

東京学芸大学附属学校園

附属学校園と家庭等とのより良い関係づくりに関するガイドライン

令和8年7月

1 はじめに

令和7年4月に、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行され、教育も一つの産業として条例の対象となっており、国立大学法人東京学芸大学（以下「本学」という。）は、令和7年12月に「国立大学法人東京学芸大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を制定した。

この中で、「本学の教職員は、国立大学法人法に定める国立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋がりますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。」と規定している。

特に附属学校園においては、保護者等の方々からのご意見・ご要望等を受けることが多く、保護者等との方々と教職員が良好な関係を構築し、相互に尊重し合うことが不可欠であることは当然ながら、一方で、社会通念を超える要望等を受けた場合の対応方針を定め、健全な教育環境や職場環境を守っていくことも重要である。

このようなケースに対応するため、学校園として組織的に対応するためのルールを定め、保護者等の方々と共に共有しておくことが重要であるとの認識から、本ガイドラインを取りまとめた。

附属学校園は、教育実践研究及び教員養成を担う学校園として、教育活動への理解と協力を得ながら、子供たちの豊かな学びを支える環境づくりを推進していく。

2 基本的な考え方

(1) 子供の最善の利益

全ての対応は、幼児・児童・生徒の安全・安心及び健全な成長を最優先として行う。

(2) 相互理解と協働

学校園と保護者等は、幼児・児童・生徒の成長を支える重要なパートナーである。互いの立場を尊重し、誠実な対話を通じて信頼関係を構築する。

(3) 教職員の人格と教育環境の尊重

教職員に対する威圧的言動、人格否定、過度な要求等については、学校園として組織的かつ毅然として対応する。

3 学校園において組織的対応を要する事例

本学におけるカスタマー・ハラスメントとは、「学生・保護者・外部業者等の関係者が、正当な範囲を超えて教職員に対し不当な要求や暴言・威圧・過剰なクレームを行う著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義している。「国立大学法人東京学芸大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- ・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
- ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- ・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ・何度も電話やメールをして要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- ・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求
- ・学校園内の様子を許可なく撮影 など

合理性を欠く不当・過剰な要求

- ・土下座をするよう要求
- ・威圧的な謝罪の要求
- ・評定の変更や内申点に関する不当な要求
- ・担任変更や人事に関する過度な申出
- ・公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求 など

参考「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」

4 教職員の保護者等対応の基本的な姿勢

- ・日頃から、心配ごと等は気軽に早めに相談してほしい旨を伝えるとともに、保護者対応等の際には、各教職員が、学校園組織の一員として、一人ひとりの保護者等に寄り添い、子どもの権利を尊重する視点から丁寧に対応していく。
- ・不誠実な言動や、保護者等をクレーマー扱いする言動は、カスタマー・ハラスメントを誘発する端緒となる可能性があるため、表情や言葉遣いに十分に注意する。
- ・要望内容を踏まえ、対応の可否やどう対応するか等について、十分な検討が必要な場合には、即答せず管理職と相談の上で回答する。
- ・教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、自らの行動を律するよう心掛ける。

5 保護者対応等の基本的なルール

- ①学校園への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いするようにする。
- 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を行うことを原則とし、平日の放課後に、30分を目安とする。(状況に応じ60分程度まで)。
- 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、正確な記録を残すため録音等を行い、学校園内で組織として共有し対応する。
- ④社会通念を超える要望等と判断される場合は、3回目以降は原則として副校長等管理職が中心となって対応する。
- ⑤4回目以降の面談が必要となった場合は、附属学校運営部職員又はスクールロイヤーの同席を検討する。
- ⑥メール等による連絡については、教職員の勤務時間内での確認、対応を原則とし、教育活動や学校経営に支障を及ぼす行為については、学校園として組織的に対応する。
- ⑦真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、社会通念を超える言動等が続き、教育環境・勤務環境が害され、業務に支障が生じると判断した場合は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了する。なお、暴行、脅迫など、刑法等による処罰対象となる明らかな犯罪行為があるなど、緊急性を伴う場合は、躊躇することなく警察に通報する。

6 カスタマー・ハラスメントを受けた教職員への支援

- ・カスタマー・ハラスメントに関して、職員が気軽に相談できるよう、相談対応者は所属校園の管理職とする。また、教職員個人の対応ではなく、管理職を中心として組織的に対応する。
- ・カスタマー・ハラスメントを受けた教職員の心身のケアを最優先し、メンタル不調の兆候がある場合、本学の産業医の対応又は専門の医療機関への受診を促す。

7 研修の実施

カスタマー・ハラスメントに対する適切な対応のため、以下の事項を参考にして教職員に対する教育・研修の機会を設ける。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する基本知識（定義、社会的背景、犯罪名など）
- ・クレームへの対応（基本的な言葉遣い、接遇マナー、対応の流れなど）
- ・カスタマー・ハラスメントへの対応（判断基準、対応フロー、事実確認、録音録画、情報共有など）
- ・組織的な対応の重要性（トップメッセージ、事例分析、二次対応の心構え、警察との連携など）

8 終わりに

附属学校園は、家庭等との信頼関係を基盤として教育活動を行っている。本ガイドラインは、対立を目的とするものではなく、相互尊重のもと、幼児、児童、生徒にとって安全で安心できる教育環境を維持するためのものである。今後も家庭等との建設的な対話を大切にしながら、より良い学校園づくりを進めていく。本ガイドラインが、各校園における家庭等とのより良好な関係づくりに向けてより良い指針となるよう、取組状況等を適宜確認し、必要な見直しを図っていく。