【ガイドライン】

市立幼稚園、小・中学校と
保護者・地域住民等との
より良い関係構築に向けて

令和８年１０月

別府市教育委員会

目次

はじめに …… 1 ページ

第１章　保護者・地域住民等との　…… 2 ページ
　　より良い関係構築のための考え方

第２章　学校等における保護者・地域住民等の　…… 3 ページ
　　社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

第３章　各関係者の責務　…… 7 ページ

第４章　学校等における対応のポイント　…… 7 ページ

参考資料　…… 9 ページ

＜用語の定義＞

＊改正労働施策総合推進法
　…「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）による改正後の「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」（昭和 41 年法律第 132 号）を指します。

＊カスタマーハラスメント防止指針
　…「改正労働施策総合推進法」を受けて策定された「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）を指します。

＊学校等
　…市立幼稚園、小学校及び中学校を指します。

＊学校設置者
　…市立幼稚園、小学校及び中学校を設置・管理する市教育委員会を指します。

＊児童生徒等
　…幼稚園の園児、小中学校の児童生徒を指します。

＊保護者・地域住民等
　…児童生徒等の保護者・親族・知人等の関係者、及び地域住民等を指します。

はじめに

学校等と保護者・地域住民等との関係

学校等と保護者・地域住民等は、いずれも**児童生徒等一人一人の健やかな成長を支えるという共通の立場**に立つものです。学校等としては、保護者・地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら、教育活動の一層の充実を図っていくことが重要です。

学校等の現場をとりまく環境の変化

近年、社会の変化に伴い、学校等は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足の状況も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。

保護者・地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、近年では、寄せられる相談や要望の中に、学校等だけでは対応が困難なケースも見られるようになっています。**学校等のみならず、学校設置者や関係機関が連携し、組織的に対応**していくことが求められています。

いわゆる「カスタマーハラスメント」防止措置の義務化

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。本改正により、これまで事業主の義務とされていた職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等への対応に加え、**いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応についても、新たに事業主の義務として位置付けられる**こととなります（令和 8 年 10 月 1 日施行）。令和 8 年 2 月 26 日には「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「カスタマーハラスメント防止指針」という。）が公布されています。

こうした防止措置の義務化は教育現場においても適用されるものであり、**学校設置者は、学校等の現場で働く教職員等を保護する方針を明確化し、必要な仕組みを整えることが求められます。**

本ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、上記「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえて、学校等の現場における、**保護者・地域住民等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指針**をまとめたものです。

第１章 保護者・地域住民等との
より良い関係構築のための考え方

本ガイドラインでは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、学校等における保護者・地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動の防止措置に関して解説しています。

前提として、学校等における保護者・地域住民等との関係は、共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが求められます。

本章では、保護者・地域住民等とより良い関係を構築するための考え方や取組を示しています。

学校等は、児童生徒等を中心に据えて教育活動を行います。この活動を行うに当たって、**保護者・地域住民等は教育上の重要なパートナーであり**、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

また、学校設置者、管理職を含む教職員は、日頃から保護者・地域住民等と対話を重ね、**協働による「共につくる」学校等の運営を実施することが非常に大切**です。

以下では、学校等及び教職員個人が保護者・地域住民等とより良い関係構築を図るために心がけ、それぞれが取り組むことができることに関して説明します。なお、保護者・地域住民等との関係構築の方法は、ここで挙げたものに限られるものではありません。

学校等組織としてできること

■学校等の運営方針に関する理解の醸成

学校等の運営方針等を明確にし、教育活動の現状、課題等について保護者・地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

■保護者・地域住民等との意見交換の機会の確保

保護者・地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者・地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校等からも情報提供することでより良い信頼関係を構築することができます。

教職員個人としてできること

■児童生徒等との信頼関係の構築

保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。担任一人で抱え込まずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

■日常的なコミュニケーション

児童生徒等の良い面や成長の様子を、学級通信・連絡帳・保護者懇談会等を通じて日常的に伝えることで、保護者の信頼につながります。管理職等を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。

■傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者・地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情・声のトーン・態度等も良好なコミュニケーションの助けになります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

第２章 学校等における保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

第１章で述べたとおり、保護者・地域住民等は児童生徒等の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。学校等に寄せられる意見、要望、相談等については、真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められます。暴行や脅迫だけでなく、要求の内容、手段・態様等に照らしてハラスメント行為となるものがあります。

本章では、本ガイドラインにおいて対象となる言動の定義を確認した上で、判断時の考え方や具体例を示します。

１ 対象となる言動の定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、防止措置の対象となる言動は次のように整理できます。

学校等※1 において行われる
ⅰ．保護者・地域住民等の言動であって、
ⅱ．教職員※2 が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
ⅲ．教職員の就業環境が害される※3 もの

※1「学校等」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校等以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれます。（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等）

※2「教職員」とは、校長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。ボランティア等の雇用関係にない者であっても、広く学校等の運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※3「教職員の就業環境が害される」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、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ることを指します。

「社会通念」とは、一般には「社会一般で受け入れられている常識または見解・良識」（『広辞苑』第七版）とされます。厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」においてもこの考え方を踏まえており、保護者・地域住民等の言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけでは判断しないことが重要です。

対象となる言動には、学校等において対面で行われるもののみならず、**電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。**

なお、保護者・地域住民等からの意見・苦情等の全てが対象の言動に該当するわけではありません。**社会通念上許容される範囲で行われたものは**、今回の防止措置の対象には当たりません。

さらに、障害のある保護者・地域住民等から教職員に対して、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）で規定されている**不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たりません。**

２ 対象となる言動の判断基準

＜判断の際の留意点＞

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮しなければなりません。

「カスタマーハラスメント防止指針」が対象としているのは、暴力・脅迫といった行為だけではありません。社会通念上許容される範囲を超え、教職員に過度な負担や心理的圧迫を与える行為が対象となります。

学校等の現場で適切な対応が取れるよう、学校設置者を含む組織全体で、対象となる言動について認識を共有することが必要です。

判断ポイント その❶

保護者・地域住民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

言動の目的、言動が行われた経緯や状況、言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、言動の行為者との関係性等に着目し、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、学校設置者又は教職員の側の不適切な対応が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。**

判断ポイントその❷

教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、**「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。

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、次頁の通りです。個別の事案の状況等によっては判断が異なる場合があること、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等、適切な対応を行うようにすることが必要です。

◆社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

a. そもそも要求に理由がない又は学校等における教育活動と全く関係のない要求	・性的な要求をすること ・教職員の家庭や私生活に関する要求をすること
b. 学校等の教育活動及び学校等の運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの	・校外等における児童生徒等の行動や公園での遊び方等に対する監視を要求すること ・明らかに学校等の責務とは言えない要求をすること※
c. 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・修学旅行、校外学習等の費用について、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・退職を求めること
d. 相当性を欠く賠償要求	・学校等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
e. 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
f. 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」等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
g. 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
h. 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 ・勤務時間外や自宅を訪れての教職員による謝罪等を強要すること
i. 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 ・校内等の施設からの不退去や不当な居座りをすること

※ 例えば、家庭内の問題の解決の要求や、個人的な物品の購入依頼等が該当します。個人的な物品購入依頼とは、例えば特定の児童生徒等のためだけの物品購入要求、私的な贈与に近い要求等が考えられます。

第３章 各関係者の責務

本章では、「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する防止措置について、各関係者の責務について解説します。ここでは、改正労働施策総合推進法における「各関係者の責務」を学校等の現場に置き換えて定義しています。

●学校設置者の責務

・「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」について、方針の明確化や周知等を行い、管理職を含む教職員の関心と理解を深めること

●管理職の責務

・「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題への関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること
・教職員から相談や報告を受けたり、自ら認知したりした場合には、必要な対応を迅速かつ適切に行い、学校設置者に適切かつ正確に報告し、指導・助言や協力を仰ぐこと

※「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題としては、教職員の健康状態の悪化、業務効率の低下等による教育活動への悪影響が考えられます。教職員の就業環境を守ることは、児童生徒等の教育環境を守ることにも寄与します。

●教職員の責務

・「保護者・地域住民等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する関心と理解を深め、学校設置者及び管理職の講ずる措置に応じること

第４章 学校等における対応のポイント

１ 基盤となる組織と体制

（１）機能する組織づくり

ポイント

◎ 教職員間のより良い人間関係の構築
◎ 報告・連絡・相談の徹底と相談経路の確認

教職員が把握した保護者・地域住民等からの申出や要求が、適切な経路で管理職に正確かつ迅速に報告されるよう、日常的に情報交流ができる環境をつくっておくことが、機能する組織づくりの第一歩になります。

（2）教育目標・指導方針等の共有

ポイント

◎ 教職員が教育目標・指導方針等を共通理解する
◎ 保護者・地域住民等に教育目標・指導方針等を説明し、理解と協力を得る

教育目標に基づく指導方針等を明確にし、教職員全体で共通理解することが重要です。教育目標・指導方針等を保護者・地域住民等に説明し、理解と協力を得ながら、子どもの成長のためにどのように対応すべきかを共に考え、問題を解決していきます。

2 カウンセリングマインドを取り入れた基本的対応

（1）個人対応から組織対応へ

ポイント

◎「組織の一員」という自覚をもち組織的に取組を進める

個人対応は、一人に負担がかかる上に、正確な記録を残すことができない、個人の判断と学校等の対応に齟齬が生じる等、不信感につながりかねません。事案発生時には、主任等への相談、対応の検討、管理職への報告等、組織的に進めていくことが重要です。

（2）基本的な対応

①保護者・地域住民等対応の基本姿勢

ポイント

◎ 初期対応の際に保護者･地域住民等の不安に対して誠実に対応する

多くの保護者・地域住民等が、学校等にはじめて相談するときは不安を抱えています。最初の対応が安心感を与えるものであれば、互いの信頼関係をつくることができます。不信感を与えてしまうと、相談が学校等への不満に変わり、問題を複雑化・長期化させることがあります。

②話の聴き方

ポイント

◎ 初期対応では、保護者・地域住民等の話を傾聴し、背景にある思いを聴く
◎ 適切に時間配分をし、保護者・地域住民等に伝えておく

初期対応の段階では、保護者・地域住民等の思いを受けとめ、学校等との信頼関係を構築することが重要です。時間が長すぎると、相談内容が繰り返され、不安が高まることもあるので、適切に時間配分をし、伝えておくことが大切です。

③事実を基にした対応

ポイント

◎ 時系列に従って客観的な事実を正確に記録する
◎ 事実確認を行い、学校等として回答する
◎ 慎重に検討する必要がある場合は、経過だけでも早めに連絡する

✅ 正確な記録

組織的な対応には、時系列に従った正確かつ客観的な記録が必要です。対応者の想像、憶測、印象等の主観的な内容は書かず、保護者・地域住民等の主張が事実か憶測かを確認して書き分けます。

✅ 学校等として回答

学校等が把握できていない事案は、子どもへの聴き取り等、事実確認を行います。事実確認後、学校等としての回答をまとめ、保護者・地域住民等に伝えます。

✅ 経過だけでも早めに

早めの連絡は、トラブルの未然防止につながります。ただし、慎重に検討すべきことは慌てて回答しないようにします。その場合、対応の経過は随時伝えます。

④対応方針の検討及び対応策の提示

ポイント

◎ 「子どもの成長をどう支えるか」という教育的観点で方針を検討、対応策等を提示する

✅ 対応方針の検討

「子どもにどのような力をつけたいのか」を念頭に置き、その力をつけていくための支援方法を考え、対応方針を作成します。

✅ 対応策の提示

学校等と保護者・地域住民等が協力して問題を解決していくという姿勢で提示します。保護者・地域住民等からの要望・要求に対しては、「子どもの成長を支えていく」という教育的観点から、学校等として「できること・取り組むこと」「できないこと・取り組まないこと」を説明します。その際、法令・規則等に基づく対応や説明責任を意識しておきます。

参考資料

◇ 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
（文部科学省　令和８年８月）

◇ 県立学校に対する過剰な申出や要求への対応方針
（大分県教育委員会　令和８年１０月）