武雄市教育委員会　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【概要版】

教職員が一人で抱え込まず、組織で適切に対応するための基本事項

令和８年１１月

■ 基本的な考え方

地域・保護者等からの意見・要望は、教育の向上につながる機会として、丁寧かつ真摯に受け止める。

一方、要求内容・言動の態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の安全と尊厳、又は勤務環境を害するものには、組織として毅然と対応する。

■ まず覚えるべき「３つの大原則」

① **正当な意見・要望は丁寧に受け止める**
直ちにカスハラと判断せず、用件と事実を確認

② **絶対に一人で抱え込まない**
不安を感じたら上司に共有し、複数名対応へ切替え

③**安全を最優先する**
教職員の安全確保を優先し、必要に応じて110番通報

■ 判断の３つの視点

① **要求内容は妥当か**

② **言動の態様は相当か**（社会通念上許容される範囲か）

③ **教職員が精神的な苦痛を感じることなく安心して働けるか**（勤務環境への影響）

※個別の事情等を踏まえ**総合的に判断**する。

■ カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、教職員の職務に係る**学校教育の対応等への言動**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、**社会通念上許容される範囲を超えるもの**により、**教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されるもの**をいう。

■ 対応の基本手順（5ステップ）

STEP1　聴く（事実確認）

相手の用件・要求内容を確認する。不要な反論を避け、傾聴に徹する。

STEP2　分ける（頭の中での整理）

学校への要望や対応と、問題となる言動を分けて整理する。

STEP3　説明する

対応できること／できないこと、理由、必要な手続を明確かつ丁寧に説明する。

STEP4　つなぐ（組織対応）

迷った段階でも、所属長等へ相談・報告し、複数名対応に切り替える。また、対応と記録を分担する。所属長は、教育委員会へ報告・相談する。

STEP5　止める（対応終了の判断）

所属長は、教育委員会と連携し、警告・対応終了等を判断する。警告回数にかかわらず、危険がある場合は安全確保を最優先する。

■ カスハラになり得る行為

・過剰・不当な要求
・身体的な攻撃（暴力、物を投げるなど）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、人格否定、暴言など）
・威圧的な言動（大声で怒鳴る、机を叩くなど）
・継続的、執拗な言動（同じ主張等を繰り返すなど）
・拘束的な言動（居座り、長時間拘束など）

「要望・苦情」≠「カスハラ」

■ 所属長の役割

所属長は、教育委員会の指導・助言のもと、教職員の安全を最優先に、対応方針の決定、複数名対応、対応の終了等を判断し、対応後の教職員ケアを行う。また必要に応じて警察・弁護士への相談を検討する。

対応の流れ（相談・報告／組織対応／対応終了・事後対応）

対応した教職員を孤立させず、組織として継続的に支える

基本対応フロー

受け止める → 事実確認 → 判　断 → 説明・対応 → 警告・対応終了 → 記　録

※適時、所属長へ相談し、教育委員会と連携して対応する。

■ 組織対応・安全確保

・正当な意見・要望には、丁寧かつ真摯に対応する。
・密室や1対1の状況を避け、複数教職員で対応する。
・説明や接遇より教職員の安全を最優先とする。
・暴力、脅迫、危険物、身の危険を感じる場合は、警告回数に関わらず、対応を中止し安全確保を図る。
・退去要請に従わない場合等は、必要に応じて110番通報をする。

■ 警告・対応終了

・警告は３回程度を目安とするが、警告回数は必須条件でなく、行為の重大性、危険性、改善状況等を踏まえ、個別に判断する。
・終了後も、法令上必要な行政サービスまで拒否するものではなく、必要に応じて書面・別担当者等へ切り替える。

■教職員ケア・記録・事後対応

・所属長は教職員の心身の状態を確認し、声かけ、休憩・業務調整等を行い、必要に応じて専門機関等につなぐ。
・5W1Hで事実関係を整理し、発言等はできる限り原文に近い形で、原則として当日中に記録する。
・録音・録画等による証拠保全を行うとともに、必要に応じて警察や弁護士に相談し、法的対応も検討する。

■ 電話・メール・SNS等の対応

・電話：　傾聴・要点確認・記録。長時間化や威圧があれば早めに上司等へ共有する。
・メール：感情的な即答を避け、事実確認後、簡潔・明確に回答する。
・SNS：　教職員個人のアカウントから反論・応酬しない。投稿内容等を保存し、所属長等へ共有する。

■武雄市教育委員会の基本姿勢

- 正当な意見・要望には、丁寧かつ真摯に対応する。
- 事実確認を行い、対応可能な事項と対応できない事項を整理して説明する。
- 不当な要求等は、特定の教職員に対応を負わせず、複数教職員・組織で対応する。
- 教職員の人格を否定する発言、過度な要求、長時間拘束、威圧的行為等により、教職員の安全と尊厳、勤務環境に支障を及ぼす、又はそのおそれのある場合は、組織として毅然と対応する。
- 教職員自身も、委託業者・関係事業者等に対してカスタマーハラスメントを行わない。
- カスタマーハラスメントかどうか迷う段階でも、教職員一人で判断せず、上司等へ相談・報告する。