

本ガイドラインの位置付け

- 近年、家庭環境や価値観が多様化する中で、学校と保護者・地域がより連携し、子供たちの成長を支えていくことが、これまで以上に重要
- 一方、「過去5年間に通常の社会通念から疑問とを感じる行動や行為を受けたことがある教職員」は22%(令和7年4月 東京都教育庁調査)
- 学校と家庭・地域とのより良好な関係構築を目指し、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を踏まえ、本ガイドラインを策定
- 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るとともに、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提示

3つの基本方針

- ① 学校と家庭・地域は、児童・生徒の成長を第一に考え、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。



学校と家庭・地域が日頃から相互理解を深め、信頼関係の下で連携しながら、
子供たちの健やかな成長を共に支えていくことが大切

教職員が日頃から心掛けておくべきこと

- 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
- 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る
- 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
- ④ 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
- 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
- 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
- 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、自らの行動を律するよう心掛ける

保護者や地域との日頃からの関係づくり

- 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
- 学校運営連絡協議会・PTAなどを通じた協力や意見交換の実施



社会通念を超える要望等に対する対応フロー

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 ※現場の実態に応じ、柔軟に対応(なお、以下の回数は目安)

対応時の原則

- 事前に面会日時を設定 ▶ 原則として、平日の放課後、30分までを目安(状況に応じ60分程度まで)に対応
- 複数人対応の徹底 ▶ 2人以上の教職員で対応
- 記録の徹底 ▶ 客観的に事実関係を記録し、管理職等と共有

要望の申し出

- ▼ 社会通念を超える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
 - ✓ 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、副校長等管理職が中心となって対応(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学校に代わって代理人として対応)
 - ✓ 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

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コミッティ」
 - ・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

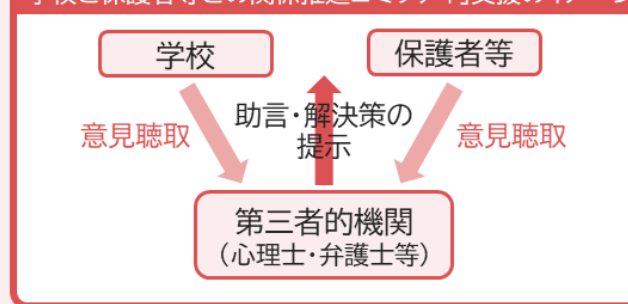
対応の終了

- ▼ 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

※業務に支障が生じると判断した場合、行為者に退去を要求

※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

「学校と保護者等との関係推進コミッティ」支援のイメージ



フォローアップ等

- ▶ 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を実施
- ▶ 当該事案の対応を終了しても、学校と保護者等との関係性は継続することを踏まえ、フォローアップも大切
- ▶ 各学校で対応した事案の検証や共有により、今後の対応に生かしていく

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり事業に係る令和8年度の主な予算事項

区分	主な事業	事業内容
普及・展開	新 保護者等との良好な関係づくり推進事業	・ポスターや動画等により保護者や社会へ普及啓発 ・区市町村教育委員会によるガイドライン作成を支援するため、アドバイザーを派遣
対応力の向上	新 外部との連携・折衝力アップ研修	全ての教員が適切な保護者対応ができるよう、ロールプレイや実践的な対応スキルに係る研修を都内全公立学校で実施
	拡 電話の録音対応	都立学校のモデル校において、電話によるやり取りを記録
	新 コールセンターによる電話対応	一部の都立学校において、保護者等から学校に対する電話連絡の一義的な対応を、外部事業者(コールセンター)が実施
相談・支援体制の強化	新 学校と保護者等との問題解決に向けた人材派遣	困難事案の早い段階から、心理士等の専門家が学校を訪問し、保護者等への対応における助言を実施
	拡 TEPRO学校法律相談デスク	・学校で生じる日常的な懸案事項について初期段階から弁護士が助言 ・都立学校に加え、希望する区市町村へ対象を拡大
	新 都立学校スクールロイヤー	弁護士が、保護者等との面談へ同席し法的根拠に基づいた伴走型支援を実施するとともに、学校の代理人としても対応
	新 学校と保護者等との関係推進コミッティ	心理士、弁護士等の専門家が、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を提示