

「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」を作成しました。

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html

記事ページ本文

現在位置

トップ

>

教育

>

教師を取り巻く環境整備

>

学校における働き方改革について

> 保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する取組について

保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する取組について

1．行政による学校問題解決のための支援体制の構築

文部科学省が行う支援事業

行政による学校問題解決のための支援体制の構築に関する関連事業

支援体制の構築に関する事例集

新たに学校問題解決のための支援体制の構築に取り組む、あるいは既存の体制を活用して支援体制の構築に取り組む自治体に向けて、体制構築のポイントや具体的な事例を紹介しています。

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—行政による学校問題解決のための支援体制の構築）(PDF:4.46MB)

2．保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引き

厚生労働省の「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）を踏まえ、「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」を作成しました。

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 (PDF:2.64MB)

保護者・地域住民の皆様へ 学校とのより良い関係構築にご協力ください (PDF:554KB)

画像をクリックすると、PDFが開きます。

こちらに掲載している資料は、ご自由にご利用いただけます。ご活用ください。

全国の都道府県教育委員会及び指定都市教育委員会で作成された、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きを紹介しております。

保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する教育委員会における取組について

3．独立行政法人教職員支援機構 動画教材

独立行政法人教職員支援機構では、全国の学校教育関係職員に豊富で質の高い研修機会を提供するため、いつでもどこでも研修が可能となるよう「校内研修シリーズ」を始め、講義動画などの研修教材を提供しています。

動画教材（※外部のウェブサイトへリンク）

（1）基礎的研修シリーズ（教職スタート講座 小学校編）

教職未経験者（教員免許は取得していても、現に教職には就いていない社会人の方や教職課程に在学中の方々等）が教育現場に入職する際の不安を軽減し、円滑な入職につなげるため、具体的な一事例を紹介しながら、教壇に立つ上で必要となる基礎的な内容のコンテンツを集約。

【保護者対応に関連する動画の例】

5.保護者への対応編

※保護者対応の基盤となる保護者会や個人面談、児童が怪我をした際などの保護者への連絡・相談の方法、成績やいじめに関する保護者からの訴えには、どのように対応したらよいか、ミニドラマで具体的に紹介。

保護者と信頼関係を築く1～保護者会・個人面談～：基礎的研修シリーズ No.19（※外部のウェブサイトヘリンク）

保護者と信頼関係を築く2～連絡・相談～：基礎的研修シリーズ No.20（※外部のウェブサイトヘリンク）

保護者と信頼関係を築く3～保護者からの訴えへの対応～：基礎的研修シリーズ No.21（※外部のウェブサイトヘリンク）

（2）校内研修シリーズ

全国の学校教育関係職員に豊富で質の高い研修機会を提供するため、いつでもどこでも研修が可能となるよう、講義動画などの研修教材を提供。

【保護者対応に関連する動画の例】

※いじめ問題の早期解決に向けた保護者との連携・信頼関係の構築、不登校児童生徒や保護者への支援における保護者面談や家庭訪問の留意点、学校・教育委員会と弁護士で共通理解を図っておくべき事項などについて、幅広い講義動画を提供。

いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方：校内研修シリーズ No.48（※外部のウェブサイトヘリンク）

不登校児童生徒の理解と保護者への支援：校内研修シリーズ No.96（※外部のウェブサイトヘリンク）

法務相談体制の活用について：校内研修シリーズ No.134（※外部のウェブサイトヘリンク）

コーチングのスキルと活用(4)～円滑な保護者対応に生かす～：校内研修シリーズ No.163（※外部のウェブサイトヘリンク）

4．自治体・教育委員会関係者向けイベント「学校と保護者・地域とのよりよい関係づくりに向けて－行政による新たな支援体制づくり－」

文部科学省では、保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求など、学校だけでは解決が難しい事案について、学校現場の負担軽減に向けた行政による支援体制の構築をテーマとしたイベントを開催しました。

以下の視聴用リンクからご視聴いただけます。

詳細：

【イベントチラシ】学校と保護者・地域とのよりよい関係づくりに向けて - 行政による新たな支援体制づくり - (PDF:915KB)

視聴用リンク（Youtube）

https://youtu.be/ieN3_u036y4

PDF形式のファイルを御覧いただく場合には、Adobe Acrobat Readerが必要な場合があります。

Adobe Acrobat Readerは開発元のWebページにて、無償でダウンロード可能です。

（初等中等教育局教育職員政策課 働き方改革推進室）

ページの先頭に戻る

文部科学省ホームページトップへ

学校と保護者・地域とのより良い 関係構築に向けて

行政による学校問題解決のための支援体制の構築

——— 事例集 ———

はじめに

近年、社会環境が多様化・複雑化する中で、保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求等、学校だけでは対応が難しい事案について学校運営上の大きな課題との認識が強まっています。学校の抱える課題の複雑化・困難化が進む中においては、保護者等への対応を学校だけで担い続けることは困難であり、様々な専門家と連携した行政による支援が必要です。

こうした考えのもと、文部科学省では、令和6年度より「行政による学校問題解決のための支援体制の構築」事業に取り組み、経験豊かな学校管理職経験者等を学校問題解決支援コーディネーターとして活用し、様々な専門家と連携した行政による支援体制の構築を推進してきました。

本事例集は、これまでの取組もふまえ、学校における保護者等対応の支援体制の構築をさらに推進・充実させる目的で作成しました。

本事例集では、新たに支援体制の構築に取り組む、あるいは既存の体制を活用して支援体制の構築に取り組む自治体に向けて、行政と学校が連携して保護者等からの問い合わせや相談に適切に対応するための体制構築のポイントや具体的な事例を紹介しています。また、すでに支援体制を整備している自治体にとって、さらなる体制強化や運用の参考となる情報も掲載しています。

前半では、支援体制構築の全体像やプロセス、主なパターン・特徴を整理し、体制構築の各ステップでの留意点や実践のヒントを示しています。後半では、各自治体の具体的な取組事例を紹介し、体制構築のイメージを持ちながら、担当者が実際に体制の検討・整備を進められるよう工夫しています。

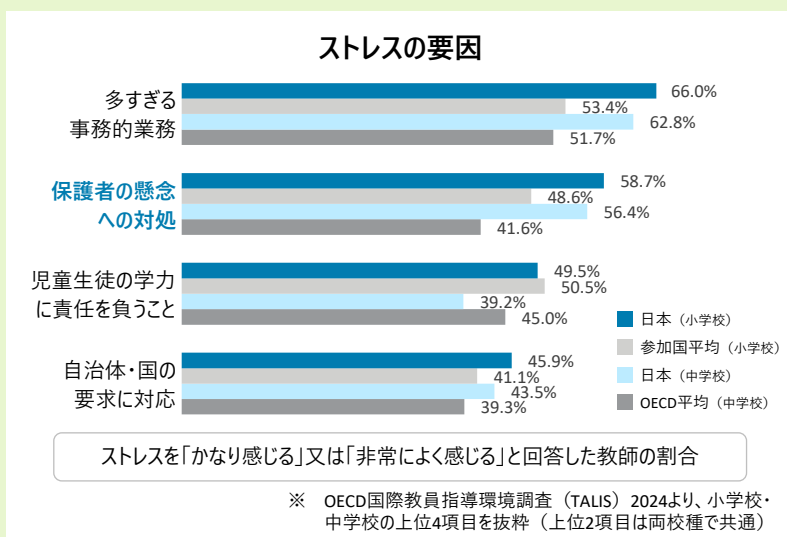
学校における保護者等対応を支援するための組織的な支援体制の構築の最終的な目的は、学校と地域・保護者との間の良好で適切な関係構築、教職員の負担軽減により、学校が教育活動に専念できる環境を整え、児童生徒にとって、より良い教育環境を実現することであると考えます。

本事例集を活用し、各地域の実情をふまえながら、学校における保護者等対応を組織的に支援する体制の構築・充実を推進いただければ幸いです。

学校による保護者等対応への 支援体制の構築が求められる背景

保護者等への対応の負担は、学校現場において以前から課題となっています。近年の国際調査においても、「保護者の懸念への対処」は「多すぎる事務的業務」に次いで我が国の教師がストレスを感じる要因であり、国際平均と比べてもその割合が高い傾向が見られます。

こうした状況を受け、国としても保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応を支援する体制構築を推進しています。



TOPICS

令和7年の公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法等の一部改正により、「不当な要求等を行う保護者等への対応について支援を行うこと」が政府の講ずる措置とされました。

【1箇月時間外在校等時間の削減に関する措置の新設（改正法附則第3条関係）】

政府は、令和11年度までに、公立の義務教育諸学校等の教育職員について、1 箇月時間外在校等時間を平均30時間程度に削減することを目標とし、次の措置を講ずるものとする。

- ① 教育職員 1 人当たりの担当する授業時数を削減すること
- ② 教育課程の編成のあり方について検討を行うこと
- ③ 公立の義務教育諸学校等の学級編制及び教職員定数の標準に関する法律（義務標準法）に規定する教職員定数の標準を改定すること
- ④ 教育職員以外の学校の教育活動を支援する人材を増員すること
- ⑤ **不当な要求等を行う保護者等への対応について支援を行うこと**
- ⑥ 部活動の地域における展開等を円滑に進めるための財政的な援助を行うこと
- ⑦ ①～⑥のほか、教育職員の業務の量の削減のために必要な措置

TOPICS

「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や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応は、「学校以外が担うべき業務」と位置づけられました。

【学校と教師の業務の3分類-学校以外が担うべき業務】

- ① 登下校時の通学路における日常的な見守り活動等
- ② 放課後から夜間などにおける校外の見回り、児童生徒が補導された時の対応
- ③ 学校徴収金の徴収・管理（公会計化等）
- ④ 地域学校協働活動の関係者間の連絡調整等
- ⑤ **保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応**

行政による支援体制の構築によって 期待される効果

経験豊富な学校管理職経験者や法務・心理・福祉等の専門家と
連携した組織的な支援体制の整備により、次の効果が期待できます。



事案の早期対応、深刻化・長期化防止

- 専門家の助言をもとに、適切な対応方針を組織的に決定することで、教職員や学校が問題を抱え込んだり、対応が遅れたりすることの未然防止につながります。
- これにより、事案の深刻化や長期化を防ぐことが期待されます。



学校管理職（校長）

気軽に教育委員会に相談できるようになったことで、問題の深刻化や長期化を防ぐことができています。



学校現場の負担軽減と保護者の安心感向上

- 教育委員会が保護者等対応を支援したり、その一部（初期対応、重大事態の対応、過剰な苦情の対応等）を直接担うことで、学校側の負担の軽減につながります。
- 保護者にとっても、学校以外に迅速に相談できる窓口が整備されることで、安心感につながります。



教育委員会 指導主事

学校に直接相談しにくい内容やトラブル等について気軽に相談できるという保護者から感謝の声が寄せられています。



教育委員会・学校の組織的な対応力向上

- 教育委員会が学校における保護者等対応に積極的に関与することで、対応実績や専門的知見を蓄積し、その後に発生した事案の対応に活用することが可能です。また、学校現場と情報を共有することで学校での保護者等対応がより適切なものとなることが想定されます。
- これにより、教育委員会・学校全体での対応力強化が期待されます。



学校管理職（教頭）

教育委員会から対応時の留意点を共有してもらえるので、日々の対応にとっても役立っています。

これらの効果により、学校と保護者のより良い関係構築や、教職員の負担軽減、学校が教育活動に専念できる環境づくりに寄与します。

本書の 使い方

本事例集は、今後新たに支援体制を構築する自治体はもちろん、体制強化を目指す自治体にもご活用いただけます。最初から通してお読みいただくことも、必要な部分だけを選んでご利用いただくことも可能です。

「体制構築とは」から理解したい！

「第1章 体制構築に関するポイント」へ

支援体制の全体像、支援の基本的な流れ、必要な人員・役割、具体的な支援フローについて整理しています。

▶▶ 5 ページへ

自治体の実践事例を知りたい！

「第2章 実践事例」へ

全国の自治体にご協力いただき、取組背景・内容、体制、支援の流れ等の実践例について紹介しています。

▶▶ 18 ページへ

第1章 行政による学校問題解決のための体制構築に関するポイント

体制構築のあり方・全体像

✓	教育委員会における体制構築イメージ	6	ページ
✓	保護者等対応の支援の基本的な流れ	7	ページ
✓	支援において求められる人員及び役割	8	ページ
✓	体制における具体的な支援フロー	10	ページ

体制構築に向けた検討ステップ

✓	体制の内容・規模の検討	14	ページ
✓	詳細な運用ルール策定	15	ページ
✓	制度周知・活用促進	16	ページ
✓	ノウハウ蓄積と対応力の向上	17	ページ

第2章 実践事例

✓	モデル事業採択自治体における実践事例	20	ページ
✓	その他自治体における実践事例	46	ページ
✓	コラム	51	ページ

第1章

行政による学校問題解決のための 体制構築に関するポイント

保護者等対応をはじめとする、学校だけでは対応が難しい事案を解決するための体制構築のポイントをお届けします。体制構築のあり方・全体像について解説した後、体制構築に向けた検討ステップについて紹介します。

■ 体制構築のあり方・全体像 p.6

■ 体制構築に向けた検討ステップ p.13

体制構築のあり方・全体像

学校だけでは対応が難しい保護者等への対応事案について、教育委員会等での
**体制構築のイメージや支援の基本的な流れ、必要な人員や役割、
具体的な支援フロー**を示しながら、体制構築のあり方・全体像を解説します。

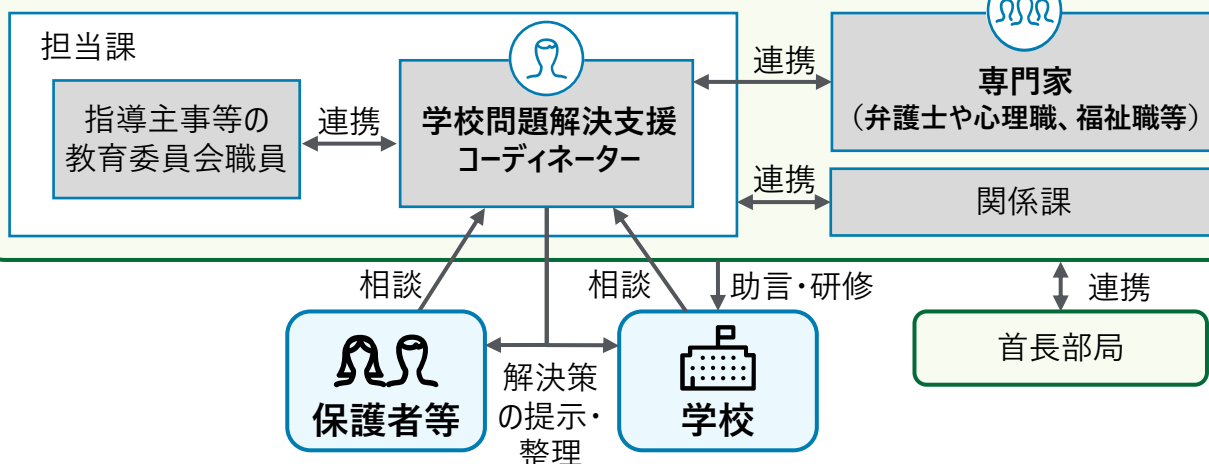
トピック 1

教育委員会における体制構築イメージ



保護者や地域から寄せられる「学校だけでは対応が難しい」相談や要望
に対して、教育委員会に所属するコーディネーターが専門家とも連携し、
学校の対応を支援します。

教育委員会*



学校問題解決支援コーディネーター

- 学校管理職経験者等、学校問題に関する知見を持った者が、保護者や学校から寄せられる相談に対応し、必要に応じて専門家と連携し、問題の整理や助言、仲介等、解決に向けた支援を行います。



専門家 (弁護士や心理職、福祉職等)

- 学校だけでは対応が難しい相談に対して、法律・心理・福祉等の専門的な視点や知見を活かし、困難な事案や課題の解決を目指します。

*上記体制は教育委員会だけでなく、首長部局と連携して整備することも考えられます

TOPIC 2

保護者等対応の支援の基本的な流れ



教育委員会等における保護者等対応の支援は、次の3つの段階に分けられます。いずれか一つの段階だけでなく、**初期対応から支援の実施まで一貫した支援**を行うことで、事案の深刻化・長期化防止や学校現場の負担軽減につながります。

内容

効果

初期対応

- 保護者や学校等からの相談を受け付け、相談の初期対応や相談への助言を行う。

- 保護者の怒りや不安が**直接学校に向かわないようにすることで**、学校現場の負担を軽減する。
- 教職員の悩みや課題に対して、**客観的な視点から助言を行うことで**、教職員の不安を解消する。

対応方針の検討

- 困難な事案に対して、学校への状況確認を行い、専門家との連携の必要性も含め対応方針を検討する。

- 客観的な立場から事案を俯瞰し、対応を検討することで、**主観的な判断や対応の遅れを防ぎ、事案の深刻化・長期化を未然に防ぐ。**
- 専門的知見の活用により、学校だけでは解決が困難な事案の解決に向けて支援する。

支援の実施

- 対応方針をもとに、学校への助言、保護者等に対する直接対応や保護者と学校との仲介を行う。

- 専門的な知見に基づいて、保護者と学校のコミュニケーションを包括的に支援することで、**保護者等対応の質を高め、教職員の心理的負担を軽減する。**

TOPIC 3

支援において求められる人員及び役割



体制を構築する際は、各段階における対応事項や、求められる専門性や資質・能力に応じて、適切な人員を検討・確保し、配置する必要があります。また、一人の担当者が複数の役割を兼ねることも多く、担当者ごとに担う役割を明確にすることが重要です。

役割	対応事項	対応段階		
		初期対応	対応方針の検討	支援の実施
全体管理	■ 事案全体の統括、相談内容の把握、担当者の差配、進捗状況の把握	●	●	●
相談受付	■ 相談者の相談・要望内容の確認、その場での助言	●	—	—
方針とりまとめ	■ 事案の状況確認、学校や指導主事との方針検討、専門家への接続検討、助言をふまえた対応方針の策定	—	●	—
専門家等への接続	■ 外部専門家や関連部署等との調整、会議の実施	—	●	—
専門的助言	■ 専門的知見に基づく対応方針の検討	—	●	●
現場対応	■ 学校への助言や保護者等への直接対応、保護者と学校との仲介	—	—	●



各役割に求められる資質・能力

教育委員会の事務担当者だけでなく、**学校管理職経験者等を学校問題解決支援コーディネーターとして配置したり、弁護士、心理職、福祉職といった専門家とも連携し、各自治体の実情や課題に応じた体制を整えることが大切です。**

全体管理

- 事案全体を統括し、対応の進捗状況や各担当者の状況を適切に把握し、必要に応じた指示を出すことができるリーダーシップ。



✓ 教育委員会の管理職が担うことが多い。

相談受付

- 保護者からの相談には傾聴をし、学校・教職員に対しては適切な保護者等対応に関する助言を行うことができる経験・知識。



✓ 学校管理職経験者や心理職等を任用する場合が多い。

方針とりまとめ

- 保護者が抱える不安の原因、学校現場の課題、児童生徒への影響等を多角的に検討することができる経験・知識。



✓ 学校問題解決支援コーディネーターや指導主事が担うことが多い。

専門家等への接続

- 外部の専門家や関連部署との良好な関係を構築し、必要に応じた役割分担を行うことができる協調性。



✓ 学校問題解決支援コーディネーターや指導主事が担うことが多い。

専門的助言

- 法的観点や心理的・福祉的観点等、事案に応じた専門性。



✓ 弁護士や心理職、福祉職、警察経験者等から助言を得ることが多い。

現場対応

- 学校と保護者との関係性を保ちつつ、保護者の理解や納得につなげることができる専門性・コミュニケーション能力。



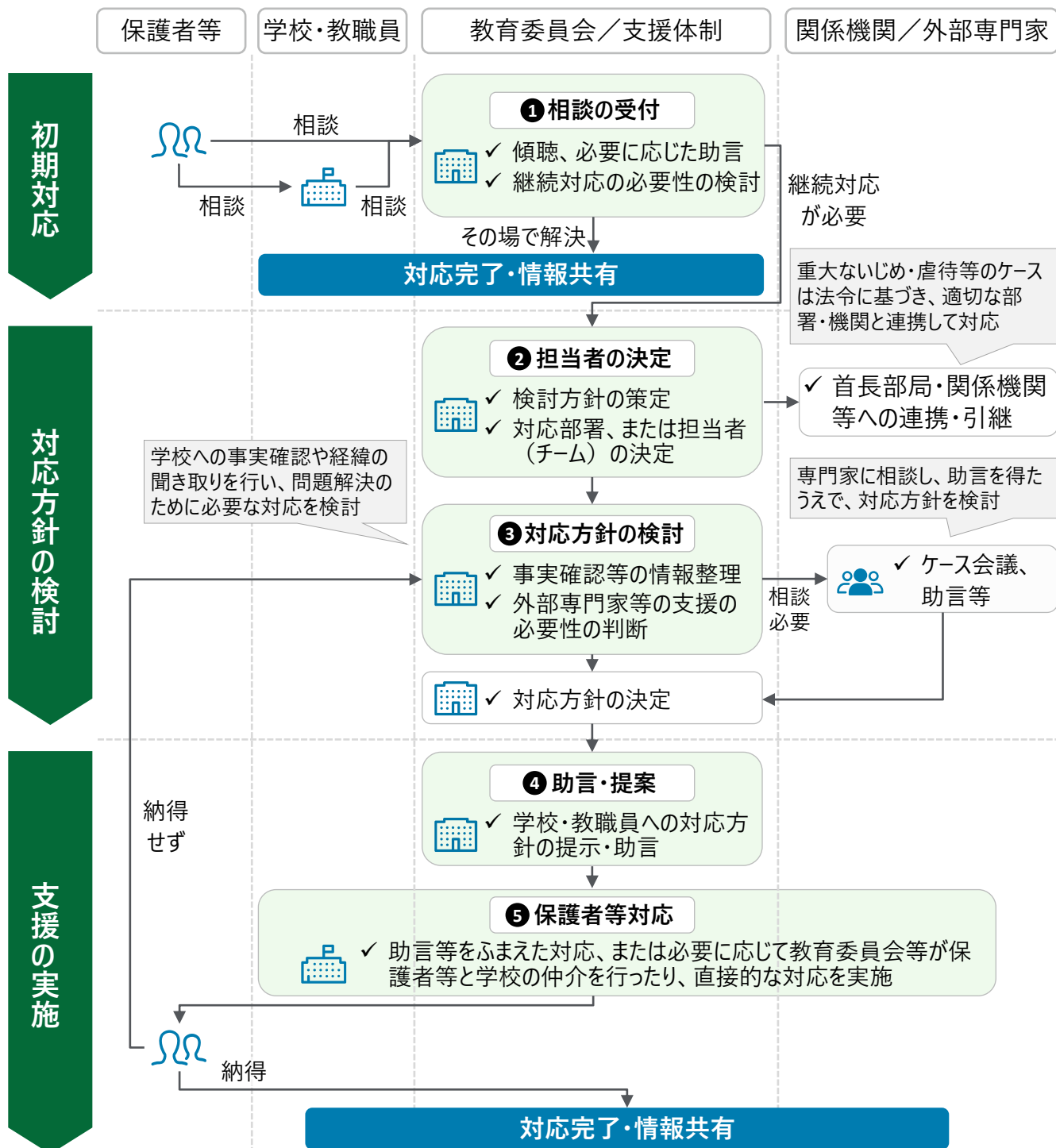
✓ 方針とりまとめの担当者が支援を行う場合が多い。

トピック 4

体制における具体的な支援フロー



保護者等からの相談や要望に対応するためには、相談窓口での対応にとどまらず、その後、**首長部局も含めた関係機関や専門家と連携して対応方針を検討し、組織的に保護者等対応を進めていくことが求められます。**





具体的な支援イメージ

相談概要*

市教育委員会が設置している相談窓口に保護者Xから連絡があり、自身の子ども（児童Y）と他の児童とのトラブルに対する学校の対応が不適切であるとして、強い抗議とともに謝罪の要求を受けた。

主な登場人物

- ・相談者：保護者X（児童Yの保護者）
- ・相談受付担当者：コーディネーターA
- ・事案の主担当：コーディネーターB
- ・専門家：スクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー

*本相談は架空の事例となります

初期対応

① 相談の受付

- ✓ 傾聴、必要に応じた助言
- ✓ 継続対応の必要性の検討

■ 相談窓口にて、コーディネーターA（学校問題解決支援コーディネーター）が電話を受け、**保護者Xから事案の発生経緯や学校の対応状況などについて聞き取りを行った。**

- － 保護者Xが長期間にわたり学校への相談を続けていることや、電話対応時に強い抗議があったことから、その場で対応を終了せず、**一度引き取り、支援体制内で対応方針を検討することとした。**

② 担当者の決定

- ✓ 検討方針の策定
- ✓ 対応部署または担当者（チーム）の決定

■ **小学校で管理職経験のあるコーディネーターBを主担当に決定し、コーディネーターBと指導主事が協議のうえ、今後の進め方について検討した。**

対応方針の検討

③ 対応方針の検討

- ✓ 事実確認等の情報整理
- ✓ 外部専門家等の支援の必要性の判断

■ コーディネーターBは学校を訪問し、**担任・管理職からトラブルの状況や保護者Xと児童Yの様子について聞き取りを行い、事実関係を整理した。**



学校

保護者Xはこれまでも学校に対して批判的な姿勢を示し、繰り返し電話をかけたり、直接来校して抗議することがあった。また、学校だけでなく、市役所の福祉課や児童相談所、こども家庭センター等、複数機関に繰り返し相談をしているようである。

▶▶▶ 続きの対応は次頁

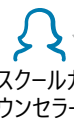
3 対応方針の検討

- ✓ 事実確認等の情報整理
- ✓ 外部専門家等の支援の必要性の判断



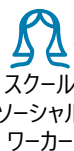
スクールロイヤー

学校で対応する範囲は、学校生活や指導に関連する事項に限定してはどうか。
また、面談や電話対応の時間を制限することも有効である。
アポイントなしで来校があった場合には長時間の対応を避け、再度来校を促す対応が望ましい。



スクールカウンセラー

保護者Xの安定のためには児童Yが安心して学校生活を送れることが重要であるため、カウンセリングの実施や見守り体制の強化が求められる。



スクールソーシャルワーカー

福祉課や児童相談所、こども家庭センター等と連携し、保護者Xと児童Yの現状や課題を整理することが必要である。

4 助言・提案

- ✓ 学校・教職員への対応方針の提示・助言



学校に直接関係する相談のみを対応範囲とし、面談時等には対応時間を設定すること。



学校に配置されているスクールカウンセラーと連携し、児童Yへのカウンセリング及び見守りを強化すること。



保護者Xとの面談にはスクールソーシャルワーカーが同席し、家庭環境に寄り添った支援を行うこと。また、スクールソーシャルワーカーが中心となり、保護者が抱える課題に応じて、福祉課や関連機関と連携した家庭支援を行うこと。

5 保護者等対応

- ✓ 助言等をふまえた対応、直接的な対応等

- 学校は保護者との面談を設定し、これまでの対応について説明を行った。面談にはスクールソーシャルワーカーも同席し、保護者X・児童Yの置かれている状況をふまえ、首長部局とも連携して支援できることや、適切な相談先・行政の支援施策等について案内を行った。
- 面談後も保護者からの相談は継続しているものの、コーディネーターを中心に学校側と密に連携し、継続的な情報共有と見守りを行っている。

体制構築に向けた検討ステップ

自治体内で実際に体制を構築・運用するには、**4つのステップ**
（①体制の内容・規模の検討、②詳細な運用ルールの策定、
③制度周知・活用促進、④ノウハウ蓄積と対応力の向上）があります。
ここでは、支援体制の構築・運用における
これら4つのステップごとに、押さえておくべきポイントを整理します。

STEP

1 体制の内容・規模の検討

- ✓ 学校現場の課題を適切に把握し、その課題を解決するための体制を設計する。
- ✓ 自治体規模や配置が可能な人的リソースをふまえた体制とする。

STEP

2 詳細な運用ルールの策定

- ✓ 対応の流れや配置人員の役割を明確化する。
- ✓ 事案管理のためのフォーマットや共有ルールを設定する。

STEP

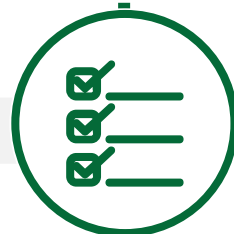
3 制度周知・活用促進

- ✓ 相談のハードルを下げるために、制度の目的や対象、支援内容を周知する。
- ✓ 幅広い対象者の目に届くよう複数の周知方法を用いて広報する。

STEP

4 ノウハウ蓄積と対応力の向上

- ✓ 効果を確認する枠組みを定め、定期的に成果を評価する。
- ✓ 蓄積したノウハウを学校現場へ共有する。



NEXT PAGE

体制の内容・規模の検討



支援体制を構築するためには、まず、どのような内容・規模の体制を構築するかを検討・決定する必要があります。体制の内容及び規模の検討段階では、学校現場の課題の把握、人的リソースの確保がポイントとなります。

POINT

学校現場の課題を適切に把握し、
その課題を解決するための体制を設計する

体制の検討にあたり、学校における対応が困難な事案の件数等の定量情報のほか、教職員へのアンケート・ヒアリング等により、学校現場で何が負担となっているか、その結果、学校や教職員にどのような支障が生じているか、課題を適切に把握することが重要です。

専門的な知見がない、といった学校現場の課題を明確にすることで、現場の実情に即した体制の検討が可能となります。

天理市

奈良県天理市では、学校現場へのヒアリングやアンケートから教職員の約8割が保護者対応に負担を感じている実態を把握し、その結果をもとに体制を設計しています。

▶▶▶ 23 ページ

POINT

自治体規模や配置が可能な人的リソースをふまえた体制とする

支援する内容や自治体の規模と、実際に配置する人的リソースが見合わない場合、寄せられた相談や要望に対し迅速な対応ができない可能性があります。

想定する事業を実施するために学校管理職経験者や専任の指導主事等の事務局職員が何名程度必要なのかを検討することが重要です。

確保できる人的リソースに合わせ、まずは対応範囲を絞って部分的な支援を行い、ニーズを確認のうえ、体制を調整していくことも考えられます。

香美市

高知県香美市では、学校問題解決支援コーディネーター1名で体制を構築し、取組の成果をふまえて翌年に2名にコーディネーターを増員し、より手厚いサポートを実施しています。

▶▶▶ 20 ページ

詳細な運用ルールの策定



体制の内容・規模を決めた後、保護者・地域住民や学校等からの相談に対応していく際の、内部の運用ルールを検討する必要があります。詳細な運用ルールの策定段階では、配置人員の役割をふまえた支援フロー・マニュアルの整備と、体制内での情報共有ルールの設定がポイントとなります。

POINT

対応の流れや配置人員の役割を明確化する

迅速かつ円滑な支援を実現するためには、相談を受け付けてから対応完了するまでの支援フローを明確にし、各段階での関係者の役割分担を事前に整理・共有しておくことが重要です。複数の専門家が関与する場合には、依頼状況や進捗を適切に管理し、関係者間で共通認識を持って対応できる体制を整える必要があります。

徳島県

徳島県では、学校ごとにスクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの担当者を割り当てており、困難な事案が発生した際には専門家（スーパーバイザー）と対応方針を検討し、連携して解決を目指しています。

▶▶▶ 40 ページ

POINT

事案管理のためのフォーマットや共有ルールを設定する

支援を円滑に進めるためには、個人情報の管理に留意した上で、関係者が閲覧できる事案ごとの概要や進捗管理シートを作成し、担当者の異動や不在時にも適切な対応ができるよう、情報共有体制を整えることが重要です。また、各段階の対応ルールを決めておくことも重要です。

個別の事案の記録は自治体内の相談傾向を定量的に把握する材料にもなり、体制や支援のあり方を検討する上でも重要な情報です。そのため、データの蓄積を見据えたフォーマットをあらかじめ用意しておくことが重要です。

茨城県

茨城県では、すべてのコーディネーターが同じ基準で対応できるよう、「相談窓口対応マニュアル」を作成、マニュアル内で相談整理表を共有しています。

▶▶▶ 36 ページ

制度周知・活用促進



保護者・地域住民や学校等に対し効果的な支援を行うためには、**支援制度を適切に周知し、活用を促進**することが求められます。制度の活用を促進するためには、周知内容及び周知方法に工夫を凝らすことが重要です。

POINT

相談のハードルを下げるために、制度の目的や対象、支援内容を周知する

保護者と学校・教職員いずれに対しても、どのような立場や専門家に相談できるのか、情報の取扱いがどうなるのか、実際にどのような対応を受けられるのか等、可能な限り制度に関する情報を周知することが効果的です。

保護者と学校の対立を解決するという形ではなく、**児童生徒や保護者の悩みを解決する取組、学校と保護者等のより良い関係構築に向けた取組**であることを重点的に伝えていくことで、安心して相談してもらえるよう工夫をすることが大切です。

具体的な相談の流れを紹介することで、制度の効果的な活用促進につながることが期待されます。

四日市市

三重県四日市市では、相談後の問題解決の流れや相談窓口を分かりやすく保護者に案内する等、制度を利用する際の悩みや不安を適切に解消できるよう制度の周知方法を工夫しています。

▶▶▶ 31 ページ

POINT

幅広い対象者の目に届くよう複数の周知方法を用いて広報する

支援制度については、ホームページに必要な情報を掲載しておくことで、悩みを抱える保護者が制度を認知できる環境を整えることが重要です。一方で、より多くの保護者等に制度を認知してもらうためには、**プッシュ型の広報を行う**ことが効果的です。

例えば、自治体や学校で導入されている保護者向けアプリを活用したり、PTA・保護者会の場で積極的に周知を図る等の方法が考えられます。

天理市

奈良県天理市では、HP掲載やお便り配布、勉強会・ガイダンスでの制度紹介、保護者アプリでのプッシュ通知等、複数の方法で幅広く保護者に制度を周知しています。

▶▶▶ 23 ページ

ノウハウ蓄積と対応力の向上



事業の結果を分析し、相談の傾向を把握するとともに、**対応した事案を振り返ることで、対応力の向上につなげていくことが重要です。**

POINT

効果を**確認する枠組み**を定め、**定期的に成果を評価する**

事業における相談件数の推移や相談内容の傾向、専門家の関与状況等のデータを確認し、事業の課題を把握していくことが効果的です。これらのデータは、**人員や支援範囲の検討材料**となるほか、**支援フローやマニュアルの改善**にも役立てることが可能です。

徳島市

徳島県徳島市では、教育委員会が背景や対応に特徴があると判断した事案をデータベース化し、その原因や理由を分析したうえで、学校問題解決に関する対応マニュアルの作成を予定しています。

▶▶▶ 27 ページ

POINT

蓄積したノウハウを**学校現場へ共有する**

蓄積したノウハウを研修やマニュアル、教育委員会から発出する通信等を通じて、学校に共有することで、**各学校の対応力が高まり、自治体全体の対応力向上**にも寄与します。

京都府

京都府では、各学校が保護者からの相談等多様な事案に適切に対応できるよう、定期的に「事案の概要」「専門家の見解」「対応のポイント」をまとめた資料を教育委員会から府立学校の管理職に配布しています。

▶▶▶ 43 ページ

第2章 実践事例

全国の自治体における体制構築の実践事例を紹介します。

モデル事業採択自治体における実践事例

市町村

- 事例1 高知県香美市
事案の早期解決を支援する学校サポートチームの設置 p.20
- 事例2 奈良県天理市
保護者等の相談受付から支援実行までの一気通貫した支援の実施 p.23
- 事例3 徳島県徳島市
学校対応力を補う人的・情報的支援 p.27
- 事例4 三重県四日市市
悩みの段階に応じた相談支援 p.31

都道府県

- 事例5 茨城県
コーディネーターを中心とした支援体制の構築 p.36
- 事例6 徳島県
多様な専門家と連携した課題解決支援 p.40
- 事例7 京都府
学校問題解決支援チームの設置 p.43

その他自治体における実践事例

- 茨城県牛久市、福岡県福岡市、北海道岩見沢市、長野県伊那市、新潟県新潟市 p.46

コラム

- 保護者等対応力の向上・育成に向けた取組 p.51

掲載自治体一覧

第2章では、12自治体の取組を紹介しています。各自治体の人口や学校数を一覧化していますので、今後の体制検討の際の参考として活用ください。

総人口・学校数

掲載自治体		総人口*1	学校数*2					
			幼稚園・こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	
モデル事業採択自治体	市町村	高知県香美市 p.20	2.7万人	-	7校	3校	-	-
		奈良県天理市 p.23	6.4万人	9園	9校	4校	-	-
		徳島県徳島市 p.27	25.2万人	15園	30校	15校	1校	-
		三重県四日市市 p.31	30.5万人	21園	37校	22校	-	-
	都道府県*3	茨城県 p.36	286.7万人	98園 (-)	431校 (-)	211校 (10校)	94校 (94校)	24校 (23校)
		徳島県 p.40	80.0万人	90園 (-)	179校 (-)	86校 (3校)	34校 (32校)	11校 (11校)
		京都府 p.43	257.8万人	65園 (-)	348校 (-)	160校 (4校)	63校 (53校)	25校 (16校)
その他自治体	市町村	茨城県牛久市 p.46	8.5万人	1園	7校	5校	-	-
		福岡県福岡市 p.47	161.2万人	-	147校	70校	4校	9校
		北海道岩見沢市 p.48	7.9万人	-	14校	9校	1校	-
		長野県伊那市 p.49	6.6万人	-	15校	6校	-	-
		新潟県新潟市 p.50	78.9万人	5園	106校	57校	2校	2校

*1：令和2年度国勢調査（総務省統計局）

*2：令和6年度学校基本調査（文部科学省）に基づく、各自治体が設置する学校数（本校及び分校の合計）
なお、義務教育学校および中等教育学校の学校数は、上表には含めていません。

*3：都道府県内の公立学校数を示し、括弧内は各都道府県が設置する学校数を示します。

CASE
1

事案の早期解決を支援する 学校サポートチームの設置 高知県 香美市



「学校サポートチーム」を設置し、学校管理職経験者をコーディネーターとして配置しています。定期的な学校訪問等を通じて、**学校や保護者が抱える悩みの早期解決や重大化の防止**に取り組んでいます。

取組内容

- 多様化する保護者や地域住民からの意見・要望や児童生徒の問題行動等、学校だけでは対応困難な事案の解決に向け、令和6年4月より学校問題解決支援コーディネーターを中心とした「学校サポートチーム」を教育委員会事務局内に設置しています。
- 学校サポートチームでは**保護者への直接対応の他に定期的な学校巡回や学校における保護者との面談への同席、校内研修の実施や保護者対応マニュアルの作成・配布**といった幅広い支援を行っています。
- トラブル発生時に現場で対応を行うスクールソーシャルワーカーや、暴力・いじめ事案の対応に長けた警察経験者、法律的な観点で助言を行う弁護士、臨床心理士の資格を有する小児科医等、多種多様な専門家と連携しながら、**案件の内容によって臨機応変に体制を組み替えながら対応**しています。
- 教職員や児童・生徒が学校生活に対して苦痛を感じる前にトラブルの芽を取り除くことができるよう、未然防止と事案の早期発見に注力しています。



窓口受付 時間・対応方法

平日午前8時30分～午後5時15分（香美市立教育研究所開庁時間）
電話での相談受付

対応実績

月10件程度の対応を実施し、およその問題が早期の解決に至っています。

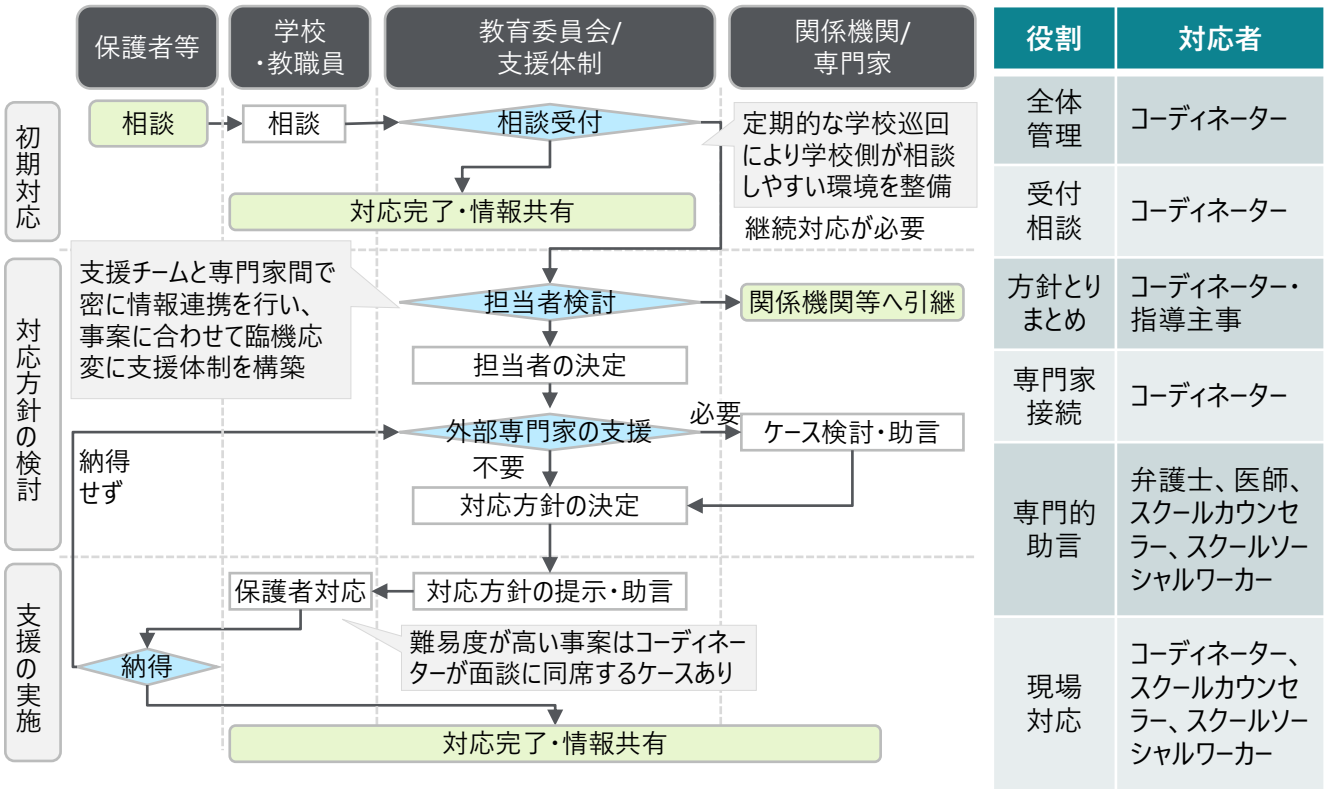
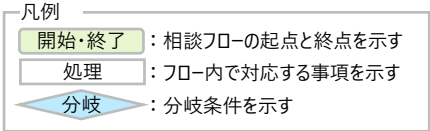
- － 学校サポートチームの支援により、保護者対応に関する教職員の心理的負担が軽減し、学校サポートチームの設置以降、これまで毎年発生していた**保護者対応を原因とした市内教職員の病気休職者は0人**となっています。

取組体制

- 学校管理職経験者である**学校問題解決支援コーディネーター**が、**対応方針の検討や専門家の差配を含め、初動から解決までの中心的な役割を担います。**
- コーディネーターが学校現場を定期的に訪問したり、校長会や教職員向けの研修に参加したりすることで、**問題が重篤化する前に相談を受けられる関係性**を築いています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事	1名	自治体職員	正規職員	常勤
コーディネーター	2名	教育委員会	正職員・会計年度任用職員	
弁護士	1名	県弁護士会	事案ごと単価契約	都度対応
スクールカウンセラー	1名	近隣大学		
スクールソーシャルワーカー	1名	元自治体職員		

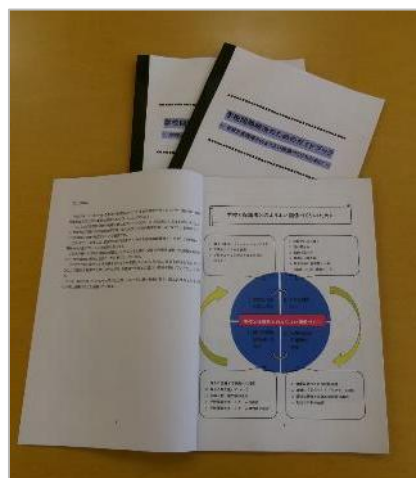
対応の流れ



体制構築のポイント

支援体制の 拡充

- 令和6年度に学校サポートチームに配置する学校問題解決支援コーディネーター1名体制で開始し、**取組の成果を受けて人員拡充が必要と判断**したため、令和7年4月から2名に増員しています。
- － コーディネーターは男女1名ずつで配置しており、相談の内容に応じて適したコーディネーターが対応に当たっています。
- － コーディネーターを増員したことにより、**コーディネーターが各校を週に複数回訪問**することができるようになりました。定期的な学校訪問や行事への参加、研修の実施を通してコーディネーターと教職員間で信頼関係を構築し、**学校側が相談しやすい環境**を整備しています。
- － **学校訪問時には児童・生徒とも積極的にコミュニケーション**を取り、児童・生徒側からも情報収集を行うことで、未然防止はもちろんトラブル発生後の迅速な対応にも貢献しています。



今後の展開

学校 サポート室 の設置

- 学校現場での学校問題解決支援コーディネーターへのニーズが高まっていることから、令和8年度より教育委員会内に**新たに「学校サポート室」を創設し、学校サポートチームを発展的に昇格**させる予定です。
- 学校サポート室への昇格により、保護者向けの事業の周知を強化できるため、**保護者からの相談受付の拡大や、保護者・地域向けの講演会の実施**も検討しています。

弁護士による 代理対応

- 話し合いを続けた上で解決が困難と判断した過剰要求については、**弁護士等が面談に同席**し、「これ以上の対応が不可能である」ことを法律の観点から明言できるような体制の構築を目指します。これにより、解決する見込みのない過剰な要求に対応する時間を削減することができます。

CASE 2

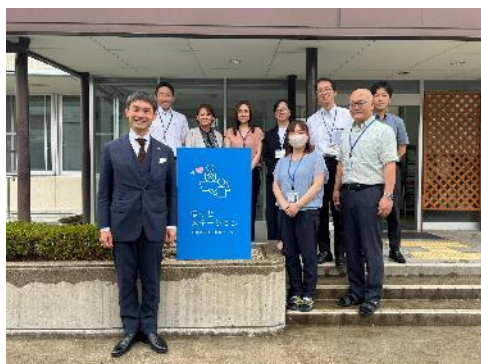
保護者等の相談受付から支援実行までの 一貫通貫した支援の実施 奈良県 天理市



学校と協働し、**コーディネーターが中心となって保護者対応を行う取組**です。各専門家の見立てをふまえつつ全体像を整理し、傾聴を重ね、学校と協議のうえで対応方針を決定し、対応の実施まで一貫して統括します。

取組内容

- 令和6年度、学校が保護者対応を抱え込むのではなく、**市長部局（福祉部門）も含めて保護者への一元的な対応を行う**ため、子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を立ち上げました。本取組は市長をはじめとした首長部局のリーダーシップの下で立ち上がり、発足後も市長・教育長が情報共有しながら対応にあたる等、市一丸となって取組を進めています。
 - 心理士と学校長・園所長経験者であるスーパーバイザー（以下、sv*）のペアを基本とし、事案に応じて適切な専門家と連携しながら保護者等の電話・窓口相談や学校現場へ訪問しての直接対応にあたります。対応時には心理士が事案の「見立て」を行うことで、**保護者の相談・苦情の背景にある不安に寄り添うとともに保護者のカウンセリング**を行うことが特徴です。対応を学校任せにせず学校現場に「ほっとステーション」の担当者が入り、市全体がチームで取り組むことで、教職員の負担を軽減するだけでなく、**学校外からの複眼的な視点をもって、より「こどもまんなか」の対応を行う**ことを目指しています。
- * 同市における学校問題解決支援コーディネーター
- また、学校の対応力向上の観点から、**教職員のこども理解や教育現場における諸問題への法的理解を深めるための研修・巡回指導**に力を入れるとともに、こどもとの関わり方等に悩みを持つ教職員には心理士がカウンセリングに対応しています。



窓口受付 時間・対応方法

電話/窓口での相談：平日午前9時～午後5時（1回1時間以内）

メールでの相談：24時間受付

対応実績

相談対応232名、のべ456件、学校現場訪問274件 ※いずれも令和6年度

- 学校・教職員への苦情、いじめ・不登校の相談から校園所における生活の悩み、家庭生活の悩みまで幅広く相談が寄せられています。

取組体制

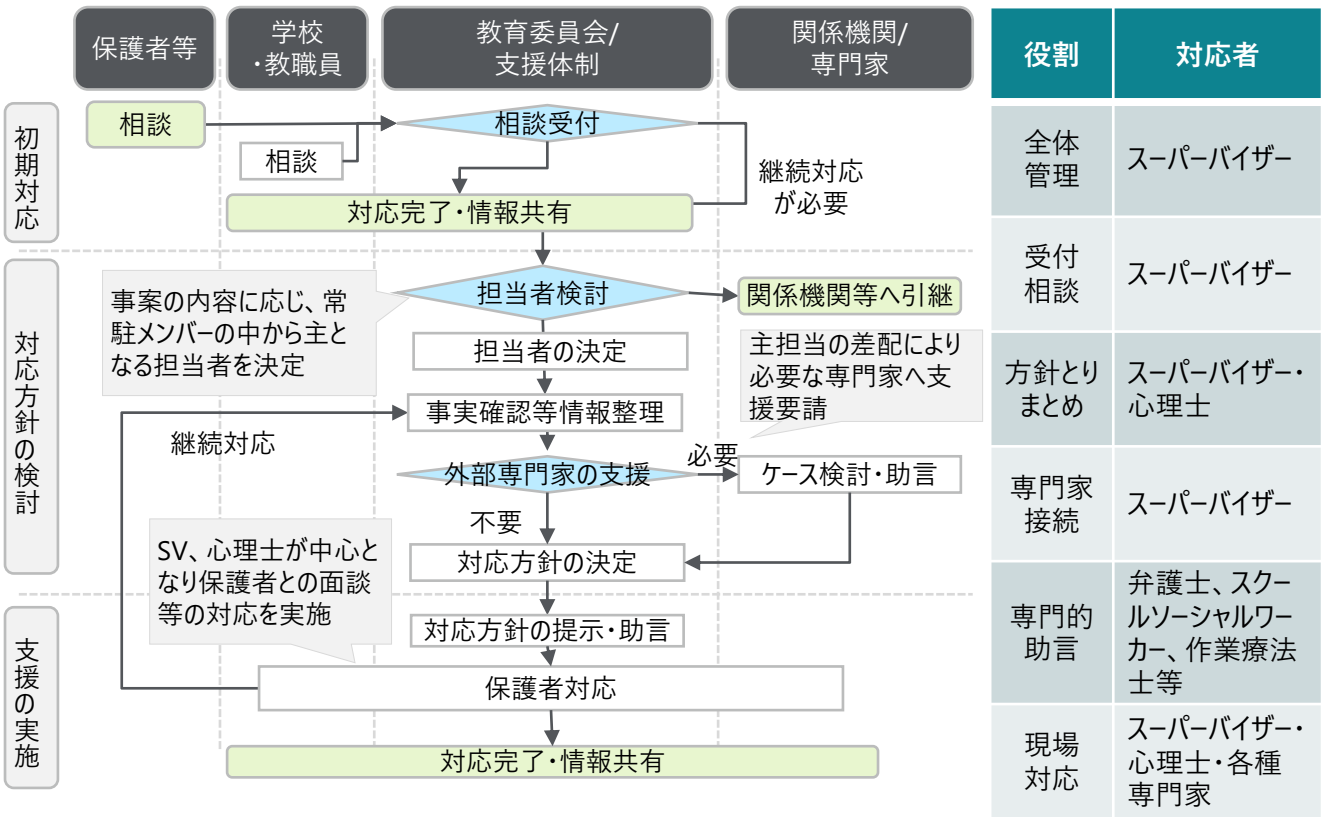
- 基本体制となる心理士、SVのほか、警察経験者や弁護士、作業療法士、スクールソーシャルワーカー、社会福祉士等の専門家が体制に含まれています。
- 事案は**家庭・子どもごとにカルテとして情報を取りまとめ**、1日2回、朝・夕に行う市長・教育長も参加の連絡会議にて共有・対応方針の検討を行うことで非常勤メンバーも事案を把握できるようにしています。
- **ほっとステーション勤務の心理士と学校勤務のスクールカウンセラーは定期的に情報共有を行う会議を開催**しており、学校現場で発生している出来事や懸念事項をリアルタイムに把握できるよう努めています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事	1名	教育委員会	正規職員	常勤
スーパーバイザー（SV）	15名	教育委員会	会計年度任用職員	非常勤 週3日程度
警察経験者	1名	市長部局	正規職員	常勤
弁護士	1名	自治体外	顧問契約等の定期契約	都度対応
スクールカウンセラー・心理士	4名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応
	6名	教育委員会	正規職員 会計年度任用職員	常勤
スクールソーシャルワーカー	1名	教育委員会	会計年度任用職員	非常勤 週1日程度
社会福祉士	1名	自治体職員	正規職員	常勤
学識経験者	2名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応

対応の流れ

凡例

- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

支援ニーズの把握

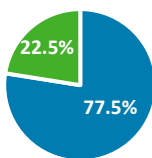
- ほっとステーションの設置にあたり、**学校現場へのヒアリングやアンケートで丁寧に実態を把握**し、令和5年度には**教職員の約8割が保護者対応に負担を感じていることが判明**しました。把握した課題を的確に捉え、解決に向けた具体策を明確化しました。

【令和5年アンケート実施結果（小中学校/一部抜粋）】

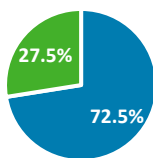
保護者対応への負担を感じていますか？

過去に保護者から理不尽なクレームを受けたことがありますか？

事前アンケートは全校に対して実施し、小中学校で120件、幼稚園・こども園で145件の結果を回収、**保護者対応への負担感や業務への支障度合いを確認したほか、実際のエピソードを記入**してもらうことで、量的観点のみでなくリアルな現場の様子を確認しています。



■ 感じている ■ 感じていない



■ ある ■ ない

周知方法

- 学校現場に対しては校長会や、各種研修会を通して利用促進を図るほか、**定期巡回等を通して学校現場でコミュニケーションを取ることを重視**し、こどもの様子を直接確認しながら会話を行うことで伴走的に支援を行うことを心がけています。また、市からだけでなく少年指導員や学校運営協議会といった地域の関係団体からも利用促進を依頼することで告知のチャネルを広げています。
- 保護者に対してはHPへの掲載、お便りの配布に加え、**勉強会・ガイダンス等での制度紹介や保護者アプリでのプッシュ通知等、複数の方法**を用いて幅広い対象者の目に届くよう工夫して広報しています。

参考：こども理解研修会

保護者に対しては、支援制度そのものの告知を行うのではなく、あくまで「こども理解」を学ぶことを目的とした研修会を実施しており、その中で支援制度の紹介を行っています。**保護者と対立構造を作るのではなく、ともにこどもに対峙する理解者として保護者と接する**ことで利用しやすい環境を作っています。

- 令和6年実施実績：4つある校区ごとに3回ずつ（計12回）
- 夏休みの期間を活用し、近隣大学の学識経験者を講師として実施



今後の展開

情報の蓄積・引継ぎ

- 学年を越えた一貫した対応を実現するため、**カルテのシステム化や情報の蓄積・共有体制の整備**を進めています。従来、相談記録は表計算ソフトにて行っていましたが、今年度、情報の引継ぎ、分析が容易になるよう、システム導入に予算を投入しました。将来的には、**蓄積されたデータを活用し、就学前から小・中学校まで一貫して情報管理することで、限られた期間に限定した判断ではなく、より児童生徒に寄り添った判断ができることを目指しています。**

教職員の対応力向上

- 「ほっとステーション」設立後、保護者対応による休職・退職者は0となりました。また、時間外在校等時間の減少、負担感の軽減といった成果も見え始めています。今後は、**本来業務に時間を割けるようになった教師がよりこどもに向き合い、こどもたちが安心できる学級づくりを進めます。**
 - － 例えば、令和7年度から取組を進めている「毎日が楽校プロジェクト」はそのうちの一つです。この取組では、「こどものためにこんな授業をしたい」という教師を全校から有志募集し、専門家を交えて授業改革を目指します。

参考資料

カルテ番号 123	発生日	終了日	令和6年度カルテ おん字番号 発生日 担当職員氏名 参照するコードがありません。	関連情報 検定実施日 相談者氏名 参照するコードがありません。
相談者情報				
相談者区分	相談者氏名	連絡先		
学校・園・港	対象者氏名	学年・組		
相談内容および対応内容				
相談区分	現場対応の有無	登録日	添付ファイル	
相談・対応内容	相談・対応	対応者	相談・対応内容	

相談記録用カルテフォーマット



毎日が楽校プロジェクト
案内ポスター

- システム化したカルテには、相談者の情報のほか、相談内容として**現場対応の有無や、心理士による見立て内容、具体的な保護者・こどもとの対話内容等**を書き込み、こども・家庭ごとに管理を行い、蓄積しています。
- 全ての市立学校から17名の教師が集まり、月2回程度の活動を行っています。活動内容は、公教育で習熟度が違っててもこどもたちが「毎日楽しい」と思える授業づくりのため、カリキュラムや評価・学級体制のあり方の見直しなど、多様な視点から議論を行っています。

取組体制

■ 徳島市では学校長経験者・警察経験者を各1名コーディネーターとして任用し、**長年の経験にて培ったノウハウ・ネットワークを学校問題解決に活用**しています。

- 警察経験者をコーディネーターとして配置することで、警察との連携が必要な事案（事件・事故等）が発生した際にも、スムーズに相談することができています。

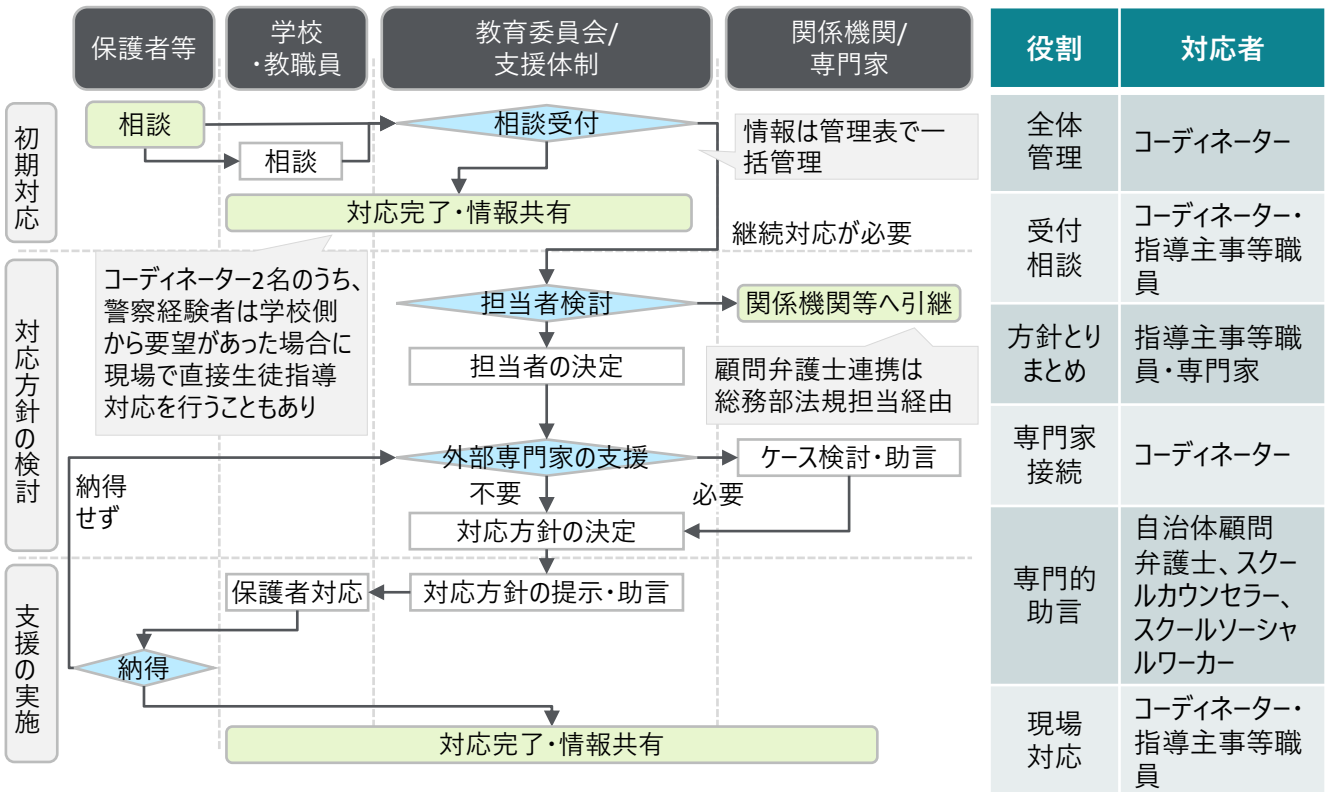
事案発生後は必要に応じて各校のスクールカウンセラーと連携します。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事等職員	8名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター (学校長/警察経験者)	2名	教育委員会	会計年度任用職員	常勤
徳島市顧問弁護士	4名	自治体外	業務委託	-
スクールソーシャルワーカー	3名	教育委員会	会計年度任用職員	週1日
スクールカウンセラー	17名			週1～2日

■ 法的根拠に基づく助言を必要とする事案は徳島市顧問弁護士と連携しています。徳島市として一括委託契約を締結しており、**事案の緊急性・必要性に応じて適切に助言を得られる体制を構築**しています。

対応の流れ

凡例
開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
処理：フロー内で対応する事項を示す
分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

ノウハウ・
ネットワークを
有する人材の
配置

- 令和7年度よりコーディネーターとして、**学校問題の円滑な解決に必要なノウハウ・ネットワークを有する人材であることを選定基準**とし、校長・警察経験者を各1名配置しました。
 - － 校長経験者はこれまでの経験により蓄えたノウハウをもとに学校へ助言を実施、また警察経験者は学校の要請に応じ適宜学校現場に赴き、警察との連携を円滑にしています。

過去対応
事案の
データベース化

- これまでに発生した事案のうち、他の学校でも応用できるような課題や対応方法が共通する事例について、データベースとして蓄積する取組を進めています。
- データベースに蓄積した過去の対応事案に関する情報は、**今後作成予定の学校問題解決に関する対応マニュアルに活用することを想定しており、教師の対応力向上に役立てていく**予定です。

今後の展開

カウンセラーと
の連携強化

- 事案の傾向から、子育てにおける孤独感や相談先がないこと等、**児童生徒だけでなく保護者にも支援が必要**であることが明らかになっています。これをふまえ、今後は**コーディネーターにカウンセラー資格を有する人材を加えることを検討**しています。心理的サポートを提供することで、児童生徒及び保護者が抱える課題の解消や、事案発生の未然防止を図っていく予定です。

首長部局と
の連携強化

- 教育委員会だけでなく**首長部局等関係部局と連携し、行政全体で課題に対応できる体制の構築を中長期的に目指したい**と考えています。学校現場や教職員だけに負担が集中しないよう、関係機関へのスムーズな引き継ぎや連携ルートを整備し、複雑化・深刻化する課題にも切れ目なく対応できる仕組みを検討する予定です。

参考資料

報告日 令和 年 月 日

学校問題相談窓口対応状況 回覧書

教育長	教育次長	学校教育課長	課長補佐	指導係	起案者	受付№	

次のとおり対応しましたので報告します。

相談者	相談日		受付方法	
	立場・関係性		氏名	
	連絡先			

相談事案について	発生日		時刻		場所	
	対象者	児童生徒①			保護者①	
		児童生徒②			保護者②	
		教職員①			教職員②	
		その他①			その他②	
	内容	起こった事実				
		現在の状態 (当事者・関係者)				
		相談者が望む対応				

市教委の判断・対応	今回の相談に対し 行った対応・助言等	
	主な背景要因	
	再発防止の有効策	

CASE 4

悩みの段階に応じた相談支援

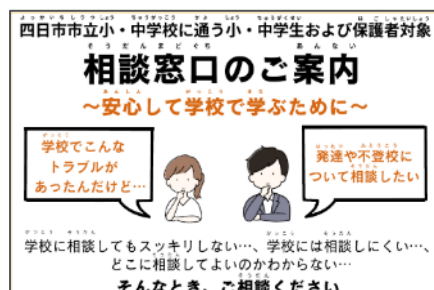
三重県 四日市市



学校管理職経験者や弁護士等の専門家が、児童生徒及び保護者・地域住民からの相談に応じて問題を解決する取組です。**学校管理職経験者による電話対応、専門家の助言、第三者機関による調停等、悩みの段階に応じた支援**を行っています。

取組内容

- 保護者からの相談や要望の増加や教職員の負担の深刻化を受け、保護者の不安や不満を解消する相談窓口の整備・広報や専門家との連携体制等を進め、**教職員と保護者双方にとって納得のいく課題解決**を目指しています。
- 学校管理職経験者5名を学校問題解決支援コーディネーターに任命し、学校管理職経験者を中心に窓口寄せられた相談に対応しています。
 - － 保護者に加え、学校管理職や教職員からの相談も受け付けており、児童・生徒やクラスに関する悩みや学校現場で発生しているさまざまな問題について、学校管理職経験を活かした助言を行っています。
- 保護者からの相談については、**電話を受けた学校管理職経験者が相談者の思いを真摯に受け止めて**、保護者を取り巻く様々な問題に対し助言を行います。
 - － 相談窓口だけでは対応が難しい事案については、学校問題解決支援コーディネーターと指導主事、法務専門監で構成される**対応検討チームが相談内容を精査し、必要に応じて弁護士やカウンセラー等の専門家の助言**を受けています。例えば、保護者からの相談に対し、法的な観点で対応方針の判断が難しい場合には、弁護士に助言を求める等、専門的な知見を活用して対応しています。



窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前8時30分～正午、午後1時～午後5時15分

電話での相談受付

対応実績

令和7年度時点では、学校・教職員への苦情やいじめ・不登校の相談、子どもの発達に関する相談等を中心に、月に20～30件程度の相談に対応しています。

取組体制

- 窓口寄せられる相談の多くは、**学校管理職経験者が電話で対応**しています。
- 窓口だけでは解決できない事案について、各種専門家から助言を得られる体制を構築しています。

- 例えば、**弁護士資格を有する法務専門監**を**対応検討チームに配置**することで、外部の弁護士へ相談するよりも**気軽かつスピーディに法的観点からの助言を得る**ことができる体制を整備しているほか、三重弁護士会と連携し、法的助言や第三者機関による調停（学校ADR*1）の活用判断を行う弁護士を多く配置しています。
- 子どもの声に耳を傾け、子ども自身の意見や想いを代弁する活動を行う**意見表明等支援員*2**との**連携**も行っており、当事者である子どもにとって最も良い選択ができるような体制を整備しています。

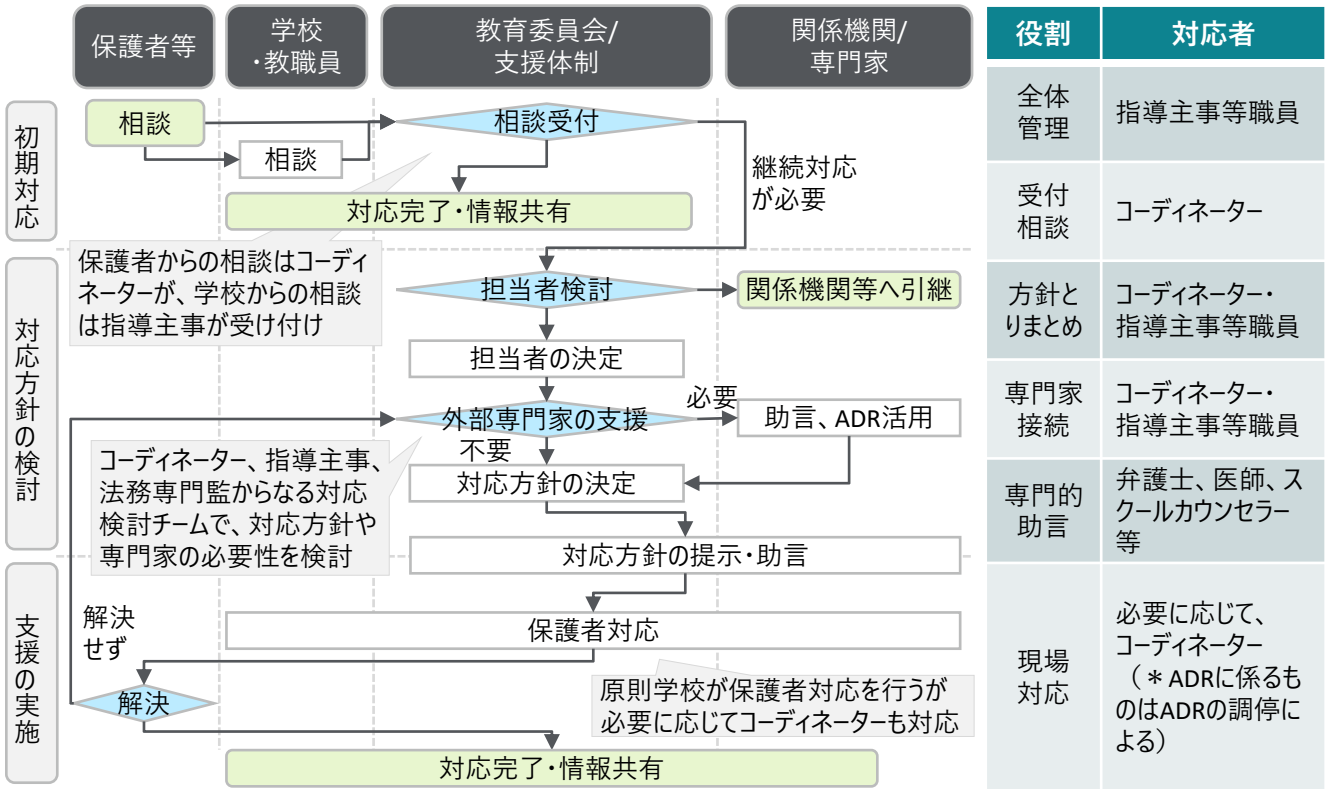
配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事等職員	6名	教育委員会	正規職員	常勤
法務専門監	1名	市長部局内	正規職員	
コーディネーター	5名	教育委員会	会計年度任用職員	
弁護士	9名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応
医師	1名			
スクールカウンセラー経験者	2名			
スクールソーシャルワーカー経験者・社会福祉士	1名			
学識経験者	1名			
意見表明等支援員	1名			

*1：子どもの学校での問題に関し、裁判手続によらず、話し合いにより紛争解決を図る手続のこと
*2：意見表明等支援員：困難を抱える子どもに対し、子どもの立場に立って、子どもの意見の形成、表明を支援する専門家（子どもアドボケート）

対応の流れ

凡例

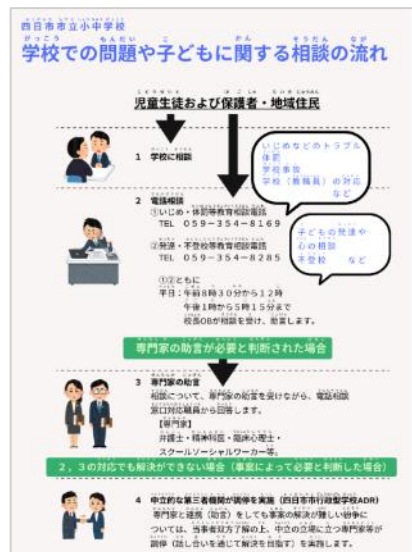
- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

保護者への
丁寧な
広報周知

- 保護者が気軽に相談窓口を利用できるよう、窓口では「誰が」「どのような悩みに」「どこまで対応できるのか」をフロー図で分かりやすく示しています。**保護者の立場に立って、何を相談できるのか、どのような流れで助言が受けられるのかを明確にすることで、相談への心理的なハードルを下げています。**
- HPでの情報公開に加え、**保護者向けアプリのプッシュ通知等も活用し、現時点で悩みを抱えていない方や、潜在的に悩みを持つ保護者にも幅広く周知**しています。



事業結果の 検証をふまえた 改善

- 本事業では、事業の効果や課題を分析し、保護者や学校・教職員にとって必要な取組となるよう、継続的に改善を進めています。
 - － 令和6年度に、保護者や学校だけでは対応が難しいトラブルに対応するため、行政型学校ADRを中心とした事業を開始しましたが、小さな悩みや苦情にも迅速に対応し、トラブルを未然に防ぐ必要性も明らかになりました。
 - － 令和7年度からは、相談窓口の整備や専門家との連携体制の強化等、より幅広い課題に対応できる体制づくりを進めています。

今後の展開

制度利用 の推進

- 令和7年度は保護者からの相談対応を中心に進めてきましたが、今後は学校や教職員の負担軽減を図るため、**制度の周知を強化し、学校や教職員も気軽に教育委員会を頼れる体制を整えていく**予定です。

更なる支援体制の強化

- 保護者からの相談には心理に関する専門性が求められる事案が多いことが分かってきたため、**より円滑に心理的観点から助言できる体制の整備を検討**しています。

参考資料

よっかいちしりつしょう ちゅうがっこう かよしょう ちゅうがくせい ほごしゃたいしょう
四日市市立小・中学校に通う小・中学生および保護者対象

そうだん まどぐち あんない
相談窓口のご案内

あんしん がっこう まな
～安心して学校で学ぶために～

がっこう
学校でこんな
トラブルが
あったんだけど…



はったつ ふとうこう
発達や不登校に
ついて相談したい



がっこう そうだん がっこう そうだん
学校に相談してもスッキリしない…、学校には相談しにくい…、
どこに相談してよいのかわからない…

そんなとき、ご相談ください

そうだん ないよう
相談内容

- ①いじめ たいばつ がっこう きょうしやくいん たいおう しどう
体罰 学校（教職員）の対応・指導
- ②発達のこと ふとうこう こころ そうだん
不登校 心の相談など

たいばつとうきょういくそうだん
①いじめ・体罰等教育相談

はったつ ふとうこうとうきょういくそうだん
②発達・不登校等教育相談

059-354-8169

059-354-8285

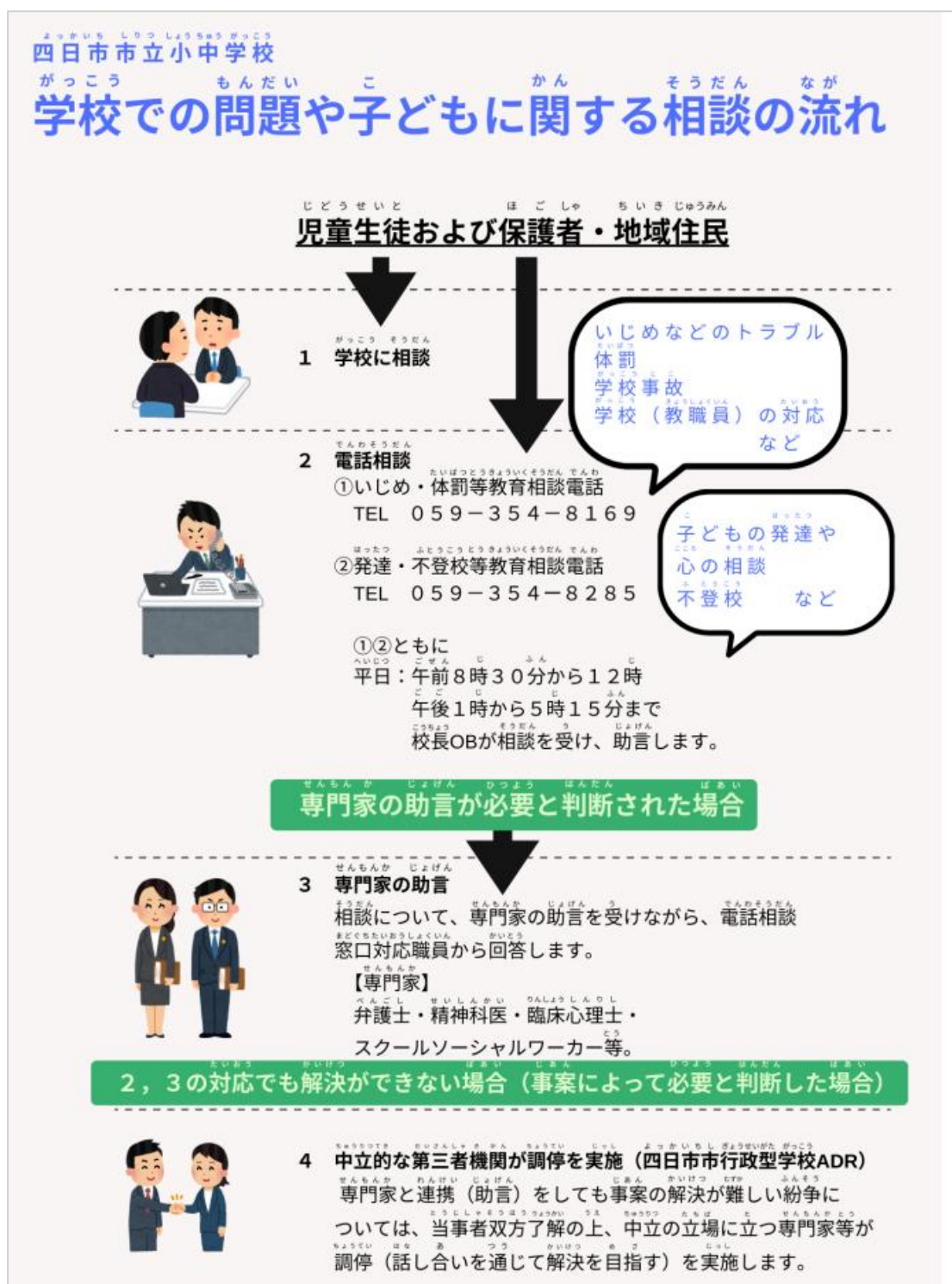
そうだん いん
相談員

けいけんほうふ もとこうちょうとう そうだん ないよう べんごし
経験豊富な元校長等が相談にのります。内容によっては、弁護士や
臨床心理士等の専門家の助言を受けたいうで回答します。

きがる そうだん
お気軽にご相談ください

よっかいちしきょういんかい
四日市市教育委員会

参考資料



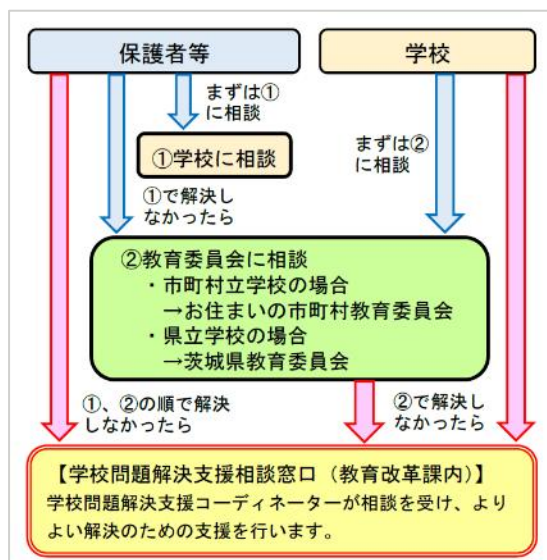
CASE
5コーディネーターを中心とした支援体制の構築
茨城県

コーディネーターを中心とした支援体制を構築し、令和7年6月から事業を開始しました。従来、教育委員会では対応が難しかった法務相談にも対応できるようにした点が大きな特徴です。

取組内容

- 学校問題解決支援相談窓口を設置し、4名のコーディネーターが電話での相談に対応しています。窓口では、学校だけでは対応が難しい事案の相談を受け付けており、**コーディネーターが助言を行うほか、判断が難しい場合には弁護士による法務相談等を経て、相談者に助言を行っています。**

- 例えば、頻回の相談が学校の負担になっているケースでは、法律的観点から相談を受ける際のルールの設定等に関する助言を法務相談で得ています。



- 県立学校からの相談に加え、**市町村教育委員会や保護者等からの相談にも対応**しています。市町村教育委員会には、主に対処方針に関する助言を行い、保護者等には学校等への相談方法についての助言を中心に行っています。また、各教育委員会・学校が検討している対応方針について、本窓口をセカンドオピニオンとして活用することも勧めています。

窓口受付
時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時30分～正午、午後1時～午後4時
電話での相談受付

対応実績

令和7年6月から12月までの累積相談件数は57件です。

- 県立学校からは、生徒間のトラブルやいじめに関連する相談が多く寄せられています。市町村教育委員会や学校からの相談は、各教育委員会で解決できず、深刻化・長期化した事案の相談が寄せられています。

6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
16件	11件	3件	5件	6件	6件	10件

取組体制

■ コーディネーターは、**学校管理職としての経験のほか、教育委員会以外の機関において保護者からの相談・問い合わせ対応の経験**を有する方等、本事業の運営に必要な要件を明確にしたうえ、採用しています。

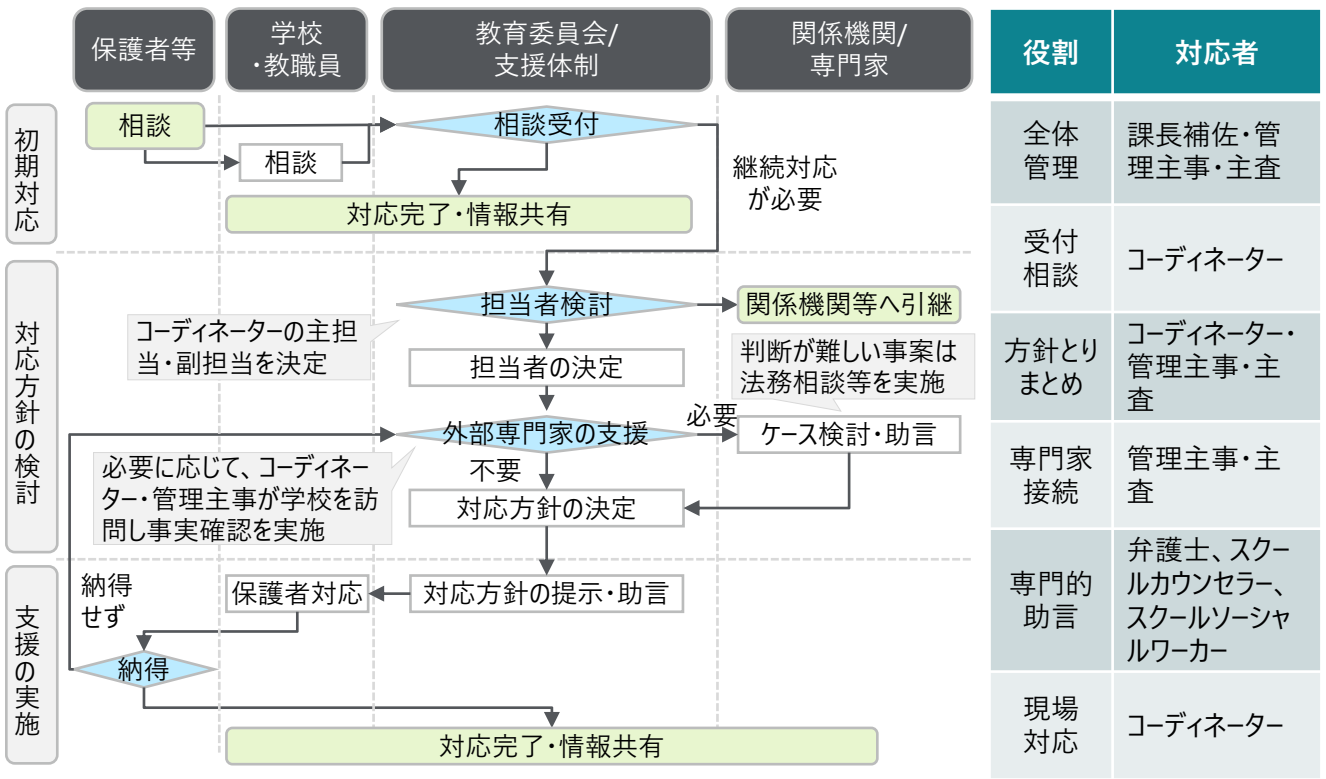
ー 通常1名または2名の体制で業務を行っており、相談先の学校や教育委員会を訪問することもあります。

■ 月に1回程度、コーディネーターが集まり、**各事案の進捗や対応方針等について協議するとともに、事業全体の運用や改善点等について意見交換**を行っています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
管理主事・主査	2名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター (学校管理職経験者等)	4名		会計年度任用職員	1～2日/人
弁護士	3名	自治体外	事案ごと時間契約	都度対応
スクールカウンセラー	1名			
スクールソーシャルワーカー	1名			

対応の流れ

凡例
開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
処理：フロー内で対応する事項を示す
分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

マニュアル化

- すべてのコーディネーターが同じ水準で対応できるよう、「相談窓口対応マニュアル」を作成・共有しています。マニュアルには、対応手順や電話対応時の確認事項・注意点、さらに**相談内容や進捗を記録・共有するためのフォーマット**も掲載しています。（詳細、次頁参照）
 - － 特に、「相談者の意向」を共通して記載する点を工夫しています。相談者の意向に関係者で共有して対応することで、より円滑な支援が行えると考えています。

相談支援事業A (学校用)		事業所	管内受援校		年 月 日	事業所 年 月 日
相談者 (学校)	相談者 (学校)	相談者 (学校)	相談者 (学校)	相談者 (学校)	相談者 (学校)	相談者 (学校)
相談方法	相談方法	相談方法	相談方法	相談方法	相談方法	相談方法
相談内容	相談内容	相談内容	相談内容	相談内容	相談内容	相談内容
相談者の意向	相談者の意向	相談者の意向	相談者の意向	相談者の意向	相談者の意向	相談者の意向
対応の状況	対応の状況	対応の状況	対応の状況	対応の状況	対応の状況	対応の状況
支援方針	支援方針	支援方針	支援方針	支援方針	支援方針	支援方針
備 考	備 考	備 考	備 考	備 考	備 考	備 考
担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当
承認	承認	承認	承認	承認	承認	承認

コーディネーター 同士における 情報連携

- コーディネーターが学校訪問等で不在となる場合にも備え、**特定のコーディネーターが不在でも対応できるよう、事案に関する情報共有の体制を整えています。**
 - － コーディネーターは毎日業務日誌を作成し、詳細な情報を記載しています。各コーディネーターは出勤後に業務日誌を確認し、内容を把握するようにしています。また、コーディネーター会議でも事案の進捗状況を確認し、密に情報共有を図っています。

今後の展開

市町村 との連携

- 県内の一部自治体でも体制構築を目指す動きが見られることから、県としては、**より良い連携や情報・知見共有の機会を設けることについて現在検討**を進めています。

他課 との連携

- 相談内容を他課に共有する仕組みは構築できたものの、実際の運用面では、共有した事案に対する他課の対応結果や過去の知見等、双方向での情報共有が十分に行われていないため、次年度以降の課題と捉えています。
 - － 各課の担当者と定期的に定例会を設ける等、次年度に向けて情報共有の方法を検討しています。

参考資料

※はプルタブから入力 別紙様式 3 A

相談整理票 A (学校用)		事案No		課内受理日	年	月	日	承認日	年	月	日
相談日		令和 7 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分									
相談者 (学校)		所 属		職※	氏 名				性別※		
		所属校の 住所 (市町村)					所属校 電話番号				
相談方法※		・その他の場合具体的に記載 ()									
コーディネーター氏名※											
事 案	統計種別※										
	教育委員会等への相談 の有無※	具体的な相談先の名称 (複数ある場合は全て記載)									
	相談内容	★事案関係者、特に児童生徒については学年性別を明記する。									
	相談者の意向	相談者の意向を共有することで、学校と保護者等の双方の納得のいく解決案を検討することが可能となっています。									
	対応の状況	★相談者が対応したことを記載									
支 援 方 針	支援方針	◎法務相談の必要性【 あり なし 要検討 】※いずれかに○									
	★今後の支援について Coが協議して記載	コーディネーター不在時に相談があった場合に備え、基本事項は確実に共有できるようにしています。									
	備 考	★上記支援方針に追加・修正する内容を事務局で記載。									
事 案 の 経 過	日時										
		いつ電話があっても適切に対応できるよう、一定期間の事案の経過は、一覧できるようにしています。									

CASE
6多様な専門家と連携した課題解決支援
徳島県

徳島県では、学校現場を支援する**弁護士・心理職・福祉職を3s**と称しており、**専門家間で密に連携**しています。また事案の背景・特徴に応じ、**3sを中心とした複数専門家が教育委員会の依頼に応じ派遣**され、学校問題を迅速に解決しています。

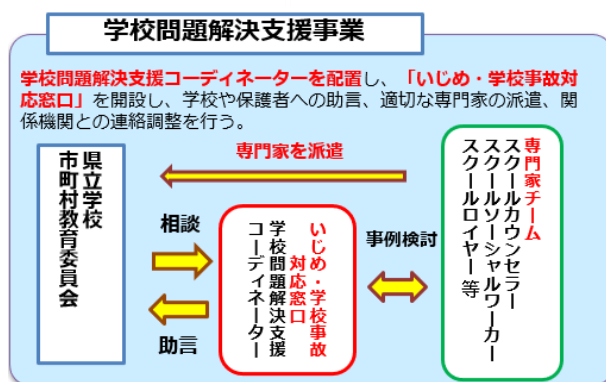
取組内容

- 近年の事案発生数増加・複雑化に鑑み、令和6年度からは学校問題解決支援コーディネーターを配置し、**事案解決に必要な専門家の選定・派遣調整等を担っています。**

- 学校問題解決のための専門家派遣に20年以上取り組んでおり、現在は**コーディネーター及び3s（スクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー）を中心に、複雑化・多様化する生徒指導の事案に対応**しています。

- 窓口寄せられた相談には、まずコーディネーターが初期対応を行い、**対応が難しい事案については、心理職、福祉職、医師、大学教授等の専門家と連携して対応方針を検討**しています。また、各学校や教育委員会に配置・派遣されているスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーとも協力し、適切な助言や支援を行っています。

- 市町村立学校や市町村教育委員会からの相談も随時受け付けており、コーディネーターが県と連携する専門家による助言が効果的と判断した場合には、専門家の派遣も行っています。

窓口受付
時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
電話/対面窓口での相談受付

対応実績

令和7年度における相談件数実績は4～12月までで合計356件の相談が寄せられています。

- 本窓口では生徒指導の相談を中心に受けています、専門家との連携実績は、スクールロイヤー：56件、スクールカウンセラー：31件、スクールソーシャルワーカー：27件、警察経験者：45件にのぼります。相談内容はいじめ関連、生徒指導への苦情等が多く、毎月、事案相談が寄せられます。

取組体制

■ 3名の学校問題解決支援コーディネーターを中心に相談を受け付けており、**1名は学校の管理職経験を持つ教育委員会担当課職員、残りの2名は警察とのネットワークを持つ少年補導職員**で構成しています。

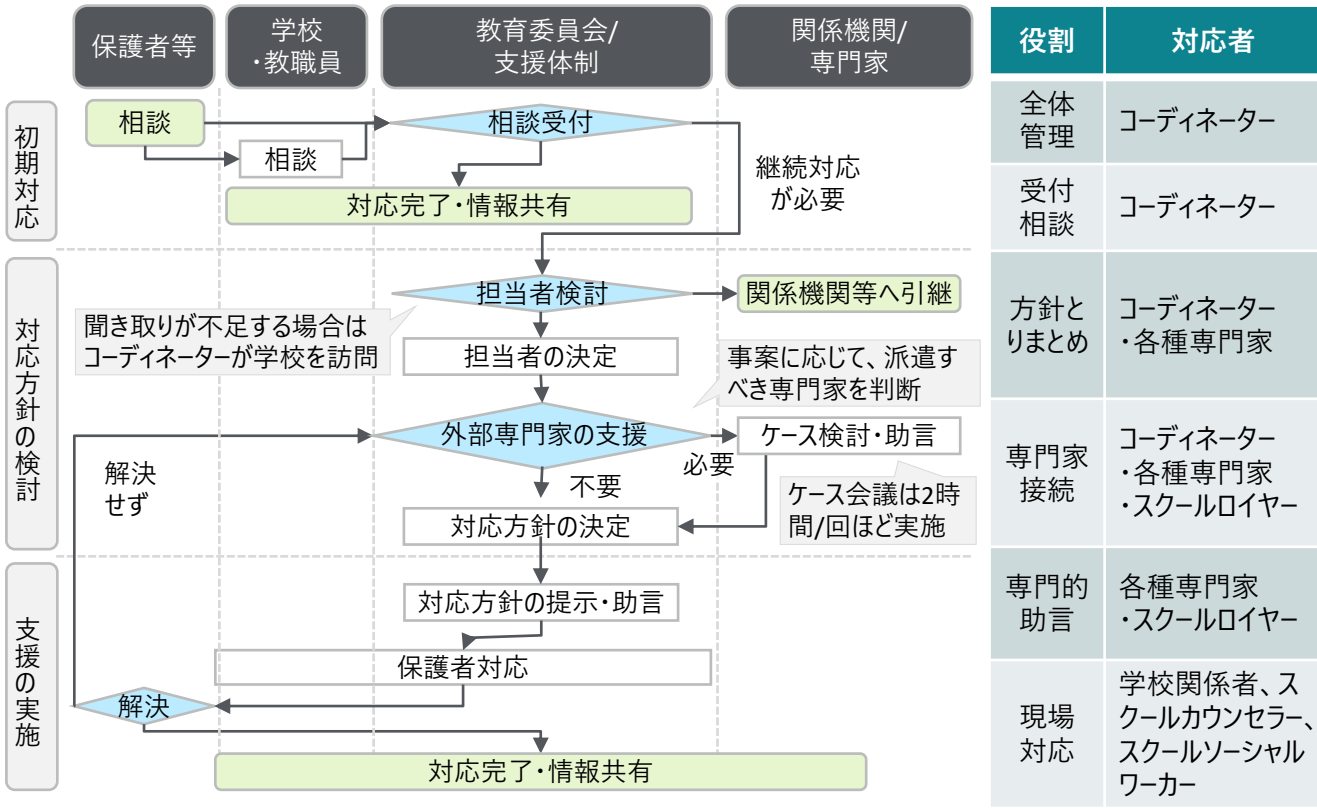
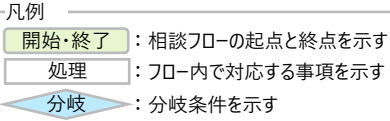
- 警察経験者は、少年補導職員として培った、**トラブルの多い児童生徒や保護者への理解や、関連する法律知識、対応経験を活かし、具体的な助言**を行っています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
コーディネーター （学校管理職経験者）	1名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター （少年補導職員）	2名	教育委員会	出向並びに 会計年度 任用職員	
スクールカウンセラー	69名	自治体 （徳島県）	会計年度 任用職員	
スクールソーシャルワーカー	20名			
スクールロイヤー	27名	自治体外 （徳島弁護士会）	単価契約	都度 対応
その他専門家（心理職、 福祉職、医師、大学教 授等）	16名	自治体外		

■ コーディネーターは相談受付後、事案の内容や緊急性を判断し、心理職、福祉職、医師、大学教授等で構成される専門家チームの中から適任者をスーパーバイザー*として選定します。**任命されたスーパーバイザーは、具体的な対応方針を検討し、各学校や自治体に割り当てられているスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーと連携**して解決にあたります。

*医師や大学教授、公認心理師、社会福祉士など、特に専門的な知見を有し、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー等への指導・助言を行う役割の専門家

対応の流れ



体制構築のポイント

全工程への コーディネーター の関与

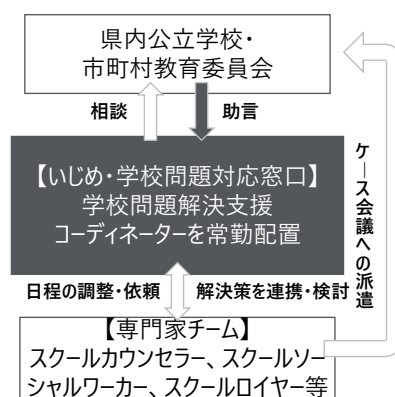
- コーディネーターは、初期対応から支援の実施に至るまで、**一貫して対応に関与し、必要な調整を行います。**

- 各事案の状況や専門家への依頼状況等を把握しているコーディネーターの存在により、対応を円滑に進めることができます。

- 専門家の配置人員が多いため、**コーディネーターはスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーの稼働状況を把握・管理する「ハブ」としての役割**を担っています。

- コーディネーターは、対応可能なスーパーバイザーの推薦や、学校現場への派遣日程の調整等も支援しています。また、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーやスクールロイヤー等、複数の専門家による対応が必要な事案では、コーディネーターが中心となって専門家同士を繋ぎ、連携を図っています。

- 学校問題解決に対応する専門家を多数配置することで、迅速かつ丁寧な現場対応が可能となります。一方で、個々の事案への対応や依頼状況の把握が難しくなるという課題も生じます。こうした課題に対応するためには、**コーディネーターがハブとなって専門家同士を繋ぎ、事案解決に向けたチーム体制を構築する力**が求められます。



ハブとしての 役割

今後の展開

持続的な 運営の仕組み 構築

- 専門家同士の連携は極めて円滑であり、今後の中長期的な運営を見据え、**より困難な対応に専門家のリソースを充てられるよう、運営の高度化**を図る予定です。

- 具体的には、学校現場の対応力を強化することにより**長期化・重大化をしない事案の抑制**に努めるほか、支援体制内でも**問題に応じてスピーディーに専門家派遣**を行えるよう、考え方の整理が必要と考えています。

- 学校現場の対応力強化の取組としては、現在も実施している研修を継続することに加え、新たに**対応マニュアルの整備**を推進中です。

CASE
7学校問題解決支援チームの設置
京都府

コーディネーターがハブとなり、学校・教育委員会・専門家をつなぐことで、円滑な情報共有と学校支援を実現しています。また、教育庁内で情報を共有できる仕組みの構築や、知見の蓄積・各学校との共有にも力を入れています。

取組内容

- 学校管理職経験を持つ**3名のコーディネーター（中学校・高等学校・特別支援学校管理職経験者）**が中心となり、主に学校が抱える困難な事案の解決に向けた助言を行っています。



- 府立学校に加えて市町立学校（※京都市を除く）からの相談も受け付けており、市町（組合）教育委員会・教育局（教育事務所）を経由して受理した後、必要に応じて、事案ごとに適切な専門家と連携し、助言を行っています。

- コーディネーターは、**自ら教育庁内の他課に出向き、関係課との連携を円滑にする**とともに、情報共有も臨機応変かつ随時行っています。

- 各課をまわりコミュニケーションをとることで、取組の周知活動を行うとともに事案発生時、躊躇なく相談してもらえる各課との人間関係の構築を日ごろから心がけています。

窓口受付
時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
電話での相談受付（相談を受け付ける各回線の対応時間）
※コーディネーターは、各担当課からの相談があった事案等に対応

対応実績

令和7年4月～12月では合計1,078件の相談件数が確認されました。

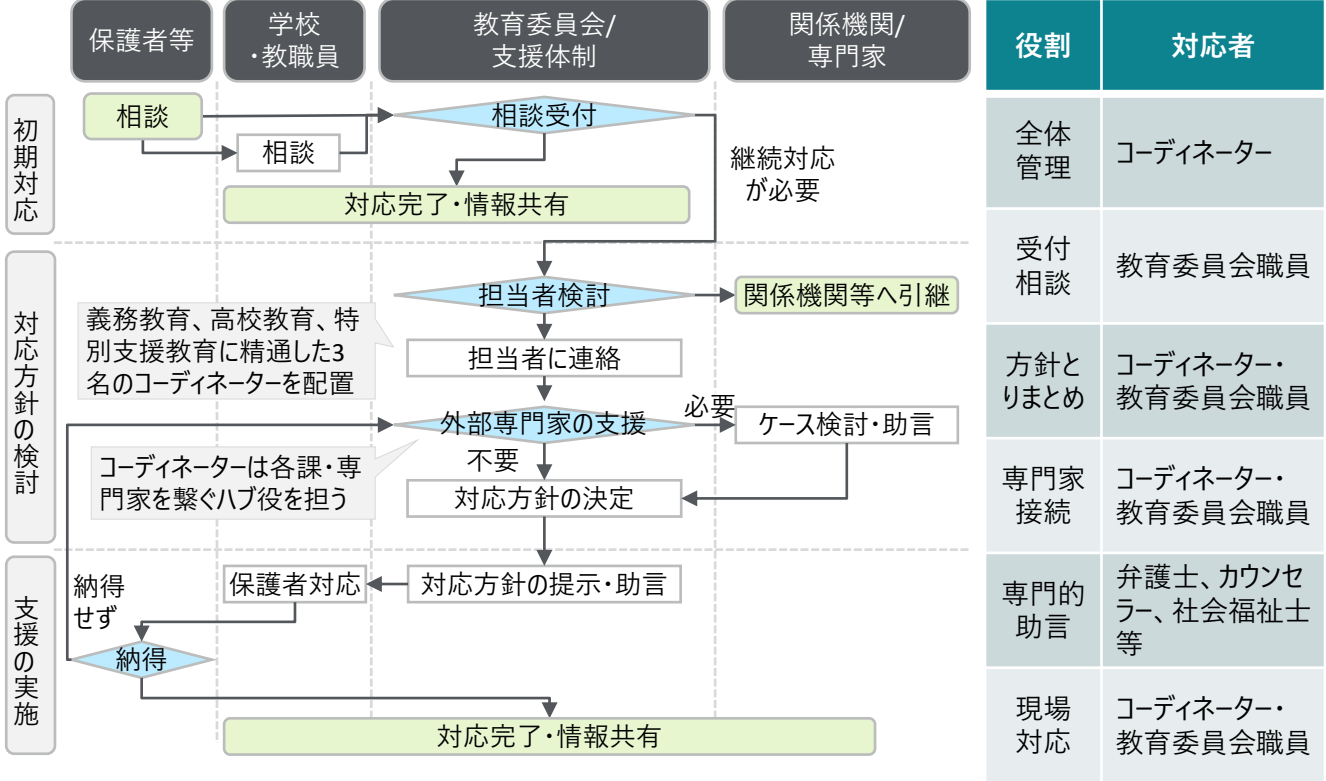
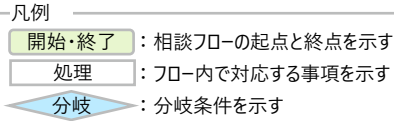
- 学校での児童生徒同士のトラブルや、それに関連して保護者からの相談・要望も多く見受けられます。また、教育局からは、いじめや理不尽な要求への対応など、複雑な事案についての相談も寄せられています。
 - 支援チームの設置により、**学校現場には安心感が生まれ、気軽に相談できる雰囲気づくり**に寄与しています。さらに、**コーディネーターが学校と専門家の橋渡し役を担うことで、学校の実情に即した助言が可能となり、より円滑な対応**につながっています。

取組体制

- 3名のコーディネーターが、**これまでの経験を生かした分野で支援**を行っています。学校現場での経験を活かし、学校が使いやすい制度構築を目指しています。
- 学校で発生する様々な問題に専門家から助言が得られるよう**多様な専門家との関係を構築**しています。特に今年度からは、これまでの各専門家に加え、体育の授業や運動系部活動で事故が起きた際、児童生徒・指導者間の関係維持の観点も含め、スポーツ法学の専門家と連携できる体制を整えています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
教育委員会職員	18名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター	2名	教育委員会	会計年度任用職員	3日/週
	1名		正規職員	常勤
警察関係者	1名	教育委員会	正規職員	常勤
スクールカウンセラー	19名	自治体外（府内大学や臨床心理士会等）	事案ごとの単価契約	都度対応
スクールソーシャルワーカー（社会福祉有識者）	1名	自治体外（府内大学院）		
スクールロイヤー	1名	自治体外		
学識経験者（スポーツ法学）	1名	自治体外（府内大学）		
特別支援教育有識者	1名	京都府スーパーサポートセンター	会計年度任用職員	
幼児教育有識者	1名	京都府幼児教育センター		

対応の流れ



体制構築のポイント

対応力向上 に資する 研修の開催

- コーディネーターが、生徒指導関係者を対象に、実際に発生した事案を教材とした研修を実施しています。事案から得られた学びを含め、市町教育委員会・学校に展開することで学校の対応力向上を図っています。▶▶▶ 54 ページ

「通信」による 知見の共有

- 各学校が保護者相談等、様々な事案に適切に対応できるよう、適宜「**事案の概要**」「**対応における専門家の見解**」「**対応のポイント**」をまとめた資料を配布しています。
- 特に、労働時間やハラスメント、合理的配慮の提供、警察が関わる事案等、現場からニーズの高いテーマを選び、積極的に情報発信を行っています。また、**学校行事とも連動した情報内容を発信するように工夫**をしています。
- 現在、通信は管理職のみに配布し、管理職から内容を適宜、教職員に周知しています。今後、市町教育委員会や学級担任等を対象とした通信の発行を検討しています。



具体的な事案が発生した際、それを事例として紹介しながら、**専門家の見解**を通信で伝えていきます。そこから、管理職が情報を精選し、教職員に伝えることで**事案の未然防止**に資するようにしています。夏には部活動における熱中症に関する**事案の裁判事例を紹介し、また他県の夏季の部活中の熱中症対策を掲載**する等、事案の未然防止に向けた積極的な発信を行っています。

今後の展開

市町 との連携

- 少ない人員体制で対応を行っている小規模自治体に対して、事案ごとに専門性をふまえた支援をどのように行っていくか、多様な助言ができる環境をどのように構築するか等の課題意識を持っており、現在、府教育委員会としての具体的な対応策について検討を行っています。

CASE 1

教育関連相談受付電話 「かっぱコール」の設置 茨城県 牛久市



令和6年9月に開設した「かっぱコール」では、保護者が抱える不満や不安を受け止め、気持ちの整理を支援するとともに、相談内容を整理して学校へ共有することで、保護者と学校双方の混乱や不安の軽減を図ることを目的に、保護者等からの相談を受け付けています。

取組内容

- 保護者からの相談や要求が教職員に精神的な負担を与えている現状や、管理職が保護者対応により業務が多忙となっている状況をふまえ、保護者等が学校に直接相談しにくい事案やトラブルについて、気軽に相談できる窓口を整備しています。寄せられた相談は、必要に応じて学校や関係機関と連携し、課題の早期解決に努めています。



窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
電話もしくはメールでの相談受付

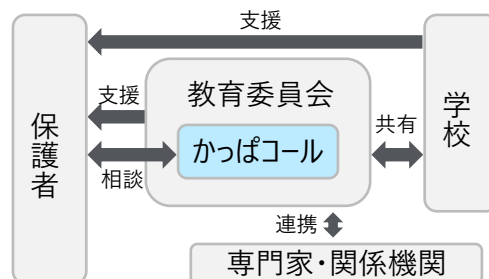
対応実績

毎月おおむね50件程度の相談が寄せられており、令和6年9月の開設から令和7年6月までの累計相談件数は約350件となっています。

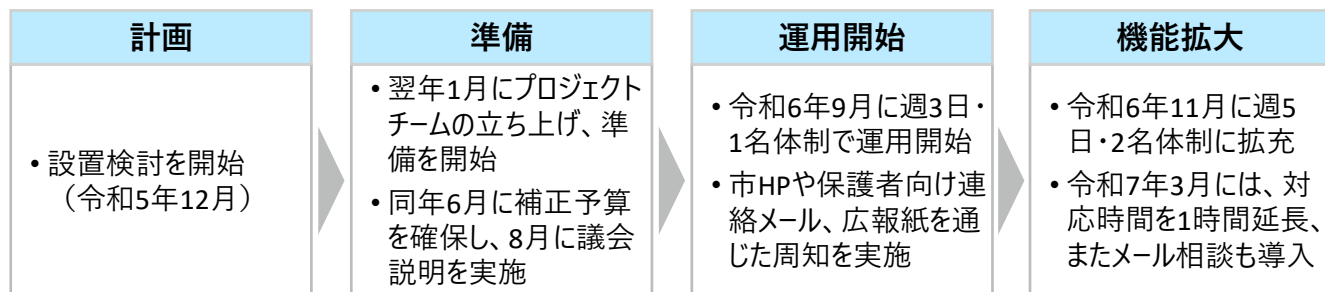
- 主に学校に対する不満、不登校や発達に関するものが多く確認されています。

取組体制

- 窓口職員は、管理職経験者である専任の会計年度任用職員2名（1名が週2日、もう1名が週3日勤務）で対応しており、いずれか1名が常駐しています。
- 窓口において受付した相談内容の報告を受けて、課内で検討・調整を行った上で、学校の管理職へ連絡を行っています。



体制構築までの流れ



総人口	幼稚園・こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校
161.2万人	—	147校	70校	4校	9校

CASE 2

学校保護者相談室の開設 福岡県 福岡市



平成17年度より、学校や学級に関する保護者からの相談に対応するため、電話またはメールによる直接相談窓口を設置しています。経験豊富な相談員が、中立・公平な立場で相談に応じています。

取組内容

- 教育委員会に保護者向けの相談窓口を設置し、教師や学校への不満、学校運営に対する不信感・不安、児童生徒に関する心配事や児童生徒同士のトラブル等、様々な相談を受け付けています。
- 窓口では、現場の負担軽減と学校と保護者間の問題の早期解決を図るとともに、保護者との信頼関係の構築を通じて学校運営の健全化を推進しています。



窓口受付 時間・対応方法

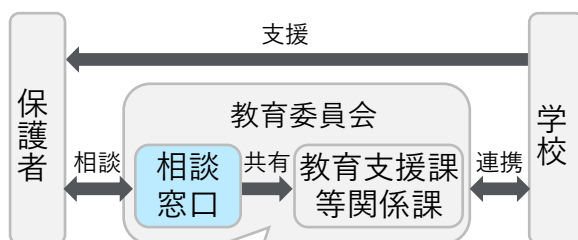
電話：毎週月・水・金曜日、毎月第2火曜日・第4木曜日 午前10時～午後3時
メール：HP内専用フォームで24時間相談受付

対応実績

令和6年度は1,000件を超える相談が寄せられました。
令和3年度からメールによる相談受付を開始したことで、相談件数は倍増しています。

取組体制

- 窓口の相談員は、学校と保護者による自主的な解決を促すことを前提に、相談に対する初期対応や助言を担っています。基本的には窓口での解決を目指していますが、相談室のみでは判断が困難な内容については、教育支援課や関係課と連携し確認を行う体制としています。
- 相談員は、会計年度任用職員として1日5.5時間勤務の2名を公募により採用しています。カウンセラー資格、一定期間のカウンセリング経験、または教員免許と10年以上の教育現場経験を有する者を対象とし、初期対応を担う資質・能力が備わっているかを重視しています。



すべての相談について記録書を作成し、所管課へ共有するとともに、進展に応じて、随時報告を行っています。
学校管理職への情報提供が必要な事案は、保護者の承諾を得た上で連携を行います。

CASE 3

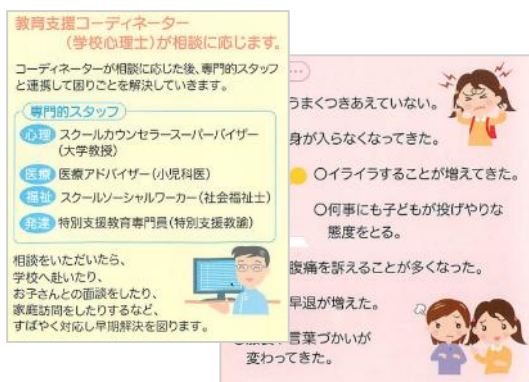
教育支援センターにおける 相談受付体制の構築 北海道 岩見沢市



18歳以下の児童生徒に関する相談を受ける支援センターであり、教育支援コーディネーター（カウンセラーや福祉士等）が相談窓口となり、専門家や教育委員会、学校と連携して**保護者等の困りごと解決に向けた助言**を行っています。

取組内容

- 教育支援センターは、当初不登校支援を目的に設置されたのち、相談件数の増加や課題の多様化を受けて体制を見直し、現在は不登校や発達の問題に加え、**学校対応への疑問や保護者対応等、幅広い相談に対応**しています。
- 相談受付後は、教育委員会指導室と密な連携を行い、各学校・教職員に助言を行っています。極めて困難な事案では、センターが介入して両者の間に立ち、調整を行う場合もあります。



窓口受付 時間・対応方法

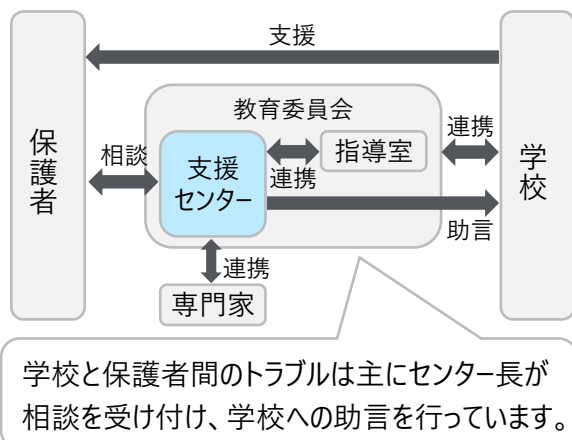
月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分
電話での相談受付

対応実績

令和6年度は、保護者に限らずすべての相談を含め、**年間を通じて約1,200件程度の相談**（「いじめ」「不登校」「学校への疑問」「就学・学業に関すること」「発達支援」等）が寄せられています。相談内容として、**「担任やクラスを変更してほしい」といった要望や、学校の対応に対する疑問等**が多く寄せられています。

取組体制

- **センター長（1名）、スクールソーシャルワーカー（2名）、特別支援教育相談員（1名）の計4名**の教育支援コーディネーター（会計年度任用職員）で運営を行っています。
 - センター長は学校心理士の資格を有する校長経験者が務めており、その他の職員も社会福祉士や公認心理師等の資格を持つ元教師が従事しています。
- **専門家（外部アドバイザー）との連携体制を構築**しており、大学教授（スクールカウンセラースーパーバイザー）や小児科医（医療アドバイザー）に相談し、助言を受けることができます。



CASE
4

伊那市学校サポートチームの設置

長野県 伊那市



外部有識者による「伊那市学校サポートチーム」を編成しています。教育委員会が必要と判断した場合には、**随時チーム会議を開催し、専門的な助言を得て事案の早期解決を図っています。**

取組内容

- 学校からの相談を受け、教育委員会だけでは支援が難しい場合には、学校サポートチームの会議を開催します。**チームの助言をふまえ、具体的な対応は学校が主体となって進めています。**
 - 学校特有の事情をふまえた支援を行うため、チームメンバーに対して実際の事例を共有する機会を定期的に設けています。

相談方法

学校から教育委員会の指導主事へ、専門家への相談を文書で依頼します。提出内容を精査し、専門的な助言が必要と判断される場合は、専門家に依頼します。

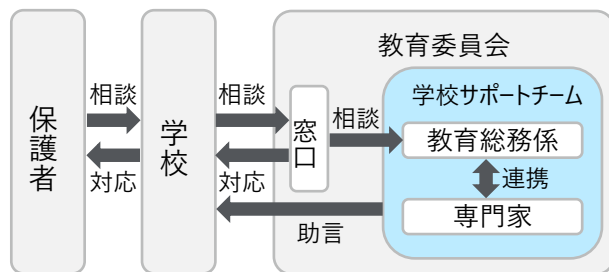
対応実績

令和7年4月より運用を開始しており、法的アドバイスを要する相談を中心に相談が寄せられています。

- 専門家に相談できることが、**指導主事や学校管理職の安心感につながる**とともに、対応方針を検討する際に**専門家に相談すべき点がないか多角的に検討**することにもつながっています。

取組体制

- 学校サポートチームの専門家は、**弁護士、大学教授、医師、警察、ネットトラブル相談員（学識経験者）、スクールソーシャルワーカー、計6名で構成**されています。
 - 実効性を高めるため、事案に応じて必要なメンバーを随時招集し、効率的に運営しています。



今後の展望

- 学校サポートチーム立ち上げ初年度につき、対応状況・実績をふまえた活用状況の検証を行う予定です。相談が多くなった場合には、事案発生後の即時対応が難しくなることが想定され、**実運用を鑑みて支援のあり方や支援範囲の見直し**を検討する予定です。

CASE 5

スーパーサポートチーム（SST）による 困難事案の解決支援 新潟県 新潟市



学校が抱える課題の早期解決を図るため、教育委員会内にスーパーサポートチーム（以下、SST）を編成しています。保護者対応や、児童生徒の問題行動や生徒指導上の諸課題に迅速に対応し、学校が抱える課題の早期解決を図っています。

取組内容

- SSTでは、保護者等からの要望や相談、児童生徒の問題行動、学級経営上の困難について助言や指導を行っています。
 - 必要に応じて、SSTメンバーが学校と保護者の面談に同席し、客観的な立場から双方の意見の隔たりを調整しています。
- 課題の早期解決を図るために、支援会議を毎日開催し、指導主事とも連携しながら、各地区で発生した事案の把握や支援方針の検討を行っています。



対応方法

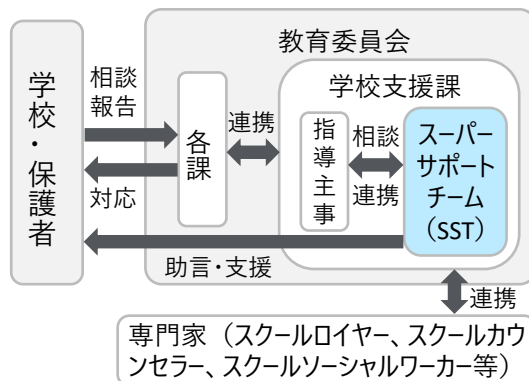
教育委員会に寄せられた相談や報告のうち、生徒指導に関するものは学校支援課に情報提供されます。学校支援課内で相談報告内容を精査のうえ、指導主事とSSTが連携して対応します。また、学校から指導主事に相談し、指導主事を通じてSSTによる支援につなげる場合もあります。

対応実績

年間対応件数はおおよそ230件であり、継続的に関わっている困難な事案は年間40件ほど発生しています。

取組体制

- SSTは5名体制で活動しており、全員が校長経験者（中学校4名、小学校1名）であり、生徒指導や教育相談の経験と実績を持つメンバーで構成されています。
 - 1名はチーフアドバイザーを担い、全区を統括し、残り4名が市内8区を2区ずつを担当しています。
- 学校支援課の指導主事4名も、それぞれ2区担当しており、指導主事とSSTメンバーが連携しながら学校の課題解決にあたっている点が特徴です。
- 部局横断での連携を円滑にするために、定期的に各課や区の教育支援センターとの情報共有のための会議を設けています。また、事案に応じて適切な専門家（スクールロイヤーやスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー）との連携を行っています。



COLUMN 1

マニュアル・手引きの作成



学校組織としての保護者対応力の向上を図るためには、教育委員会が主体となり、**現場の実情をふまえたマニュアルや手引きを整備**することも有効であり、これにより適切な対応の実現や教職員の負担軽減に貢献します。

記載内容の例

- 各学校が適切に対応できるよう指針を示すことが重要であり、また、強化すべき対応段階や目的に応じ、必要な項目や内容を盛り込むことが求められます。

対応段階	事案発生前	初期対応	二次対応	三次対応 (学校外連携)
目的	保護者との関係構築 ■ 保護者との円滑なコミュニケーションを促進し、信頼関係を構築する。	初期対応の適正化 ■ 事案発生時における初期対応を適正化し、事案の深刻化や長期化を防止する。	組織的対応の標準化 ■ 対応が個人に依存することを防ぎ、組織全体で統一された対応を行う。	外部との連携 ■ 外部機関からの協力も得ながら、組織全体で連携して困難な事案の解決を図る。
記載内容(例)	✓ 傾聴を意識した丁寧なコミュニケーションの取り方 ✓ 保護者との信頼関係を築くための心構え ✓ 日常的な電話・やりとりでの留意点	✓ 面談・電話等で心がけること ✓ 保護者の主訴の理解・事実把握に向けた留意点 ✓ 管理職や校内への報告方法	✓ 学校内での役割分担・対応者の明確化 ✓ 対応手順の明確化 ✓ 過剰な苦情と不当な要求にあたる事例とその対応例	✓ 教育委員会との連携方法・相談先 ✓ スクールロイヤーやスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー等との連携方法 ✓ 関係機関や相談窓口の問い合わせ先・支援内容

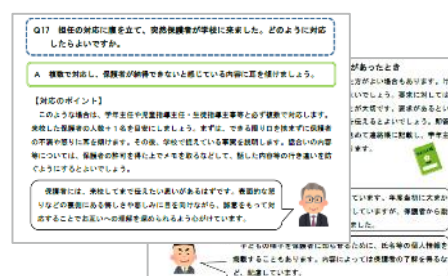
栃木県「保護者とのよりよい連携のためのヒント～共に子どもを育む～」

手引きの概要

- **日頃からの保護者との関係づくりや、子どもが抱える課題に対応するために保護者と連携する際のヒントとなることを目的に、「保護者とのよりよい連携のためのヒント」を作成しています。**保護者と連携する際に大切なことについて、**実際の場面での具体的な取組例や対応のポイント等をQ&A形式で掲載**し、保護者との適切な関わりを促進しています。

活用方法

- 日頃の保護者等との関係づくりにおける参考資料として活用できます。また、教育委員会や各学校における研修においてテキストとして使用することで、研修効果の向上に役立っています。



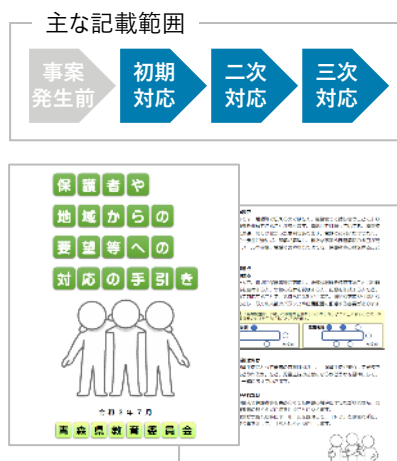
青森県「保護者や地域からの要望等への対応の手引き」

手引きの概要

- **初期対応、二次対応、外部との連携（三次対応）の三章構成**とし、各段階における対応方針や留意点を記載しています。
- 保護者や地域住民等からの相談や要望に対し、各学校が適切かつ共通の基準に基づいて対応するための**基本的な考え方及び対応の流れを示し、保護者対応の適正化・教職員の心理的負担軽減を図る**ことを目的としています。

活用方法

- スクールロイヤー等の専門家へ相談する際の参考にするだけでなく、電話対応・面談のチェックポイントを併用することで、相談する前の心構えや、適切な対応だったか等の振り返りにも活用しています。



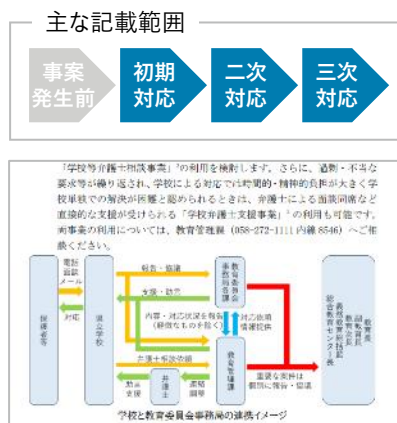
岐阜県「学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル」

手引きの概要

- 学校と保護者等との**建設的なコミュニケーションの促進を目的**として、学校における苦情対応の基本的な考え方や、対応が難しいケースへの留意事項をまとめています。対応が難しい**ケースを5つの類型に分類**し、それぞれの類型ごとに基本的な対応方法や押さえておくべきポイントを整理しています。また、**教師や管理職など、立場や場面ごとの**具体的な対応方法についても記載しています。

活用方法

- 本マニュアルには、保護者等が威圧的な態度をとった場合の具体的な対応例や、教職員が撮影を求められた際の断り方、保護者等来校時の座席配置の注意点など、**実際の現場で役立つ実践的な内容が盛り込まれています**。各学校では、保護者対応が難しくなることが予想される場合に、随時、本マニュアルを参照して対応に役立てています。



▶▶▶ マニュアル・手引きのリンク先はp.55掲載

C O L U M N 2

研修の企画・実施



教職員の保護者等対応力を向上させるには、**経験年数や役職に応じた研修の実施**が有効です。これにより、保護者等とのトラブルの未然防止・早期解決に加え、長期化・深刻化の抑止にもつながります。

研修内容の例

- 教職員の経験に応じて、関係構築や初期対応から困難事案・法的判断を含む対応力へと段階的に高度化することから、求められる資質・能力に応じた研修内容の設計が重要になります。

主な対象	内定者・初任者	若手～管理職	管理職
求められる資質・能力	■ 保護者等とのやりとりに必要な基本的な対応力	■ 保護者との関係構築力 ■ 適切な初期対応	■ 専門家と連携した対応力 ■ 組織マネジメント力
研修内容(例)	基本対応力の習得	信頼関係の構築・初期対応力の向上	困難事案への対応
	✓ 保護者と接する際の心構え ✓ 傾聴や共感等、コミュニケーションにおける基本姿勢の理解 ✓ 電話応対や日常的なやりとりに関する留意点、ロールプレイ	✓ トラブルになりやすい要因の把握と、日常的に留意すべき事項の整理 ✓ 早期解決に向けた初期対応における留意点の整理 ✓ 困難な事案を想定したケーススタディやロールプレイ	✓ 過剰な苦情や不当な要求の事例把握や対応原則の理解 ✓ 弁護士等の専門家との連携事例の把握 ✓ 困難事案への対応に必要な法的知識や判断根拠の習得
講師の特徴	豊富な教職経験を有する講師 (指導主事・学校問題解決支援コーディネーター等) 専門性を有する講師 (外部講師等)		

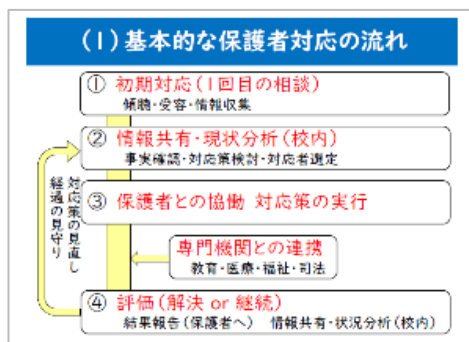
静岡県 教育相談スキルアップ研修－保護者との効果的な教育相談－

研修の概要

- 主に**中堅の教職員（希望者）を対象に、保護者との良好な信頼関係の構築と初期対応力の向上**を目的とした研修を実施し、保護者等への対応に伴う心理的負担の軽減を図っています。

実施方法・内容

- **30分程度のオンデマンド配信と半日の集合研修を組み合わせたハイブリッド型**の研修を実施しています。
 - － 事前に約30分の動画視聴と課題に取り組み、**保護者対応の基本や心構え、問題がこじれる要因や対応方法**について学習を行います。
 - － 集合研修では、3～4人の小グループで事前課題の共有やロールプレイを行います。ロールプレイでは、教師に依存する保護者と感情的な保護者への2つの事例を扱い、「解決思考アプローチ」を取り入れた模擬面談を行います。



京都府 コーディネーターによる事例集を扱った研修－知見の展開－

研修の概要

- 毎年、年度の初めに、府内の**市町教育委員会の生徒指導担当及び所管学校の生徒指導主任**を主な対象に、コーディネーターが研修を行っています。研修では、府教育庁に設置された学校支援体制において、**コーディネーターが関わった事案を事例集としてまとめた資料**を教材として活用しています。
- 弁護士への相談事例やスクールソーシャルワーカーとの連携方法等、**学校の対応力の強化を図る**ための研修会を定期的を開催しています。

実施方法・内容

- 対面による開催を基本とし、**事例の展開・学校の対応力の向上を目指しています**。
 - － いじめを事例として取り上げた研修会では、専門職との連携の必要性や、事例集に基づき、弁護士に**相談をしたことで自信をもって対応に当たることができたケース**等の紹介をしています。加えて、いじめを重大化させないために学校が取り組むべきことについてのポイントも解説をしています。
 - － スクールソーシャルワーカーの専門性を取り上げた研修会では、事例をもとに、スクールソーシャルワーカーが教職員と連携しながらチームとして対応することの重要性を解説しており、「**チーム学校**」として**学校組織の対応力を高めることにつながっています**。



参考資料

保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引き（文部科学省）

- 全国の自治体で作成された、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きを紹介しています。



動画研修「基礎的研修・校内研修シリーズ」（独立行政法人教職員支援機構）

- 全国の学校教育関係職員に豊富で質の高い研修機会を提供するため、「校内研修シリーズ」を始め、講義動画等の研修教材を提供しています。



生徒指導提要（文部科学省）

- 第3章「チーム学校による生徒指導体制」や、特にいじめ対応に関しては第4章第4節「関係機関等との連携体制」で、保護者等との連携方法や関わり方について示しています。



教育相談（文部科学省）

- スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーの活用事例や、問題を早期発見するためのスクリーニング活用ガイドを掲載しています。



教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き（文部科学省）

- 各教育委員会において法務相談体制を構築する上での留意点や、具体的な弁護士への相談事例の紹介等を盛り込んだ手引きを紹介しています。



マニュアル・手引き

保護者とのよりよい連携のためのヒント～共に子どもを育む～（栃木県）



保護者や地域からの要望等への対応の手引き（青森県）



学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル（岐阜県）



※二次元コードの読み込み、もしくはクリックで参照先をご確認いただけます。

学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて 行政による学校問題解決のための支援体制の構築

この資料は、文部科学省委託事業 令和6年度補正予算「学校における保護者等への対応の高度化事業（行政による学校問題解決のための体制構築に向けた支援）」により、有限責任監査法人トーマツが作成したものです。

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

●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●

令和 8 年 8 月

はじめに

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。

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、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）**。^{※1} 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。^{※2}

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、**今後、各学校設置者においても、学校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、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**をまとめたものです。「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。

各学校設置者の皆様におかれましては、本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するため、方針の明確化や、相談体制等の仕組みを整えていただくようお願いいたします。

^{※1}求職者等に対するセクシュアルハラスメント（いわゆる「求職者等セクハラ」）の防止措置も事業主の義務となりますが、本ガイドラインでは「カスタマーハラスメント」の防止措置について取り扱います。

^{※2}求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針も公布されています。

目次

はじめに	1	ページ
用語の定義・凡例	3	ページ
第1章 保護者や地域住民等とのより良い 関係構築のための考え方	4	ページ
第2章 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とは	6	ページ
第3章 各関係者の責務	14	ページ
第4章 学校設置者が具体的に取るべき措置	16	ページ
第5章 学校設置者が行うことが望ましい取組	31	ページ
参考資料	34	ページ

用語の定義・凡例

本ガイドラインで用いる用語の定義や凡例は以下のとおりです。なお、これらに加え、特定の文脈や運用上の留意点を要する用語については、各章において個別に解説します。

用語の定義

1. 「改正労働施策総合推進法」

…令和7年に成立した「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。

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



2. 「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。

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



3. 学校設置者

…公立学校の場合は学校を設置・管理する教育委員会、私立学校の場合は学校法人、株式会社立学校の場合は学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校の場合は国立大学法人を指します。

凡例

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への対応指針をまとめたものです。参考として、「カスタマーハラスメント防止指針」における対応や、該当箇所の抜粋を次の通り記載しています。

■ 「カスタマーハラスメント防止指針」における対応箇所

カスタマーハラスメント防止指針
「XXXXXXXXXXXXXXXXXX」

■ 「カスタマーハラスメント防止指針」の関連する記載の抜粋

カスタマーハラスメント防止指針 抜粋

第1章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

MUST READ!

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、各学校設置者において必要とされる、学校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の防止措置に関して解説しています。

前提として、学校における保護者や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、保護者や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紹介します。

学校は、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、**保護者や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、学校管理職を含む教職員は、日頃から保護者や地域住民等と対話を重ね、**協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが非常に大切**です。

以下では、学校設置者、学校全体及び教職員個人が保護者や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、保護者や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。

学校設置者としてできること



学校向けの手引きやマニュアルの作成・周知、教職員に対する研修の実施等を通じて、保護者や地域住民等への対応に関する知識や対応力の向上を図り、学校と保護者等の信頼関係の構築を促進することが重要です。

保護者等の理解促進のための情報発信

保護者等向けの広報や、教育方針の説明を通じて、学校運営に関する方針や学校における対応状況や取組の進捗について、丁寧かつ継続的な情報発信を行い、保護者や地域住民等の理解を促進することが重要です。



学校への伴走支援

学校全体としてできること

学校運営方針に関する 理解を醸成



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。

保護者や地域住民等との 意見交換の機会の確保

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。



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、落ち着いた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とは

MUST READ!

第1章で述べたとおり、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、学校設置者や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。

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・態様など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紹介します。

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. 保護者や地域住民等※²の言動であって、
- ii. 教職員※³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※⁴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「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※³「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、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、教員業務支援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、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※⁴「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。

解説：「社会通念」とは？



「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、保護者や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、保護者や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、障害のある保護者や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。同法に基づき、学校設置者等はその実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について学校現場において必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

この点については、既に「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）に基づき、各学校設置者や学校現場においても対応が取られているところであり、これまでと同様に留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

－2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容(1)

COLUMN 1 学校における過剰な苦情・不当な要求等の発生状況

文部科学省は令和7年度の委託事業において、保護者等対応の支援体制構築に取り組む11自治体の公立学校を対象として、保護者等対応に関するアンケート調査を行いました。

このアンケートでは、回答した563校のうち、42.6%が令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けたことがあったと回答しています。

対象が限定された調査ではあるものの、困難な対応に直面している学校・教職員も少なくないことが読み取れます。

Q. 令和7年度中に、保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けることはありましたか。

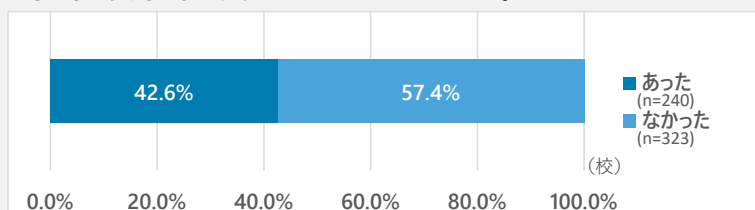


図1：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けた経験の有無
(対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校 (n=563))

- ※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。
- ※ 本調査は令和7年11月～12月に実施されたものであることも留意が必要です。

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。

各学校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

言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、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。**

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、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、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いえない要求をすること

※1



※1 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）などが考えられます。

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※¹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

- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求※²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」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する
- 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す、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



※¹ いじめが背景にある場合は、事実確認をしたうえ、適切に対応することが必要です。

※² 国公立学校については、国家賠償法に基づき、国または地方公共団体に対する賠償請求、私立学校については、民法709条及び715条に基づき、教職員個人あるいは学校設置者に対する賠償請求を含みます。

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
- 校内施設からの不退去や不当な居座りをする



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。留意が必要です。

NOTE



判断時の考え方

具体的なシナリオ例

前掲の2つの判断ポイントをもとに、例えばどのようなものが本ガイドラインで防止措置の対象となるか、いくつかのシナリオに基づいて紹介します。ただし、判断ポイントに当てはまるか否かだけではなく、要求の背景や理由を把握した上、対応する必要があります。

CASE 1 授業の指導に関する苦情



自分の子供が授業についていけないが、担任が十分に指導できていないせいで。納得がいかないの、担任を交替しろ！！

と、担任に怒鳴りつけ、執拗に電話をかけ、校長との面会を何度も申し入れてくる

判断ポイントの解説

- ① 担任の指導に納得がいかないという訴えだけでは「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます
- ② 一方で発言内容を問わず、担任に怒鳴りつけることは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます
- ③ 同様に、電話の内容にもよりますが、学校に対して執拗に電話をかけることは「h. 継続的、執拗な言動」に当てはまると考えられます

CASE 2 児童生徒等の学外での行動に関する苦情



お宅の学校の生徒が下校中にぶつかってきた。謝りもせず去っていったのは無礼すぎる！代わりに担任が土下座して謝れ！

と、大声で威嚇し、つばを吐きかける

判断ポイントの解説

- ① 下校中の児童生徒等の態度に関して、学校の監督範囲を超える指導や児童生徒等の懲戒の要求があった場合には、「b. 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」と捉えられます
- ② 要求の理由によらず、教職員に土下座を要求してくるのは「f. 精神的な攻撃」に当てはまると考えられます
- ③ 大声を出して教職員を威嚇することは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます
- ④ 教職員に対して「つばを吐きかける」ことは「e. 身体的な攻撃」に当てはまると考えられます

CASE
3

児童生徒等間の問題に関する要求



我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない。自分の仕事終わりに学校で担任と校長に会わせろ！席替えをさせるまで帰らない！

と、教職員の勤務時間外に学校を訪問し、応接室に居座る

判断ポイントの解説

- ① 学校側が要求に応じるまで居座るという行為は「i. 拘束的な言動」に当てはまると考えられます
- ② 勤務時間外に面会を強要してくることも「i. 拘束的な言動」として捉えられます
- ③ 「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない」という訴えだけでは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

なお、児童生徒等間の問題のうち、いじめへの対応においては、学校や学校設置者は、いじめの事実確認や、いじめを受けた児童生徒への支援、いじめを行った児童生徒への指導等、いじめ防止対策推進法（平成25年法律第71号）に基づく対応を行うことが義務付けられています。いじめを受けた児童生徒の尊厳を保持する観点から、法に基づく対応は徹底されなければなりませんが、保護者からの要望等の態様や言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と認められる場合には、学校設置者の定める方針に基づき適切に対応することが重要です。

COLUMN 2 学校における過剰な苦情・不当な要求等による教員への影響

COLUMN 1で取り上げたアンケートでは、保護者等対応に関する教員の負担感も調査しています。令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けた教員のうち、40.9%が保護者等対応を負担に感じるものが「いつもあった」と回答しています。

保護者等対応における困難な事案への対応は、教職員の心理面にも強く影響することが考えられることから、適切な支援・対処が必要です。

Q. 保護者等対応を負担に感じることはありましたか。

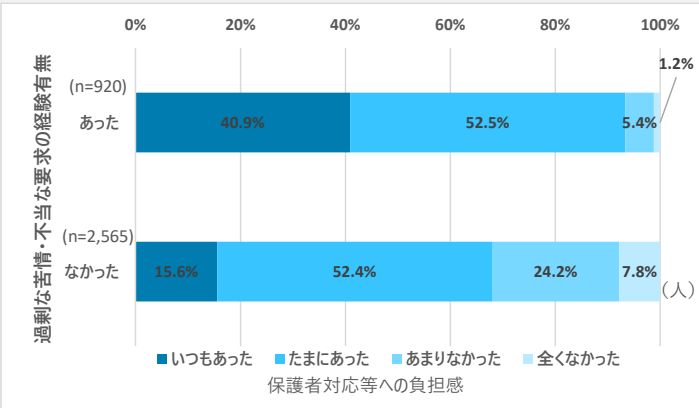


図2：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等の経験の有無と保護者対応の負担感
(対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校教員（n=3,485））

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。

第3章 各関係者の責務

本章では、「保護者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、関係者それぞれの責務について解説します。教職員や公務員に一般的に求められる行動規範や就業規則に則り、適切に行動いただくことで果たされる責務もありますが、各主体に求められる責務を確認の上、適切な対応を取ることが期待されます。なお、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」を学校現場に置き換えて、それぞれの立場でなすべきことを「責務」として定義しています。

学校設置者の責務

1. 「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、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深めること
2. 学校管理職を含む教職員が他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
3. 学校設置者は、自らも、いわゆる「カスタマーハラスメント」問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

学校管理職の責務

1. 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること
2. 当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における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た上、指導・助言や協力を仰ぐこと

教職員の責務

1. 「保護者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、学校設置者及び学校管理職の講ずる措置に応じること
2. 他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うこと

（補足）

「改正労働施策総合推進法」における第34条第2項により、事業主は、基本的な責務として、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないこと、その他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（「カスタマーハラスメント問題」）に対して、雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければなりません。

現場の教職員を守ることに加え、教職員自身が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないように注意を払うことも必要です。

解説：学校設置者と学校管理職の責務



学校設置者は、設置する学校における方針を明確化し、一貫した対応が取れるようにする責務を果たさなければいけません。特に困難な課題が生じている学校に対しては、個別に支援を行うことも必要です。また、防止措置に関する必要な知識や対応方法について、学校管理職及び教職員を対象とした研修を企画・実施し、現場で適切な対応ができる体制を整える責務を担います。

一方、**学校管理職**は、これらの方針に基づいて教職員を指導し、学校現場で適切な対応が行われるようにする責務を果たさなければいけません。さらに、学校設置者が実施する研修について、教職員が参加し、十分に理解を深められるよう配慮することも重要な責務です。

例えば、該当の事案が発生した場合には、校内における事実確認を学校管理職が中心となってい、学校設置者に情報共有をした上で、連携を図ります。また、被害を受けた教職員への配慮については、学校管理職として教職員複数人に対応する、あるいは校長が代わって対応するなどの措置が考えられますが、被害者のメンタルヘルスケア等については、学校設置者による積極的な対応も大切です。



なお、「保護者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、例えば、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う教育活動への悪影響等が考えられます。教職員の就業環境を守るとは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることにも寄与します。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

(1) 事業主の責務

法第34条第2項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。（略）

(2) 労働者の責務

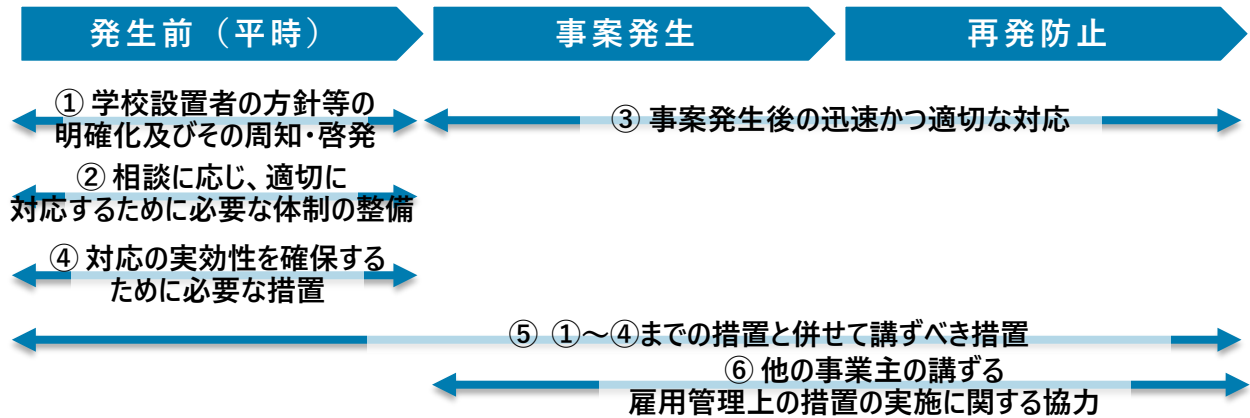
法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

－ 3 事業主等の責務

第4章 学校設置者が具体的に取るべき措置

本章では、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいて、学校設置者には「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対してどのような措置を行うことが求められるのかを具体例とともに紹介します。なお、「カスタマーハラスメント防止指針」において、学校設置者は以下の①～⑤の措置を講ずることが義務づけられています。

具体的に取るべき措置



①学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発

方針を有していない場合、本ガイドラインを参照しつつ、地域の実情に合った方針を整理することが必要です。既に方針がある場合は、指針に即した適切な内容となっているか、改めて点検してください。

▶ p.17

②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

教職員からの相談体制を整える必要があります。既存の窓口を活用する場合でも、相談窓口としての位置づけの明確化、及び周知が必要です。

▶ p.20

③事案発生後の迅速かつ適切な対応

事案が起きた場合の方針は明確となっているか、点検してください。速やかに事実確認をし、被害者に十分な配慮を取った上で、再発防止に努めることが求められます。

▶ p.22

④対応の実効性を確保するために必要な措置

特に悪質な事案への対処方法をあらかじめ明確にし、警察や弁護士等の外部機関との連携も含めて、対処が可能な体制を整備する必要があります。

▶ p.27

⑤ ①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④を講じるに当たって相談者のプライバシーが確保され、相談したことによって不利益な扱いを受けないように方針を周知してください。

▶ p.29

⑥他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

他の事業主からカスタマーハラスメント事案に係る事実確認などに関する協力を求められることがあります。その際は学校設置者及び学校も協力するようにしてください。

▶ p.30

1 学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発

学校設置者は、該当の事案が発生する以前から、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を明確化し、**教職員に対してその方針及び対象となる言動の内容と対処方法について周知・啓発しなければなりません。**

対応のポイント

- 対象となる言動には**毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化する**
- 上記方針について、**教職員、保護者や地域住民等に周知・啓発する**
- 事案の発生原因や背景には、**教職員側の対応や保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあることに留意し、それらを**広く解消していく取組を進める**
- まずは**保護者や地域住民等からの相談・要望等には真摯に対応し、信頼関係を構築することが前提として重要**である点にも留意し、併せて周知・啓発を行う

方針の明確化

「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明確化し、学校管理職を含む教職員に周知・啓発する必要があります。同様の内容を保護者や地域住民等に周知することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

その際、対象となる言動が**発生した原因や背景**には、**学校設置者や教職員側の対応における問題や、保護者・地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあると考えられます。そのため、学校においてこれらを**幅広く解消していく取組を進める**ことも、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要です。

学校において該当の事案が発生し、その場で教職員から学校管理職等に報告があった場合や学校管理職等が現認した場合は、当該学校管理職等が直ちに適切な対応を行うことができるように、学校設置者はあらかじめ**対処方法を定め、学校管理職を含む教職員に周知する必要があります。**

次のページでは方針に取り入れる対処方法の例を取り上げます。ただし、次の例は限定列举ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた対処の内容を定めることが大切です。**



方針に取り入れる対処方法の例

- ◆ **教職員から学校管理職に直ちに報告**し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと
- ◆ **可能な限り教職員を一人で対応させない**こと。また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応すること
- ◆ 保護者や地域住民等とのやり取りについて、**相手に断りを入れた上で録音**すること。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱うこと

CASE 1

中学校Aにおいて、保護者からの校長直通の長時間・高頻度の電話が続き、半日対応を要する日も生じた事案が発生。やり取りが進むにつれて口調が強圧的になり、対応負担が増大したため、元学校管理職などの学校問題解決支援コーディネーターに相談した上で、記録・抑止の観点から、録音機能付き留守番電話による通話記録の体制を整備した。

- ◆ 学校での対応が困難な場合においては、**公立学校であれば教育委員会へ、私立学校であれば学校法人、株式会社立学校であれば学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校であれば国立大学法人へ情報共有を行い**、連携して対応を行うこと
- ◆ 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、**一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったり**すること

CASE 2

高校Bにおいて、学校に対して保護者から電話等で頻繁な連絡が入る事案があり、対応に苦慮したことから教育委員会の相談窓口へ情報共有を行い、連携して対応した。保護者への寄り添い方や対応姿勢に関する助言に加え、面談・電話時間を30分に設定することや法的観点からの対応方法について示唆が得られ、学校として問題を抱え込まずに対応できる安心感につながった。

- ◆ 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**すること
- ◆ 法的な検討が必要な場合には、学校設置者と連携し、**スクールロイヤーや顧問弁護士等へ相談**すること

CASE 3

中学校Cにおいて、生徒間の暴力事案に関し、被害生徒の保護者から学校の安全配慮義務違反を指摘され、学校は学校設置者へ報告・相談の上で、弁護士と連携して対応した。弁護士の助言により、学校側の指導は適切であり当該事案は安全配慮義務違反には当たらないとの整理がなされ、その内容に基づき保護者へ説明を行った。



周知・啓発

学校設置者は、教職員に対して、方針を周知する必要があります。また、事案の防止に当たっては、保護者や地域住民等に対しても方針を周知することが望ましいです。

教職員に対しては、研修・講習等の実施や、マニュアル等への記載、保護者や地域住民等に対しては、パンフレットの配布やホームページ等への掲載など、対象に応じて適切な手段で周知を行うことが求められます。

Q 方針を周知するための手段とは

✓ 教職員に対して…

- ・ 方針及び防止措置の対象となる「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容の周知・啓発を目的とした研修・講習等を実施する
- ・ 既存の保護者や地域住民等への対応に関するマニュアルがある場合には、それに記載する

✓ 保護者や地域住民等に対して…

- ・ 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防止措置の対象となる言動の内容、及び発生の原因や背景並びに学校設置者の方針を記載し、配布する



COLUMN 3 都独自の家庭・地域との関係づくりガイドライン 東京都教育委員会

「学校と家庭・地域とのより良好な
関係づくりに係るガイドライン」
東京都教育委員会



東京都は令和8年2月、「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」を策定しました。ガイドラインでは、学校が、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を記載しています。また、保護者等から社会通念を超えた言動等があった場合に、学校が取る具体的な行動について標準的な対応の手順を示しています。

例えば、社会通念を超える要望があった場合の対応フローとして、面談設定時間を「30分までを目安に」することや以下のような回数に応じた対応者の変更を例示しています。

- 1～2回目は、2人以上の教職員で対応
- 3回目から管理職が中心となって対応（併せて弁護士に相談を開始）
- 4～5回目から、弁護士や心理士等も同席（状況に応じて弁護士が代理人として対応）
- 5回目以降に弁護士等から第三者的な場への相談を打診（例：「学校と保護者等との関係推進コミティ」）

このほか、事案対応後の取組として、対応に当たった教職員へのメンタルヘルスケアの実施や、保護者等との継続的な関係性を踏まえたフォローアップの重要性についても言及しています。

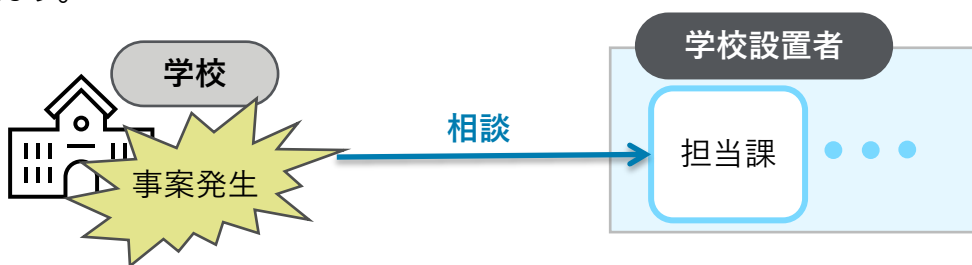
2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

学校設置者は、教職員からの相談に適切に対応するため相談窓口を設置し、周知しておくことが必要です。**各学校設置者の状況に応じて設置形態を検討することが求められますが、ここでは参考に、いくつかの設置形態の例を示します。**

学校設置者の組織内における相談窓口の設置

学校からの相談窓口となる担当部署又は担当者を学校設置者の組織内に設置します。

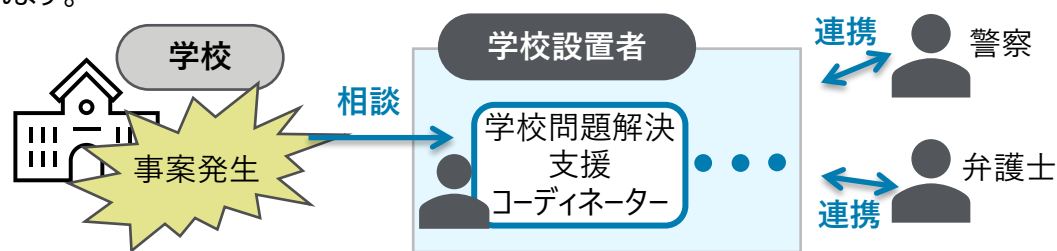
MODEL 1



学校問題解決支援コーディネーターの配置や外部専門家との連携

元学校管理職等を主たる（もしくは専任の）相談対応者（「学校問題解決支援コーディネーター」等）として配置し、専門家との連携をとりやすくする方法も考えられます。

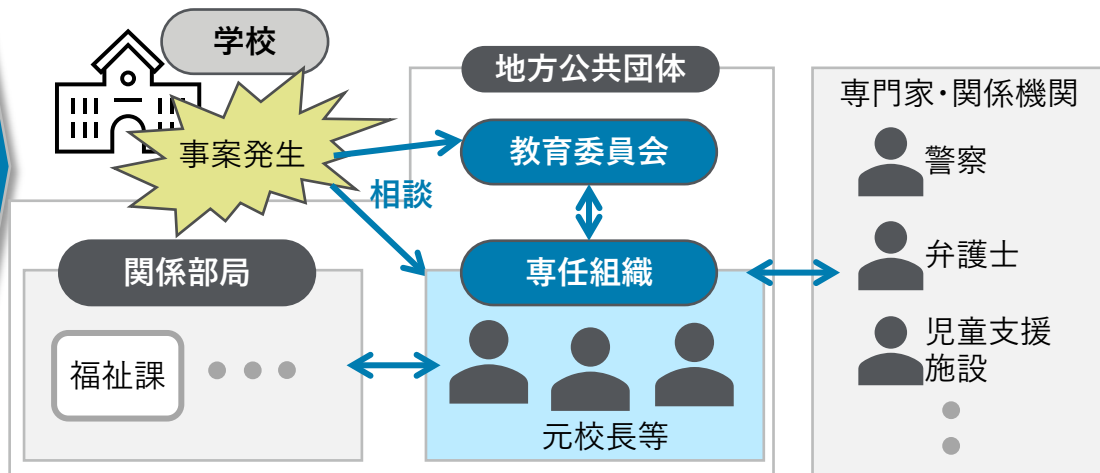
MODEL 2



首長部局と連携した専門機関の設置

首長部局とも連携し、相談対応を専門的に受け付ける部門／機関等を設置することも考えられます。※主に公立の場合→**COLUMN 4** 参照

MODEL 3



COLUMN 4 市長部局と連携した相談窓口「ほっとステーション」 奈良県 天理市

「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～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



令和6年度から、**市長部局（福祉部門）も含めて保護者への一元的な対応を行うために**、子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を立ち上げています。**退職校園所長を中心に、心理士や弁護士、警察OB等の専門家と連携しながら保護者等の電話・窓口相談や学校現場へ訪問して直接対応に当たります。**学校現場に「ほっとステーション」の担当者が入り、市全体がチームで課題解決に取り組んでいます。



✓ Check

「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.23

相談窓口を設置するときのポイント

Q. 相談窓口をあらかじめ定めるために必要な手順とは

- ✓ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること
- ✓ 相談に対応するための体制を設けること（※p.20を参照）



相談窓口担当者の責務

相談窓口の担当者の責務は、**相談者の心身の状況を踏まえながら相談内容を丁寧に聴き取り、起こった事案の状況を整理した上で、必要に応じて関係部署や支援策につなぐ**ことです。

相談窓口においては、被害を受けた教職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等を踏まえる必要があります。相談を行った教職員の心身の状況や、当該言動が行われた際の受け止めなどの認識にも配慮しながら、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすることが必要です。

Q. 相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにするための手順とは

- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門・関係機関・専門家とが連携を図ることができる仕組みとすること
- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応できるようにすること
- ✓ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと



3 事案発生後の迅速かつ適切な対応

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合には、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

対応を通じては、当該事案に関係す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。

COLUMN 5 児童生徒等の安全確保 文部科学省

「学校の危機管理マニュアル作成の手引」
文部科学省



「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険等発生時対処要領（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必要があります。

事案発生後の対応手順

事案発生後には、以下の3つのステップを踏むことが求められます。これ以降では、各ステップの詳細について説明します。



STEP 1 迅速かつ正確な事実確認

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認することが求められます。

Q 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する手順※1とは

- ✓ あらかじめ定めた「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対処方法を踏まえ、学校管理職がその場で事実関係を確認し※2、対応すること
- ✓ 相談窓口の担当者及び関係部門が、相談者から事実関係を確認すること。なお、状況に応じて、専門の委員会への相談といった対応も考えられる※3
- ✓ 必要に応じて、周囲の教職員からも事実関係を聴取したり、録音等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること※4
- ✓ 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取すること



※1 行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれます。

※2 確認が困難な場合は、まず中立的な第三者を介して対話を進めることが考えられます。それでも難しい場合には、私立学校の教職員においては、改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請も選択肢となります。

※3 相談窓口の担当者や、関係部門又は専門の委員会は、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮することが重要です。専門の委員会は、例えば精神科医や弁護士、臨床心理学者など、多様な専門知識や経験を持つ人々から構成されることがあります。

※4 録音等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱わなければいけません。

STEP 2 被害者に対する配慮のための措置

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

あらかじめ定めた対処方法を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、学校管理職が適正な措置を取りつつ、学校管理職が判断に迷ったり、対応方法が明らかでなかったりする場合は学校設置者に相談して被害者に必要な配慮を行うことが求められます。

以下では、学校管理職が責任を持つ校内で対応する事項と学校設置者が対応する事項に分けて具体例を紹介します。ただし、次の例は限定列举ではなく、各学校設置者が、各自治体の状況等の実態に応じた対応を取ることが大切です。また、学校管理職と学校設置者の対応については、第3章の各関係者の責務に関する考え方に基づいて判断してください。

学校における対応

- ・ 行為者に対応する担当者を変更すること
- ・ 行為者との面談等は複数人で対応すること
- ・ 学校管理職が被害者のメンタルヘルス不調の相談等に乗ること
- ・ 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こと



学校設置者における対応

- ・ 相談員を派遣して、事案に関する相談・話し合いに同席すること
- ・ 自治体内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談等に乗ること
- ・ 法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士につなげること
- ・ 警察の対応が必要になった場合は学校と適切な連携を図り、必要に応じて学校と警察の間に入る

連携

STEP 3 再発防止に向けた措置

事後においては、改めて学校において「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を周知・啓発し、必要な再発防止に向けた措置を講ずることが大切です。

事後に必要な対応

- 保護者や地域住民等は児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、誠実な姿勢で対応することの重要性や、学校側の対応等について振り返り、今後の対応の改善につなげることの必要性について認識共有を図る
- 必要な場合には、当該言動の発生の原因や背景となった学校設置者又は教職員側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の改善を図る
- 必要に応じて、校内における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行う
- 必要に応じて、事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り扱いに留意して各学校に共有し、再発防止に活用する。

以下では、校内の慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことの例を取り上げます。ただし、次の例は限定列举ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた再発防止に向けた措置を取ることが大切です。**

慣行の見直し、職場環境の改善や組織風土の見直しの例

- ◆ 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
- ◆ 教職員が一人で問題を抱え込まないよう、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
- ◆ 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
- ◆ 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

注)「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれます。

なお、学校現場における「他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主」とは、例えば学校への納入業者や外部講師などが当てはまると考えられます。

また、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずることが求められます。

Q. 再発防止に向けた措置とは

- ✓「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 対応の実効性を確保するために必要な措置

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の抑止のための措置として、特に悪質と考えられるものへの対処方法をあらかじめ定め、学校管理職を含む教職員に周知するとともに、**定めた対処方法を行うことができる体制を整備しなければなりません。**

特に悪質と考えられる事案への対処については、方針に盛り込む対処方法を検討する際に、学校教育法（昭和22年法律第26号）、いじめ防止推進法などの関連法令に留意する必要があり、その上で、個々の状況に応じた方法を定めることが効果的です。

特に悪質な行為への対処例

- 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

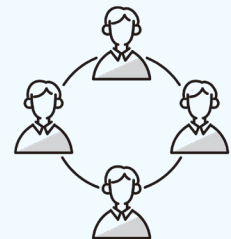
※ 教育現場における適用例は少ないものの、民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てることも選択肢としては考えられる

特に悪質な行為に対して求められる抑止の措置

上記で示した悪質な行為が起こる以前にこれらを抑止するための措置を講じることが求められます。

Q. 抑止のための措置とは

- ✓ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容及び対処方法の周知を実施する際に、併せて、対象となる言動のうち、特に悪質と考えられるものへの対処方法を定め、教職員に対して周知すること
- ✓ 当該対処を講じることができるよう、関係部門・関係機関・専門家との連携等の体制を整備すること



COLUMN 6 多様な専門家と連携した相談体制の整備 徳島県

「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—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



徳島県では、学校管理職経験者、警察とのネットワークを持つ少年補導職員で構成されるコーディネーターを中心に、弁護士・スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー・医師などの専門家との連携により、学校等からの相談に対応する体制を構築しています。警察や弁護士を含めた多様な専門家との連携を通じて、事案の背景・特徴、複雑性や緊急度に応じた課題解決支援を実現しています。



✓ Check

「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.40

5 ①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④の措置を講じる際は、併せて次の2つの措置も講じなければなりません。

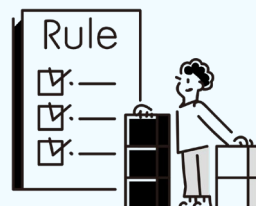
教職員のプライバシーを保護する

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る相談者等の情報は、当該相談者等のプライバシーに属するものです。相談への対応又は当該言動に係る事後の対応に当たっては、**相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を教職員に対して周知すること**が重要です。

なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

Q 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置とは

- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする
- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口担当者に必要な研修を行う
- ✓ 相談窓口においては相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、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掲載し、配布等すること



教職員に対して不利益な取扱いをしない

教職員が以下の対応を行ったことを理由に、免職・解雇その他不利益な取扱いをされない旨を、**教職員に周知・啓発することが求められます。**

- ・ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
- ・ 事実関係の確認等の学校設置者の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
- ・ 私立学校の教職員においては都道府県労働局に対して、公立・国立学校の教職員においては人事委員会等に対して、相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
- ・ 改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の出頭の求めに応じたこと

Q 不利益な取扱いをされない旨を定め、教職員にその周知・啓発するための措置とは

- ✓ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の相談等を理由として教職員が免職・解雇や人事評価における低い評価を受けるなどの不利益な取扱いを受けない旨について、行動規範や就業規則等との関係にも留意しつつ、教職員への周知・啓発を行う
- ✓ パンフレット、教職員向けホームページ等広報又は啓発のための資料等に、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」等を理由として、教職員が免職・解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、教職員に配布等すること



6 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

改正労働施策総合推進法第33条第3項の規定により、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員又は当該学校設置者による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、**他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければなりません。**

I. 他の事業主からの協力の求めに応じること

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければなりません。また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、学校設置者が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。



II. 協力した教職員の不利益となる取扱いをしないこと

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応じて、教職員へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した教職員に対して、免職・解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を、教職員に周知・啓発することが望ましいです。



加えて、事実関係の確認により、他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、学校設置者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）等の法令や就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが必要な場合があります。

第5章 学校設置者が行うことが望ましい取組

第5章は、第4章に示した講ずることが義務付けられている措置に加え、各学校設置者の状況や実情に応じて、可能な範囲で推進することが望まれる取組を示すものです。

求められる取組

学校設置者は、第4章の措置に加え、以下のような取組を行うことが望まれます。

- ① 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因を解消すること
- ② 教職員の参画を得ること
- ③ 他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと
- ④ 学校における、教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動についても同様の方針を併せて示すこと

1 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因の解消

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景となる要因を解消するために以下のような取組を行うことが期待されます。

なお、取組を行うに当たっては、学校教育においては、保護者や地域住民等との連携・協働を通じて、全ての児童生徒等に対する質の高い教育を実現していくことが重要であることや、学校における教育目標等をよく理解し、**保護者や地域住民等への対応力の向上を図ることは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」を防止する上で重要であること**、保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、当該言動には該当せず、教職員が、こうした**正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であること**に留意することが必要です。

① 教職員が保護者や地域住民等への対応力の向上を図るための研修等の必要な取組を行うこと

保護者等との関係構築についての研修、保護者等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、教職員の保護者や地域住民等への対応力等の向上を図ることが考えられます。



② 教職員が保護者や地域住民等への理解を深めるために必要な取組を行うこと

家庭や保護者が抱える課題や障害特性及び保護者の学校に対する期待感に対する理解等についての資料の配布や研修等の実施により、教職員の保護者や地域住民等への理解を深めることが大切です。
※障害のある児童生徒等への合理的配慮の提供にあたっては、「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」等も参考にしながら教職員の理解啓発等に取り組むことが考えられます。

2 教職員の参画

学校設置者は、第4章の措置を講じる際に、必要に応じて、教職員の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要です。

なお、教職員の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられます。

3 他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと

教職員が業務上、他の事業主が雇用する労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、第3章のとおり、学校設置者、学校管理職及び教職員の責務として、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、学校設置者自らと教職員も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければなりません。

こうした責務の趣旨も踏まえ、学校設置者は、第4章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましいです。

NOTE



カスタマーハラスメント防止指針
「7 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容」

4 学校設置者が学校において行われる自らの雇用する教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動に関し行うことが望ましい取組

学校設置者は、第4章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、**学校における当該学校設置者が雇用する教職員以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等）に対する保護者や地域住民等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいです。**

また、これらの者から「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、第4章も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めてください。

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－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



保護者・地域住民の皆様へ

学校とのより良い関係構築にご協力ください



令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント」防止措置が
学校設置者を含む事業主の義務となります。

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」を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。こうした「**社会通念上許容される範囲を超えた言動**」に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- 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
- 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
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動

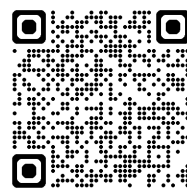


※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

- ① 方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

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



https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

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共通の立場にあるパートナー**です。

保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。



適切な
表現・声量

怒鳴るなどの行動は
お控えください



適切な要求

学校ができないこともあることを
御理解ください



適切な時間内
の御相談

御相談は定時内に
過度に長時間の御相談は
お控えください



SNSでの
拡散

先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください

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

●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●

令和 8 年 8 月

はじめに

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。

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、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）**。^{※1} 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。^{※2}

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、**今後、各学校設置者においても、学校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、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**をまとめたものです。「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。

各学校設置者の皆様におかれましては、本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するため、方針の明確化や、相談体制等の仕組みを整えていただくようお願いいたします。

^{※1}求職者等に対するセクシュアルハラスメント（いわゆる「求職者等セクハラ」）の防止措置も事業主の義務となりますが、本ガイドラインでは「カスタマーハラスメント」の防止措置について取り扱います。

^{※2}求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針も公布されています。

目次

はじめに	1	ページ
用語の定義・凡例	3	ページ
第1章 保護者や地域住民等とのより良い 関係構築のための考え方	4	ページ
第2章 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とは	6	ページ
第3章 各関係者の責務	14	ページ
第4章 学校設置者が具体的に取るべき措置	16	ページ
第5章 学校設置者が行うことが望ましい取組	31	ページ
参考資料	34	ページ

用語の定義・凡例

本ガイドラインで用いる用語の定義や凡例は以下のとおりです。なお、これらに加え、特定の文脈や運用上の留意点を要する用語については、各章において個別に解説します。

用語の定義

1. 「改正労働施策総合推進法」

…令和7年に成立した「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。

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



2. 「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。

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



3. 学校設置者

…公立学校の場合は学校を設置・管理する教育委員会、私立学校の場合は学校法人、株式会社立学校の場合は学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校の場合は国立大学法人を指します。

凡例

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への対応指針をまとめたものです。参考として、「カスタマーハラスメント防止指針」における対応や、該当箇所の抜粋を次の通り記載しています。

■ 「カスタマーハラスメント防止指針」における対応箇所

カスタマーハラスメント防止指針
「XXXXXXXXXXXXXXXXXX」

■ 「カスタマーハラスメント防止指針」の関連する記載の抜粋

カスタマーハラスメント防止指針 抜粋

第1章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

MUST READ!

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、各学校設置者において必要とされる、学校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の防止措置に関して解説しています。

前提として、学校における保護者や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、保護者や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紹介します。

学校は、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、**保護者や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、学校管理職を含む教職員は、日頃から保護者や地域住民等と対話を重ね、**協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが非常に大切**です。

以下では、学校設置者、学校全体及び教職員個人が保護者や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、保護者や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。

学校設置者としてできること



学校向けの手引きやマニュアルの作成・周知、教職員に対する研修の実施等を通じて、保護者や地域住民等への対応に関する知識や対応力の向上を図り、学校と保護者等の信頼関係の構築を促進することが重要です。

保護者等の理解促進のための情報発信

保護者等向けの広報や、教育方針の説明を通じて、学校運営に関する方針や学校における対応状況や取組の進捗について、丁寧かつ継続的な情報発信を行い、保護者や地域住民等の理解を促進することが重要です。



学校への伴走支援

学校全体としてできること

学校運営方針に関する 理解を醸成



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。

保護者や地域住民等との 意見交換の機会の確保

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。



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、落ち着いた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とは

MUST READ!

第1章で述べたとおり、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、学校設置者や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。

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・態様など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紹介します。

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. 保護者や地域住民等※²の言動であって、
- ii. 教職員※³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※⁴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「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※³「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、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、教員業務支援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、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※⁴「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。

解説：「社会通念」とは？



「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、保護者や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、保護者や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、障害のある保護者や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。同法に基づき、学校設置者等はその実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について学校現場において必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

この点については、既に「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）に基づき、各学校設置者や学校現場においても対応が取られているところであり、これまでと同様に留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

－2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容(1)

COLUMN 1 学校における過剰な苦情・不当な要求等の発生状況

文部科学省は令和7年度の委託事業において、保護者等対応の支援体制構築に取り組む11自治体の公立学校を対象として、保護者等対応に関するアンケート調査を行いました。

このアンケートでは、回答した563校のうち、42.6%が令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けたことがあったと回答しています。

対象が限定された調査ではあるものの、困難な対応に直面している学校・教職員も少なくないことが読み取れます。

Q. 令和7年度中に、保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けることはありましたか。

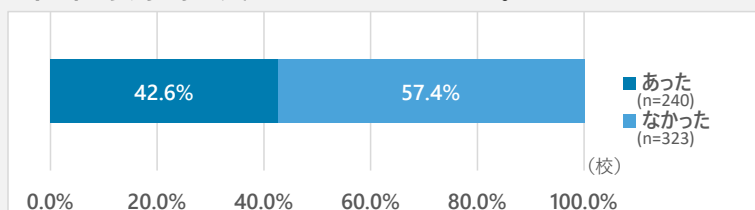


図1：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けた経験の有無
(対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校 (n=563))

- ※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。
- ※ 本調査は令和7年11月～12月に実施されたものであることも留意が必要です。

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、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

言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、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。**

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、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、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いえない要求をすること

※1



※1 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）などが考えられます。

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※¹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

- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求※²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」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する
- 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す、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



※¹ いじめが背景にある場合は、事実確認をしたうえ、適切に対応することが必要です。

※² 国公立学校については、国家賠償法に基づき、国または地方公共団体に対する賠償請求、私立学校については、民法709条及び715条に基づき、教職員個人あるいは学校設置者に対する賠償請求を含みます。

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
- 校内施設からの不退去や不当な居座りをする



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。留意が必要です。

NOTE



判断時の考え方

具体的なシナリオ例

前掲の2つの判断ポイントをもとに、例えばどのようなものが本ガイドラインで防止措置の対象となるか、いくつかのシナリオに基づいて紹介します。ただし、判断ポイントに当てはまるか否かだけではなく、要求の背景や理由を把握した上、対応する必要があります。

CASE 1 授業の指導に関する苦情



自分の子供が授業についていけないが、担任が十分に指導できていないせいで。納得がいかないので、担任を交替しろ！！

と、担任に怒鳴りつけ、執拗に電話をかけ、校長との面会を何度も申し入れてくる

判断ポイントの解説

- ① 担任の指導に納得がいけないという訴えだけでは「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます
- ② 一方で発言内容を問わず、担任に怒鳴りつけることは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます
- ③ 同様に、電話の内容にもよりますが、学校に対して執拗に電話をかけることは「h. 継続的、執拗な言動」に当てはまると考えられます

CASE 2 児童生徒等の学外での行動に関する苦情



お宅の学校の生徒が下校中にぶつかってきた。謝りもせず去っていったのは無礼すぎる！代わりに担任が土下座して謝れ！

と、大声で威嚇し、つばを吐きかける

判断ポイントの解説

- ① 下校中の児童生徒等の態度に関して、学校の監督範囲を超える指導や児童生徒等の懲戒の要求があった場合には、「b. 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」と捉えられます
- ② 要求の理由によらず、教職員に土下座を要求してくるのは「f. 精神的な攻撃」に当てはまると考えられます
- ③ 大声を出して教職員を威嚇することは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます
- ④ 教職員に対して「つばを吐きかける」ことは「e. 身体的な攻撃」に当てはまると考えられます

CASE 3 児童生徒等間の問題に関する要求



我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない。自分の仕事終わりに学校で担任と校長に会わせろ！席替えをさせるまで帰らない！

と、教職員の勤務時間外に学校を訪問し、応接室に居座る

判断ポイントの解説

- ① 学校側が要求に応じるまで居座るという行為は「i. 拘束的な言動」に当てはまると考えられます
- ② 勤務時間外に面会を強要してくることも「i. 拘束的な言動」として捉えられます
- ③ 「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない」という訴えだけでは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

なお、児童生徒等間の問題のうち、いじめへの対応においては、学校や学校設置者は、いじめの事実確認や、いじめを受けた児童生徒への支援、いじめを行った児童生徒への指導等、いじめ防止対策推進法（平成25年法律第71号）に基づく対応を行うことが義務付けられています。いじめを受けた児童生徒の尊厳を保持する観点から、法に基づく対応は徹底されなければなりません。保護者からの要望等の態様や言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と認められる場合には、学校設置者の定める方針に基づき適切に対応することが重要です。

COLUMN 2 学校における過剰な苦情・不当な要求等による教員への影響

COLUMN 1で取り上げたアンケートでは、保護者等対応に関する教員の負担感も調査しています。令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けた教員のうち、40.9%が保護者等対応を負担に感じるものが「いつもあった」と回答しています。

保護者等対応における困難な事案への対応は、教職員の心理面にも強く影響することが考えられることから、適切な支援・対処が必要です。

Q. 保護者等対応を負担に感じることはありましたか。

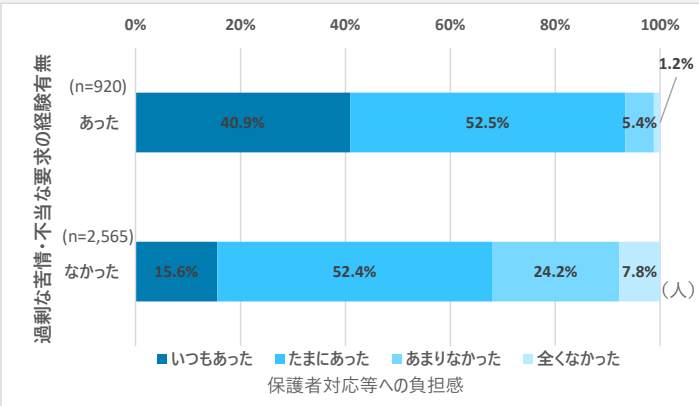


図2：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等の経験の有無と保護者対応の負担感
(対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校教員 (n=3,485))

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。

第3章 各関係者の責務

本章では、「保護者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、関係者それぞれの責務について解説します。教職員や公務員に一般的に求められる行動規範や就業規則に則り、適切に行動いただくことで果たされる責務もありますが、各主体に求められる責務を確認の上、適切な対応を取ることが期待されます。なお、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」を学校現場に置き換えて、それぞれの立場でなすべきことを「責務」として定義しています。

学校設置者の責務

1. 「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、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深めること
2. 学校管理職を含む教職員が他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
3. 学校設置者は、自らも、いわゆる「カスタマーハラスメント」問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

学校管理職の責務

1. 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること
2. 当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における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た上、指導・助言や協力を仰ぐこと

教職員の責務

1. 「保護者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、学校設置者及び学校管理職の講ずる措置に応じること
2. 他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うこと

（補足）

「改正労働施策総合推進法」における第34条第2項により、事業主は、基本的な責務として、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないこと、その他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（「カスタマーハラスメント問題」）に対して、雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければなりません。

現場の教職員を守ることに加え、教職員自身が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないように注意を払うことも必要です。

解説：学校設置者と学校管理職の責務



学校設置者は、設置する学校における方針を明確化し、一貫した対応が取れるようにする責務を果たさなければいけません。特に困難な課題が生じている学校に対しては、個別に支援を行うことも必要です。また、防止措置に関する必要な知識や対応方法について、学校管理職及び教職員を対象とした研修を企画・実施し、現場で適切な対応ができる体制を整える責務を担います。

一方、**学校管理職**は、これらの方針に基づいて教職員を指導し、学校現場で適切な対応が行われるようにする責務を果たさなければいけません。さらに、学校設置者が実施する研修について、教職員が参加し、十分に理解を深められるよう配慮することも重要な責務です。

例えば、該当の事案が発生した場合には、校内における事実確認を学校管理職が中心となってい、学校設置者に情報共有をした上で、連携を図ります。また、被害を受けた教職員への配慮については、学校管理職として教職員複数人に対応する、あるいは校長が代わって対応するなどの措置が考えられますが、被害者のメンタルヘルスケア等については、学校設置者による積極的な対応も大切です。



なお、「保護者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、例えば、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う教育活動への悪影響等が考えられます。教職員の就業環境を守ることは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることに寄与します。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

(1) 事業主の責務

法第34条第2項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。（略）

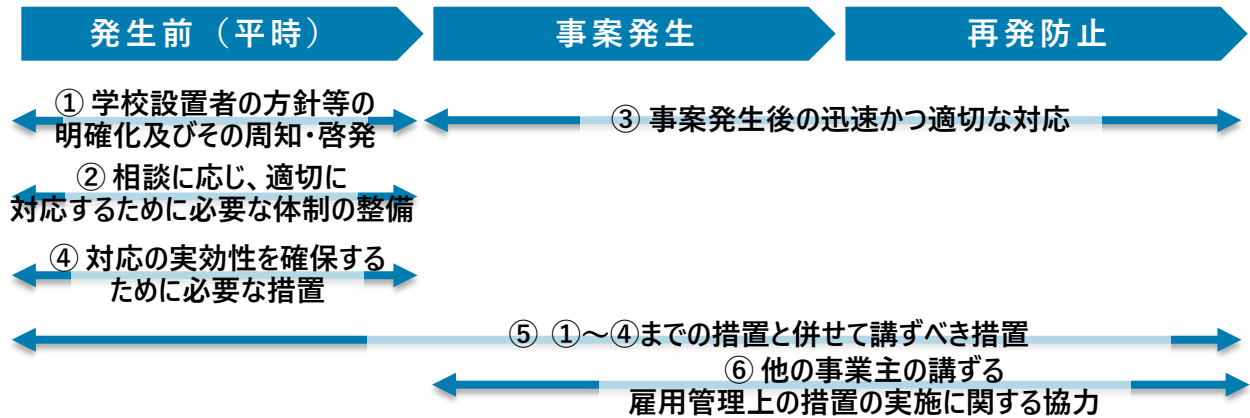
(2) 労働者の責務

法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

第4章 学校設置者が具体的に取るべき措置

本章では、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいて、学校設置者には「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対してどのような措置を行うことが求められるのかを具体例とともに紹介します。なお、「カスタマーハラスメント防止指針」において、学校設置者は以下の①～⑤の措置を講ずることが義務づけられています。

具体的に取るべき措置



①学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発

方針を有していない場合、本ガイドラインを参照しつつ、地域の実情に合った方針を整理することが必要です。既に方針がある場合は、指針に即した適切な内容となっているか、改めて点検してください。

▶ p.17

②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

教職員からの相談体制を整える必要があります。既存の窓口を活用する場合でも、相談窓口としての位置づけの明確化、及び周知が必要です。

▶ p.20

③事案発生後の迅速かつ適切な対応

事案が起きた場合の方針は明確となっているか、点検してください。速やかに事実確認をし、被害者に十分な配慮を取った上で、再発防止に努めることが求められます。

▶ p.22

④対応の実効性を確保するために必要な措置

特に悪質な事案への対処方法をあらかじめ明確にし、警察や弁護士等の外部機関との連携も含めて、対処が可能な体制を整備する必要があります。

▶ p.27

⑤ ①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④を講じるに当たって相談者のプライバシーが確保され、相談したことによって不利益な扱いを受けないように方針を周知してください。

▶ p.29

⑥他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

他の事業主からカスタマーハラスメント事案に係る事実確認などに関する協力を求められることがあります。その際は学校設置者及び学校も協力するようにしてください。

▶ p.30

1 学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発

学校設置者は、該当の事案が発生する以前から、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を明確化し、**教職員に対してその方針及び対象となる言動の内容と対処方法について周知・啓発しなければなりません。**

対応のポイント

- 対象となる言動には**毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化する**
- 上記方針について、**教職員、保護者や地域住民等に周知・啓発する**
- 事案の発生原因や背景には、**教職員側の対応や保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあることに留意し、それらを**広く解消していく取組を進める**
- まずは**保護者や地域住民等からの相談・要望等には真摯に対応し、信頼関係を構築することが前提として重要**である点にも留意し、併せて周知・啓発を行う

方針の明確化

「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明確化し、学校管理職を含む教職員に周知・啓発する必要があります。同様の内容を保護者や地域住民等に周知することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

その際、対象となる言動が**発生した原因や背景**には、**学校設置者や教職員側の対応における問題や、保護者・地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあると考えられます。そのため、学校においてこれらを**幅広く解消していく取組を進める**ことも、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要です。

学校において該当の事案が発生し、その場で教職員から学校管理職等に報告があった場合や学校管理職等が現認した場合は、当該学校管理職等が直ちに適切な対応を行うことができるように、学校設置者はあらかじめ**対処方法を定め、学校管理職を含む教職員に周知する必要があります。**

次のページでは方針に取り入れる対処方法の例を取り上げます。ただし、次の例は限定列举ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた対処の内容を定めることが大切です。**



方針に取り入れる対処方法の例

- ◆ **教職員から学校管理職に直ちに報告**し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと
- ◆ **可能な限り教職員を一人で対応させない**こと。また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応すること
- ◆ 保護者や地域住民等とのやり取りについて、**相手に断りを入れた上で録音**すること。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱うこと

CASE 1

中学校Aにおいて、保護者からの校長直通の長時間・高頻度の電話が続き、半日対応を要する日も生じた事案が発生。やり取りが進むにつれて口調が強圧的になり、対応負担が増大したため、元学校管理職などの学校問題解決支援コーディネーターに相談した上で、記録・抑止の観点から、録音機能付き留守番電話による通話記録の体制を整備した。

- ◆ 学校での対応が困難な場合においては、**公立学校であれば教育委員会へ、私立学校であれば学校法人、株式会社立学校であれば学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校であれば国立大学法人へ情報共有を行い**、連携して対応を行うこと
- ◆ 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、**一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったり**すること

CASE 2

高校Bにおいて、学校に対して保護者から電話等で頻繁な連絡が入る事案があり、対応に苦慮したことから教育委員会の相談窓口へ情報共有を行い、連携して対応した。保護者への寄り添い方や対応姿勢に関する助言に加え、面談・電話時間を30分に設定することや法的観点からの対応方法について示唆が得られ、学校として問題を抱え込まずに対応できる安心感につながった。

- ◆ 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**すること
- ◆ 法的な検討が必要な場合には、学校設置者と連携し、**スクールロイヤーや顧問弁護士等へ相談**すること

CASE 3

中学校Cにおいて、生徒間の暴力事案に関し、被害生徒の保護者から学校の安全配慮義務違反を指摘され、学校は学校設置者へ報告・相談の上で、弁護士と連携して対応した。弁護士の助言により、学校側の指導は適切であり当該事案は安全配慮義務違反には当たらないとの整理がなされ、その内容に基づき保護者へ説明を行った。



周知・啓発

学校設置者は、教職員に対して、方針を周知する必要があります。また、事案の防止に当たっては、保護者や地域住民等に対しても方針を周知することが望ましいです。

教職員に対しては、研修・講習等の実施や、マニュアル等への記載、保護者や地域住民等に対しては、パンフレットの配布やホームページ等への掲載など、対象に応じて適切な手段で周知を行うことが求められます。

Q 方針を周知するための手段とは

✓ 教職員に対して…

- ・ 方針及び防止措置の対象となる「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容の周知・啓発を目的とした研修・講習等を実施する
- ・ 既存の保護者や地域住民等への対応に関するマニュアルがある場合には、それに記載する

✓ 保護者や地域住民等に対して…

- ・ 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防止措置の対象となる言動の内容、及び発生の原因や背景並びに学校設置者の方針を記載し、配布する



COLUMN 3 都独自の家庭・地域との関係づくりガイドライン 東京都教育委員会

「学校と家庭・地域とのより良好な
関係づくりに係るガイドライン」
東京都教育委員会



東京都は令和8年2月、「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」を策定しました。ガイドラインでは、学校が、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を記載しています。また、保護者等から社会通念を超えた言動等があった場合に、学校が取る具体的な行動について標準的な対応の手順を示しています。

例えば、社会通念を超える要望があった場合の対応フローとして、面談設定時間を「30分までを目安に」することや以下のような回数に応じた対応者の変更を例示しています。

- 1～2回目は、2人以上の教職員で対応
- 3回目から管理職が中心となって対応（併せて弁護士に相談を開始）
- 4～5回目から、弁護士や心理士等も同席（状況に応じて弁護士が代理人として対応）
- 5回目以降に弁護士等から第三者的な場への相談を打診（例：「学校と保護者等との関係推進コミティ」）

このほか、事案対応後の取組として、対応に当たった教職員へのメンタルヘルスケアの実施や、保護者等との継続的な関係性を踏まえたフォローアップの重要性についても言及しています。

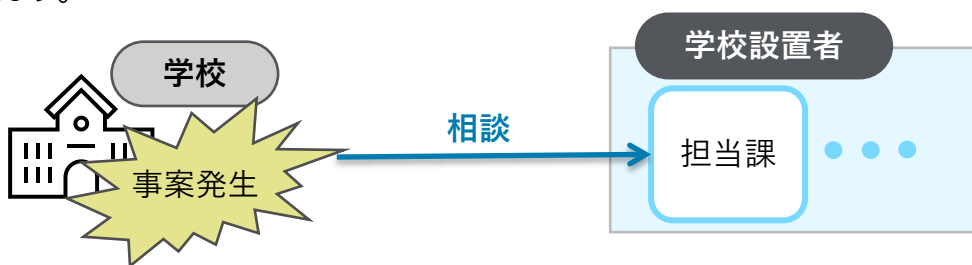
2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

学校設置者は、教職員からの相談に適切に対応するため相談窓口を設置し、周知しておくことが必要です。**各学校設置者の状況に応じて設置形態を検討することが求められますが**、ここでは参考に、いくつかの設置形態の例を示します。

学校設置者の組織内における相談窓口の設置

学校からの相談窓口となる担当部署又は担当者を学校設置者の組織内に設置します。

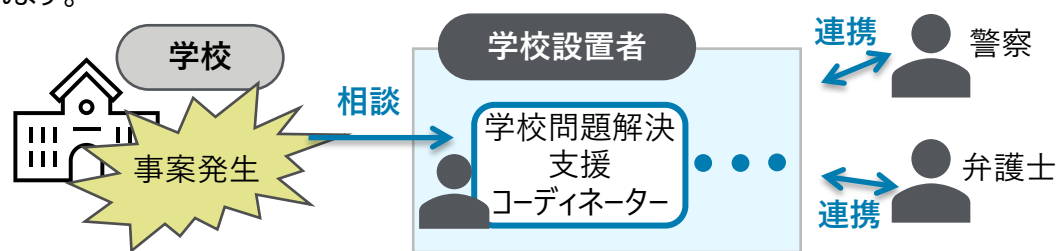
MODEL 1



学校問題解決支援コーディネーターの配置や外部専門家との連携

元学校管理職等を主たる（もしくは専任の）相談対応者（「学校問題解決支援コーディネーター」等）として配置し、専門家との連携をとりやすくする方法も考えられます。

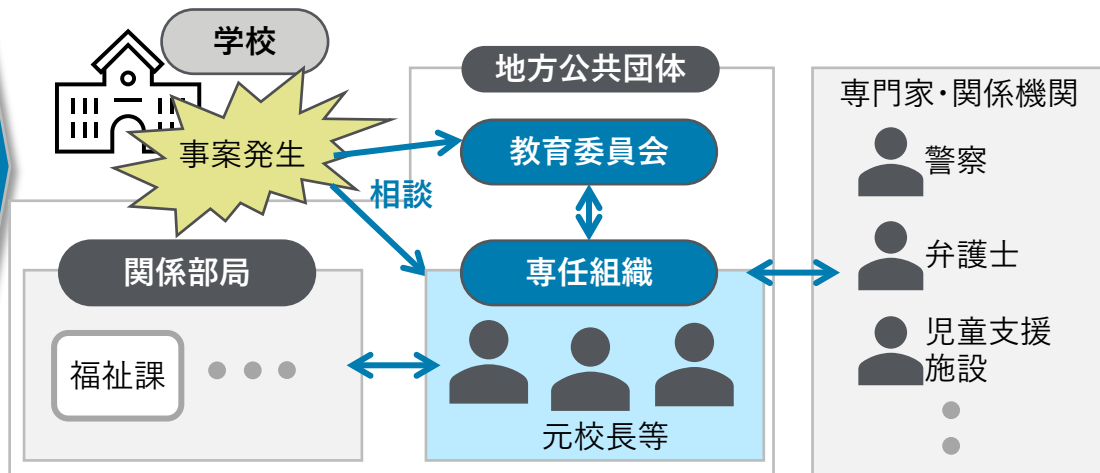
MODEL 2



首長部局と連携した専門機関の設置

首長部局とも連携し、相談対応を専門的に受け付ける部門／機関等を設置することも考えられます。※主に公立の場合→ **COLUMN 4** 参照

MODEL 3



COLUMN 4 市長部局と連携した相談窓口「ほっとステーション」 奈良県 天理市

「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～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



令和6年度から、**市長部局（福祉部門）も含めて保護者への一元的な対応を行うために**、子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を立ち上げています。**退職校園所長を中心に、心理士や弁護士、警察OB等の専門家と連携しながら保護者等の電話・窓口相談や学校現場へ訪問して直接対応に当たります。**学校現場に「ほっとステーション」の担当者が入り、市全体がチームで課題解決に取り組んでいます。



✓ Check

「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.23

相談窓口を設置するときのポイント

Q. 相談窓口をあらかじめ定めるために必要な手順とは

- ✓ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること
- ✓ 相談に対応するための体制を設けること（※p.20を参照）



相談窓口担当者の責務

相談窓口の担当者の責務は、**相談者の心身の状況を踏まえながら相談内容を丁寧に聴き取り、起こった事案の状況を整理した上で、必要に応じて関係部署や支援策につなぐこと**です。

相談窓口においては、被害を受けた教職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等を踏まえる必要があります。相談を行った教職員の心身の状況や、当該言動が行われた際の受け止めなどの認識にも配慮しながら、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすることが必要です。

Q. 相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにするための手順とは

- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門・関係機関・専門家とが連携を図ることができる仕組みとすること
- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応できるようにすること
- ✓ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと



3 事案発生後の迅速かつ適切な対応

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合には、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

対応を通じては、当該事案に関係す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。

COLUMN 5 児童生徒等の安全確保 文部科学省

「学校の危機管理マニュアル作成の手引」
文部科学省



「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険等発生時対処要領（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必要があります。

事案発生後の対応手順

事案発生後には、以下の3つのステップを踏むことが求められます。これ以降では、各ステップの詳細について説明します。



STEP 1 迅速かつ正確な事実確認

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認することが求められます。

Q 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する手順※1とは

- ✓ あらかじめ定めた「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対処方法を踏まえ、学校管理職がその場で事実関係を確認し※2、対応すること
- ✓ 相談窓口の担当者及び関係部門が、相談者から事実関係を確認すること。なお、状況に応じて、専門の委員会への相談といった対応も考えられる※3
- ✓ 必要に応じて、周囲の教職員からも事実関係を聴取したり、録音等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること※4
- ✓ 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取すること



※1 行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれます。

※2 確認が困難な場合は、まず中立的な第三者を介して対話を進めることが考えられます。それでも難しい場合には、私立学校の教職員においては、改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請も選択肢となります。

※3 相談窓口の担当者や、関係部門又は専門の委員会は、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮することが重要です。専門の委員会は、例えば精神科医や弁護士、臨床心理学者など、多様な専門知識や経験を持つ人々から構成されることがあります。

※4 録音等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱わなければいけません。

STEP 2 被害者に対する配慮のための措置

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

あらかじめ定めた対処方法を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、学校管理職が適正な措置を取りつつ、学校管理職が判断に迷ったり、対応方法が明らかでなかったりする場合は学校設置者に相談して被害者に必要な配慮を行うことが求められます。

以下では、学校管理職が責任を持つ校内で対応する事項と学校設置者が対応する事項に分けて具体例を紹介します。ただし、次の例は限定列举ではなく、各学校設置者が、各自治体の状況等の実態に応じた対応を取ることが大切です。また、学校管理職と学校設置者の対応については、第3章の各関係者の責務に関する考え方に基づいて判断してください。

学校における対応

- ・ 行為者に対応する担当者を変更すること
- ・ 行為者との面談等は複数人で対応すること
- ・ 学校管理職が被害者のメンタルヘルス不調の相談等に乗ること
- ・ 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こと



学校設置者における対応

- ・ 相談員を派遣して、事案に関する相談・話し合いに同席すること
- ・ 自治体内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談等に乗ること
- ・ 法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士につなげること
- ・ 警察の対応が必要になった場合は学校と適切な連携を図り、必要に応じて学校と警察の間に入るこ

連携

STEP 3 再発防止に向けた措置

事後においては、改めて学校において「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を周知・啓発し、必要な再発防止に向けた措置を講ずることが大切です。

事後に必要な対応

- 保護者や地域住民等は児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、誠実な姿勢で対応することの重要性や、学校側の対応等について振り返り、今後の対応の改善につなげることの必要性について認識共有を図る
- 必要な場合には、当該言動の発生の原因や背景となった学校設置者又は教職員側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の改善を図る
- 必要に応じて、校内における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行う
- 必要に応じて、事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り扱いに留意して各学校に共有し、再発防止に活用する。

以下では、校内の慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことの例を取り上げます。ただし、次の例は限定列举ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた再発防止に向けた措置を取ることが大切です。**

慣行の見直し、職場環境の改善や組織風土の見直しの例

- ◆ 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
- ◆ 教職員が一人で問題を抱え込まないよう、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
- ◆ 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
- ◆ 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

注)「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれます。

なお、学校現場における「他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主」とは、例えば学校への納入業者や外部講師などが当てはまると考えられます。

また、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずることが求められます。

Q. 再発防止に向けた措置とは

- ✓「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 対応の実効性を確保するために必要な措置

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の抑止のための措置として、特に悪質と考えられるものへの対処方法をあらかじめ定め、学校管理職を含む教職員に周知するとともに、**定めた対処方法を行うことができる体制を整備しなければなりません。**

特に悪質と考えられる事案への対処については、方針に盛り込む対処方法を検討する際に、学校教育法（昭和22年法律第26号）、いじめ防止推進法などの関連法令に留意する必要があり、その上で、個々の状況に応じた方法を定めることが効果的です。

特に悪質な行為への対処例

- ❑ 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

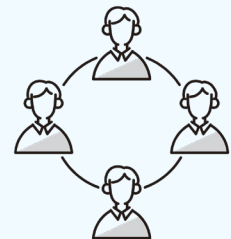
※ 教育現場における適用例は少ないものの、民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てることも選択肢としては考えられる

特に悪質な行為に対して求められる抑止の措置

上記で示した悪質な行為が起こる以前にこれらを抑止するための措置を講じることが求められます。

Q. 抑止のための措置とは

- ✓ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容及び対処方法の周知を実施する際に、併せて、対象となる言動のうち、特に悪質と考えられるものへの対処方法を定め、教職員に対して周知すること
- ✓ 当該対処を講じることができるよう、関係部門・関係機関・専門家との連携等の体制を整備すること



COLUMN 6 多様な専門家と連携した相談体制の整備 徳島県

「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—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



徳島県では、学校管理職経験者、警察とのネットワークを持つ少年補導職員で構成されるコーディネーターを中心に、弁護士・スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー・医師などの専門家との連携により、学校等からの相談に対応する体制を構築しています。警察や弁護士を含めた多様な専門家との連携を通じて、事案の背景・特徴、複雑性や緊急度に応じた課題解決支援を実現しています。



✓ Check

「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.40

5 ①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④の措置を講じる際は、併せて次の2つの措置も講じなければなりません。

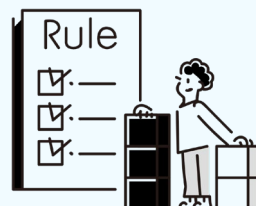
教職員のプライバシーを保護する

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る相談者等の情報は、当該相談者等のプライバシーに属するものです。相談への対応又は当該言動に係る事後の対応に当たっては、**相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を教職員に対して周知すること**が重要です。

なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

Q 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置とは

- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする
- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口担当者に必要な研修を行うこと
- ✓ 相談窓口においては相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、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掲載し、配布等すること



教職員に対して不利益な取扱いをしない

教職員が以下の対応を行ったことを理由に、免職・解雇その他不利益な取扱いをされない旨を、**教職員に周知・啓発することが求められます。**

- ・「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
- ・事実関係の確認等の学校設置者の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
- ・私立学校の教職員においては都道府県労働局に対して、公立・国立学校の教職員においては人事委員会等に対して、相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
- ・改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の出頭の求めに応じたこと

Q 不利益な取扱いをされない旨を定め、教職員にその周知・啓発するための措置とは

- ✓ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の相談等を理由として教職員が免職・解雇や人事評価における低い評価を受けるなどの不利益な取扱いを受けない旨について、行動規範や就業規則等との関係にも留意しつつ、教職員への周知・啓発を行うこと
- ✓ パンフレット、教職員向けホームページ等広報又は啓発のための資料等に、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」等を理由として、教職員が免職・解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、教職員に配布等すること



6 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

改正労働施策総合推進法第33条第3項の規定により、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員又は当該学校設置者による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、**他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければなりません。**

I. 他の事業主からの協力の求めに応じること

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応ずるよう努めなければなりません。また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、学校設置者が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。



II. 協力した教職員の不利益となる取扱いをしないこと

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応じて、教職員へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した教職員に対して、免職・解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を、教職員に周知・啓発することが望ましいです。



加えて、事実関係の確認により、他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、学校設置者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）等の法令や就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが必要な場合があります。

第5章 学校設置者が行うことが望ましい取組

第5章は、第4章に示した講ずることが義務付けられている措置に加え、各学校設置者の状況や実情に応じて、可能な範囲で推進することが望まれる取組を示すものです。

求められる取組

学校設置者は、第4章の措置に加え、以下のような取組を行うことが望まれます。

- ① 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因を解消すること
- ② 教職員の参画を得ること
- ③ 他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと
- ④ 学校における、教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動についても同様の方針を併せて示すこと

1 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因の解消

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景となる要因を解消するために以下のような取組を行うことが期待されます。

なお、取組を行うに当たっては、学校教育においては、保護者や地域住民等との連携・協働を通じて、全ての児童生徒等に対する質の高い教育を実現していくことが重要であることや、学校における教育目標等をよく理解し、**保護者や地域住民等への対応力の向上を図ることは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」を防止する上で重要であること**、保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、当該言動には該当せず、教職員が、こうした**正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であること**に留意することが必要です。

① 教職員が保護者や地域住民等への対応力の向上を図るための研修等の必要な取組を行うこと

保護者等との関係構築についての研修、保護者等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、教職員の保護者や地域住民等への対応力等の向上を図ることが考えられます。



② 教職員が保護者や地域住民等への理解を深めるために必要な取組を行うこと

家庭や保護者が抱える課題や障害特性及び保護者の学校に対する期待感に対する理解等についての資料の配布や研修等の実施により、教職員の保護者や地域住民等への理解を深めることが大切です。
※障害のある児童生徒等への合理的配慮の提供にあたっては、「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」等も参考にしながら教職員の理解啓発等に取り組むことが考えられます。

2 教職員の参画

学校設置者は、第4章の措置を講じる際に、必要に応じて、教職員の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要です。

なお、教職員の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられます。

3 他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと

教職員が業務上、他の事業主が雇用する労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、第3章のとおり、学校設置者、学校管理職及び教職員の責務として、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、学校設置者自らと教職員も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければなりません。

こうした責務の趣旨も踏まえ、学校設置者は、第4章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましいです。

NOTE



カスタマーハラスメント防止指針
「7 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容」

4 学校設置者が学校において行われる自らの雇用する教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動に関し行うことが望ましい取組

学校設置者は、第4章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、**学校における当該学校設置者が雇用する教職員以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等）に対する保護者や地域住民等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいです。**

また、これらの者から「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、第4章も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めてください。

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－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



保護者・地域住民の皆様へ

学校とのより良い関係構築にご協力ください



令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント」防止措置が
学校設置者を含む事業主の義務となります。

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」を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。こうした「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- 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
- 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
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動

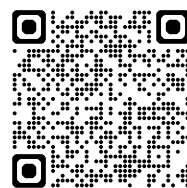


※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

- ① 方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

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



https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

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共通の立場にあるパートナーです。

保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。



適切な
表現・声量

怒鳴るなどの行動は
お控えください



適切な要求

学校ができないこともあることを
御理解ください



適切な時間内
の御相談

御相談は定時内に
過度に長時間の御相談は
お控えください



SNSでの
拡散

先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください

令和7年度 学校における保護者等への対応の高度化事業（行政による学校問題解決のための支援体制の構築）

学校と保護者・地域との よりよい関係づくりに向けて — 行政による新たな支援体制づくり —

近年、社会環境が多様化・複雑化する中で、保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求など、学校だけでは解決が難しい事案が学校運営上の大きな課題として認識されています。

文部科学省では、学校現場の負担軽減に向けて

「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に対し、教育行政が学校を支援する取組」を推進しています。

本イベントでは、基調講演を通して保護者等の皆様とのより良い関係づくりを考えるとともに、実際に学校・園と共に保護者等との信頼関係構築に取り組む自治体をゲストに迎えた事例発表により、これから体制構築に取り組む自治体に向けた体制構築のポイントや、体制の強化に向けたヒントをお届けします。

開催概要

日程

2026年 1月21日 水 14:30 ~ 16:30（受付：13:45~）

※イベント終了後、会場内にて17:30までネットワーキング交流会を実施いたします。ぜひご参加くださいませ。

形式

対面・オンラインによるハイブリッド開催

場所

Deloitte Tohmatsu Innovation Park Room D
（東京都千代田区丸の内三丁目3番1号 新東京ビル8F）

定員

現地/100名、オンライン/最大500名

参加費

無料

対象

全国の自治体・教育委員会関係者、教職員のみなさま

お申込み

申込締切

2026年1月9日（金）17:00

右記QRコード、もしくはURLからお申し込みください

<https://forms.office.com/e/YNujrRMNNv>

※定員超過の場合、期日より前に締切らせていただく可能性がございます、予めご了承ください。



1部

基調講演

学校と保護者・地域との信頼関係構築の在り方

地域コミュニティの在り方が変化する中、より多様な悩みを抱える保護者に対して、学校・教育委員会はどのように向き合い関係性を構築すればよいのかについて、保護者との信頼関係構築に知見の深い、露口健司氏と共に考えます。



■ 登壇者

愛媛大学大学院 教育学研究科 教授 露口 健司 氏

公立学校組織の保護者関係マネジメント（保護者の学校信頼決定要因等）、教職員のウェルビーイング、ワーク・エンゲイジメント等に専門性を持ち、文部科学省中央教育審議会 初等中等教育分科会「質の高い教師の確保特別部会委員」などを歴任する

2部

事例発表

実際に行政による支援体制を構築し、学校・園と日々課題解決に取り組む自治体の方々に登壇いただき、体制構築までの苦労や工夫、これからの展望等についてディスカッション形式でお話しいただきます。基礎自治体・広域自治体に分かれ2つのセッションを行う予定です。

■ 登壇者（50音順）

基礎自治体：滋賀県彦根市、静岡県裾野市、奈良県天理市

広域自治体：茨城県、徳島県

3部 (任意)

ネットワーキング交流会

第1・2部終了後、会場を開放し交流会を実施します。交流会では、今後の体制構築についてディスカッションをいただいたり、登壇者へのご質問をいただいたり、自由に交流をお楽しみください。（現地会場の実施となります）

質問の受付について

【受付フォームQRコード】

基調講演、事例発表の各登壇者に対するご質問を受付いたします。
ご所属の自治体がお持ちの課題、抱える悩みなど、幅広く募集いたしますので右記のフォームよりぜひ皆様のお声をお寄せください。

（URL：<https://forms.office.com/e/aDhYv6ffce>）



※送信いただいた内容は、イベント内で紹介させていただく可能性がございます。また、すべてのご質問に回答できない場合がございますこと何卒ご容赦いただけますと幸いです。※ご質問は当日イベント中にも受付いたします（受付方法は当日ご案内いたします）。

主催：文部科学省

共催：有限責任監査法人トーマツ

お問い合わせ

イベント運営事務局

MAIL：edu_support@tohatsu.co.jp

※いただいた問合せは2営業日以内に担当からご返信いたします

本イベントは文部科学省「学校問題解決のための支援体制の構築事業」の一環として実施するものです。

運営事務局は委託先である有限責任監査法人トーマツが務めます