

銚田市立学校における学校問題解決のための対応ガイドライン

学校と保護者や地域住民等は児童生徒等の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要である。学校に寄せられる意見、要望、相談等について真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要がある。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められる。

本ガイドラインは、全教職員の心身の安全と正常な教育活動の運営を守るため、組織の安全配慮義務を履行するための業務手順書である。

1 対象となる言動の定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、防止措置の対象となる言動は次のように整理される。

学校等（※１）において行われる、保護者や地域住民等（※２）の言動であって、教職員（※３）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（※４）もの

※１「学校等」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれる（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等）。

※２「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指す。

※３「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、銚田市教育委員会が任用する会計年度任用職員等の学校の運営を支える全ての職員を含む。

※４「教職員の就業環境が害される」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

2 目的

本ガイドラインは、以下の３点を達成することを目的とする。

- （１）教職員の心身の安全確保
- （２）正常な教育業務の運営維持
- （３）法的措置を視野に入れた客観的証拠の保全

3 電話対応の原則

電話は最も手軽な要求手段であり、業務妨害の契機となりやすい。そのため、その対応は厳格に管理する必要がある。「言った・言わない」のトラブルを防ぎ、教職員を保護するため、以下の原則を徹底すること。

(1) 協議・弁明の禁止

事務的な連絡（欠席連絡等）を除き、電話口での実質的な内容に関する協議・説明・弁明は原則として行わない。

(2) 「書面・対面」への移行

「正確を期すため、ご要望は学校代表メール等または書面でいただくか、後日設ける面談の場でお伺いします」と明確に伝え、速やかに通話を終了する。執拗な場合は「今後のご要望は書面または面談のみで承ります」と通告し、電話対応を打ち切る。必要に応じて、管理職が対応すること。

(3) 時間外対応の禁止

勤務時間外（または決められた電話受付時間外）の電話には一切対応しない。

(4) 通話時間の上限

1回の通話時間は15分を目安とする。時間を超過しそうな場合は、「業務に支障が出ますので、本日これで失礼します」等と明確に伝えて通話を終了する。

(5) 録音の徹底 ※録音機能が導入された場合。

やむを得ず応対する場合は、必ず録音を行う。通話開始時に「この通話は、内容の正確な記録のため録音させていただきます」と必ず告知する。

4 来校・面談時のルール

対面での対応は、教職員の安全確保を最優先とし、学校の管理運営のもとで実施する。来校面談は、事前の連絡・調整を経たうえで、以下のルールを適用する。

(1) 複数名対応の義務

面談は必ず2名以上で行い、担当者単独での対応は行わない。

(2) 場所と時間の指定

面談場所は学校が指定する応接室等に限定する。時間は原則30分以内とし、開始時に「本日は〇時までとなります」と明確に告知する。

(3) 録音の必須化

面談開始時に「本日の面談内容は、正確な記録と認識の齟齬防止のため、録音させていただきます」と必ず告知する。同意が得られない場合は、「学校の管理運営上、録音できない場合は本日の面談は実施できません」と説明し、面談を中止する。

5 暴言・威圧的言動への対処（警告と打ち切り）

教職員の人格や尊厳を損なう言動は一切容認しない。大声を上げる、机を叩く、威圧的な態度を取る、人格を否定する発言などが確認された場合、教職員の安全確保および学校運営の適正化の観点から、以下の段階的対応を行う。

(1) 第1段階（警告）

「大声を出す、机を叩く等の行為は、面談の継続を困難にします。おやめください。」

(2) 第2段階（中止通告）

「警告に従っていただけないため、面談は中止します。速やかにお引き取りください。」

(3) 第3段階（不退去への警告）

「お帰りいただけない場合は、警察へ連絡いたします。」

6 警察への緊急連絡基準

教職員の身体的安全が脅かされる場合や、学校運営が著しく困難となる事態においては、躊躇なく110番通報、または鉾田警察署へ連絡を行う。

(1) 不退去

面接終了を告げても退室しない。または勤務時間外まで校内に居座る場合。

(2) 身体的脅威

「表へ出る」等の暴力的な発言や、教職員の進路を妨害する、身体に危害が及ぶと判断される行為があった場合。

(3) 校内秩序の破壊

玄関や廊下等で大声等を上げ続けるなど、他の児童生徒の安全確保や授業運営に明白な影響が出ている場合。

(4) 不当要求の継続

学校の権限を越えた要求（特定の教職員の解雇等）を、警告後も執拗に繰り返す場合。

7 記録と報告の徹底

すべての対応は学校組織として行い、個々の教職員を守るためには、正確な記録と迅速な報告が不可欠である。以下の事項を必ず徹底する。

(1) 即時記録

対応後は、どのような些細な言動であっても記録する。記録内容は「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように（5W1H）」を基本とし、客観的な事実のみで記載する。主観的評価や感情的表現は含めない。

(2) 組織共有

担当者一人で抱え込まず、全ての対応内容および記録を必ず管理職に報告する。情報は学校全体で共有し、「個人対保護者」ではなく「組織対保護者」の構図を維持することが極めて重要である。