認定こども園連盟会員限定

トライアル

CHEER!

一般社団法人 認定こども園連盟

カスハラ対応サービス

２０２５年は、カスタマーハラスメント（職員が利用者から受ける嫌がらせや過度なクレーム）への対応が職場に求められることになります。

皆さまがやらなければならないこと

- 重要事項説明書の中に「カスハラ対策」の項目を入れておきましょう
- 職員向けにクレーム対応方法とカスハラ対策の研修をしておきましょう
- カスハラを受けている職員が相談しやすい環境を整えましょう
- カスハラで職員のメンタルが不調になったときのケアも準備しておきましょう

カスハラ発生時

- カスハラの可能性がある場合、職員を保護しなければなりません
- 保護者Ａさんが言っている内容がカスハラに該当するか判断します
- 保護者Ａさんに園のクレームに対する対応方針を伝えます

カスハラ対応サービスでできること

01. 重要事項説明書
変更内容文書例の作成および提供

02. カスハラ事例集の作成および提供

03. 職員向けシステム解説動画の提供

04. 職員向けクレーム対応（基礎編）
動画の提供

05. カスハラ保護者への対応代行

06. 保護者向けポスターの作成および提供

07. カスハラにより傷ついた職員への
メンタルケアサービスの提供

08. 園からの相談受付ダイヤルの提供
（24時間365日受付可能）

09. 専門家（アイギス）による
正当なクレームかどうかの
判断および対応アドバイス

10. カスハラ(悪質クレーム)
該当書類の作成および送付

■ カスハラ対応サービス トライアル 加入費用（園児定員数でお申し込みください）

※園児１人あたり、税込表記となります。

通常価格（契約期間：９月１日～８月３１日の１年間）	
認定こども園連盟会員	５００円 × 定員数
認定こども園連盟会員以外	７００円 × 定員数

【通常価格　加入例】
園児定員数90名の場合…
認定こども園連盟会員：500円×90＝45,000円
認定こども園連盟会員以外：700円×90＝63,000円

＼ 認定こども園連盟会員限定 ／

トライアル価格

２００円 × 定員数

トライアル期間：４月１日～８月３１日

カスハラ対応サービス トライアル　約款

【１】対応会社
　重大事案発生時のサービスの提供は株式会社アイギスが行います。一部対応業務を外部の専門家に委託して行う場合もございます。

【２】契約期間
４月１日～８月３１日の５か月間が契約期間となります。お申し込みいただいた日から電話相談サービスはご利用いただけますが、費用のご入金が確認できていない場合の現場対応サービスはご利用いただけませんので、ご了承ください。※本契約期間は９月１日～８月３１日です。

【３】免責
　当サービスにおいて、カスタマーハラスメントに該当しないと判断した場合には、サービス費用を使っての対応はできません。

【４】サービス開始のタイミング
①　電話相談（２４時間３６５日）サービスの開始
　加入時より「カスハラ」に関する相談は、いつでもご相談いただけます。ただし、「カスハラ」に関係しない相談にはお答えしかねますので、ご了承ください。

②　現場対応サービスの開始
　加入園で発生した「カスハラ」について、免責事項に該当せず、当該園が必要と判断した場合には対応サービスが使用できます。

【５】現場対応サービスの価格
①　最高額
　契約期間内（５か月間）に限り５万円を上限とした現場対応サービスを提供いたします。
※サービス提供時の旅費、宿泊費などにも限度内であれば、ご利用いただけます。
②　単価

現場対応費用	６０分あたり	２７,５００円（税込）
保護者との面談、職員のメンタルケアなど（交通費、宿泊費別途）		
カスハラ該当書類の作成	１回あたり	２０,０００円（税込）

【申込書】申込方法が下記2通りございます。お好きな方法でお申し込みください。

① メールから
　配信メール内「お申し込みはコチラ」をクリックし、必要な項目のご入力をお願いいたします。

② FAXから
　下記をご記入の上、株式会社アイギス（FAX：03-6222-9501）までお送りください。

■ 貴園名（スタンプでも構いません）	■ 園児定員数
	■ 認定こども園連盟会員（○をお願いいたします） 会員　　非会員
■ 電話番号	■ メールアドレス※請求書はメールにてお送りいたします。
■ 担当者名（ふりがな）	お申し込み確認後、１週間以内にアイギスより お電話にてお申込内容確認のご連絡をいたします。 本募集は７月上旬にご案内をお送りいたします。

株式会社アイギス
東京都中央区八丁堀2-21-12　京橋白木屋ビル6階
TEL：03-6222-9500（平日9:00～17:00）　FAX：03-6222-9501