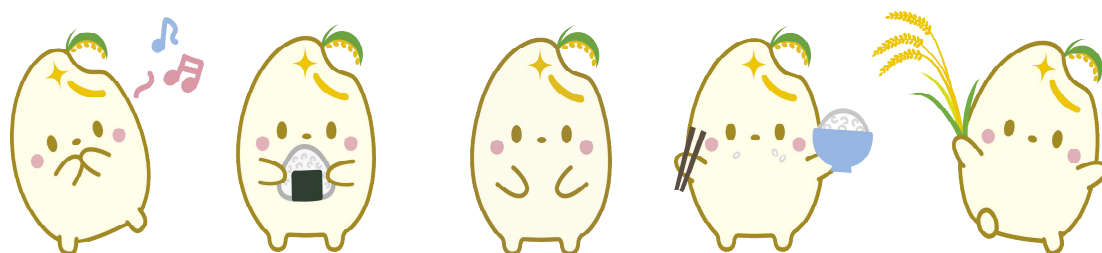


学校と家庭・地域との よりよい関係づくりのための ガイドライン

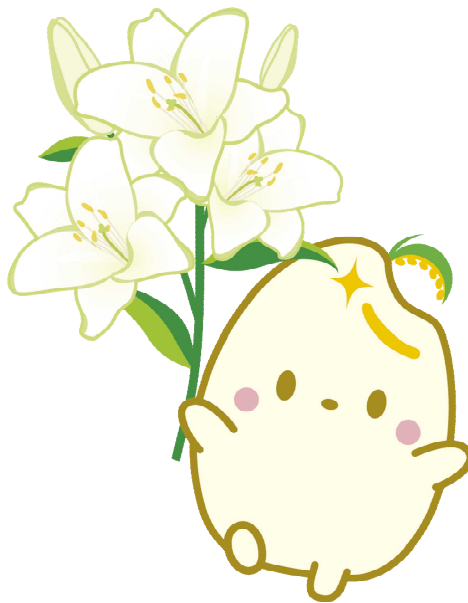


魅力ある学校づくり

令和8年10月
魚沼市教育委員会

目 次

1. ガイドライン作成の趣旨		P. 1
2. よりよい関係づくりに向けた基本方針		P. 2
3. よりよい関係づくりに向けた対応方針		P. 3
4. 保護者や地域との良好な関係を構築するために		P. 4
5. 社会通念上許容される範囲を超える言動への対応		P. 5～8
6. 組織的な対応体制		P. 9
7. 児童・生徒にとって模範となる振る舞いを！		P. 9



1. ガイドライン作成の趣旨



本ガイドラインは、魚沼市が掲げる「魅力ある学校づくり」を推進するに当たり、学校と保護者・地域がともに子どもたちの健やかな成長を第一に考え、互いのより良い関係づくりを進めるための方針を示すとともに、保護者・地域から「社会通念上許容される範囲を超える言動」があった場合に学校がとるべき具体的な行動について標準的な対応の手順を示したものです。

保護者は、子どもの生活や心身の状態をもっとも身近で見守っている重要な存在であり、学校にとっても子どもの状況を把握するうえで欠かせない協力者です。一方で、学校と保護者では見えている情報や立場が異なるため、不安や行き違いが生じることもあり、ときには保護者による「社会通念上許容される範囲を超える言動」等も起こり得ます。

令和8年2月に厚生労働省が交付した「カスタマーハラスメント防止指針」を受けて、文部科学省は令和8年8月に「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」を公表しました。学校設置者（教育委員会）は、学校における保護者や地域住民等の言動によって、職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、教職員の就業環境が害されることのないよう、管理上必要な措置を講じる義務を負うことになりました。これにより、教育委員会及び学校は、時として保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超える過剰な要求に晒される教職員の就業環境を守るための適切な対応が求められることとなりました。

上記を踏まえ、すべての教職員が本ガイドラインを共有し、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ご理解いただき、子どもの安心と成長を支えるための相互の信頼関係を構築していきたいと考えています。



2. よりよい関係づくりに向けた基本方針



「魅力ある学校づくり」の実現

子ども一人ひとりが安心して学校生活を送ることができ、学校を創る主体として、自ら考え、行動し、成長を実感できる学校

学級づくり

すべての子どもたちの
安心・安全な居場所を確保

授業づくり

「わかる・できる」「楽しい」
授業を実践

絆づくり

共感的な人間関係の育成
自己有用感の向上

家庭・地域との連携

コミュニティスクールの
推進・協働

発達支持的生徒指導

(1) 児童生徒の安心と成長を第一に考える 【安心・安全な居場所】

- ・発達支持的生徒指導の視点を大切にした児童生徒とのかかわり。「自己肯定感」や「自己有用感」を育成する。
- ・児童生徒が互いに認め合い、励まし合い、支え合える集団づくり。共感的な人間関係を育む。
- ・学校生活の中で起こるトラブルは、児童生徒にとって「大切な成長の機会」である。困難を乗り越え、解決する過程をとおして児童生徒の成長を支援する。

(2) 児童生徒及び保護者、地域との信頼関係を築く 【信頼関係の構築】

- ・児童生徒同士、児童生徒と教職員、教職員と保護者等、心の通った人間関係が全ての教育活動の基盤となる。
- ・保護者や地域住民等は、教育上の重要なパートナーである。

(3) 協働による学校運営を推進する 【協力・協働体制】

- ・コミュニティスクール（CS）組織の中で、目指す子どもの姿を共有し、課題解決のために協力・協働する体制を構築する。
- ・学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状や課題等について保護者や地域住民等に十分な説明を行い、理解と協力を求める。

3. 教職員が日頃から心がけておくべきこと



学校が家庭や地域から信頼され、共に児童・生徒の健やかな成長を支えていくことが重要です。保護者や地域の方と接するに当たり、日頃から、以下の点を心がけておきましょう。

(1) 信頼関係の構築

- ・発達支持的生徒指導の視点を大切に、児童生徒の権利を尊重するとともに、傾聴・受容・共感の姿勢を基本に信頼関係を構築しましょう。
- ・心の通った人間関係（児童生徒同士、児童生徒と教職員、教職員と保護者等）がすべての教育活動の基盤です。
- ・専門職としての自覚と誇りをもって教育活動を展開しましょう。活動の意義や目的を明確に説明できることが大切です。

(2) 迅速な対応

- ・問い合わせや相談には迅速かつ丁寧に対応し、保護者の不安を解消します。
- ・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がけましょう。

(3) 相談に応じる姿勢

- ・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しましょう。
- ・相談者（保護者や地域住民等）に対して感謝の言葉を伝え、今後の協力をお願いしましょう。＜信頼3K = 傾聴・共感・感謝＞

(4) 組織的な対応

- ・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・相談を確実に行いましょう。
- ・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りした時には、一人で問題を抱え込まず、管理職に相談の上、チーム学校の一員として組織的に対応するようにしましょう。

(5) 責任ある言動

- ・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ましょう。

4. 保護者や地域との良好な関係を構築するために



学校と家庭・地域は、子どもたちを支える重要なパートナーであり、互いに尊重し、協力し合うことで、子どもたちの健やかな成長と学びを実現してきました。学校と家庭・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。

(1) 丁寧で円滑なやり取り

- ・保護者とのコミュニケーションの中で、些細な行き違いや情報不足が不安や不信感の原因となります。子どもから必要な情報が伝わりにくいことがあります。
- ・日頃から、円滑なコミュニケーションを図り、保護者からの相談ごとには丁寧に対応するとともに、積極的な情報の提供に努め、相互理解を深めることが大切です。

(2) 相互理解の促進（学校行事の活用）

- ・授業参観等の学校行事は、学校で生き生きと学んだり生活したりする児童生徒の様子を見てもらう絶好の機会であり、相互理解の促進に有効です。
- ・学校行事を充実させることは、児童生徒の学校生活に彩りを与えて豊かなものにするとともに、保護者や地域の方が教員の指導や学校の取組を目にすることで、教育方針や学習環境への理解や安心感を得ることができます。

(3) 学校運営協議会（CS）の推進

- ・地域を含めた幅広い関係者とも必要な情報を共有し、開かれた学校を実現していくことが求められます。
- ・コミュニティスクール（CS）や学校運営連絡協議会は、学校運営に対する意見交換を行う場でもあります。
- ・学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や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。



5. 社会通念上許容される範囲を超える言動への対応



(1) 対応の原則

① 一人で抱え込まない初期対応の基本

保護者との良好な関係づくりを心がけても、社会通念上許容される範囲を超える不当・過剰な要求を受ける場合があります。直接対応者は一人で抱え込まず、やり取りを学校で共有できるよう記録を残します。急な電話や訪問で記録が取れなかった場合は、対応後に必ず整理して記録します。

② 教職員を守る体制づくり

校長は報告を受けた場合、事実関係を速やかに整理し、複数人で対応する体制を整えます。教職員が一人で抱え込まないようにすること、心理的負担を軽減する相談体制を整えること、そして複数名で対応し記録を共有する仕組みを構築することが重要です。困難な事案に対しては、早い段階から管理職（校長・教頭）が対応を交代する必要があります。

③ 安全・安心な環境をみんなで守る

それでも状況が良くならない場合は、学校教育課（管理指導主事）に報告し、指示を受けます。教育委員会は管理職や学校を守るための相談窓口です。負担を軽減するために、他の機関とも連携し、専門的な助言を受けながら対応します。さらに、管理職や教育委員会は、対応方針を整理し、教職員の心理的負担を軽減する相談体制を整えます。こうした仕組みにより、教職員を守りながら、子どもたちにとって安心できる学校環境を目指します。

(2) 学校で起こり得る社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

「保護者等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」（文部科学省）より抜粋

a. そもそも要求に理由がない、学校の教育活動に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. 学校の教育活動、学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの

- 児童生徒の学校外での行動や公園での遊び方等に対する監視を強要すること
- 教職員の家庭や私生活に関する要求をすること



c. 対応が著しく困難な又は対応、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・退職を求めること



d. 相当性を欠く賠償要求

- 学校の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すること



e. 身体的な攻撃 (暴行、障害等)

- 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



g. 威圧的な言動

- 大きな声を上げて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
- 声を荒げ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求をすること



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」など危険をほのめかす発言)
- SNS等へ教職員のプライバシーに関する情報の投稿をすること
- 教職員を無断で撮影、録画、録音すること



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
- 校内施設から不退去や不当な居座りをする事

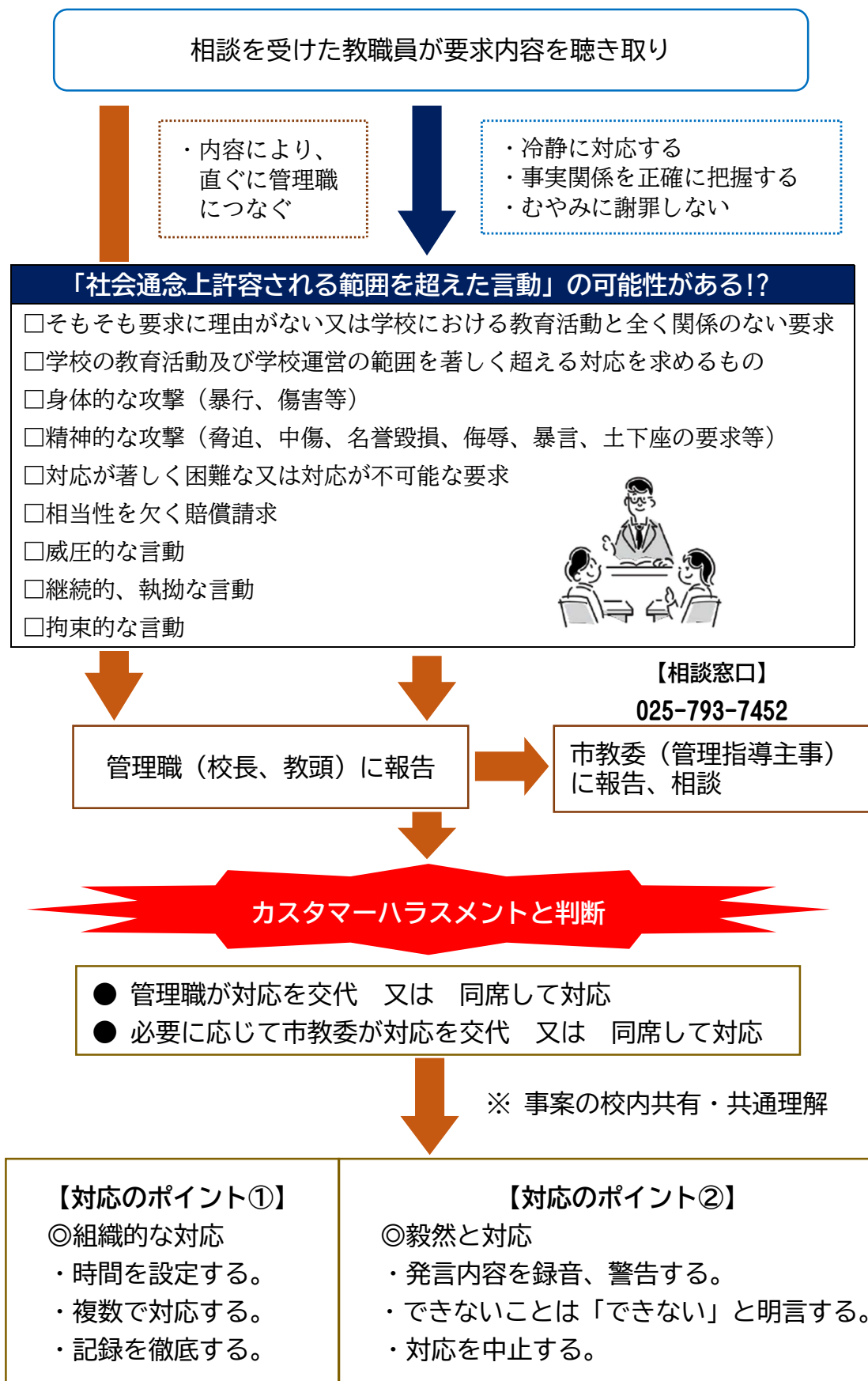


h. 継続的、執拗な言動

- 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
- 勤務時間外や教職員の自宅を訪れて謝罪等を強要すること



(3) 学校における社会通念を超える言動（カスタマーハラスメント）対応フロー



(4) 具体的な対応のポイント

保護者等とのコミュニケーションの中で、「社会通念上相当な範囲を超える対応の強要」や「学校の教育活動に全く関係のない要求」等の主張が繰り返される場合には、学校の業務に影響が生じる懸念があります。

7ページの対応フローを参考に、組織的に対応していく必要があります。

① 事前に面会時間を設定

- ・長時間の面談は、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。面談は、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。
- ・原則として、平日の放課後、30分までを目安（状況に応じ60分程度まで）に対応しましょう。



② 複数人対応の徹底

- ・2人以上の教職員で対応しましょう。困難な事案に対しては、早い段階から管理職（校長・教頭）が対応を交代する必要があります。
- ・電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と対応したり、交代するなど、複数人が関与するようにしましょう。

③ 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が大切です。また、記録の内容を管理職等と共有することが必要です。
- ・お互いの発言を正確に記録するため、録音対応として、電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用しましょう。録音する場合は、事前にその旨を案内します。（電話では、受電時の録音自動音声又は通話途中に口頭で案内）

④ 毅然とした対応

- ・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。また、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。
- ・5W1Hにより事実関係を正確に確認しましょう。「事実」と「推測」を分けて確認しましょう。
- ・話合いの結論がまとまらなかった時には、その時点での到達点を整理します。引き続き話し合う事項を互いに確認し、次回話し合いの場を設定しましょう。
- ・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。

6. 組織的な対応体制



(1) 教職員のメンタルヘルスケア等

① 心理的負担を減らすために

メンタルヘルスケアにおいては、相手の感情と自分の感情を混同しないことが重要です。「相手の言動は自分の責任ではない」と意識することで、心理的な負担を減らすことができます。

② 一人で抱え込ませない

管理職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。教職員にメンタル不調の兆候がある場合、相談室を案内、又は、専門の医療機関への受診を促してください。

(2) 相談の窓口・支援体制

- 魚沼市教育委員会学校教育課（管理指導主事）
（電話）025-793-7452

まずは
こちらに
相談を！

【 ところとからだの相談室（公立学校共済組合新潟支部事業） 】

- カウンセリングルームさくら【面接相談】【オンライン相談】【管理職相談】
場所1：〒950-2044 新潟市西区坂井砂山4-5-17
場所2：〒940-1161 長岡市左近2-28 ユニメゾン左近Ⅰ101号
予約受付：ホームページから予約(<https://www.crsakura.com/>)
電話から予約(月～日曜日 9:00～17:00) (電話) 025-211-2570
相談日：月～日曜日 9:00～18:00 相談方法：面接又はオンライン
- 長岡カウンセリングルーム【面接相談】【管理職相談】
場所：〒940-0095 長岡市日赤町2-2-53 グリーンベル松本202
予約受付：月～日曜日 12:30～13:30 0258-39-9634 (電話) 0258-39-9634
相談日：月～日曜日 10:00～18:00 相談方法：面接
- 新潟県こころの相談ダイヤル：年中無休
24時間体制でこころの相談を受付 (電話) 0570-783-025

7. 児童・生徒にとって模範となる振る舞いを！



学校と家庭・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掛け、児童・生徒にとって模範となる振る舞いをすると言うまでもありません。

また、教職員が業務の受託事業者等の就業者に対して、過剰な要求や威圧的な言動などを取ることは、こうした行為に該当するものであり、許されません。

教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を意識し、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てください。