

印西市教職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本方針の策定に当たって

1-1 背景・目的

保護者や地域住民等は、児童生徒の健やかな成長を共に支える重要なパートナーです。学校及び印西市教育委員会（以下『市教育委員会』という。）は、保護者や地域住民等から寄せられる相談、意見、要望等の内容や背景を丁寧に受け止め、必要な説明や対応を行うとともに、自らの対応に改善すべき点がある場合には、これを是正し、教育活動や学校運営の改善につなげています。

一方で、暴言や威圧的な言動、不合理な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動が社会的な課題となっています。学校においても、このような言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼすだけでなく、児童生徒の安全・安心や教育活動の安定的な実施を妨げるおそれがあります。

こうした状況を踏まえ、市教育委員会は、教職員が安心して働き、児童生徒が安心して学べる環境を確保するため、本方針を定めます。学校及び市教育委員会は、正当な相談、意見、要望等には丁寧かつ誠実に対応しつつ、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、教職員個人に対応を抱え込ませることなく、学校及び市教育委員会が連携し、組織として毅然とした態度で対応します。

1-2 本方針の位置づけ

本方針は、関係法令及び国の指針並びに「印西市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を踏まえ、学校における保護者や地域住民等からの相談、意見、要望等への対応及びカスタマーハラスメント対策に関する基本的な考え方と取組の方向性を示すものです。

学校と保護者や地域住民等は、児童生徒の成長を共通の目的として、継続的に関わり、協力して教育活動を支える関係にあります。本方針では、こうした学校教育の特性を踏まえて運用するものとします。

また、本方針は、本市における各種ハラスメント防止や不当要求行為対応に関する制度と連携して運用します。

2. カスタマーハラスメントとは

2-1 カスタマーハラスメントの定義

「保護者や地域住民等」とは、児童生徒の保護者や家族、地域住民、学校施設の利用者、学校教育活動の関係者等、学校の業務に関係を有する者をいいます。

「教職員」とは、印西市立小中学校に勤務する全ての職員をいいます。

「カスタマーハラスメント」とは、保護者や地域住民等の言動であって、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をいいます。対面での言動のほか、電話、電子メール、SNS 等によるものも含まれます。

学校及び市教育委員会は、その言動がカスタマーハラスメントに該当するかどうかについて、申出や要求内容、その手段や態様、経緯、頻度・継続性、学校及び市教育委員会の対応状況、教職員の心身の状況や業務への影響等を踏まえ、組織として総合的に判断します。要求内容に妥当性が認められる場合であっても、その実現を求める手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。また、その内容や態様によっては、1 回の行為であっても該当する場合があります。

なお、保護者や地域住民等からの相談、意見、要望等の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。学校及び市教育委員会に対し、説明や改善を求める正当な申出や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮など法令上の正当な申出はカスタマーハラスメントに該当しません。

2-2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、次のようなものがあります。

なお、以下は例示であり、2-1 の定義に照らして総合的に判断します。

(1) 身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為、机や備品を叩く行為その他身体に危害を及ぼすおそれのある行為

(2) 精神的な攻撃

暴言、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動、脅迫、過度な叱責、土下座の要求等

(3) 拘束的な行為

長時間の居座り、長時間にわたる電話、執拗な問合せ、反復的な来校等により教職員を長時間拘束する行為

(4) 不当な要求

制度上又は業務上対応できない措置の要求、過度な謝罪の要求、金銭や特別な便宜の要求、必要な説明を行った後も合理的な理由なく担任変更やクラス替え等を繰り返し求める行為、学校の責任範囲を著しく超える対応を求める行為等

(5) 揚げ足取り又は反復的な言動

発言の一部を執拗に取り上げる行為、必要な説明を行った後も同様の主張や要求を繰り返す行為等

(6) 無断撮影、録音、録画又は公開

教職員や校内の様子を無断で撮影、録音又は録画する行為、それらをインターネット等で公開する行為

(7) インターネット上での権利侵害

SNS 等による誹謗中傷、個人情報への投稿、教職員を特定した攻撃その他名誉やプライバシーを侵害する行為

(8) 差別的、性的又は私生活に関する言動

属性に関する差別的な言動、性的な言動、容姿、家族又は私生活に関する不適切な言

動及び私的な電話番号、メールアドレス、SNS アカウント等の連絡先の開示を強要する行為

(9) その他業務運営に支障を及ぼす行為

前各号に掲げるもののほか、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の人格若しくは尊厳を害し、又は業務運営に支障を及ぼす行為

3. 学校及び市教育委員会としての対応方針

3-1 基本的な考え方

学校及び市教育委員会は、次の考え方に基づき、保護者や地域住民等からの相談、意見、要望等に対応します。

○ 保護者や地域住民等への丁寧かつ誠実な対応

保護者や地域住民等から寄せられる相談、意見、要望等について、その内容や背景を丁寧に確認し、必要な説明や対応を行います。自らの対応に改善すべき点がある場合には、これを是正し、教育活動や学校運営の改善につなげます。

○ カスタマーハラスメントへの毅然とした対応

暴言や威圧的な言動、不合理な要求、長時間の拘束、SNS 等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動については、教職員の人格や尊厳を守る観点から、学校及び市教育委員会が連携し、組織として毅然とした態度で対応します。

○ 教職員個人に抱え込ませない組織的対応

教職員が一人で判断や対応を抱え込むことのないよう、管理職への早期の相談・報告、複数の教職員による対応、市教育委員会との連携を徹底します。カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合も、組織として対応を検討します。

○ 教職員及び児童生徒の安全・安心と教育環境の確保

教職員の安全・健康及び良好な就業環境を確保するとともに、児童生徒が安心して学べる環境を守ります。保護者や地域住民等への応対を制限し、又は打ち切る場合にも、児童生徒に必要な教育や支援、連絡を継続できる方法を確保します。

3-2 カスタマーハラスメント等への取組

学校及び市教育委員会は、保護者や地域住民等との良好な関係の構築を基本としながら、教職員が安心して教育活動に従事できる環境及び児童生徒が安心して学べる環境を確保するため、カスタマーハラスメント及びそのおそれのある言動への対応に取り組みます。

そのため、未然防止、初動対応、組織的対応、専門的支援、事後対応及び再発防止の各観点から、学校及び市教育委員会が連携し、適切な対応体制の整備及び運用を図ります。

なお、具体的な対応手順、役割分担その他必要な事項については、別に定める対応マニュアル等により整理します。

3-2-1 未然防止

正当な相談、意見、要望等への適切な対応を行うとともに、カスタマーハラスメントの未然防止に取り組みます。

【主な取組】

- 基本方針等の周知
- 教職員研修の実施
- 相談体制及び環境整備

3-2-2 初動対応

保護者や地域住民等からの相談、意見、要望等に対し、内容や背景を丁寧に確認し、事実関係の把握に努めるとともに、早期に適切な対応につなげます。

【主な取組】

- 事実関係の把握
- 対応内容の記録
- 情報共有及び早期相談

3-2-3 組織的対応

教職員が一人に対応を抱え込むことのないよう、学校と市教育委員会が連携しながら組織として対応します。

【主な取組】

- 学校と市教育委員会の連携
- 対応方針及び役割分担の明確化
- 組織としての一貫した対応

3-2-4 専門的支援

事案の内容や状況に応じて、弁護士等の専門家や関係機関等と連携しながら対応します。

【主な取組】

- 弁護士等専門家の活用
- 関係機関等との連携

3-2-5 事後対応及び再発防止

事案への対応後も必要な支援を行うとともに、再発防止及び対応体制の改善に取り組みます。

【主な取組】

- 教職員への支援
- 児童生徒への配慮
- 事案の検証
- 再発防止及び対応体制の改善