令和８年１１月

保護者・地域住民のみなさまへ

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等の一部を改正する法律」が公布されました。本改正により、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応についても、新たに事業主の義務として位置づけられることになりました。

この法律は教育現場にも適用されるものであることから、河内長野市教育委員会でも、「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～」を作成しました。本ガイドラインにおいては、学校が、保護者・地域住民等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等について示しています。

より良好な関係づくりのため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、組織的に対応する。必要に応じて、専門家と連携しながら課題解決を図る。

学校と保護者・地域住民の方々は「子どもの成長と幸せ」をという同じ願いをもつパートナーです。互いに尊重し、協力し合うことが子どもたちの健やかな成長につながります。

保護者の方が子どもの様子に心配を抱くことはごく自然なことです。不安を抱え込まず、どんなことでも学校にご相談ください。そして「子どもにとって何がいちばん良いか」を一緒に考えていきましょう。

ガイドライン本文は
こちらからご覧ください

より良好な関係づくりのためのお願い

河内長野市教育委員会として、より良好な関係づくりのための３つの基本方針を踏まえた保護者・地域住民等への対応ルールを定めました。
保護者・地域住民等のみなさまには、以下に記載の事項についてご一読いただき、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いします。

1	学校への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いします。
2	面談等は、教職員と保護者等の双方であらかじめ調整した日時に行うことを原則とします。平日の放課後に、３０分を目安とします（状況に応じ６０分程度まで）。
3	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や、対応を他の専門機関等に任せる方が望ましいことがあることをご理解ください。
4	長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁なご連絡等については、対応をお断りすることがあります。

社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

以下のような言動は、社会通念上相当な範囲を超える言動になりえますので、お控えいただきますようお願いします。

＜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



＜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

※不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面談等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。
※必要に応じて電話や面談等の内容を録音させていただく場合があります。

【お問い合わせ先】河内長野市教育委員会事務局　教育推進部　学校教育課
ＴＥＬ：０７２１－５３－１１１１