

真庭市教育委員会カスタマーハラスメント対応指針

1 目的

真庭市ではこれまで、学校・家庭・地域が、それぞれの立場から子どもたちの成長を支える当事者として、互いを尊重しながら信頼関係を築くことを大切にしてきました。

一方で、学校を取り巻く環境は複雑化しており、教職員は教育活動に加え、多様な対応が求められます。そのような中であっても、教職員が教育活動に邁進できる環境を整えることが、学校設置者（真庭市教育委員会）の重要な責務です。また、令和8年10月からは、カスタマーハラスメント防止措置が法令により事業主の義務とされ教育委員会にも必要な体制整備と対応が求められています。

本指針は、こうした法令上の要請を踏まえつつ、本市が大切にしてきた学校・家庭・地域の信頼関係をさらに深め、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整えるため、学校設置者としての基本姿勢と責務を明らかにするものです。

2 基本理念

（1）子どもを中心に置いた協働の推進

学校、家庭、地域は、それぞれの立場から子どもたちの成長を支える当事者です。子ども一人一人の健やかな成長を共通の願いとし、互いの役割を尊重しながら連携と協働による教育を推進します。

（2）対話と信頼に基づく関係づくり

学校と保護者・地域との良好な関係は、一朝一夕に築かれるものではありません。日頃からの挨拶や声掛け、情報共有を大切にし、不安や疑問が生じた際に気軽に相談できる関係づくりを進めます。こうした対話と信頼の積み重ねが、課題の複雑化や対立の深刻化を防ぐ基盤となります。

（3）教職員を支える教育委員会の責任

教育委員会は、学校が孤立することなく保護者や地域と向き合える環境を整えるとともに、教職員が安心して教育活動を行えるよう支援します。

3 学校（教職員）における取組

（1）日常的な対話と信頼関係づくり

- ・子どもたちの学びや成長の様子を積極的に発信する。
- ・保護者や地域からの相談や質問に丁寧に耳を傾ける。
- ・不安や疑問を早い段階で共有できる関係づくりを進める。
- ・コミュニティ・スクールや地域学校協働活動等を通じて、地域とのつながりを大切にした学校づくりを進める。

（2）組織的な対応

- ・相談や要望への対応を特定の教職員個人に任せない。

- ・管理職を含めた組織として対応する。
- ・学校のみでの対応が困難と判断される場合は、速やかに教育委員会へ相談する。

4 学校設置者の責務

- (1) 対話と信頼関係を支える環境整備
 - ・教職員が子どもや保護者と丁寧に向き合う時間と環境を確保する。
 - ・学校・家庭・地域の連携を支える取組を推進する。
- (2) 学校を支える相談・支援体制の整備
 - ・学校が早期の段階から相談できる体制を整備する。
 - ・学校のみで判断や対応を抱え込まないよう助言・支援を行う。
- (3) 組織的な対応と責任の共有
 - ・学校のみでの対応が困難な事案については、教育委員会が主体的に関わる。
 - ・対応の限界に関する判断を学校だけに委ねない。
 - ・必要に応じて対応窓口を教育委員会へ移行する。
- (4) 専門的支援
 - ・スクールロイヤー、警察、福祉機関その他関係機関と連携する。
 - ・教職員の安全確保及び心身の健康保持に努める。
- (5) 相談体制及び相談者保護
 - ・相談窓口を整備し、教職員へ周知する。
 - ・相談者及び関係者のプライバシー保護に十分配慮する。
 - ・相談又は報告を行ったことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切な措置を講じる。

5 対応に関する基本的な考え方

保護者や地域住民から寄せられる意見、要望及び相談は、学校教育の充実や子どもたちの成長を支える上で重要なものです。

学校及び教育委員会は、厳しい意見や耳の痛い指摘であっても、子どもの最善の利益につながるものであれば真摯に受け止め、対話を通じた解決に努めます。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける言動、教育活動や学校運営に重大な支障を及ぼす行為については、学校のみで対応を抱え込むことなく、教育委員会が責任を持って対応します。

組織的対応を検討する主な事例

- ① 要求内容に関するもの
 - ・学校の責務の範囲を著しく超える要求
 - ・実現困難又は不可能な要求
 - ・不当な補償要求

② 言動の態様に関するもの

- ・暴力行為
- ・脅迫行為
- ・暴言又は人格を傷つける言動
- ・長時間の拘束
- ・執拗な要求
- ・SNS 等による誹謗中傷
- ・個人情報の拡散
- ・教職員又は児童生徒の安全を損なう行為

③ 判断に当たっての留意事項

判断は機械的に行うものではありません。要求の目的、経緯、背景、継続性、関係性等を総合的に考慮し、個別に判断します。また、保護者や地域住民からの正当な意見、要望及び改善を求める申入れについては、本指針の対象とするものではありません。

④ 悪質事案への対応

児童生徒及び教職員の安全確保のため、特に悪質な事案については、教育委員会が主体となって対応方針を決定します。

必要に応じて、警察、スクールロイヤーその他関係機関と連携し、組織的かつ毅然と対応します。

6 学校と教育委員会の連携による支援の流れ

Step1 学校の相談対応

- ・相談や要望を丁寧に受け止める
- ・学校内で情報共有する
- ・必要に応じて教育委員会へ相談する

Step2 学校と教育委員会による連携支援

- ・教育委員会による助言及び支援
- ・面談同席、関係機関との調整
- ・継続的な伴走支援

Step3 教育委員会による組織的対応

- ・事実関係の迅速な確認
- ・教職員の安全確保
- ・必要な関係機関との連携
- ・対応方針の決定

Step4 振り返りと環境改善

- ・教職員の心身のケア
- ・再発防止策の検討
- ・学校運営及び支援体制の改善