芦教委専決報告第６号

専　決　処　分　報　告

次の事件は、芦屋市教育委員会委任規則第５条の規定により、別紙のとおり専決処分したので、教育委員会に報告し、その承認を求める。

令和８年１０月２９日提出

芦屋市教育長　野　村　　大　祐

記

芦屋市立学校園カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

処分理由

令和８年１０月、労働施策総合推進法の改正・施行により、事業主に対して、職場におけるカスタマーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が義務付けられ、急施を要したので専決処分したもの。

専決第６号

芦屋市立学校園カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について

別紙のように、芦屋市立学校園カスタマーハラスメント対策基本方針の策定について、芦屋市教育委員会委任規則第５条の規定により、専決処分する。

令和８年１０月１４日

芦屋市教育長　野　村　　大　祐

芦屋市立学校園カスタマーハラスメント対策基本方針

１　基本的な考え方

市教育委員会や学校園へのご意見やご要望・苦情等は、本来、教育活動等の充実・改善に対して貴重な情報となるものです。ご意見等についてはその内容を十分に確認・検討して、より良い教育を行うために教職員一人ひとりが高い意識をもって丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、ご意見等の中には、社会通念上許容される範囲を超えるものなどもあります。これらの行為は、教職員の人格若しくは尊厳を侵害するとともに、教職員の能力の発揮に重大な悪影響を生じさせ、子どもたちの教育環境に支障をきたす重大な問題です。保護者や地域住民等と教職員が対等な立場に立ち、互いに尊重し合うことが重要であると考えます。

学校園では、カスタマーハラスメントに該当するような迷惑行為に対しては、これらの行為を受忍したり容認したりしないよう、また、学校園に勤務する教職員を守るため、組織として毅然とした態度で解決していきます。

２　カスタマーハラスメントの定義

保護者や地域住民等からの言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして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、教職員の就業環境が害される場合がカスタマーハラスメントに該当します。

３　カスタマーハラスメントへの対応について

保護者や地域住民等からの学校園に対するご意見等に対しては、ご意見をいただいた保護者や地域住民等のそれぞれの事情に配慮したうえで、その内容を十分に確認・検討して、より良い教育を行います。

そのうえでカスタマーハラスメントに該当するような迷惑行為が行われた場合には、教職員個人に抱え込ませず、市教育委員会と学校園を含めた組織内の連絡・連携体制を整備し、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなどにより毅然と対応します。

さらに、暴力行為など悪質と判断される場合には、警察への通報や、弁護士に相談するなどの手段を講じることとします。

４　カスタマーハラスメントへの対策について

⑴ 市教育委員会及び学校園の基本姿勢の明確化とその周知を保護者や地域住民等及び教職員にすること。

⑵ 教職員のために市教育委員会及び学校園における組織内の連絡・連携体制の整備をすること。

⑶ 市教育委員会及び学校園での啓発ポスターの掲示をすること。

⑷ 教職員に対する研修を実施すること。

令和８年１０月

芦屋市教育委員会 教育長　野村 大祐

令和8年10月1日から

カスハラ対策が強化されます

教職員への行き過ぎた言動はお控えください

学校園におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）防止

大声・暴言・脅迫的な行動

大声での叱責や暴言、脅迫的な言動など、教職員の心身を傷つける行為です。

電話での長時間の拘束

長時間にわたる電話や繰り返しの連絡など、業務に支障をきたす行為です。

長時間の居座り・執拗な要求

学校園の対応を超えた長時間の居座りや、繰り返しの要求など、業務に支障をきたす行為です。

過度な要求

学校園では対応できないことへの無理な要求や、不当な対応を求める行為です。

こども“まんなか”でよりよい教育の実現に向けて



芦屋市教育委員会