

那珂市立学校 保護者・地域等対応基本方針

— 児童生徒の利益を第一に、対話と組織的対応を両立するために —

1 基本的な考え方

那珂市教育委員会及び那珂市立学校は、児童生徒の健やかな成長と学びを支えるためには、学校と家庭・地域が互いの立場を尊重し、信頼関係のもとで連携・協働することが重要であると考えます。

保護者や地域の皆様から寄せられる相談、意見、要望、苦情等には、学校運営や教育活動を改善するための大切な内容が含まれています。学校は、これらを一律に「苦情」や「カスタマーハラスメント」と捉えることなく、まずは丁寧に話を聴き、事実を確認し、児童生徒の利益を第一に考えて誠実に対応します。

一方、暴力、脅迫、暴言、長時間の拘束、同一内容の執拗な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動は、児童生徒の教育環境を損ない、教職員の安全や健康、学校の正常な業務運営に重大な影響を及ぼします。

このような場合には、特定の教職員に対応を任せることなく、学校、教育委員会及び関係機関が組織として対応し、必要に応じて対応方法の限定、対応の終了、警察その他の関係機関への相談・通報等を行います。

なお、本方針における保護者等からの言動への対策は、教職員のみならず、学校現場で働くすべての関係者を対象とします。

2 目指す関係

学校、家庭及び地域は、次の3つを基本とします。

- 1 児童生徒の利益を第一に考えること
- 2 互いの立場や役割を尊重し、対話を通して相互理解を図ること
- 3 児童生徒の成長のために必要な情報を共有し、連携・協働すること

意見の違いがあること自体を問題とは捉えません。互いの考えを伝え合い、児童生徒にとってより良い解決を探ることを大切にします。

3 学校が大切にする5つの原則

(1) まず、話を聴きます

相手の話を途中で遮らず、何に困り、何を求めているのかを確認します。

(2) 事実を確認します

一方の話だけで判断せず、「確認できた事実」と「推測・評価」を分けて整理します。

(3) できること・できないことを明確にします

学校として対応できることは、可能な時期や方法を明確にして対応します。法令、学校の役割、公平性、児童生徒の権利等から対応できないことについては、その理由を丁寧に説明します。

(4) 一人で対応しません

困難な事案については、担任等一人に対応を任せず、管理職を中心として組織的に対応します。必要に応じて教育委員会及び専門家・関係機関と連携します。

(5) 児童生徒と教職員の安全を守ります

暴力、脅迫その他安全を脅かす行為については、児童生徒及び教職員の安全確保を最優先とし、警察への通報等を含めて毅然と対応します。

4 カスタマーハラスメント等に該当する可能性がある行為

要求や意見の内容だけで判断するのではなく、要求の内容、手段・態様、時間、回数、頻度及び教育環境・勤務環境への影響を総合的に判断します。

ただし、学校の対応に改善すべき点がある場合や、保護者等が正当な権利として意見・要望を申し出ている場合まで、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

また、障がいのある保護者等から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」に基づく合理的配慮の求めや意思表示がなされることがあります。これらは正当な権利であり、それ自体はカスタマーハラスメントには当たりません。

- ・ 暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・ 「殺す」「ただでは済まさない」などの脅迫的な言動
- ・ 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するなどの暴言
- ・ 差別的又は性的な言動
- ・ 土下座など、社会通念を超える謝罪の要求

- ・教職員の異動、退職、担任変更、成績変更等を不当に強要する行為
- ・特定の児童生徒に対する不公平な扱いなど、特別扱いを強要する行為
- ・学校として回答済みの事項について、合理的な理由なく同じ要求を繰り返す行為
- ・長時間にわたり電話や面談を継続し、学校業務に支障を生じさせる行為
- ・短期間に多数回の電話や来校を繰り返す行為
- ・学校の管理外の事項について、学校に過度な対応を強要する行為
- ・教職員個人への誹謗中傷や、SNS等を利用した攻撃・嫌がらせ
- ・正当な理由なく教職員個人の連絡先や他の児童生徒等の個人情報に要求する行為

5 社会通念を超える言動があった場合の対応

学校は、状況に応じて必要な措置を講じます。

- ・複数の教職員による対応
- ・管理職への対応窓口の一本化
- ・面談日時、場所、対応時間の指定
- ・電話や面談内容の記録
- ・必要に応じ、事前に告知した上での録音
- ・電話、面談等から書面による連絡への変更
- ・教育委員会への報告・相談
- ・弁護士その他専門家への相談
- ・当該言動を中止するよう求める警告
- ・学校敷地等からの退去要求
- ・対応の終了
- ・警察その他の関係機関への相談・通報

※ 暴行、脅迫、器物損壊など、危険性又は緊急性が高い場合には、段階を経ることなく直ちに警察へ通報します。

6 対応時間について

学校の本来の業務及び児童生徒への教育活動を確保するため、電話や面談には一定の時間を設けます。

事案の緊急性や児童生徒の安全等に関わる場合は、この限りではありません。

- ・電話：原則として30分以内を目安とします。
- ・面談：原則として30分程度とし、必要に応じて延長する場合でも60分以内を基本とします。
- ・面談体制：原則として事前に日時を調整し、複数の教職員で対応します。

7 対応を終了する場合

学校が必要な事実確認や説明を行い、誠実に対応したにもかかわらず、同一要求の反復、暴言・威圧的言動の継続、長時間拘束、対応不能な事項への要求の反復等により、教育活動又は教職員の勤務に看過できない支障が生じている場合には、組織として判断した上で、行為の中止を求めます。

それでも改善されない場合は、理由を説明した上で、その電話、面談その他の対応を終了することがあります。

対応を終了することは、当該児童生徒に必要な教育や支援を行わないことを意味するものではありません。児童生徒の教育を受ける権利及び必要な支援は引き続き保障します。

8 教職員を一人にしない

保護者等への対応により教職員が心理的・身体的な負担を受けた場合は、管理職が速やかに状況を把握し、対応者の交代、休養、相談等、必要な措置を講じます。

対応した教職員個人の責任として処理せず、学校及び教育委員会が組織として対応します。

また、カスタマーハラスメント事案に関する相談を行ったこと、または事実確認等の調査に協力したことを理由として、教職員が人事評価上の不利益やその他の不利益な取扱いを受けることは一切ありません。あわせて、相談者及び関係者のプライバシーや機微な個人情報も厳に保護します。

9 教育委員会の役割

那珂市教育委員会は、学校だけでは対応が困難な事案について、早期から学校の相談を受け、対応方針の検討を支援します。

必要に応じて、市長部局、弁護士、心理・福祉等の専門職、警察その他の関係機関と連携します。

また、不当要求行為等に該当すると判断される事案については、「那珂市不当要求行為等対策要綱」及び「那珂市職員のためのカスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき対応します。

10 方針の周知と見直し

本方針について、教職員への研修を行うとともに、保護者や地域の皆様にも趣旨を周知します。

対応事例を検証し、学校現場の実態や国・県等の動向を踏まえて、必要に応じて内容を見直します。

参考とした主な資料

- ・文部科学省「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて—行政による学校問題解決のための支援体制の構築」
- ・文部科学省「学校と保護者・地域住民等のより良い関係構築のためのガイドライン」
- ・東京都教育委員会「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」
- ・青森県教育委員会「保護者や地域からの要望等への対応の手引き」
- ・那珂市「那珂市職員のためのカスタマーハラスメント対応マニュアル【暫定版】」
- ・那珂市不当要求行為等対策要綱