

<別冊資料－協議事項①－ 1 >

石狩市立学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン ～学校におけるカスタマーハラスメント対策～
素案への意見集約一覧（教育委員）

No	P	意見元	意見等区分	意見等内容	検討結果	検討内容
1	全体	朝倉委員	その他	親しみを持たせる意図もあるかもしれませんが、イラストが多用されているだけでなく配置や全体のデザイン（例えば人物は切り抜き透明背景であるのに対し学校のイラストは矩形）もかなり雑な感じがします。また、ハラスメント防止のガイドラインであるにもかかわらず全て男性の先生の絵が使われているのもバイアスを示しているように受け止められる可能性があり、逆効果だと思います。3Pの保護者が女性のみになっている点や6Pに使用されている怒っている男性のイラストも同様です。 イラストを使う場合は、目的やこの文書の対象者が誰であるのかなどを踏まえて適切に使用した方が意図が伝わりやすいと思います。	一部採用	使うイラストについては、ご意見の趣旨を鑑み対応を図ります。

2	全体	朝倉 委員	その他	「一方で、中には、保護者等による社会通念を超える言動等がみられることもあり、こうした事案の対応に教職員が苦慮しているケースもあります。」との文言がいくつかのページに見られ、「こどもの権利を守るための親としての当然の義務」と考えていらっしゃるケースもあります。また、逆のケースとして「社会通念を超える言動」ではないか？と忖度してしまいなかなか学校に相談できないでいるうちに状況を悪化させてしまうケースや、そうした忖度をしない保護者との間に生じた対応の格差への不満がたまっていくケースなど、複雑な問題があります。 このような複雑な問題を解決していくために、このガイドラインとは別に保護者と学校との勉強会開催（各学校に指示したものとは別に市教委で企画開催）や、学校に相談する前に保護者が相談できるような窓口の開設、学校が問題を把握しやすくするためのツール提供、場合によっては保護者を適切な医療や福祉等につなげる仕組みなど、他にできる施策がどのようなものなのか、見通しを立てておくことやその見通しを保護者に伝えることが大切だと思います。市教委がガイドラインを出しただけでこの問題を終わりにしないという姿勢をガイドラインの中にも示すことが重要だと考えています。	参考	本ガイドラインはこの先の方向性を示し指針として位置付けるものです。また、学校と保護者・地域はPTAの会議、学級懇談、二者懇談、学校だより、HPやCS会議等の場を通して、児童生徒の事から学校の方針など、相互に会話をし相互理解を図っており、本案件にかかりそのような点で新たな施策を行う見通しはありません。また、個別事案については市教委のみならず市の関係部局や他の関係機関との連携を図り適切な支援へ繋がるよう既に取り組んでいます。
---	----	----------	-----	---	----	---

3	全体	朝倉 委員	その他	このガイドラインから透けて見えるのは、学校行政が一部保護者から学校（教師）を守るための学校向け施策だということです。文科省のガイドラインに比べ、石狩市版はかなり保護者に配慮した文言を使用していますが、それでも保護者が見た時にはその思惑は伝わるものであると思います。それを少しでも和らげたり、本質的な課題解決につなげるためには、困った時に保護者が頼れる、頼っても良い場所はどこなのかということを併せて明記し、そちらに誘導していくことが必要だと思います。 そのためには、1部に学校向けガイドライン、2部に保護者向けの支援施策を含めた保護者・地域が学校とうまく付き合うためのガイドラインという形でまとめた方が良いように思いました。この1部と2部とが分量的、内容的に差がつかないようにすることも重要です。その上で地域や保護者へのお願いがあった方が理解が得られるのではないかと感じます。 ここで対策を必要とするようなほんの一部の保護者への抑止力を重視するよりも、それ以外の多くの保護者が安心して学校と付き合うことのできるガイドラインにしていだきたいと願っております。 例えば2部は子育て推進部と協働で作るなどの工夫をしてはいかがでしょうか？	参考	本ガイドラインに記載される多くの点は、これまでも学校として当然あるべき姿を文章にしたものであり、児童生徒を預ける保護者が困った時には、これまで同様、学校に気軽に早めに相談して頂けるよう、4Pに記載があります。なお、学校の対応に疑義がある場合等、直接市教委へ連絡を頂くケースも多くあります。 ガイドラインの構成については、学校向け、保護者向けとはせず、相互理解の為に、それぞれの立場においての留意点をそれぞれ見れるようにしております。 子育て推進部との協働については、民間事業者の場合はその事業者が防止措置を講ずる主体となり、市の保育園であれば既に市全体の中で対応は示されているところです。
---	----	----------	-----	---	----	---

4	表紙	朝倉 委員	内容検討	「学校におけるカスタマーハラスメント対策」の文言はどうしても必要なのでしょうか？ 抑止力としての効果を期待する気持ちはわかるのですが、保護者や地域を「カスタマー」、学校や市教委を「ベンダー」という構造にはしたくないですし、実際そうではないと感じます。 「こどもまんなか」の理念や、「児童生徒のために、信頼関係を築き、より良好な関係のもと、相互に連携・協働して教育活動の充実を図っていく」というこのガイドラインの目指す理想とも合致しないように思えます。	採用	R8/8/28に文部科学省初等中等教育局教育職員政策課より「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」が示されました。国のガイドラインは本市素案ともその内容・趣旨において整合がとれており、国のガイドラインにタイトルを合わせます。
5	2	朝倉 委員	内容検討	本ガイドラインで焦点化された問いは「なぜ学校と保護者・地域との良好な関係作りが必要なのか？」ということだと思います。その問いをそれぞれの対象が自分事として理解し、この項の冒頭で述べられている目的「こどもまんなかの理念」のために協働していくことが求められていますが、目的である「こどもまんなかの理念」を一貫して実現しようとする市教委としての熱意をもう少し表現した方が良いでしょうと思います。これは他のページにも言えることですが、「本ガイドラインの位置付け」に「こどもまんなかの理念」を市として具体化しようとした政策である「こどもの権利条例」にも触れていただけると良いと思います。	採用	ご意見の主旨に鑑み「こどもの権利条例」にかかる一文を2ページに追加します。

6	14	朝倉 委員	内容検討	この役割定義がこのガイドラインにおけるものであるということが伝わらないと感情的なすれ違いを生むのではないかと思います。 「こどもまんなか」を謡っていながらこの役割定義の中に児童・生徒のケアは誰が行うのかについては記載されていません。特に市教委の役割には明確に「教職員の心身ケア施策」がありますが、保護者や児童・生徒のケアについてはこのページに触れていません。ガイドラインの前提として学校が学校の範囲の中で児童・生徒のケアを担うことは当然のこととしてある（教育活動の充実に含意）のだと思いますが、感情的なすれ違いを生まないためにも丁寧な説明が必要だと感じました。また、ここにも児童・生徒、保護者をケアする役割は学校だけでなく子育て推進部とも協働で行っていくということを明示しておいた方が良いと感じました。	参考	14Pの市教委と学校の役割分担は、あくまで本ガイドラインにかかるものである事は、伝わるものと考えています。 児童生徒のケアは11Pに記載があり、その点は学校の本ガイドラインの理解に含まれる内容であり、すれ違いはないものと考えています。 また、全ての事案において児童生徒や保護者のケアは学校と市教委、関係部局や関係機関が既に連携を図り対応を行っております。本ガイドラインにおいてその点を強調する必要はないと考えます。
---	----	----------	------	---	----	--

7	15	朝倉 委員	内容検討	「学校への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内」「面会等は平日の放課後」というのは共働きが当たり前の社会において無理な要求のように映り、かえって保護者の不満・不安をあおってしまう側面があると思います。また、4Pの「児童生徒に関する心配ごと等は、気軽に早めに相談して欲しい旨、日頃から保護者に伝えておくこと。」とも矛盾しています。市としてそうしたことも問題として捉え、今すぐに対策はできなくても何かしらの対策を考えている姿勢は見せた方が良くと思います。 例えば非同期、オンラインでの情報連携や、同じことを何度も異なる担当者に口頭で伝える手間がかからないよう録音・フォームなどを利用して受け付ける仕組みなど、学校だけでなく学校と保護者お互いの手間を少しでも減らして建設的な対話に注力できる体制を作ることが市教委が学校と協力して推進していくというような見通しがあれば良いのではないかと思います。 このルールを厳密に守ろうとした時、そもそも学校の先生同士のご家庭は自分の子どものことを学校に相談する時間が取れないという矛盾を抱えることになるのではないのでしょうか。	参考	ご意見の主旨は理解するところですが、日中はどの職種の方であれ、プライベートに関しては、原則、業務から離れ行うものと認識しています。なお、時間帯に関係なくメールやテトル等でも相談等はある、適宜対応しています。
---	----	----------	------	--	----	--

8	15	朝倉 委員	内容検討	「教職員との面会等に、教育委員会の職員や弁護士等の専門家が同席したり教職員に代わって話をさせていただくことがあります。また、録音をさせていただくこともあります。」とありますが、正確性を期すためや相互の情報共有を効率的に行うために原則録音と明記した方が良いと思います。学校側への配慮もありますが、保護者や地域の方にとっても正確に情報が残ること、その記録が校内で適切に引き継がれ状況に応じて自分たちもその情報を共有されることは利益であり、情報の取り扱いについての注意が必要なこと、予算が必要という以外の不利益はあまり考えられないからです。 保護者側の「大事にしたい」との心理的な葛藤などで特に非公式に話したいという申し出に限り面談の録音をしないというようなルールを設けてはどうでしょうか？電話、面談共に各学校に録音するための設備・物品の配置は必須だと考えます。	参考	ご意見の主旨は理解するところですが、現在、録音をできる環境は整ってはいません。また、多くの場合は保護者と良好な関係であり、結果的に録音の必要がないという面もあります。今後の録音機能付き電話等の整備状況により保護者通知への記載やガイドラインの修正も含めて、検討事項として認識しています。
9	3	鈴木 委員	内容検討	5つの基本ルールの3について 「学校として」となっていますが、学校に限定せず「学校と保護者・地域は」としても良いと思いました。相談する側もされる側も対応すべき課題を明確にして対応する必要があるのではないのでしょうか。	採用	ご意見のとおり記載を修正します。

10	3	鈴木 委員	質問	5つの基本ルールの4について 「時間や対応する教職員等を定めた一定のルールを基本に実施」とありますが、「一定のルール」とは具体的にはどういったものでしょうか。「6 社会通念を超える要望等への対応」に書かれているような許容される範囲を超える内容ということでしょうか。ガイドラインに書かれているならどの部分を指すのか教えてください。	参考	「一定のルールを基本に」の内容は、7ページ以下の「6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～」(1)から(5)までに例示記載している内容となります。
11	12	鈴木 委員	内容検討	(1) 教職員自身が社会通念に則った行動をするために 「学校の管理職である～努めてください。」までの一文が伝わりづらいと感じました。この文章の主体が「管理職」になっていますが、主体を「教職員」に変えて、心がけることを記述してはどうかと思いました。そしてその後に「管理職である校長教頭等は教職員が意識を醸成できるよう学校として対応に努めて下さい」などとするとその前の文章のつながりがスムーズかと思いましたが、いかがでしょうか。	採用	ご意見の主旨を反映させ、文章を一部修正します。
12	12	鈴木 委員	字句修正	8 教職員自身が社会通念に則った行動をするためにこのページに「心がける」と「心掛ける」が混在していますので、統一してはどうですか。 (1) 4 行目、12 行目、(2) 1 行目、3 行目、 枠の最後の行	採用	ご意見の主旨を反映させ、「心がける」に統一します。

13	全体	鈴木 委員	その他	書かれている内容は良いと思いました。 文字が多いので、公表するときは読みやすいように 工夫していただけると良いと思いました。	参考	全体を通し、再度確認を行いますが、一定の文書 量は必要と考えています。 なお、保護者向けのお知らせは「10 保護者・地 域の皆様へ」がそのイメージとなります。
----	----	----------	-----	--	----	--