学校への要望等対応ガイドライン
～学校と保護者・地域住民等とのより良好な関係づくりのために～

令和8年11月
河内長野市教育委員会

はじめに

学校と保護者や地域住民等との関係について、いずれも児童生徒等一人ひとりの健やかな成長を支えるという共通の立場に立つものです。学校としては、保護者や地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら、教育活動の一層の充実を図っていくことが重要です。

学校現場をとりまく環境の変化については、近年、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。
保護者や地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、近年では、寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっています。学校のみならず、市教育委員会や関係機関が連携し、組織的に対応していくことが求められています。

また、「カスタマーハラスメント」防止措置の義務化については、 令和7年6月に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、事業者は、顧客等からの不当な言動により労働者の就業関係が害されることのないよう、必要な体制整備や相談体制、抑止措置の実施が義務付けられました。この法律は、地方公務員においても適用され、保護者・地域住民等との関係において社会通念を超える要望等が発生した場合においても、教職員の就業環境及び安全を確保していく必要があります。

本ガイドラインは、こうした前提を踏まえ、学校が組織として適切に対応し、保護者・地域住民等からの社会通念を超える要望等への対応をまとめ、より良好な信頼関係を築き、教育活動を円滑に進めるための指針として策定しました。

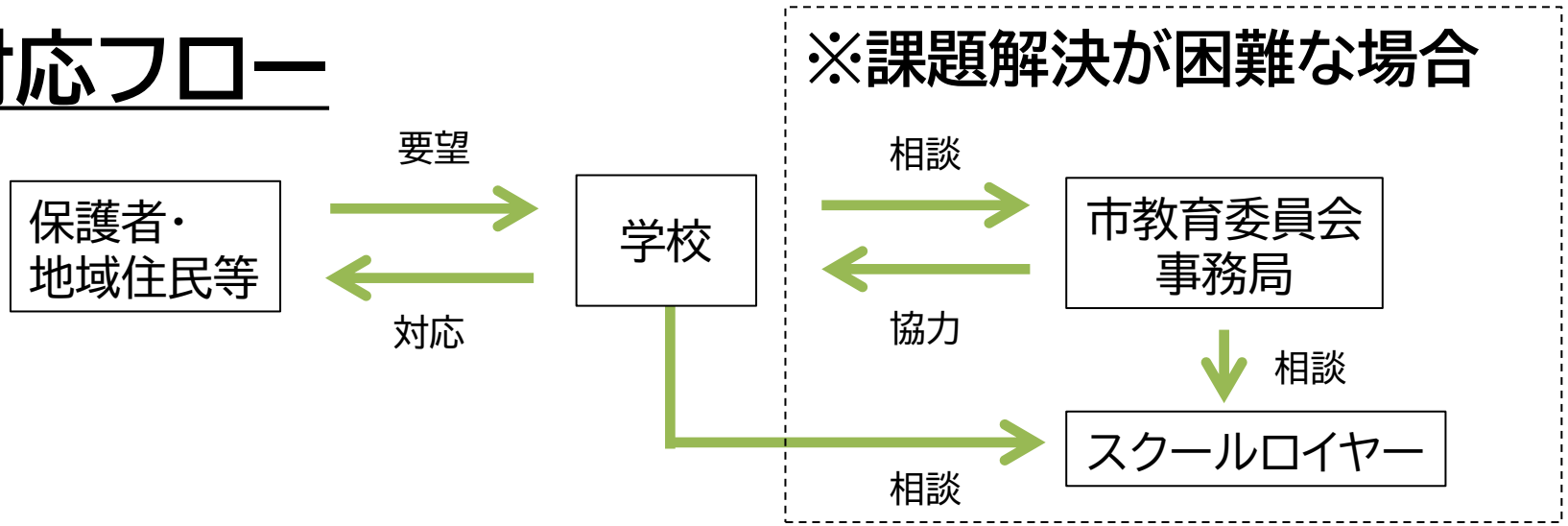
より良好な関係づくりのための3つの基本方針

①学校と保護者・地域住民等は、児童・生徒の成長を第一に考える。

②学校と保護者・地域住民等は、学校や児童・生徒に係る課題について、互いに尊重し合い、コミュニケーションを密にし、それぞれの役割を踏まえて連携・協働する。

③学校における社会通念を超える要望等を受けた教職員が、課題等を一人で抱え込むことのないよう、組織的な対応を行う。必要に応じて、専門家と連携しながら課題解決を図る。

対応フロー



「保護者・地域住民等とのより良好な関係作り」の対応と原則

①傾聴の姿勢

○ 保護者等の思いを理解しようと傾聴する姿勢が、信頼関係の構築につながる。傾聴では、うなずきや言い換え等を通じて相手の不安等に共感を示すなど、相手の思いを受け止めつつも、具体的な事実に基づくものなのか、主訴は何なのか等を確認する。
そのうえで、相手の主張・要求について、それに値する事実があるのか等を確認しながら、訴えの内容や訴えの原因となった事実や推測等を整理、言語化しながら把握する。

②組織での対応

○教職員が継続的に単独で対応することは、当該教職員の心理的・物理的なリスクを高める可能性があることから、担当教職員が抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し、組織として対応する。
○対応の事実関係や公平性、安全性を確保するためにも、状況に応じて関係部署等と連携し、役割分担を決めながら複数名で対応する。

「保護者・地域住民等とのより良好な関係作り」の対応と原則

③毅然とした対応

〇社会通念上許容される範囲を逸脱する過剰な要求や、威圧的な言動、暴力行為には、教職員の就業環境を維持し、教育活動を安心して継続していく観点から、毅然と対応する。

〇児童生徒の利益を最優先としつつ、教職員の尊厳と安全を守るため、威圧的な態度や暴言、罵声等が見られる場合や、30分を超える電話等対応となるような場合には、対応を打ち切る判断も行う。また、相手の感情に引きずられず、冷静かつ事実と法的又は制度的根拠に基づいた対応を心がける。

④外部連携組織での対応

〇学校における社会通念を超える要望等の対応により教職員の就業環境が害されることとなる場合、教職員が安心して教育活動に専念することができなくなるため、ケースによっては、市教育委員会や市スクールロイヤー等とも連携する。

本市ガイドラインの位置づけ

本市ガイドラインは、学校が組織として適切に対応し、教職員の安全と尊厳を守るとともに、学校と保護者・地域住民等は、ともに子どもたちの成長を支えるパートナーであるという認識のもと、より一層の信頼関係を築き、教育活動を円滑に進めるために、学校では保護者・地域住民等からの相談、意見、要望及び苦情等に対して誠実かつ丁寧に対応することが基本となります。

一方で、保護者・地域住民等からの言動が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害し、または教育活動及び学校運営に支障を及ぼす場合には、学校及び市教育委員会が連携して、組織として適切かつ毅然と対応することが必要です。

学校における保護者・地域住民等からの社会通念を超える要望等への対応については、本市ガイドラインに基づき教職員個人の問題としてではなく、学校及び市教育委員会が組織として対応していく指針として策定しました。

対象とする行為の定義

本市ガイドラインでは、不当な要求や過剰な苦情等、教職員の就業環境を悪化させる行為について、「社会通念を超える要望等」として、次のとおり定義します。

【本市ガイドラインにおける「社会通念を超える要望等」の定義】

「学校等において行われる保護者・地域住民等※1の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害される※2もの」と定義します。

※1「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人等の児童生徒等の関係者、及び地域住民等をさします。

※2「教職員の就業環境を害される」とは、当該言動により教職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをさします。

「社会通念を超える要望等」の事例

〈保護者から〉

〇声を荒げるなどの威圧的な言動、人格を否定する言動暴言、暴力行為
〇業務に支障が生じるような長時間の拘束や電話
〇学校外や勤務時間外での対応要求
〇教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過度な干渉や要求
〇担任の変更、異動、退職等を執拗に求める要求
〇評定の変更や内申点に関する不当な要求
〇公平性を著しく欠いた特別扱いの要求
〇SNS等における誹謗中傷
〇要求内容が、学校が対応するべき範囲を超えているもの

「社会通念を超える要望等」の事例

〈地域住民等から〉

〇休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過度な苦情や活動中止の要求
〇児童・生徒の公園での遊び方等、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求
〇学校の敷地や施設・備品等の過度な貸出要求や無断使用
〇児童・生徒や教職員の個人情報提供の要求
〇SNS等における誹謗中傷
〇要求内容が、学校が対応するべき範囲を超えているもの

「社会通念を超える要望等」の分類と内容等

類型	特徴・内容・行動等
時間拘束型	長時間にわたる教職員の拘束や居座り、電話等
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話等での問合せや面会要求
暴言型	大きな怒鳴り声をあげることや侮辱的発言、人格否定、名誉を毀損する発言
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる等の行為
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等の行為、「マスコミに言う」、「SNSにあげる」等脅しととれる行為
権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする行為や執拗な特別扱いの要求、文書等での謝罪要求、土下座の強要
学校外拘束型	職場外である保護者等の自宅や喫茶店等特定の場所に呼びつける行為
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報の掲載
セクシャルハラスメント型	教職員の身体に触る、待ち伏せをする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な発言
過剰要求型	事実に対して要求内容が明らかに過剰又は事実に基づかず、因果関係が認められない根拠のない主張や、学校の業務とは関係のない出来事についての謝罪や弁償の要求、繰り返しの謝罪要求

類型別対応例と留意点等

時間拘束型	○勤務時間を超えない範囲であらかじめ対応可能時間を設定し、相手方に告げた上で対応する。 （標準的電話及び面談設定時間※）30分（必要に応じて延長する場合でも合計60分まで） （暴言、威嚇・脅迫等を含む場合）暴言等が認められた時点で警告、2度目以降は打ち切り ※ 定期的、定例的に実施している面談以外で、特定の保護者等と個別に面談等を設定する場合の標準的な設定時間 ○状況を丁寧に説明し、理解を求めることに最善を尽くすことは重要であるものの、面談等で設定時間を超過しても退出しない場合、他の業務もあるため設定した時間以上の対応はできないことを繰り返し伝え、退出を求める。（市教育委員会で定めたルールであることに言及することも可。） ○電話の場合でも同様に、設定した時間を超過する場合には、電話を切らせていただく旨を伝え、対応を終える。 ○設定した時間内であっても、相手方が暴言等を繰り返し、冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく（電話を切る）。 ○退出を求めても正当な理由なく退出しない場合、不退去罪（刑法第130条）、威力業務妨害罪（刑法第234号）等の可能性もある。面談等の場に管理職が同席していない場合には、管理職に伝え警察への一報も検討する。

フレーズの例

☞恐れ入りますが、（勤務時間の都合により）本日は○時までとさせていただきます。（突発的な面談の場合）
☞（もうすぐ）予定の30分となります。ここまでのお話をまとめますと○○ということで、校長を含め校内で対応を検討させていただきます。
☞再度そのようなご発言が出るようであれば冷静に（建設的に）お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが電話を切らせていただきます／本日の面談は終了とさせていただきます。

第2章　社会通念を超える要望等への対応について

リピート型	○繰り返し妥当性を欠く要求・主張を続けるために来校又は電話で問合せがある場合も、来校（通話）日時、内容を客観的に記録し、同様の問合せを止めるよう伝え、退出を求める（電話を切る）。 ○市生徒指導担当や市スクールロイヤーに相談の上、主張する事案についての当該保護者等との対応窓口を管理職に一本化する等組織として対応する。

フレーズの例

☞先日もお答えしたとおりで、こちらの対応は変わりません。
☞その件はすでに何度もご説明させていただいたとおりです。繰り返しのお問合せが続くようですと、他の業務に支障が生じますので、ご理解くださいますようお願いします。

暴言型	○暴言、威嚇・脅迫等が認められた場合、その時点で警告、2度目以降は打ち切る。 ○学校は児童生徒が安全に過ごす場であることが保証されるべきであり、大声を張り上げる行為は直ちにやめるよう求める。 ○感情的な応酬は避け、冷静に対応するとともに、侮辱的な発言や教職員の人格を否定するような発言があった場合には発言内容を記録又は録音する。 ○冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく（電話を切る）。

フレーズの例

☞お気持ちは受け止めますが、まずは落ち着いてください。
☞そのような言葉遣い（大声など）は周囲の職員も恐怖を感じます。再度そのようなご発言が出るようであればお互いに冷静に（建設的に）お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが本日の面談は終了とさせて（お電話を切らせて）いただきます。

第2章　社会通念を超える要望等への対応について

暴力型	○児童生徒及び教職員の安全確保を最優先とし、当該行為者からは距離をとるとともに、直ちに警察に通報する。 ○併せて、市生徒指導担当にも連絡する。

フレーズの例

☞暴力はおやめください。警察に通報します。
☞これ以上の対応はできませんのでお帰りください。お帰りいただけない場合は警察に通報します。

威嚇・脅迫型	○暴言、威嚇・脅迫等が認められた場合、その時点で警告、2度目以降は打ち切る。 ○感情的な応酬は避け、また恐怖を感じた場合も可能な限り毅然と対応し、記録を残す。 ○面談時等で暴力等の危害を加えられる恐れがある場合は管理職等を呼ぶ等複数人で対応する。 ○相手が感情的になり、威嚇や暴言を繰り返し、冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく（電話を切る）。

フレーズの例

☞お気持ちは受け止めますが、まずは落ち着いてください。
☞そのような発言は周囲の職員も恐怖を感じます。再度そのようなご発言が出るようであればお互いに冷静に（建設的に）お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが本日の面談は終了とさせて（お電話を切らせて）いただきます。

第2章　社会通念を超える要望等への対応について

権威型	○対応は公平性を保ち、特別扱いはしないよう毅然と対応する。 ○不用意な発言は行わず、主張の正当性と事実関係の確認を優先する。 ○土下座の強要等明らかに過剰な要求には従わない。

フレーズの例

☞お気持ちは受け止めますが、すべての児童生徒に公平に対応し、例外的な運用はしておりません。対応可能な範囲はお答えしたとおりです。
☞まずはここで内容を整理させてください。
☞そのような要望は受け付けられません。

学校拘束型	○原則として学校外での対応は行わず、学校外での面会要求は断る（やむを得ない事情がある場合でも即答は避ける）。 ○やむを得ない事情により学校外で対応する場合でも、必ず複数人で対応する。

フレーズの例

☞申し訳ありませんが、学校以外での対応はできません。
☞（休日等での面会の申出があった場合等）申し訳ありませんが、正規の勤務日（勤務時間）での対応とさせていただいています。

SNS・インターネット上での誹謗中傷型	○市生徒指導担当や市スクールロイヤーに相談し、サイトやアプリ等の管理者に通報し、削除を求める。

第2章　社会通念を超える要望等への対応について

セクシャルハラスメント型	○被害者である教職員の意向を尊重しつつ、事実確認を行う。 ○可能な限り記録と録音を行う。 ○待ち伏せ行為等が見られる場合は市生徒指導担当や市スクールロイヤーとも相談し、警察への通報を検討する。

フレーズの例

☞そのような行為（言動）が続く場合、対応を中断させていただきます。☞
☞不適切と感じる表現のため、対応を続けることができません。

過剰要求型	○主張を裏付ける客観的事実があるのか、事実関係・因果関係を明らかにし、主張の妥当性を考慮しつつ、主訴を見極める。 ○主張の根拠となる事実があったとしても、要求内容が過剰と考えられるか判断する。 ○事実関係や因果関係が直ちに確認できない場合や、要求内容の妥当性が判断できない場合には、安易に相手の主張を認めて謝罪等をすることはせず、事実確認に努める旨を伝える。（不安や誤解等を生じさせたことそのものには寄り添いつつも、事実関係の確認とは切り分ける。）（電話を切る）。

フレーズの例

☞ご主張は理解しましたが、こちらでも事実関係を確認させていただきますので、確認でき次第ご連絡します。
☞おっしゃるとおりの事実は確認し、不安な気持ちにさせてしまったことは申し訳ありません。このことに関しては、○○の対応とさせていただきますが、それ以上のことは管理職とも相談させてください/学校で対応すべきことではないので、できかねます。

市スクールロイヤーの活用

河内長野市では、スクールロイヤーの役割として、次の業務を定めています。不当要求行為等に限らず、学校事故等を含め、法律関係が関連する事案については積極的に活用することで、学校の対応力の向上を支援しています。例えば、課題が生じた場合の事後的な相談だけでなく、事前に相談する等により後のトラブルを予防する等の活用も可能です。

また、不当要求行為等に限らず、必要に応じて市スクールロイヤーと併せて、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーとも情報交換、連携しながら対応することも考えられます。

○市スクールロイヤー配置の目的

現在の学校では、虐待やいじめへの対応のほか、保護者からの過剰な要求や学校事故等への対応が増加しています。事案が、初期対応の段階から、予防的に市スクールロイヤーが関わり、司法の観点からのアドバイスを活用し、速やかな問題解決や、事案の重篤化を防ぐため問題解決システムとします。

市スクールロイヤーの主な業務

（不当要求行為等に限定するものではありません。）

○法務相談

いじめ、不登校、暴力行為といった問題行動や学校事故、虐待、保護者対応といった事案関して、学校や市教育委員会からの相談に対して助言等を行います。

○研修業務

いじめ、不登校、保護者対応や個人情報の取扱い、コンプライアンスに関して、管理職に対して法務研修を実施しています。

警察への相談、通報

不当要求行為等は、その深刻度によっては刑法（明治40年法律第45号）等に定める罪の対象となることがあります。毅然とした対応を行うとともに、必要な記録を整備し、警察への相談、通報も検討することが必要です。

特に、前述のとおり、暴力行為や脅迫等、直ちに教職員（場合によっては児童生徒）の安全を脅かす事態においては、躊躇することなく、速やかに警察へ通報する対応も必要です。

刑事罰の対象となる可能性のある事象

○暴力等の身体的な攻撃
⇒公務執行妨害罪（第95条）、暴行罪（第208条）、　傷害罪（第204条）等

○脅迫等の精神的な攻撃
⇒公務執行妨害罪、脅迫罪（第222条）、名誉棄損罪（230条）等

○威圧的・執拗な言動
⇒威力業務妨害罪（第234条）等

○長時間の居座り
⇒不退去罪（第130条）等

○土下座の強要
⇒強要罪（第223条）等

○性的な言動
⇒不同意わいせつ罪（第176条）等

○差別的な言動
⇒名誉棄損罪（第230条）、侮辱罪（第231条）等

※条文番号の記載は、刑法（明治40年法律第45号）の条文番号を示している。
※刑法のほか、軽犯罪法等関係法の対象となる言動も考えられる。

（参考資料）関連する法令、国その他資料

○「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」（昭和41年法律第132号）改正法

○「新しい時代の教育や地方創生の実現に向けた学校と地域の連携・協働の在り方と今後推進方策について（答申）」（平成27年12月21日　中央教育審議会）

○「チームとしての学校の在り方と今後の改善方策について（答申）」（平成27年12月21日　中央教育審議会）

○「令和の日本型学校教育」の構築を目指して～全ての子供たちの可能性を引き出す、個別最適な学びと、協働的な学びの実現～（答申）」（令和3年1月26日　中央教育審議会）

○「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年2月　厚生労働省）

○「教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き（第3版）」（令和7年8月　文部科学省）

○「公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令の制定等について」（令和7年9月26日付け7文科初第1404号文部科学事務次官通知）

○「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」（令和6年12月19日付け6産労雇労第1523号　東京都）

○「学校における不当要求行為等対応マニュアル」（令和8年5月　川崎市教育委員会）

○「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」について（令和8年8月　文部科学省）