学校法人 桐蔭学園

過剰な苦情・不当な要求等に対する基本方針

「学校法人桐蔭学園」では、厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年２月 26 日）及び文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」（令和８年８月 28 日）に基づき、保護者等からの過剰な苦情・不当な要求には毅然とした態度で対応し、教職員を守ることを目的として、本方針を定めます。

なお、本方針は、保護者や地域住民等からの正当なご意見、ご要望又は苦情を制限することを目的とするものではありません。学校として改善すべき事項については、事実関係を確認した上で、必要な説明、謝罪、是正及び再発防止に誠実に取り組みます。

１．本方針の対象となる言動の定義

学校等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、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たものにより、教職員の就業環境が害されるものを「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」と定義します。

なお、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には以下のものがありますが、これらに限られるものではなく、個々の状況に応じて総合的に判断します。

①そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
②学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
④相当性を欠く賠償要求
⑤身体的な攻撃
⑥精神的な攻撃
⑦威圧的な言動
⑧継続的、執拗な言動
⑨拘束的な言動

２．対応方針

(1)「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が起きた場合には、以下の通り対応します。

①教職員は相談窓口である学校管理職へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。
②可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応する。
③保護者や地域住民等とのやり取りについて、相手に断りを入れたうえで録音する。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱う。
④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の

時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。
⑤学校での対応が困難な場合においては、学校法人の担当部署へ情報共有を行い、連携して対応を行う。
⑥必要に応じて法的な対応を検討する。

(2)特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。
①暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。
②警告文を発出する。
③電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。
④学校への出入りを禁じる。
⑤スクールロイヤーや顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

３.「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」発生後の措置等
(1)教職員から「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認します。
(2)「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を適正に行います。
(3)教職員からの相談への対応又は「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る事後の対応に当たっては、当該教職員等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。
(4)事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じます。
(5)教職員が「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いをしません。
・「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
・事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
・都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
・調停の出頭の求めに応じたこと

以　上