

令和8年10月1日

園と保護者・地域とのより良い関係づくりのための対応基本方針

長浜市教育委員会

1 はじめに

園は、園児を中心に据えて教育・保育活動を行います。この活動を行うに当たって、保護者や地域住民の方は園児の成長を支える教育・保育上の重要なパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。園に寄せられる意見、要望、相談等については、教育委員会や園として真摯に向き合い、教育・保育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

一方で、近年では、保護者や地域住民の方から寄せられる相談や要望の中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動や、園だけでは対応が困難なケースも見られるようになっていきます。

こうした社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、園児の教育・保育環境と園職員の勤務環境を守る観点から、園のみならず、教育委員会や関係機関が連携し、組織的に対応していきます。

2 社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義

社会通念上許容される範囲を超えた言動は、次のように整理します。

園等において行われる

- ①保護者や地域住民等の言動であって、
- ②園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、
- ③園職員の就業環境が害されるもの

3 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

(1) 要求内容に妥当性がないもの

- ① そもそも要求に理由がない又は園における教育・保育活動と全く関係のない要求
- ② 園の教育・保育活動及び園の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

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断撮影・録音・拡散、処罰要求等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（長時間の居座り、長電話等）

4 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応方針

(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断

判断に当たっては、次の点に留意します。

① 安易な判断の禁止

保護者や地域からの苦情のすべてが対象の言動に該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、教育委員会や園として真摯に向き合い、教育・保育活動の充実・改善に生かしていきます。

② 判断のポイント

- (1) 言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、園職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、社会通念上許容される範囲を超えるかどうか
- (2) 同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか

③ 警察への通報

暴行、傷害、器物損壊など明らかに犯罪に該当する場合は、対象の言動に該当するかどうかに関わらず、直ちに警察へ通報します。

(2) 組織的な対応

社会通念上許容される範囲を超えた言動が疑われる場合、教育委員会と園管理職、園職員が連携し、組織的に対応します。

(3) 要求への対応の中止

社会通念上許容される範囲を超えた言動を止めていただくよう注意・警告をする場合があります。注意等をしていまだ当該言動を止めていただけない場合は、窓口対応・電話対応を打ち切ります。

(4) 法的な対応

特に悪質と認められる場合は、次のような法的な対応をします。

- ① 地方教育行政の組織及び運営に関する法律、地方自治法や園の管理規則等による施設管理権に基づく退去要求等
- ② 長浜市公益通報及び不当要求行為等の対策に関する条例に基づく対応
- ③ 警察への通報
- ④ 弁護士への相談
- ⑤ 民事保全法に基づく仮処分命令の申立て

5 教育委員会の取組

長浜市教育委員会では、保護者や地域住民の方とより良い関係を築き、連携・協働していくため、次のような取組をしています。

- ① 園内、窓口等に園と保護者・地域とのより良い関係づくりのための啓発ポスターを掲示しています。
- ② 犯罪の防止、園職員への不当な圧力の排除及び教育内容の充実・改善を目的として、外線電話の通話を録音することがあります。
- ③ 正確な対応記録の作成等を目的として、必要に応じて、ＩＣレコーダーにより会話等を記録します。
- ④ 園と保護者・地域とのより良い関係づくりのための対応マニュアルに基づき、組織として共通したルールに基づき対応します。
- ⑤ メンタルヘルスに不調を来した職員（不調の兆候が見られる職員を含む。）に対して、管理職、カウンセラー等による相談対応などのアフターケアを行います。