

# 「学校（園）と家庭・地域との良好な関係づくりのために」方針

## 1 基本的な考え方

保護者や地域の方からいただくご意見、ご要望等は、園や学校の保育・教育の改善等において大変貴重なものであります。しかし近年、一部の保護者や地域の方からの暴言や理不尽で過剰な要求等が、電話等で、または担任等に直接寄せられる事案が見受けられます。暴言や理不尽で過剰な要求等は、教職員や保育士等（以下「教職員等」という）が業務を遂行する時間や機会を損ない、萎縮や精神的苦痛を与え、業務の遅滞を招き、幼稚園・保育園・小中学校の運営の支障となるだけでなく、子どもと向き合う時間や教材研究の時間を奪う等、本来行うべき保育・教育活動やその準備ができなくなる恐れがあります。

白石市では、市内の幼稚園・保育園・小中学校の教職員等を過度な負担から守り、取り組むべき職務に注力させ、より良い保育・教育活動を提供するため、暴言や理不尽で過剰な要求等に対しては組織として毅然と対応します。

## 2 理不尽で過剰な要求等について

業務を遂行するに当たり、保護者や地域の方からのご意見やご要望等のうち、その内容や寄せられた際の状況から判断し、要求を実現するための手段や態様が幼稚園・保育園・小中学校の運営、社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様等により教職員等の就業環境が害されるものをいいます。

## 3 理不尽で過剰な要求等に該当する行為

分類	行為の例
時間拘束型	・長時間、電話対応を求める、校（園）地（校舎・園舎含む）内に滞在する。 ・教職員等を長時間（目安として30分以上）拘束することにより業務に支障を及ぼす。
リピート型	・執拗に電話や来校（園）を繰り返す。 ・同じ内容の意見や要望を繰り返す。
暴言型	・侮辱や差別的な言動、罵声を浴びせる。 ・大声や暴言で教職員等を責める、恫喝を繰り返す。
暴力型	・机をたたく、物を投げる、物を壊す、殴る、蹴る、つばを吐く。 ・対応状況や教職員等の氏名等をSNS等へ投稿する。
過度な要求型	・特定の教職員等に面会を繰り返し要求する、校（園）長による対応を要求する。 ・職場外、勤務時間外に対応を要求する。 ・自分が考えた園児・児童生徒への指導を幼稚園・保育園・小中学校が行うことを執拗に要求する。 ・行事の日程の変更、担任等の変更等、実現困難なことを要求する。 ・保育・教育的内容とは関係のない自己主張、苦情を言う。 ・言いがかりにより金銭を要求する。
揚げ足取り型	・言葉尻を捉え、揚げ足取りや執拗な責め立てをする。 ・「態度が気に入らない」等の言いがかりをつける。
謝罪要求型	・根拠のない謝罪の要求、「誠意を見せろ」等無理な要求をする。 ・土下座を要求する。
脅迫型	・「SNSにさらす」等の発言で脅す。 ・凶器を持参し見せつける。

権威型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優位な立場を利用した暴言を吐く、特別扱いを要求する。</li> <li>・「〇〇に訴える」など、他の組織や機関と関わることを、要望を実現するための圧力にしようとする。</li> </ul>
つきまとい型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・待ち伏せる、付きまとう、自宅等に執拗に電話等をする、繰り返し SNS 等で対応を迫る。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・校（園）地（校舎・園舎含む）内からの退去の通告を受けても退去しない。</li> <li>・酒に酔った状態で電話をかける、来校（園）する。</li> <li>・教職員等や教室などの施設設備を無断で撮影する。</li> <li>・説明を聞かない。</li> </ul>

上記の行為は例として挙げたものであり、「理不尽で過剰な要求等」はこれらに限定されません。

#### 4 理不尽で過剰な要求等への対応

「学校（園）と家庭・地域との良好な関係づくりのために」対応マニュアルに基づき、教職員等を過度な負担から守り、子どもたちに保育・教育活動を円滑に提供するため、組織的に対応します。

##### (1) 保護者や地域の方への対応における基本的な心構えの徹底

保護者や地域の方からのお問い合わせ、相談等に対しては、基本的な対応（接遇、マナー）を心がけ、丁寧かつ真摯に話を聞き、適切な対応に努めます。

##### (2) 対応手順の整備

教職員等が、安易に「理不尽で過剰な要求等に当たる」と判断しないよう、該当性の判断や対応終了等の対応は、統一的行う必要があります。

このため、「学校（園）と家庭・地域との良好な関係づくりのために」対応マニュアルを校（園）内で共有し、効果的な運用を図ります。また、教職員等への研修や情報提供等を継続的に実施します。

##### (3) 周知の方法

一部の保護者や地域の方は、自身の行為が理不尽で過剰な要求等に該当する自覚がないことが見受けられるため、どのような行為が理不尽で過剰な要求等に該当するか、PTA 総会での説明やおたよりへの掲載等により、周知を図ります。

##### (4) 組織的な対応

適切な対応に努めた結果、要望等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合には、管理職が対応へ同席する又は交代する等の必要なフォローを行うとともに、理不尽で過剰な要求等に該当する可能性があるかの判断を行う等、組織的な対応を行います。

理不尽で過剰な要求等に該当する場合には、当該行為に対する警告や対応終了等を伝達し、必要に応じて対応状況を録画又は録音します。なお、対応時間はおおむね 30 分を目安とし、超過する場合は対応を中止します（内容や頻度（大声、粗暴な行為、何度も繰り返す等）に応じて対応時間を短縮します）。また、状況によっては、管理職等の判断により校（園）地（校舎・園舎含む）外への退去を通告し、校（園）地（校舎・園舎含む）外へ退去いただきます。校（園）地（校舎・園舎含む）外へ退去しない場合や、悪質な言動又は犯罪行為に対しては、警察、弁護士等の関係機関に相談の上、厳正に対処します。

併せて、教職員等が不利益を受けないようにするとともに、教職員等の心身のケア及びプライバシーの保護に努めます。

今後も園や学校のより良い保育・教育を子どもたちや家庭、地域の皆様のために提供してまいります。万が一に理不尽で過剰な要求等に該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応しますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

令和 8 年 3 月 1 2 日  
白石市教育委員会