

杉戸町立小・中学校における学校と保護者・地域住民等との より良い関係構築のための基本方針

1 目的

本方針は、杉戸町立小・中学校の教職員（以下「教職員」という。）の人格が尊重され、教職員が十分な勤務能率を発揮するとともに、学校の円滑な運営を確保し、働きやすい良好な勤務環境づくりを促進することを目的とします。なお、本方針における「教職員」には、非常勤職員、会計年度任用職員を含み、本方針の保護対象には、これらの教職員に加え、学校教育活動又は学校運営に直接関係する業務に従事する委託事業者の従業員等も含まれます。

2 基本的な考え方

- (1) 学校及び教育委員会は、保護者や地域住民等を児童生徒の健やかな成長を支える重要なパートナーと捉え、日頃から対話を重ねるとともに、寄せられる要望や意見に丁寧かつ真摯に対応し、信頼関係の構築に努めます。
- (2) 一方で、教職員に対するカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当する行為に対しては、教職員の尊厳を守るとともに、適正な教育活動を維持するため、組織一丸となって毅然とした態度で対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

学校現場におけるカスハラの定義は、次の3つの要素を全て満たすものとします。

- (1) 保護者、地域住民、その他の学校関係者等（以下「保護者等」という。）から教職員に対する言動であること。
- (2) 教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、当該言動の内容又はその手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超えるものであること。
- (3) 当該言動により、教職員の就業環境が害されるものであること。

本方針における「保護者等」とは、学校に関わる全ての者を指し、その言動の手段は、対面、電話、書面、連絡帳、インターネット等を問いません。また、客観的に見て社会通念上許容される範囲で行われた要望や苦情、障害者差別解消法等に基づく合理的配慮を求める言動や建設的対話自体は、カスハラには該当しません。なお、児童生徒の教育環境や学校運営への影響についても、具体的な対応を判断する上で重要な要素として考慮します。

4 校長の責務

- (1) 校長は、教職員がその能率を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保するため、カスハラの予防に努めるとともに、事案が発生した場合は組織として対応する体制を確立し、迅速かつ適切に対処します。また、事案の解決にあたっては、必要に応じて教育委員会と密接に連携し、学校としての報告や相談を適切に行います。
- (2) 校長は、カスハラに関する苦情相談、事実関係の確認及び事後対応に当たり、相談者等のプライバシーを

保護するため必要な措置を講じます。また、教職員が苦情相談、事実関係の確認への協力又は実際の相手方対応を行ったことを理由に、職場において不利益な取扱い(同僚等からの誹謗・中傷を含む。)を受けることがないよう、必要な措置を講じます。

5 教職員の責務

- (1) 教職員は、自らもカスハラ又はそれに類する言動を行ってはならず、業務委託事業者等の就業者に対しても、その立場に配慮し、過度な要求や威圧的な言動を行いません。
- (2) 教職員は、日頃から保護者等との適切なコミュニケーションによる信頼関係の構築に努め、自らの言動について日常的に省察し、適切な対応を行います。
- (3) 教頭は、カスハラが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、カスハラに関する苦情の申出及び相談が教職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処します。

6 校内対応体制の整備

学校における迅速な初期対応と組織的対応を確立するため、各小・中学校に次の体制を整備します。

(1) カスタマーハラスメント防止推進員

校長は、所属教職員の中からカスタマーハラスメント防止推進員(原則として男女各1名)を指名し、苦情相談への対応や校内への意識啓発にあたさせます。

(2) 学校問題対策委員会

校長は、教頭やカスタマーハラスメント防止推進員等による校内委員会を設置(または既存の校内組織を活用)し、教職員から相談のあった事案の事実関係の確認及び学校としての対応方針の決定を組織的にを行います。

7 組織的対応の原則

- (1) 校長は、カスハラが疑われる行為に対して担当者個人に抱え込ませず、複数人で対応することを原則とします。
- (2) 丁寧な説明や回答を尽くしているにもかかわらず、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や拘束等の言動が継続する場合は、組織的な判断に基づき、相手方に対して警告を行う、又は対応を終了(打ち切り)します。
- (3) 具体的な対応基準、手順及び対応話法等については、教育委員会が別に定める「対応マニュアル」に基づき実施します。
- (4) カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、当該保護者等に関係する児童生徒が不利益を受けたり、その教育環境が害されたりすることのないよう、十分に配慮します。

8 悪質な事案に対する措置

校長は、警告等に従わず、悪質なハラスメント行為により教育活動の適正な遂行を著しく阻害する行為者に対し、教育委員会と緊密に連携の上、必要に応じて警察への通報、警告文の発出、退去要求、来校方法や連絡方法の指定、学校施設への立入りの制限等の措置を講じます。また、法的な判断を要する場合は、教育委員会と連携の上、必要に応じて弁護士等の専門家への相談を検討します。

9 教育委員会の支援

教育委員会は、学校のみでは解決が困難な悪質な事案が生じた場合、学校からの要請に応じて、専門的な助言の提供や関係機関との調整など、必要な支援を組織的にを行います。

10 教職員のメンタルヘルスケア

校長及び教頭は、カスハラを受けた教職員への積極的な声かけを実施し、メンタル不調の兆候がある場合は、本人に寄り添いながら、各種相談窓口等の活用を促すなど、適切なケア及び支援に努めます。

11 周知及び啓発

- (1) 校長は、本方針及び別に定める対応マニュアルについて、所属教職員への周知徹底を図り、対応力の向上に努めます。
- (2) 教育委員会及び学校は、本方針をホームページ等を通じて保護者や地域住民に広く周知し、お互いの尊厳を尊重し合える健全な教育環境の構築に向け、理解と協力を求めます。

12 他の事業主との協力

教育委員会及び学校は、他の事業主からカスハラ事案に係る事実関係の確認その他雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、関係法令及び個人情報の取扱いに留意しながら、必要な協力を行うよう努めます。また、当該協力に伴う事実関係の確認等に協力した教職員が、そのことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう配慮します。

(適用日) 本方針は、令和8年10月1日から適用する。