

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

～ 「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は教職員の「元気」から。～

1 策定の経緯

近年、社会の変化に伴い、学校においては多様で複雑な課題を抱え、教職員に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が増大し、大きな課題となっています。また、保護者・地域住民等は、本来児童生徒の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、寄せられる相談や要望の中には、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おり、学校設置者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ています。

そのような中、令和8年10月1日に労働施策総合推進法の一部を改正する法律が施行され、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいた対応が事業主の義務として位置付けられました。また、文部科学省からは、保護者・地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動（いわゆるカスタマーハラスメント）への対応指針をまとめた「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」により、学校現場におけるカスタマーハラスメント防止対策が示されました。

本市においては、これまで「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」を学校教育指導の方針に掲げ、多様な教育課題の解決に向けて、教育委員会、小・中学校長会、青森市PTA連合会が一体となって取り組んできたことから、今般、「三者の総意」として、「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」を策定することとしたものです。

2 本方針におけるカスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

(1) 本方針におけるカスタマーハラスメントの定義

学校等において行われる保護者・地域住民等からの言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるもの。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

<社会通念上許容される範囲を超えた言動の例>

- 理由のない又は無関係な要求（私生活への介入、性的な要求など）
- 学校の範囲を著しく超える要求（児童生徒の学校外での行動監視の要求など）
- 対応が著しく困難・不可能な要求（クラス替えや担任交代の要求など）
- 相当性を欠く賠償要求（成績低下を理由とする賠償請求、教育活動と無関係な賠償請求など）
- 身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩くといった暴行、物を投げる、わざとぶつかるなど）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、暴言、土下座の強要、無断での撮影・録音・録画、SNSへの投稿など）
- 威圧的な言動（大声での教職員や周囲への威嚇、高圧的に自らの要求を主張するなど）
- 継続的、執拗な言動（度重なる電話、同じ質問の繰り返し、文書回答・謝罪要求の強要など）
- 拘束的な言動（長時間の居座りや不退去による業務妨害、頻繁かつ長時間の電話による拘束など）

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

学校は、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、以下の措置を講じます。

- (1) 管理職を中心に、組織的に対応します。
- (2) 面談に際しては、相手に断りを入れた上で録音等による対応を行います。
- (3) 学校での対応が困難な場合には、教育委員会と連携し、対応します。
- (4) 十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求め、又は電話対応を打ち切ります。
- (5) 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、警察に通報します。
- (6) 法的な検討が必要な場合には、教育委員会と連携し、スクールロイヤー（弁護士）等に相談します。
- (7) その他、必要な措置を講じます。

4 カスタマーハラスメントへの対策方針

教育委員会は、教職員を取り巻く環境整備のため、以下の措置を講じます。

- (1) 啓発チラシ（ポスター）の作成・配付、ホームページへの掲載等により、教職員や保護者・地域住民等に対し、本方針の周知・啓発に努めます。
- (2) 教職員のための相談体制（相談窓口）を整備します。
- (3) 事案発生後の適切な対応に資するよう対策マニュアルを策定するとともに、研修の充実を図ります。
- (4) 対応の実効性を確保するため、外部機関と連携し、支援体制の充実を図ります。
- (5) 相談者のプライバシーを保護するとともに、相談による不利益な取扱いを禁止します。
- (6) 保護者が抱える課題や児童生徒の障害特性、家庭・地域の学校への期待感に対する理解を深めるための取組に努めます。
- (7) 学校に物品・サービスを提供する事業主が雇用する労働者に対する言動についても注意を払います。

令和8年10月

青森市教育委員会

青森市小学校長会

青森市中学校長会

青森市PTA連合会