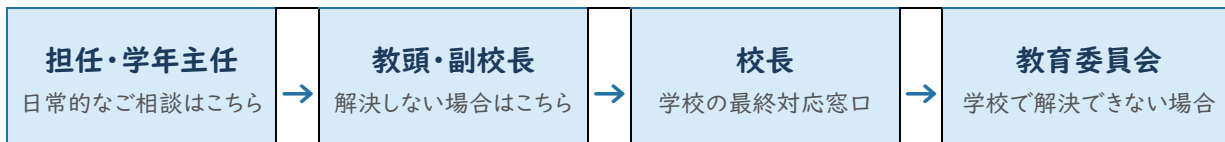


1 ご意見・ご要望は大切にします

保護者・地域の皆様からのご意見・ご要望は、学校教育をより良くするための大切な声です。気になることがあれば、遠慮なく学校にご相談ください。学校はそのご意見・ご要望に誠実に対応いたします。

▶ 相談の基本的な流れ



※ 相談内容によっては、必ずしもこの流れになるとは限りません。

▶ 相談内容と連絡先

相談先・連絡先	こんなときに／内容の目安
学級担任・学年主任	お子さんの日常的な学習・生活上の相談、連絡事項など
教頭・副校長	担任では対応が難しい場合など、学校としての組織的な対応が必要な場合など
校長	学校として最終的な判断・対応が必要な場合や学校の方針そのものに関するご意見・ご要望など
日向市教育委員会 学校教育課 TEL:0982-66-1037 平日 8:30～17:15	学校全体の対応に関わる重大な案件や学校と教育委員会の連携が必要な場合など
警察(110番) 日向警察署 TEL:0982-53-0110	暴力行為や犯罪行為等の危険な状況が発生した場合は、警察へ通報してください。

2 保護者・地域の皆様へのお願い

学校が、皆様からのご意見・ご要望に誠実に対応するため、以下の点にご協力をお願いします。

- 面談は、あらかじめ日時を調整した上、原則として校内で実施します。
- 面談・電話連絡は、原則として平日、教職員の勤務時間(8時00分から16時30分まで)の範囲内で実施させていただきます。命に関わることなど、緊急時は学校携帯にご連絡ください。
- 面談・電話連絡の時間は、1回当たり30分程度を目安とさせていただきます。
- 面談・電話連絡の内容については、正確な記録と適切な対応のため録音させていただく場合があります。

3 児童生徒から教職員への暴言・暴力発生時の対応について

学校では、スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラー等の専門家による助言や研修の充実、支援体制の強化等を進めていますが、子どもたちから教職員への暴言・暴力が増加しており、学校だけでは対応しきれない場面も生じています。以下の点について、ご家庭のご理解とご協力をお願いします。

- 日ごろから各ご家庭で、相手が子どもでも大人でも、人を傷つける行為は許されないことを話し、暴言・暴力を行った場合には、自身のいけなかった行為について振り返らせるなど、ご指導をお願いします。
- 子どもによる暴言・暴力などの行為があった場合、必要に応じて厳しく指導することがあります。また、そのような行為がエスカレートした場合や暴れている本人が怪我をする恐れがある場合は、子どもたちや教職員の安全を守るために、落ち着くまで体を押さえるなどして制止させることがあります。こうした場合は体罰には当たりません。
- 子どもによる暴言・暴力の状況によっては、保護者に子どもの引き取りをお願いすることがあります。
- 他の子どもや教職員に怪我を負わせるような行為や物を壊す行為があった場合には、必要に応じて警察に通報したり、児童相談所等の外部機関と連携したりして対応します。

4 カスタマーハラスメント(カスハラ)の定義と学校の対応

保護者・地域の皆様からのご意見・ご要望のうち、その内容や要求の手段・態様が、社会通念に照らして著しく不適切なものであって、教職員の勤務に支障を来すものを「カスタマーハラスメント(カスハラ)」と決めました。カスハラに当たる主な行為の例は、以下のとおりです。(これらに限られるものではありません。)

類型	主な行為の例
要求内容が社会常識を逸脱しているもの	「〇〇を転校させろ」など制度上不可能な要求／土下座の強要／登下校時の送迎など著しく負担の大きい行為の執拗な要求
長時間の対応を余儀なくさせる行為	頻繁な来校・電話による執拗な苦情／同じ内容のメールを何通も送信／十分な説明後も繰り返し対応を求める／会議室等に居座り続け同じ要求を繰り返す
暴言・威嚇・脅迫	大声での怒鳴りつけ／「無能だ」など人格を否定する発言／身体に危害を加えることをほのめかす言動／机を強く叩く等の行為
暴力行為・犯罪に当たる行為	殴る・蹴る・胸ぐらをつかむ等の暴力／退去を求めても応じず居座る／無断で教室に侵入する
SNS等による誹謗中傷	SNSで教職員を誹謗中傷する／教職員とのやり取りを無断で録画・録音しSNSに投稿する
その他の不当・過剰な要求	業務時間外・深夜の連絡と回答要求／「担任を代えろ」等の執拗な要求／「要求が認められるまで登校させない」などの一方的な主張

カスハラに当たる行為が確認された場合には、「日向市カスタマーハラスメント対応指針」及び「学校におけるカスタマーハラスメント対応指針」に基づき、次のとおり対応します。

- (1) 当該行為の中止を求め、応じていただけない場合は対応を打ち切ります。
- (2) 正確な記録のため、録音や録画を実施します。
- (3) 教職員個人ではなく、管理職を含めた複数人で組織的に対応します。状況に応じて教育委員会の職員が同席したり、担当教員に代わって別の職員が対応したりすることがあります。
- (4) 状況や程度に応じて、警察その他の機関への通報または相談を行います。なお、教職員の安全を守るため、暴力行為を受けた場合は直ちに警察に通報します。
- (5) 教職員に対する権利侵害が著しい場合や業務に著しい支障が生じた場合は、顧問弁護士に相談し、必要に応じて法的措置をとります。

◎ 皆様へのお願い

教職員が安心して子どもたちと向き合える環境を守ることは、子どもたち一人ひとりの学びや成長を支える上でとても大切なことです。学校と保護者・地域の皆様が協力してより良い環境をつくるためご理解とご協力のほどよろしくお願いします。

ご不安なことやご心配なことがありましたら、遠慮なく学校や教育委員会へご相談ください。