# 学校とのより良い関係をともに築くために

－ 東神楽町教育委員会 －

## 学校と保護者や地域住民の皆様は
## 児童生徒一人一人の健やかな成長を支える
## 共通の立場にあるかけがえのないパートナーです

### ◆ なぜこの取組を始めるのか

令和８年 10 月１日から「カスタマーハラスメント」防止措置が、学校設置者を含む事業主の義務となります。また、東神楽町でも「東神楽町職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し公表されました。

このことを受け、町教育委員会は令和８年９月から、町立の小学校と中学校に本対応に関する措置を適用することとし、教職員の就業環境と児童生徒の教育環境を守り、皆様とのより良い関係を築くことを目指します。

### ◆ 私たちが大切にすること

１．保護者や地域住民の皆様は教育上の重要なパートナーです。
２．相談は傾聴・受容・共感を基本にお聞きします。
３．学校側の対応が原因となっている場合にも十分留意します。
４．社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れは真摯に対応します。

### ◆「許容される範囲を超えた言動」とは

学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような過剰な要求や苦情です。

**≪学校現場での一例≫**

| | |
|---|---|
| 教育活動と無関係な要求 | 教職員の私生活に関する要求 |
| 範囲を著しく超える要求 | 学校外での行動や公園での遊び方への監視の要求 |
| 対応困難・不可能な要求 | クラス替えや担任の変更・退職を求めること |
| 身体的・精神的な攻撃 | 殴る・蹴る、SNS 投稿や自宅訪問の示唆、無断撮影・録音 |
| 威圧・執拗・拘束的言動 | 大声での威嚇、何度も家庭訪問要求、長時間の校内居座り |

**≪判断の考え方≫**

言動の目的、経緯や状況、態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、行為者との関係性などを総合的に考慮します。

判断の目安は、社会一般的に就業するうえで看過できない程度の支障が生じたと感じる言動であり、強い苦痛を与える態様であれば１回の言動でも該当し得ます。

**具体例で言うと…**

・担任の指導に納得がいかないという訴えだけに留まる → 該当しません
・発言内容を問わず担任に怒鳴りつける → 威圧的な言動に該当
・要求に応じるまで居座る、勤務時間外の面会強要 → 拘束的な言動に該当

## ◆ ご相談・面談の進め方（ご承知ください）

≪**運用方針**≫　落ち着いてお話を伺うため、次のとおり運用します。

| 項目 | 学校の運用 |
|---|---|
| 面談日程 | 事前に日時を決め、平日の放課後など学校運営に支障ない時間帯とします。 |
| 事前連絡 | 日程調整時や面談冒頭に所要時間と終了予定時刻をお伝えします。 |
| 面談時間 | １回の面談・電話は原則 30 分を目安に、１時間程度までとします。 |
| 時間超過 | 時間内に終わらない場合は改めて日程を調整します。 |
| 複数対応 | 可能な限り複数名の教職員で対応します。 |
| 面談記録 | 正確な記録のため、お伝えしたうえで学校管理の機器で録音します。 |
| 授業中 | 対応可能な時間をお伝えし、折り返しの日時を約束して一旦終了します。 |
| 時間外 | 原則、勤務時間（8:00～16:30）以外の対応は行いません。 |

※録音は、事実関係を正確に記録し、教職員の就業環境を守るために業務上必要な措置として行うもので、仮に面談対象者が承諾されなくても記録します。

※記録データは個人情報の取扱いに留意し、機微な情報を含め適切に管理します。

## ◆ 大切なご相談は、真摯に対応します

次の事項そのものは、30 分の目安によらず必要な時間を確保します。

・児童生徒の生命または身体の安全に関わる事項
・いじめの申出、相談または法に基づく調査
・児童虐待に関する情報提供その他児童福祉に関する事項
・特別支援教育、合理的配慮の提供または就学に関する相談
・緊急を要する連絡

※教職員の負担及び児童生徒への対応に配慮し、複数回に分ける場合があります。

## ◆ 皆様への４つのお願い

| | |
|---|---|
| 適切な表現・声量 | 怒鳴るなどの行動はお控えください。 |
| 適切な時間内の面談 | 面談は定時内に、過度に長時間の拘束はお控えください。 |
| 適切な要求 | 学校ができないこともあることをご理解ください。 |
| SNS での拡散 | 先生や児童生徒を傷つける SNS 投稿はお控えください。 |

## ◆ 悪質な事案には、毅然と対応します

学校での対応で収束しない悪質な事案は、校長が町教育委員会へ報告し、町教育委員会が次の措置を検討します。

｜**警察への通報**｜**警告文の発出**｜**文書でのやり取りへの切替え**｜**学校への出入り禁止**｜
｜**町顧問弁護士による代理**｜**仮処分命令の申立て**｜

なお、暴行・傷害・脅迫などで身体・生命に危険が及ぶ緊急時は、躊躇なく学校から直接 110 番通報します。

≪**文部科学省**≫

学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン