

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

令和8年2月

大河原町教育委員会

目 次

1	はじめに……………	P 3
	学校を取り巻く環境の変化	
	本ガイドラインの位置付け	
2	学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けた対応方針…………	P 4
	3つの基本方針	
	5つの基本ルール	
	教職員が日頃から心がけておくべきこと	
3	保護者や地域とのより良好な関係づくり……………	P 5
	保護者や地域との日頃からの関係づくり	
	保護者や地域との良好な関係を構築するために	
	様々な相談への対応	
	多文化共生社会における保護者や地域との関係づくり	
	教員の相談対応力の向上	
4	学校が直面する問題や課題への対応……………	P 7
	家庭を取り巻く環境の変化	
	学校が直面する問題や課題	
	学校及び教員の業務の見直し	
5	社会通念を超える要望等への対応～現況等～……………	P 9
	社会通念を超える要望等	
	学校で起こり得る社会通念を超える要望等	
6	社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～…	P 10
	社会通念を超える要望等に対する「対応時の原則」	
	対応フロー	
	面談の対応面談 1～2回目	
	面談の対応面談 3回目	
	面談の対応面談 4～5回目以降	
	面談の対応の終了	
7	社会通念を超える要望等への対応～事後対応～……………	P 16
	教職員のメンタルヘルスケア等	
8	その他……………	P 17
	教職員自身が社会通念に則った行動をするために	
	取組の改善に向けて	

1 はじめに

○ 学校を取り巻く環境の変化

近年、学校は、いじめや不登校の増加、特別支援のニーズの高まりなど、多様で複雑な課題を抱えています。また、共働き世帯の増加等家庭環境の変容、保護者の価値観やライフスタイルの多様化など、学校を取り巻く社会環境も大きく変化している中で、学校・家庭・地域社会がそれぞれの役割を果たしつつ、相互に連携・協働して子供の教育に取り組むことが一層重要となっています。

このような状況の中、昨今の学校は、若手の教員が増え、外部人材を含め多様な教職員集団となっています。また、教育課題の複雑化・困難化に伴い業務が増大する中、教員の長時間勤務を縮減し、子供と向き合う時間を確保するための「働き方改革」も大きな課題となっています。

こうした状況を踏まえ、学校は、保護者や地域の方から学校に日々寄せられる意見・要望や相談に真摯に対応し、児童・生徒への指導や学校運営の不断の改善に努めることが不可欠です。

また、保護者や地域の方に積極的に働きかけ、児童・生徒の状況とともに、学校の経営方針や教育活動の現状、働き方改革を含めた学校の課題等について十分に周知し、理解と協力を求めることも必要です。

学校は、保護者に支えられ、地域の中にあり、児童・生徒を中心に、保護者や地域の方との関係性は継続します。児童・生徒のために、信頼関係を築き、より良好な関係のもと、連携・協働して教育活動の充実を図っていくことが求められています。

○ 本ガイドラインの位置付け

本ガイドラインにおいては、学校が、家庭・地域とより良好な関係づくりを進めるための対応方針や日頃からの取組の留意点について触れています。

また、保護者等から社会通念を超える言動等があった場合に、学校がと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。

教員のみならず事務職員や会計年度職員等すべての教職員で、本ガイドラインを共有し、この目的や内容を理解して適切に対応することはもとより、保護者や地域の方にも本ガイドラインの趣旨を御理解いただき、相互の信頼関係を構築していきたいと考えています。

2 学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けた対応方針

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けて、学校・家庭・地域が連携する上で目指すべき方向性として「3つの基本方針」を掲げ、その実現に当たって当事者間で守るための「5つの基本ルール」を定めました。

(1) 3つの基本方針

- ① 学校と家庭・地域は、児童・生徒の利益を第一に考え、児童・生徒の意向を大切に
する。
- ② 学校と家庭・地域は、学校や児童・生徒に係る課題について、相互理解を深めるた
め、コミュニケーションを密にする。
- ③ 学校と家庭・地域は、児童・生徒を育成する上で、互いに尊重し合い、それぞれの
役割を踏まえて連携・協働する。

(2) 5つの基本ルール

- ① 学校と家庭・地域は、児童・生徒のために必要な情報の共有を図る。
- ② 面談や相談等は、児童・生徒のために対応すべき課題を明確にして行い、その解決
に向けて学校として適切に対応する。
- ③ 保護者や地域の方との面談や相談等は、時間や対応する教職員等を定めた一定のル
ールを基本に実施する。
- ④ 課題の解決に向けて、福祉・医療・警察等の関係機関や心理・法律等の専門家とも
連携して対応する。
- ⑤ 学校が教育機関であることを踏まえ、児童・生徒への模範となるよう、教職員や保
護者等は社会通念に則った行動を徹底する。

(3) 教職員が日頃から心がけておくべきこと

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

- ① 児童・生徒の権利を尊重する視点と、傾聴・受容・共感の姿勢を基本に対応しま
しょう。
- ② 事実及び根拠に基づき、分かりやすい言葉で、簡潔かつ丁寧に伝え、相互の認識
に齟齬が生じないように心掛けましょう。
- ③ 意見・要望等を真摯に受け止め、児童・生徒の成長を保護者・地域と共に考えて
いく姿勢を大切にしましょう。
- ④ 保護者等との対応の中で、解決に向けて悩んだり、困難な場面に遭遇したりした
時には、一人で問題を抱え込まず、上司に相談の上、チーム学校の一員として対
応するようにしましょう。
- ⑤ 学校内で情報を共有し的確に対応するため、記録の徹底と報告・連絡・相談を励
行しましょう。
- ⑥ 教育現場にそぐわない不当な行為等がみられた場合は、教職員で連携して、速や
かに制止しましょう。
- ⑦ 教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時
間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律するよう心掛けましょ
う。

3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

○ 保護者や地域との日頃からの関係づくり

[ポイント]

- 保護者会のほか授業公開等の学校行事を通じた相互理解の促進
- 学校への事務的な問合せや児童・生徒に関する日常的な相談に対する丁寧で円滑なやり取り
- 学校運営協議会・PTAなどを通じた協力や意見交換の実施

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

・学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりは、教職員と保護者・地域の方とのコミュニケーションの充実が出発点となります。

このため、日頃から、心配ごと等は気軽に早めに相談してほしい旨を伝えるとともに、保護者対応等の際には、各教職員が、学校組織の一員として、一人ひとりの保護者等に寄り添い、丁寧に対応していくことが重要です。

・また、保護者や地域の方に、学校の実情を十分に御理解いただき、協力をお願いすることも必要です。

・児童・生徒のために、学校と家庭・地域が相互の理解を深め、信頼関係を強めていくことが大切です。

・こうした関係づくりを進めるためには、本ガイドラインの内容を、予め保護者等に周知しておくことも大切です。学校の実情に応じて、新年度の保護者会、学校運営協議会やPTA等を活用して、理解を得ておきましょう。

○ 保護者や地域との良好な関係を構築するために

①保護者会のほか授業公開等の学校行事を通じた相互理解の促進

・学校行事は、多くの保護者や地域の方の参加を得られるように工夫することで、学校で生き生きと学んだり生活したりする児童・生徒の様子を見てもらうよい機会となります。

・学校行事を充実させることは、児童・生徒の学校生活に彩りを与えて豊かなものにするとともに、家庭や地域の信頼を得ることにつながります。

・こうした取組を通じて、保護者や地域の方が教員の指導や学校の取組を目にする中で、教育方針や学習環境への理解や安心感を得ることができます。

②学校への事務的な問合せや児童・生徒に関する日常的な相談に対する丁寧で円滑なやり取り

・保護者とのコミュニケーションの中で、些細な行き違いや情報の不足が不安や不信感の原因となります。子供からは必要な情報が伝わりにくいこともあります。

・このため、日頃から、円滑なコミュニケーションを図り、保護者からの相談ごとには丁寧に対応するとともに、積極的な情報の提供に努めることが重要です。

・また、早めに情報を共有するとともに、状況の説明だけでなく対応策も合わせて伝え、相互理解を深めることが大切です。

・さらに、地域を含めた幅広い関係者とも必要な情報を共有し、開かれた学校を実現していくことが求められます。

③学校運営連絡協議会・P T Aなどを通じた協力や意見交換の実施

- ・学校は、保護者や地域の参加のもと、学校運営に対する意見交換を行う場である学校運営連絡協議会や、P T A等を通じて、相互理解を促進するなど、良好な関係を構築することが重要です。
- ・昨今、保護者の年齢層の広がりやライフスタイルの多様化等により、P T A活動は縮小しており、保護者が学校に関わる機会は少なくなっています。
- ・保護者との意見交換や保護者同士のつながりの場を設けるなどの機会を積極的につくっていくことが、良好な関係を構築していく上で重要です。

○ 様々な相談への対応

- 子供に関する心配ごと等は、気軽に早めに相談してほしい旨、日頃から保護者に伝えておきます。
- 保護者からの相談等の際には、傾聴、受容、共感を基本に、丁寧に対応します。
- できるかぎり保護者の立場に立って、その考え方を理解することが大切です。
- 児童・生徒の最善の利益を考える観点から、本質的で実践的な解決の方法を、共に考え、示していく姿勢が大切です。

〈日々の様々な相談事項〉

- ・学習や成績に関すること：学習の進め方や成績の評定、家庭学習の指導に関する相談
- ・進路・進学相談：進級や進学、就職などの進路選択に関する相談
- ・学校生活への要望：学校行事や部活動など、学校生活に関する意見
- ・人間関係に関すること：友人関係や家族関係等に関する相談
- ・不登校・欠席対応：不登校に関する支援や相談など
- ・特別支援に関する相談：特別支援教室への入室等に関する相談

○ 教員の相談対応力の向上

〔ポイント〕

- 学校を取り巻く状況が変化する中教職員が適切に保護者・地域対応ができるよう、教職員一人ひとりの連携・折衝力を高めることが重要です。
- 研修を通じて、保護者等との相談対応力等の向上を図っていきます。
→丁寧な接遇など保護者への実践的な対応のレベルアップの研修

4 学校が直面する問題や課題への対応

○ 家庭を取り巻く環境の変化

- 共働き世帯の増加や核家族化など、保護者の価値観や生活スタイルが多様化しニーズも様々です。
- このような社会状況や保護者の置かれている状況を理解した上で、保護者と円滑なコミュニケーションを図り、信頼関係を構築していくことが重要です。

○ 学校が直面する問題や課題

- 学校は、児童・生徒に関する様々な課題に直面し、保護者と適宜情報共有を図りながら対応しています。重大な事案の発生時のみならず、日常の些細な行き違いが、保護者の不安や不信につながります。
- 日々のコミュニケーションや情報発信を丁寧に行うとともに、学校の役割を共有し理解を得ることが重要です。

〔安全・人権に関わる重大な事案〕

- ・いじめ、児童虐待、学校事故等は、児童・生徒の生命や権利に直結する深刻な問題です。
- ・事案の内容や学校の対応の仕方によっては、不信感を生じさせてしまう場合があり、迅速かつ慎重な対応が求められます。

〔学習や成長をめぐる様々な要望〕

- ・学習方針や授業内容、成績や内申点等は、児童・生徒の進路や将来に深く関わる大切な内容です。
- ・説明の仕方や保護者の受け止め方によっては、過度な要求等につながる場合があり、丁寧で公平な対応が求められます。

〔生徒指導や学校運営に対する多様な意見〕

- ・生徒指導の対応や校則等のルールは、健全な学校運営のために重要なことですが、保護者によって考え方が異なる場合があります。
- ・あらかじめ学校としての考え方を整理し、説明しておくことが必要になります。

〔教育活動の範囲を超える要望〕

- ・家庭における教育課題や学校外での出来事など、学校の役割を超えるような要望や対応が寄せられることがあります。
- ・学校の役割と限界について、丁寧に説明し、理解を得ることが必要となります。

○ 学校及び教員の業務の見直し

学校が直面する課題の解決に当たっては、教員が「教員でなければできない業務」に専念できるよう、業務運営の在り方を改善していくことが必要です。文部科学省の中央教育審議会は、「学校と教師の業務の3分類」を示し、学校又は教員が担っている業務の分担の見直しや適正化を求めています。教育の質の向上に向けて進めている、こうした学校の働き方改革について、保護者や地域の方の理解を得ることが大切です。

学校以外が担うべき業務	教師以外が積極的に参画すべき業務	教師の業務だが負担軽減を促進すべき業務
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	6 調査・統計等への回答 7 学校の広報資料・ウェブサイト作成・管理 8 ICT機器・ネットワーク設備の日常的な保守・管理 9 学校プールや体育館等の施設・設備の管理 10 校舎の開錠・施錠 11 児童生徒の休み時間における安全への配慮 12 校内清掃 13 部活動	14 給食の時間における対応 15 授業準備 16 学習評価や成績処理 17 学校行事の準備・運営 18 進路指導の準備 19 支援が必要な児童生徒・家庭への対応

保護者等からの過剰な苦情等への対応については、学校以外が担うべき業務に分類されていますが、様々な課題や保護者からのニーズに対応する学校現場においては、必ずしも上記のとおり業務を分類できないケースもあり、状況に応じた柔軟な対応が求められています。

本ガイドラインでは、こうした点を踏まえ、対応が困難な事案への学校における教職員の具体的な行動として、段階的な対応手順を例示するとともに、より困難な事案においては学校以外の第三者の助力を得ていくこととしています。

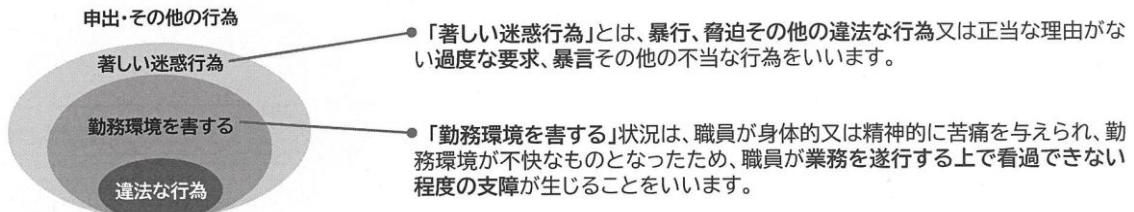
5 社会通念を超える要望等への対応～現況等～

○ 社会通念を超える要望等

〈現在は…〉

- 社会通念を超える要望等に対し、これまでは個々の管理職や教職員による独自の対応が中心
- 「著しい迷惑行為で、勤務環境を害する」状況になった場合等への対応の明確なルールがない状況

〔著しい迷惑行為で勤務環境を害するもの〕



〔行為類型の例〕

- ・身体的な攻撃・精神的な攻撃・威圧的な言動・土下座の要求・執拗な(継続的な)言動
- ・拘束する行動・差別的な言動・性的な言動・個人への攻撃や嫌がらせなど

○ 学校で起こり得る社会通念を超える要望等

【社会通念上相当な範囲を超える対応の強要】

＜家庭から＞

- ・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
- ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- ・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ・何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- ・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求
- ・学校内の様子を許可なく撮影など

＜地域から＞

- ・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
- ・児童・生徒の登下校時の行動や公園での遊び方など、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求など

【合理性を欠く不当・過剰な要求】

＜家庭から＞

- ・土下座をするよう要求
- ・過度な謝罪の要求
- ・評定の変更や内申点に関する不当な要求
- ・担任の変更、異動、辞任を求める要求
- ・公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求
- ・教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求など

＜地域から＞

- ・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用
- ・児童・生徒や教職員の個人情報をお教えるように要求など

6 社会通念を超える要望等への対応～教職員がとる具体的な行動～

[ポイント]

- 保護者等とのコミュニケーションの中で、5で記載した「社会通念上相当な範囲を超える対応の強要」や「合理性を欠く不当・過剰な要求」等の主張が繰り返される場合には、学校の業務に影響が生じる懸念があります。

○ 社会通念を超える要望等に対する「対応時の原則」

事前に面会日時を設定

- ・ 長時間の面談は、児童・生徒対応など学校の業務に影響が生じる懸念があります。面談は、授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員や保護者等の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
- ・ 原則として、平日の放課後、30分までを目安（状況に応じ60分まで）に対応しましょう。ただし、1回目の面会時間は、60分を超えることも想定しましょう。

複数人対応の徹底

- ・ 学級担任と学年主任等で役割分担を行うなど、2人以上の教職員で対応しましょう。
- ・ 電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と対応したり、交代するなど、複数人が関与するようにしましょう。

記録の徹底

- ・ やり取りの内容について、客観的に事実関係を記録することが大切です。また、記録の内容を管理職等と共有することが必要です。
- ・ お互いの発言を正確に記録するため、録音対応として、電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用しましょう。

録音する場合は、事前にその旨を案内します（電話では、受電時の録音自動音声又は通話途中に口頭で案内）。

- ・ 録画は、当面、モデル的に導入する学校に限定して試行します。

○ 対応フロー

社会通念を超える要望等があった場合の標準的な対応の手順です。状況により、話合いの当初から管理職が中心となつての対応や早い段階から専門家が関わることが望ましい場合もあります。現場の実態に応じ、柔軟な対応をお願いします。

要望の申し出

- ▼ 最初の来校や電話の際は、日程調整のみに留めることを原則
- ☞ 授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要
- ☞ 相談には、基本的に誠実に対応し、具体的内容により時間等を判断

面談の対応

- ▼ 1～2回目は、2人以上の教職員で対応
- ☞ 面談の内容を複数で聞き、冷静なやり取り等を実施
- ▼ 3回目から、教頭等管理職が中心となつて対応（併せて弁護士に相談を開始）
- ☞ 回数が増える場合は、責任のある立場として、管理職（校長）の同席も必要

▼ 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単独で対応）

☞学校の管理職や教職員に加え、専門家の知見も活用

☞弁護士による法律面からの対応に重点化

※「弁護士の同席」や「弁護士が単独で対応」については、その都度、弁護士の意思を確認するとともに、それに係る経費の補正予算化が必要となる。

第三者による助言対応

▼ 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

☞第三者的な場：「学校と保護者等との関係推進委員会（仮）」

- ・心理士、弁護士、医師等の専門家で構成・学校と保護者等の双方から意見を聴いて、助言等を実施

対応の終了

▼ 業務に支障が生じると判断した場合は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了

- 保護者等が行為をやめず、業務に支障が生じると判断した場合、学校の管理運営規則に基づき、行為者に退去を要求しましょう。
- 退去要求を行っても従わない場合は、管理職等が判断の上警察に通報しましょう。
- 暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報しましょう。

○ 面談の対応面談 1～2 回目

社会通念に照らし妥当ではない要望や言動等が出始め、通常の対応では今後のやり取りが懸念される場合

〔ポイント〕

- 保護者等からの相談等には、丁寧かつ誠実に対応することを基本とします。
- 教職員は、随時管理職に状況を報告し、相談しながら、組織として対応することを基本とします。

面談

1～2 回目

2人以上の教職員で対応

組織で対応することを明確にするため、複数人で対応しましょう。

相手の主張の傾聴

相手が置かれた状況・背景を丁寧に把握することが大切です。

要望内容の特定

何を求めているのか正確に確認し、要望内容を特定することが重要です。
また、議論が拡散しないよう、要望内容を特定した上で、議論を限定しましょう。

適宜、話の内容を整理、確認し、言語化していきましょう。

事実関係の確認

5W1Hにより事実関係を正確に確認しましょう。「事実」と「推測」を分けて確認しましょう。

その上で、児童・生徒や保護者等の置かれた状況等を把握しましょう。

話し合った到達点や、引き続き話し合う事項等の確認

話合いの結論がまとまらなかった時には、その時点での話合いの到達点を整理しましょう。

その上で、引き続き話し合う事項をお互いに確認し、次回の話合いの場の設定をしましょう。

- ・ 時間を限ることや同席者がいることについて、丁寧に説明しましょう。
- ・ 要望内容を踏まえ、対応の可否やどう対応するか等について、十分な検討が必要な場合には、即答せず上司と相談の上で回答しましょう。
- ・ 来訪者から録音や録画の申し出があった場合、原則として、録音は認めますが、録画はお断りしましょう。

○ 面談の対応面談3回目

社会通念に照らし妥当ではない要望や言動等が多くみられ、対応が困難になってきた等の場合

〔ポイント〕

- 管理職が中心となって対応するなど、職場全体としての責任ある対応を行います。

面談 3回目

管理職等で対応

対応が困難な状況になってきた事例等の場合には、教頭など主に管理職等が対応しましょう。

必要に応じ、教員だけでなく、事務職員やスクールカウンセラー等とも相談・連携しながら対応しましょう。

報告・相談

管理職は事前に大河原町教育委員会に報告・相談して対応しましょう。

学校として対応できること・対応困難なこと等の区分け

学校として対応が困難なことについては、論理的に丁寧に説明しましょう。

今後の対応等について伝達

・対応可能な場合

今後の対応策を提案・伝達しましょう。必要に応じ、謝罪等を行いましょ

・社会通念を超える言動等(*)であると判断する場合

要求に応じられないことを、明確に伝達しましょう。

→状況が改善されない場合には、4回目以降の対応へ

* 社会通念を超える言動等であると判断する基準

要求の態様、内容、時間・回数・頻度に着目して判断します。

対応状況等を踏まえ、以下の①②③を総合的に考慮した結果、教育環境・教職員の勤務環境が害されると言える場合に該当します。

①要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当

②事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠く

③時間・回数・頻度が社会通念上不相当

※対応の基準文書を当該保護者に発出する前に、それまでの経緯と相応の根拠を併せて「警告文」を示す。

例：「あなたへの対応で、面談は通算で〇〇回に及び、計◇◇時間を費やしました。また電話対応では計△△回で、通話の総合計は□□時間に達し、学校の業務に著しい支障が生じていることが、この文書をお渡しすることになった経緯です」

○ 面談の対応面談４～５回目以降

社会通念に照らし妥当ではない要望や言動等が多くみられ、より慎重で専門的な対応等が必要な場合

〔ポイント〕

- 適切な対応を図るため、心理士や弁護士等外部の専門家の知見も活用し、支援を受けながら対応します。

面談
４～５回
以降

専門家も同席して対応（４回目）

学校の管理職や教職員とともに、心理士や弁護士(*)等の同席を求めて対応しましょう。

弁護士が学校に代わって代理人として対応（５回目）

法的観点からの対応への重点化や教職員の負担軽減のため、状況や内容に応じて、弁護士が代理人として単独で対応します。

※「弁護士の同席」や「弁護士が単独で対応」については、その都度顧問弁護士の意思を確認するとともに、それに係る経費の補正予算化が必要となることから、時間を要します。

第三者的機関への相談を打診（５回目以降）※今後の検討事項

解決に向けて、第三者的機関へ相談することについて、時機をみて、弁護士等から打診します。※第三者機関の設置については、今後の検討課題とする。

弁護士等専門家に同席や代理を依頼する場合でも、学校が行う業務はあるため、弁護士等と役割分担を明確にしておくことが必要です。

第三者機関（例）

心理士、弁護士、医師等の専門家が、学校及び保護者等の双方から意見を聴取し、第三者的機関として、助言や解決策の調整・提示を実施する。

○ 面談の対応の終了

社会通念を超える言動等により、業務に影響を及ぼすおそれのある場合

- 真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、社会通念を超える言動等が続き、教育環境・勤務環境が害され、業務に支障が生じると判断した場合(*)は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了します。

* 何回目の面談かに関わらず、判断します。

対応の 終了

対応終了を検討

組織的な判断とするため、管理職等を中心に複数の教職員で、対応の終了を検討しましょう。

必要に応じ、管理職等は、大河原町教育委員会に相談しましょう。

当該行為をやめるよう要請

行為をやめるよう、相手に伝えましょう（複数回繰り返します）。

対応の終了を説明

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しましょう（複数回繰り返します）。

必要に応じて、文書での対応も検討しましょう。

対応を終了

対応を終了し、その旨を伝えましょう。

関係部署との情報共有

対応を終了した後、当該保護者等が関係部署に連絡することも想定されるため、大河原町教育委員会と情報の共有を図りましょう。

- ・ 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。
- ・ 対応を終了する場合は、別の機会・手段を設けることなども含め、個別の事案に応じて、適切に対応することが必要です。

対応終了までの
目安時間

侮辱的・差別的・性的な言動や明らかに違法な行為行為後、
ただちに長時間の拘束事態が膠着してから30分程度暴言・威圧
的な言動行為から15分程度

7 社会通念を超える要望等への対応～事後対応～

○ 教職員のメンタルヘルスケア等

〔ポイント〕

- 管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員のメンタルヘルスケア等に取り組むことが大切です。
また、適宜、大河原町教育委員会に助言を求めましょう。
- 児童・生徒も含めたフォローアップや、事案の検証・共有も大切です。

〔教職員のメンタルヘルスケア〕

心理的負担を減らすために

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

一人で抱え込ませない

メンタルヘルスケアのサポート体制を整えることが重要です。上司や同僚への早めの相談や、状況を話し合う機会をつくるなど、職場全体で支え合うことが大切です。

相談室等への案内

校長等管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員にメンタル不調の兆候がある場合、町教育委員会を案内、又は、専門の医療機関への受診を促してください。

いわれのない誹謗中傷の削除

SNS へのいわれのない誹謗中傷に対しては、組織として毅然とした対応を行っていくことが重要です。町教育委員会に連絡の上、顧問弁護士と相談し、そうした書き込み等に対しては運営者に対して削除要請を行ってください。

○ フォローアップ

必要に応じたフォローアップ

当該事案に関する対応を終了しても、児童・生徒を中心に、学校と保護者等との関係性は続きます。児童・生徒の様子の確認や、弁護士等から保護者等への状況の確認など、必要に応じてフォローアップを行うことも大切です。

事案の検証と共有

各学校で対応した事案について、その要因や課題等を検証し、今後の対応に生かしていくことが重要です。また、大河原町の校長会等において、定期的に情報を共有することも大切です。

8 その他

○ 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

- ・ 学校と家庭・地域とのより良い関係づくりには、本ガイドラインで示したとおり、保護者や地域の方の理解と協力を得ながら取組を進めることが重要です。
- ・ その際、教職員自身が社会通念に則った行動を心がけ、児童・生徒にとって模範となる振る舞いをするとは言うまでもありません。
- ・ 例えば、教職員が業務の受託事業者等の就業者に対して、過剰な要求や威圧的な言動などを取ることは、こうした行為に該当するものであり、行ってはいけません。
- ・ 教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律するよう心掛けてください。

○ 取組の改善に向けて

- ・ 本ガイドラインが、各学校における家庭や地域とのより良好な関係づくりに向けてより良い指針となるよう、学校における取組状況等を適宜確認し、必要な見直しを図っていきます。

(参考)

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」

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

発行：令和８年２月 一部改定：令和８年４月
大河原町教育委員会