

**久慈市立小中学校
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9月

久慈市教育委員会

〈目 次〉

1	趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3	教育委員会が取り組むこと・・・・・・・・	4
4	学校として取り組むこと・・・・・・・・	6
5	教職員が取り組むこと・・・・・・・・	7
	参考資料・・・・・・・・・・・・・・・・	8

1 趣旨

（１）学校と保護者や地域住民等との関係

学校と保護者や地域住民等は、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。学校としては、保護者や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。

（２）学校現場をとりまく環境の変化

近年、社会の変化に伴い、学校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。

保護者や地域住民等は、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きます。学校のみならず、教育委員会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。

（３）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、本ガイドラインは、学校現場における、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た言動への対応指針をまとめたものです。

（４）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 28 日付け事務連絡）（以下、「文科省ガイドライン」という。）について

「文科省ガイドライン」は、主に学校設置者向けに、学校現場における、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た言動への対応指針をまとめたものであり、「カスタマーハラスメント防止指針」に則った対応と

できるよう、求められる対応を解説しています。本ガイドラインは、「文科省ガイドライン」を基に、当市における方針等を明確にしたものですので、各学校の皆様におかれましては、「文科省ガイドライン」も参考に、保護者や地域住民等とより良い関係を構築していただくようお願いします。

2 基本的な考え方

保護者や地域住民等から寄せられるご意見・ご要望は、学校運営や業務改善等につながる重要な情報であり、職員は、保護者や地域住民等一人ひとりの声に耳を傾け、真摯に対応を行います。

一方、これらのご意見・ご要望の中には、長時間の拘束を不当に強いるものや、職員の人格を否定するような言動などがあり、これらは、職員の人権を侵害する行為であるほか、通常業務への支障を生じさせ、ひいては児童生徒に対しても不利益をもたらすものです。

久慈市では、教職員及び児童生徒を守るとともに、保護者や地域住民等への適正な対応を継続して実施するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応することとし、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的処置等を含め厳正に対応していきます。

カスタマーハラスメントとは

顧客や取引先などから、度を越したクレームを言われたり、不当なサービスを要求（不当要求）されたり、様々な嫌がらせをされること。

クレームとは

一般的に「苦情」と訳されることが多いですが、広い意味では、ご指摘、お叱り、励まし、期待、御礼などもクレームに該当します。時には、クレームによって誤りに気付かされたり、業務改善につながったりする場合もあり、悪いことではありません。

社会通念上許容される範囲を超えた言動（不当要求）とは

暴力や暴言を伴うものばかりではなく、要求の内容や手段に合理性が無いのに、自己の要求の実現を強要するものです。「学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」について、「文科省ガイドライン」では、

学校等において行われる

- i. 保護者や地域住民等の言動であって、
- ii. 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、
- iii. 教職員の就業環境が害されるものと定義しています。

対象となる言動の判断基準（「文科省ガイドライン」より）

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。

各学校現場で適切な対応が取れるよう、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1

保護者や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

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- 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**
 - ・ 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
- 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**
 - ・ 児童生徒等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

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などが該当します。ここで言う、「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（当該生徒専用のタブレットケースを学校で買うように求める）、私的な贈与に近い要求（誕生日プレゼントの要求）などが考えられます。
- 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・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
「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行うこと
- ・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か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行うこと

などが例として考えられます。

判断ポイント その2

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ます。ことに留意が必要です。

3 教育委員会が取り組むこと

（1）教育委員会の方針等の明確化及びその周知・啓発

学校としては、保護者や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。

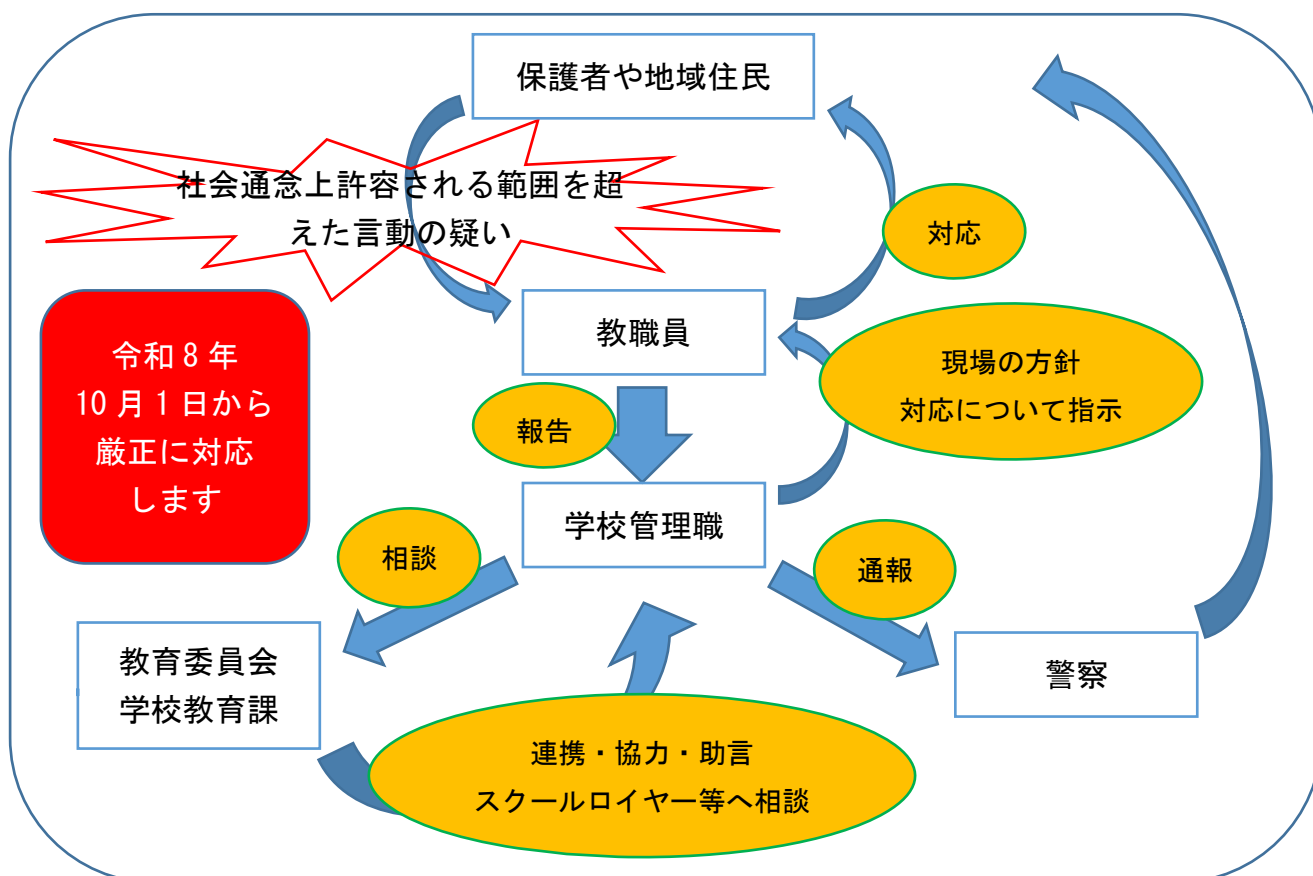
一方、保護者や地域住民等から、寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは

対応が困難なケースに対しては、学校のみならず、教育委員会や関係機関が連携し、組織的に対応していきます。また、社会通念上許容される範囲を超えた言動には、毅然とした態度で対応し、教職員及びその就業環境を保護します。

このことは、児童生徒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ち、学校と保護者等の信頼関係構築を促進するために、教職員、保護者等に周知します。

(2) 相談体制の整備

社会通念上許容される範囲を超えた言動の疑いがある場合は、教職員から学校管理職に直ちに報告し、その場の方針について指示を仰ぎます。学校管理職は、暴行、傷害、脅迫など犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。法的な検討が必要な場合には、教育委員会へ相談し、特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等と連携し、法的処置等を含め厳正に対応します。



教育委員会には、学校管理職からの相談を受ける窓口を設置します。相談窓口担当は、久慈市教育委員会事務局学校教育課（0194-52-2155）とします。

相談窓口担当者は、以下の措置を迅速かつ適切に行います。

- ① 学校管理職から事実関係を迅速かつ正確に確認

- ② 被害者に対する配慮のための措置（プライバシーの保護や相談したことを理由として不利益な扱いを受けないこと等）を学校管理職と協議し、学校と共に行う
- ③ 再発防止に向けた措置を講じる
 - ・保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を、パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること
 - ・保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動の発生を契機として、当該言動の発生原因や背景となった教職員の対応等における問題や、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること
- ④ （必要に応じて）相談員を派遣し、事案に関する相談・話し合いに同席する
- ⑤ 関係部局（警察、弁護士、医師、産業医 等）と連携し、学校と関係部局の間に入り適切な対応を行う
- ⑥ 特に悪質な行為と判断される事態に対しては、
 - ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する
 - ・行為者に対して警告文を発出する
 - ・行為者の電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える
 - ・行為者に対して学校への出入りを禁じる
 - ・スクールロイヤーや顧問弁護士に対応の代理を依頼する等の対応が考えられる。

4 学校として取り組むこと

学校としては、保護者や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。学校に寄せられる意見、要望、相談等については、学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

そのためにも、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。また、保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することでより良い信頼関係を構築していく努力が必要です。

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。対応を通じては、当該事案に係る児童生徒等が不利益を被ったり、

教育環境が害されたりすることのないよう、児童生徒等へ必要な配慮をすることも重要です。保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動により、児童生徒等の安全が脅かされる場合には、各学校において策定される学校安全計画及び危機管理マニュアルに基づき、不審者侵入への対応に準じて、児童生徒等の安全を確保するための対応を行うことが必要です。

これらのことから、以下のようなことに取り組むことが求められます。

- ① 度を越す要求には毅然とした対応を取ること。また、この認識を教職員等の間で共有し、過度に保護者や地域住民等からの要求にこたえようとする組織風土を改善する
- ② 教職員が一人で問題を抱え込まないように、改めて情報共有及び相談の徹底を指導し、事案の振り返りを行うケース会議の開催なども含めて情報共有しやすい環境整備を行う
- ③ 学校だより等による広報の改善や、学校運営協議会や学校評価も活用し、保護者や地域住民等との情報共有と連携を強化する
- ④ 保護者や地域住民等からの要求に対しては、複数人で対応することを改めて周知する

5 教職員が取り組むこと

(1) 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。

(2) 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保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、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。

(3) 傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者や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・態度など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。

参考資料

- 令和 7 年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（労働施策総合推進法）等の一部改正について
-厚生労働省
- 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）
-厚生労働省
- 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第 10 章の規定等の運用について（雇均発 0424 第 2 号）
-厚生労働省
- 文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針について（通知）（5 文科初第 1788 号）
-文部科学省
- 事例集（学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けてー行政による学校問題解決のための支援体制の構築）
-文部科学省

