

ご家庭・地域をはじめとする学園に関わる全ての方々と より良好な関係づくりに係るご要望・ご相談に関するガイドライン

1. はじめに

本学園の夢教育は、『七つの約束』を軸とした人間力向上を重要な目的とし、生徒の健やかな成長と充実した教育活動の実現に向け、保護者の皆様や地域の皆様との信頼関係を大切にしながら、日々の教育活動に取り組んでいます。

ご要望やご相談は、教育活動をよりよいものにしていくための大切なご意見として、真摯に受け止め、丁寧な説明と対話に努めます。

一方で、近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為である「カスタマー・ハラスメント(カスハラ)」が問題となっています。東京都では、令和 7 年(2025 年)4 月 1 日に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、行き過ぎた言動について、適切な対応が求められています。また、令和 7 年(2025 年)6 月には、事業主にカスタマー・ハラスメント防止のための措置を講じることを義務付ける改正労働施策総合推進法が成立し、令和 8 年(2026 年)10 月 1 日から施行されます。

本ガイドラインは、ご家庭・地域をはじめとする学園に関わる全ての方々と教職員の双方が互いの立場を尊重し、安心して対話できる関係を築くため、ご要望・ご相談への対応に関する本学園の基本的な考え方を示すものです。ご理解とご協力をお願いいたします。

2. 目的

本ガイドラインは、生徒の教育活動を円滑に行うとともに、教職員が安心して業務に専念できる環境を守るため、ご要望・ご相談に対する学園の基本的な考え方と対応の在り方をお伝えすることを目的とします。

3. 対象となる方・場面

本ガイドラインは、保護者(保護者に代わる方を含む)の皆様、地域の皆様、その他本学園にご要望・ご相談をされる皆様を対象とし、来校、電話、メール、書面、面談等のあらゆる場面に適用いたします。

4. 基本方針

本学園は、いただいたご要望・ご相談を幅広く受け止め、丁寧な説明と事実確認を行うよう努めます。なお、特定のご意見そのものを理由として結論を急ぐのではなく、個別の事情や事実関係、学園の説明・対応状況、これまでの経緯、今後の解決可能性等を踏まえ、学園としての対応方針を整理します。

一方で、教職員への過度な負担や安全上の懸念が生じるおそれがあると判断した場合には、適切かつ毅然とした対応を講じます。

また、いただいたご要望・ご相談の内容によっては、学園のみでの対応が困難である場合や、他の専門機関等による対応が適切である場合があります。その場合には、関係機関との連携等、事案に応じた対応を行います。

5. ご要望・ご相談への対応判断の観点

学園としては、次のような観点から、対応方法を必要があるかどうかを検討します。

- ・教職員の安全に配慮が必要な言動(威圧、暴言、脅迫、危険を感じさせる行為等)がないか
- ・ご連絡・ご来校の頻度や、対応に要する負担が過度になっていないか(短時間に集中して繰り返される等の状態を含む)
- ・ご要望の内容に合理性・必要性があるか 等

なお、教職員の安全に配慮が必要な言動が見られた場合には、学園からの退去を求める場合や、関係機関に相談・通報する場合があります。

6. 対応の流れ

まずは、担任または窓口にて対応します。

必要に応じて、上長(学年・担当部署等)が同席する又は連絡対応を引き継ぐ等の対応を行います。

その後、校内委員会において事実関係を整理し、学園としての今後の対応(連絡窓口の整理、面談の進め方等)を検討します。検討の結果、必要に応じて、弁護士等の専門家に同席いただく場合や、警察への相談・通報等を行う場合があります。

7. 記録と情報の取扱い

面談やご連絡の内容は、判断のために事実関係を整理する目的で、必要な範囲で録音等の記録をすることがあります。記録は、法令および本学園の個人情報の取扱いに関する方針に従い、適切に管理します。

8. ご理解・ご協力をお願い

学園としては、保護者の皆様のご不安やご意見を真摯に受け止め、可能な限り丁寧に対応します。

円滑な教育活動に、ご理解とご協力をお願いします。

[参考資料] 東京都教育委員会では都立校向けに以下の行動を社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や合理性を欠く不当・過剰な要求として例示しています。(東京都教育委員会『学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドラインを策定しました』より抜粋)

(社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や合理性を欠く不当・過剰な要求の例示)

- ・教育活動(授業内容、宿題の量、座席等)の細部に対する過剰な干渉や要求
- ・土下座をするよう要求
- ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- ・過度な謝罪の要求
- ・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ・評価の変更や内申点に関する不当な要求
- ・何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- ・担任の変更、異動、辞任を執拗に求める要求
- ・多項目に及び質問に対する書面回答の要求
- ・公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求
- ・学校内の様子を許可なく撮影
- ・教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求 など

(連絡・面談等に当たってのお願い)

- ①学校への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔をお願いします。
- ②面談等は、教職員と保護者等の双方であらかじめ調整した日時に行うことを原則とします。平日の放課後に 30 分を目安とします(状況に応じ 60 分まで)。
- ③複数の教職員で対応することを基本とし、相談内容等については学校内で組織として共有し、対応します。
- ④教職員との面談等に、教育委員会の職員や弁護士等の専門家が同席することや、教職員に代わって話をさせていただくことがあります。また、録音をさせていただくこともあります。
- ⑤御意見・御要望をいただいても、学校として対応できないことや、対応を他の専門機関等に任せる方が望ましいことがあることをご理解ください。
- ⑥長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁なご連絡等については、対応をお断りすることがあります。
- ⑦不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面談等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。