

【保護者・地域の皆様へ】学校と保護者・地域住民等との より良い連携と適切な対応に関するお願い

～子どもたちの健やかな成長と安心・安全な教育環境のために～

学校法人石川義塾

日頃より、本校の教育活動に対し、ご理解とご協力をいただき心より感謝申し上げます。

学校と保護者の皆様は、子どもたちの健やかな成長や豊かな学びを共に支え合う「大切なパートナー」です。子どもたちが毎日安心して学校生活を送り、質の高い教育を受けられるようにするためには、保護者の皆様と教職員が互いに敬意を払い、信頼関係に基づいた良好なコミュニケーションを保つことが不可欠です。

また、令和7年6月に公布された「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部を改正する法律」（令和8年10月1日施行）等により、カスタマーハラスメントへの対応が事業主に義務付けられたことを受け、本校におきましても、保護者の皆様からのご意見やご相談を真摯に受け止めつつ、教職員が心身ともに健康で安心して教育活動に専念できる環境づくりを進めることが極めて重要であると認識しております。

つきましては、お互いに気持ちよく、円滑な協力関係を築くため、以下の通り本校の対応方針とお願いについてお知らせいたします。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. ご意見・ご相談に対する学校の基本姿勢

丁寧な傾聴と対応

学校生活や学習、友人関係等に関するご不安やご相談につきましては、速やかに事実確認を行い、誠意を持って対応いたします。

組織による対応

いただいたご意見・ご要望は、担任一人で抱え込まず、学年主任や管理職（校長・教頭）をはじめとする学校全体で共有し、組織として適切に対応いたします。

2. 教職員との連絡・面談等に当たってのお願い

- ①お電話やご訪問によるご相談・お問い合わせは、原則として教職員の勤務時間内（平日）にお願いします。授業中や非常時などを除き、勤務時間外のお電話等への対応は差し控えさせていただきます。
- ②面談等は事前にご連絡をいただき、日時を調整の上でお越しいただきますようご協力をお願いします。平日の放課後に30分程度を目安とさせていただきます。（状況に応じ60分程度まで）
- ③複数名の教職員で対応することを基本とし、内容は学校内で組織として共有、対応をします。
- ④行き違いを防ぎ、正確な事実確認と校内共有を行うため、面談・お電話の際には記録（メモ等）を作成いたします。また、必要に応じてあらかじめお伝えした上で会話を録音させていただく場合があります。
- ⑤教職員との面談等に弁護士等の専門家が同席することや教職員に代わって話をさせていただくことがあります。
- ⑥長時間にわたる電話や、同様の内容での頻繁なご連絡等については対応をお断りすることがあります。

3.お控えいただきたい言動（過度・不当な行為）について

ほとんどの保護者、地域住民の皆様には日頃より温かくご協力いただいておりますが、万が一、以下のような社会通念上許容される範囲を超えた言動（いわゆるハラスメント行為等）が見られた場合には、子どもたちの教育環境や他の保護者・教職員の安全を守るため、対応をお断り・中止させていただくことがございます。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

（参照：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 文科省）

(a) そもそも要求に理由がない・学校における教育活動と関係のない要求	・性的な要求をすること ・教職員の家庭や私生活に関する要求をすること ・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸し出し要求や無断使用
(b) 学校の教育活動及び運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの	・学校外の生徒の活動の監視を要求をすること ・学校外のことに対する苦情や対応の要求をすること ・家庭内問題の解決要求や個人の物品の購入依頼など ・部活動や学校行事の活動中止の要求 ・生徒の交通を制限したり妨げるような要求
(c) 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求	・クラス替えを要求すること ・担任の変更、異動、辞任を執拗に求めること ・修学旅行の費用等について不合理な減額や免除を求めること ・生徒や教職員の個人情報を知るように要求すること ・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情
(d) 相当性を欠く賠償要求	・学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること ・成績の低下を理由に賠償請求をすること
(e) 身体的な攻撃（暴行・傷害）	・殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと ・物を投げぶつけること ・わざとぶつかること ・つばを吐きかけること
(f) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、強要等）	・大声で怒鳴る ・「SNS上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」などの危害をほのめかす発言 ・SNSへの教職員のプライバシーに係る情報の投稿 ・教職員を無断で撮影、録画、録音すること ・土下座の要求
(g) 威圧的な言動	・大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること
(h) 継続的、執拗な言動	・何度も電話し、要求を繰り返すこと ・家庭訪問を要求すること ・同様の質問を執拗に繰り返す ・同様のメール等を執拗に繰り返し送りつけること ・文書等での回答を強要すること ・勤務時間外や、教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること
(i) 拘束的な言動	・長時間にわたり校内や校内施設に居座り、教職員の業務を妨げること ・頻繁に長時間の電話をかけて教職員を拘束すること

4.万が一の際の組織的対応について

3のような言動により、教職員の安全が脅かされたり、円滑な学校運営や教育活動に著しい支障が生じたりすると判断した場合は、以下のような対応をとらせていただくことがあります。

- ・ **面談・お電話の中断**

お話の途中であっても、話し合いの継続が困難と判断した場合は、面談や電話を打ち切らせていただきます。

- ・ **窓口の変更**

対応窓口を担任から管理職（校長・教頭）へ一元化します。

- ・ **外部専門機関・警察との連携**

内容に応じて、教育委員会、スクールロイヤー（弁護士）、警察等の関係機関と連携し、法的・組織的に適切な措置（弁護士を通じた連絡、校内への出入り制限、警察への通報等）をとらせていただきます。