

神栖市立学校における保護者や地域住民等との対応手引き

令和8年10月
神栖市教育委員会

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。

近年、学校の求められる対応の高度化・多様化が進み、教職員一人一人の業務負担の増大が大きな課題となっています。しかし一部の保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られます。

本手引きは、全教職員の心身の安全と正常な教育活動の運営を確保するために、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。

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

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、教育委員会、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。

＜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つくり、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。

傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

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

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

①対象となる言動の定義

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、指導教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、会計年度任用職員、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と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。

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、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。

この点については、「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について（通知）」（5文科初第1788号）に基づき、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。

②対象となる言動の判断基準

<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に原因や背景が潜んで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
 - ・児童生徒の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること
 - ・明らかに学校の責務とは言えない要求をすること
 - ※家庭内の問題の解決の要求、個人的な物品の購入依頼など
- c 対応が著しく困難、又は対応が不可能な要求
 - ・修学旅行の費用について不合理な減額や免除を求めること
 - ・クラス替えや担任の変更・異動・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をすること
 - ・教育活動（授業内容・宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求をすること
 - ・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求をすること
 - ・公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求をすること
 - ・成績の低下を理由に賠償請求をすること
 - ・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用をすること
- e 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと
 - ・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 等への教職員のプライバシーに係る情報の投稿をすること
 - ・教職員を無断で撮影、録画、録音すること
- g 威圧的な言動
 - ・大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
 - ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること
- h 継続的、執拗な言動
 - ・何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること
 - ・同様の質問を執拗に繰り返し、文書等で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
- 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こと

<判断ポイントその2>

教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。ことに留意が必要です。

第3章 学校管理職・教職員の責務

「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、学校管理職、教職員それぞれについて求められる責務を確認の上、適切な対応を取ることが大切です。

<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。

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。

第4章 教育委員会の方針

教職員を保護するため、「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」に対して、学校管理職・教職員は以下の項目に基づいて対応することを神栖市教育委員会の方針とします。

- ・事案が発生した場合は、教職員が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。
- ・学校管理職は可能な限り教職員を一人に対応させないこと。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。
- ・学校での対応が困難な場合においては、教育委員会へ情報共有を行い、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。
- ・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、教育委員会に連絡・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。

また、事案発生後において神栖市教育委員会は、①迅速かつ正確な事実確認、②被害者に対する配慮のための措置、③再発防止に向けた措置について以下の項目に基づいて対応・支援します。

- ・学校を支援する必要がある場合は、相談員等を派遣して、事案に関する相談・話し合いに参加すること。
- ・カウンセラー等による被害者のメンタルヘルス不調への相談に乗ること。
- ・法的な検討が必要な場合には、スクールロイヤーや顧問弁護士等へ相談すること。
- ・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と。

第5章 社会通念を超える要望等への具体的対応

1 電話対応の原則

電話は最も手軽な伝達手段であり、意見・苦情等により就業する上で看過できない程度の支障が生じる契機となりやすいため、対応は厳格に管理する必要があります。「言った・言わない」のトラブルを防ぐため、社会通念を超える要望等があった場合は以下の原則を徹底することが大切です。

① 協議・弁明の禁止

事務的な連絡（日程調整等）を除き、電話口での実質的な内容に関する協議・説明・弁明は原則として行わない。

② 「面談」への移行

内容によっては「正確を期すため、ご要望は後日設ける面談の場でお伺いします」と明確に伝え、速やかに通話を終了する。執拗な場合は「今後のご要望は面談で承ります」と通告し、電話対応を終了する。

③ 時間外対応の禁止

勤務時間外（または決められた電話受付時間外）の電話には原則対応しない。また、先方への電話も慎む。

④ 通話時間の上限

1回の通話時間は長くても30分以内を目安とする。必要に応じて、電話対応を管理職や教務主任、学年主任、生徒指導主事等と交代する。

2 面談対応の原則

面談での対応は、教職員の安全確保を最優先とし、学校の管理運営のもとで実施します。突発的な来校に安易に応じることをしないで、以下の原則を徹底することが大切です。

① 面談日時と場所の設定

原則として、平日の放課後、30分までを目安の対応とし、開始時に「本日は〇時までとなります」と明確に告知する。面談場所は学校が指定する教室等で行う。

② 複数人対応の徹底

2人以上の教職員での対応とする。

③ 記録の徹底

「5W1H」に基づき客観的に事実関係を記録し、管理職等と共有する。情報は速やかに教育委員会とも共有し、連携を図る。

・相手側の録音（個人の私的録音）の原則禁止

保護者等による録音については、プライバシー保護、円滑な協議の維持、および不適切な外部流出を防止する観点から、原則禁止とし理解を求める。

・学校側による録音（組織の公的記録）の実施

必要と判断される場合は「公的な記録の正確性を期すため、録音させていただきます」と告知し同意を得る。得られない場合は、「学校の管理運営上、録音ができない場合は面談を実施できません」と説明し、中止または延期する。

3 標準的な面談の手順

社会通念を超える要望等があった場合の標準的な面談の手順は以下のとおりです。

※現場の実態に応じ、柔軟に対応する。(回数は目安)

① 要望の申し出

許容される範囲を超えた要望等があった場合、その後の面談等を決定する際は、日程調整のみに留めることを原則とする。

- ・授業の中断になるなど、本来の教育活動に支障が生じない調整を行う。
- ・相談には基本的に誠実に対応し、具体的内容により時間を判断する。

② 面談の対応

ア 1～2回目は2人以上の教職員で対応する。

- ・面談の内容を複数で聴き取り、主訴の内容を具体的に整理する。
- ・議論が拡散しないよう、要望内容を特定した上で議論を限定する。
- ・話の内容を整理、確認して言語化して記録する。

イ 3回目以降は教頭等管理職が面談に加わることを検討し、対応する。

- ・神栖市教育委員会に連絡し、連携を図る。

ウ 5回目以降は神栖市教育委員会と連携のもと専門家の同席や活用も検討する。

③ 第三者による助言対応

面談を重ねても要望に対する適切な対応が見いだせない場合は、神栖市教育委員会と連携して、警察、弁護士、医師、心理士、児童相談所等の専門家の助言を求める。また、同席や対応の依頼も検討する。

4 面談等の対応の終了

社会通念を超える言動等が続き、業務に支障が生じると判断した場合は、以下のとおりの手順で対応を終了します。

① 対応終了の検討

業務に支障が生じると判断した場合は、管理職を中心に対応の終了を検討する。

※状況に応じて対応する職員で検討することもある。

※必要に応じて神栖市教育委員会に報告して指示・助言を受ける。

※必要に応じて専門家等の意見や助言も検討する。

② 第1段階（警告）

行為をやめることを相手に伝える。(状況を判断して、複数回繰り返す)

例 「大声を出す、机を叩く等の行為は、面談の継続を困難にします。おやめください。」

「約束の時間になりましたので、本日の面談はここまでとさせていただきます。」

※教職員の安全を確保する。

③ 第2段階（中止通告）

何度も行為を繰り返す場合には、対応を終了する旨を相手に説明する。(状況を判断して、複数回繰り返す)

例 「警告に従っていただけないため、本日の面談は中止いたします。速やかにお引き取りください。」

※教職員の安全を確保する。

④ 対応の終了

対応の終了を伝える。

※対応を終了する場合は、別の機会・手段を設けること、相手の態度に変容が見られない場合は対応を行わないことなども含め、個別の事案に応じて適切な対応を検討する。

⑤ 神栖市教育委員会に対応を終了したことを報告する。

⑥ 第3段階（不退去への警告）

例 「お帰りいただけない場合は、警察へ連絡いたします。」

5 対応終了までの目安時間

対応を終了する場合は、その時の状況等を十分に考慮し、目安の時間で対応を終了してよいか、個別の事案に応じて、柔軟に対応することが必要です。

① 侮辱的、差別的、性的な言動や明らかに違法な行為があった場合は、直ちに終了する。

② 暴言・威圧的な言動があった場合は、その行為の開始から 15 分を目安にする。

③ 長時間の拘束については、事態が膠着してから 30 分を目安とする。

※教職員の心身の安全の確保やその時の状況を考慮して、柔軟に適切な目安時間と対応終了の判断を躊躇なく行う。

※どのような言動があったか、客観的な事実や回数を記録する。

6 警察への緊急連絡基準

教職員の身体的安全が脅かされる場合や、学校運営が著しく困難となる事態においては、躊躇なく 110 番通報します。

① 不退去

退室・退校を命じても応じず、居座り続ける場合。

② 身体的脅威

暴力的な発言、進路妨害、身体的接触があった場合。

③ 校内秩序の破壊

大声や騒音、器物破損等により、児童生徒の安全や授業運営に明白な支障が出ている場合。

④ 不当要求の継続

学校の権限を越えた要求（特定の教職員の解雇等）を警告後も執拗に繰り返す場合。