

盛岡市教育委員会カスタマーハラスメント対策ガイドライン（概要）

1 はじめに

学校と保護者や地域住民等は、いずれも児童生徒等一人一人の健やかな成長を支えるという共通の立場に立つものです。学校は、保護者や地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら、教育活動の一層の充実を図っていくことが重要です。

一方で、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱え、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大が大きな課題となっています。近年では、保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっていきます。学校のみならず、市教育委員会や関係機関が連携し、組織的に対応していくことが求められます。

そこで、学校において、児童生徒を中心に据えた教育を推進できるよう、「盛岡市教育委員会カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定しました。

2 基本方針

わたしたち教職員は、常に児童生徒の視点に立ち、児童生徒一人一人の可能性を伸ばし、自ら学び、共に生きる未来を創る人の育成を念頭に行動し、より質の高い児童生徒本位の教育を推進します。

一方で、保護者や地域住民等からの要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた教職員への暴力・暴言、教職員の人格否定など、教職員に身体的・精神的な苦痛を与えるものがあり、これらは職場環境の悪化を招くだけでなく、教育の低下にもつながる問題です。

市教育委員会は、学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のため、保護者や地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動には毅然とした態度で対応し、教職員を保護するための支援に努めます。教職員がこれらの行為を受けた際は、所属内で共有し、所属長に報告し、組織として対応するものとします。

3 基本的な考え方

(1) 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のために

学校は、児童生徒等を中心に据えて教育活動を行います。この活動を行うに当たって、保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーであることを認識し、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

また、教職員は日頃から保護者や地域住民等との対話を重ね、協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが大切です。

市教育委員会や学校に寄せられる保護者・地域住民等からの意見や要望は、学校運営や教育活動の向上につながる貴重なものであることから、市教育委員会や学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かすように努めます。

(2) 学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に対して

一方、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、教職員の心身の健康や勤務環境に悪影響を及ぼし、教育活動や学校運営に支障を生じさせるものです。

市教育委員会は、学校が保護者・地域住民等との信頼関係を大切にしながら、教職員が安心して能力を発揮できる職場環境を守るとともに、子どもたちの学びを支えるため、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対して組織として毅然と対応します。

また、教職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、公務内外を問わず高い倫理観を持って行動します。

4 社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義

次の3つの要素を全て満たすものをいいます。

- (1) 保護者や地域住民等からの言動であること
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- (3) 教職員の就業環境が害される言動であること

※ 本ガイドラインにおいて、カスタマーハラスメントを「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と定義して記載します。

5 対象となる言動の判断基準

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断に当たっては、次の点を基準とします。

- (1) 要求内容に妥当性はあるか
- (2) 教職員の就業環境が害されるかどうか

6 社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する行為の例

社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する行為の例として、以下のようなものが想定されます。

- (1) そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
- (2) 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- (3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (4) 相当性を欠く賠償要求
- (5) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (6) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- (7) 威圧的な言動
- (8) 継続的、執拗な言動
- (9) 拘束的な言動

7 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応原則

市教育委員会や学校は、保護者・地域住民等から寄せられる意見や要望について、その内容や背景を十分に確認し、教育委員会や学校として説明責任を果たしながら、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当すると認められる行為があった場合には、複数の職員や教職員による対応や事案の組織内共有など、組織として対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然と対応するとともに、悪質と判断される場合には、警察その他の関係機関及び弁護士等の専門家と連携し、必要な対応を行います。