

学校法人能美学園 星琳高等学校

保護者等からの過剰な苦情・不当な要求等に対する方針

学校法人能美学園(以下「本法人」という。)および星琳高等学校(以下「本校」という。)では、本年10月1日付で施行される「改正労働施策推進法」の規定、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」、および文部科学省「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」を順守するために、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求には毅然とした態度で対応し、教職員の安全と就業環境を守ることを目的として、本方針を定めます。

1. 本方針の対象となる言動の定義

本校等において行われる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「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動(以下「不当要求等」という。)」と定義します。

なお、「不当要求等」の典型的な例としては以下のものが挙げられますが、これらに限られるものではなく、個々の状況に応じて総合的に判断します。

- ① そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
(例:性的な要求をすること、教職員の家庭や私生活に関する要求をすること)
- ② 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
(例:生徒の学校外での行動などに対する監視を要求すること、明らかに学校の責務とは言えない要求をすること)
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
(例:学校納入金等の不合理な減額や免除を求めること、クラス替えや担任の変更・退職を求めること)
- ④ 相当性を欠く賠償要求
(例:学校における教育活動と無関係である不当な賠償要求をすること、成績の低下等を理由に賠償を要求すること)

⑤ 身体的な攻撃

（例：殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと、物を投げつけること、わざとぶつかること、つばを吐きかけること）

⑥ 精神的な攻撃

（例：教職員に対して脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等をする事、SNS 等上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする事、教職員を無断で撮影・録画・録音すること）

⑦ 威圧的な言動

（例：大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること、声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること、入れ墨等を見せながら威嚇すること）

⑧ 継続的、執拗な言動

（例：何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること、同様の質問を執拗に繰り返し文書等での回答を強要すること、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること、勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること）

⑨ 拘束的な言動

（例：長時間にわたる校内での居座りにより教職員の業務を妨げること、頻繁に長時間の電話をかけて教職員を拘束すること、校内施設からの不退去や不当な居座りをする事）

2. 対応方針

(1) 不当要求等が発生した場合には、以下の通り対応します。

- ① 教職員は学校管理職（相談窓口）へ直ちに報告し、その場の対応方針について指示を仰ぐ。
- ② 可能な限り教職員を一人で対応させず、必要に応じて当該教職員に代わり学校管理職等が対応する。
- ③ 保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音を行う。また、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、個人情報を適切に取り扱う。
- ④ 教職員から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たり電話を切ったりする。
- ⑤ 学校での対応が困難な場合においては、本法人の担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。

⑥ 必要に応じて法的な対応を検討する。

(2) 特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。

① 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、直ちに警察へ通報する。

② 警告文を発出する。

③ 面談や電話ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。

④ 校内への立ち入り・出入りを禁止する。

⑤ スクールロイヤーや顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

3. 発生後の措置等

(1) 教職員から不当要求等に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認します。

(2) 不当要求等がなされ、その結果教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮・メンタルヘルスケア等の措置を適正に行います。

(3) 教職員からの相談への対応又は不当要求等に係る事後の対応に当たっては、関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

(4) 事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、再発防止に向けた必要な措置を講じます。

(5) 教職員が不当要求等に関して以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いをしません。

・不当要求等に関して相談をしたこと

・事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと

・都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと

・調停の出頭の求めに応じたこと

4. その他

(1) この方針に示されていない事柄については、事実関係等を考慮しながら、弁護士、警察等の専門家と相談して対応方針を決定する。