

社会福祉法人 愛光会

## 小規模保育事業所 ハローきっず

### 重 要 事 項 説 明 書

当保育園が保育を提供するにあたり、次の通り重要事項を説明させていただきます。

#### 1. 施設運営主体

経営主体 (法人名)	浜松市中央区下江町 522 番地 社会福祉法人 愛光会 理事長 鈴木 孝
保育園名	小規模保育事業所 ハローきっず
住 所	〒437-0123 袋井市下山梨 1 丁目 13 番地 18
電話番号	(0538) 77-8620
ホームページアドレス	<a href="http://haroukids2904.d.dooo.jp">http://haroukids2904.d.dooo.jp</a>

#### 2. 施設の概要

(1) 開園日 平成 29 年 4 月 1 日

(2) 利用定員 (年齢別)

0歳児	3号認定	3名
1歳児	3号認定	4名
2歳児	3号認定	5名

(3) 対象年齢 生後 4 ヶ月～ 2 歳児

(4) 保育室 0 歳児室、 1 歳児室、 2 歳児室 (異年齢保育)

(5) 敷地および建物面積

建物面積 143.92 m<sup>2</sup>

運動場面積 96.34 m<sup>2</sup>

園児送迎駐車場 317.00 m<sup>2</sup>

---

敷地面積 合計 557.26 m<sup>2</sup>

(6) 建物および配置図

木造平屋造り

- ・保育室、調乳室、事務室

※図面（平面図）は入園のしおりに載せてありますのでご覧ください。

### 3. サービスの目的・運営方針

#### ① 法人の目的

社会福祉法人 愛光会は、多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう、創意工夫されることにより利用者が個人の尊厳を保持しつつ、心身共に健やかに育成されるよう支援することを目的として、次の社会福祉事業を行う。

##### 第二種社会福祉事業

- (イ) 幼保連携型認定こども園の経営
- (ロ) 地域子育て支援拠点事業の経営
- (ハ) 一時預かり事業の経営
- (二) 小規模保育事業の経営
- (ホ) 放課後児童健全育成事業

#### ② 法人の経営原則

社会福祉法人愛光会は、社会福祉事業の担い手としてふさわしい事業を確立、効果的かつ適正に行うために、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上並びに事業経営の透明性の確保を図りもって、地域福祉の推進に努めるものとする。以上(福)愛光会定款より

#### ③ 運営理念

上記の基本をふまえ、具体的には下記の理念で運営するものとする。

- 1) 児童の健全な発達を保障し、一人ひとりが大切に保育される中で子どもの事を一番に考え、保育環境を整える。
- 2) 保護者の就労サポートを基本に考え、保護者が安心して子どもを預け、仕事に専念できる保育園である事。
- 3) 職員にとって働きやすい職場である事。日常の保育で笑顔を絶やさずに生き生きと、子どもたちとかかわれる職場である事。
- 4) 地域子育て支援、世代間交流、地域の小・中学校との交流等で地域とかかわりを深め、地域と共に児童、生徒、学生の育成に協力出来る保育園である事。

#### ④ 保育理念

一人ひとりが「心豊かに、たくましく生きていく」力の基礎を育てます

## ⑤ 保育のねらい

保育園での生活、保育教諭に対し安心感を持ち、心身ともに健康で安定した毎日を穏やかに過ごせる環境のもと、子どもの健全な心身の発達や生涯にわたる人格形成の基盤を作る。

### 保育内容

乳児保育で一番大切なことは、愛着形成だと考えています。保育者との基本的信頼関係で結ばれた子どもたちは、心の発達をしていきます。そのことにより、保育園での生活に安心感を持ち、穏やかな毎日を送ることができます。さらに、一人ひとりと丁寧に関わることにより、自分は大切にされていることが分かり、自己肯定感にもつながっていくと考えます。

保育園生活に安心して過ごせるようになった子どもたちは、基本的生活習慣を身につけなければなりません。幼児期になり、急に自分でやりなさいとか、主体的になりなさいなどと言っても無理があるからです。毎日機嫌よく、繰り返しの日課を過ごすことにより、先を見通す力が付き、自分は次に何をすればいいのかが分かってくるのです。保育者が、次はこれ、その次はあれと、子どもに指示を出し、言われるがまま行動して育った子どもたちに主体性は身に付きません。

子どもにとって最善の学びは遊びです。「食事・睡眠・排せつ」等の生活の部分以外はすべて学習といっても過言ではありません。子どもたちの発達に合わせた環境や玩具を用意することにより、子ども自身が遊びを選び、遊び込むことができます。遊びを通して主体性・身体の発達・非認知能力の向上・友だちとの関わりなど、様々なことの成長を促すことができます。

保育者に見守られながら、生活習慣と遊びを通して自立が促されるよう支援をしていきます。

## ⑥ ハローきっず職員の行動指針

- ・一人ひとりと温かく丁寧に向き合います。
- ・常に環境を通して保育します。
- ・個性と発達に応じた保育を徹底して追求します。
- ・情緒豊かに主体的に考え方行動できるようかかりります。
- ・社会性の基礎を育てます。

#### 4. 職員の配置状況（2023年2月1日現在）

管理者	1名	委託医	内科医 1名 歯科医 1名
保育士	6名	連携保育所担当 1名	
保育補助	1名	(袋井ハローこども園 園長)	

#### 5. 職員の職務内容

- 1) 管理者は、園の運営及び業務を統括し、会計事務に従事する。
- 2) 保育士は、保育に従事し、その計画の立案、実施、記録及び家庭連絡等の業務を行う。
- 3) 保育補助は、保育士の指導・助言の下で補助業務を行う。
- 4) 嘴託医及び歯科嘴託医は、児童の健康管理業務を行う。
- 5) 連携保育所担当は、連携保育所との連携調整を行う。

#### 6. 開所日・開所時間及び休園日

##### 【保育標準時間認定】

曜 日	教育及び保育時間	延長保育	備 考
月曜日～金曜日	7:15 ~ 18:15		

\*仕事が休み、育児休暇等のご家庭は基本保育時間の8:30～16:30までの保育時間となります。

##### 【保育短時間認定】

曜 日	基本保育時間	時間外保育	備 考
月曜日～金曜日	8:30 ~ 16:30	7:15 ~ 8:30 16:30 ~ 18:15	0歳児：15分 70円 1歳児以上：15分 50円

\*延長保育料は登降園の打刻時間により計算されます。1分でも過ぎますと延長保育料が発生しますのでご承知おき下さい。

##### 【土曜保育】

曜 日	保育時間	備 考
土曜日	7:00 ~ 18:00 基本時間 8:30 ~ 16:30	

\*土曜保育を希望される方は、土曜就労証明書を提出していただきます。

\*就労証明書の証明は、その会社の代表者が理想ではあります、直属の上司の証明でも結構です。

\*会社の年間カレンダーや勤務シフト表がある方は、コピーを添付して下さい。

\*自営業や農業、会社役員等の方で、本人および親族が代表者となる方は自治会長や民生委員、部農会長等の第三者となる方に証明をいただいて下さい。

\*土曜保育の申し込みを希望される方は、申込書（事務所に申し出ください）を前月の 25 日（25日が土・日の場合はその前後2日）までに提出して下さい。

法令で定められた職員体制確保の関係上、必ず前月の 25 日までに提出をお願いします。

### 【休日・希望保育】

休日	日曜日・国民の祝日に規定する日・年末年始（12月29日から1月3日）
希望保育	ゴールデンウィーク・8月のお盆前後・年末年始の前後

\*希望保育とは、普段仕事があり、子どもと長く過ごす時間がとれない保護者が多い中、就労先がお休みとなることが多い時期に、お子さんとゆっくり過ごして欲しいという考え方との保育方法となります。

## 7. 保育料等保護者の負担について

### ① 保育料の納入

市役所から認定された認定区分（保育短時間・保育標準時間認定）ごとに、前年の市民税額により決定されます。小規模保育園の保育料は袋井市ではなく、保育園へ納めていただくこととなっておりますので、毎月 20 日に当月分の保育料を引き落としさせていただきます。（20日が祝日又は休日の場合は翌日の引き落としとなります）

② 延長保育料・・・利用者のみが対象です。保育料と一緒に引き落としさせていただきます。

③ 無償化・・・・・・0歳児クラス～2歳児クラスの園児については、住民税非課税世帯のお子さんの保育料のみが無償化の対象です。

### ④ クラスごとに必要な用品

氏名印・自由画帳・お誕生日絵本、卒園アルバム等

⑤ 紙おむつ廃棄代・・・月額 200 円

### ⑥ 紙おむつ・パンツ・おしりふき

「手ぶら登園サービス」のご利用をお願いしております。

こちらのサービスは「ベビージョブズ株式会社」のおむつ定額サービスとなっています。ご家庭との直接契約となり、月額 2,280 円（税別）で、おむつ・おしりふき

が使いたい放題となり、直接こども園に届くかたちとなります。発注・在庫管理、おむつのサイズ変更も全て保育園で手配をします。  
2歳児になり、トイレトレーニングが進みましたら、保育者より解約のお願いをお伝えしますので、当月の25日までに解約していただき、ご家庭より1日分のおむつ（おむつに記名し）と、おしりふきをご持参下さい。

#### ⑦ 食事用品

保育園で食事のエプロン、口拭きを用意し、洗濯をします。  
エプロン等材料費として、年間1000円集金致します。

### 8. 給食について

当園の給食は、袋井ハローこども園に完備された調理室で、栄養士・スタッフが毎月発行する献立表に基づき旬の食材を使い、季節感のある昼食とおやつを毎日提供します。離乳食（前期・中期・後期）の対応もしております。

アレルギー除去食を希望される場合は、アレルギー除去食の医師の指示書の基にご家庭と連絡をとり、個別に対応いたします。そのため食物アレルギーのある方は必ずお申し出ください。

- ・献立表はアプリで確認することができます。ご家庭でも食育に心がけた献立を立てていただくと良いかと思います。
- ・体質的に合わない食べ物がありましたら、前もってお知らせ下さい。  
(アレルギーはないが、牛乳を飲むと下痢をする等)
- ・ご家庭でアレルギー症状が現れた場合は、必ず園にお伝え下さい。ご家庭からの申告が無くアレルギーによる事故が発生した場合、責任は負いかねます。

## 9. 災害時、けが・病気の際の対応について

この規定は災害時、非常時における園児、保護者、職員の生命の安全を第一に考慮し対応することを原則としています。

平成 29 年 11 月より東海地震に関する情報の発表は廃止され、新たに「南海トラフ地震に関する情報」の運用が開始されました。

### ○気象灾害

#### 台風等による避難情報発表時の対応

	発令される避難情報	措置
登園前	高齢者等避難（市長が発令）	登園自粛（保護者判断）
	避難指示（市長が発令）	休園
	緊急安全確保（市長が発令）	
在園中	高齢者等避難（市長が発令）	順次引き渡し（早めのお迎えをお願いします）
	避難指示（市長が発令）	安全確認後、園児引き渡し
	緊急安全確保（市長が発令）	引き渡し完了後、休園

\*高齢者等避難（警戒レベル3）の場合でも、施設に危険がある場合など、状況に応じて休園とします。

\*居住地と園が位置する場所で避難情報が異なる場合があります。園が位置する地域の情報に沿って措置を行います。

### ○地象災害

#### 大規模地震

	発生する事象	措置
登園前	地震発生（震度4以下）	登園自粛（保護者判断）
	地震発生（震度5弱以上）	休園
在園中	地震発生（震度4以下）	安全確認がされるまで園待機、順次引き渡し (早めのお迎えをお願いします)
	地震発生（震度5弱以上）	安全確認後、園児引き渡し 引き渡し完了後、休園

\*震度4以下の場合でも、施設の被害状況により危険な場合など、状況に応じて休園と

します。

\*停電が発生し、園において午前6時30分の時点で電気又は水道が不通の場合は、基本、休園とします。(電気・水道の両方が復旧するまで休園は継続となります)

## ○南海トラフ地震に関する情報について

平成29年11月より東海地震に関する情報の発表は廃止され、新たに「南海トラフ地震に関する情報」の運用が開始されました。

### 「南海トラフ地震に関する情報」の種類及び発表条件

情報名	情報発表条件
南海トラフ地震 <b>臨時情報</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・南海トラフ沿いで異常な現象が観測され、その現象が南海トラフ沿いの大きな地震と関連するかどうか調査を開始した場合、または調査を継続している場合</li><li>・観測された異常な現象の調査結果を発表する場合</li></ul>
南海トラフ地震 <b>関連情報</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・観測された異常な現象の調査結果を発表した後の状況の推移等を発表する場合</li><li>・「南海トラフ沿いの地震に関する評価検討会」の定例会合における調査結果を発表する場合(ただし南海トラフ地震関連解説情報で発表する場合があります)</li></ul>

### 南海トラフ地震臨時情報が発令された場合の保育園の対応

保育中に発表された場合	保育を中止し避難行動を開始します。一斉メールにて連絡をしますのでお迎えをお願いします。
登園中に発表された場合	速やかに帰宅をし、自宅待機をお願いします。
在宅中に発令された場合	自宅待機をお願いします。

## ○水害（台風・洪水）

台風や大雨の際は、登園前にテレビ、ラジオ、パソコン等で警報、注意報の発令状況を確認してください。

暴風警報発令時	<p><b>【当日の朝、すでに発令されていた場合】</b> <u>開所できる限り保育園は開所します。</u> (ただし、仕事その他の都合がついてお休みできる方はお休みして頂いて結構です。)</p> <p><b>【保育時間中に発令された場合】</b> 台風がひどくならないうちのお迎えが望ましいですが、仕事中に無理をしてお迎えに来る必要はありません。保護者の方の判断をお願いします。 道路状況等を判断し、お迎えの時間を決めて下さい。</p>
大雨警報発令時	<p>連絡が無い場合は無理をしてお迎えに来る必要はありません。 (ただし、河川状況やその他の状況を総合的に判断し、連絡をさせて頂く場合もあります。)</p>
洪水・河川の氾濫	<p><b>【避難準備情報発令の場合】</b> 避難の準備が必要な段階です。一斉メールで洪水の危険があることをお知らせします。保護者のお迎えを待ちますので対応をお願いします。</p> <p><b>【特別警報・避難勧告・避難指示発令の場合】</b> お迎えに大きな危険を伴うことが予想されます。命を守る行動をとります。園児、職員は袋井ハローこども園へ避難していますので、<u>保護者の方は安全が確認されてからお迎えをお願いします。</u></p>

- 避難準備情報が発令されず、直ちに避難勧告・避難指示が発令される場合も考えられます。その際は上記の表に従いお迎えの対応をお願いします。

## ○火災

直ちに連絡いたしますので、お迎えをお願いします。避難が必要な場合は第一避難地周南中学校に避難しています。

○弾道ミサイル等発射に係るＪアラートが静岡県内に発令された場合の対応

弾道ミサイル等発射に係るＪアラートが静岡県内に発令		
---------------------------	--	--



登園前	登降園中	在園中
自宅待機	避難行動	保育活動中止 安全確認ができるまで園内で 避難体制を続ける



影響がなかった場合		
-----------	--	--

登園前	登園・降園中	在園中
同報無線やニュース等で袋井市に影響がないことが確認できた後、登所	同報無線やニュース等で袋井市に影響がないことが確認できた後、登園・降園	通常通り活動

影響があった場合		
----------	--	--

袋井市からの情報に基づいて対処する。  
保護者へはアプリにて連絡をする。身の安全を最優先に行動する。

○けが・事故

緊急を要する怪我の場合	救急車を要請し病院に向かいます。 連絡を取り合い、病院へ向かってください。
受診が必要な場合	受診が必要な場合、保育園で受診する場合もあります。 その際は園から連絡を入れさせて頂きます。
軽い怪我	軽い怪我の場合、傷の保護等の処置を行い、保育を継続します。

## ○病気の場合

※緊急連絡票に記入していただいた条件を考慮して連絡させていただきます。ただし、急を要する場合は例外とさせていただきますので、ご承知おき下さい。

保育時間中に <u>発熱</u> した場合	緊急連絡票に記載された“連絡希望体温”に基づいて連絡しますので、早めの対処をお願いします。（ただし、病的な発熱ではなく、体温調節によるものすぐに来て頂く必要がないと判断した場合はすぐに連絡しないで様子を見る場合もあります。）
<u>下痢が続く</u> 場合	保育中に下痢が3~4回続き、脱水症状や感染症の恐れがあると判断した場合は、お迎えをお願いします。
<u>流行性疾患</u> の恐れがある場合	すぐに連絡しますので、早めの対処をお願いいたします。 受診の結果、感染症に関する意見書（登園許可証）が必要な場合は事務所にてお渡しします。（コドモン資料室からもプリントアウトできます）のでご連絡をお願いします。
その他	通常保育に耐え難い症状（ぐったりしている・強い腹痛を訴える場合など）がある場合は連絡しますので早急にお迎えをお願いします。

上記以外で身体に異常がみられる場合はお迎えをお願いする場合もあります。

## 10. 嘱託医

内科医	志村内科医院　志村昌大先生 袋井市久能1973-3 TEL：44-1159
歯科医	川瀬歯科医院　川瀬昌洋先生 袋井市春岡1丁目1-15 TEL：49-2800

## 11. 保険の加入について

万が一、保育園で起きたけがについては応急手当てをしますが、専門医の受診が必要と思われる場合は保護者に連絡して受診をお願いします。

保育園の管理下で発生したけがについては、全国私立保育園連盟保険（全私保連）より給付金が支給されます。

## **【施設賠償】**

保育園の管理下で、保育園の過失がある場合の事故。

対人：1名 1億円／1事故 7億円

対物：1,000万円

例) 見守りが不十分だったために、遊具から転落し怪我を負った。

## **【生産物賠償】**

保育園側が園内で提供した飲食物が原因で起きてしまった事故の場合。

対人：1名 1億円／1事故 7億円

対物：1事故・期間中 1,000万円

例) 給食に出した飲食物が原因で食中毒に感染してしまった場合。

## **【園児団体障害】**

保育園の管理下で保育園の過失がある無しに起きてしまった事故。

死亡・後遺症：215万円

入院：日額 2,250円

通院：日額 1,500円

例) お散歩等で転んで怪我をした場合。

## **12. 要望・苦情の受付について**

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉の在り方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

社会福祉法人愛光会 小規模保育事業所ハローきっずでもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満(以下「要望等」とする)を解決するための仕組みに関する規程を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、より良い保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあればどんなことでも結構ですので、保育園に対してご要望下さるようお願ひいたします。尚、仕組みは次の通りです。

## 目的

- 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
- 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
- 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

## 解決の体制

### 1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するために、小規模保育事業所ハローきっずでは管理者をその責任者とし、連携施設である袋井ハローこども園 園長(連携責任者)を受付担当職員と決めました。

保育園に関する要望等は、担当職員へお申し出ください。

(1) 受付担当者	ハローきっず 管理者
(2) 解決責任者	袋井ハローこども園 園長

### 2 解決のための第三者委員について

直接保育園に言いにくいことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接要望等を申し出られるか、又は保育園への申し出に際し、立ち会いをお願いする等ができます。

#### (1) 第三者委員

名前：久野克美  
住所：袋井市下山梨1515番地  
電話(0538)48-7761

#### (2) 第三者委員

名前：鈴木恵子  
住所：浜松市南区崩野町130の3番地  
電話 090-2939-9321

## 申出

- 要望等は所定の用紙(別紙様式①)を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。
- 解決責任者である袋井ハローこども園 園長(連携責任者)へ直接申し出ることもできます。
- 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

## 解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である袋井ハローこども園 園長(連携責任者)、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は

全て第三者委員へ報告します。

### 解決の通知

受け付けた要望等は解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書(別紙様式②)、調査を実施したことの報告書(別紙様式③)又は調査を行わない旨の通知書(別紙様式④)をもって申出人へ通知します。

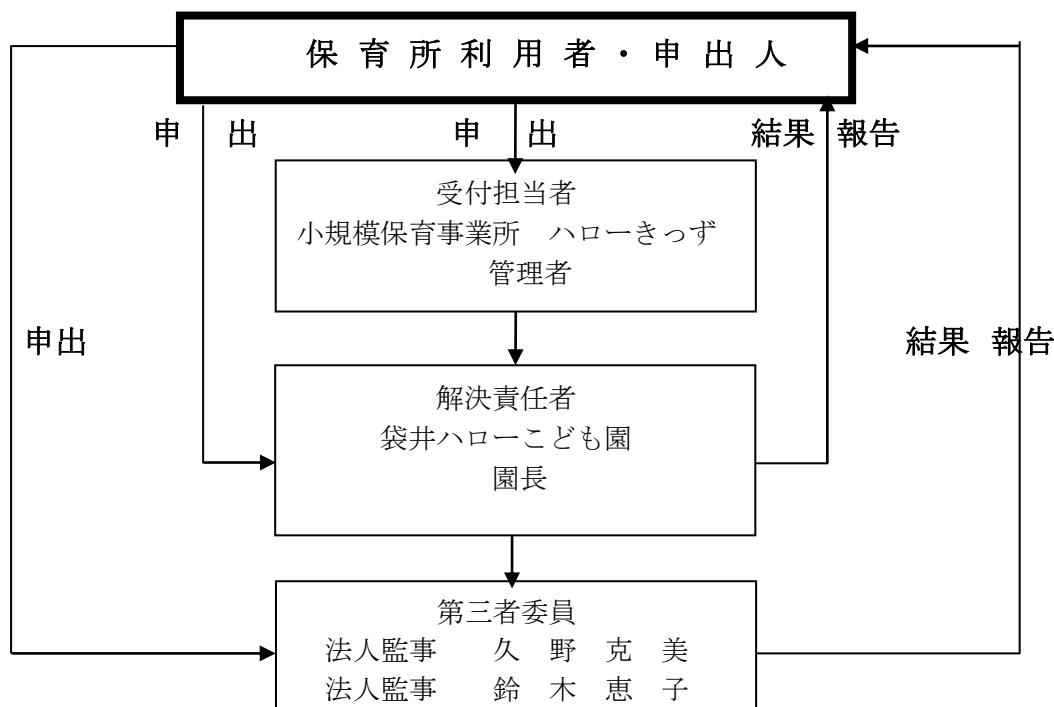
### 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し、保育園の改善に務めます。

#### イメージ図

※申出書は保育園情報回覧コーナーに用意してあります。

※この解決の仕組みは、平成16年11月1日から実施します。



本事業者で解決出来ない苦情は、静岡県福祉サービス運営適正化委員会に申立てる事ができます。

連絡先：郵便420-8670 静岡市駿府町1-70(県社会福祉会館内)  
電話(054)653-0840 FAX(054)653-0840

### 13. 利用の開始・終了について

#### 利用の開始

当園では、袋井市の利用調整に基づき当園に入所決定された支給認定を受けた保護者が本重要事項説明書等に同意された後に保育の提供を開始します。

## 利用の終了

- ① 利用乳幼児が3歳児となり卒園したとき。
- ② 児童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とき。
- ③ 市外に転出するとき。
- ④ 長期欠席するとき。
- ⑤ その他、利用の継続について重大な支障又は困難が生じたとき。

## 14. 虐待の防止のための措置に関する事項

職員による園児への不適切な関わり防止のため、以下の措置を講じています。

- ① 職員会議・園内研修・園外研修において不適切な関わり防止に関する研修を実施
- ② 虐待防止マニュアルの作成、運用、職員への周知
- ③ 年2回の人権擁護の自己評価
- ④ 関係機関との連携（袋井市・児童相談所等）

## 15. その他運営に関する重要事項

### 連携保育施設について

小規模保育事業所ハローきっずの連携保育施設は、以下の通りとする。

施設名	社会福祉法人 愛光会 袋井ハローこども園
所在地	〒437-0123 袋井市下山梨 559-1
管理者	園長
電話番号	(0538) 49-3399

### 連携内容

- ① 利用乳幼児に集団保育を体験させるための機会の設定、保育の適切な提供に必要な相談、助言その他の保育の内容に関する支援を行うこと。
- ② 必要に応じて、代替保育を提供すること。（職員の欠員及び研修参加等）

- ③ 当保育所において保育の提供を受けていた園児が当保育所の対象年齢を満了し、卒園する際は、保護者の希望に基づき、引き続き連携施設で受け入れが行えるよう、最大限の支援をする。（ただし、連携園での引き受けについては袋井市による需給調整により決定する）
- ④ 内科検診及び歯科検診について、連携施設と合同で健診を実施することができる。

## 16. 個人情報の保護に関する基本方針

入所児及びその保護者等に係る個人情報については、以下の目的のために必要最小限の範囲内において使用いたします。

- ・他の保育所・こども園・幼稚園等へ転園する場合、その他兄弟姉妹が別の施設等に在籍する場合において、他の施設との間で必要な連絡調整を行うこと。
- ・本園での教育・保育において園児の状況に応じた適切かつ必要な支援を図るため、巡回指導を行う市町村や児童発達支援センターなどとの間で必要な連絡調整を行うこと。
- ・緊急時において、病院その他関係機関に対し、必要な情報提供を行うこと。

## 17. 新型ウイルス等による臨時休園について

- ・新型コロナウイルスを始め、各種新型ウイルス感染症の感染者及び濃厚接触者が発生した場合、保健所及び所轄庁の指導のもと、生命を守ることを最優先に臨時休園又は登園の自粛を要請する場合がある。
- ・臨時休園及び登園自粛の期間は保育所及び所轄庁の指導のもと決定する。
- ・臨時休園中、登園自粛期間中の保育料等の算定については国の通知に則り算定するものとする。
- ・感染者、濃厚接触者の個人情報については、人権保護のため、安易にSNS等で発信してはならず、誹謗中傷、差別等の人権侵害を行ってはならない。

## 18. 人権尊重・プライバシーの確保

- ・保育園のホームページ、保育中の写真撮影・販売及び制作物の展示、職員研修、公共機関への取材や写真提供（新聞、テレビ、ラジオ等の取材等）等は保護者様の同意の元撮影、使用をしていく。
- ・保護者が、保育活動中を撮影した子どもの写真や動画は、SNS等に掲載しないようお願いをする。
- ・保育園や職員に対し、要求が妥当性に欠け、身体的・精神的攻撃等の手段がなされた場合やSNS上に批判的な内容や個人情報等の掲載が確認されましたら、顧問弁護士と連携の上、法的措置をとる場合もある。

# 小規模保育事業所ハローきっずにおけるカスタマーハラスメントに対する方針

## 策定背景

ハローきっずでは、保護者の皆様、地域の皆様と共に子どもたちの成長を支えるという想いの中、日々子どもたちに向き合っています。様々な支援を受けている中で、稀に保護者様からの不適切な行為が見受けられることがあります。私たちはそうした状況が職員の心身に及ぼす影響を深刻に受け止め、カスタマーハラスメントについての明確な方針を設け、共有する必要があると考えました。

## 目指す方向性

私たちが望むのは、全ての関係者が信頼し合い、質の高い保育・教育が行える環境です。この方針によって職員が不当な扱いに悩まされることなく、子どもたち一人ひとりに集中できるような職場環境を整備することが目標です。

### ハローきっずにおけるカスタマーハラスメントの定義

2019年6月5日交付、2020年6月1日に社会法上の大企業に対して施行となった改正労働施設策総合推進法（通称：パワハラ防止法）のハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

#### 身体的な攻撃

- ・職員に対し物を投げたり、突き飛ばしたりする

#### 精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・土下座の強要をする
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で叱責する
- ・他者の目の前で大きな声で威圧的な叱責を繰り返す
- ・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

#### 過大な要求

- ・当法人が提供できない保育、教育の提供を強いる

#### 個人の侵害

- ・保育・教育に関係のない職員のプライベートな情報を聞き出そうとする  
(住所・学歴・携帯番号・SNSで繋がるなど)

上記はあくまで一例ですが、このような事象が見られた場合、当法人として充分な保育、教育提供が困難となり、場合によっては退園をお願いする場合があります。

## **カスタマーハラスメント発生時の対応**

ハラスメントとみられる事象が生じた際は、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断する窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、外部機関（顧問弁護士・警察等）との連携を強めています。

## **お願い**

子どもたちの健やかな成長には、保護者の皆様の温かな支援と理解・協力が欠かせません。保護者様同士の良好な関係も、子どもたちが安心して過ごせる環境を整える上で重要です。ハローきっずでは子どもたちが毎日楽しく過ごせるよう、保護者の皆様と協力していくことを願っています。

令和 7 年度 全項目改定