります

### ○対象者／利用の方法

#### ①月極利用

- ・継続的に延長保育（基本保育時間以外の保育）が必要な方が利用できます
- ・所定の申込書を利用希望日の前月 20 日までに、園にご提出ください

#### ②スポット利用

- ・次の場合に利用できます
  - －月極利用していない保育標準時間認定児で、保護者の急な都合等で 18:01 以降の降園になる場合
  - －保育短時間認定児で、保護者の急な都合等で 8:59 以前の登園になる場合、または 17:01 以降の降園になる場合
- ・原則、事前申請となりますが、月極利用児の利用状況によっては当日ご利用いただける場合もあります。必ず園にお問い合わせの上、お申し込みください

### ○利用料

#### ①月極利用

##### 保育標準時間認定児料金

|              |       |             |
|--------------|-------|-------------|
| 0 歳児クラス      | 60 分  | 月額 8,000 円  |
|              | 120 分 | 月額 1,6000 円 |
| 1 歳児～5 歳児クラス | 60 分  | 月額 5,000 円  |
|              | 120 分 | 月額 12,000 円 |

※60 分枠利用の方で 19 時 01 分以降のお迎えになった場合は、スポット 1 回分の差額分をいただきます。

##### 保育短時間認定児料金

|              |      |            |                    |
|--------------|------|------------|--------------------|
| 0 歳児クラス      | 30 分 | 月額 4,000 円 | 以降、30 分毎に 4,000 円増 |
|              | 60 分 | 月額 8,000 円 |                    |
| 1 歳児～5 歳児クラス | 30 分 | 月額 2,500 円 | 以降、30 分毎に 2,500 円増 |
|              | 60 分 | 月額 5,000 円 |                    |

#### ②スポット利用（1 回あたりの料金）

|            |                   |              |         |
|------------|-------------------|--------------|---------|
| 保育標準時間認定児※ | 18:01～19:00 の間の降園 | 0 歳児クラス      | 800 円   |
|            |                   | 1 歳児～5 歳児クラス | 500 円   |
|            | 19:01～20:00 の間の降園 | 0 歳児クラス      | 1,600 円 |
|            |                   | 1 歳児～5 歳児クラス | 1,200 円 |

※ただし、当月内請求上限は、0 歳児クラス 16,000 円／1～5 歳児クラス 12,000 円

|           |            |      |      |
|-----------|------------|------|------|
| 保育短時間認定児※ | 0歳児クラス     | 30分毎 | 400円 |
|           | 1歳児～5歳児クラス | 30分毎 | 250円 |

※同日に朝夕とも延長保育をご利用の場合、利用料はそれぞれの時間帯で算定します  
ただし、当月内請求上限は、0歳児クラス 40,000円／1～5歳児クラス 25,000円

### ○補食／夕食の提供

- ・補食／夕食代は延長保育料に含まれます
- ・18:01～19:00までの延長保育利用は補食、19:01以降は夕食を提供いたします。
- ・スポット利用の場合で補食／夕食提供を希望される場合は当日12:00まで、お電話にて受け付けています。  
それ以降のご連絡の場合、ご提供できない場合がありますのでご了承ください

### ○注意事項

- ・利用料は、打刻時間（打刻システム未設置園は登室時間）により算出されます
- ・打刻忘れや打刻がない場合、施設長または園スタッフが送迎を確認した時間で算定します
- ・交通遅延の場合でも、延長保育料は発生いたしますのでご注意ください
- ・閉園後のお預かりはいたしません。やむを得ず遅れる場合は、別途料金（15分毎1000円）を徴収させていただきます

## ⑤保育中の急病、ケガ・非常災害時の対応

### 【保育中の急病、ケガについて】

保育園では、子どもの成長発達に合わせて遊びを配慮し、工夫しながら保育を行っています。日頃から事故防止に努めていますが、日々成長する子どもたちは思わぬけがをしてしまうこともあります。事故が起きてしまった場合には、次のように対応しています。

#### ○ケガの場合

園にて応急手当をいたします。

けがの状況により、洗浄、冷やすなどの手当をします（市販の薬品は使用しません）。

保護者の方へは、お迎えの際にけがをした状況やその処置などをお伝えします。

#### ○急病の場合

38℃以上の発熱や体調不良の際には、保護者の方へお迎え依頼のご連絡をいたします。

#### ○その他、緊急の場合

園で対応できる範囲を超える場合には、保護者の方に連絡を入れると同時に、病院へ受診いたします。その際、希望する病院があればお知らせください。

緊急の場合は救急車対応といたします。

保護者の方と連絡がつかない場合でも、園児の生命を最優先し、病院に受診いたします。

当園は、緊急時等において前項の対応などを行うとともに、児童の安全を確保するための「安全計画」を別に定めております。

※外見上は変化がないのに痛がるなど、症状が不明確な場合は、重症化を防ぐため受診することもあります。

※嘔吐物・便・血液で衣類が汚染された場合、園では洗わずビニール袋に入れて返却いたします。

感染症の拡大を防止するため、ご理解・ご協力をお願いいたします。

### 【保険証の取扱いについて】

保育園では保険証の預かりは行いません。

病院受診をした際は、受診先で保険証の提示が求められますので、お手数ですが病院へ保険証の提出をいただきますようお願いいたします。

### 【非常災害時について】

○非常災害時については災害対応ハンドブックに従って対応します。

○災害発生への備え

- ・いざというときにスタッフが慌てずに適切に行動し、そのもとで園児が避難行動を身につけることができるよう災害時避難訓練を月1回実施します（消火訓練や引き取り訓練も含みます）。

○保育時間中に大きな災害が発生した場合

- ・災害の状況によっては、保護者の皆様へ連絡が出来ない可能性もありますので、情報を入手次第、早急にお迎えをお願いします。
- ・あらかじめ園で指定している避難場所・広域避難場所に移動することがあります。この場合は保育園の入口に掲示します。  
※緊急時に備え、いつでも連絡が取れるよう、住所、勤務先、電話番号等に変更がある場合は必ずご連絡ください。

○避難場所

- ・第一次避難場所：開進第三小学校（練馬区桜台 2-18-1）
- ・広域避難場所：城北中央公園（氷川台 1-3-1）

### 【苦情相談窓口について】

社会福祉法第82条の規定により、保育園では保護者の方などからの苦情やご意見、ご要望等に適切に対応するため、下記の体制を整えております

1. 苦情解決責任者：堀口 真菜美（施設長） 03-5946-9121
2. 苦情受付担当者：当園保育士 03-5946-9121
3. 第三者委員：主任児童委員 1名、民生児童委員 1名

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

上記の他、本社保護者専用ダイヤル（0120-65-2211）でもご相談を受け付けております

HITOWA キッズライフ株式会社（以下「当社」といいます。）が運営する保育施設（以下当社と保育施設を総称して「当施設」といいます。）は、園児・児童およびその保護者（以下総称して「ご利用者様」といいます。）の個人情報の取り扱いについて「個人情報保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」といいます。）および関連法令等を遵守し、下記プライバシーポリシーを遵守し、個人情報の保護に努めます

### 1. 個人情報に関する基本方針

当施設では、個人情報保護法において「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」と明記されていることを踏まえて、個人情報を取り扱うすべての者が、個人情報の性格と重要性を十分認識しその適正な取り扱いを図ります

### 2. 内部体制

当施設は個人情報の取扱いおよびシステムに関して、内部規程および業務毎に必要なルールを策定するとともに、管理者を置く等組織を整備し、個人情報保護を遵守する体制を構築いたします

### 3. 個人情報の収集

当施設がご利用者様から個人情報を収集する場合には、あらかじめ利用目的を公表しているものを除き、利用目的についてご利用者様に通知または公表いたします

### 4. 個人情報の利用

当施設では、ご利用者様より口頭もしくは文書により提供を受けた個人情報および日々の保育で得た個人情報に関して下記一覧表記載の主たる利用目的の通りに利用するほか、広報活動、管理運営上の正当な目的の達成に必要な範囲内で利用いたします

#### 【個人情報の主たる利用目的】

- (1) 園児・児童募集並びに入園に関する業務
- (2) 利用料金等の出納に関する業務
- (3) 保護者との連絡に関する業務
- (4) 園児・児童の保育に関する業務
- (5) 園児・児童の記録管理に関する業務
- (6) 園児・児童の健康状態把握に関する業務 ※提携医療機関への情報提供を含みます
- (7) 園児・児童の救護に関する業務
- (8) 卒園児の確認に関する業務
- (9) 事故等の報告、損害保険対応に関する事務
- (10) 関係官庁への届け出および法令等で定められている関係官庁への報告・書類提出
- (11) 入学する学校からの照会に対する回答
- (12) その他前各項に付帯する業務

## 5. 情報の正確性の確保

当施設は、ご利用者様の個人情報を正確かつ最新の状態に保つよう、適切な措置を講じます

## 6. 安全管理措置

当施設は、ご利用者様の個人情報を厳重に管理し、不正アクセス・紛失・破壊・改ざん・漏洩等に対する予防措置および安全対策を講じます

## 7. 内部教育

当施設は、スタッフに対する個人情報保護についての教育訓練を行い、その内容を当社内に周知徹底させます

## 8. 委託先の監督

当施設がご利用者様の個人情報を利用するにあたっては、正当な利用の範囲内で個人情報を第三者に委託することがございます。委託先へは個人情報を厳重に管理することを義務付け監督いたします

## 9. 第三者提供の制限

当施設は、利用目的の達成に必要な範囲で個人のデータを外部に委託する場合等の、法令等で認められている正当な理由および必要性がある場合を除き、ご利用者様の個人情報を承諾なく第三者に提供・開示いたしません

## 10. 個人情報の開示・訂正等

当施設がお預かりする個人情報に関して、ご利用者様が個人情報の確認・訂正等をご希望される場合には、合理的かつ必要な範囲内において速やかに対応させていただきます

## 11. 内部体制の継続的な見直し

当施設は、個人情報の取り扱いに関する規程およびそれを実行するための組織体制について、有効かつ適正な運用がなされるよう継続的な見直しと改善を図ってまいります

## 12. 個人情報に関する窓口

個人情報の取り扱いに関する苦情、お問い合わせは、本社保護者専用ダイヤル（0120-65-2211）にて受け付けます

## ⑧ カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

### 1. 方針作成の背景

令和元年6月に労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の為に雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用契約上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な請求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取り組みを行うことが有効である旨が定められました。

上記、背景に基づき、弊社ではスタッフが子どもたちと向き合うことに専念し、保育の質をさらに向上させることができるよう「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」を策定することとなりました。

### 2. 基本方針

弊社が運営する各施設は、スタッフが中心となって、保護者および地域の方々と良好な信頼関係を築き、共に協力して子どもたちの健やかな成長を育てていく場所です。スタッフの人権が守られ、穏やかな状況で業務に専念でき、保護者および地域の方々と良好なコミュニケーションをとることが、子どもたちの最善の利益につながるものと考えています。

- ・すべての園児とスタッフの安全・安心な環境を最優先とします
- ・不当な言動に対しては毅然とした態度で臨み、必要に応じて記録・報告・外部機関との連携を行います
- ・正当な苦情・要望については誠実に対応し、改善に努めます

### 3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、保護者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、スタッフの就業環境が害される行為を指します。

### 4. カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

#### (1) 身体的、精神的な攻撃

- ・胸をつかむ、殴る、蹴る、ものを投げつける等の暴力行為、セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
- ・威圧的・脅迫的な言動。恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動
- ・マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

#### (2) プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- ・スタッフのプライバシーを侵害する行為
- ・スタッフを無断で撮影、録画、録音する行為
- ・SNS等への会社や職員の信用を棄損させる内容の投稿

### (3) 継続的・執拗な言動

- ・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

### (4) 拘束的な言動

- ・電話や対面での長時間の拘束
- ・施設からの不退去や不当な居座り

### (5) 正当な理由のない要求

- ・正当な理由のないサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求
- ・正当な理由のない職員自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- ・保育方針等に関して不当な圧力をかける行為

### (6) その他不適切な言動

- ・スタッフを保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

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に外部機関（行政・弁護士・警察等）との連携を強めていきます。

### (1) 園外への対応

- ・カスタマーハラスメントが認められた場合は、スタッフを守る為毅然とした対応を行い、必要により保育・教育の提供や対応を中止します
- ・更に、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し法的措置等も含め厳正に対応します

### (2) 園内への対応

- ・カスタマーハラスメントからスタッフを守るため、カスタマーハラスメント発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、スタッフが専門に相談できる仕組みを整備します
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、スタッフに必要な教育を行います
- ・カスタマーハラスメントを受けたスタッフの心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます
- ・自らが保護者にハラスメントを行うことの無いようスタッフに啓発を行います

◎この重要事項説明書をよくお読みいただき、別紙「同意書」を園にご提出ください