

学校と家庭・地域との良好な関係づくりを進めるための ガイドライン

令和8年10月1日からの「カスタマーハラスメント」防止措置義務化に伴い、江田島市教育委員会は、家庭・地域と良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方を示すとともに、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」から教職員を守るための方針をガイドラインとして定めました。

本ガイドラインは、および児童生徒の健全な教育環境を築くとともに、教職員の心身の健康と安全を守り、学校現場で各教職員が毅然と、かつ組織的に対応するための具体的手順を示したものです。

江田島市教育委員会

令和8年10月

第1章 家庭・地域と良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方

学校と家庭・地域は、いずれも「児童生徒一人一人の健やかな成長を支える」という共通の目的に向かって協働する大切なパートナーです。学校に寄せられる保護者や地域住民からの様々な意見、要望、相談等の多くは、教育活動を見直し改善するための重要な契機となります。日頃からの双方向コミュニケーションと相互理解により、深い信頼関係を築いておくことが何より重要です。

1 良好な関係づくりを進めるための基本姿勢（3つの視点）

家庭・地域との良好な関係づくりや課題解決にあたっては、以下の3つの視点を組織の共通認識とします。

① こどもたちの安全・安心と成長が第一

常に「こどもにとって何が最善か」という視点を保護者・地域と共有し、こどもたちの安全・安心と健やかな成長につながる対応を最優先とします。

② 家庭・地域は協働するパートナー

保護者や地域の方々を「共にこどもを育てるパートナー」として尊重します。学校の指導方針や取組について日頃から積極的かつ丁寧に情報発信を行うとともに、保護者や地域の方々の意見や思いを誠実に聴く姿勢を持ちます。

③ 教職員が働きやすい職場環境づくり

教職員が一人で課題や悩みを抱え込むことのないよう、校内全体で迅速に情報を共有し、組織的に対応します。必要に応じて市教育委員会や外部専門機関と連携し、教職員が安心して意欲的に働くことができる環境を整えます。

2 主体別の責務と取組（教育委員会・学校・教職員）

家庭・地域との信頼関係を深めるため、市教育委員会、学校（管理職）、及び教職員個人がそれぞれ果たすべき役割は以下のとおりです。

主体（役割）	具体的に取り組むべき事項・行動指針
市教育委員会 （学校支援）	・ガイドラインや対応マニュアルの策定・周知及び教職員研修の実施 ・保護者・地域に向けた学校運営方針やハラスメント防止方針の情報発信 ・市の顧問弁護士や警察 OB 等の外部専門家との連携支援体制の構築
学校・管理職 （組織体制の確立）	・学校運営の基本方針や教育活動の現状・課題について丁寧な説明と理解醸成 ・学校運営協議会や保護者会、学校評価等を活用した双方向の意見交換機会の確保 ・苦情や相談が発生した際の一人で抱え込ませない組織対応体制の構築と教職員への適切な配慮
教職員個人 （信頼関係の構築）	・日頃の教育活動を通じた児童生徒一人一人との確かな信頼関係の構築 ・学級通信・連絡帳等を活用し、児童生徒の良い面や成長の様子を日常的に保護者へ伝える姿勢 ・保護者からの相談にあたっては、言葉だけでなく表情・声のトーン等に配慮し、「傾聴・受容・共感」を基本として対応

3 保護者等対応の原則「4つの柱」

あらゆる場面において、教職員が保護者等に対応する際の基本となる「4つの柱」です。対立を避け、誠実な解決へ導くための指針となります。

柱1 誠意をもって対応する

相手に不安、焦り、苛立ちなどの心理的感情が見られる場合は、まずその心理的事実を受け止め共感を示します。学校が把握している事実や指導方針の理由について、真摯かつ丁寧に説明します。

柱2 事実を基に対応する

「5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）」を明確に確認し、感情論や推測ではなく、客観的な事実に基づいて対応します。

柱3 法的な根拠を踏まえて対応する

教職員個人の経験や先例だけに頼るのではなく、学校教育法等の法令、公務員としての服務規律、就業規則、社会通念上のルールに基づいて公平に判断・対応します。

柱4 組織的に対応する

担当教職員が一人で抱え込まず、小さなことでも学年主任や管理職（校長・教頭）へ速やかに報告・共有し、学校組織全体として一体的に対応します。

4 基本対応の3ステップと「面談の三原則」

保護者等からの意見・要望・相談に対しては、以下の3ステップに従って組織的に対応を進めます。

STEP 1 初期対応（受付・聴取）【傾聴・受容・共感】

相手の話を遮らず最後までしっかりと聴きます。不安や心配の心理を受け止めながら訴えの要点を把握します。事実関係が不透明な段階での安易な即答や個人的な約束・回答は厳禁とし、「確認の上、○日までに改めてご連絡いたします」と期限を明確に示します。対話の正確な記録（5W1H）を残します。

STEP 2 報告・確認（校内共有）【速やかな共有】

聴取した記録に基づき、主任や管理職へ直ちに報告します。「この程度なら大丈夫」という自己判断による報告の遅れは問題を深刻化させる最大の要因となります。

STEP 3 その後の対応（組織的回答）【組織方針の策定と回答】

収集した情報から客観的事実を整理し、学校として対応できる範囲と方針を決定します。回答の際は、原則として複数教職員による面談の場を設定して説明します。

また、面談を実施する際はトラブルの長期化や対立の激化を防ぐため、以下の「面談の三原則」を徹底します。

面談の原則	具体的な実施要領・遵守事項
原則① 人の制限 (複数対応・対象者)	・対応は必ず2人以上の教職員（主対応者、記録・確認者）で行い、1対1の対応を避ける。 ・面談相手は親権者（法定代理人）を原則とし、事前連絡のない知人・関係者等の同行があった場合は、別室待機を求めるなどの適切な対応を行う。
原則② 場の制限 (公的空間の設定)	・校長室、応接室、会議室など、学校の管理権限が及ぶ開放された公的部屋で行う。 ・視線が正面からぶつからないよう座席配置（90度や少しずらした位置）を工夫し、緊張感や対立感を和らげる。部屋の出口を塞がれる配置は避ける。
原則③ 時の制限 (時間・時間帯の設定)	・対応時間は原則として平日の放課後・勤務時間内とし、面談開始時に「本日の対応時間は○分（原則30分、最大60分程度）です」と事前に伝える。 ・定時外（早朝・夜間・休日）の面談対応は行わない。

第2章 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

保護者や地域住民等からの意見・要望・相談に対しては、教育の「パートナー」として日頃から信頼関係を構築し、誠実に向き合うことが大前提です。しかし、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、教職員が一人で問題を抱え込まず、以下の基本ルールに従って組織的に対応します。

1 一人で抱え込まない体制の徹底

可能な限り一人で対応させない

面談対応は、原則として2人以上の教職員で行います。窓口や電話対応において、相手の口調が強圧的になったり、不合理な要求が始まったりした場合は、直ちに管理職（校長・教頭等）に報告し指示を仰ぎます。必要に応じて、管理職が速やかに対応を代わります。

2 面談・電話の事前ルール設定（「30分を目安」とする時間管理）

対応時間・場所の明確な指定

不合理な要求や過剰な苦情への面談・通話は、長時間の拘束を避けるため「原則30分まで」と事前に相手に伝えてから開始します。また、勤務時間外への対応（早朝・夜間）は原則行わず、対応場所は校内の応接室等の組織的に管理できる場所に限定します。

3 客観的な記録と証拠の確保

やり取りの録音

記録の正確性とハラスメント行為の抑止のため、相手に「発言内容を正確に記録し組織的に対応するため、このやり取りを録音（又は録画）させていただきます」と明確に断った上で、録音を行います。通話の場合は、録音機能付き電話やボイスレコーダーを適切にセットして対応します。

※注意：取得した音声データ等の個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」を厳格に遵守し、組織内のみで安全に管理・保管します。SNS等へのアップロードや外部への開示は厳禁です。

4 対応の切り替え・打ち切り基準

丁寧な説明の後の毅然とした打ち切り

学校側の合理的かつ十分な説明を行った後も、同様の不合理な要求や執拗な質問が繰り返される場合は、一定の時間の経過（30分経過時点など）をもって「本日の面談

（お電話）はこれで終了させていただきます」と毅然と告げ、速やかに退室を求めたり、電話を切ったりします。校内からの退去を求めても居座る場合は、「不退去」として警告し、さらなる対応（警察通報等）へ切り替えます。

第3章 段階的な組織的対応フロー

事案の発生から深刻化に備え、以下の通り段階的に対応体制を強化していきます。学校だけで問題を抱え込まず、教育委員会や専門家と早期に連携することが実効的な解決への鍵です。

対応段階	主たる対応者	具体的な対応方針・手順
1～2 回目 (初期対応)	該当教職員 ＋ 学年主任等 (複数人)	・大原則として必ず複数人（2 名以上）で面談、受電に対応する。 ・冷静に傾聴、受容、共感を基本としつつ、事実関係と要求内容を正確に把握する。 ・面談は原則 30 分以内、事前通告の上で録音を実施する。 ・面談終了後、直ちに管理職（校長・教頭）へ報告し、記録を作成する。
3 回目以降 (組織対応)	学校管理職 (校長・教頭) ＋ 教育委員会 担当者	・対応窓口を該当教職員から管理職（校長・教頭）に完全に切り替える。 ・学校設置者（市教育委員会）に速やかに情報共有し、初期段階での法的・実務的アドバイス（弁護士相談の検討開始）を受ける。 ・面談・電話時間を厳格に「30 分」に制限し、逸脱する場合は速やかに打ち切る。
特に 悪質な事案 (緊急 法的措置)	校長 市教育委員会 弁護士 警察 0B 警察署	・暴行、傷害、脅迫、土下座の強要など犯罪に該当し得る言動、又は不退去・執拗な居座りに対しては、学校管理職の判断で【警察へ即時通報】する。 ・市教育委員会を通じて市の顧問弁護士や危機管理課の警察 0B と直接連携し、警告文の送付や対応代理の依頼、学校への出入り禁止措置等の実効的な抑止措置を講じる。

第4章 不利益な取扱いの禁止とプライバシーの保護

ハラスメント対策を実効的なものにするためには、相談した教職員が孤立せず、安心して救済を求められる職場環境を維持することが必要不可欠です。本市教育委員会は、以下の事項を徹底します。

1 ハラスメント相談等を理由とする不利益な取扱いの禁止

不利益取扱いの排除

教職員が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して管理職や相談窓口相談したこと、又は事実関係の確認等の雇用管理上の措置に協力したことを理由として、解雇、免職、人事評価における不当に低い評価、その他一切の不利益な取扱いを受けることはありません。この方針は就業規則等においても厳格に保証されています。

2 相談者等のプライバシーの厳格な保護

プライバシー保護の徹底

相談窓口での聞き取りや、事案発生後の調査、対応経過の記録にあたっては、相談者および関係教職員のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ、病歴、家族構成などの機微な個人情報を含む）を完全に保護するための措置を講じます。あらかじめ定めたプライバシー保護マニュアルを遵守し、担当部署以外の者への情報漏洩を厳格に防ぎます。

第5章 ハラスメント初期対応 記録シート（実務用テンプレート）

社会通念上許容される範囲を超えた言動が発生した、あるいはその兆候が見られた場合は、後日の客観的証拠および教育委員会や弁護士・警察との連携に備え、本シートを参考にしながら、各学校において事細かに時系列で記録してください。

シート例

記録作成日・作成者	令和 年 月 日 作成者：
事案発生日時・場所	発生日時：令和 年 月 日（ ） 時 分 ～ 時 分 発生場所：□窓口（場所： ） □電話 □家庭訪問先 □その他（ ）
対象となった教職員	所属・氏名： （対応人数：□単独 □複数名（氏名： ））
行為者（相手方情報）	氏名： （□保護者 □地域住民 □その他： ） 児童生徒名・学年学級：
社会通念上許容される範囲を超えた言動の類型（該当するもの全てに☑）	☐ 身体的な攻撃（暴行、物投げ、つば吐き、わざとぶつかるなど） ☐ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、ひどい暴言、土下座強要、無断撮影等） ☐ 威圧的な言動（大声での怒鳴り、威嚇、反社会的言動など） ☐ 継続的・執拗な言動（何度も不合理な電話を繰り返す、不退去・居座りなど） ☐ そもそも要求に理由がない、または教育活動と全く無関係な要求 ☐ 学校の責務・運営範囲を著しく超える対応（クラス替え・担任交替・退職要求等） ☐ 相当性を欠く不当な損害賠償・金銭の要求 ☐ 拘束的な言動（長時間の面談・通話による教職員の拘束など）
具体的な言動の記述（時系列、暴言は一言一句できる限りそのまま記載）	【時間： 時 分】 （例：保護者より「ネットに実名で悪評を書き込んでやる」「自宅まで押しかける」との発言あり） 【時間： 時 分】 （例：30分を経過したため退室を求めたが、「納得するまで帰らない」と居座る）

教職員側の対応・説明内容	(例：時間設定に基づき、面談時間は 30 分までと事前に通知し、3 回にわたり丁寧に学校の方針を説明。その後時間経過に伴い面談終了と退室を求めた)
客観的証拠の有無	☐ 録音データあり (媒体・保管場所：) ☐ 録画データあり (媒体・保管場所：) ☐ 周囲の教職員の目撃・証言あり (証言者氏名：) ☐ メール・文書等の証拠 (件名・日付等：)
校内管理職・教育委員会等への報告・連携状況	☐ 学校管理職への報告 報告日時 令和 年 月 日 時 分 (報告先：) ☐ 市教育委員会への共有 連絡日時 令和 年 月 日 時 分 (担当者：) ☐ 外部専門家等への相談 ☐ 弁護士 (スクールロイヤー) ☐ 警察署 ☐ その他 ()
被害を受けた教職員への配慮・ケア状況	☐ 窓口担当者・対応者の変更 (変更後の担当者：) ☐ 管理職による面談・相談の実施 (実施日：令和 年 月 日) ☐ 産業医・メンタルヘルス相談の紹介・受診支援 ☐ その他：
今後の対応方針 再発防止策	(例：今後の連絡窓口をすべて書面・メール等の一報に限定し、面談・直接電話対応は原則禁止とする措置を市教育委員会・弁護士と連携して検討する。保護者へ方針通知を発送する。)