

令和8年4月

保護者の皆様

地域住民の皆様

神戸大学附属学校園における園児・児童・生徒の学習環境及び  
教職員の就業環境を守るための保護者や地域住民からの  
過剰・不当な言動・要求への対応について（通知）

神戸大学附属学校部長

神戸大学附属幼稚園長

神戸大学附属小学校長

神戸大学附属中等教育学校長

神戸大学附属特別支援学校長

神戸大学附属幼稚園、附属小学校、附属中等教育学校及び附属特別支援学校では、神戸大学をはじめとする関係機関と連携協力を図りながら、国立大学附属学校としての使命を果たすべく教育研究活動に取り組んでいます。

とりわけ、本学校園で学ぶ園児・児童・生徒の安心安全な学習環境の維持・向上については、教職員一同常に心を砕きながら最優先事項として日々の業務を行っています。

これまで、本当に多くの保護者や地域住民の皆様から本校園の教育研究活動に対して多大なるご理解・ご協力を賜り、そのおかげをもちまして、子どもたちは有意義な学校園生活を過ごしてまいりました。

しかしながら、近年、本学校園において一部の保護者や地域住民から、社会通念上許容される範囲を超えた過剰・不当な言動・要求が見受けられます。このような過剰・不当な言動・要求により、教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、多大な時間と労力を浪費したり、精神疾患を発症したりするなど、教職員が就業する上で看過できない事態が生じています。そして何より、教職員の就業環境の悪化は、子どもたちの安心安全な学習環境の維持・向上に支障を来すことになりかねません。

また、令和8年10月1日から、改正労働施策総合推進法及び指針により、職場におけるカスタマーハラスメント対策が義務化されます。職場における「カスタマーハラスメント」とは、①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他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労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすものとされています。加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるとされています。さらに、「顧客等」とは、施設（学校も含まれます。）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者のことで、「施設の利用者及びその家族、施設の近隣住民」が例として示されています。

そのため、神戸大学附属学校園におきましては、過剰・不当な言動・要求を「教職員の就業環境を悪化させたり、園児・児童・生徒の学習環境に支障を生じさせたりなどの影響を及ぼす恐れのある、学校園及び教職員個人に対する、社会通念上許容される範囲を超えた行為」と定義して、以下に例として示します。

#### 【過剰・不当な言動・要求の例】

- ・ 暴言、侮辱、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、土下座や謝罪文書の強要などの言動や精神的な攻撃

- ・暴力、傷害、器物損壊などの身体的・物理的攻撃
- ・大声による威圧的な言動
- ・質問やメールの繰り返し、話のすり替え、揚げ足取りなど、継続的・執拗な言動
- ・不退去、長時間にわたる居座りや電話などの拘束的な言動
- ・他の園児・児童・生徒への教育活動に支障を生じさせる要求・行為
- ・正当な理由がない又は対応が著しく困難な要求
- ・学校園や教職員個人の信用を作為的に失墜させる情報の、メールや LINE を含む SNS などインターネット機能による拡散・投稿
- ・教職員個人へのハラスメント、メールや LINE などによる執拗な連絡やつきまとい行為など

つきましては、子どもたちの学習環境と教職員の就業環境を守るために、過剰・不当な言動・要求に対しては、法令等に基づいた毅然とした対応を取ることとし、具体的には、次に例示する対応に取り組めます。

- ①内容の正確性や対応の公平性を担保するために、許可の有無を問わず録音・録画することがあります。
- ②内容に応じて、大学の専門家、弁護士や警察等に相談します。
- ③学校園及び大学での対応を中止し、弁護士や警察等に対応を委ねる場合があります。

神戸大学附属学校園及び附属学校部におきましては、保護者や地域住民との良好な関係づくりを望んでおり、建設的・合理的なご意見については真摯に受け止め、健全な話し合いを行うなど、今後も誠実な対応を心掛けてまいります。

保護者や地域住民の皆様におかれましては、本通知へのご理解・ご協力を賜りますよう

お願い申し上げます。

以上