

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

令和8年10月 府中市教育委員会

目次

1 はじめに

2 基本的な考え方

- (1) 良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方
- (2) 保護者等対応の原則4つの柱
- (3) 保護者等対応の手順（全体）
- (4) 保護者等対応の手順（意見や要望、相談等）
- (5) 基本対応の3ステップ
- (6) (初期対応)「傾聴」による受け止め
- (7) (初期対応)把握・記録・即答回避
- (8) (その後の対応)面談の三原則
- (9) 対応が難しい場面の例、対応方法

3 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に対する基本方針
- (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
- (3) 保護者等対応の手順（社会通念上許容される範囲を超えた言動）
- (4) 録音等について
- (5) 主な相談先及び関係機関等との連携
- (6) 教職員のメンタルヘルスケア等

1 はじめに

本市では、「しあわせを実感できる教育」の実現に向け、学校と家庭・地域、関係機関がそれぞれの教育力を生かしながら、連携・協働による教育活動の充実に取り組んでいます。

学校には、保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）から様々な意見や要望、相談等が寄せられますが、その多くは教育活動を見直し、改善を図るための重要な契機となるものです。これらを真摯に受け止め、教育活動に生かしていくことが学校に対する信頼につながります。また、保護者等との関係が、児童生徒の成長を支える協働関係であることを踏まえ、保護者等からの意見や要望、相談等には、教育的観点から丁寧に対応し、信頼関係の構築に努めることが重要です。

一方で、令和7年6月には「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等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）」が成立し、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント防止のための方針を明確化することが求められています。

教職員の勤務環境を害する過剰な苦情、不当な要求等に対しては、管理職を中心に、府中市教育委員会と連携しながら組織として適切に対応する必要があります。

これらのことを踏まえ、本ガイドラインは、府中市立学校（以下「学校」という。）が、家庭・地域との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について示しています。

本ガイドラインは、学校において、全ての教職員が教育委員会と連携しながら組織として一貫した対応を行うための指針として活用するとともに、その趣旨を家庭や地域とも共有することで、相互理解と信頼関係の構築を図ることを目的としています。

策定に当たっては、令和8年9月広島県教育委員会教育長通知「県立学校向け『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」を参考にしています。

2 基本的な考え方

(1) 良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方

家庭・地域と良好な関係づくりを進めるため、学校においては、次の3つの考え方を基本とします。

①子供たちの安全・安心と成長が第一

家庭・地域との関係づくりや課題解決に当たっては、常に「子供にとって何が最善か」という視点を共有し、子供の安全・安心と成長につながる対応を行う。

②家庭・地域は協働するパートナー

保護者等を、「共に子供を育てるパートナー」として尊重し、相互理解と信頼関係の構築を図る。積極的に学校の取組等について情報発信を行うとともに、保護者等の意見や思いを丁寧に聴く姿勢を持つ。

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、組織的に対応する。必要に応じて府中市教育委員会や関係機関等と連携しながら課題解決を図る。

(2) 保護者等対応の原則4つの柱

実際に教職員が保護者等への対応を行う際は、次の4つの柱に基づいて対応することが重要です。

■柱1「事実を基に」対応する

- ・ 5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）を確認し、客観的な事実に立脚して対応する。

■柱2「誠意をもって」対応する

- ・ 学校が把握している事実や指導方針の理由などについて、誠意をもって説明する。
- ・ 相手に不安・焦り・苛立ちといった感情が見られる場合は、その心理的事実を受け止め、丁寧に対応する。

■柱3「法的な根拠を踏まえて」対応する

- ・ 教職員の経験や先例のみに頼らず、社会通念上のルール・法的根拠に基づいて判断・対応する。

■柱4「組織的に」対応する

- ・ 担当者が抱え込まず、管理職・主任等に速やかに報告し、組織として一体的に動く。

（３）保護者等対応の手順（全体）

	対応内容	留意事項
基本対応	①相談・要望の受付（初期対応）	傾聴、要望の把握
	②報告・確認・対応方針の整理	５Ｗ１Ｈに基づく事実確認、対応できる範囲を整理
	③通常対応（１～２回目）	複数での対応、対応方針を明確に伝える
	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	府中市教育委員会と連携し、判断する
社会通念超	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
	⑥対応の制限・終了の検討	相手が応じない場合、警察等の関係機関に連絡
終了	⑦対応後のフォロー	職員のメンタルケア、関係者へのフォローアップ
	⑧再発防止措置	対応の振り返り、方針の再周知

（４）保護者等対応の手順（意見や要望、相談等）

①～④は学校における保護者等対応の標準的な手順です。実際には、状況に応じた柔軟な対応が求められるため、あくまでも目安と考えてください。

①相談・要望の受付（初期対応）

- ・まずは丁寧に傾聴し、誠実に対応する。
- ・対応の記録を残す。（意見や要望、相談等の内容によっては、録音する。）

◎ポイント：「相手の心理的事実を受け止める」「事実関係が不明確なことについて即答しない」

②報告・確認・対応方針の整理

- ・記録を基に速やかに管理職へ報告する。
- ・意見や要望・相談等の内容について事実関係（５Ｗ１Ｈ）を確認する。
- ・学校として対応できる範囲を整理する。

◎ポイント：「小さなことでも速やかに報告する」

学校としての対応方針の整理に悩む場合は、この時点から府中市教育委員会に相談することが望ましい。なお、初期対応の時点から相手の言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当する恐れがある場合は、速やかに府中市教育委員会に連絡する。

③通常対応（目安：１～２回目）

- ・複数の教職員で対応する。
- ・対応の時間は、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）とする。
- ・②で確認・整理した「事実関係」「学校として対応できる範囲」について説明し、解決に向けて話し合う。

◎ポイント：「組織的な対応方針であることを伝える」「対応できる範囲を超えた約束は安易にしない」

④教育委員会との連携

- ・③で解決に至らない場合、府中市教育委員会と連携し「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するか判断する。

（５） 基本対応の３ステップ

保護者等に対応する際には、訴え等を適切に受け止める「初期対応」と、管理職や主任等への「報告」、問題の解決に向けての「その後の対応」の３ステップがあります。

■ステップ１ 初期対応

- ・傾聴：話を最後まで聴き、相手に不安や焦りの感情がある場合、その心理的事実を受け止めながら、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しておく。
- ・即答回避：事実が不明な場合は「確認して連絡します」と期限を示す。

■ステップ２ 報告

- ・速やかに上位職へ：記録を基に、関係主任等→管理職の順に速やかに報告する。
- ・「このぐらいなら」は厳禁：どんな小さなことでも報告を怠らない。
- ・一人で抱え込まない：一人で抱え込むと対応が遅れ、問題が深刻化するリスクがある。

■ステップ３ その後の対応

- ・事実関係の整理：関係者から情報を収集し、客観的な事実を整理する。
- ・組織対応：組織として対応策を検討し、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し、学校の回答を示す。

（複数の教職員で対応するため、面談の形が望ましい。）

（６）（初期対応）「傾聴」による受け止め

保護者等が来校して面談する場合や、電話で対応する場合は、まず、保護者等からの意見や要望、相談等を正確に受け止めます。相手に不安や焦りの感情が見られる場合は、その心理的事実を受け止めながら、訴えの主な内容を把握し、記録します。

■「傾聴」による受け止め

- ・相手の話を遮らず最後まで聴く。「相づち」「うなずき」「繰り返し」で共感を示す。
- ・共感・感謝を示す表現で安心感・信頼感につなげる。：「それは大変でしたね。」「御心配をおかけして申し訳ありません。」
- ・内容を要約して返す（明確化）も有効。：「つまり～ということですね。」
- ・誤解や誤認があっても、すぐに否定せず最後まで聴く。
- ・こちらの意見は相手の話を十分に聴いた後で伝える。

（７）（初期対応）把握・記録・即答回避

事実を正確に把握し、記録に残すことが、その後の組織的な判断や対応の前提となる。

■相手の意見や要望、相談等の把握

- ・安易に「不当な要求」と捉えず、相手が最も訴えたいことを「傾聴」の中で整理する。

■正確な記録

- ・相手の訴え・学校が説明した内容を記録する。

※意見や要望、相談等の内容によっては、録音する。

- ・警察への通報や訴訟に発展した場合の重要な「証拠」となる。

■対応を求められたら

- ・事実が明確でない場合は急いで回答しない。
- ・「事実を確認して改めて連絡します」と期限を明示する。
- ・謝罪する場合は「何に対する謝罪か」を明確にして心を込めて謝罪する。

(8) (その後の対応) 面談の三原則

面談を実施する際は、次の三原則を守ること、双方にとって良好な関係を維持しやすくなります。また、事前に用件を聞いておくことで、適切な対応を行う準備を整えることができます。

■原則① 人の制限

複数の教職員で対応し、記録係・連絡係など役割分担を事前に決めておく。法定代理人である保護者と対応することが原則。

■原則② 場の制限

学校の応接室など、公的機関の開放された部屋で面談を行う。

■原則③ 時の制限

対応可能な時間を事前に伝えておく。※対応時間の目安：30分以内

可能な限り、平日の放課後、勤務時間内での対応となるよう設定する。

(9) 対応が難しい場面の例、対応方法

対応が難しい場合、府中市教育委員会と連携して対応方針を整理します。

■謝罪や今後の対応について文書での回答を要求された場合

- ・文書で全てを表現することは難しく、不完全な内容が伝わった場合、混乱を招く可能性があるため、原則として、保護者等個人に向けた文書での回答は行わない。
- ・児童生徒・保護者等全体に向けて学校の方針を伝えることは有効。

■頻繁に長時間に及ぶ訴えを受ける場合

- ・対応が長時間に及ぶことが予想される場合は、最初に対応できる時間を伝えておく。
- ・時間が守られない場合は、対応の中止を検討する。
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合は、その後の対応を検討する。

■威圧的な態度や、大きな声で怒鳴る等の行為を受ける場合

- ・安易に相手の要求を受け入れるのではなく、組織の方針に従った対応を行う。
- ・部屋の出入り口付近では対応しない。
- ・再三の注意に応じない場合、対応の中止を検討する。
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合は、その後の対応を検討する。

■マスコミへ対応する場合

- ・対応窓口を管理職の一人に一本化し、このことを教職員全員に徹底する。
- ・マスコミに提供する情報の内容は、事前に府中市教育委員会と連携する。

■金銭を要求された場合

- ・学校だけの判断で補償等を承諾しない。（補償や賠償には議会の承認が必要になるケースがある。）
- ・教職員個人に対する支払いの要求には対応できない。
- ・金額が少額であっても応じない。
- ・金銭の要求を受けた場合は、速やかに府中市教育委員会に連絡する。

■相手に暴力的な行為や破壊的な行為が見られる場合

- ・ただちに行為の中止を求める。
- ・改善が見られない場合、対応を中止し、警察等の関係機関に連絡する。
- ・暴力行為等につながる可能性がある場合は、事前に警察と連携しておくとともに、対応者からの合図を決めておくなど、すぐに通報できる体制を整えておく。

3 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に対する基本方針

社会通念上許容される範囲を超えた言動から教職員を保護するため、改正労働施策総合推進法に基づき、次のとおり学校における基本方針を定めます。

■基本方針 1

社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、学校等において行われる保護者等の言動であつて、教職員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、教職員の勤務環境が害されるものをいう。

■基本方針 2

社会通念上許容される範囲を超えた言動に対し、児童生徒の教育環境に及ぶ影響等に十分に留意した上で対応の打切りや警察等の関係機関への通報等を行うなど毅然とした態度で対応する。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からの相談等には、組織的に取り組み、事実関係の確認や、当該教職員に対する配慮、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行った者への対応などを実施する。社会通念上許容される範囲を超えた言動には該当しない正当な申入れ等については、適切に対応する。

■基本方針 3

社会通念上許容される範囲を超えた言動についての相談等を行った教職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底する。

■基本方針 4

社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応の実効性を確保するため、研修等により、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図るとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動の発生を未然に防止する上で重要となる、教職員の担当業務・教育活動に対する習熟や、保護者等への対応力の向上に努める。

■基本方針 5

教職員自身も、職務において、保護者等又は他の事業主が雇用する労働者（任命権者が異なる職員を含む。）に対して社会通念上許容される範囲を超えた言動と同様の言動を行ってはならない。

■基本方針 6

社会通念上許容される範囲を超えた言動の背景には、学校又は教職員の対応上の課題や、保護

者等とのコミュニケーション不足が存在する場合もあることに留意し、学校は必要に応じて自らの対応を振り返り、その改善に努める。

(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

保護者等からの苦情や要求等が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかは、府中市教育委員会と連携し、当該要求等の「内容」や、当該要求等が行われる際の「手段・態様」について総合的に勘案し、府中市教育委員会と学校長が協議のうえ判断します。なお、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかの判断に当たっては、これまでの学校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。

【要求等の内容が社会通念を超えるもの】

- ・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

※「障害を理由とする差別の解消の促進に関する法律」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、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないことに留意

＜家庭からの具体例＞

- ・授業内容、宿題、座席配置等の細部にわたる過度な指定や変更要求
- ・正当な理由なく成績、評価、内申点の変更を求める要求
- ・担任変更、異動、辞任等を執拗に求める要求
- ・特定の児童生徒への特別扱いの要求
- ・教職員個人に対する損害賠償の請求等

＜地域からの具体例＞

- ・学校管理外での児童生徒の行動への過度な対応を求める要求
- ・児童生徒や教職員の個人情報の提供を求める要求
- ・学校行事・部活動等の中止を執拗に求める要求や音に対する過度な苦情
- ・学校の教育活動に直接関係しない事項への対応要請等

【手段・態様が社会通念を超えるもの】

■身体的な攻撃（暴行、傷害など）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行
- ・物を投げる
- ・わざとぶつかる
- ・つばを吐きかける

■継続的・執拗な言動

- ・深夜・休日対応の強要
- ・同様の質問の繰り返し
- ・揚げ足取り、執拗な責め立て

■威圧的な言動

- ・声を荒らげる、机を叩く
- ・教職員や周囲への威嚇・威圧的言動

■精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱など）

- ・土下座の強要
- ・校内の様子や教職員を許可なく撮影する行為
- ・職員の人格を否定するような発言
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報を投稿すること

■拘束的な言動

- ・長時間の面談や電話の繰り返し
- ・校内施設からの不退去や不当な居座り

（３）保護者等対応の手順（社会通念上許容される範囲を超えた言動）

⑤～⑧は「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する標準的な手順です。実際の状況によっては、早期に関係機関との連携を要する場合もあるため、こちらを目安と考えてください。

⑤管理職を中心とした対応（目安：３回目以降）

- ・府中市教育委員会事務局が総務課と連携し、顧問弁護士等の知見を活用して対応する。
- ・保護者等への対応は管理職が中心となっていく。（必要に応じて、録音する）

- ・「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対しては、要求等に応えられないことを明確に伝える。

◎ポイント：「学校だけで抱え込まない」「法的観点も踏まえて対応」

⑥対応の制限・終了の検討

- ・暴言・威圧・長時間拘束（膠着してから概ね15分～30分程度）等が見られる場合、行為の中止を要請する。
- ・改善が見られない場合は、対応の終了を伝える。これに応じない場合、警察等の関係機関に連絡する。
- ・対応を終了した場合、その旨を府中市教育委員会に共有する。

◎ポイント：「毅然とした態度で対応する」「暴行・脅迫等の明らかに違法な行為があるときは即時通報する」「恐怖を感じた場合、その旨を相手に複数回伝える」「業務が妨害されていることを伝える」

⑦対応後のフォロー

- ・教職員のメンタルケア：管理職は、対応した教職員のメンタルヘルスケアに取り組むとともに、必要に応じてメンタルヘルス相談窓口（公立学校共済組合広島支部HP）を活用する。
- ・フォローアップ：事案への対応終了後も保護者等との関係は続くため、必要に応じて府中市教育委員会と連携し、関係者に対してフォローアップを行う。

⑧再発防止措置

- ・学校側の対応等における問題や、保護者等とのコミュニケーション不足等がなかったか振り返りを行い、改善を図る。
- ・「社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対応方針について再度周知し、再発防止に向けた措置を取る。

（４）録音等について

社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応を行う場合、内容の正確な記録や相手の不当な圧力を抑止するため、必要に応じてボイスレコーダー等を活用することが有効です。その際は次の点に留意する必要があります。

■事前の告知

- ・録音する際は、原則として、事前にその旨を相手に説明した上で録音する。

（「内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」等）

■録音した内容の管理

- ・録音する会話には、児童生徒や保護者等の個人情報が含まれる場合があるため、学校のボイスレコーダーやスマートフォン等を使用する。（教職員が私有するボイスレコーダー、スマートフォン等は使用しない。）
- ・録音データは個人情報保護の対象となる場合があるため、適切に保管し、必要な者以外が閲覧できないように取り扱う。また、不要となった場合には適切に廃棄する。

■相手からの申し出

- ・相手から録音したい旨の申し出があった場合は、個人情報保護の観点から、録音データを第三者に提供しないよう協力を求める。
- ・録画を行いたい旨の申し出については、教職員のプライバシー保護の観点からお断りする。

（５）主な相談先及び関係機関等との連携

学校が対応に悩む際の、府中市教育委員会への主な相談先は次のとおりです。

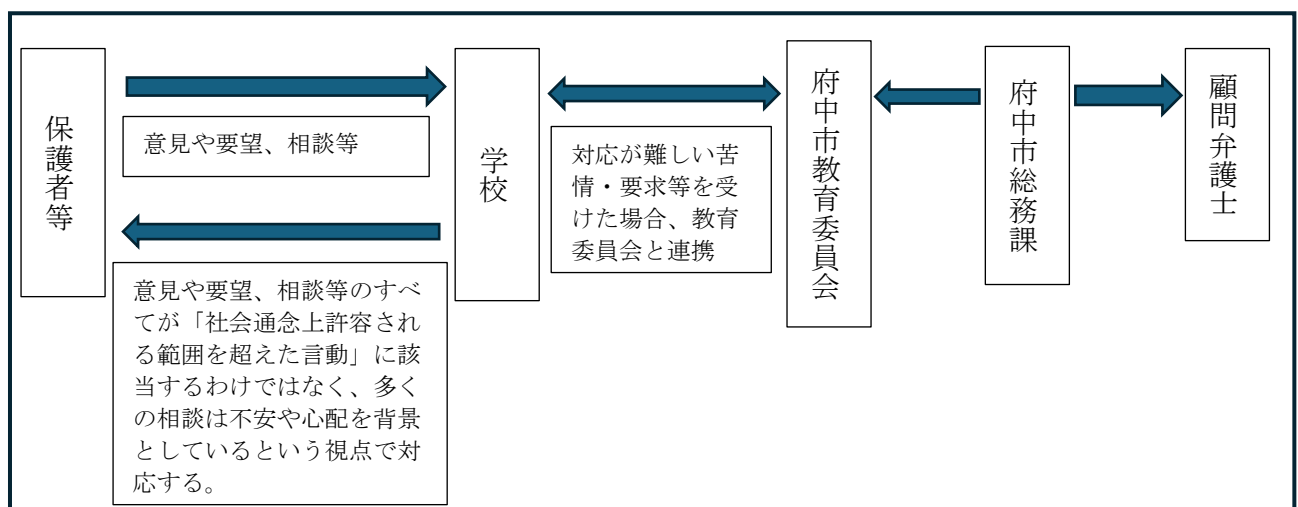
■主な相談先

- ・府中市教育委員会 学校教育課

※学校管理職から学校教育課に連絡する。

※スムーズな連携になるよう、学校から教育委員会へやり取りの内容を客観的（５Ｗ１Ｈ）に記録したものを必ず提出する。

学校が対応に悩む際の、関係機関等との連携は次のとおりです。



（６）教職員のメンタルヘルスケア等

管理職は、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のメンタルヘルスケア等に取り

組む必要があります。教職員に一人で抱え込ませないためには、学校全体でのサポート体制を整備することが重要です。また、必要に応じて相談窓口を活用することが有効です。

■一人で抱え込ませない体制づくり

学校全体でのサポート体制を整備することが重要。

- ・管理職による声掛け
- ・校内での情報共有
- ・組織的対応の徹底
- ・府中市教育委員会への早期相談等

■早期発見・早期支援

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のメンタル不調の兆候を早期に発見することが重要。

- ・ストレスチェック
- ・健康相談
- ・管理職による状況把握等

■相談窓口の活用

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メンタル不調の兆候がある場合、相談窓口の案内や専門の医療機関への受診を促す。相談窓口で相談した内容の秘密は厳守され、不利益な取扱いを受けることはない。

【心の健康に関する相談窓口】

■こころの悩みホットライン（公立学校共済組合中国中央病院）

- ・電話相談毎週水曜日 15:00～17:00 0120-503-110

■教職員電話健康相談 24（公立学校共済組合本部）

- ・電話相談 24 時間・年中無休 0120-24-8349

■府中市産業保健室（メンタルヘルス相談窓口）

- ・第1週（火）、第2週（金）、第3週（金）、第4週（火） 14:00～17:00 0847-44-9029
- ・開設日以外に面談を希望する場合、学校教育課（0847-44-9025）にご連絡ください。

メンタルヘルス相談予約サイト用 QR コード

