

学校における保護者等対応ガイドライン

～学校と家庭・地域のより良好なパートナーシップの構築に向けて～

令和 8 年 3 月
山口県教育委員会

目次

1	はじめに	1
2	本県の現状について	2
	(1) アンケート調査結果の概要	
	(2) 現状と課題（アンケート調査結果より）	
	(3) 本ガイドライン策定の目的	
3	学校と家庭・地域の良好なパートナーシップの構築に向けた方針	9
	(1) 基本方針	
	(2) 校内体制	
	(3) 学校の取組	
	(4) 学校・教職員が担う業務の在り方	
4	社会通念上不相当な要望等への対応	12
	(1) 社会通念上不相当な要望等の定義	
	(2) 社会通念上不相当な要望等の判断基準	
	(3) 判断に当たっての留意事項	
	(4) 各主体の責務・心構え	
	(5) 社会通念上不相当な要望等への基本的な対応	
5	社会通念上不相当な要望等への対応に係る留意点と類型別対応例	17
	(1) 対応時の留意点（各類型共通事項）	
	(2) 類型別対応例	
	(3) 対応手順（対応の流れはP27のフロー図を参照）	
6	社会通念上不相当な要望等（事後対応）	29
	(1) 教職員のメンタルヘルスケア	
	(2) 事後対応	
	(参考) セルフチェックシート	30
	(参考) 「社会通念上不相当な要望等」に関連する法律	31
	(様式) 「社会通念上不相当な要望等」に関する報告書	32
	(関連資料) 学校安全・体育課資料	33

1 はじめに

本県では、全ての公立学校に導入しているコミュニティ・スクールを核として、学校と家庭、地域が対話や連携を通じた相互理解を図りながら、子どもたちの学びや育ちを支える取組を進めています。

こうした中、近年、保護者や地域の価値観の多様化等により、学校への要望が複雑化し、長時間の対応が必要になる事例も発生しており、教職員が子どもたちと向き合う時間に影響が及んだり、教職員の尊厳や勤務環境が害されたりするような課題が生じている状況があります。

国においては、令和7年6月に、いわゆる労働施策総合推進法が改正され、社会通念上不相当な要望等への対策は、事業主の雇用管理上措置すべき義務とされました。

本県でも、令和7年12月に行ったアンケート調査において、約22%の教職員が「過去3年以内に社会通念上不相当な要望等を受けた（受けたと感じた）ことがある」と回答しており、対策は急務となっています。

こうした状況を踏まえ、学校と家庭・地域が良好な関係のもと、それぞれの責任や役割を果たしながら、相互に連携・協働して子どもの教育に取り組んでいくことが、今後、一層重要になると考えています。

また、長時間勤務を縮減することで教職員の健康を守るとともに、子どもたちと向き合う時間を確保し、子どもたちへのより良い教育の提供を実現する「学校における働き方改革」も大きな課題となっています。

このたび、県教育委員会では、学校と家庭・地域が、子どもたちをともに育てるパートナーとして、相互の理解促進を図るとともに、教職員が安心して働ける職場環境を実現することで、子どもたちにより良い教育を提供できるよう、「学校における保護者等対応ガイドライン」を策定しました。

市町教育委員会や学校現場の教職員、保護者や地域の皆様方におかれましては、本ガイドラインの趣旨を御理解いただき、子どもたちのより良い教育環境の実現に向けて、ともに取組を進めていただきますようお願いいたします。

2 本県の現状について

(1) アンケート調査結果の概要

- 県教委では、教職員を対象とした「学校におけるカスタマー・ハラスト（以下、カスハラ）に関する調査」を以下のとおり実施

<参考>カスハラ（アンケート調査における定義）

県民等（保護者を含む。）が教職員に対して、社会通念上相当な範囲を超えた言動等（不当・過度な要求、長時間の拘束、繰り返し・執拗な言動、軽蔑・暴言・脅迫・大声で威圧など）による著しい迷惑行為で、教職員の就業環境を害し、心身に負担を強いる行為を指します。

1 実施期間

令和7年12月1日（月）～令和7年12月26日（金）

2 対象者

県内公立学校の全教職員

3 実施方法

Web アンケート（Microsoft Forms）

4 回答者

6,329人（対象者の約49%）

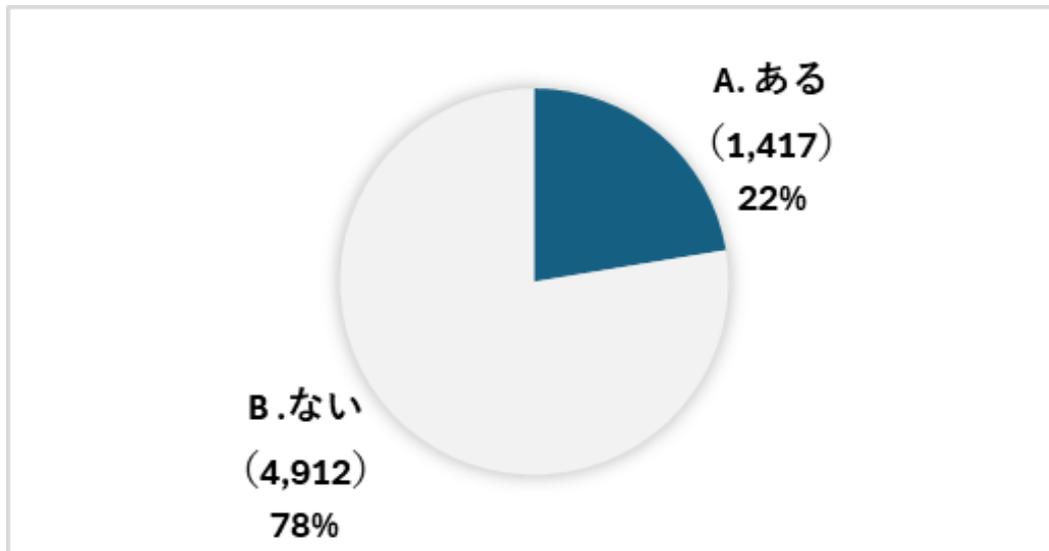
<内訳> 【小 学 校】 2,931人 【中 学 校】 1,767人

【高等学校等】 1,177人 【総合支援学校】 454人

＜調査結果概要＞※過去3年間の状況について調査

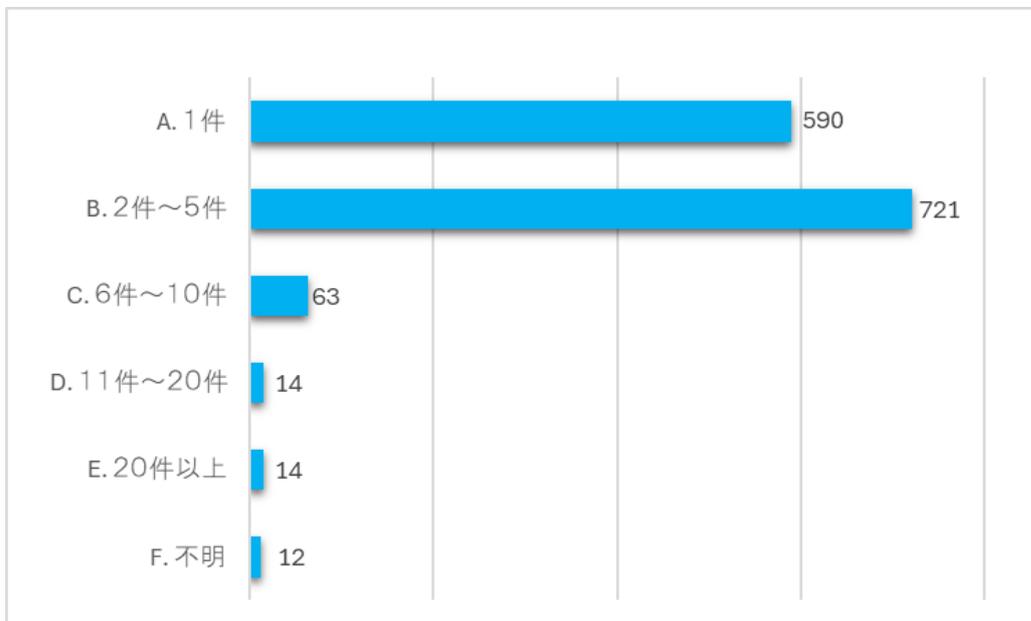
① カスハラを受けた（と感じた）人数

●回答者の約22%が「ある」と回答



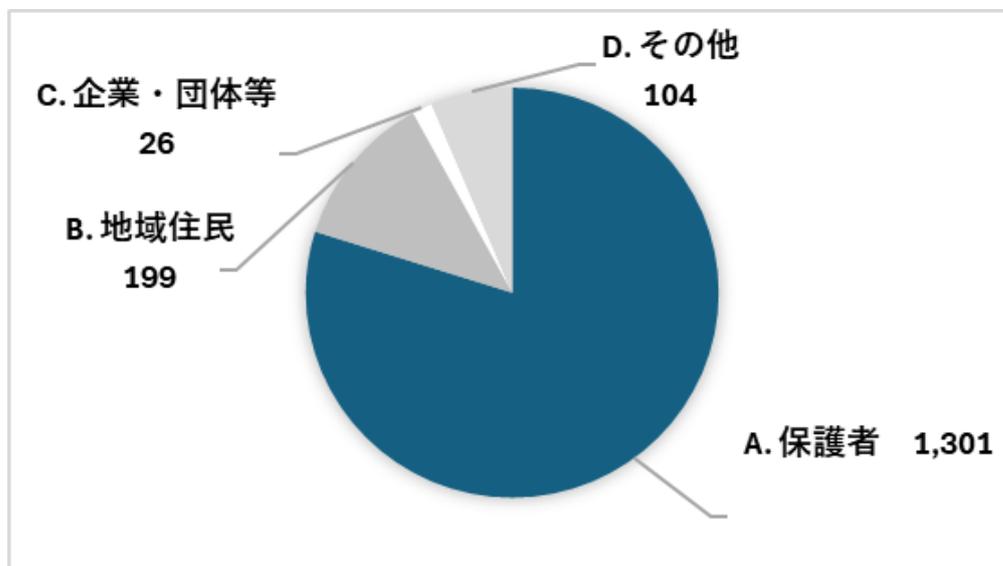
② カスハラを受けた（と感じた）件数

●2件～5件受けた（と感じた）人が最多



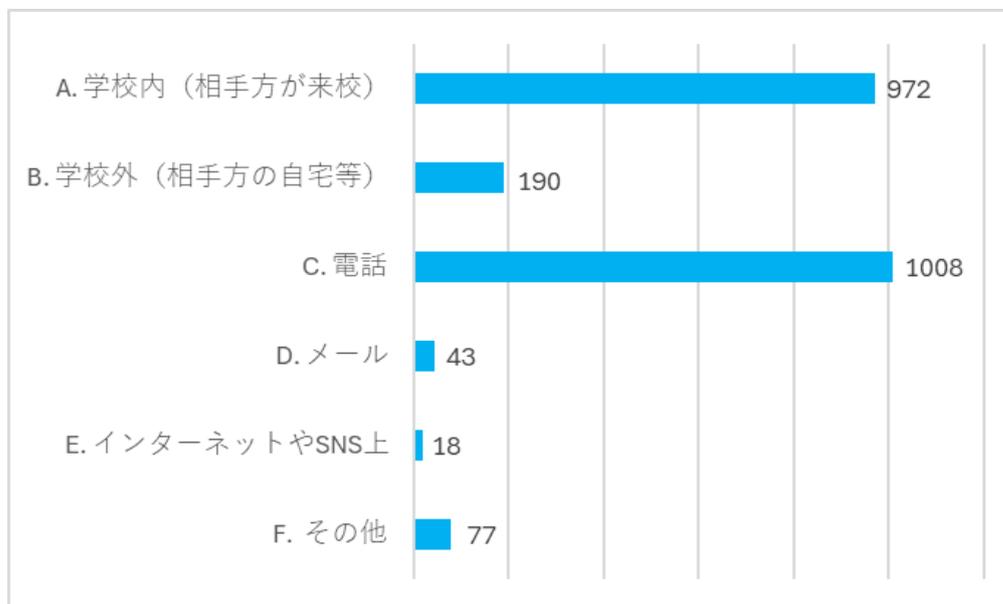
③ カスハラを受けた（と感じた）相手方

●保護者や地域住民との間で発生



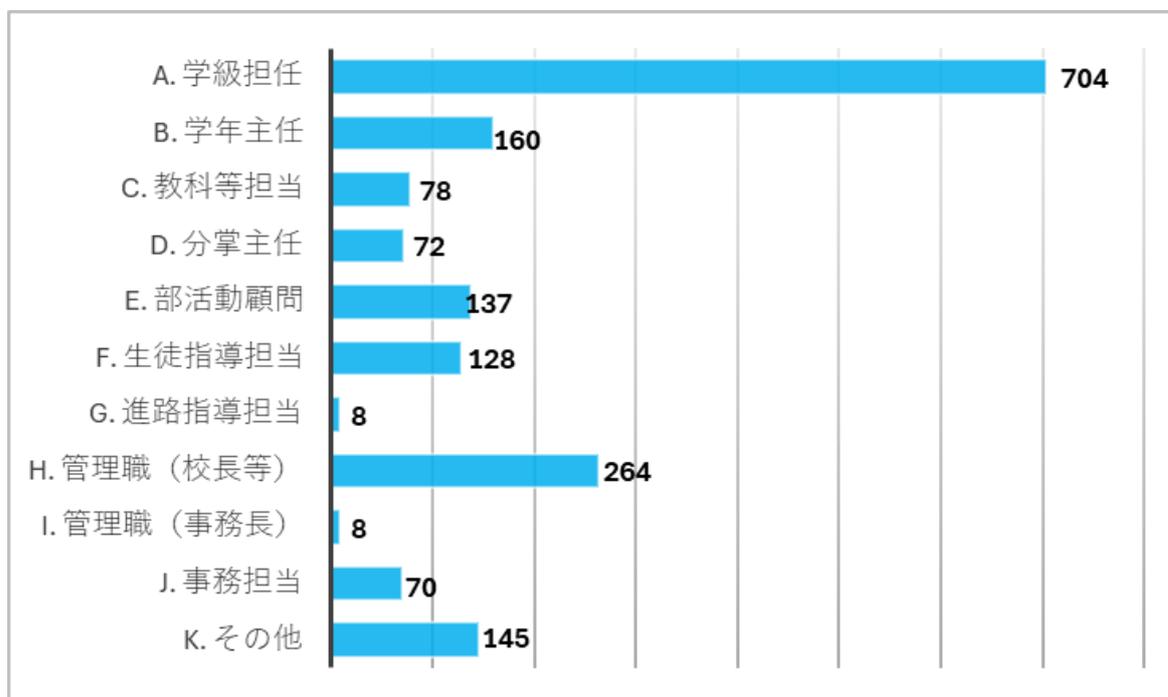
④ カスハラを受けた（と感じた）場所・場面

●電話または学校内で発生



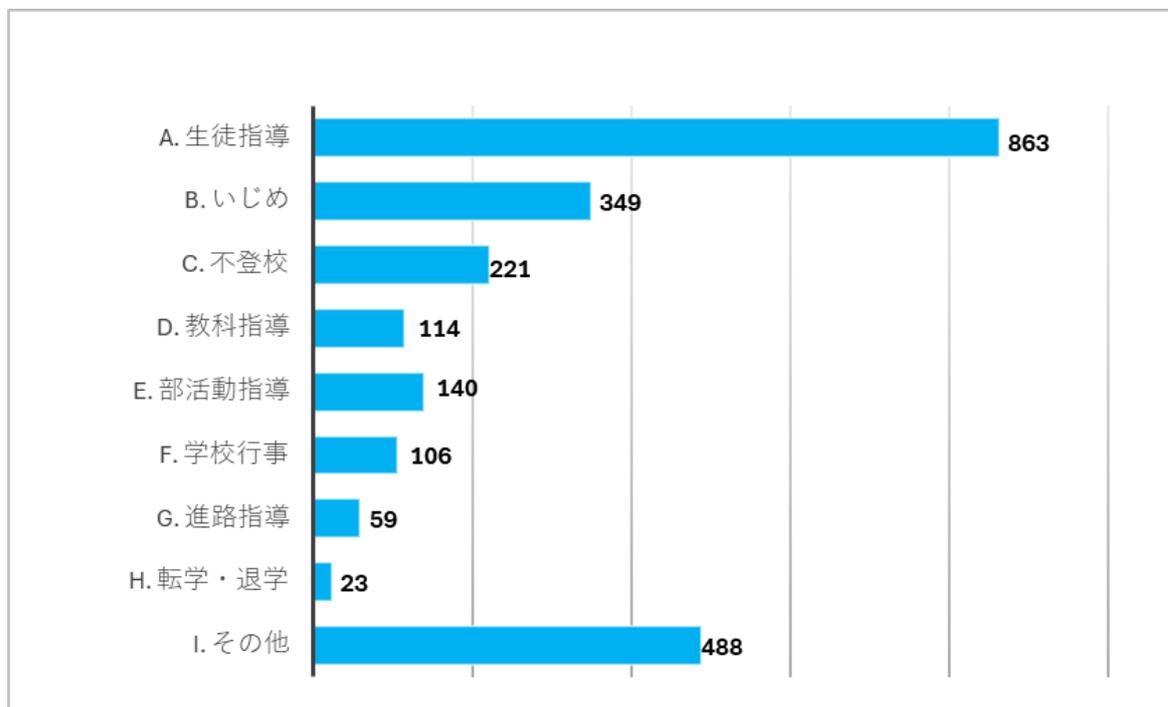
⑤ カスハラを受けた（と感じた）ときの分掌等

●担任・管理職が多い



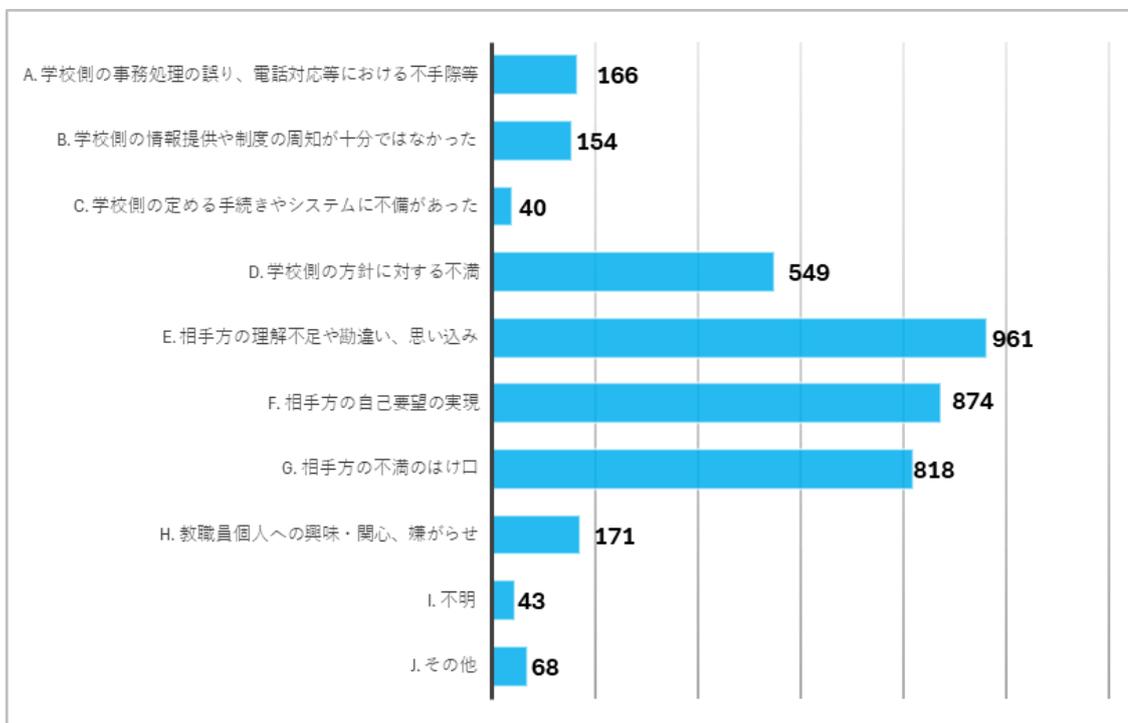
⑥ カスハラを受けた（と感じた）ときの関係業務

●生徒対応関係（生徒指導・いじめ・不登校）が6割程度



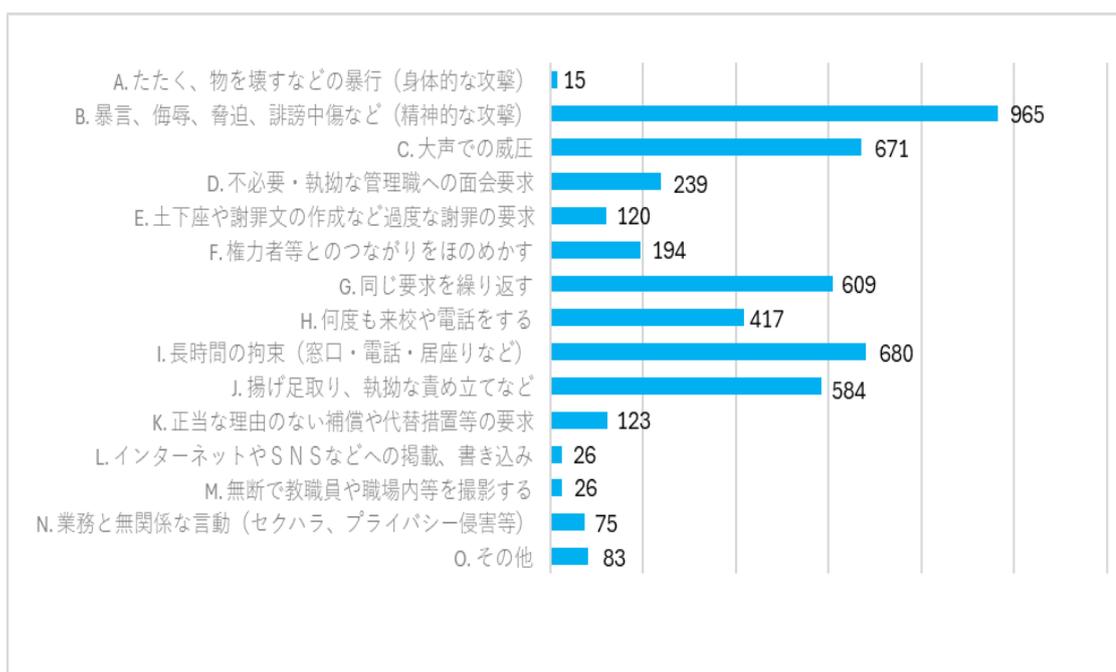
⑦ カスハラを受けた（と感じた）きっかけ（原因）

●「相手方の理解不足や勘違い、思い込み」、「相手方の自己要望の実現」「相手方の不満のはげ口」「学校の方針に対する不満」の順に多い



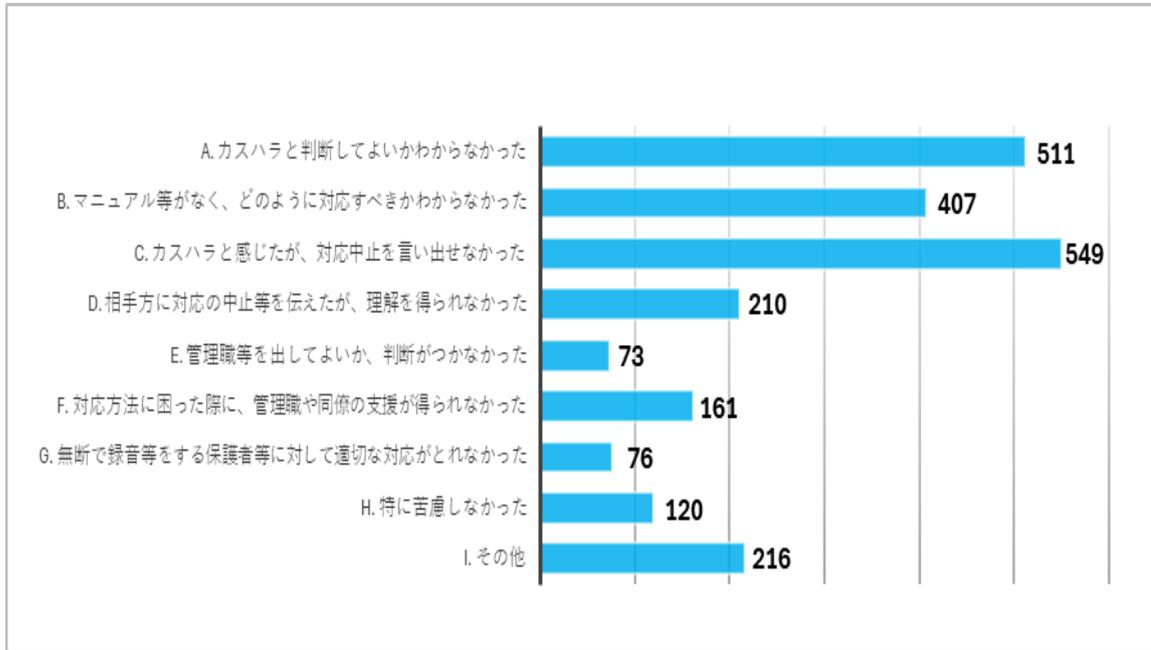
⑧ カスハラを受けた（と感じた）内容や行為

●「暴言や侮辱等」「長時間の拘束」「大声での威圧」の順に多い



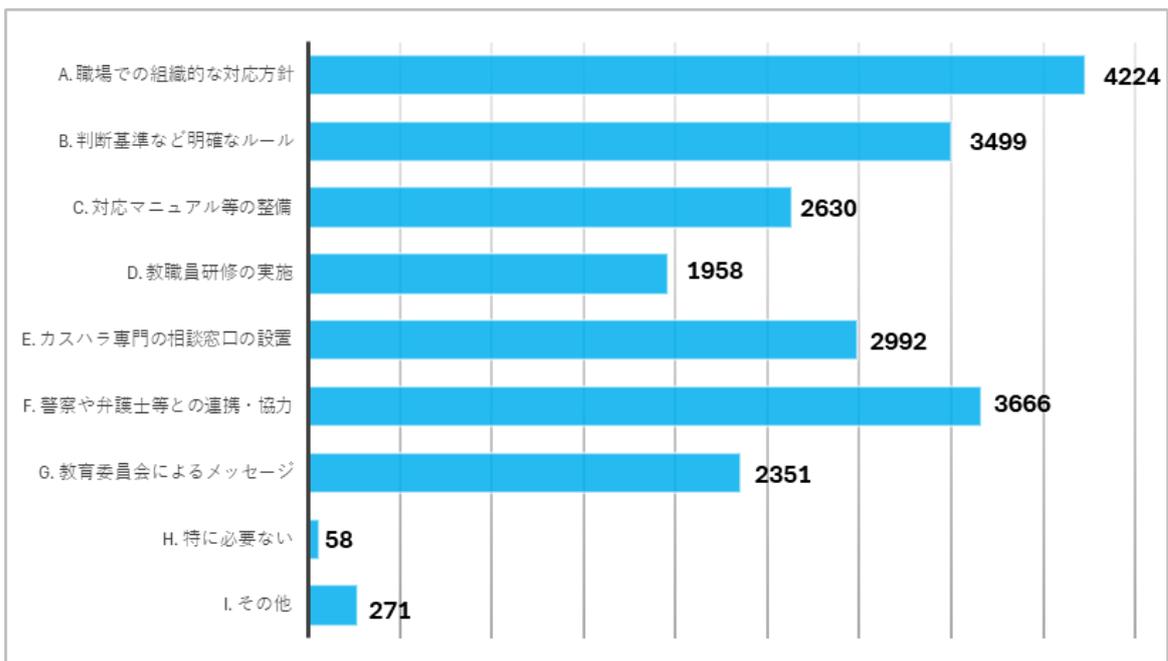
⑨ 対応に苦慮した点

●「対応中止を言い出せなかった」「カスハラと判断してよいか分からなかった」等が多い状況



⑩ カスハラの解決に向けて必要と考える対応等

●「職場での組織的な対応方針の策定」「警察や弁護士等との連携・協力」「カスハラの判断基準など明確なルールの策定」が特に多い状況



(2) 現状と課題（アンケート調査結果より）

- 「過去3年間に、カスハラを受けた（と感じた）人数」が回答者の22%を占める状況にあり、対策は急務となっている。
- 「カスハラを受けた（と感じた）ときの関係業務」は、生徒指導、いじめ、不登校が多い状況である。安全・人権に対する事案や生徒指導や学校運営に対する意見や要望等には、迅速かつより慎重な対応が必要である。
- 「カスハラを受けた（と感じた）きっかけ（原因）」は、相手方の理解不足や勘違い等が多くなっている状況もあり、学校は事実や根拠を示した上で、分かりやすい丁寧な説明に留意する必要がある。
- 「カスハラを受けた（と感じた）内容や行為」は、様々なケースが確認されており、場面や状況、相手方の言動に応じた対応（類型別対応）が求められる。
- 「対応に苦慮した点」は、マニュアル等がなく、どのように対応すべきか分からなかった等の意見があり、対応ガイドラインの策定が必要である。
- 「解決に向けて必要と考える対応等」は、組織的な対応、警察や弁護士等との連携・協力、カスハラの判断基準など明確なルールの策定等が必要である。

(3) 本ガイドライン策定の目的

学校では、保護者や地域からの電話やメール等による相談や要望が日々寄せられています。社会環境の変化（少子高齢化、核家族化、地域のつながりの希薄化など）に伴い、子どもたちの育ちや学びに関連する課題が増加・多様化する状況にあり、こうした課題への対応は学校運営において一層重要になっています。

一方で、アンケート調査結果の概要のとおり、保護者や地域からの相談や要望等の一部には、適切な範囲を超えた不相当な要望等と考えられるものも見受けられ、教職員の勤務環境や子どもたちの教育環境に影響が及ぶような課題も生じています。

子どもたちの健全な育成に向けて、学校と家庭・地域が、より良好なパートナーシップを構築するとともに、社会通念上不相当な要求等に対して、学校が適切に対応できるよう、本ガイドラインを策定します。

3 学校と家庭・地域のより良好なパートナーシップの構築に向けた方針

学校と家庭・地域のより良好なパートナーシップの構築に向けて、学校は以下の「基本方針」等を踏まえて対応します。

(1) 基本方針

学校は、児童生徒の健やかな成長のために、家庭や地域との対話や信頼関係を基盤としたパートナーシップを構築します。

- 学校は、児童生徒に関する課題について、児童生徒の思いや意見を中心に置き、家庭や地域との対話を重ねながら解決に向けた取組を進める。
- 学校と家庭・地域は、それぞれの責任や権限を踏まえ、相互の立場や役割を尊重しながら、必要な対応を進める。

(2) 校内体制

■ 家庭・地域との連携（コミュニティ・スクールを基盤とした連携）

- 学校の教育方針や活動内容について、日頃から家庭・地域に伝えます。
- 家庭や地域との対話を重視し、定期的な意見交換の場を設けます。
- 地域活動や学校行事を通じて、家庭・地域と協働する機会を設け、信頼関係を構築します。

■ 基本姿勢

- 学校は学校評価等における保護者等の意見も踏まえ、学校運営の改善を図ります。
- 教職員は、普段から児童生徒の模範となるよう言動に留意して教育活動を行います。
- 面談や相談等は、児童生徒の思いや意見を中心に置き、問題や課題の解決をめざす姿勢を保護者等と共有するとともに、意見や要望等を傾聴し、真摯に対応します。
- 保護者等への対応で問題が生じた場合、一人で問題を抱え込まず、管理職や同僚への報告・連絡・相談を行い、チーム学校の力を生かして組織的に対応します。

(3) 学校の取組

学校と家庭・地域は、児童生徒を守り育てる大切なパートナーとして互いを尊重し、日頃から様々な連携・協力を進めます。

また、保護者や地域から学校に相談等があった場合は、相談内容に寄り添い、丁寧に対応していくことが重要です。(面談時の留意事項等については、本ガイドライン巻末の関連資料も参照)

① 日常的な取組

- 児童生徒に関する相談等は、小さなことでも早めに相談してほしい旨、日頃から保護者に伝えておきます。
- 授業公開等の学校行事は、保護者や地域の方に、学校の取組や児童生徒の活動の様子を実際に見ていただき、学校の教育方針や教育活動について理解を得る良い機会です。
- 学校運営に対し保護者や地域との意見交換を行う場であるPTA活動や学校運営協議会等を通じて、相互理解を深める良好な関係を構築することも重要です。

② 相談等への対応

- 相談相手の思いや考えを傾聴し、できる限り理解に努める姿勢が大切です。
- 相談相手への必要な情報の提供や学校の対応方針等について丁寧な説明に努めます。
- 学校内での情報共有や専門家への相談に向けて、相談内容や学校の説明事項の記録を作成します。
- 課題の解決方法を相談者と一緒に考えるとともに、必要な対応案を提示するなど、児童生徒に係る課題解決に向けて適切に対応します。

③ 組織的な対応

- 直接会って相談等を受ける場合は、原則として、複数人で対応します。
- 教職員は相談内容や問題を1人で抱え込まず、管理職や同僚への報告・連絡・相談を行い、解決に向けて組織的に対応することが大切です。

(4) 学校・教職員が担う業務の在り方

学校は保護者等からの相談等に対して丁寧な対応に努める必要がありますが、教職員が担う業務が多様化・複雑化している中、教職員の健康を守るとともに、教職員が子どもたちと向き合う時間を確保することも重要です。

県教育委員会が実施したアンケート調査では、保護者等からの過剰な要求や長時間に及ぶ相談等への対応について、教職員が大きな負担を感じている状況も見られます。

こうした学校現場の現状や課題も踏まえ、学校・教職員が担う役割や業務について、保護者や地域の方の理解や協力を得ながら「学校における働き方改革」を進め、子どもたちへのより良い教育環境を実現していくことが重要です。

4 社会通念上不相当な要望等への対応

学校が、日頃から家庭や地域と連携をとりながら、保護者や地域からの相談に対して丁寧に対応した場合においても、県教委のアンケート調査結果のとおり、社会通念上不相当と考えられる要望等など、対応が困難になるケースも考えられるため、そのような場合には、以下の基準や手順等により、学校は組織的な対応を進めます。

(1) 社会通念上不相当な要望等の定義

保護者等からの苦情・言動のうち、当該苦情・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、教職員の勤務環境が害されるものをいいます。

(2) 社会通念上不相当な要望等の判断基準

① 要求内容の妥当性の判断

- 要求内容に事実関係や因果関係があるか
- 学校の責任や権限の範囲か

(具体例)

- ・ 要求に事実や根拠が認められない要求
- ・ 学校に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ 意味不明、曖昧な要求
- ・ 学校管理外のことに関する苦情

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当かの判断

- 長時間や複数回に及ぶ要求・苦情で、業務の遂行に支障が生じていないか
- 言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的でないか

(具体例)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、不必要な接触）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動（大声、罵倒、机を叩く）
- ・ 過度な謝罪の要求（土下座や謝罪文書の要求）

- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、教職員を監禁する）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 教職員個人に対する攻撃、要求、プライバシーの侵害
- ・ 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

（３）判断に当たっての留意事項

① 正当な要求等との区別

保護者等からの要求や苦情については、当然ながらその全てが社会通念上不相当な要望等に該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われるものは、言わば正当な要求等であり、子どもたちの健全に向けた取組や教育活動の改善につながる場合もあります。

要求や苦情を安易に社会通念上不相当な要望等と判断せず、まずは適切かつ真摯な対応に努め、その上で、要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、社会通念上不相当な要望等の該当性を判断することとなります。

【社会通念上不相当な要望等に該当しない例】

- ・ 学校の事務手続きにおける支障に対する改善要望、苦情等（説明が分かりにくい、処理を早くしてほしい 等）
 - ・ 学校の手続きや説明等に誤りや不備等があった場合に、謝罪や一定の代替措置を求める要求
 - ・ 教職員の対応が不適切であるとして、改善や説明を求める要求
- ※ ただし、これらのケースでも、事実関係等を確認の上、学校から十分な説明や妥当な解決策の提示等を行っても、なお繰り返し同様の要求が行われる等の場合は、社会通念上不相当な要望等に該当する可能性があります。

（４）各主体の責務・心構え

【校長の責務】 ※ P30「セルフチェックシート」も参照

学校の責任者として、社会通念上不相当な要望等から教職員を守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行うことが重要です。

- ・ 副校長や教頭、事務長等と連携し、日頃から教職員の意識・対応姿勢に対して適切な指導監督に努める。
- ・ 社会通念上不相当な要望等に関する知識や対応方法の習得に努める。
- ・ 教職員から報告があった場合、社会通念上不相当な要望等に該当する事案かどうかの判断を行うとともに、迅速かつ適切に教職員の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施する。
- ・ 必要に応じて、教育委員会やスクールロイヤー等と連携して対応するとともに、警察への通報を行う。

(P 27 【対応フロー】参照)

【教職員の心構え】※ P 30 「セルフチェックシート」も参照

社会通念上不相当な要望等があった場合に、適切に対処できるよう、主に以下の取組を行うことが重要です。

- ・ 本ガイドラインを参考として、社会通念上不相当な要望等に関する知識や対応方法の習得に努める。
- ・ 社会通念上不相当な要望等が発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに管理職に報告する。
- ・ 周囲の教職員は、対応者を孤立させないよう、サポートが必要な場面では進んで協力する。

(5) 社会通念上不相当な要望等への基本的な対応

保護者等からの要望や苦情に対しては、それぞれの事情に配慮した上で傾聴し、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意し、初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、社会通念上不相当な要望等の未然防止に努めます。

その上で、要望や苦情が長期化する、要求の態様が社会通念上不相当なものとなるなど重大な事案へと発展した場合には、社会通念上不相当な要望等として組織的に対応する必要があります。

① 初期段階の対応

ア 冷静に対応する

- ・ 苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を

主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。

- ・ まずは相手の話を傾聴し、相手の立場と主張する趣旨・目的を十分確認しながら、冷静沈着に対応します。
- ・ 専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。

イ 事実関係を正確に把握する

- ・ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定していきます。
- ・ 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を整理します。
- ・ 苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を記録します。

ウ 必要に応じてお詫びを伝える（安易な謝罪はしない）

- ・ 苦情等を受けた時点で、正確に状況が把握できていない場合には、学校として事実や責任を認めたような発言はしないよう留意します。
- ・ 一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります
（「お待たせしてすみません」「そのような意図で申し上げたことではございませんが、不快な受け止めとなった発言についてお詫びいたします」等）。
- ・ 何に対するお詫びなのかを明確にし、学校として事実や責任を認めたと受け取られないように注意します。

② 対応の原則

社会通念上不相当な要望等への対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担を生じさせ、誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、業務や学校としての対応に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らないよう、組織として対応することが重要です。

■ 組織的に対応する

ア 速やかな管理職への報告、方針の決定

- ・ 教職員は、苦情等に対応する場合、事態が悪化する前に速やかに管理職に報告し、管理職を中心とした校内体制を確立します。
- ・ 学校としての対応方針をあらかじめ定めて関係教職員で共有します。
- ・ 管理職は、教職員の対応状況を把握し、対応を交代する、又は同席して対応し、社会通念上不相当な要望等に該当すると判断した場合は、毅然と対応します。

イ 複数名による対応

- ・ 対応は、必要に応じて相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録や緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。

ウ 教育委員会への報告

- ・ 社会通念上不相当な要望等と認められる事案が発生した場合には、別紙様式（P 3 2）「社会通念上不相当な要望等に関する報告書」により、関係事案の担当課等に報告します（情報共有を図るまでの必要がない等、軽微な事案は報告不要です）。

■ 法的に対応する

ア スクールロイヤー等への相談

- ・ 対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。スクールロイヤー等に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。
- ・ 学校としての対応や回答内容に法的な問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴える」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、その他法的な対応を検討する必要がある場合などは、校長の判断により、教育委員会のスクールロイヤー等に法務相談をします。

イ 警察への通報

- ・ 暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、直ちに警察に通報します。

5 社会通念上不相当な要望等への対応に係る留意点と類型別対応例

社会通念上不相当な要望等に該当する行為は、様々なパターンが想定されます。

本ガイドラインでは、教職員アンケートを参考に当該行為に該当する行為を8つの類型に分けており、以下に対応の留意点と類型別の対応例を示しています。

なお、実際の場面では複合的な事案も想定されることから、その場合は、類型別の対応例を参考に、状況に応じて適切に対応します。

(1) 対応時の留意点（各類型共通事項）

① 相手方に対して、不用意に「社会通念上不相当な要望等」（カスタマーハラスメント）と言わない

- ・ 「社会通念上不相当な要望等」（カスタマーハラスメント）という言葉を用いると、相手方の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・ 「社会通念上不相当な要望等」（カスタマーハラスメント）であるから対応を中止するのではなく、要求に妥当性がない、暴言と認められるなど、不相当な言動である等の事実に対し、学校としてはこれ以上対応できないということをしつかり説明するよう心がけます。

② 安易に「社会通念上不相当な要望等」の判断をしない

- ・ 苦情等を安易に「社会通念上不相当な要望等」と判断せず、正当な要求との区別を適切に行います。
- ・ 過去と同じ内容であれば、リピート型（P20）として対応しますが、同じ相手方でも新たな要求や苦情に対しては、要求内容とそれを実現するための手段・態様を改めて判断し、対応します。

③ 校長の直接対応の可否について

- ・ 校長が直接相手方に対応すると、その場での判断を求められ、その後も校長が対応しなければならなくなる場合もあることから、特に初期段階においては直接対応の可否について慎重な判断が必要です。

※ ただし、校長の直接対応のタイミング等については事案の重大性等をふまえて柔軟に判断します。

- ・ 相手方が「あなたでは話にならない、管理職を出せ」などと要求しても、応じる

ことなく、「担当として、まずは私がお話を伺います」「管理職には私から報告します」などと告げるか、他の教職員と一緒に対応するようにします。

④ 適切な対応場所を選定する

- ・ 面談の場合の対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放する、窓ガラスで内部が見える部屋を選ぶなど、室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

⑤ 時間・回数をあらかじめ設定する

- ・ 「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間や繰り返しの回数をあらかじめ設定し、相手に告げてから対応します。
- ・ 話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話を伺っても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、本日はここまでとさせていただきます。」と告げ、対応を終了します。

※ (相手の主張が多岐に渡る場合の対応例)「お聞きした内容が多岐に渡りますので、状況を確認して、あらためて御連絡します」

- ・ なお、相手方の特性（高齢者や障害のある方等）に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、単に時間の経過のみで判断せず、状況や場面、内容に応じて適切に判断します。

⑥ 不必要な議論は避ける

- ・ 不必要な議論をすると、矛盾した説明や失言に至る可能性が高まり、かえって話を複雑化させてしまうおそれがあることから、個人的な見解を示すことや議論は避け、要求に対し端的に、客観的に回答することを心がけます。

⑦ 曖昧な回答はしない

- ・ 回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。
- ・ 事実関係の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。

⑧ 発言内容を録音する

- ・ 話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。
- ・ 録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます」などと録音の目的を説明します。
- ・ しかしながら、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応を見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、管理職の判断により、相手に説明することなく録音しても差し支えありません。

⑨ 警告する

- ・ 暴言や侮辱的発言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください」などと告げ、不当な言動をやめるよう複数回警告します。

⑩ 対応を中止する

- ・ 複数回の警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できない事柄を求め続ける場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。
- ・ 現実に暴力行為やセクシュアルハラスメントに該当する行為（身体的接触を図るなど）が行われた場合、教職員の生命、身体、財産に危害を加える脅迫的な発言があった場合には、直ちに対応を中止し、警察への通報を検討します。

(2) 類型別対応例

① 時間拘束型

<代表的行為>

- 長時間にわたり居座る、教職員を拘束する
- 長時間、電話を続ける

⇒ 一定時間の経過（概ね30分）をもって対応終了を検討する

【対応例】

- ・ 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げます。
「御説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはありません。」
- ・ 膠着状態に至ってから一定時間を超える場合は、退去を促します（電話の場合は通話を終了します）。
「お時間となりました。他の予定がございますので、本日はここまでとさせていただきます（電話を切らせていただきます）。」
「これまで御説明したとおりです。これ以上説明することはありませんので、対応を終了させていただきます（電話を切らせていただきます。）。」
- ・ 複数回電話がかかってくる場合は、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしません。
「他の予定がございますので、〇時までならお話を伺うことができます。」
- ・ 現場対応においては、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報等を検討します。

② リピート型

<代表的行為>

- 同じ要求を繰り返す
- 理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せ、又は面会を求めてくる
- 週に何度も来校する
- 当初の要求からの話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする

⇒ 新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって対応終了を検討する

【対応例】

- ・ 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝えます。
「以前より何度も伺っておりますが、何度もご説明しているとおおり、こちらで対応できることはありません。」
- ・ なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝えます。
「その件につきましては、何度もご説明しました。同じお話でしたら、対応を終了させていただきます(電話を切らせていただきます。)。」

- ・ それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせをやめるよう伝えて毅然と対応します。
- ・ 状況に応じて、スクールロイヤー等への相談等を検討します。

③ 暴言・暴力型

(i) 暴言型

<代表的行為>

- 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言をする
- 暴言や罵倒する
- 人格の否定や名誉を毀損する発言、差別的な発言をする

⇒ ・ やめるよう警告を行い、対応終了を検討する
 ・ 警察への通報やスクールロイヤーへの相談を検討する

【対応例】

- ・ 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求め、発言のたびに暴言をやめるよう複数回、警告します。
「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言はやめてください。」
- ・ 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）します。
「『馬鹿』というのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
- ・ 警告を複数回行っても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。電話の場合は通話を終了します。
「再三、やめてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください（電話を切らせていただきます。）。」
- ・ 現場対応においては、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接するとともに、複数回退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報等を検討します。

(ii) 暴力型

<代表的行為>

- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をとる
- 机を叩くなどの行為をとる
- 物を壊すなどの行為をとる

⇒ ・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する
 ・悪質な場合には、やめるよう警告し、直ちに警察に通報する

【対応例】

- ・ 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、安全を確保します。
- ・ 直ちに警察に通報し、その旨を管理職に報告します。また、可能な限り状況を記録（録音）します。

④ 威嚇・脅迫型

<代表的行為>

- 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする
- 反社会的勢力との繋がりをほのめかす
- 異常に接近する等といった、教職員を怖がらせるような行為をとる
- 教職員に脅しをかける

⇒ 警察への通報やスクールロイヤーへの相談を検討する

【対応例】

- ・ 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、安全を確保します。
- ・ 恐怖を感じる言動に対して、やめるよう複数回、警告します。
「そのように威圧的ではお話ができません。やめてください。」
- ・ 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）します。
「〇〇という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
- ・ 警告を複数回行っても言動をやめない場合は、対応を中止し、退去を促します。電話の場合は通話を終了します。
「そのように威圧的では対応ができません。本日はここまでとさせていただきます（電話を切らせていただきます。）」
- ・ マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「ご自由にどうぞ」などの挑発的に受け取られる発言は行いません。

「〇〇さんのご判断ですので、こちらから申し上げることはございません。」

- ・ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報等を検討します。

⑤ 権威型

<代表的行為>

- 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする
- 議員、知事、教育長等の名前を出して要求を迫る
- お断りをしても執拗に特別扱いを要求する、教育長等への面会を要求する
- 文書等での謝罪や土下座を強要する。

⇒ 毅然と対応し、要求には応じない

【対応例】

- ・ 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしません。

「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」

- ・ 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝えます。

「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」
「法令に基づき適切に対応いたします。」

「△△さん(権力者等)にお伝えいただいても、学校としての対応は変わりません。」

- ・ 交代が必要なケースでは、管理職と交代します。
- ・ 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪に応じられない旨を伝えます。

「お詫びにつきましては、先ほどお伝えしたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」

- ・ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じません。

「お詫びにつきましては、先ほどお伝えしたところであり、土下座はできません。」

- ・ 対応が長時間にわたる場合は、「時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、対応や警告、対応中止等の措置をとります。

⑥ 職場（学校）外拘束型

<代表的行為>

- 学校外の場所に呼び出し、帰らせない

⇒ 毅然と対応し、要求には応じない

【対応例】

- ・ 学校外に呼び出されても、原則として出向きません。
- ・ やむを得ず出向く場合は、必ず複数の教職員で対応します。
- ・ できるだけ自宅や事務所には入らず、玄関先等で対応します。
- ・ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去します。
「(お時間となりました。)他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」
- ・ 身体を拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討します。

⑦ SNS、インターネット上での誹謗中傷型

<代表的行為>

- SNSやインターネット上で名誉を毀損する
- 教職員のプライバシーに関する情報を掲載する
- 対応状況等を同意なく動画を撮影する

⇒ ・ やめるよう警告を行う
・ ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める
・ 必要に応じてスクールロイヤーへ相談する

【対応例】

- ・ 教職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告します。なお、警告する際は、高圧的な態度や発言にならないよう注意します。
「児童生徒や学校内の資料が記録されかねませんので、プライバシーの保護、業務の適正な執行などの観点から、撮影はおやめください。」
「インターネット上に掲載するなど、不特定又は多数の者への公開を目的とした音声の録音はおやめください。」

- ・ 警告を複数回行っても撮影・録音行為をやめない場合は、対応を中止し、退去を促します。

「これ以上は対応できません。本日はここまでとさせていただきます。」

- ・ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討します。
- ・ インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求めます。
- ・ 被害の程度に応じてスクールロイヤー等への相談を検討します。

⑧ セクシュアルハラスメント型

<代表的行為>

- 教職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の行動をとる
- 食事やデートに執拗に誘う、連絡先を聞く
- 性的な話題や冗談などの発言を行う

- | | |
|---|--|
| ⇒ | ・ やめるよう警告を行い、対応終了を検討する
・ 警察への通報やスクールロイヤーへの相談を検討する |
|---|--|

【対応例】

- ・ 性的な言動に対しては、やめるように警告を行い、録音・録画による証拠を残すよう努めます。

「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので、やめてください。記録（録画・録音）させていただきます。」

「警察（またはスクールロイヤー）に相談します。」

- ・ 悪質な発言、行為があった場合は、複数回警告することなく直ちに対応を終了します。
- ・ 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、学校内への立ち入り禁止措置について検討します。
- ・ 行為が収まらない、再発が不安など、状況に応じて、警察やスクールロイヤー等への相談を検討します。

(3) 対応手順（対応の流れはP 27のフロー図を参照）

社会通念上不相当な要望等があった場合の標準的な対応の手順です。状況により、話合いの当初から管理職が中心となって対応したり、早い段階から専門家が関わったりすることが望ましい場合もあります。現場の実態に応じて、必要に応じて教育委員会と連携して柔軟な対応を検討してください。

① 基本的事項

- 電話や来校の対応時間は、授業など学校業務に支障が生じないことに留意し、30分以内に留める（原則、平日の放課後（勤務時間内）に実施）。
※ 内容等に応じて、最大1時間までの延長は認める。
- 学校業務に支障が生じる場合は、日程調整のみに留める。
- 来校対応は、複数対応を基本とする。事案の状況により、管理職の同席を判断する。
- 対応が長期化・複雑化する可能性があるると管理職が判断する場合は、教育委員会（相談や要求内容の担当課等）への報告（P 32）やスクールロイヤーへの相談等を検討・実施する。
- 学校から報告・相談等を受けた教育委員会の担当課等は、事案の内容を確認し、助言等を行う。また、事案の進捗状況等によっては、担当課等の判断により、関係学校への訪問による保護者等との面談への同席や、直接保護者等と対応することを検討・実施する。

② 外部等への協力依頼

- 明確な暴言や暴力、長時間の居座りなどの言動がある場合は、警察に通報する。

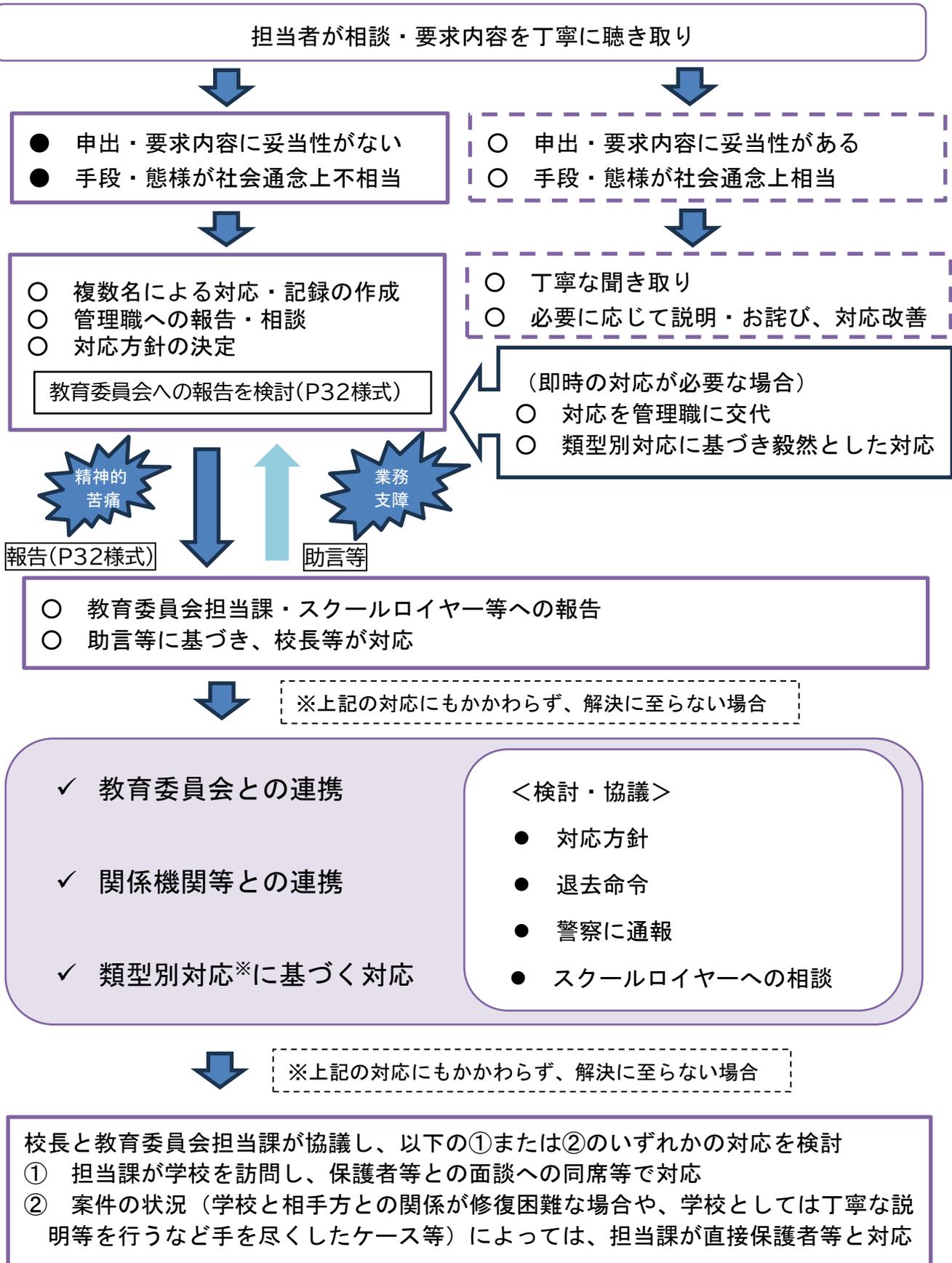
③ 対応時の記録、録音

- 電話の場合：業務報告を作成し、概要を記録する。
- 来校の場合：ICレコーダー等で録音する旨を伝え、対応する。

④ 保護者・地域等への周知

- 保護者会や学校運営協議会、PTA総会等を活用し、対応方針を周知する。
（県教委作成文書やリーフレットの活用）

【対応フロー】



学校の対応

教育委員会との連携

※市町立学校は市町教育委員会への相談後、必要に応じて、県教育委員会と連携して対応

県教育委員会：代表的な相談内容及び連絡先

083-933-（下記番号）

相談の内容	担当課・班等	番号
行政に関すること	教育政策課・教育企画班	4530
児童生徒の情報活用能力の育成に関すること	教育情報化推進室	4493
教職員の服務に関すること	教職員課・学校管理班	4555
小・中学校の教育課程、学習指導に関すること	義務教育課・指導班	4600
高等学校教育課程、学習指導に関すること	高校教育課・普通教育班	4627
特別支援教育に関すること	特別支援教育推進室	4615
青少年教育、生涯学習に関すること	地域連携教育推進課・青少年教育班	4650
コミュニティ・スクールに関すること	地域連携教育推進課・地域連携教育班	4661
学校人権教育に関すること	人権教育課・推進班	4645
学校安全、学校の危機管理に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4673
生徒指導（いじめ・不登校等）に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4680
部活動運営に関すること	学校安全・体育課・学校体育班	4690

6 社会通念上不相当な要望等（事後対応）

（1）教職員のメンタルヘルスケア

① 教職員の心身の把握

- 管理職は、社会通念上不相当な要望等を受けた教職員への面談等を実施し、心身の不調が見られる場合は、相談機関（心の健康相談事業等）や医療機関の受診の勧奨等に努める。
- 管理職自身の心身の状況にも留意する。

② 教職員のセルフケア

- 対応者は「相手」と「自分」の感情を切り離して考えることも重要です。相手の怒りの感情は、自分への個人攻撃と受け止めないようにするなど、感情を整理することも重要です。
- 問題を一人で抱え込まず、早めに管理者や同僚に報告・共有するなど、職場全体で支え合うことも大切です。

（2）事後対応

① 事案の検証と共有

- 対応した事案について、その要因や課題等の検証や学校全体での情報共有など、今後の対応に生かせるポイント等を確認します。

② フォローアップ

- 事案への対応が終了した後も、学校と児童生徒、保護者等との関係性は続きます。児童生徒の学校生活の様子の確認や、保護者等への定期的な連絡など、必要に応じたフォローアップに留意しながら対応を進めます。

《参考》 セルフチェックシート

次の内容をチェックし、学校の体制や対応状況等について確認しましょう。

【教職員のチェックシート】

- 相手方の社会通念上不相当な要望等を誘発するような言動（横柄な受け答え、感情的な物言い、事実とは異なる発言、むやみな謝罪 等）はないか。
- 社会通念上不相当な要望等を誘発するような不作為（児童生徒に関する必要な情報について、適切に保護者等に情報提供をしていない 等）はないか。
- 社会通念上不相当な要望等が発生した際の相談体制を把握しているか。
- 自身が社会通念上不相当な要望等を受けた場合、一人で抱え込むことなく、管理職に報告・相談をしているか。
- 社会通念上不相当な要望等が発生した際、同僚からの相談に応じているか。また、相談を受けた場合、管理職に報告・相談をしているか。
- 同僚が、社会通念上不相当な要望等を受けている状況を黙認していないか。

【管理職のチェックシート】

- 社会通念上不相当な要望等を受けた場合の対応方針について、理解しているか。（校内の対応フロー、教育委員会や関係機関との連携等）
- 社会通念上不相当な要望等を受けた場合の対応方針について、教職員に周知・啓発を行っているか。
- 社会通念上不相当な要望等を受けた際の相談体制を構築しているか。
- 社会通念上不相当な要望等を受けた教職員からの相談に応じているか。
- 状況に応じて教育委員会に報告し、連携して対応しているか。
- 社会通念上不相当な要望等を受けた教職員のメンタルケアを行っているか。

《参考》 「社会通念上不相当な要望等」に関連する法律

「社会通念上不相当な要望等」がどのような法律に抵触するか等、関連する条文として以下のようなものがありますので、警察への通報等の参考としてください。

罪名	条項	内容
公務執行妨害罪	刑法 95 条 1 項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者は、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。
職務強要罪	刑法 95 条 2 項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者も、前項と同様とする。
不退去罪	刑法 130 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金に処する。
傷害罪	刑法 204 条	人の身体を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。
暴行罪	刑法 208 条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
脅迫罪	刑法 222 条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金に処する。
強要罪	刑法 223 条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑に処する。
名誉毀損罪	刑法 230 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。
侮辱罪	刑法 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
信用毀損及び業務妨害	刑法 233 条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。
威力業務妨害罪	刑法 234 条	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
恐喝罪	刑法 249 条 1 項	人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。
	刑法 249 条 2 項	前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。
【参考】 公務員の不法行為と賠償責任、求償権	国家賠償法 1 条 1 項	国又は公共団体の公権力の行使に当る公務員が、その職務を行うについて、故意又は過失によって違法に他人に損害を加えたときは、国又は公共団体が、これを賠償する責に任ずる。
	国家賠償法 1 条 2 項	前項の場合において、公務員に故意又は重大な過失があつたときは、国又は公共団体は、その公務員に対して求償権を有する。

※ その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、社会通念上不相当な要望等に類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

関連資料

- 学校安全・体育課資料

保護者とのよりよい関係づくりに向けて

令和8年3月 山口県教育委員会

保護者とのよりよい関係をつくるには、どのようなことに配慮をする必要があるのでしょうか。このリーフレットには、保護者との良好な関係づくりに生かせるポイントを4つ示しています。

是非、保護者とお話しをする際の参考にしてみてください。

また、もしも苦情などの難しいケースになってしまった場合には、対応フロー図（P3）などを参考にしながら組織で丁寧に対応しましょう。



ポイント 1

「言葉以外のコミュニケーション」を意識する。

保護者とのよりよい関係を築くためには、話す言葉以上に、表情やしぐさ、聴く態度・姿勢などに気を配ることが重要になります。保護者が安心して話せるようにしましょう。

- ✓ **距離**：信頼関係を築くには手を伸ばせば届くくらいの距離で
- ✓ **位置**：相談時は斜めに座る調節型が望ましい
- ✓ **表情**：基本は笑顔、内容に応じて変化させる
- ✓ **姿勢**：ゆったりと座り、少し前かがみで聴く
- ✓ **声**：トーン・スピード・テンポが印象に影響する

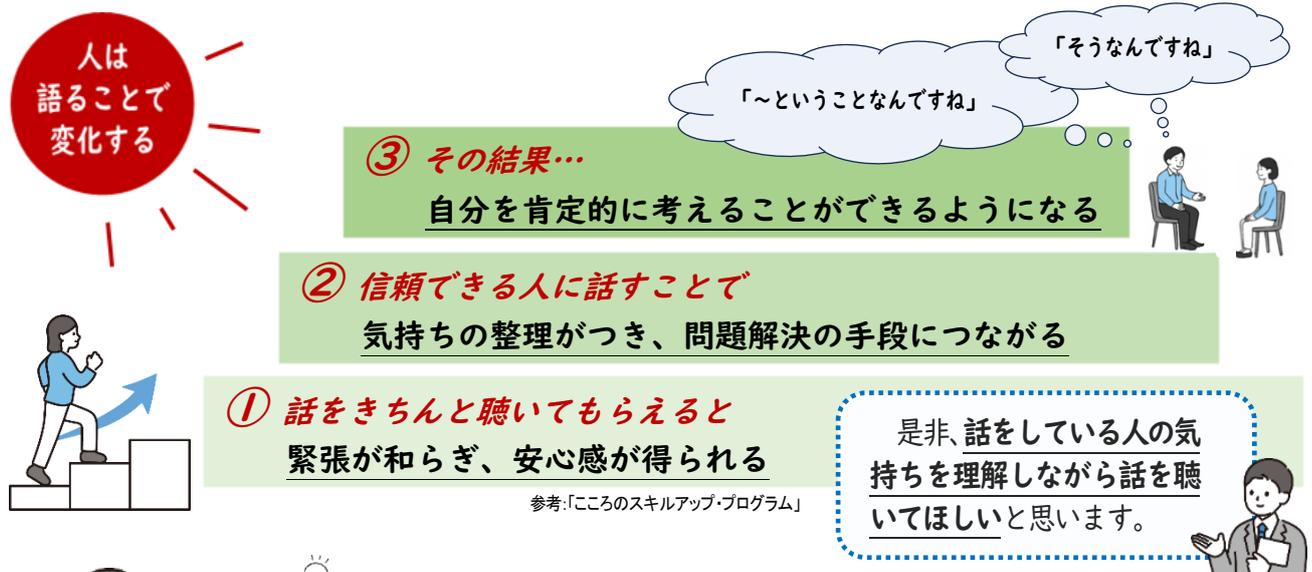
正面	横	斜め
緊張感が強く、議論をしたり、優劣を決めたりするときの位置	同じものを見ながら、親密な話ができる位置	目を合わせたり、反らしたりしながら、相手との関係を調整できる位置
対決型	一体型	調節型

場面に合わせた座る位置の例

ポイント 2

まずは、「共感」する。

「共感」とは、一緒に感じ、そして理解するということです。理解するためには、相手の立場に立つことが大切です。自分なりの解釈をせず、相手の思いをありのままに受け止めましょう。



自分の時間軸、自分のペースで話を聴いてもらえると
＼嬉しい／ ＼やる気が出る／ ＼自信がつく／

ポイント
3

寄り添いながら「聴く」。

「傾聴」のポイントは、先入観をもたずに最後までひたすら「聴く」ということです。
聴き手から結論を出さずにじっくり待ち、沈黙（語らない様子・雰囲気）も大切にしましょう。

- ✓ **あいづち** : 「うん」「そう」「ええ」「それで？」
- ✓ **肯定的な返し** : 「なるほど」「よく分かります」
- ✓ **話を整理** : 「おっしゃりたいことはこうですか？」
- ✓ **話を促進** : 「もう少し教えてください」

過去に同じような訴えに対応した経験があったとしても、今、目の前にした保護者が同様の考え方であるとは限りません。

聴き手側が勝手な判断をしないように注意しましょう。

相手の話に意識を集中することが大切です



聴く

耳と目と心で話を聴く姿勢
を大事にしましょう

理解しようとしてくれている…
「安心感」

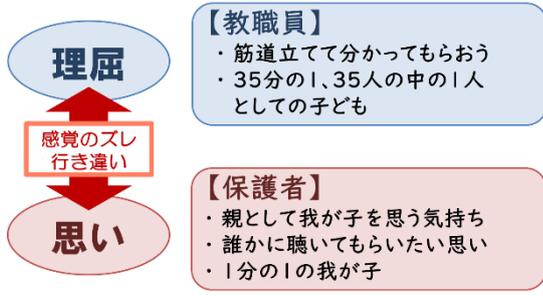


ポイント
4

感覚の違いを自覚し、「支える」視点をもつ。

保護者の置かれた状況や背景をしっかりと理解しながら聴くことで信頼関係を構築し、子どもと一緒に支えていこうという気持ちを保護者にもってもらうことが大切です。

教職員と保護者の違いを自覚する



参考:大阪大学大学院 名誉教授 小野田 正利

「教員は理屈」「保護者には思い」がある。
そこにはズレが生まれやすいものかもしれない
ということを自覚しておきましょう。

- ① 言葉の奥の思いを受け止める努力をする
- ② 必要なことを、専門用語を避けて丁寧に伝える
- ③ 理解し合いとにも取り組む

保護者『対応』から保護者『支援』へ



保護者が傷つく言葉

- × 「学校では、そういうことはできません」
- × 「学校がどんなところか分かっていませんね」
- × 「ちょっと困っています」
- × 「他のお子さんもいますので」
- × 「忙しくて」



保護者に掛けたい言葉

- 「お忙しい中、よく来てくださいました」
表情も意識して、まず保護者に労いの言葉を掛ける
- 「(保護者が)心配されるのは当然です」
保護者の姿勢や立場を受け止め、承認する
- 「明日から学校とご家庭で○○をやってみましょう」
「一緒にやっていきましょう」
具体的な手立てを提案し、一緒に取り組む姿勢を伝える
- (翌日以降も)「様子はどうですか」
情報共有を継続して行う



難しいケースに発展してしまった場合には



最初の対応者

- ① 名前・用件等の確認（匿名希望の場合は了承）
- ② 担当者への引継ぎ

※ 用件や担当者を確認しないままの「たらい回し」は絶対にしない。

（最初に電話を受けた教職員の対応により問題がこじれる場合がある＝誠意ある対応が重要）

児童生徒に関すること

生徒指導、学習指導、進路指導、
部活動指導、問題行動、交友関係
等

担当者・教頭等が対応

教職員に関すること

生徒指導、学習指導、進路指導、
部活動指導、私生活に関すること
等

教頭・事務長等が対応

施設等に関すること

施設・設備の管理（境界・破損等）
等

教頭・事務長等が対応

対応時のポイント

- 名前・担当する分掌等を伝える。
- 真摯な態度で傾聴し、常に誠意をもって対応する。
- 話の途中で反論せず、最後まで聴き取るとともに必ず詳細な記録を取る。
- 謝罪すべきことはしっかり謝罪する。
- 事実のみを丁寧に説明し、個人の意見や評価を交えない。
- 即答・約束はせず、校内で検討・方針の決定後伝えることを約束する。
- 提言等へのお礼やねぎらいの言葉を伝える。

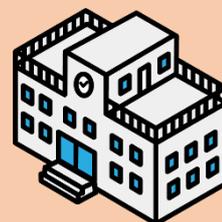


校長に報告

事実の調査・確認 及び 方針の決定

【留意点】

- 全教職員に周知徹底し、組織として対応する。
- 改善すべき点は、直ちに検討し、対処する。
- 解決策・対応策等について説明する。
- 個人情報については、守秘義務を守る。
- 方針決定に困難が生じた場合、県・市町教育委員会との連携を図る。（※裏面参照）



方針決定に向けて困ったことなどがあれば、教育委員会に御相談ください。



学校としての対応

学校問題の解決に向けた相談体制について

- 保護者からの過剰な苦情や不当な要求 に対し困っているとき
- 学校が警察に相談するか判断に迷う事案 が起きたとき
- 法的な助言 を得たいとき

市町教育委員会

県立学校管理職

市町教育委員会・県立学校管理職から、
まずは、コーディネーターに御連絡ください。

管理職
OB等

学校問題解決支援コーディネーター 相談窓口

- ・ 電話で概要を聞き取り、助言を行うとともに、適切な専門家につなぎます。
- ・ 場合によっては、保護者からの苦情等に直接対応することで、学校の負担を軽減します。

◎ 直通電話 090-3052-2056
(平日、10:00~16:00)

◎ 相談申込フォーム (365日、24時間)
<https://forms.office.com/r/YdU2ts2GPV>



コーディネーターが、適切な専門家につなぎ、
学校への派遣等を調整します。

警察
OB等

いじめ対策マイスター

- ・ 学校が警察に相談するか判断に迷う場合等、専門的な知見に基づき助言します。
- ・ 必要に応じて学校を訪問し、加害生徒に対する指導・支援の取組を援助します。
- ・ 授業づくりの研修等において、FRアドバイザー (SCを想定) が、発達支持的生徒指導に関する助言を行います。

弁護士

スクールロイヤー

- ・ クレーム対応等、日常業務に係る問題につき、法的な助言等を行います。
- ・ 生徒や教職員、保護者を対象としたいじめ予防教室等の研修を行います。



【参考】 山口県教育委員会：代表的な相談の内容及び連絡先
083-933- (下記番号)



相談の内容	担当課・班等	番号
教育行政に関すること	教育政策課・教育企画班	4530
児童生徒の情報活用能力の育成に関すること	教育情報化推進室	4493
教職員の服務に関すること	教職員課・学校管理班	4555
小・中学校の教育課程、学習指導に関すること	義務教育課・指導班	4600
高等学校教育課程、学習指導に関すること	高校教育課・普通教育班	4627
特別支援教育に関すること	特別支援教育推進室	4615
青少年教育、生涯学習に関すること	地域連携教育推進課・青少年教育班	4650
コミュニティ・スクールに関すること	地域連携教育推進課・地域連携教育班	4661
学校人権教育に関すること	人権教育課・推進班	4645
学校安全、学校の危機管理に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4673
生徒指導 (いじめ・不登校等) に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4680
部活動運営に関すること	学校安全・体育課・学校体育班	4690
子どもの教育に関すること (いじめ・不登校等)	ふれあい総合テレホン (直通) 083-987-1240	