

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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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