

皆様とのより良いコミュニケーションのために

— 学生一人ひとりの学びと成長を支えるためのお願い —
(カスタマーハラスメントに対する基本方針)

東京 YMCA 社会体育・保育専門学校では、学生一人ひとりの人格と尊厳を大切にし、安心して学び、自ら成長していくことのできる教育環境づくりに取り組んでいます。

学生の学びと成長を支えていくためには、学校と、学生、保護者・保証人、受験生、卒業生、取引先、地域の皆様をはじめとする本校に関わるすべての方々が、互いに大切なパートナーとして信頼関係を築き、相互の尊重に基づく建設的なコミュニケーションを重ねていくことが大切であると考えています。

本校では、皆様から寄せられるご相談、ご意見、ご要望を、学生支援や教育活動、学校運営をより良くしていくための大切な機会として受け止めています。

学校の説明や連絡、手続き、教職員の対応等に不十分な点があった場合には、事実を確認したうえで真摯に受け止め、必要な説明、謝罪、改善に努めてまいります。

その一方で、すべての学生の教育環境を守り、教職員が安心して教育・学生支援に取り組むことのできる環境を維持するため、本校に関わるすべての皆様にも、以下についてご理解とご協力をお願いいたします。

本書は、改正労働施策総合推進法（2026年10月1日施行）により、事業主にカスタマーハラスメント防止のための措置が求められることを踏まえ、本校の基本的な考え方と、お願いしたい事項をお示しするものです。

1. ご相談・ご意見への対応について

本校では、学生生活、授業、実習、進路、入試、学校運営その他の事項について、皆様からのご相談やご意見をお受けしています。

ご相談の内容に応じて、担任、教務担当、管理職など、適切な教職員が対応いたします。相談先が分からない場合は、学校の代表窓口までお知らせください。内容に応じて担当者におつなぎします。

いただいた内容については、必要に応じて関係する教職員や管理職の間で情報を共有し、事実関係を確認したうえで対応いたします。

内容によっては、確認や検討に時間を要し、すぐに回答できない場合があります。その際は、回答方法や回答時期についてご案内いたします。

また、正確かつ適切な対応を行うため、担当者を変更したり、管理職を窓口としたり、複数の教職員で対応する場合があります。

学生の安全や人権に関わるご相談（いじめ、ハラスメント、事故等）については、伝え方にかかわらず、必ず事実確認を行い、誠実に対応いたします。

成年の学生に関する成績・出欠・学生生活の状況等の情報は、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。学生本人と連絡が取れない場合や、安否の確認、緊急の連絡その他やむを得ない事情がある場合には、保護者・保証人・緊急連絡先等へご連絡し、必要な範囲で情報をお伝えすることがあります。

2. 円滑なコミュニケーションへのお願い

本校では、皆様からの言動のうち、その内容や方法が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。単なるご意見や厳しいご指摘、正当な苦情を、ただちにカスタマーハラスメントと判断することはありません。なお、学生本人からのご相談やご意見については、年齢や発達段階、教育的配慮を踏まえて対応します。

本校は、率直なご意見や厳しいご指摘であっても、学校や学生の教育環境をより良くするためのものであれば、真摯に受け止めたいと考えています。

一方、意見や要望の内容にかかわらず、その伝え方や要求の方法が相手の人格や尊厳を傷つけたり、長時間にわたって通常教育活動や業務を妨げたりすることのないよう、相互に尊重したコミュニケーションへのご協力をお願いいたします。

特に、以下のような行為については、状況に応じて対応方法を変更、制限または終了させていただく場合があります。

- ・ 暴力、脅迫、威嚇その他、身体を安全を脅かす行為
- ・ 大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するなどの言動
- ・ 差別的、性的その他、相手の尊厳を傷つける言動
- ・ 長時間にわたり電話や面談を継続することを求める行為
- ・ 学校から回答した事項について、同一の要求や説明を繰り返し求め続ける行為
- ・ 特定の教職員に対し、執拗に連絡や面談、謝罪等を求める行為
- ・ 教職員の処分、解雇その他、学校の権限や合理的な範囲を超える要求
- ・ 他の学生や教職員等の個人情報の開示を求める行為
- ・ 事前のご連絡なく繰り返し来校する、長時間滞在する、退去のお願いに応じないなどの行為
- ・ 教職員個人の私生活、家族、自宅等に関わる接触や働きかけ
- ・ 教職員を無断で撮影すること、また、撮影・録音した画像や音声を同意なく SNS 等に公開する行為
- ・ SNS やインターネット等を利用した誹謗中傷、個人攻撃、事実と異なる情報の拡散
- ・ その他、教育活動または教職員の就業環境に著しい支障を及ぼす行為

これらに該当する可能性がある場合には、学校として事実関係を確認し、組織的に対応いたします。

3. 対応方法を変更する場合について

より適切な対応を行うため、状況に応じて、あらかじめお伝えしたうえで、次のような対応を取らせていただくことがあります。

- ・ 対応する教職員や管理職を学校側で指定する
- ・ お問い合わせの窓口を一本化する
- ・ 電話や面談の時間を設定する（目安：電話は 20～30 分程度、面談は 30～60 分程度。内容に応じて、改めて時間を設けて対応します）
- ・ 電話での対応からメール・文書等による対応へ変更し、記録を残したうえで、必要な範囲の教職員で内容を確認する
- ・ 面談を複数の教職員で行う
- ・ 正確な記録のため、電話や面談の内容を、事前にお伝えしたうえで録音・記録する
- ・ 同一内容について学校としての回答をお伝えした後、対応を終了する

- ・ 必要に応じて東京 YMCA 法人本部その他の関係部署と連携する
- ・ 重大な事案について、弁護士、警察その他の関係機関へ相談する

これらは、ご意見やご相談そのものを拒むことを目的とするものではありません。学校として必要な説明や改善を行いながら、学生の教育環境と教職員の安全・尊厳の双方を守るために行うものです。

4. 学生一人ひとりの学びと成長のために

教職員が安心して学生と向き合い、教育や学生支援に力を注ぐことのできる環境は、学生一人ひとりが安心して学び、充実した学生生活を送り、自らの将来に向けて成長していくための基盤となります。

本校はこれからも、学校側の不備や課題については真摯に受け止め、改善に努めるとともに、皆様との対話を大切にしていまいります。

学生を中心に、学校と皆様が互いの立場と役割を尊重しながら、ともにより良い教育環境をつくっていくことができればと考えております。

なお、本方針は、法令の改正や社会状況、運用の実情を踏まえ、必要に応じて見直します。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

東京 YMCA 社会体育・保育専門学校