

令和 8年 3月18日

地域・保護者の皆様

八王子市立陶鎔小学校 校長 中野 智彦
同学校運営協議会 会長 荒井 容子

陶鎔小学校における保護者や地域の方からのご意見・ご要望に対する方針

1 【はじめに】

陶鎔小学校に通う児童の保護者並びに地域の皆様におかれましては、日頃より本校の教育活動にご理解・ご協力を賜り、感謝しております。

陶鎔小学校は、安全で質の高い教育活動を展開し、本校児童をはじめ保護者や地域の方々のご期待に応え、関係法令の遵守はもとより、地域に根ざし、人権に配慮した教育活動に取り組むことで、すべての児童に対して心身ともに健康で確かな成長の実現を目指しています。

そのために、陶鎔小学校は、児童の保護者や地域の方々からの建設的なご意見・ご要望には今後も引き続き誠実に対応してまいります。また、私どもの職務行動がお子さまに対して行き届いていなかった等の場合には、まずはお詫びを申し上げ、善処すべきものと考えます。それとともに、本校で働く教職員一人ひとりがもつ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができ、安心して働ける職場環境を確保することが、安全で質の高い教育活動を提供する基盤であるものと考えます。

しかしながら、陶鎔小学校教職員は、保護者や地域の方の一部から、(a) 社会通念上不合理または過度な要求、侮辱、脅迫、ひどい暴言等を受けることがあります。これらの行為は、安全で質の高い教育活動を提供しようと腐心する本校教職員の尊厳を傷つけるとともに、精神的にも疲弊させるなど、安心して働ける職場環境の悪化を招くものです。そのような事態になると、安全で質の高い教育活動を提供することに専念できなくなり、結果的に児童への不利益につながる恐れがあります。

陶鎔小学校としましては、上記の下線部 (a) のような言動・行為に対しては、毅然とした対応を行い、本校で働く教職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高い教育活動を展開していくためには不可欠と考えました。よって、本校教職員に対して保護者や地域から上記の下線部 (a) のような言動・行為があった場合、

- ①「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」都教委
- ②「八王子市カスタマー・ハラスメント防止基本方針」(リンク先を次ページに貼付)
- ③「八王子市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」(リンク先を次ページに貼付)

に沿って対応することを、八王子市スクールロイヤーとの協議を経て、本校学校運営協議会及び本校PTA運営委員会とともに決定しました。

裏面へ

2 【社会通念上不合理または過度な要求、侮辱、脅迫、ひどい暴言等があった場合の方針】

(1) 保護者や地域からの社会通念上不合理または過度な要求、侮辱、脅迫、ひどい暴言等の定義

保護者や地域の方からのご意見・ご要望等のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、陶鎔小学校で働く教職員の尊厳や就業環境が害されるおそれがあるもの。

(2) 該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動、もしくはそれに類する継続的な言動、執拗な言動
- ②過度な謝罪（土下座等）の要求、担任の変更・異動・辞任の要求
- ③拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、社会通念上適切とされる時間を上回る話し合いの強要）
- ④差別的な言動、性的な言動
- ⑤陶鎔小学校で働く教職員個人への攻撃や要求
- ⑥陶鎔小学校で働く教職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）、同教職員についての事実でない情報や尊厳を傷つける情報の流布
- ⑦不合理又は過剰な対応の要求
- ⑧正当な理由のない教材や教具等の交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ⑨その他、下記に示す東京都教育委員会のガイドラインに該当する事項

3 【保護者や地域からの社会通念上不合理または過度な要求等への対応姿勢】

陶鎔小学校は、本校で働く教職員一人ひとりを守るため、保護者や地域からの社会通念上不合理または過度な要求、侮辱、脅迫、ひどい暴言等があった場合には、当該行為をなされた方への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、陶鎔小学校運営協議会とともに、都教委「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」及び「八王子市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」沿って厳正に対処します。

【リンク先】

都教委関連

「(資料1)「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」の策定について(概要)」

「(資料2)「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」(本文)」

「(資料3) ガイドライン別添「保護者の皆様へ」

資料1～3ともに <https://www.kyoiku.metro.tokyo.lg.jp/information/press/2026/02/2026020204>

「八王子市カスタマー・ハラスメント防止基本方針」

https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/003/002/001/p035309_d/fil/kihon.pdf

「八王子市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」

https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/003/002/001/p035309_d/fil/manual.pdf

以上