学校と家庭・地域のより良い関係構築のためのガイドライン

島田市教育委員会

令和８年10月

＝　目 次　＝

1 はじめに・・・

1　はじめに

本来、学校の教職員(学校)・保護者(家庭)・地域住民(地域)の三者は、「子供一人一人の豊かな未来のために健やかな成長を支える」という共通の目的を持っており、その目的を達成するための大切なパートナーです。したがって、三者の願いを叶えるためには、互いの信頼関係のもとでの連携・協働が欠かせません。

そして、互いの信頼関係を築くためには、平時からの気兼ねのない対話が重要となります。対話によって、子供のよさが共有され、その子を褒めたり励ましたりすることで、笑顔がたくさん見られます。また、子供に係る問題を未然に防いだり解決したりしていることも、少なくありません。

一方で、家庭や地域から学校に寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難なケースもあります。また、一部の人の社会通念上許容範囲を超える言動等が、対応する教職員に多大な心理的負荷を与えて心身の健康を損なうのみならず、過度な対応により本来の業務の妨げになり、教育活動の低下を招くことがあります。

そうした中、働く人の安全と健康を守る観点から、令和７年６月 11 日に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」(令和７年法律第 63 号)が公布されました。本改正によって、所謂「カスタマーハラスメント」への対応についても、事業主の義務として位置付けられることとなりました。また、本市においては令和６年 11 月に「カスタマーハラスメント対応マニュアル」が発出され(令和８年 10 月改訂)、カスタマーハラスメントに対し、組織としてどのように対応すべきかが示されました。

こうした防止措置の義務化は、教育現場でも適用されるものであり、島田市教育委員会では、この度、『学校と家庭・地域のより良い関係構築のためのガイドライン』(以下、ガイドラインと言う。)を作成しました。本ガイドラインは、主に**学校向けに、**保護者や地域住民との信頼関係を築くこと、保護者や地域住民からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応等を中心にまとめたものです。各学校においては、保護者や地域住民等とより良い関係を構築するために、本ガイドラインをご活用ください。

2　学校と保護者・地域のより良い関係づくりに向けた基本方針

(1)　基本方針

学校と家庭・地域は、「子供一人一人の豊かな未来のために健やかな成長を支える」という共通の立場に立つパートナーです。決して、対立する関係ではありません。そのためには、以下のように互いの立場や役割を尊重して連携・協働する必要があります。

①「子供の豊かな未来と健やかな成長」を第一に考える。
学校と保護者・地域は、「子供の豊かな未来と健やかな成長」を第一に考えて、連携・協働する。意見がまとまらなかったり対立したりした時などは、そこに立ち返る。

② 相互理解を深めるため、日頃からのコミュニケーションに努める。
　学校と保護者・地域は、子供一人一人のよい面や成長の様子、願いなどについて、相互理解を深めるために、個人情報の保護に配慮した上で、日頃から丁寧なコミュニケーションに努める。
③ 互いを尊重し連携・協働する。
　学校と保護者・地域は、互いにそれぞれの役割や立場を尊重し、連携・協働して、子供の成長を支える。

(2) 基本的な考え方

学校への相談・要望等については、(1)基本方針で記したとおり「子供の豊かな未来と健やかな成長」を最優先として対応する必要があります。一方、学校は限られた人的・時間的資源の中で教育活動を行っていることから、全ての希望や要望に無制限に対応できるものではありません。また、教職員の勤務環境を守ることは、結果として子供への教育の質を保障することにつながります。このため、保護者や地域住民との面談等は、一定のルールのもとで行う必要があります。

① 学校と家庭・地域は、子供のために必要な情報共有を適切に行う。
② 面談は、課題を明確にした上で、解決に向けて建設的に行う。
③ 面談は、期日・時間・対応者等について一定のルールのもとで行う。
④ 必要に応じて、福祉・医療・警察・法律等の関係機関や専門家と連携する。

3 学校と家庭・地域のより良い関係づくりのための手立て等

(1) 日頃からの関係づくり（予防的視点の重要性）

トラブル等の多くは、初期段階における認識のずれや情報不足、あるいはそれまでの小さな不信感の蓄積によって生じます。それらを避けるためには、学校と家庭・地域がお互いに何らかの問題が発生した時に連絡を取り合うだけでなく、平時からの気兼ねのない対話が大切です。特に、子供のよい表れや頑張りなどを共有することで、それが、直接子供の笑顔につながることはもちろん、互いの信頼関係づくりにも結び付きます。

学校では、特に次の事柄について心掛ける必要があります。

① 子供との信頼関係を構築する。
- 保護者との関係づくりは、子供とのより良い関係づくりから始まる。日頃の学校生活の中で、個々の子供との信頼関係を築いていく。

② 子供のよい表れや頑張りなどを家庭や地域へ伝える。
- 日々の子供一人一人の表れや変化を捉えるとともに、関係教職員で共有する。
- 日頃から、些細なことであっても子供の良い表れや頑張りを記録しておく。
- 面談だけでなく、授業公開日（参観日）、運動会等の学校行事などで、保護者と顔を合わせた際には、記録した良い表れ等を積極的に伝える。
- 目立って良い表れ等が見られた時には、タイムリーに電話や連絡帳などを活用して伝えることも考えられる。

③ けがや体調不良、友達とのトラブル、欠席が続いている等があれば、家庭に速やかに連絡する。
- 子供の話は、時として言葉足らず・説明不足であったり、自分の側からだけの話であったりすることがある。誤解を生じないために、学校から早めに連絡をする。
- 連絡する子供が加害の場合でも、「心配している」ことが伝わるように話をする。

④ 学校運営方針等についての理解を醸成する。
- 自校の子供たちのよさや課題などを基にした学校運営の基本的な方針などについて理解を得て、協力を求めることが大切である。学校だより、しまいく＋、ホームページ、ICT 等を活用して、積極的に情報を発信する。
- PTA や学校運営協議会、地域学校協働活動等との連携を推進する。

⑤ 学校における子供たちの姿を参観する機会を大切にする。
- 子供が笑顔で生き生きと活動する姿を見て、保護者や地域住民は学校を信頼する。授業参観、運動会等の学校行事など、学校公開の機会を積極的に設ける。

(2) 面談等の際に心掛けること（対応の基本姿勢）

保護者・地域住民等(以下、「相談者」と言う。)から相談を受ける際には、「相談者の不安や感情を理解しようとする姿勢」が重要です。特に、初期段階においては、相談者は困りごとなどがあって電話や来校をしていますので、結論を急ぐのではなく、まずは相談者の話を受け止めることが信頼関係の構築につながります。

ただし、相談者の社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、毅然とした対応を取る必要があります。

面談等で対応する際には、次の事項を基本姿勢とします。

【面談等での基本姿勢】

① 傾聴・受容・共感
- 相談者の立場になって、傾聴・受容・共感を心掛け、相談者の不安の軽減に努める。

② 事実に基づく説明
- 説明をする際には、まずは、事実を分かりやすく、できるだけ簡潔に説明する。
- 「たぶん…です」「一応…しています」など曖昧な表現は避ける。
  事実が確定していない段階での同調や共感、謝罪は避け、「事実確認をしますのでお時間をください」と伝え、事実が確定したところで再度対応をする。

③ 子供の成長を共に考える姿勢
- 相談者が、「子供の豊かな未来と健やかな成長を支える」という共通の立場に立つパートナーであるという意識をもち、子供の成長を最優先で考えた言動に努める。

④ 相談等には、組織で対応する
- 些細なことと感じられる内容であっても相談等を受けた場合には、必ず学年主任や生徒指導主任(主事)、内容によっては教頭に報告する。
- 特に、困難な事案については、相談者との間で結論を出さないで、速やかに教頭等に報告・相談し、組織として対策を検討した上で対応する。

⑤ 記録と情報共有の徹底
- 相談内容、面談のやり取り等は、客観的に記録しておく(些細なことでもメモなどを残しておく)。相談内容によって、関係教職員で共有する。

⑥ 多様な保護者・家庭への配慮
- 家庭環境や価値観の多様化が進むとともに、外国につながりのある家庭や様々な事情を抱える家庭もあり、教職員が自身の価値観だけで判断するには難しい場合があることを踏まえて対応する。

⑦ 相談者の社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては毅然と対応する。
- 態様例や対応の仕方等については、次の「4 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応」を参照する。

4 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民から学校に寄せられる意見・相談・要望は、子供の教育環境向上に資する重要なものであり、学校は真摯に受け止める必要があります。

一方で、要求内容や要求手段が、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の人格又は尊厳を害する等、勤務環境や教育活動に重大な支障を及ぼす言動が見られる場合には、学校として組織的かつ適切に対応する必要があります。

本ガイドラインでは、文部科学省「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（令和８年８月）」を参考にしながら、学校における「社会通念上許容される範囲を超える言動の例」として示します。

ア 判断のポイント①

言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断する必要があります。その際、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する必要があります。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにする必要があります。

① 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全く関係のない要求
- 教職員の家庭や私生活に関する要求をすること
- 性的な要求をすること

② 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
- 子供の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること
- 明らかに学校の責務とは言えない要求をすること

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 修学旅行の費用について、不合理な減額や免除を求めること
- クラス替えや担任の変更、教職員の退職を求めること

④ 相当性を欠く賠償要求
- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること
- 成績の低下を理由に賠償請求をすること

⑤ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- 物を投げつけること
- わざとぶつかること
- つばを吐きかけること

⑥ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 教職員を脅迫すること(例:「SNS 上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言)
- SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
- 教職員を無断で撮影、録画、録音すること

⑦ 威圧的な言動
- 大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
- 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること

⑧ 継続的、執拗な言動
- 何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること
- 同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
- 勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること

⑨ 拘束的な言動
- 長時間にわたる校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること
- 頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること
- 校内施設からの不退去や不当な居座りをすること

イ 判断のポイント②

判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得ることに留意が必要です。

(2) 面談等での基本原則

相談者との面談は、課題解決等に向けた建設的な協議を行うための重要な機会であり、信頼関係を構築する上でも大切な場と言えます。

しかし、「学校・家庭（地域）のいずれか、あるいはその両者にとって深刻な問題をはらんでいる」、あるいは「以前に、相談者に社会通念上許容される範囲を超えた言動があった」場合(以下、「困難事案」と言う。)は、難しい対応に迫られる可能性があります。相談者が、納得のいく解決方法がなかなか見つからない、自分の思い通りにならないなどから、声を荒らげ執拗に責め立てたり、長時間の居座りをしたりすることがあります。

したがって、困難事案への対応は、子供の教育環境を守るとともに、教職員の安全及び勤務環境を守る観点から、学校組織として一貫した対応を行うとともに、特定の教職員に負担が集中しないよう配慮する必要があります。

ア 面談等は一定のルールの下で実施する。

相談者との面談は、先に述べたとおり、重要な機会です。一方で、突発的な来校や長時間の面談は、授業や学校運営に支障を生じさせる場合があるため、一定のルールの下で実施する必要があります。

(ｱ) 基本原則

- 子供の安全面で心配があるなど緊急性が高い場合や犯罪に関わる可能性がある場合は、まずは警察に連絡し(原則として、相談者に警察への連絡を勧める)、その後必要に応じて、相談者と学校との面談等を実施する。
- 面談は、原則として、平日の教職員の勤務時間内とする。
- 面談は、事前に相談者と教職員が相談の上決定しておく。
- 面談時間は、30 分以内、内容に応じて 60 分以内を目安とする。

(ｲ) 準備

- 相談内容が分かっている場合には、必要な資料を準備したり、話し合いの要点や方向性等を整理したりするなどの準備をしておく。
- 面談を行う時間や場所について、他の教職員に確実に伝えておき、状況によって速やかな対応ができるようにしておく。

イ 困難事案については、複数の教職員で対応する。

困難事案への対応は、教職員が一人で対応した場合、精神的負担の増大だけでなく、説明内容の不足、事実確認の不一致、面談後の発言の齟齬等が生じやすく、また冷静な対応の維持、威嚇的発言の抑制等が難しくなるなどが考えられ、学校として組織的対応を行う観点からも、複数対応を原則とします。

(ｱ) 対応する教職員

・ 学級担任、学年主任、生徒指導主任(主事)、部活動顧問、教頭、スクールカウンセラー等から、事案の内容を考慮して決定する。なお、それまでに相談者が不信に感じている教職員がいるときには、例えそれが学級担任であっても面談から外す等の配慮が必要になる場合がある。その場合は、事前に当該教職員の了承を得ておく。
・ 事案の内容や相手方の状況によって、必要があれば、教育委員会の職員が事前に打ち合わせをした上で同席する。

(ｲ) 準備

・ 事前に、関係職員で打ち合わせを行い、学校の方針や考え等を統一しておく。
・ 面談場所については、密室を避け周囲の目の届く場所とする。話の内容から秘密保持等が必要で、例えばドアを閉めなければならない場合には、複数で対応し、可能な限り速やかに他の教職員が対応可能な部屋で行う。

(ｳ) 記録

・ 困難事案の際には、必要があれば、相談者に断りを入れた上で録音する。相談者の様子によっては、途中から録音する旨を伝えて録音することもある。特に、威圧的言動や居座りなどが見られた場合には、録音対応を実施する。(相談者の同意を得ずに録音したとしても違法ではないが、トラブルを避けるために、相談者に告知してからの録音が望ましい。)
・ 録音が難しい場合には記録者を決めておき、可能な限り具体的な記録を取る。

ウ 社会通念上許容される範囲を超えた言動が見られた際の対処方法(例)

・ 一人で対応している場合には、直ちにその場を離れ、他の教職員に助けを求める。電話の場合には一定の時間(５分や 10 分等)を伝えその経過をもって電話を切る。
・ 二人以上で対応している場合でも、相手の行為が悪質な時には、直ちに教頭や校長に報告し、その場の対応について指示を仰ぐ。ただし、その際に対応する教職員をなるべく一人にはしないことに留意する。
・ 教職員が、冷静かつ十分な説明を行っても、なお繰り返しの要求が続いたり、威圧的な言動等が収まらなかったりした場合には、その経過をもって、「学校として協議した上での回答ですのでご理解とご協力をお願いします。」「本日はこれ以上のことは申し上げられません。改めて検討します。」と切り上げ、学校からの退去(以下、「退去」と言う。)を求める。
・ 大声をあげる、威圧的な態度をとる、長時間の居座りなど、教職員の正常な職務の遂行を妨害する行為については、「これ以上の面談（電話）は職務に影響が出るのでおやめください。これ以上続くようでしたら警察に連絡します。」と警告する。
・ 警察への通報を警告しても退去しない場合は、警察に連絡する。
・ 暴行、傷害、脅迫、器物破損、凶器所持などの犯罪に該当し得る言動により、教職員の安全が害される恐れがある場合には即座に対応を打ち切り、警察に通報する。
・ 退去後も執拗に電話等の連絡があるなどの場合には、教育委員会や警察等と相談の上、警告文の発出や学校への出入りを禁じるなどの対応を取る。

(3) 教育委員会との連携

困難事案が生じた際には、学校は速やかに教育委員会に報告をしてください。学校だけでは対応が困難な事案もありますので、必要に応じて早期段階から教育委員会と連携して対応することが解決の早道になります。**(島田市教育委員会学校教育課 36 - 7955)**

ア 教育委員会による支援内容

教育委員会は、事案の内容や状況に応じて、学校と相談の上、次の支援を行います。

- 緊急な場合や事案が深刻な場合には、速やかに学校に出向いて状況を把握する。
- 事案の内容を整理して、対応方針や具体的な対応方法を共に考える。
- 必要があれば、当該保護者や地域住民との面談に同席する。また、場合によっては、教育委員会事務局職員が直接、面談を実施する。
- 法的な内容については、教育委員会が市の法務専門官に相談する。学校の教職員が、法務専門官に直接相談することもできる。また、法的な手続きが必要な際も市の法務専門官や顧問弁護士に相談するなどの対応をする。
- 必要に応じて、学校と警察等関係機関との連絡調整を行う。
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた教職員に対しては、プライバシーは保護される旨、当該事案を理由として不利益となる取扱いをしない旨を伝える。
- メンタルヘルス不調者がいた場合は相談等に乗り、必要に応じてカウンセラーとの面談を実施する。

5 その他、学校が行う必要がある事柄等

組織的対応を機能させるためには、単にルールを定めるだけでなく、学校全体で「一人で抱え込まない体制」を構築することが重要です。

(1) 教職員間の情報共有を確実に行う。

- 校内における情報を共有する体制を構築し、教職員間の情報共有を徹底する。
- 年度替わりや教科担当が変わる時等はもちろん、日々の授業(教科)担当が変わる時などでも、必要な場合には、確実に情報を引き継ぐよう努める。
- 必要な情報（子供の表れ、子供・保護者への対応等）は記録をきちんと取り、必要に応じて教職員が確認できるようにしておく。

(2) 相談や要望への回答は、学校として同一の説明をする。

相談者に対する説明内容等が、教職員によって異なると、不信感を抱かせることとなります。そのため、起こり得る相談や要望に対しては、学校としての見解や説明内容、対応が可能な範囲、学校の取組等を整理しておき、教職員の誰が対応しても同一の説明となるようにします。また、急な相談や要望があって、判断が難しい場合には、個人の

判断で回答せずに、一旦持ち帰って学校としての考えを明らかにした上で回答をするように心掛けます。

(3) 若手教職員への支援に努める。

若手教職員は、保護者や地域住民へ対応した経験が少なく、また学校の方針等への理解も浅い場合があり、精神的負担を抱え込みやすいことが考えられます。そのため、学年主任や生徒指導主任(主事)、教頭等による支援、面談時の同席など、負担軽減に努めます。

(4) 教職員のメンタルヘルスに配慮する。

困難事案への対応は、教職員の精神的疲弊につながる場合がほとんどです。関係する教職員の様子を観察し、気になる表れが見られるときには、状況に応じて、学年主任や教頭、校長が不快感や精神的ストレスに対するヒアリングを行います。状況が深刻な場合には、当該事案への対応を行わないようにするなどの対策を取ります。

(5) 子供の教育環境を最優先する。

学校における全ての対応は、児童生徒の安全安心、学びの保障等を最優先する必要があります。そのため、対応によって授業や学校運営に重大な支障が生じる場合には、学校として一定の制限や対応終了を行うことも必要となります。

【対応例】

- 授業開始時刻が迫っている時に、相談者がアポなしで来校したり、電話を切らせなかったりした場合は、授業があるためそれ以上の対応はできないことを伝える。可能ならば、別の教職員が対応を引き継ぐ。(教員が授業に遅れることや中断は避ける。)
- 相談者が校内に無断で入ってきた場合には、複数の教職員で対応し、改めて面談の日時を決めるなどして退去を促す。悪質な場合は、警察へ通報する旨を伝え、それでも退去しない場合は、警察へ連絡する。なお、困難事案が生じているときに学校公開日が設定されている場合は、来校者には十分に留意する。
- 相談者が、事案に関係する子供へ直接聞き取りを希望してきた場合、認めることはできない。該当の子供に話を聞く必要がある場合には、原則として教職員が聞くことになるが、その場合も、必要に応じて該当の子供の保護者に許可を得てから行うなど慎重に対応する。