

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
東京都教育委員会

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.5
 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.7
 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.12
 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.15
 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.17
 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 ▶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.23
 教職員のメンタルヘルスケア等
- 8 組織的な対応体制 ————— p.24
 主な相談先
- 9 その他 ————— p.25
 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
- 10 参考資料 ————— p.26
 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

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・生徒を中心に据えた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、関係者が信頼関係を築き、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

東京都教育委員会では、令和7年5月から12月にかけて「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議」(全5回)を開催し、有識者や学校関係者及び保護者から幅広い意見をいただきました。

この会議を通じて、学校では、教職員と保護者は「パートナーである」という認識のもと、良好な関係を築き、多くの事案が対話によって解決されている一方で、一部の保護者等による社会通念を超える言動等がみられることもあり、こうした解決困難な事案の対応に教職員が苦慮し、現場の判断で対応していることが明らかになりました。

令和7年4月に、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行され、教育も一つの産業として条例の対象となっており、教育委員会及び学校には適切な対応が求められます。本条例の基本理念では、顧客等と就業者が対等の立場において相互に尊重することが掲げられており、学校に置き換えれば、保護者や地域の方と教職員が良好な関係を構築し、相互に尊重し合うことが不可欠です。一方で、社会通念を超える要望等を受けた場合の対応方針を定め、健全な教育環境を守っていくことも重要です。

このようなケースに対応するため、学校として組織的に対応するためのルールを定め、保護者や地域の方と共有しておくことが重要であるとの有識者の意見を踏まえ、本ガイドラインを取りまとめています。

本ガイドラインにおいては、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学校で働くすべての教職員と、学校を支援する教育委員会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。

なお、本ガイドラインは都立学校向けに策定したのですが、区市町村教育委員会とも共有し、各自治体で実効性のある取組が進むよう、東京都教育委員会として後押ししていきます。

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。

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。

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。

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

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

Point

- 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**

- 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、学校運営連絡協議会(*)やPTA等を活用して、理解を得ておきましょう。
- なお、保護者等への周知に当たって活用できる別添チラシを作成していますので、適宜ご活用ください。



*学校運営連絡協議会: 都立学校において、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

3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

保護者や地域との良好な関係を構築するために

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ことで、教育方針や学習環境への理解や安心感を得ることが出来ます。

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。

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

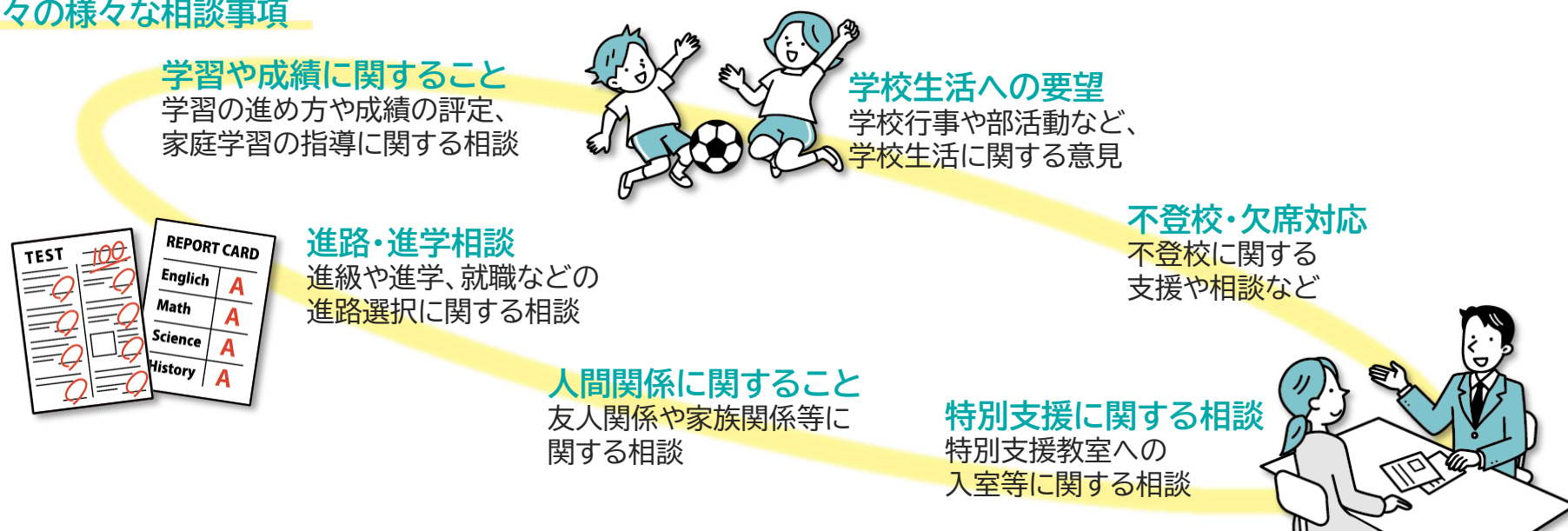
- 学校は、保護者や地域の参加の下、学校運営に対する意見交換を行う場である学校運営連絡協議会や、PTA等を通じて、相互理解を促進するなど、良好な関係を構築することが重要です。
- 昨今、保護者の年齢層の広がりやライフスタイルの多様化等により、PTA活動は縮小しており、保護者が学校に関わる機会は少なくなっています。
- 保護者との意見交換や保護者同士のつながりの場を設けるなどの機会を積極的につくっていくことが、良好な関係を構築していく上で重要です。

3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

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



学校での取組に加え、東京都教育相談センターで学校からの相談を受け付けるなど、東京都教育委員会においても学校現場をサポートしています。
また、学校で生じる日常的な懸案事項について、発生初期の段階から気軽に弁護士に相談できる「TEPRO学校法律相談デスク」も活用いただけます。

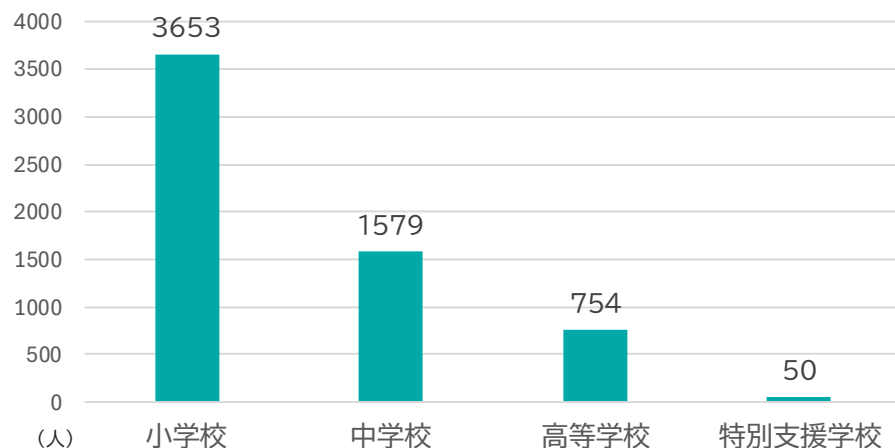
3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

多文化共生社会における保護者や地域との関係づくり

- 都内の外国人人口は10年間で約25万人増え、人口に占める外国人人口の割合は5%弱に上昇(*)しました。
- こうした中、外国人を含む全ての人々が互いの文化を尊重するとともに、日本のルールや習慣への理解を促進し、共に支え合う意識を醸成していくことが求められています。
- 学校においても、こうした理念を大切にしながら、外国につながるの保護者や地域の方との関係づくりを進めることが重要です。

*出典:「2050東京戦略」(令和7年3月 東京都)

東京都公立学校における日本語指導が必要な
外国籍の児童・生徒の在籍状況(令和6年度)



「日本語指導が必要な児童生徒の受入状況等に関する調査(令和6年度)」に基づき作成
(義務教育学校は中学校に含む。)

日本語指導が必要な外国籍の児童・生徒の在籍数は年々増加しており、日本語を母国語としない保護者とのやり取りも増えています。

異なる言語や文化的背景をもつ保護者との関わりにおいては、相互の円滑な意思疎通や日本の学校文化の理解促進等に向けた支援が求められます。



言語や文化の違いにより円滑な意思疎通が難しい場面においては、日本の学校文化等を説明する多言語リーフレット等の配布や通訳を利用するほか、TAIMS端末に搭載されている翻訳機能を活用していきましょう。

3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

教員の相談対応力の向上

Point

- 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。**
- とりわけ、相談開始時の初動対応は、保護者等との良好なコミュニケーションにつながる鍵となります。
- **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**

教員としての資質の向上に関する指標：外部との連携・折衝力

教育公務員特例法に基づき、職層や成長段階に応じて身に付けるべき力を示しています。

なお、下位の職層や成長段階で示されている力は、上位の職層では既に身に付いているものとして構成しています。

教諭 (基礎形成期)

課題に応じて、他の教員・保護者・地域・関係機関と**円滑なコミュニケーション**を図り、**連携協働を通じて解決に向けて取り組むことができる**

主任教諭 (充実期)

自身や学校の強み・弱みを理解し、他の教員・保護者・地域・関係機関との**連携協働を通じて、教育活動をより充実させることができる**

主幹教諭

保護者・地域・関係機関からの**要望等に対して、円滑かつ迅速な対応**を図ることができる

東京都公立学校の校長・副校長及び教員としての資質の向上に関する指標より、一部抜粋(令和5年2月改定版 東京都教育委員会)

- 東京都教育委員会では、これまでの、管理職等を対象とした保護者対応に関する研修等に加え、**全ての教員を対象に、外部との連携・折衝力アップ研修を実施します。**
- 民間企業の対応事例の紹介や、ロールプレイ等の内容を検討しています。**積極的な受講をお願いします。**

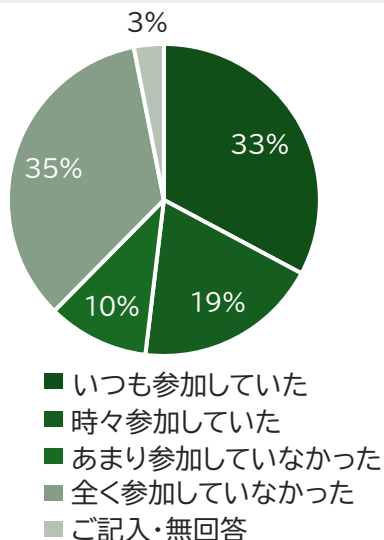
4 学校が直面する問題や課題への対応

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。

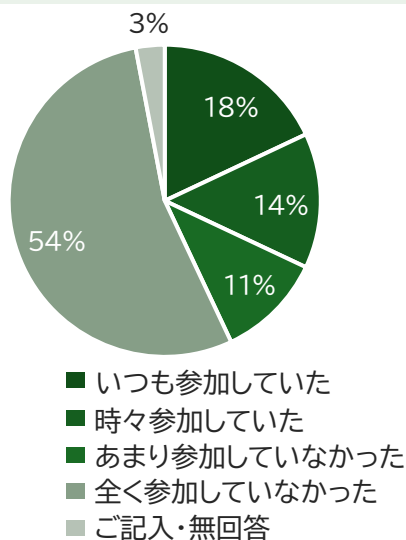
以下は、高校入学の前段階における中学校での保護者の学校行事への参加状況等です。
こうした現状も踏まえて、高校段階における学校と家庭や地域とのつながりを構築していくことが大切です。

◆ 授業参観への参加状況



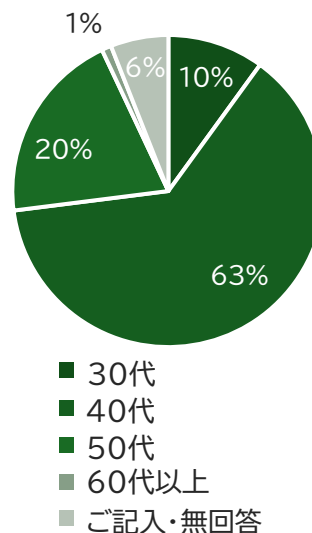
授業参観に参加できないなど、普段の学校での子供の様子を見られない家庭も少なくありません。きめ細かい情報提供が大切です。

◆ PTA活動への参加状況



半数以上の家庭がPTA活動に参加していない状況です。学校との関わり方が多様化していることを踏まえた対応が必要です。

◆ 保護者の年齢層



様々な世代の保護者がいます。それに伴い職場における立場も様々です。保護者のライフスタイルに応じた柔軟な対応が必要です。

「令和3年度全国学力・学習状況調査保護者に対する調査結果(速報)」の中学校回答に基づき一部修正し作成

4 学校が直面する問題や課題への対応

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ます、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ます、丁寧に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。

4 学校が直面する問題や課題への対応

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「**教員でなければならない業務**」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

- 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**

教師以外が積極的に参画すべき業務

- 6 調査・統計等への回答
- 7 学校の広報資料・ウェブサイトの作成・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

教師の業務だが負担軽減を促進すべき業務

- 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

出典：教師を取り巻く環境整備特別部会（第3回）配付資料
（令和7年10月 文部科学省中央教育審議会）

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…

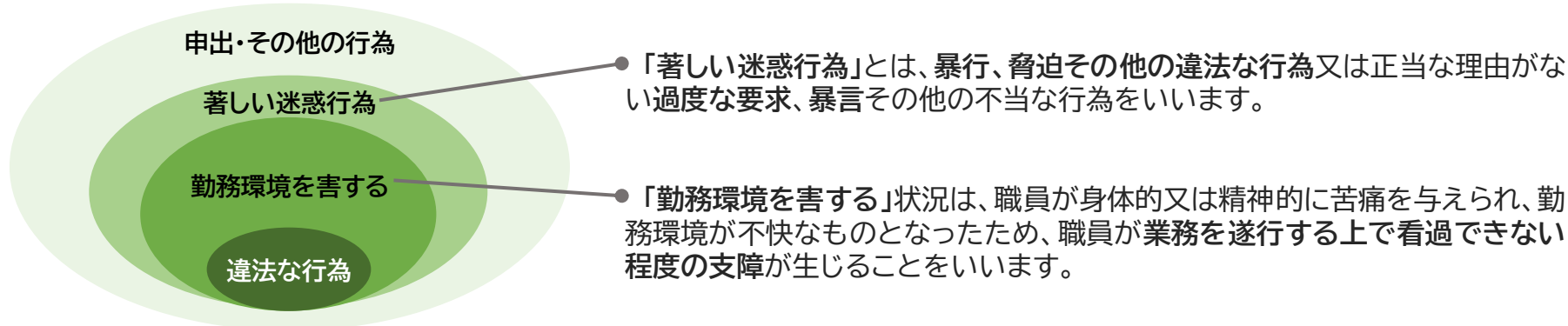
- 社会通念を超える要望等に対し、これまでは個々の管理職や教職員による独自の対応が中心
- 「著しい迷惑行為で、勤務環境を害する」状況になった場合等への対応の明確なルールがない状況

「著しい迷惑行為で勤務環境を害する」状況になった場合の対応の手順を、本ガイドライン17ページ以降で示していきます。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の基本理念を踏まえた迷惑行為等の状況

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例では、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をカスタマー・ハラスメントと定義しています。

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

出典: カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(令和6年12月 東京都産業労働局)

5 社会通念を超える要望等への対応 ～現況等～

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・生徒の公園での遊び方など、学校管理外のことに對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、辞任を執拗に求める要求
- ✓ 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

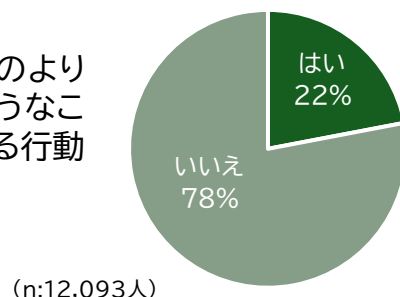
<地域から>

- ✓ 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知らせするように要求

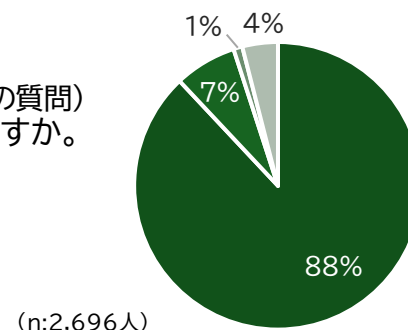
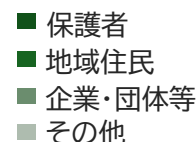
など

教職員へのアンケート調査結果(令和7年4月)

あなたは過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなこと(通常社会通念から疑問と感ずる行動や行為)を受けたことがありますか。



(左記の質問で「はい」と回答した人への質問)
それを行ってきた人はどんな人ですか。



学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けた取組に係るアンケート調査(令和7年4月 東京都教育庁)

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～

対応時の原則

Point

- 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。
- こうした状況においては、18ページ以降に示すフローを参考に、組織的に対応していくことが必要です。
※必要に応じて、どのようなフローを進めていくかを考える段階から弁護士等の専門家に相談することも有効

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分程度まで)に対応しましょう。

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。

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～

対応フロー

※以下に明記されている回数は目安です。

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って対応したり、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

- ▼ 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

- 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、行為者に退去を要求しましょう。
- 保護者等が速やかに退去しない事態が生じた場合には、警備会社に連絡し、警備の要請を行いましょう。
- 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。

状況の推移に応じて、
関わり方や関係者が変化

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～

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、通常に対応では今後のやり取りが懸念される場合

Point

- 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。

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～

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

Point

- 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、副校長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、事前に学校経営支援センター等に報告・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う。

✓ 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

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～

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

Point

- 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回目 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、弁護士が学校に代わって代理人として対応することも検討・調整します。

第三者的機関への相談を打診(5回目以降)

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。

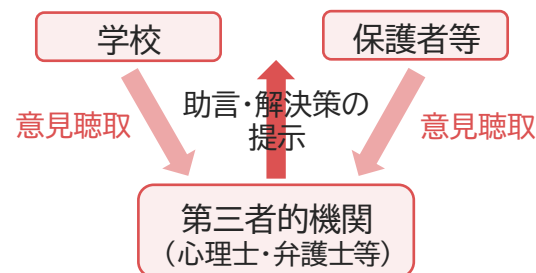
弁護士等専門家に同席や代理を依頼する場合でも、学校が行う業務はあるため、弁護士等と役割分担を明確にしておくことが必要です。

** 第三者的機関 | 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、助言や解決策の提示を実施します。

第三者的機関の活用のほかにも、弁護士が学校の代理人として対応する「都立学校スクールロイヤー」などの支援があります。詳細は24ページをご覧ください。

支援のイメージ



*4・5回目等に同席又は代理対応する弁護士と、第三者的機関における弁護士は、異なる者を想定しています。

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～

面談の対応 ▶ 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

Point

- 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、弁護士や教育相談センター、学校経営支援センター等に相談しましょう。

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、学校経営支援センター等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、直ちに

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

Point

- 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、本庁や学校経営支援センター等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。

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。

学校法律相談デスク等に相談の上、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。

(参考) 違法・有害情報センター <https://ihaho.jp>
削除依頼の流れ等の対応方法を確認できます。

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、相談室を案内、又は、専門の医療機関への受診を促してください。

- ①東京都教育庁福祉厚生部「教員のメンタルヘルス対策」
<https://www.kyoiku.metro.tokyo.lg.jp/staff/welfare/consulting>
公立学校共済組合東京支部による取組も掲載してます。
- ②(一財)東京都人材支援事業団相談室(事業団会員対象)
 - ◆ 相談方法：電話、面談、オンライン
(電話予約:03-5292-0181)
 - ◆ 予約時間：月～金曜日 9:00～17:15、
土曜日 9:00～16:45、第2・4水曜日 9:00～20:00

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、都立学校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 組織的な対応体制

主な相談先

- 社会通念を超える要望等があった場合、学校の管理職等は、学校経営支援センターに報告・相談します。
また、必要に応じて教育相談センター等関係部署と連携して対応します。
- 学校現場をサポートするため、東京都教育委員会では組織的な支援体制を構築しています。

学校のための相談窓口

○社会通念を超える要望等を受けた際の、学校からの相談窓口
○解決困難な課題の対応に関する相談窓口

教育相談センター

東京都教育相談センター

学校への支援体制

日常的な困り事などの対応に関する報告・相談、支援を受けたい

学校経営支援センター

学校経営支援センター

学校で生じる日常的な懸案事項について、発生初期の段階から気軽に、学校の管理職から弁護士に相談したい

TEPRO学校法律相談デスク

公益財団法人
東京都教育支援機構(TEPRO)

心理士や指導主事等による学校訪問を受けて早い段階から助言を受けたい

学校と保護者等との問題
解決に向けた人材派遣

東京都教育相談センター

心理士、弁護士、医師等の専門家による第三者的機関として、助言や解決策の提示を実施してほしい

学校と保護者等との
関係推進コミッティ

○保護者等との面談に弁護士に同席してもらい、法的根拠に基づいた伴走型支援を実施してほしい
○弁護士に学校の代理人として対応を実施してほしい

都立学校スクールロイヤー

教育庁指導部

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掛け**、児童・生徒にとって模範となる振る舞いをすることは言うまでもありません。
- 令和7年4月に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」においては、「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない」と規定しており、こうした行為を行った場合には、地方公務員法の信用失墜行為に該当します。
- 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。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

東京は、多様な産業と高度な都市機能とが集積した世界有数の都市であり、日本の首都として、我が国の経済を牽引している。その基盤は、多岐にわたる仕事を通じて発揮される人の力である。東京が今後も持続的に発展していくためには、働く全ての人が持てる力を十分に発揮することにより、事業者が安定した事業活動を行い、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができる環境を創出していかなければならない。

そのためには、働く人の安全及び健康を害する様々なハラスメントを未然に防止する必要がある。とりわけ、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならない。また、東京で働く人に影響する様々な手段によるカスタマー・ハラスメントを、東京都の区域内にとどまらず、あらゆる場面で防止することが重要である。

もっとも、顧客等による苦情や意見、要望は、業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであることは言うまでもない。また、働く人は、商品又はサービスを提供する事業者であると同時にそれらの提供を受ける顧客等でもあり、誰もがカスタマー・ハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという視点も不可欠である。

東京都は、このような認識の下、顧客等と働く人とが対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

(目的)

第一条 この条例は、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都(以下「都」という。)、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策(以下「カスタマー・ハラスメント防止施策」という。)の基本的な事項を定めることにより、顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 事業者 都の区域内(以下「都内」という。)で事業(非営利目的の活動を含む。)を行う法人その他の団体(国の機関を含む。)又は事業を行う場合における個人をいう。

二 就業者 都内で業務に従事する者(事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者を含む。)をいう。

三 顧客等 顧客(就業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう。)又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。

四 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

五 カスタマー・ハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう。

(基本理念)

第三条 カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

2 カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

(カスタマー・ハラスメントの禁止)

第四条 何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

(適用上の注意)

第五条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

(都の責務)

第六条 都は、第三条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマー・ハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行うものとする。

(顧客等の責務)

第七条 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(就業者の責務)

第八条 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

2 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマー・ハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第九条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(区市町村との連携)

第十条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努めるものとする。

(カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針の作成)

第十一条 都は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(以下「指針」という。)を定めるものとする。

2 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項
- 二 顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項
- 三 都の施策に関する事項
- 四 事業者の取組に関する事項
- 五 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な事項

3 都は、指針を定め、又はこれを変更したときは、速やかに、これを公表するものとする。

(財政上の措置)

第十二条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

(施策の推進)

第十三条 都は、指針に基づき、次に掲げるカスタマー・ハラスメント防止施策を実施するものとする。

- 一 都の支援事業等に関する情報の提供
- 二 カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育
- 三 就業環境に関する相談及び助言
- 四 消費生活に関する相談及び助言
- 五 就業者の安全及び健康の確保に関する相談及び助言
- 六 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な施策

2 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。

(事業者による措置等)

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマー・ハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

2 就業者は、事業者が前項に規定するカスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成したときは、当該手引を遵守するよう努めなければならない。

附則

(施行期日)

1 この条例は、令和七年四月一日から施行する。

(検討)

2 都は、社会環境の変化及びこの条例の規定の施行の状況その他カスタマー・ハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

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月発行

編集・発行 東京都教育庁人事部勤労課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03(5320)6801
