草加市立小・中学校におけるカスタマーハラスメントの防止等に関する要綱

令和８年９月３０日
教委告示第１６号

（目的）

第１条　この要綱は、草加市立小・中学校の教職員（以下「教職員」という。）の人格が尊重され、教職員の十分な勤務能率の発揮と公務の円滑な運営を確保するとともに、働きやすい良好な勤務環境づくりを促進することを目的として、カスタマーハラスメントの防止及びカスタマーハラスメントが生じた場合に適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第２条　この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、教職員の職務に係る保護者や地域住民等からの言動であって、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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいう。

（校長の責務）

第３条　校長は、教職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合においては、組織として対応するための必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

２　校長は、カスタマーハラスメントに関する相談の申出（以下「相談の申出」という。）、当該相談等に係る調査に協力、その他カスタマーハラスメントが生じた場合の教職員の対応に起因して当該教職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

（教職員の責務）

第４条　教職員は、次条第１項の教育長が定める事項を十分認識して行動するよう努めなければならない。

２　教頭は、カスタマーハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、相談の申出が教職員からなされた場合には、当該事案を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（教職員の認識すべき事項）

第５条　教育長は、カスタマーハラスメントに関する問題等に適切に対応するために教職員が認識すべき事項について定めるものとする。

２　校長は、教職員に対し、前項の教育長が定める事項の周知徹底を図らなければならない。

（研修の実施）

第６条　校長は、カスタマーハラスメントの防止及びカスタマーハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマーハラスメントの防止等」という。）のため、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図るものとする。

２　校長は、カスタマーハラスメントの防止等のため、教職員に対し、研修を実施するものとする。

（カスタマーハラスメント防止推進員の設置）

第７条　校長は、教職員の中からカスタマーハラスメント防止推進員（以下「カスハラ防止推進員」という。）を２名指名し、学校内におけるカスタマーハラスメント防止対策等を講じるものとする。

２　カスハラ防止推進員は、第５条第１項及び第９条第１項の教育長が定める事項を踏まえ、カスタマーハラスメントの防止等に関する教職員への意識啓発を図るとともに、相談の申出に対応するものとする。

３　校長は、カスハラ防止推進員と連携を図りながら、第５条第１項及び第９条第１項の教育長が定める事項を踏まえ、相談の申出に真摯かつ迅速に対応するものとする。

（相談の申出への対応）

第８条　校長は、相談の申出が教職員からなされた場合に対応するため、カスハラ防止推進員、管理職等からなる委員会（以下「委員会」という。）を置き、必要な措置を講ずるものとする。

２　相談の申出を受けた委員会は、事実関係の詳細な確認を行うとともに、当該申出を行った教職員に対する助言等により、迅速かつ適切に対応するように努めるもの

とする。この場合において、委員会は、次条第１項の教育長が定める事項に十分留意しなければならない。

３　教育長は、教職員が他の服務監督権者に属する職員（以下「他服務監督権者の職員」という。）からカスタマーハラスメントを受けた場合には、当該他服務監督権者の職員に係る他服務監督権者の長に対し、当該他服務監督権者の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他服務監督権者の職員に対する指導等の対応を行うよう求めるものとする。

４　相談の申出への対応に当たっては、当該事案に関係する児童生徒等が不利益を受け、又は教育環境が害されることのないよう必要な配慮をしなければならない。

（相談の申出に関する留意事項）

第９条　教育長は、委員会が前条第２項の相談の申出に対応するに当たり留意すべき事項を定めるものとする。

２　校長は、委員会の委員に対し、前項の留意事項の周知徹底を図るものとする。

（その他）

第１０条　この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止等に関し必要な事項は、教育長が定める。

附　則

この要綱は、令和８年１０月１日から施行する。