

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに関わるガイドライン

■ はじめに（基本理念）

本校は、生徒一人ひとりの健やかな成長と人格教育の実現を目指し、日々真摯に教育活動に取り組んでおります。学校と家庭、そして地域社会は、子どもたちの学びと健やかな成長を支える上で、互いに尊重し合い、それぞれの役割を果たしながら連携・協働する「大切なパートナー」です。

学校に寄せられる保護者や地域の皆様からのご意見・ご要望は、教育活動の改善や安全確保において極めて貴重なものであり、本校は常に真摯かつ誠実に対応いたします。

しかしながら、一部に見られる社会通念を逸脱した過度な要求や、教職員の尊厳を傷つける不当な言動（以下「カスタマーハラスメント」）は、教職員の心身の健康を損なうだけでなく、本来生徒に向けるべき教育活動の時間やエネルギーを著しく奪い、健全な教育環境を阻害します。

本校では、大切な子どもたちの教育環境を守り、教職員が安心して教育に専念できるよう、カスタマーハラスメントに対して毅然とした姿勢で組織的に対応することを宣言し、本基本方針を定めます。広く皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

■ 円滑なコミュニケーションのためのルールとお願い

対等で誠実な信頼関係を維持し、円滑な学校運営を図るため、以下の「学校への連絡や面談等に関する基本ルール」について、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ① **連絡時間について**：学校への電話やメール等のご連絡は、原則として教職員の勤務時間内（〔例：午前8時20分～午後5時50分〕など）に、簡潔にお願いいたします。深夜・早朝、休業日のご連絡は緊急時を除きお控えください。
- ② **面談の調整と実施時間目安**：学校での面談等は、必ず事前調整をお願いいたします。平日の放課後に、30分を目安とさせていただきます。事前の約束がない突発的な来校、長時間の居座りには対応いたしかねます。
- ③ **複数名での対応および記録**：面談等の際には、原則として複数の教職員で対応させていただきます。また、内容の正確な記録および言動の確認のため、録音やメモ作成を行う場合がございますのであらかじめご了承ください。
- ④ **専門家の同席**：面談等に弁護士などの専門家が同席すること、また学校に代わって話をさせていただく場合がございます。
- ⑤ **専門機関等への切り分け**：ご要望をいただいても、学校の権限や管理外のことなど「学校として対応できない事項」や「他の専門機関（児童相談所、警察、司法機関等）に任せる方が望ましい事項」については、対応をお断りし、適切な窓口をご案内いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

本校においては、保護者、地域住民、取引業者、卒業生、その他本校に意見や要望を寄せるすべての第三者による言動のうち、以下の要素を満たす行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- (1) 不法行為や、義務のないこと、または社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する不当な行為であること
- (2) 教職員の就業環境が害され、または学校の健全な運営・教育活動が阻害されるものであること

■ 対象となるカスタマーハラスメント行為の具体例

本校においてカスタマーハラスメントと判断する主な言動は、以下の通りです（※これらに限られません）。

カスタマーハラスメント 分類	具体的な言動・要求の例
身体的・精神的攻撃	・腕を掴む、殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力的行為 ・教職員の個人的人格を否定・侮辱する発言、声を荒らげて高圧的に責め立てる言動
威圧・脅迫・強要	・土下座の要求、過度または不合理な方法による謝罪の強要 ・SNS・マスコミ等への暴露をほのめかす脅し、反社会的勢力とのつながりを匂わせる脅迫
時間拘束・執拗な要求	・長時間の居座り（施設からの不退去）、度重なる執拗な電話・メール連絡 ・一方的な長時間の電話（※目安として20分を超える一方的な通話は、対応を終了します） ・多項目に及ぶ質問への詳細な書面回答の強要
教育活動・裁量への 過剰な干渉・不当要求	・評定（成績・内申点）の変更、不当な配慮の要求 ・不当な理由による担任交代、異動、解雇、部活動顧問の交代等の執拗な要求 ・授業の進め方、教材、学習内容、校則、生活指導等に対する過剰な干渉や一方的な否定的要求
学校管理外の苦情・ 他生徒への不当要求	・学校管理外（校外）での私的交友関係や出来事に対する過剰な処分・指導の要求 ・生徒間のトラブルにおいて、加害生徒に対する一方的な直接退学・謝罪等の強要
プライバシー侵害・ 名誉毀損	・無許可での学校内・教職員の撮影、録音、録画行為 ・生徒や教職員の個人情報を開示するよう要求する行為 ・SNSやインターネット上への学校・教職員の信用を棄損させる不当な投稿、名誉毀損行為

■ カスタマーハラスメント発生時の対応姿勢（学校の基本方針）

- (1) **組織的な対応と保護**：カスタマーハラスメントに対しては、教職員個人に抱え込ませることはせず、校長及び管理職を中心とした学校組織全体として、複数名で対応します。被害を受けた教職員を徹底的に守り、安心できる環境を確保します。
- (2) **対応の制限および打ち切り**：建設的な対話が困難であり、カスタマーハラスメントにあたる判断される言動が認められた場合は、その時点で面談や通話を終了し、対応を制限またはお断りいたします。
- (3) **代理人（顧問弁護士）への委任**：特に執拗、あるいは悪質な事案であると判断した場合は、対応の窓口を本校の顧問弁護士に変更し、交渉行為の一切を弁護士に委任します。以後は学校側での直接の応対はいたしません。
- (4) **外部専門機関との連携および法的措置**：暴言、脅迫、不退去等の明らかな違法行為、犯罪行為と認められる場合は、直ちに法的措置を含む厳正な対応を講じ、速やかに警察や弁護士などの外部専門機関と連携して対処いたします。

2026 年 10 月 1 日

学校法人 福岡舞鶴誠和学園