2026 年 5 月制定
2026 年 9 月修正

学校法人麹町学園 保護者の皆さまとの良好な関係づくりのための基本方針

本学園は、「聡明・端正」を建学の精神とし、「自立した人間として適切な判断に基づき行動し、節度ある良好な対人関係を築ける女性の育成」を目指して、日々教育活動を行っております。

保護者の皆さまからお寄せいただくご意見やご要望は、教育活動の向上に資する貴重なものとして、真摯に受け止めております。

一方、近年、社会全体において、顧客等による著しく不当な要求や言動（いわゆるカスタマー・ハラスメント）が、従業員の就業環境を悪化させる深刻な問題となっています。これを受け、東京都においても「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、事業者には就業者を保護するための措置を講ずることが求められています。

本学園においても、教職員が安全な環境で安心して業務に取り組むことが、お子様の教育環境の維持と保護者の皆さまとの良好な関係の構築に繋がると考え、2026 年 5 月、「保護者等からの要望・意見への対応に関する内規」を策定いたしました。

つきましては、基本方針を以下のとおり定めましたので、趣旨をご理解いただき、お子様の健やかな成長をともに支えるパートナーとして、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

１．基本方針

本学園は、生徒の成長を第一に考え、保護者の皆さまとの相互理解を深め、十分な連携を図りながら、皆さまからのご要望及びご意見（以下「ご要望等」という。）に誠実に対応いたします。また、生徒の健やかな成長のため、保護者の皆さまと互いに尊重し合い、連携・協働していくことを重視してまいります。

その一方で、社会通念上相当と認められない手段・態様による要求については、教職員の心身の安全と就業環境を守る観点から、組織として適切に対応させていただきます。

なお、教職員自身も他者に対して同様の不当な言動を行わないよう、常に自らの行動を律してまいります。

２．対象となる行為の定義

本方針においては、ご要望等のうち、その内容の妥当性に照らして、要求の手段または態様が社会通念上不相当・不合理であり、教職員の就業環境や学校の教育環境が害されるものを、「不当な要求・言動」と定義します。

※本方針は、保護者の方のみならず、地域住民の皆さま、卒業生(同窓生)、その他学園関係者からのご意見･ご要望等への対応においても準用いたします。

３．「不当な要求・言動」の具体例

・大声、威圧的な言動、暴言、土下座等の過度な謝罪要求
・教職員への誹謗中傷、差別的言動、人格否定及びそれらの内容を含む SNS 等への投稿
・長時間又は執拗な繰り返しの対応要求
・勤務時間外や休日における緊急性のない過度な連絡要求
・実現不可能な要求又は法的根拠のない過度な要求
・公平性を著しく欠いた特別扱いの要求
・教職員の私的領域（自宅、私用電話、SNS 等）への接触

※上記はあくまでも代表的な例であり、これらに限定されるものではありません。

４．ご要望等への対応の原則

・ご要望等への丁寧な傾聴

・客観的な事実確認の徹底
・要望内容の整理と論点の特定
・状況に応じた複数名、専門家同席での対応
・必要に応じた面談等の録音
・記録の作成及び組織内での共有

５．対応の中断・終了及び外部との連携

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な対話を前提といたします。しかしながら、本学園において「不当な要求・言動」と判断し場合は対応を打ち切り、以降の協議をお断りすることがあります。さらに悪質と判断した場合は、弁護士や警察等の外部専門機関と連携の上、法的措置を含め毅然と対応いたします。

６．運用の変更

本方針は、法令の改正や社会情勢の変化及び学園内規の改訂に伴い、随時見直しを行う場合があります。

以上