学校と家庭・地域とのより良い関係・環境づくりに向けたガイドライン【概要】

令和8年10月　香川県教育委員会

【参考】 ガイドライン全体版

ガイドライン策定の趣旨

○　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の一部改正により、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けされました。(R7.6公布)

○　**学校を取り巻く関係者からの言動**のうち、教職員の就業環境を害し、又は児童・生徒の教育環境に重大な支障を及ぼすおそれのある、**社会通念上許容される範囲を超えた言動の防止**を図り、**教職員が安心して教育活動に従事できる環境の確保**が必要です。

◎　学校と家庭・地域は、これまで培ってきた連携・協働の取組を基盤として、児童・生徒の成長と安全を第一に、相互理解と信頼関係のもとで*より良い関係づくり*を進めます。

◎　学校は正当な意見や相談には誠実に対応しつつ、教職員の就業環境や児童・生徒の教育環境を害する社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、*学校及び教育委員会が組織的に対応*し、*健全で持続可能な教育環境を確保*することを目指します。

より良い関係づくりに向けた今後の方針

【目指す姿】

児童・生徒の学びと教職員の教育活動を支える*安全・安心な環境の構築*　～*学校・家庭・地域間*の*相互理解*と*信頼醸成*の促進～

【取組内容】

①　**教職員一人ひとり**が、教育に携わる立場として、*高い倫理観を持った行動*に努めます。

②　**学校**は、家庭・地域と信頼関係を築くため、児童・生徒への*根拠に基づいた指導*と保護者や地域住民等への*丁寧で明確かつ誠実な説明*に努めます。

③　**学校・家庭・地域**は、教職員が児童・生徒と向き合う時間を確保するため、*各々の役割と責任を自覚*し、*学校と教師の業務の3分類について正しく理解*し、進捗を図ります。

④　**教育委員会と学校**は、*教職員が孤立化しないよう*、関係機関と連携し、組織としての支援体制を充実させ、学校運営を促進します。

⑤　教職員の就業環境や児童・生徒の教育環境を害する社会通念上許容される範囲を超えた言動を断じて容認せず、*組織として抑制と対処方策を確立*します。

過剰な苦情や不当な要求等の定義

(1)～(3)の要素を全て満たすものを学校現場における『過剰な苦情や不当な要求等』に該当するものと定義します。

(1)　教職員の職務に係る関係者等からの言動であって

(2)　教職員が従事する業務やそれに付随する事情等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

(3)　教職員が精神的又は身体的な苦痛を与えられたり、教職員の人格又は尊厳が害されたりすることにより、教職員の勤務環境が害されること。

※ 関係者等からの苦情や要求等の全てが過剰な苦情や不当な要求等に該当するわけではなく、児童・生徒への配慮を求める真摯な相談等、正当な申入れについては、誠実な対応に努めます。

学校と教師の業務の3分類　文部科学省 令和7年9月

学校と教師の業務の３分類

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
①登下校時の通学路における日常的な見守り活動等	⑥調査・統計等への回答 学校への依頼を減らし、デジタル技術を活用しつつ、事務職員を中心に実施	⑭給食の時間における対応 食に関する指導については、栄養教諭等が対応
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	⑦学校の広報資料・ウェブサイトの作成・管理 学校が行う場合は事務職員等が積極的に参画	⑮授業準備 教材の印刷など補助的業務を教員業務支援員等の支援スタッフを中心に実施、デジタル技術の活用を促進
③学校徴収金の徴収・管理（公会計化等）	⑧ICT機器・ネットワーク設備の日常的な保守・管理 教育委員会と連携を図りながら、事務職員等を中心に実施しつつ、地域の実情に応じて外部委託も積極的に検討	⑯学習評価や成績処理 採点作業等のうち補助的業務を教員業務支援員等の支援スタッフを中心に実施、自動採点等のデジタル技術の活用を促進
④地域学校協働活動の関係者間の連絡調整等	⑨学校プールや体育館等の施設・設備の管理 教師は授業等に付随して行う日常点検を担い、外部委託等も積極的に検討	⑰学校行事の準備・運営 関係機関との日程調整や物品の準備等について、事務職員や支援スタッフとの協働を促進しつつ、必要に応じて外部委託等も検討
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	⑩校舎の開錠・施錠 副校長・教頭に固定せず、機械警備、役割分担の見直し等を促進	⑱進路指導の準備 就職先に関する情報収集等について、事務職員や支援スタッフとの協働を促進
※朝の時間帯や下校時間の後に、学校施設で預かり活動を行う必要がある場合は、学校以外の管理体制を構築	⑪児童生徒の休み時間における安全への配慮 地域住民等の支援や、輪番等を促進	⑲支援が必要な児童生徒・家庭への対応 専門スタッフとの協働等を促進
出典：文部科学省HP 学校における働き方改革について	⑫校内清掃 児童生徒への清掃指導は、地域住民等の支援を得て、回数・範囲の合理化等を促進	※専門スタッフとの協働、デジタル技術の活用や外部委託の促進については、地方公共団体の関係機関が積極的に参画
	⑬部活動 部活動の地域展開・地域連携を推進	

教職員が経験した過剰な苦情や不当な要求等と思われるケース

◇ 不当・過剰な要求　＜担任交代、辞職要求、謝罪の強要、土下座要求　等＞
◇ 精神的な攻撃　＜教職員や学校への誹謗中傷、人権侵害的な言動　等＞
◇ 拘束的な言動　＜繰り返し1回30分から数時間に及ぶ拘束、勤務時間外の連絡や呼び出し　等＞
◇ 継続的・執拗な言動　＜聞く耳を持たず同じ苦情を反復、思い込みを前提に要求を続ける　等＞
◇ 虚偽・誤解・思い込みに基づく訴え　＜事実確認が不十分なまま断定的に非難、事実と異なる説明　等＞
◇ 一方的な責任追及　＜十分な事実確認を行わず、重大事態認定を繰り返し求める　不適切指導だと決めつける　等＞
◇ 威圧的な言動　＜大声で怒鳴る、恫喝する、威圧的な態度をとる　等＞
◇ 身体的な攻撃　＜身体的威圧を伴う行為、身体的危険を感じる行為　等＞

過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応（基本的な対応）

①傾聴による事実の確認

・ 真摯に耳を傾けて**事実関係（5W1H(いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように)）**や**主張の内容を把握**します。

・ **一通り話を聞き**、内容に不明確な部分等があれば**質問をして確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**します。

②記録の徹底

・ やり取りの内容について、対応記録シート等を活用し、**正確に記録**し、**早期に管理職等と共有**しましょう。

・ お互いの発言を正確に記録するため、**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。

③組織的な対応

・ 学校に対し責任者を出せ等と要求しても、**最初から管理職が直接対応することは避け**、対応後管理職に共有します。

・ 管理職は、必要に応じて教育委員会事務局と連携し、今後の対応における**役割分担**や**対応方針**を決定します。

④毅然とした対応

・ 無用な議論は避け、**要求に端的に回答**します。

・ 曖昧な言動は慎み、**その場しのぎの回答**はしません。

・ 事実確認が必要なものは即答せず、**事実関係を確認してから後日回答**しますと対応します。

過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応（具体的な対応）

＜ケース別の詳細は、ガイドライン全体版を参照＞

●時間の設定

・ **長時間**の面会や電話は、児童・生徒対応など**学校業務に影響**が生じる懸念があります。

・ 授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、**教職員や関係者等の双方が対応できる時間帯**に設定します。

・ 原則として、平日の放課後、**30分程度まで（状況に応じ60分程度まで）**を目安に対応します。

●場所の設定

・ **管理権限の及ぶ場所**で行うことを基本とし、できるだけ密室状態にしないようにします。

・ 校外での場所を指定された場合は、**できるだけ学校での面会**を申し出るようにします。

●複数人対応の徹底

・ 相手と同数以上の人数で対応し、対応前に会話の記録・緊急時の通報などの**役割分担**を決めておきます。

・ 場合によっては、電話をスピーカーによる通話にして**複数人で通話内容を共有**しながら対応することも検討します。

●担当者の確認

・ **たらいまわしを避け**、担当者が不在・不明の場合は**折り返し連絡する旨お伝え**し、連絡先を伺い、確認後対応します。

・ **連絡先**は復唱して相手に確認、ナンバーディスプレイの電話番号を記録するなど、**確認を確実に**行います。

●いわれのない誹謗中傷の削除

・ SNS等への不適切投稿は、**個人情報の有無**を確認し、スクリーンショットで**保存**、URL・日時・投稿者名を**記録**します。

・ 違法・有害情報相談センター（http://ihaho.jp/））のアドバイスを利用し、**運営者へ削除要請**や**法的対応**を行います。

●事案に応じた対応

・ 事実関係を確認し、必要があれば学校として適切に説明・謝罪を行い、**謝罪文や文書での回答**要求、**土下座や屈辱的謝罪の強制**については、**応じません**。

・ **大声や暴言、脅迫的な発言**に対しては、止めるよう**警告**し、止めない場合は対応中止、**必要に応じて警察へ通報**します。

・ **教職員の撮影**は肖像権を理由に、**不特定又は多数への公表を目的とした録音・録画**は守秘義務を理由に**お断り**します。

対応手法の充実・導入の検討

●ポスター掲示などによる周知・啓発

・ 学校現場における**過剰な苦情や不当な要求等を防止**するため、必要に応じて学校内に周知・啓発ポスターを掲示します。

●スクールロイヤーの活用促進・制度充実化

・ 中立型（相談型）に加え、保護者や地域住民等への直接の説明や説明時の同席（**代理型・同席型**）への拡充を図ります。

●専用相談窓口（かがわ学校問題相談ダイヤル）の設置

・ 県立学校に係る保護者・地域住民等からの**相談窓口**を設置、学校問題解決支援コーディネーターを配置し、調整します。

・ 学校と保護者間の**日常的なやり取りは「学校」へ**連絡します。

・ 学校の対応で**合意が得られないもの、過剰な苦情や不当な要求**に該当するもの、保護者や地域住民等において、**学校で解決ができないものと思料するもの**を『相談窓口』で対応します。

✓ **相談窓口連絡先　準備中**

教職員のメンタルヘルスケア

①セルフチェックとラインケア

・ 心理的・身体的症状が出ていないか、**自らチェック**するとともに、表情や行動に不調のサインが出ている職員がいないか、**常に変化に気づけるよう、職場全体でサポート体制**を構築します。

②メンタルヘルスケアの実践

・ 組織として**安全確保**と**早期支援**を行います。《聴く→認める→体制づくり・役割分担→具体的提案・意向確認→継続的なケア》

✓ **メンタルヘルス相談　健康福利課内健康相談室へ**

子どもたちや教職員が安心して向き合える環境の実現

本ガイドラインを策定・周知し、県教育委員会としての統一的な見解、かつ実効性のある対策を示すことにより、

✓ **学校を取りまく関係者の皆様**へ、地域社会を基盤として存在する学校の現状を共有し、**より一層、学校・教職員と保護者の皆様、また地域住民の皆様が力を合わせて学校の運営に取り組むこと**が、質の高い教育の実現のために必要であること

✓ 学校現場の最前線で教育に取り組んでいる**教職員**に対し、日々の教育活動において直面する課題の対処について**孤立化することなく、学校や教育委員会においてしっかりした支援体制を確保**していること

について、県教育委員会からの強いメッセージとなることを期待しています。