

過剰な苦情・不当な要求等に対する方針

学校法人北海道龍谷学園では、生徒の健やかな成長とより良い教育環境の実現に向け、保護者の皆様、地域の皆様との信頼関係を大切にしながら、教育活動に取り組んでいます。

学校に対するご意見やご相談、ご要望は、教育活動をより良いものにしていくための大切な声であると考えています。本学園では、これらを真摯に受け止め、必要な確認を行った上で、適切な対応に努めてまいります。

一方で、教職員に対して社会通念上許容される範囲を超えた言動が行われることにより、教職員の心身の健康や就業環境が損なわれ、ひいては生徒への教育活動に支障が生じる場合があります。

このため、本学園では、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」及び文部科学省「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」に基づき、保護者の皆様や地域の皆様との良好な関係を維持しながら、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を確保するため、本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

本方針は、保護者の皆様からの正当なご意見、ご相談、ご要望等を制限することを目的とするものではありません。

お子様の学校生活や教育活動に関するご相談、学校へのご意見、改善に向けたご要望等については、これまでと同様に、学校として丁寧にお話を伺い、必要な確認や対応を行います。

その一方で、要求の内容や言動の態様等が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するような場合には、学校として適切な対応を行います。

社会通念上許容される範囲を超えるかどうかについては、個々の状況に応じて、要求の内容・目的・態様・頻度・継続期間その他の事情を総合的に勘案して判断します。

2. 対象となる言動の例

以下は、社会通念上許容される範囲を超える言動の一例です。

なお、以下に掲げるものに該当する場合であっても、個々の状況を踏まえ、総合的に判断します。

(1) 学校の教育活動や学校運営の範囲を著しく超える要求

- 学校が担うべき役割を著しく超える対応を求めること
- 生徒の学校外での行動について、学校による継続的な監視等を求めること
- 教職員の家庭や私生活に関する対応を求めること

(2) 合理的な理由や根拠を欠く要求

- 学校の教育活動等と関係のない要求を繰り返すこと
- 合理的な理由なく、費用の免除や大幅な減額等を求めること
- 合理的な理由なく、クラス替え、担任の変更、教職員の退職等を求めること

(3) 相当性を欠く金銭的な要求

- 学校の教育活動等との因果関係が認められないにもかかわらず、過大な賠償等を要求すること
- 成績の低下等を理由として、学校や教職員に賠償を要求すること

(4) 身体的・精神的な攻撃

- 殴る、蹴る、物を投げる等の身体的な攻撃を行うこと
- 脅迫、侮辱、暴言、威嚇等を行うこと
- 土下座等を強要すること
- 教職員のプライバシーに関する情報を、本人の同意なく SNS 等に投稿すること

(5) 威圧的又は執拗な言動

- 大声で威嚇する、高圧的な態度で責め続ける等の行為
- 同じ内容の要求や質問を繰り返し、長時間にわたって対応を求め続けること
- 同様の電話や電子メール等を繰り返し送ること
- 勤務時間外や教職員の自宅を訪問し、対応や謝罪等を求めること

(6) 教職員の業務を著しく妨げる行為

- 長時間にわたって学校内に滞在し、退去の求めに応じないこと
- 長時間の電話等によって教職員の業務を継続的に妨げること
- その他、教職員が通常の業務を行うことを著しく困難にする行為

3. 学校としての対応

保護者の皆様からご意見やご相談をいただいた場合には、まず内容を確認し、必要な説明や対応を丁寧に行います。

その上で、社会通念上許容される範囲を超える言動が続く場合には、状況に応じて、次のような対応を行うことがあります。

- 管理職を含む複数の教職員で対応する
- 電話や面談による対応を終了し、メール等の文書による対応に切り替える
- 一定の時間をもって面談や電話を終了する
- 必要に応じて、顧問弁護士等の専門家に相談する

- 暴行、傷害、脅迫等、犯罪に該当するおそれのある場合には、警察等の関係機関に相談・通報する
- 必要に応じて、学校施設への立入りを制限する

これらの対応については、個々の状況を確認した上で、適切に判断します。

4. 教職員の就業環境の確保

本学園では、保護者の皆様や地域の皆様からのご意見を大切にするとともに、教職員が安心して教育活動に取り組むことのできる環境を確保することも重要であると考えています。

教職員が保護者の皆様からのご相談等を一人で抱え込むことのないよう、学校として組織的に対応するとともに、必要に応じて法人とも連携し、教職員への適切な支援を行います。

また、ご相談等への対応や事実確認に当たっては、関係者のプライバシーに十分配慮します。

5. 保護者の皆様へのお願い

学校と保護者の皆様が、お互いの立場や考えを尊重しながら対話することは、生徒にとってより良い教育環境をつくる上で、とても大切なことです。

本学園は、保護者の皆様からいただくご意見やご相談を大切に受け止め、教育活動や学校運営の改善につなげてまいります。

ご意見やご相談の際には、できる限り相互の理解と信頼に基づいた建設的な対話にご協力くださいますようお願いいたします。

今後も、保護者の皆様、地域の皆様と力を合わせ、生徒の成長を支える教育環境の充実に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

学校法人北海道龍谷学園

小樽双葉高等学校