

石狩市立学校と保護者・地域との  
より良好な関係づくりに係るガイドライン  
～学校におけるカスタマーハラスメント対策～  
(素案)

- 1 はじめに ……1P
- 2 学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けた対応方針 ……3P
- 3 保護者や地域とのより良好な関係づくり ……4P
- 4 学校が日々直面する問題等や働き方改革 ……5P
- 5 社会通念を超える要望等への対応～現状等～ ……6P
- 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～ ……7P
- 7 社会通念を超える要望等への対応～事後対応～ ……11P
- 8 教職員自身が社会通念に則った行動をするために ……12P
- 9 市教委と学校の役割 ……14P
- 10 保護者・地域の皆様へ ……15P

## 1 はじめに

### 1 はじめに

#### (1) 現状の認識

学校におけるカスタマーハラスメント(カスハラ)対策は、「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(いわゆる改正労働施策総合推進法(通称カスハラ防止法、以下「カスハラ防止法」という。))等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)が2025年6月に成立し、2026年10月から公立学校で義務化されることとなっており、教職員を不当な要求等から守るための防止措置を講じることが義務化されます。

また、法律の施行前であっても、学校設置者は教職員の心身の安全を守る安全配慮義務を負っており、理不尽な要求への対応を放置することはできません。

日本教職員組合が行った調査では、調査に回答した教職員のうち、不当な要求や暴言などを自身が「受けたことがある」との回答は半数を超え、「見聞きしたことがある」を合わせると8割以上となり、大多数の教職員が不当な要求等を身近な問題として認識している状況が伺えます。

不当な要求等により、教職員が追い詰められると、仕事の停滞、モチベーションの低下、メンタルの不調などネガティブな影響が生じ、教育活動全体の質の低下が懸念されますことから、教職員が安心して教育活動に専念できるよう、組織的な対応が求められています。

#### (2) 学校を取り巻く家庭や社会環境の変化

近年、共働き世帯の増加等の家庭環境の変容、保護者の価値観やライフスタイルの多様化や SNS 等の情報化ツールの発展など、学校を取り巻く家庭や社会の環境も大きく変化しています。

学校は、いじめや不登校の増加、特別支援のニーズの高まりなど、多様で複雑な課題を抱えており、また、昨今の学校は外部の人材活用や雇用形態の多様化もあり多様な教職員集団となっています。

そして、教育課題の複雑化・困難化に伴い業務が増大する中、教職員の長時間勤務を縮減し、児童生徒と向き合う時間を確保するための「働き方改革」も大きな課題となっています。

このような状況の中、学校は、保護者や地域の方から学校に日々寄せられる意見・要望や相談に真摯に対応し、児童生徒への指導や学校運営の不断の改善に努めることが不可欠です。

そのため、学校・保護者・地域社会がそれぞれの役割を果たしつつ、相互に連携・協働して児童生徒の教育に取り組むことが重要となっています。

## 1 はじめに

学校は、保護者や地域の方に積極的に働きかけ、児童生徒の状況とともに、学校の経営方針や教育活動の現状、働き方改革を含めた学校の課題等について十分に周知し、理解と協力を求めることも必要です。

学校は、児童生徒を中心に、保護者に支えられ、地域の中にあります。児童生徒のために、信頼関係を築き、より良好な関係のもと、相互に連携・協働して教育活動の充実を図っていくことが求められています。

### (3) 本ガイドラインの位置付け

学校では「こどもまんなか」の理念をベースに、教職員と保護者は児童生徒の成長を担う「パートナーである」という認識のもと良好な関係を築き、多くの事案が対話によって解決されています。一方で、稀に、保護者等による社会通念上許容される範囲を超える言動等がみられることもあり、こうした事案の対応に教職員が苦慮しているケースもあります。

石狩市教育委員会(以下「市教委」という。)は、学校として組織的に対応するためのルールを定め、保護者や地域の方と共有しておくことが重要であると認識しており、学校が、保護者・地域とより良好な関係づくりを進めるための対応方針や日頃からの取組の留意点、また、学校がとる具体的な行動について標準的な対応の手順も示します。

市教委は、すべての教職員が本ガイドラインを共有し、この目的や内容を理解して適切に対応することはもとより、保護者や地域の方にも本ガイドラインの趣旨を御理解いただき、相互の信頼関係を構築していけるよう、本ガイドラインを学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けた指針として位置付けます。



## 2 学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けた対応方針

### 2 学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けた対応方針

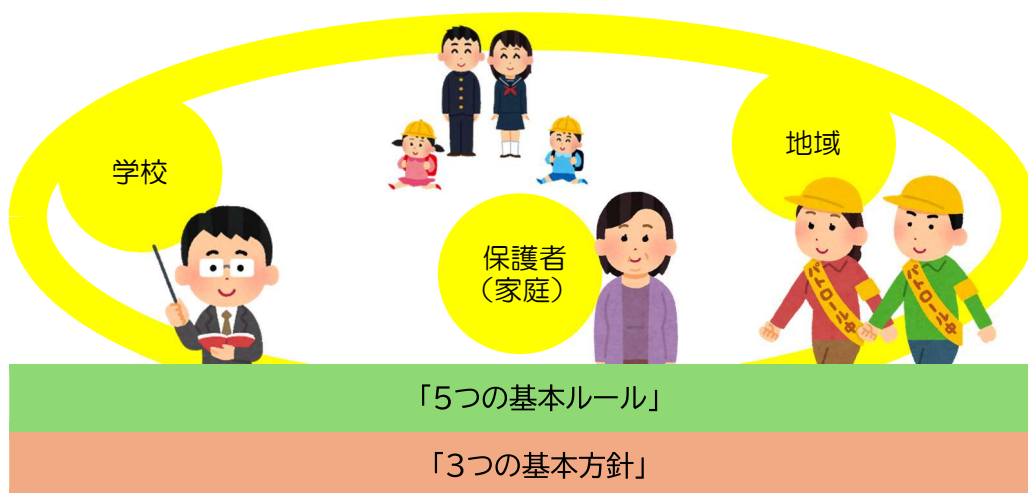
学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けて、学校・保護者・地域、それぞれが連携する上で目指すべき「3つの基本方針」、また、その基本方針の実現にあたって当事者間で認識し尊重すべき「5つの基本ルール」を掲げます。

#### 「3つの基本方針」

- 1 学校と保護者・地域は、こどもの利益を第一(こどもまんなか)に考え、児童生徒の意向を大切にする。
- 2 学校と保護者・地域は、学校や児童生徒に係る課題について、相互理解を深めるため、コミュニケーションを密にする。
- 3 学校と保護者・地域は、児童生徒を育成する上で、互いに尊重し合い、それぞれの役割を踏まえて連携・協働する。

#### 「5つの基本ルール」

- 1 学校と保護者・地域は、児童生徒のために必要な情報の共有を図る。
- 2 学校(教職員)と保護者・地域は、相互に信頼がおけるよう、また、児童生徒への模範となるよう社会通念に則った行動を徹底する。
- 3 学校として相談等の解決に向け適切に対応するため、面会や相談等は、児童生徒のために対応すべき課題を明確にして行う。
- 4 学校として適切に対応するため、面会や相談等は、時間や対応する教職員等を定めた一定のルールを基本に実施する。
- 5 学校として適切に対応するため、課題の解決に向けて、福祉・医療・警察等の関係機関や心理・法律等の専門家とも連携して対応する。



### 3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

#### 3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

##### (1) 良好な関係を構築するために



学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりは、教職員と保護者・地域の方とのコミュニケーションの充実が出発点となります。

このため、保護者や地域の方に、学校の実情を十分に御理解いただき、協力をお願いするとともに、日頃から、心配ごと等は気軽に早めに相談して欲しい旨を伝えることも必要です。

また、保護者対応等の際には、教職員は学校組織の一員として、一人ひとりの保護者等に寄り添い、些細な行き違いや情報の不足が不安や不信感の原因となることや児童生徒からは必要な情報が伝わりにくいことも含めて、丁寧に対応していくことが重要です。

- 保護者会や授業公開等の学校行事を通じた相互理解の促進に努めること。
- 学校への事務的な問合せや児童生徒に関する日常的な相談に対して、丁寧で円滑なやり取りに努めること。
- 学校運営協議会・PTA などを通じた協力や意見交換を実施すること。
- 児童生徒に関する心配ごと等は、気軽に早めに相談して欲しい旨、日頃から保護者に伝えておくこと。

##### (2) 多文化共生社会における保護者・地域との関係づくり

日本語指導が必要な外国籍の児童生徒の在籍数は年々増加しています。外国人を含む全ての人々が互いの文化を尊重するとともに、日本の習慣や学校文化への理解を促進し、相互に意思疎通とともに支え合う意識を醸成していくことが求められています。

- 学校においても、翻訳ツールの活用等により、児童生徒、保護者や地域の方との関係づくりを進めること。

##### (3) 相談等への対応

- 保護者からの相談等の際には、傾聴、受容、共感を基本に、丁寧誠実に対応すること。
- できる限り保護者の立場に立って、その考え方を理解すること。
- 児童生徒の最善の利益を考える観点から、本質的で実践的な解決の方法を、ともに考え、示していく姿勢を持つこと。

社会通念を超える要望等への対応については、「6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～」に掲載しています。

## 4 学校が日々直面する問題等や働き方改革

### 4 学校が日々直面する問題等や働き方改革

#### (1) 学校が直面する問題等

##### 安全・人権に関わる重大な事案

- いじめ、児童虐待、学校事故等は、児童生徒の生命や権利に直結する深刻な問題です。
- 事案の内容や学校の対応の仕方によっては、不信感を生じさせてしまう場合があります、迅速かつ慎重な対応が求められます。



##### 学習や成長をめぐる様々な要望

- 日々の学習方針や授業内容、評価評定等は、児童生徒の進路や将来に深く関わる大切な内容です。
- 説明の仕方や保護者の受け止め方によっては、過度な要求等につながる場合があります、学校としての考え方を整理して説明し、丁寧に公平な対応が求められます。

##### 生徒指導や学校運営に対する多様な意見

- 生徒指導の対応や校則等のルールは、健全な学校運営のために重要なことですが、保護者によって考え方が異なる場合があります。
- あらかじめ学校としての考え方を整理し、説明しておくが必要になります。

##### 教育活動の範囲を超える要望

- 家庭における教育課題や学校外での出来事など、学校の役割を超えるような要望や対応が寄せられることがあります。
- 学校の役割と限界について、丁寧に説明し、理解を得るが必要となります。

#### (2) 学校及び教職員の業務の見直し

学校が直面する課題の解決にあたっては、教職員が「教職員でなければならない、児童生徒への教育業務」に専念できるよう、業務運営の在り方を改善していくことが必要です。文部科学省の中央教育審議会は、「学校と教師の業務の3分類」を示すなど、学校または教職員が担っている業務の分担の見直しや適正化を求め、教育の質の向上を進めており、こうした学校の働き方改革について、保護者や地域の方の理解を得ることが大切です。

また、「学校と教師の業務の3分類」では保護者等からの過剰な苦情等への対応については、学校以外が担うべき業務に分類されていますが、様々な課題や保護者からのニーズに対応する学校現場においては、必ずしも上記のとおり業務を分類できない場合もあり、そのような場合は状況に応じた柔軟な対応が必要です。

(参考) 石狩市立学校における働き方改革推進計画

<https://www.city.ishikari.hokkaido.jp/kosodate-kyoiku/kyoikuiinkai/1001891/1004315.html>



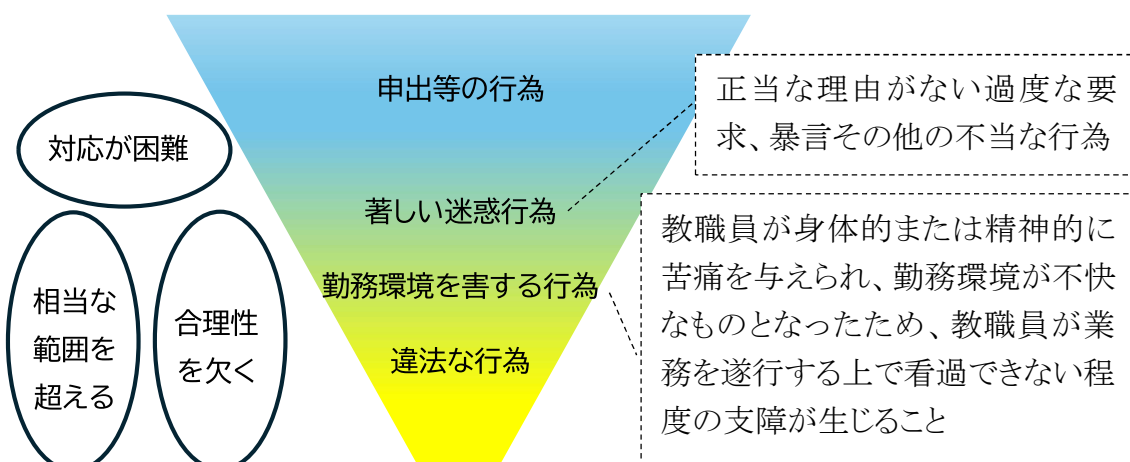
## 5 社会通念を超える要望等への対応～現状等～

### 5 社会通念を超える要望等への対応～現状等～

#### (1) 社会通念を超える要望等への対応の現状



- ・ 社会通念上許容される範囲を超える要望等に対し、これまでは個々の管理職や教職員による対応が中心
- ・ 「著しい迷惑行為で、勤務環境を害する」状況になった場合等への対応の明確なルールがない状況



(参考) 不当要求行為等の分類 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省)

<https://jsite.mhlw.go.jp/shizuoka-roudoukyoku/content/contents/001104928.pdf>



#### (2) 学校で起こり得る社会通念を超える要望等

| 相当な範囲を超える<br>対応の強要等                                                                                                                                                                                                                                      | 合理性を欠く<br>不当・過剰な要求等                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>&lt;保護者から&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求</li> <li>・ 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張</li> <li>・ 業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話で繰り返し要求を主張</li> <li>・ 多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求</li> <li>・ 学校内の様子を許可なく撮影 など</li> </ul> | <b>&lt;保護者から&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 土下座をするよう要求</li> <li>・ 過度な謝罪の要求</li> <li>・ 評定の変更や内申点に関する不当な要求</li> <li>・ 担任の変更、異動、辞任を求める要求</li> <li>・ 公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求</li> <li>・ 教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求 など</li> </ul> |
| <b>&lt;地域から&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求</li> <li>・ 児童生徒の学校管理外の公園での遊び方に対する過剰な対応の要求 など</li> </ul>                                                                                                   | <b>&lt;地域から&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用</li> <li>・ 児童生徒や教職員の個人情報を知るよう要求 など</li> </ul>                                                                                                   |

## 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

### 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

前述の点を踏まえ、対応が困難な事案への学校における教職員の具体的な行動として、段階的な対応を例示するとともに、より困難な事案においては、学校以外の第三者の助力を得ての対応を例示します。(次の(1)から(5)までで例示します。)

#### (1) 面会日時を事前に設定

- ・ 長時間の面会や電話対応は、児童生徒対応など学校の業務に影響が生じる懸念があります。面会は、授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員や保護者等の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
- ・ 相談には、基本的に丁寧誠実に対応し、具体的内容により時間等を判断しましょう。
- ・ 最初の来校や電話の際は、要点の確認、日程調整のみに留めることを原則としましょう。

#### 面会等時間の設定等

- 原則として、平日の放課後、30 分までを目安に対応すること。なお、目安の時間で対応を終了してよいか、個別の事案を十分に考慮し対応すること。
- 目安の時間を超える場合であっても、原則として上限は 60 分までとして、それを超える場合は引き続きの面会等とすること。
- 時間を限ることや複数で対応すること、または同席者がいることについて、丁寧に説明すること。

#### (2) 引き続きの面会または社会通念を超える要望等があった場合の対応の終了

- ・ 話合いの結論がまとまらなかった時には、その時点での話合いの到達点を整理しましょう。その上で、引き続き話し合う事項をお互いに確認し、次回の話合いの場の設定をしましょう。また、社会通念を超える要望等があった場合は毅然とした対応を行いましょう。

#### 社会通念を超える言動等であると判断する基準

要求の態様、内容、時間・回数・頻度に着目して判断します。対応状況等を踏まえ、以下の①②③を総合的に考慮した結果、教育環境・教職員の勤務環境が害されると言える場合に社会通念を超える言動等に該当します。

- ① 要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当
- ② 事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠く
- ③ 時間・回数・頻度が社会通念上不相当

#### 社会通念を超える要望等があった場合の対応終了までの目安時間

- ・ 長時間の拘束 → 事態が膠着してから 30 分程度

## 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

- ・暴言・威圧的な言動 → 行為から 15 分程度
- ・侮辱的・差別的・性的な言動や明らかな違法行為 → 行為後、直ちに

### (3) 面会にあたっての対応の基本

- ・ 面会の内容を複数で聞き、冷静なやり取りに努めましょう。
- ・ 相手が置かれた状況・背景を丁寧に把握することが大切です。
- ・ 何を求めているのか正確に確認し、要望内容を特定することが重要です。
- ・ 議論が拡散しないよう、要望内容とその要点を整理した上で、要点を話し合いましょう。適宜、話の内容を整理、確認し、言語化していきましょう。
- ・ 5W1H により事実関係を正確に確認しましょう。「事実」と「推測」を分けて確認し、その上で、児童生徒や保護者等の置かれた状況等を把握しましょう。
- ・ 要望内容を踏まえ、対応の可否やどう対応するか等について、十分な検討が必要な場合には即答せず、上司と相談の上で回答しましょう。
- ・ 学校として対応が困難なことについては、論理的に丁寧に説明しましょう。
- ・ 回数が増える場合は、責任のある立場として、管理職の同席も必要です。
- ・ 管理職は、事前に市教委に報告・相談して対応しましょう。

#### 複数人対応の徹底

- 組織で対応することを明確にするため、複数人で対応すること。  
学級担任と学年主任等で役割分担を行うなど、2人以上の教職員で対応し、電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と一緒に対応したり、交代するなど、複数人が関与するようにすること。

#### 即答しないこと

- 少しでも不安がある回答をする場合は、独断で即答せず、「持ち帰って校内で検討します」等の旨を伝え、上司と相談の上で回答すること。

#### 対応が困難な要望等があった場合

- 管理職は、事前に市教委に報告・相談し、対応すること。
- 管理職が中心となって対応すること(併せて弁護士に相談を開始)。
- 学校の管理職や教職員に加え、専門家の知見も活用し対応すること。
- 必要に応じ、教職員だけでなく、事務職員やスクールカウンセラー等とも相談・連携しながら対応すること。
- より困難な場合は、弁護士による法律面からの対応に重点化し対応すること。
- より困難な場合は、法的観点からの対応への重点化や教職員の負担軽減のため、状況や内容に応じて、弁護士が代理人として単独で対応する場合もあります。

## 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

### 記録の徹底

- やり取りの内容について、客観的に事実関係を記録すること。また、記録の内容を管理職等と共有すること。
- お互いの発言を正確に記録するため、必要に応じ電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用し録音対応すること。
- 録音する場合は、事前にその旨を案内すること(電話では、受電時の録音自動音声または通話途中に口頭で案内)。
- 肖像権侵害の恐れ観点から、原則、録画は禁止とします。(緊急かつ明らかに違法な行為の場合は除きます。)また、来訪者から録音や録画の申し出があった場合、原則、録音は認めるが、録画はお断りすること。

### (4) 対応の終局へ向けて

#### ○ 対応の終局へ向けて

学校側の対応経過内容を十分に検証し、対応可能な場合は、今後の対応策を提案・伝達しましょう。また、必要に応じ、事実を踏まえ、誠意ある謝罪等を行いましょう。

なお、社会通念を超える言動等であり対応ができないと判断する場合は、要求に応じられないことを、明確に伝達しましょう。

#### ○ 対応が困難な要望等への段階的な対応

学校側の対応経過内容を十分に検証し、必要に応じて第三者の助力を得ましょう。

- ・ 解決に向けて、第三者機関へ相談することについて、時機をみて、市教委と連携し、弁護士等へ打診しましょう。
- ・ 第三者機関は、弁護士、心理士、医師等の専門家が、学校及び保護者等の双方から意見を聴取し、助言や解決策の調整・提示を実施します。
- ・ 弁護士等専門家に同席や代理を依頼する場合でも、学校が行う業務はあるため、弁護士等と役割分担を明確にしておくことが必要です。
- ・ カスハラ防止法に基づく調停や、北海道教育委員会のスクールロイヤーなどの支援もあります。

### (5) 対応の終了

- ・ 組織的な判断とするため、管理職等を中心に複数の教職員で、対応の終了を検討しましょう。
- ・ 対応を終了した後、当該保護者等が関係部署に連絡することも想定されるため、市教委と情報の共有を図りましょう。

### 社会通念を超える言動等がある場合

- 保護者等が行為をやめず、勤務環境が害されると判断した場合、学校長の権限

## 6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

に基づき、行為者に退去を要求すること。事前に、校内に警告文を掲示することや、退去を要求する書面の提示も検討すること。

- 退去要求を行っても従わない場合は、管理職等が判断の上、市教委、警察に通報すること。
- 暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報すること。

## 7 社会通念を超える要望等への対応～事後対応～

### 7 社会通念を超える要望等への対応～事後対応～

#### (1) 教職員のメンタルヘルスケア等

- 管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員のフォローアップやメンタルヘルスケアに取り組むことが大切です。
- 事案の検証・共有や児童生徒のフォローアップも大切です。



#### ○ 心理的負担を減らすために

様々な要因で心理的負担は発生します。複数の教職員で対応し、また、「相手の言動は自分がコントロールできないこと」と意識することで、過度なプレッシャーや自責の念を和らげることができ、心理的な負担を減らすことができます。

#### ○ 一人で抱え込ませない

上司や同僚への早めの相談や、状況を話し合う機会をつくるなど、職場全体で支え合うことが大切です。また、産業医面談や心の健康相談事業も活用して下さい。

(参考) 産業医面談 月1回 30分程度 学校教育課 0133-72-3171

(参考) 心の健康相談事業 公立学校共済組合 011-530-6206 (または 563-4241)

#### ○ いわれのない誹謗中傷の削除

SNS 等でのいわれのない誹謗中傷に対しては、組織として毅然とした対応を行っていくことが重要です。

(参考) 違法・有害情報センター <https://ihaho.jp>

削除依頼の流れ等の対応方法を確認できます。



#### (2) 事案の検証と共有

各学校で対応した事案について、その要因や課題等を検証し、今後の対応に生かしていくことが重要です。また、校長会や教頭会等において、情報を共有することも大切です。

#### (3) 必要に応じた児童生徒のフォローアップ

当該事案に関する対応を終了しても、児童生徒を中心に、学校と保護者等との関係性は続きます。児童生徒の様子の確認や、弁護士等から保護者等への状況の確認など、必要に応じて児童生徒のフォローアップを行うことも大切です。

(参考) スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー (SSW) 等による助言等  
教育支援課 0133-76-8000

## 8 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

### 8 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

#### (1) 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

学校と保護者・地域とのより良い関係づくりには、保護者や地域の方の理解と協力を得ながら取組を進めることが重要です。

その際、教職員自身が社会通念に則った行動を心がけ、児童生徒にとって模範となる振る舞いをするとは言うまでもありません。

学校の管理職である校長教頭等がしっかりと教職員と向き合い、教職員は児童生徒を尊重し、保護者・地域とともにその健やかな成長を支えていくものという意識を醸成するとともに、教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、地方公務員としての自覚を持ち、交通違反をしないことや、SNS等で信用失墜にあたる言動をしないなど、自らの行動を律する意識を醸成するよう、学校として対応するよう努めて下さい。

また、教職員一人ひとりがこのことを心掛けて下さい。

#### (2) 教職員が日頃から心がけておくべきこと

学校が保護者・地域から信頼されるため、保護者や地域の方と接するにあたり、日頃から、以下の点を心がけて下さい。

- 児童生徒の権利を尊重する視点と、傾聴・受容・共感の姿勢を基本に対応すること。
- 事実及び根拠に基づき、分かりやすい言葉で、簡潔かつ丁寧に伝え、相互の認識に齟齬が生じないように心掛けること。
- 意見・要望等を真摯に受け止め、児童生徒の成長を保護者・地域とともに考えていく姿勢を大切にすること。
- 保護者等との対応の中で、解決に向けて悩んだり、困難な場面に遭遇した時には、一人で問題を抱え込まず、上司に相談の上、チーム学校(個人で業務を抱え込まず組織として連携・協働する。)の一員として対応するようにすること。
- 学校内で情報を共有し適切に対応するため、記録の徹底と報告・連絡・相談をしっかりと行うこと。
- 教育現場にそぐわない不当な行為等がみられた場合は、教職員で連携して、速やかに制止を促すこと。
- 教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律するよう心掛けること。

## 8 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

### (3) チーム学校として対応力を向上させること

学校が保護者・地域から信頼されることにより、トラブルを未然に防ぐことが第一となりますが、万が一不当な要求等があった時のため、組織であるチーム学校としての対応力向上が必要となります。

#### チーム学校としての対応力向上について(参考手法)

- ・ OJT や経験の共有による意識化
- ・ 傍観者を作らない取組(教職員が電話で長時間話し込んでいたり、面会で困っていたりするときに、一人で対応をさせず、組織として関与する手法づくり)
- ・ ロールプレイ研修の実施
- ・ オンデマンド研修の実施 など

#### (参考)

(文部科学省)保護者等からの過剰な苦情や不当な要求に関する]  いて

[https://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/hatarakikata/mext\\_00013.html](https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html)

(独立行政法人教職員支援機構) 動画教材

<https://www.nits.go.jp/materials/>



## 9 市教委と学校の役割

### 9 市教委と学校の役割

#### ○ 市教委

市教委は学校設置者として、本ガイドラインを学校と保護者、地域に示すとともに、学校には、次のような支援等の実施または実施に向けた検討等に取り組みます。

- ・ 本ガイドラインやポスター等による周知
- ・ 学校と市教委が連携した対応や相談等
- ・ 保護者等から市教委へ直接の相談等の受理
- ・ 相談等にかかるプライバシーの保護や、不利益な取り扱いを行わないこと等の周知
- ・ 教職員の心身ケア施策
- ・ 録音機能付き電話
- ・ 教職員の研修サポート
- ・ 必要に応じた体制強化(文部科学省の事業等(学校問題解決支援コーディネーターや副校長・教頭マネジメント支援員)の活用による直接、間接的支援の検討等)

#### ○ 学校

学校は、本ガイドラインの趣旨を校内組織全体に理解・周知を図り、校内体制の整備や研修等を通し、組織を充実させ、また、教職員自身が社会通念に則った行動を行うことにより、保護者や地域と信頼関係を築き、相互に連携・協働して教育活動の充実を図られるように取り組みます。



### 保護者・地域の皆様へ

学校では「こどもまんなか」の理念をベースに、教職員と保護者は児童生徒の成長を担う「パートナーである」という認識のもと良好な関係を築き、多くの事案が対話によって解決されています。

一方で、中には、保護者等による社会通念を超える言動等がみられることもあり、こうした事案の対応に教職員が苦慮しているケースもあります。

学校では、教職員一人ひとりが、誠意を持って児童生徒に接し、社会通念に則った行動を行えるよう努めています。

**学校と保護者・地域とのより良好な関係づくりのために、教職員との連絡・面会等にあたって、次の点のご理解・ご協力をお願いします。**

- ① 学校への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いします。
- ② 面会等はあらかじめ調整した日時に行くことを原則とします。面会等は平日の放課後に30分を目安とします。場合により別の日に引き続き面会等を行います。
- ③ 学校は、複数の教職員で対応することを基本とし、相談内容等については学校組織として共有し対応します。
- ④ 教職員との面会等に、教育委員会の職員や弁護士等の専門家が同席したり教職員に代わって話をさせていただくことがあります。また、録音をさせていただくこともあります。
- ⑤ 御意見・御要望をいただいても、学校の役割を超え対応できないことや、対応を他の専門機関等に任せる方が望ましいことがあることをご理解下さい。
- ⑥ 長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁なご連絡等については、対応をお断りすることがあります。
- ⑦ 不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面会等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。

