

生徒・保護者等からのハラスメントに対する行動指針

1. はじめに

奏音グループは、「一人ひとりに寄り添い、安心して利用できる環境を提供すること」を大切にしています。

そのためには、生徒・保護者・関係機関の皆さまと信頼関係を築くことはもちろん、サービスを提供する職員が安心して働ける環境を守ることも重要であると考えています。

奏音グループでは、すべての利用者へ継続して質の高いサービスを提供するため、以下のとおり「生徒・保護者等からのハラスメントに対する行動指針」を定めます。

2. ハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方を参考に、生徒・保護者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境(精神面及び身体面を含む)を害し、適切な支援の継続を困難にするものをハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為

次のような行為をハラスメントと判断する場合があります。

- ・暴力、暴言、威嚇、脅迫、恫喝
- ・人格を否定する発言や侮辱、中傷
- ・対面や電話を問わず、大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる行為
- ・長時間にわたる拘束や居座り
- ・電話、メール、SNS等による執拗な連絡
- ・合理的理由のない謝罪要求や過度な要求
- ・職員個人への処分や解雇を執拗に求める行為
- ・制度や契約内容を超える要求
- ・職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- ・無断で録音、録画、撮影し、ネット上で公開する行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・性的な言動、身体接触、セクシュアルハラスメント
- ・ストーカー行為やつきまとい
- ・その他、職員の安全や尊厳を著しく損なう行為

4. 奏音グループの対応

職員の安全確保を最優先とし、法人が事実確認を行った結果、本指針に定めるハラスメント行為に該当すると合理的に判断した場合には、状況に応じて以下の対応を行います。

- ・複数職員による対応
- ・面談や電話対応の終了(拒否)
- ・必要な範囲で法人内全事業所への立ち入りを制限すること
- ・サービス提供方法の変更
- ・契約内容に基づく利用の停止または契約解除
- ・警察、弁護士、行政機関、関係先医療機関等への報告・相談
- ・民事・刑事を含む法的措置

※暴力、脅迫、威嚇、ストーカー行為、犯罪行為その他職員又は他の生徒の生命、身体若しくは精神の安全に重大な影響を及ぼすおそれがある行為については、改善要請等の段階を経ることなく、直ちにサービス提供を中止し、必要な措置を講じる場合があります。

5. 職員への取り組み

奏音グループでは、職員が安心して働けるよう、次の取り組みを行います。

- ・ハラスメント防止研修の実施
- ・職員相談窓口の設置
- ・発生時の迅速な組織対応
- ・被害職員への精神的・身体的ケア
- ・再発防止に向けた検証と改善

6. 生徒・保護者の皆さまへ

奏音グループは、生徒・保護者の皆さまからのご意見、ご要望、ご相談を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で職員へのハラスメント行為が認められた場合には、本指針に基づき顧問弁護士へ報告相談後、法的手段に則って適切に対応いたします。

すべての方が安心してサービスを利用できる環境を守るため、どうかご理解とご協力をお願いいたします。

株式会社奏音
株式会社奏音まつやま
一般財団法人 K-education
株式会社 ToyBox