

篠ノ井高校コンプライアンス・マニュアル

このマニュアルは、篠ノ井高校の教職員がとるべき行動のよりどころとして、全般的な共通事項を定めたものです。

日常の業務を遂行する中で、コンプライアンスの観点から迷うことが生じたときは、このマニュアルを参考にしてください。

さらに判断に迷うときは、校長や教頭等に相談してください。

定期的なこれを見返し、チェックをするようにお願いします。

長野県篠ノ井高等学校

コンプライアンス委員会作成

目次

コンプライアンスについて	・・・3
行動指針	
1 職務に対する姿勢	・・・3
2 人権尊重	・・・4
3 校内ルール	
性被害防止・セクハラ根絶	・・・5
飲酒運転の防止及び根絶	・・・6
コンプライアンス違反となる事例	
1 体罰	・・・7
2 わいせつ、セクハラ	・・・8
3 パワー・ハラスメント	・・・9
4 交通違反	・・・10
5 贈収賄や業務上横領	・・・11
コンプライアンスのために欠かせないこと・知っておかなくてはならないこと	
1 知的財産権について、特に著作権	・・・11
2 個人情報保護と管理	・・・12
3 情報セキュリティ対策	・・・13
4 利害関係者との関係	・・・13
5 アカウンタビリティ	・・・14
6 コミュニケーションツールについて	・・・14
その他	
苦情（クレーム）等対応	・・・15
最後に	
心がけておきたい行動指針	・・・16

【コンプライアンスについて】

コンプライアンスとは、一般的には「**法令遵守**」と訳されます。しかし、法令だけにとどまらず社会の規範やルールまで含めて遵守すること、それによって生徒、保護者、地域住民等の期待にこたえることです。

私たちには、生徒・保護者・地域住民等の視点に立ち、どうしたら教育の質を高めることができるかを考え、行動することが求められています。

そのため、法令に沿って的確に業務を遂行し、法令により禁じられていることは決して行わないという姿勢はもちろん必要なことですが、生徒・保護者・住民等の信頼を得るためにはそれだけでは不十分です。法令により禁止はされていないが、「それを行ったら、生徒・保護者・住民等の信頼を損なうと考える行為」は行わないということも必要です。

法令に直接定められていないが、「**それを行なうことにより、生徒・保護者・住民等のためになる行為**」を行うことが**コンプライアンス**です。

【コンプライアンスの取り組み】

学力の向上、生徒の健全な育成等の教育諸課題への取り組みは、教育の質の向上をめざしていますが、例えば組織の仕組みや業務の改善をすすめることに、「学校と教職員の社会的責任」いわゆる**コンプライアンス**が求められています。

つまり、教職員一人ひとりが倫理観を高めて、学校の職場が地域社会から信頼されるための取り組みが求められています。

地方公務員法第33条において「職員は、その職の信用を傷つけ、又は職員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない」と定められています。地域社会の動きが大きく変化している中であって、日常の業務を遂行するためには、行動規範を改めて確認するとともに、私達の行動のよりどころを、具体的にかつ明確にする必要があります。

【行動指針】

1 職務に対する姿勢

◇ ポイント

教職員一人ひとりが、教育公務員として県民全体の奉仕者であることを強く自覚し、意欲を持って職務に取り組むことはもちろん、質の高い教育活動を効果的・効率的に提供できる能力を身に付けることが必要です。

常に、生徒・保護者・地域住民の目線に立ち、信頼関係のなかで教育活動が行われることを自覚して職務の遂行に当たることが求められます。

学校という組織の中で自分の果たすべき役割を自覚し、職場の仲間とともに高めあう**同僚性**も大事にしたいところです。

私たちに求められること

- 分かりやすい授業ができ、生徒に確かな学力をつけることができること
- 生徒の進路実現に向け学習を支援していくこと
- 学校の諸活動を通じて生徒が達成感・役立ち感を味わうことで、自己肯定感を高めることができるようにすること。
- 生徒、学校に対する愛情を持ち、一人ひとりの生徒と真剣に向き合うことができること。
- 豊かな人間性を持ち、幅広い教養と良識を身につけていること。
- 教員としての使命感や責任感を持っていること。
- 社会情勢、環境の変化等を的確に捉え、迅速に行動がとれること。

2 人権の尊重

◇ ポイント

人権は、社会を構成するすべての人々が個人としての生存と自由を確保し、社会において幸福な生活を営むために欠かすことのできない権利です。

「世界人権宣言」（1948年 国連総会で採択）

日本国憲法

基本的人権の享有と永久の権利（第11条）、個人の尊重・生命・自由・幸福追求の権利の尊重（第13条）、法の下での平等及び差別の禁止（第14条）など明文で示されています。

人権尊重の視点に立った学校づくり（安心して過ごせる学校・教室、お互いの良さを認めあえる仲間、一人ひとりが大切にされ、それぞれの力が発揮できる授業や場所があること）が求められています。学校全体が人権尊重の視点で貫かれていなくてはなりません。

私たちに求められること

学校が人権尊重の場であることを自覚し、互いの人格を尊重し、人権感覚を磨くことを心がけることです。

教職員一人ひとりの日頃の言葉遣い、日々のさりげない態度が、生徒等に影響を与えていることを自覚し、常に自分の立ち振る舞いを見返していくことが大切です。

3 校内ルール

篠ノ井高校 性被害防止・セクハラ根絶のための校内ルール

コンプライアンス委員会

生徒・保護者が教員を信頼し、円滑な教育活動を行うために、生徒の保護を優先し、性被害根絶に努める。教育公務員としての信頼を損なうことがないように、校内ルールを定め遵守する。

性被害を防止し、セクハラを根絶するための注意点

- (1) 生徒と教室や研究室等の密室で1対1にならない。
- (2) 相談等ではドアを開放し、複数で相談に応じる。やむを得ない場合は教頭が指定した場所で行う。

研究室等の整備・鍵の管理

- (1) 教室、研究室、その他諸室の管理等を適正に行う。
- (2) ドアの小窓などにポスター等の掲示物は貼らず、外から誰も見えるようにする。
- (3) ドアの小窓の設置等が難しい部屋は、部屋管理者を教頭とし、随時、教頭が使用状況等を確認する。
- (4) 部屋を1人の教員が管理しないよう、鍵の複数化や教務室での保管とする。

SNSの利用

- (1) 生徒、保護者と私的な電話、メール、SNS等によるやり取りはしない。

日常における注意点

- (1) 生徒の身体へは、安全確保等の誰が見ても社会通念上認められる場面以外、接触しない。
- (2) 教育目的外はもちろん、教育目的であったとしても不必要な生徒の撮影や録画をしない。
- (3) 保健等の教科教育や性教育以外で、生徒に性に関することを話題にしたり、質問したりすることはしない。

校内相談窓口

- (1) 性被害が懸念される時はもとより、部屋の管理が不適正だったり、生徒への指導方法が不適切と感じるときは、躊躇することなく校長に報告する。
- (2) 教員からコンプライアンス委員会のメンバーに相談する。
- (3) 生徒はどの教員に相談してもよい。
- (4) 生徒がどの教員に対しても、相談や訴えをしやすい環境を日頃から構築する。

校外相談窓口

- (1) 学校生活相談センター ☎0120-0-78310
- (2) 子ども支援センター 子ども専用☎0800-800-8035 大人専用☎026-225-9330

篠ノ井高校 飲酒運転の防止及び根絶のための校内ルール

コンプライアンス委員会

飲酒運転根絶に向け、教職員一人ひとりが注意することはもちろん、お互いに声を掛け合うなど根絶に努める。また、生徒を指導し模範的立場にある教育公務員としての信頼を損なわないために、下記の校内ルールを定め遵守する。

記

1 酒席に先立って

(1) 酒席会場には、原則として自家用車では参加しない。

やむを得ず運転代行での帰宅予定となる場合は、

- ・飲酒前に運転代行を予約する。
- ・2次会以降参加しない。

(2) 飲酒の習慣がない教職員は上記の限りではない。

2 酒席に際して

(1) 開会に先立ち実施

①幹事・教頭は自家用車で会場に来ている者について確認し、その者について飲酒の有無、帰宅方法について確認する。

②運転代行での帰宅予定者については、教頭がその予約状況を、帰宅確認表により把握する。

(2) 酒席終了時実施

①幹事・教頭は帰宅方法について、改めて全員に確認をする。

②運転代行での帰宅予定者については、代行車への乗車を確認する。

3 対象となる酒席

(1) 学校全体及び学年会、教科会の酒席等、勤務場所から直接酒席会場に向かうもの。

(2) 帰宅方法等の確認は、学校全体に関わる酒席については教頭が、それ以外の酒席については、幹事が行う。

【コンプライアンス違反となる事例】

1 体罰

◇ ポイント

学校教育法（第 11 条）に「校長及び教員は、教育上必要があると認めるときは、監督庁の定めるところにより、学生、生徒、及び児童に懲戒を加えることができる。ただし、体罰を加えることはできない。」とあります。体罰は絶対に許されません。

教職員による体罰は、生徒の人権を侵害する行為であり、生徒と教職員の信頼関係を根底から崩すこととなり、教職員にはあってはならないことです。

体罰が、教育に対する期待や信頼を大きく裏切る行為であると認識しなくてはなりません。

※ 体罰とは、懲戒の内容が身体的性質のものである場合を意味し、

- ① 身体に対する侵害を内容とする懲戒——なぐる・蹴るの類
- ② 有形力の行使
- ③ 被罰者に肉体的苦痛を与えるような懲戒

例えば、正座・直立等指定の姿勢を長時間にわたって保持させるというような懲罰は体罰の一種とされています。

法務省（県教委）も「体罰に係わる懲戒処分等の基準」を定め、厳正な処分をしています。体罰を行った場合は懲戒処分だけでなく、場合によっては、刑事責任、学校設置者に対する賠償責任を問われることとなります。

体罰は禁止ですが、懲戒として許される行為との境界は、必ずしも明白ではありません。時代と社会の状況によっても判断が、変化しうるので。

私たちに求められること

体罰を否定し、体罰を見逃さないことが、教職員の責務です。

「体罰は許されないことは分かっているが、場合によってはやむを得ないことも」と必要悪を認める体質、「子供の問題行動は力で押さえるしかない」という指導観が職場にないかどうか、また、教職員同士が注意し合える環境を作る必要があります。自分自身の人権感覚や指導法について見直し、教師としての専門性や指導力を高めるように努力することが必要です。

指導上の問題を一人で抱え込まず、組織で対応できるような校内体制を整備することも大事なことです。

2 わいせつ、セクシュアル・ハラスメント（セクハラ）

◇ ポイント

・ わいせつ行為の定義

- ① 刑法第 176 条の規定による強制わいせつ
- ② 児童買春、児童ポルノに係わる行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律第 4 条の規定による児童買春
- ③ いわゆる環境浄化条例の規定によるみだらな性行為、わいせつな行為などを指します

・ セクハラの定義・・・セクハラとは、「不快に感じる性的な言動」です。

「性的な言動」には、性的な関心に基づく言動だけでなく、性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動も含まれます。

セクハラになり得る言動は様々であり、不快であるか否かは受け手の主観に委ねられています。したがって、自分ではセクハラに該当しないと思う言動でも、受け手が不快に感じれば、それはセクハラになり得ます。更に、他人が受けている言動でも、間接的に性的な不快感を覚える場合はセクハラとなります。

また、男性から女性への言動だけでなく、女性から男性に対するものについてもセクハラとなります。

このような言動は、職場内だけでなく、外出先、出張先、例えば修学旅行や部活動の遠征先、勤務時間後の宴会などの場面でも起こることがあります。

生徒が、学校の中で先生や先輩・友だちからの性に関する話しかけや、行為によって不快な気持ちになることは、スクール・セクハラの具体例です。

- 県教委では「なくそう スクール・セクハラ！」（平成 20 年 10 月配布）で、学校関係者に周知徹底を促し、スクール・セクハラ防止委員会の設置、相談体制の構築等と呼びかけると共に、職員の研修等で、セクハラ防止対策に力を入れその撲滅を目指しています。

スクール・セクハラとなる例

- ・ 必要がないのに身長や体重等を聞くこと
- ・ 性に関することを興味本位で聞いたり、話したりすること
- ・ 不必要に相手の体に触れること
- ・ 不要な電話をしたり、メールを送ったりすること
- ・ 本人に黙って写真やビデオ等を撮ること
- ・ 男女の性別により行動や役割分担を一方的に決めつけること
- ・ 閉ざされた部屋で二人きりにされること
- ・ 卑猥な冗談を交わしたり、性的な話題でからかったりすること。
- ・ 食事やデートに執拗に誘うこと。
- ・ 意識的に身体に触ったり、もたれかかったりすること。
- ・ 女性であるというだけで、お茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

これらは、あくまでも一例であり、上記にない行為でも、受け手が不快に感じればセクハラになり得るということを、忘れてはなりません。

私たちに求められること

(1) 児童生徒の状況の的確な把握

学校職員は、児童生徒の状況を十分把握し、もし、被害を受け、又は目撃をした児童生徒が出た場合には、早い段階で教職員に安心して相談や報告ができるような環境をつくる必要があります。

(2) セクハラに関する留意点

教職員一人ひとりには、他者を不快にさせる言動をしないようにするためにセクハラになり得る具体的な言動について理解し、認識するとともに、お互いの人格を尊重することが大切です。たとえ、親しみや好意の表現として行った言動であっても、受け手が嫌がっていることが分かった時点で、すぐにやめ決して繰り返さないようにしなければなりません。

3 パワー・ハラスメント

◇ ポイント

パワー・ハラスメントとは、「同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に業務や指導などの適正な範囲を超えて、継続的に行われる強制や嫌がらせなどの言動により、精神的・身体的な苦痛を与えるまたは、職場環境を悪化させる行為」とされています。慣例、職場での上下関係などを利用して行う強制や嫌がらせなどは、人権侵害行為にもあたります。優位性とは、作業環境における立場や能力のことであり、これを故意に利用した場合であれば、部下から上司に対してのパワー・ハラスメントも認められます。

具体的には、以下のような例があげられます。

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・暴言・人前での激しい叱責）
- ・ 人間関係からの切り離し（無視・仲間はずし）
- ・ 過大な要求（遂行不可能なことの強制・サービス残業を強要・休日出勤の強要）
- ・ 他の業務に支障をきたすほど長い時間、部下を拘束する
- ・ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
- ・ 過小な要求（仕事を与えない・能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を、命じる）

なお、相手の立場を尊重した業務上必要な指示や命令は、仮に厳しい口調だとしてもパワー・ハラスメントには含まれないと考えられます。

パワー・ハラスメントは、本人が自覚していない場合が多いとされています。

「口が悪いのは愛情の裏返し」「毒舌も個性の一つ」などと思っている人もいるかもしれませんが、そうした言動が、知らず知らずのうちに受け手を深く傷つけている場合もあります。相手や状況によって、同じ言動でも受け止め方が異なることを認識する必要があります。

職場内での周知・実態把握・解決のための相談窓口の設置等が必要とされています。また、風通しの良い職場づくりが求められます。

私たちに求められること

教職員一人ひとりが、お互いを働く仲間として尊重しあうとともに、コミュニケーションを大切に、自らの言動の持つ意味や重みを意識することが大切です。

相談できる人をつくるとともに、パワー・ハラスメントを正しく理解し、共通認識を持って、見逃さないことが必要です。

4 交通法規違反

◇ ポイント

教職員一人ひとりは、交通違反は絶対に行わないという強い意志をもち、教職員同士が注意し合える環境をつくる必要があります。（「誓い」による確認）

スピード違反については、公務中の30kmのスピード違反（高速道では40km）の場合は戒告以上の処分となります。

交通事故は、その状況によって、教職員としてふさわしくないとして処分を受けることがあります。

罰金刑を科された場合、自家用車の公務使用が、1年禁止となります。

なお、公私を問わず、事故を起こしたときは、学校長に報告する義務があります。

特に飲酒の上での運転は、運転者の故意によるものであり、信用失墜行為に当たります。下記のとおり飲酒運転を起こした場合、懲戒免職を含む厳正な処分となります。
（長野県教育委員会「懲戒処分等の指針」から抜粋）

行為等の態様		標準量定	指導上の措置
(1) 飲酒運転事故等			
ア	酒酔い運転をした職員	免職	
イ	酒気帯び運転で人を死亡させ、又は人の身体を障害した職員	免職	
ウ	酒気帯び運転をした職員	免職又は停職	
エ	飲酒の事情を知らずながら同乗した職員	停職	
オ	エの場合において飲酒運転した者に指示又は命令等をした職員	免職	
カ	飲酒運転となることを知らずながら飲酒を勧めた職員	停職	

私たちに求められること

職員一人ひとりの意識に「交通事故防止・交通法規の遵守」が浸透しているかどうか機会あるごとに改めて確認することや、自分は大丈夫と他人事にしないことです。

個人だけでなく学校全体で取り組む必要があります。

5 贈収賄や業務上横領

◇ ポイント

「贈賄罪」は、賄賂を供与したりその申し込みや約束をする行為を言い、「収賄罪」とは、公務員がその職務に関し賄賂を受け取ったり、その要求をしたり、約束をしたりする行為を言います。

また、「業務上横領」とは、業務上自己の占有する他人の物を横領することを言います。（刑法一193条～198条、地方公務員法一第29条）

組織や職場風土に問題があると、犯罪は起こります。事件の後になって、「組織全体でこういう仕組みがあれば・・・」「職場でこうしていればよかった・・・」ということがないようにしなければなりません。

そのためには、特定の人に権限が集中しないようにし、事業者の打ち合せには、複数で対応するといった予防策が必要です。また会計については通帳と印鑑の管理について注意が必要です。

私たちに求められること

教職員一人ひとりが、全体の奉仕者であることを自覚し、常に客観的な視点で公務員の常識と社会の常識のズレをチェックしていく姿勢が必要です。

会計については、通帳と印鑑の管理を別々におこなうこと、特にクラブ会計については、保護者に対して説明責任が果たせるよう、会計管理と報告をきちんとしておくことです。

【コンプライアンスのために欠かせないこと・知っておかなくてはならないこと】

1 知的財産権について、特に著作権

◇ ポイント

知的財産権とは、知的創造活動の成果に対して与えられる権利です。

知的財産権は、産業振興を目指す産業財産権（特許権、実用新案、商標権及び意匠権）と文化的な創作物の保護を目指す著作権の2つに大別できます。

雑誌や新聞記事など著作物を利用する場合は原則として著作権者の許諾が必要となります。許諾を受けずに著作物が利用できる場合として、私的使用の複製（30条）、授業の教材として使用するため（35条第1項）等いくつかが例外的に複製を認められています。

授業における著作権については、営利を目的としない教育機関で、授業担当教員が本人の授業で使用する場合で、授業に必要な限度内で、コピーが許されます。

しかし、著作権者の利益を不当に害さないということで、**個人の購入を想定している問題集等を安易にコピーして使うことは許されていません。**

私たちに求められること

教職員一人ひとりが、著作権や特許等の知的財産権についての理解を深め、それらの権利を侵害することがないように留意する必要があります。特に授業における著作権について理解が必要です。

また、自分たちが保有する権利もしっかりと管理し、他人による侵害を未然に防ぐようにしましょう。

2 個人情報の保護と管理

◇ ポイント

一般的に、「個人情報」とは、**住所、氏名、年齢、職業及び収入など個人に関する情報で、特定の個人が識別されるもの**を言います。

学校においては、名簿・成績・進路情報・指導要録・メールアドレス等、個人情報がとても多いところです。また、学習指導・生活指導・保健指導など、情報量が多いほど、丁寧な指導につながると考えることが多いものです。それゆえ情報の適切な管理を行い、保護について十分留意しなくてはなりません。

メールやFAXが普及して送信が簡単になり、またUSBメモリなど持ち運びが便利になるにつれ、管理の必要性がますます大きくなっています。特にWEB上に流出した場合、回収は不可能です。

情報については、公開という観点からの問題もあります。他人に知られたくない情報は保護しなくてはなりません。Web上等の公開では、本人の同意も大切です。公開を前提として情報作成を考える必要もあります。

さらに個人情報のみならず、公務員には、地方公務員法34条で「職務上、知りえた秘密を漏らしてはならない」と規定されています。

私たちに求められること

「学校は個人情報の宝庫である」ことを教職員一人ひとりが意識し、情報の保護・管理・公開について常に注意を払う必要があります。職務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせたり、目的以外に使用したりしないよう心掛ける必要があります。普段から生徒や職員の話が学校外で安易にしないことです。

個人情報の持ち出しには、十分注意をしなくてはなりません。電子データや書類の持ち帰りについては許可を得ること、置き引きや車上荒らしに合わないよう、体から離さないような配慮も必要です。

また、個人情報に関わる業務は家に持ち帰らないこととし、自宅のできるものと区別する等、仕事上の工夫をして、間違いが起こらないようにしたいものです。

※ 個人情報を止むを得ず、校外へ持ち出る際には、「可搬記録媒体等の持ち出し許可申請台帳」（教務室）へ記入し、許可を得るようにしてください。

3 情報セキュリティ対策



◇ ポイント

教職員が業務上使用している一人一台パソコンは、業務上必要な情報収集やメール等の送信もでき、便利なものですが、その利用に当たっては注意が必要です。

一人ひとりが、情報セキュリティ対策の重要性を理解し、下記留意事項を常に認識しておく必要があります。

《パソコンの使用上、特に留意すべき事項》

- **業務以外でのパソコンの利用禁止**
業務以外のメールの発信やホームページの閲覧等は行ってはいけません。
各パソコンの使用状況は、サーバーに記録されています。
- **パスワードの管理の徹底**
パスワードは、他の人に知られることがないように厳重に管理するとともに、定期的にパスワードを変更しましょう。
- **データ等の持ち出し禁止**
職場内の情報を記録した USB 等の記録媒体やパソコン自体を自宅に持ち帰ることは禁止されています。
- **私用機器等の接続の禁止**
私用のパソコンや周辺機器等を、職場のネットワークやパソコンに接続して使用することは禁止されています。
- **未許可ソフトの使用禁止**
パソコンに新たにソフトをインストールする場合は、管理担当者への協議が必須です。必用なライセンスを取得せずに無断でコピー及びインストールすることは禁止されています。
- **OS とソフトウェアのアップデート**
職場のパソコンをコンピュータウイルス等から守るため、定期的にアップデートを行ってください。

4 利害関係者との関係

◇ ポイント

県立学校の教職員にとって、職務上さまざまな利害の関わる場合がありますが、職務に関する倫理の保持と、職務の執行の公正さに関して、生徒・保護者や、住民等の疑惑や不信を招くことのないよう十分注意する必要があります。

利害関係者に該当するものには

- 修学旅行（遠足、研修旅行）あっせん業者、卒業アルバム製作者
- 利害関係である生徒
 - ・ 高校入試合格者発表までの間の受検生
 - ・ 高等学校の全課程の終了認定に係わる生徒
 - ・ 懲戒処分を行おうとする生徒

倫理の保持や執行の公正さに関わって留意するものとしては

- 学生募集の大学・専門学校、求人している企業等
- 学校生活で必要な物品の取扱業者（上履き、運動靴、体育時の運動着、クラブ関係の運動着・用具、芸術関係の道具、楽器、副教材、書籍等）
- 生徒の保護者が考えられます。

私たちに求められること

教職員一人ひとりが、相手方との行為が許されるかどうかなどについて疑問がある場合は、自分勝手に判断せず、管理職に相談することが必要です。

疑惑や不信を持たれないように保護者等にきちんと説明ができるような職務を行う必要があります。

5 アカウンタビリティ（説明責任）

◇ ポイント

アカウンタビリティとは、学校が生徒・保護者・地域住民等に対して負う責任のことです。教職員一人ひとりが、教育委員会や学校の活動を、住民等に対してより具体的に説明できるようにすること、わかりやすい情報を積極的に住民等に提供することが求められています。

私たちに求められること

学校（組織）の活動を、生徒・保護者・地域住民等に対して、具体的に説明できるようにするとともに、理解してもらう必要があります。

学校（組織）の活動についてのわかりやすい情報を、積極的に生徒・保護者・地域住民等に提供していくことが大切です。

6 コミュニケーションツールについて

LINE 等のコミュニケーションツールを使って、教職員が生徒や保護者とのやり取りをする場合には、リスクがあることを承知してください。使用に当たっては、その仕組みを理解し、安全設定をするとともに、保護者の了解を得ることが必要です。個人情報の流出を防ぐ等の配慮を生徒・保護者に求めてください。説明責任が果たせないような使い方をしてはなりません。

【その他】

苦情（クレーム）等対応

◇ ポイント

苦情（クレーム）等とは、職場や教職員、あるいは教育活動などに対する要求です。苦情等は、職務に係わる貴重な情報源であるとともに、住民等の方々や利害関係者の期待の表れということもできます。

特に、学校においては、保護者や地域住民等からの苦情など多種多様ですが、これも考え方によっては、学校や職員に対する大きな期待の表れとも言えます。

苦情等は、とりわけ初動時の対応に問題があり、後々まで尾を引いたということが少なくありません。問題は、苦情等が発生した後の対応にあり、迅速かつ的確に、そして誠実に対応することが必要です。

苦情等を寄せる方の中には、個人的損得ではなく、学校教育、教育行政等について「おかしい。納得がいかない。」といった疑問を寄せる人も中にはいます。対応に当たっては、窓口を一本化することや組織（学校）として対応することを徹底するほか、内容を記録することも場合によっては必要です。

クレーム対応の原則

- ・ クレームの事実を確認・把握する
- ・ 正当なクレームは誠実に対応する
- ・ 悪質クレームは拒否、場合によっては法的な対応もありうる。

クレーム対応の態度について

- ・ 相手の立場に立つこと
- ・ 職場を代表して対応している意識を持つこと
- ・ 電話口だけで解決しようとしめないこと
- ・ こちらの都合を出さないこと

私たちに求められること

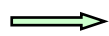
私たち教職員は、単に一人ひとりが苦情等に対応するだけでなく、住民等の方々の声として情報を共有し、分析しながら、組織（学校）として生かしていくといった視点を持つことが求められています。

対応に当たっては、管理職と連絡を取りながら、迅速に、誠実に行うことが必要です。こじれることが予想される場合は、対応を時系列に記録しておくことも必要です。

最後に

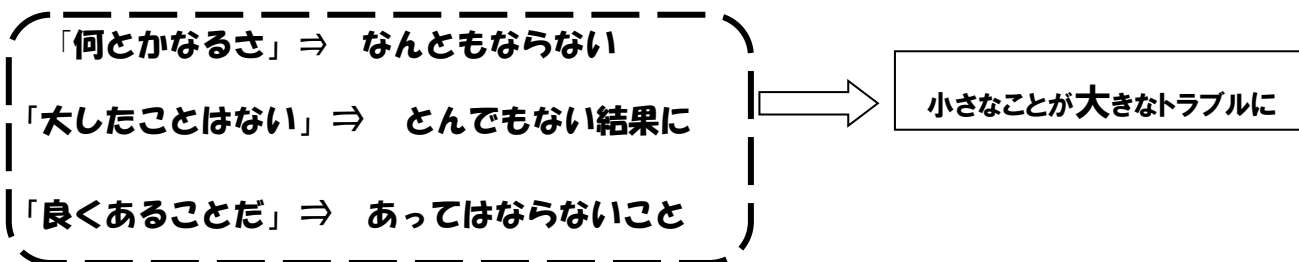
コンプライアンスに関して、心がけておきたい行動指針

学校現場で徹底したい行動指針



「絶対・・・はない」を共通認識とする
＜不祥事・トラブルの芽＞を事前に察知し、リスク回避

- (1) 「ちょっと変かな・・・?」、「本当に大丈夫かな・・・?」という意識を持って仕事をしよう。
- (2) 仕事の「慣れ」から生じる気の緩みに注意しよう。



- (3) 「異常事態」、「悪い情報」は、すぐ教頭・学校長に「第一報」しよう。

迅速な対応は、不祥事・トラブルを回避させる最大の武器

- (4) いつも「誰かが見ている」「誰かに見られている」という意識で仕事をしよう。
これが欠如すると、手抜き・気の緩み・不正行為が生じてくる。
- (5) 「おかしい」と思ったことは、「おかしい」と言おう。

「前例」と「慣例」という甘い判断は、とにかく問題を起こしやすいものと思う

- (6) 風通しの良い職場をつくり、問題の先送りをしない。

コミュニケーションの欠如が「内部告発」につながる。

- (7) 「マスコミが知っても問題にならないか」で判断してみる。

ひとりの記者・カメラマンの後ろに数千万の国民の目があると思う。

マスコミ側が抱く、疑問・批判・非難は社会が抱くものと同じと思う。

- (8) 自分がしていることが

誰（生徒・保護者・市民等）に対しても堂々と説明できるか考える。

- (9) 「学校のものさし」でなく「社会のものさし」で判断するように心がける

「そのことを、自分の家族に話せるかどうか」で考える。