学校法人九州文化学園におけるカスタマーハラスメント対応への基本方針

皆さまと共に歩むための「安心できる教育環境づくり」への指針

私たちは、園児・児童・生徒・学生一人ひとりの成長を支え、質の高い教育を提供するために日々取り組んでいます。これからも皆さまと共に、より良い教育・研究・社会貢献活動を続けていくため、教職員等が安心して働ける環境を大切にしたいと考えています。

私たちの対応に不足やご意見がございましたら、ぜひ誠実にお聞かせください。一方で、お互いの尊厳を守り、健全な関係を築くために、以下の点についてご理解とご協力をお願いします。

基本的な考え方

1．私たちが大切にしたいこと

私たちは、保護者や関係者の皆様、生徒・学生の皆さんからの貴重なご意見やご要望には真摯に向き合います。しかし、その手段や態様が「相手を深く傷つけるもの」や「社会的なルールを大きく外れるもの」という社会通念上許容される範囲を超える場合においては、教職員等の尊厳を守り、すべての教職員等が安心して教育・研究・業務に専念できる環境を維持・向上させるため、カスハラに対し、次の通り毅然と対応いたします。

なお、事実確認を正確に行い、誠実に対応させていただくため、匿名による情報提供については、対応いたしかねる場合がございますのでご了解ください。

2．カスハラの定義

改正労働施策総合推進法（パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、保護者や関係者の皆様、および学生・生徒等の皆様による、教職員等(注)に対する

① 当該言動の要求がその内容において合理性を欠いているもの、または

② 内容の合意理性の有無にかかわらず、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、これにより、教職員等の勤務環境を害するもの

以下のような行為を想定しています。以下は一例であり、これらに限りません。

(注)本書における「教職員等」とは、事務職員や教員（教授、講師、教諭、保育士、保育教諭その他の学園が雇用・委任して学園の教育業務に従事する者を含む。これらを総称して「教職員等」という。）

■身体的、精神的な攻撃

- 暴力行為（殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける、唾を吐きかける等）
- 威圧的・脅迫的な言動、恫喝、罵声、暴言、土下座の要求
- 侮辱的・差別的な発言、人格否定（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する屈辱的な言動を含む）
- セクシャルハラスメントに該当する言動
- マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

■プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動

- 教職員等のプライバシーを侵害する行為
- 教職員等を無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS 等への本学園や教職員等の信用を毀損させる内容の投稿

■継続的・執拗な言動

- 要求の過度な繰り返し、度重なる電話やメール等での連絡
- 何度も同じ説明をさせるなど、業務に支障を及ぼす行為
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

■拘束的な言動

・　電話や対面での長時間の拘束

・　施設からの不退去、不当な居座り

■その他不適切な言動　・教職員等を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

【学園の対応】

このような事象が確認された場合、教職員等の就業環境や保育・教育環境を著しく害するものとして、即座に対応を中断・終了することがあります。また、悪質な事例や犯罪行為と判断される場合には、警察・弁護士等の外部機関と連携し、学則等に基づく処分や法的措置を含め組織として毅然とした対処をとる場合があります。

3. カスタマーハラスメントへの対応（体制と連携）

カスハラは教職員等個人の問題ではなく、組織全体の問題として以下の通り対応します。

1．相談窓口の設置とケア

教職員等が一人で抱え込まず、すぐに相談できる体制を整えます。被害を受けた教職員等の心身のケアを最優先します。

2．外部機関（弁護士・警察等）との連携

悪質なケースや犯罪行為と判断した場合は、迷わず警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

3．学園内への教育・啓発

適切な対応方法の研修を実施するとともに、教職員等自身がハラスメントの加害者にならないよう、継続的な啓発を行います。

最後に

園児・児童・生徒・学生の健全な成長のためには、保護者や関係者の皆様のご理解・ご協力が不可欠です。

今回、この方針を公表させていただきましたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではなく、お互いの信頼関係を築き、心地良いコミュニケーションを通して、教育・保育の質を高めることを目的としています。教職員等を守ることが、結果として子どもたちに提供する教育の質を維持・向上させることにつながる、という考えに基づいています。

本学園では、一人ひとりに合わせた保育・教育を心がけておりますが、時には行き届かないこともあるかと思います。子どもたちの育ちに関わるご意見や苦情はハラスメントに当たるものではございません。温かく子どもたちを見守り頂くと同時に、お気づきの点がございましたら、前向きなフィードバックとしてお聞かせいただき、ご協力頂けますと幸いです。

今後も、教職員等一同、保護者様や関係者の皆様との連携を図り、質の高い保育・教育を提供出来るよう尽力して参ります。互いに敬意を持って対話できる環境づくりに、ご理解・ご協力をお願い申し上げます。

学校法人九州文化学園