

# 学校と家庭のよりよい関係づくりに係る指針

令和8年9月  
桑名市教育委員会

## はじめに(作成の経緯)

令和7年4月1日、「桑名市カスタマーハラスメント防止条例」(以下、本条例。別添資料1)が施行されました。本条例は、誰もが安心して働くことができる環境を確保し、市民生活の向上を図ることを目的としています。

学校という職場においても、誰もが安心して働ける環境を整えることは重要であり、すべての教職員が適切な就業環境のもと、子どもと向き合える時間を確保することで、よりよい教育環境が実現できると考えています。

令和6年度に三重県教育委員会が実施したアンケートでは、以下の結果が示されました。

### ○アンケート対象者

公立学校職員及び三重県教育委員会事務局内職員約15,000人

### ○回答者数

3,703人から回答(回答率:約25%)

### ○対象期間とアンケート内容

令和5年度中に受けたカスタマーハラスメントの有無および内容等

### ○カスタマーハラスメントの定義

職員に対する暴行、脅迫など違法な行為又は保護者や地域住民等からの申出・要求のうち妥当性がない・不当な行為により、職員の勤務環境が害されるもの

### ○アンケート結果

- ・回答者のうち、9.7%にあたる358人が「申出・要求内容に妥当性がないもの」「申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの」を受けたことがあると回答しました。
- ・受けた内容は、暴言(67.3%)、時間拘束(59.8%)、過度な要求(50.6%)、威嚇・脅迫(41.9%)、リピート(37.7%)などがありました。
- ・組織的な対応策を希望する内容として、
  - ①保護者や地域住民等に対して啓発実施(63.7%)
  - ②電話通話録音機能の導入(51.4%)
  - ③基準など明確なルールの作成(45.0%)などの意見がありました。

出典：令和8年1月30日付け「子どもたちが安心して学べる教育環境づくりに向けた啓発ポスターについて」（啓発ポスターについては、別添資料2）

一定数の教職員が、保護者や地域住民から、なんらかの不当な行為・要求を受けていることが調査結果から明らかになっています。

文部科学省が示している「学校と教師の業務の3分類」は、学校が担っている（担ってきた）様々な業務を「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」に分類したものです。その中で、「学校以外が担うべき業務」の一つとして、「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」が挙げられています。

出典：「学校と教師の業務の3分類」文部科学省（別添資料3）

保護者や地域の方からの意見等に、学校として真摯に耳を傾け、誠実に対応することは、教育環境を改善する上で非常に重要です。ただし、明らかに社会通念に照らし不相当な言動・要求まで教職員が対応する必要はありません。

以上のような状況を踏まえ、本指針では、以下、「学校と家庭のよりよい関係づくりに向けて学校として取り組む基本ルール」「学校と家庭のよりよい関係づくりに向けて保護者にお願いしたいこと」を定めました。

### 学校と家庭のよりよい関係づくりに向けて学校として取り組む基本ルール

「はじめに」で述べたとおり、学校は保護者や地域の声に丁寧に向き合うことが求められます。そこで本指針では、学校が取り組むべき基本的なルールを次のとおり定めました。

- 登下校時や保護者来校時、教職員から積極的にあいさつを行う。
- 積極的に児童・生徒理解に努め、日ごろから学校内で教職員間のコミュニケーションをとり、情報共有を速やかに行う。
- 困りごとや判断に迷う場面では、担当者だけで抱え込まず、早めに管理職や同僚へ共有し、組織全体で対応する。
- 子どもの気持ちや意見に耳を傾け、一人ひとりの立場に寄り添いながら対応する。
- 事案が起こった場合は、確認できた事実関係を整理したうえで、要点を分かりやすく保護者に伝える。
- 保護者からの意見・要望には耳を傾け、子どものよりよい成長につながる方法を保護者と一緒に探っていく。
- 教職員一人ひとりが、勤務の内外を問わず、常識を逸脱した言動を行わないよう自覚をもって行動する。

## 学校と家庭のよりよい関係づくりに向けて保護者をお願いしたいこと

学校が上記ルールにそって対応することにより、多くの事案が解決に向かう一方で、一部の保護者による社会通念上不相当な言動・要求がみられることがあります。

そのため、保護者のみなさまをお願いしたいことを以下のように定めました。ご理解の上、ご協力をよろしくお願いします。

○面談は、学校と保護者の双方で事前に調整した日時を行うことを原則とし、目安は平日30分程度としますが、内容によっては60分程度まで対応します。

○面談時には、教育委員会の職員が同席することがあります。また、録音をさせていただくこともあります。

○ご意見やご要望をいただいても、学校として対応できないことがあることをご理解ください。（必要に応じて関係機関につなぐこともあります）

○勤務時間を越えた面談の約束や電話対応の要求については、対応できない場合があります。  
※なお、桑名市内の小・中・義務教育学校の電話については、平日7:50～17:15以外の時間帯は自動応答装置対応となります（各校の事情により多少時間が前後する場合があります）。

### 【社会通念上不相当な言動・要求の具体例】

○長時間にわたって面談や電話対応を強いること。

○同じ内容の要求等について、繰り返し連絡を取ったり、回答を求めたりすること。また、繰り返し家庭訪問を要求すること。

○教職員に対して、大声を出したり、高圧的に威嚇したりすること。

○多数の質問事項を列挙し、そのすべてについて詳細な文書での回答を求めること。

○学校の下座を得ないまま校内の様子を撮影し、インターネット上に公開すること。

○土下座や念書の提出、高額な金銭の支払いなど、過大な謝罪や補償を求めること。

○特定の教職員の配置転換や退職を、再三にわたり強く求めること。

○授業の進め方や評価方法、行事運営など、学校の教育活動の細部にまで踏み込んで、過度な変更や見直しを求めること。

例：学校行事の運営方法・日々の授業の進め方・宿題の分量・席替え・クラス替え・グループ編成の基準・成績評価の見直し 等

## 社会通念上不相当な言動・要求があった場合の対応

上記に示したような、社会通念上不相当な言動・要求があった場合には、それぞれの事例の内容に応じ、以下の対応をとる場合があります。

○面談や家庭訪問中であっても、ただちに面談を中止し、学校から退去していただくことや、警察に通報することがあります。

○学校の管理職は、教育委員会に報告・相談します。その後、「桑名市職場環境対策の推進に関する条例」(別添資料4)に従い、不当要求相談窓口にご相談します。

### 【添付書類】(QRコード)



桑名市カスタマーハラスメント防止条例(資料1)



子どもたちが安心して学べる教育環境づくりに向けた啓発ポスター(県教委作成)(資料2)



学校と教委の業務の3分類(文部科学省)(資料3)



桑名市職場環境対策の推進に関する条例(資料4)