学校・保護者・地域との
より良い関係づくりのための指針

～学校・保護者・地域とのより良い関係づくりを目指して～

早鞆高等学校

【学校取り巻く環境の変化】

教育を取り巻く環境は、社会や経済の先行きに対する不確実性が高まっており、深刻さを増す少子化や社会の急速な変化の中で、学校・保護者・地域がそれぞれの役割を果たしつつ、相互に協力・連携・協働して生徒の教育に取り組むことが一層重要となっています。また、教員の長時間勤務を縮減し、生徒と向き合う時間を確保するための「働き方改革」も大きな課題となる中、本校では、保護者や地域の方から寄せられる意見・要望や相談に真摯に対応し、教育活動の改善に努めています。

一方で、学校が生徒の学びと健やかな育成を実現するためには、学校の経営方針や課題について保護者・地域に十分周知し、相互の信頼関係を強めていくことが不可欠です。

【本指針の位置付け】

本指針の策定は、改正労働施策総合推進法（いわゆるカスハラ防止法）によるカスタマーハラスメント対策の強化・義務化等を背景として、教職員の就業環境を守り、安心・安全な教育環境を維持することを目的としています。

本校においては、学校と保護者・地域はパートナーであるという認識のもと、多くの事案が対話によって解決されていますが、一部で社会通念を超える言動等が見られることもあります。そのため、組織的に対応するためのルールを定め、保護者や地域の方と共有するために本指針を整理しました。本指針は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、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」、山口県職員カスタマーハラスメント対応方針、東京都教育委員会ガイドライン等を参考に作成しています。

1 学校・保護者・地域とのより良い関係づくりを目指した対応方針

○ 3つの基本方針

1　学校・保護者・地域は、生徒の学びと成長を第一に考え、生徒の意思を尊重します。
2　学校・保護者・地域は、学校や生徒に関する課題について、相互理解を深めるため、コミュニケーションを密にします。
3　学校・保護者・地域は、生徒を育成する上で、互いに尊重し合い、それぞれの役割を踏まえて協力し、連携・協働します。

○ 5つの基本ルール

1　学校・保護者・地域は、生徒のために必要な情報の共有を図ります。
2　面談や相談等は、生徒のために対応すべき課題を明確にして行い、その解決に向けて学校として適切に対応します。
3　保護者や地域の方との面談や相談等は、時間や対応する教職員等を定めた一定のルールを基本に実施します。
4　課題の解決に向けて、福祉・医療・警察等の関係機関や心理・法律等の専門家とも連携して対応します。
5　学校が教育機関であることを踏まえ、生徒への模範となるよう、教職員や保護者等は社会通念に則った行動を徹底します。

○ 教職員が日頃から心がけておくべきこと

1　生徒の権利を尊重する視点と、傾聴・受容・共感の姿勢を基本に対応します。

2　事実及び根拠に基づき、分かりやすい言葉で、簡潔かつ丁寧に伝え、相互の認識に齟齬が生じないようにします。
3　意見・要望等を真摯に受け止め、生徒の成長を保護者・地域と共に考えていく姿勢を大切にします。
4　保護者等との対応の中で、解決に向けて悩んだり、困難な場面に遭遇したりした時には、一人で問題を抱え込まず、上司に相談の上、チーム学校の一員として対応するようにします。
5　学校内で情報を共有し的確に対応するため、記録の徹底と報告・連絡・相談を励行します。
6　教育現場にそぐわない不当な行為等がみられた場合は、教職員で連携して、速やかに制止します。
7　教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもちろん、勤務時間外であっても、自らの行動を律するようにします。

2 保護者や地域とのより良好な関係づくり

○ 保護者や地域との日頃からの関係づくり

1　保護者会のほか授業公開等の学校行事を通じた相互理解の促進を図ります。
2　学校への事務的な問合せや生徒に関する日常的な相談に対する丁寧で円滑なやり取りを心がけます。
3　学校評価委員会、育友会、地域自治会などを通じた協力や意見交換の実施を行います。

○ 様々な相談への対応

1　生徒に関する心配ごと等は、気軽に早めに相談してほしい旨、日頃から保護者に伝えておきます。
2　保護者からの相談等の際には、傾聴、受容、共感を基本に、丁寧に対応します。できるかぎり保護者の立場に立って、その考え方を理解することが大切です。
3　生徒の最善の学びと成長を考える観点から、本質的で実践的な解決の方法を、共に考え、示していく姿勢が大切です。

○ 教員の相談対応力の向上

1　学校を取り巻く状況が変化する中、教職員が適切に保護者・地域対応ができるよう、教職員一人ひとりの連携・折衝力を高めることが重要です。研修などを通じて、保護者等との相談対応力（丁寧な接遇等）の向上を図っていきます。

【教員としての資質の向上に関する指標（外部との連携・折衝力）】

- **若手教員（基礎形成期：教職経験年数１０年未満の教員）**
  課題に応じて、他の教員・保護者・地域・関係機関と円滑なコミュニケーションを図り、連携・協働を通じて解決に向けて取り組むことができる。
- **中堅教員（充実期：教職経験年数１０年～２０年程度の教員）**
  自身や学校の強み・弱みを理解し、他の教員・保護者・地域・関係機関との連携・協働を通じて、教育活動をより充実させることができる。
- **熟達教員（発展期：教職経験年数２０年以上の教員）**
  保護者・地域・関係機関からの要望等に対して、円滑かつ迅速な対応を図ることができる。

3 社会通念を超える要望等への対応（現状理解）

○ 学校で起こり得る社会通念を超える要望等

【社会通念上相当な範囲を超える対応の強要】

＜保護者から＞

- 教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求
- 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- 業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- 何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- 多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求
- 学校内の様子を許可なく撮影 など

＜地域から＞

- 休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求
- 生徒の登下校時の行動や公園での過ごし方など、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求 など

【合理性を欠く不当・過剰な要求】

＜保護者から＞

- 土下座をするよう要求、過度な謝罪の要求
- 評定の変更や内申点に関する不当な要求
- 担任の変更、異動、辞任を求める要求
- 公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求
- 教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求 など

＜地域から＞

- 学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用
- 生徒や教職員の個人情報を教えるように要求 など

○ カスタマーハラスメントの定義（「早鞆高等学校ハラスメントの防止に関する規程」第２条第２項より）

本指針において「カスタマーハラスメント」とは、保護者・卒業生・地域住民・取引先等の学校関係者による言動のうち、教職員が担う教育・学校運営の性質や状況を踏まえて、社会通念上許容される範囲を明らかに超え、教職員の就業環境を害するものをいいます。なお、学校への要望等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、本校への正当な意見や要望、建設的な提案等は原則として含まないものとし、これらを妨げるものではありません。本人の教育・育成をより良くするための建設的な意見や要望は、これまで通り真摯に受け止め、対話を重ねるものとします。ただし、形式上あるいは表面上において本人への正当な意見や要望、建設的な提案等であっても、その実質において不当・不相応であり本指針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合は、この限りではありません。また、障害のある生徒・保護者が不当な差別的取扱いの防止や、合理的配慮の提供を求めること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

○ 禁止される行為（「早鞆高等学校ハラスメントの防止に関する規程」第３条第３項より）

本校の規程（第３条第３項）に基づき、以下の行為を禁止行為として指定します。

- 要求に合理的な理由がなく、又は教育活動もしくは学校運営と全く関係のない要求
- 学校が契約、規程又は運営上想定している教育サービスの範囲を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
  ※ これらはSNS等によるものを含みます。
- 威圧的な言動

・ 継続的、執拗な言動
・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

○ カスタマーハラスメントの定義（参考）

県民・住民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

○ 著しい迷惑行為で勤務環境を害するもの（参考）

【著しい迷惑行為】：暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

【勤務環境を害する】：職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます 。

○ 行為類型の例（参考）

・ 身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、執拗な（継続的な）言動、拘束する行動、差別的な言動、性的な言動、個人への攻撃や嫌がらせ など。

4 社会通念を超える要望等への対応（具体的な行動）

○ 対応時の原則

保護者等とのコミュニケーションの中で、「社会通念上相当な範囲を超える対応の強要」や「合理性を欠く不当・過剰な要求」等の主張が繰り返される場合には、学校の業務に影響が生じる懸念があります。こうした状況においては、組織的に対応していくことが必要となります。

○ 社会通念を超える要望等に対する「対応時の原則」

【事前に面会日時を設定】

長時間の面談は、生徒対応など学校の業務に影響が生じる懸念があります。面談は、授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員や保護者等の双方が対応できる時間帯に設定します。

原則として、平日の放課後、30 分までを目安（状況に応じ 60 分まで）に対応します。

【複数人対応の徹底】

学級担任と学年主任等で役割分担を行うなど、2 人以上の教職員で対応します。

電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と対応したり、交代したりするなど、複数人が関与するようにします。

【記録の徹底】

やり取りの内容について、客観的に事実関係を記録することが大切です。また、記録の内容を管理職等と共有することが必要です。

お互いの発言を正確に記録するため、録音対応として、電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用します。録音する場合は、事前にその旨を案内します（電話では受電時の録音自動音声又は通話途中に口頭で案内）。

○ その他、苦慮する際の具体的事例

・ 保護者等が行為をやめず、業務に支障が生じると判断した場合、学校の危機管理規程・マニュアルに基づき、行為者に退去を要求します。
・ 保護者等が速やかに退去しない事態が想定される場合には、あらかじめ警備会社に連絡し、警備の要請を行います。

・ 退去要求を行っても従わない場合は、管理職等が判断の上、警察に通報します。
・ 暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報します。

○ 対応フロー

・ 社会通念を超える要望等があった場合の標準的な対応の手順です。状況により、話し合いの当初から管理職が中心となって対応したり、早い段階から専門家が関わったりすることが望ましい場合があります。現場の実態に応じ、柔軟な対応を検討します。

【要望の申し出】（最初の来校や電話の際は、日程調整のみに留めることを原則）

・ 授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要です。
・ 相談には、基本的に誠実に対応し、具体の内容により時間等を判断します。

【面談の対応（1～2 回目）】（2 人以上の教職員で対応）

・ 面談の内容を複数で聞き、相手の主張の傾聴、要望内容の特定、事実関係の確認（5W1H）などを実施します。

【面談の対応（3 回目）】（教頭・副校長等管理職が中心となって対応、弁護士相談の開始）

・ 回数が増える場合は責任のある立場として管理職が同席します。学校として対応可能なこと・困難なことの区分けを明確に伝えます。

【面談の対応（4～5 回目以降）】（弁護士や心理士等も同席、代理人対応の検討）

・ 専門家の知見を活用し、法的観点からの対応に重点化を図ります。状況に応じ弁護士が代理人として対応することを検討します。

【第三者による助言対応】

・ 解決に向けて、専門家（心理士・弁護士・医師等）で構成される第三者的機関への相談を打診します。

【対応の終了】

・ 真摯に対応したにもかかわらず業務に支障が生じると判断した場合は、当該行為の中止要請等の手順を踏み、対応を終了します。
・ 目安時間（差別・性的言動や違法行為は直ちに、長時間拘束は 30 分程度、暴言・威圧は 15 分程度）を考慮して対応を終了します。

5 社会通念を超える要望等への対応（事後対応）

管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員のメンタルヘルスケア等に取り組みます。

○ 教職員のメンタルヘルスケア等

【教職員のメンタルヘルスケア】

心理的負担を減らすために：「相手の言動は自分の責任ではない」と意識し、心理的負担を軽減させます。

一人で抱え込ませない：上司や同僚への早めの相談や、話し合う機会をつくり、職場全体で支え合います。

相談室等への案内：メンタル不調の兆候がある場合、相談室の案内や医療機関への受診を促します。

いわれのない誹謗中傷の削除：SNS 等への誹謗中傷には組織として毅然と対応し、プロバイダや運営者等への削除依頼等の措置を実施します。

【フォローアップ】

必要に応じたフォローアップ：対応終了後も生徒を中心とした関係性は続くため、生徒の様子の確認や保護者等への状況確認を行います。

事案の検証と共有：対応した事案の要因や課題を検証し、今後の対応に生かします。

5 参考資料

文科省ガイドライン

東京都教育委員会ガイドライン

山口県職員ガイドライン