

むつ市立学校 教職員の就業環境確保に関する指針

～安心して働ける環境づくりと児童生徒等の教育環境の確保のために～

はじめに（趣旨）

学校と保護者や地域住民等は、いずれも児童生徒等の教育環境を向上させ、質の高い教育活動を進めるという共通の目的を有する。保護者や地域住民等から学校に寄せられる意見、要望、相談等については、クレームとして否定的に捉えるのではなく、その背景にある思いをくみ取り、学校の対応を振り返りながら、改善すべきところは誠実に対応することが重要である。

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。

教職員の就業環境を守ることは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることに寄与する。むつ市教育委員会は、この趣旨を踏まえ、この指針を定める。

第1章 目的及び位置づけ

この指針は、改正労働施策総合推進法及び「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、むつ市立学校において、保護者や地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動を防止し、教職員の就業環境を守るため、むつ市教育委員会（以下「教育委員会」という。）が講ずる措置を定めるものである。

この指針に定めるもののほか、対象となる言動の該当性の判断、講ずべき措置の具体的な内容及び運用については、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」（以下「ガイドライン」という。）及び青森県教育委員会「保護者や地域からの要望等への対応の手引き」（以下「手引き」という。）によるものとする。

学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことを前提とする。

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ものとする。

第2章 対象となる言動の定義

2-1 定義

対象となる言動とは、学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いう。

対象となる言動には、対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上

において行われるものも含まれる。一方、保護者や地域住民等からの意見・苦情等の全てが対象となるわけではなく、社会通念上許容される範囲で行われたものは、この指針の対象には当たらない。

2-2 判断の考え方

言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうかは、言動の目的、行われた経緯や状況、態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、行為者との関係性などに着目し、総合的に判断する。この判断に当たっては、教育委員会又は教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意し、まずは、誠意をもって対応する。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。ことに留意する。

2-3 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のものがあるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行う。

- ・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
- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動

第3章 各関係者の責務

教育委員会は、対象となる言動について、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深める。

学校管理職は、対象となる言動に起因する問題に対する関心と理解を深め、教育委員会の講ずる措置に協力するとともに、相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、必要な対応を迅速かつ適切に行い、教育委員会に適切かつ正確に報告した上、指導・助言や協力を仰ぐ。

教職員は、対象となる言動に対する関心と理解を深め、教育委員会及び学校管理職の講ずる措置に応じるとともに、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払う。

第4章 教育委員会が講ずる措置

4-1 方針の明確化及び周知・啓発

教育委員会は、事案が発生する以前から、対象となる言動には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化し、学校管理職を含む教職員に対し、その方針及び対象となる言動の内容と対処方法について周知・啓発する。

教職員に対する周知・啓発は、方針及び対象となる言動の内容の周知・啓発を目的とした研修・講習等の実施により行うものとし、既存のマニュアルがある場合には、それに記載する。

保護者や地域住民等に対しては、パンフレット、ホームページ等の広報又は啓発のための資料等に、対象となる言動の内容、発生の原因や背景並びに教育委員会の方針を記載し、配布等する。

周知・啓発を行うに当たっては、まず保護者や地域住民等からの相談・要望等に対しては、学校が真摯に対応し、信頼関係を構築することが前提として重要である点にも留意する。

4-2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

教育委員会は、教職員からの相談に適切に対応するため、相談窓口を設置し、周知しておく。既存の窓口を活用する場合であっても、相談窓口としての位置づけを明確化し、周知する。

相談窓口の担当者は、相談者の心身の状況を踏まえながら相談内容を丁寧に聴き取り、事案の状況を整理した上で、必要に応じて関係部署や支援策につなぐ。

相談窓口においては、対象となる言動が現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、対象となる言動に該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う。

4-3 事案発生後の迅速かつ適切な対応

教育委員会及び学校は、対象となる言動に関する相談の申し出があった場合には、速やかに事実確認をし、被害者に十分な配慮を取った上で、再発防止に努める。

事実確認、被害者への配慮及び再発防止の具体的な措置は、ガイドライン及び手引きによるものとする。

4-4 対応の実効性を確保するために必要な措置

教育委員会は、対象となる言動のうち特に悪質な事案への対処方法をあらかじめ明確にし、警察や弁護士等の外部機関との連携も含めて、対処が可能な体制を整備する。

特に悪質と考えられる事案への対処については、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」に示された以下の対処例を参考に、むつ市の実情に応じた対応を定めるものとする。

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する

- ・行為者に対して警告文を発出する
- ・行為者の電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える
- ・行為者に対して学校への出入りを禁じる
- ・顧問弁護士等に対応の代理を依頼する

4-5 青森県教育委員会の施策の活用

青森県教育委員会では、弁護士をスクールロイヤーとして委嘱し、法的な視点から指導助言等を行う法務相談体制を整備しているほか、学校管理職 0B 等をコーディネーターとして配置し、保護者や地域からの要望等への対応など学校現場に関するトラブル全般について相談を受け付けているため、必要に応じてこれらの支援を活用する。

4-6 上記の措置と併せて講ずべき措置

教育委員会は、相談窓口において相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、相談窓口担当者に必要な研修を行う。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれる。

教育委員会は、対象となる言動の相談等を理由として教職員が免職・解雇その他の不利益な取扱いを受けない旨について、教職員への周知・啓発を行う。

4-7 他の事業主の講ずる措置への協力

教育委員会及び学校は、他の事業主からカスタマーハラスメント事案に係る事実確認などに関する協力を求められた場合には、これに協力する。

第5章 望ましい取組

教育委員会は、方針の明確化等を行う際に、学校に勤務する職員以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等）に対する保護者や地域住民等の言動についても、同様の方針を併せて示すよう努める。なお、学校現場における他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主とは、例えば学校への納入業者や外部講師などが当てはまる。

教育委員会は、学校に勤務する職員が業務上、他の事業主が雇用する労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、学校に勤務する職員が当該労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮を行う。

教育委員会は、この指針に定める措置を講じる際に、必要に応じて、教職員の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努める。

また、教育委員会では、青森県教育委員会の令和8年度青森県学校における通話録音・告知機能導入促進事業補助金を活用して、市内全校への通話録音装置の導入を進めている。