

学校・園のより良い教育環境を目指して
(ご理解とご協力のお願い)

熊本市教育委員会

子どもたちにより良い教育を提供し、健やかな成長を支えるためには、保護者や地域の皆さまと学校・園とが良好な関係を築き、ともに協力することが何よりも大切です。そのため、学校・園は、皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することに努めています。

一方、近年、教職員に対する暴力・暴言、威圧的な言動、過剰な要求その他の迷惑行為によって、教職員の業務に支障が生じたり心身の健康が害されたりする事態が全国的に問題となっています。こうした事態は、結果として子どもたちの教育を受ける権利を脅かすことにもなりかねません。

そこで、学校・園のより良い教育環境を保つために、ご意見・ご要望に際してのご配慮をお願いしたいと考えています。

ついては、以下の内容についてご協力をいただきますようお願いいたします。

- 面談は、あらかじめ日時を調整した上、原則として校内で実施します。
 - 面談は、原則として平日の放課後に実施させていただきます。
 - 面談時間は、1回当たりおおむね30分以内を目安とさせていただきます。
 - 面談の内容については、正確な記録と適切な対応のため録音させていただきます。
 - 学校・園への連絡は、原則として教職員の勤務時間内（8時15分から16時45分まで）にさせていただきますようお願いいたします。
- ※勤務時間は一例です。学校・園により異なりますので各学校・園へご確認ください。

なお、保護者や地域の皆さまからの意見、要望、苦情などの要求のうち、その内容や要求の手段・態様が、社会通念に照らして著しく不適切なものであって、教職員の勤務に支障を来すものを「カスタマーハラスメント」と決めました。

教職員が安心して子どもたちと向き合える環境を守ることは、子どもたち一人ひとりの学びや成長を支えるうえでとても大切です。そのため、万が一カスタマーハラスメントにあたるような行為が確認された場合には、以下の対応をとることとします。学校・園と保護者や地域の皆さまが協力してより良い環境をつくるため、ご理解のほどお願いします。

- ① 当該行為の中止を求め、応じていただけない場合は対応を打ち切ります。
- ② 状況や程度に応じて、警察その他の機関への通報又は相談を行います。なお、教職員の安全を守るため、暴力行為を受けた場合は直ちに警察に通報します。
- ③ 教職員に対する権利侵害が著しい場合や教職員の業務に著しい支障が生じた場合は弁護士に相談し、必要に応じて法的措置をとります。

※ カスタマーハラスメントの類型と具体例は裏面を参照してください。

保護者の皆さまとより良い関係が築けるよう、教職員も応対力向上に努めてまいります。ご意見やご相談は、先にお願した事項についてご理解、ご協力を賜りつつ、お気軽にお寄せください。

今後とも、学校・園の運営へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの種類と具体例

①要求内容が社会常識を逸脱しているもの

- 【例】・「〇〇を転校させろ」などの制度上不可能な要求を執ようにする。
- ・教職員に対し「土下座しろ」と要求をする。
 - ・登下校時の送迎など教職員の負担が著しく大きい行為を執ように求める。

②要求方法が社会常識を逸脱するもの

長時間の対応を余儀なくさせる行為

- 【例】・頻繁な来校又は電話により執ように苦情を言う。
- ・同じ内容の電子メールを何通も送信する。
 - ・十分な説明後も繰り返しの対応をさせる。
 - ・会議室や職員室に居座り続け、同じ要求を繰り返す。

大声や暴言で責めたてる言動、脅迫的な発言

- 【例】・机を強くたたいて抗議する。
- ・教職員を大声で怒鳴りつける。
 - ・「無能だ」などと教職員の人格を否定する。
 - ・身体に危害を加えることをほのめかす。

暴行罪、傷害罪など犯罪が成立する可能性がある行為

- 【例】・殴る、蹴る、胸ぐらをつかむなど暴力をふるう。
- ・刃物などの凶器を示す。
 - ・学校・園側が退去を求めても応じず、施設内に居座り続ける。
 - ・無断で教室に侵入する。

その他合理性を欠く不当・過剰な要求

- 【例】・夜遅い時間に面談を求めたり、呼び出したりする。
- ・業務時間外や深夜にまで連絡を行い、回答を要求する。
 - ・「担任を代えろ」「クラス替えをしろ」などと執拗に要求する。
 - ・「要求が認められるまでこどもを登校させない。」と一方的に主張する。

③教職員の名誉やプライバシーを害する行為

- 【例】・SNSで教職員を誹謗中傷する。
- ・教職員とのやり取りを録画・録音し、SNSに投稿する。
 - ・学校・園内で許可なく撮影・録画する。

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。