

「学校と家庭・地域との良好な関係づくりを進めるためのガイドライン」の策定について（概要）

本ガイドラインの位置付け

- 学校と家庭・地域は、子供たちの安全・安心と成長を支える重要なパートナーであり、相互理解と信頼関係の構築が不可欠
- 一方で、令和7年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、カスタマーハラスメントを防止する措置が義務付けられた（令和8年10月1日施行）
- 教職員の勤務環境を害する過剰な苦情や不当な要求等には、学校と県教育委員会が連携して組織的に対応する必要がある

平成25年に策定した「保護者等対応事例集」を基にガイドラインとして再構成

- 県教育委員会と学校が連携した対応の在り方や組織的な対応の手順を整理
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する基本方針を明確化

保護者等との連携・協働のために

● 基本的な考え方

- ① **子供たちの安全・安心と成長が第一** : 「子供にとって何が最善か」という視点を共有
- ② **家庭・地域は協働するパートナー** : 保護者等（保護者や地域住民）を「共に子供を育てるパートナー」として尊重
- ③ **教職員が働きやすい職場環境づくり** : 教職員が一人で抱え込むことのないよう、学校全体で情報を共有し対応

● 保護者等対応の原則（4つの柱）

①「事実を基に」対応する

②「誠意をもって」対応する

③「法的な根拠を踏まえて」対応する

④「組織的に」対応する

● 基本対応の3ステップ

1 初期対応

- ・傾聴：心理的事実を受け止め共感を示す
- ・把握：相手の主張と事実関係を可能な限り把握する
- ・記録：内容・日時・対応者を正確に記録する
- ・即答回避：事実が不明な場合は確認して連絡する

2 報告

- ・把握した内容を速やかに管理職へ報告する
- ・些細なことでも一人で抱えず報告する

3 その後の対応

- ・事実関係の整理：客観的な事実を整理する
- ・組織対応：学校としての回答を決定する
- ・面談の設定：必要に応じ相手との面談を設定する（複数の教職員で対応）

保護者等対応の手順（目安）

●基本対応

- ①相談・要望の受付（初期対応）：誠実な対応、対応の記録
- ②報告・確認・対応方針の整理：管理職への報告、事実関係の確認、学校が対応できる範囲の整理
- ③通常対応（１～２回目）：複数の教職員での対応、対応可能な時間の設定（平日の放課後30分以内を目安）
- ④社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するか判断：県教育委員会の担当課と連携し、校長が判断

●社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

- ⑤管理職を中心に対応（３回目以降）：顧問弁護士等の知見を活用、不当な要求等には応えられないことを明確に伝える
- ⑥対応の制限・終了の検討：暴行・脅迫等の明らかな違法行為がある場合は警察等の関係機関と連携して対応
- ⑦対応後のフォロー：教職員のメンタルヘルスケア、関係者へのフォローアップ
- ⑧再発防止措置：学校の対応等の振り返り、対応方針の再周知

社会通念上許容される範囲を超えた言動

●社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

- ・教職員に対して行われる保護者等の言動で、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、教職員の勤務環境が害されるものをいう。
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するかは、苦情・要求等の「内容」と「手段・態様」を総合的に勘案し、県教育委員会と連携して校長が判断する。
※苦情・要求等の「内容」又は「手段・態様」のうち、どちらか一方でも社会通念上許容される範囲を超えると判断される場合は該当します。（正当な意見や相談そのものを制限するものではありません。）

【内容が社会通念を超えるもの（例）】

- ・そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と関係のない要求
- ・学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償要求 等

【手段・態様が社会通念を超えるもの（例）】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・継続的・執拗な言動
- ・威圧的な言動
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱など）
- ・拘束的な言動 等

