

町内小中学校における 学校と保護者・地域住民との より良い関係構築のための指針

～学校と家庭・地域のよりよい

パートナーシップの構築に向けて～



令和 8 年 10 月 1 日

上島町教育委員会

目 次

1	指針制定の背景	2
2	学校と家庭・地域のよりよいパートナーシップの構築に向けた指針	3
	(1) 指針の目的	
	(2) 役割と責任	
	(3) 信頼関係の構築と教職員における未然防止・適切な対応	
3	社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスハラ）の判断基準	5
4	社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスハラ）への対応	6
	(1) 学校における具体的運用ルール	
	(2) 対応の手順	
5	事後対応	8
	(1) プライバシー保護と教職員のアフターケア	
	(2) 事案の検証・共有とフォローアップ	
6	参考資料	9
	(1) 上島町職員のハラスメントの防止等に関する要綱	
	(2) 保護者・地域住民の皆様へ（文部科学省資料）	

1. 指針制定の背景

近年、社会全般において、顧客や利用者等からの過剰・不当な要求や言動（カスタマーハラスメント）が重大な社会問題となっており、厚生労働省による防止対策指針の整備や法制化に向けた議論が進むなど、働く人の健康と安全を守る取組が急速に強化されています。

学校現場においても例外ではなく、文部科学省をはじめとする関係機関において、教職員の過重労働の軽減やメンタルヘルスの保持、教育活動の質の維持を目的とした「学校におけるカスタマーハラスメント防止のガイドライン」の策定が進められています。本来、小・中学校は保護者や地域住民との深い信頼関係と協力体制の下に成り立つものであり、学校にお寄せいただく正当なご意見や相談には、今後も誠意を持って丁寧に対応していくことが不可欠です。しかしながら、一部に見られる社会通念を逸脱した過剰な要求や不当な言動、長時間の拘束などは、現場の教職員に過度の負担を強い、本来注力すべき児童生徒への教育活動や健全な学校運営に重大な支障をきたす事態を生じさせています。

このような情勢を踏まえ、上島町においても「上島町職員のハラスメントの防止等に関する要綱」の基本理念に基づき、公務に従事する教職員の安全と健康を組織として守る姿勢を明確にすることが求められています。

本指針は、保護者や地域住民の皆様との良好なコミュニケーションを促進しつつ、過剰・不当な要求に対して学校現場が孤立することなく、町教育委員会及び関係機関と連携して組織的に毅然と対応するための基準及び運用ルールを定めるものです。学校・家庭・地域が相互の信頼と尊重の下で協働し、上島町の未来を担う児童生徒が安心して学ぶことができる環境を維持することを目的とし、本指針を制定します。

2. 学校と家庭・地域のよりよい

パートナーシップの構築に向けた指針

(1) 指針の目的

本指針は、児童生徒の健全な育成を図り、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を確保することを第一の目的とします。保護者や地域住民との信頼関係を深めるための丁寧な対話を基本姿勢としつつも、社会通念上許容される範囲を超えた言動や過剰・不当な要求に対しては、学校及び教育委員会が組織的かつ毅然とした対応を行うための基準と手順を明示します。本指針の運用にあたっては、「上島町職員のハラスメントの防止等に関する要綱」（令和7年訓令第14号）の理念に則り、町立小・中学校に勤務する全ての教職員の安全と健康の保持を図ります。

(2) 役割と責任

各主体の役割と責任は次のとおりです。

管理職（校長、教頭及び事務長）は、教職員が一人で問題を抱え込まないよう校内の対応体制を整備するとともに、不当要求やハラスメントが発生した場合は速やかに介入して対応を代行し、教職員の安全を確保する責務を負います。

教職員は、常に丁寧で誠実な対応に努める一方、事実に基づく正確な対応記録を作成・保存し、危険や著しい不当性を感知した際には直ちに管理職へ報告・連絡・相談しなければなりません。

教育委員会は、学校からの相談に対して、愛媛県教育委員会学校問題解決支援チーム、スクールロイヤー等に専門的アドバイスを求めたり、迅速な対応支援を行ったりするとともに、被害を受けた教職員のメンタルヘルスケアや復職支援等の必要な措置を講じます。

(3) 信頼関係の構築と教職員における未然防止・適切な対応

良好な関係を構築し、トラブルの未然防止を図るためには、教職員側の主体的な取組と誠実な対応姿勢が不可欠です。

- ① 日頃からの開かれたコミュニケーションと積極的な情報発信に努めます。学校だよりや学校ホームページ、学級PTAなどを通じて、学校の教育方針や児童生徒の様子を日常的に共有し、家庭や地域との相互理解と信頼関係の基盤を養います。
- ② 正当なご意見や相談に対する真摯な傾聴と丁寧な対応を徹底します。保護者や地域住民の皆様からの指摘や苦情に対しては、まず相手の心情や意図に耳を傾け、親身かつ誠実に向き合います。その際、学校側の不適切な対応や説明不足、感情的な反論、事実確認のない決め付けなどがこじれの原因とならないよう、常に客観的かつ冷静な態度を保持します。
- ③ 迅速かつ確実な事実確認と校内共有を行います。問題が発生した際は個人で判断して処理しようとせず、事実関係を正確に把握した上で、速やかに管理職や生徒指導主事等へ報告・連絡・相談を行い、組織として共通理解を図りながら初期対応に当たります。
- ④ 未然防止及び適切な対応能力を高めるための校内研修や体制整備を推進します。文部科学省等のガイドラインや過去の事例を活用した研修を実施するとともに、適切な言葉遣いや初期対応の進め方、一人で抱え込まない学校風土づくりに日常的に取り組めます。

3. 社会通念上許容される範囲を超えた言動

(カスハラ)の判断基準

カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断に当たっては、文部科学省「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」第2章の考え方に依拠し、単一の言動のみでなく、言動の目的、経緯や状況、態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、相手方との関係性などを総合的に考慮して「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断します。なお、判断に際しては、学校や教職員側の不適切な対応が原因や背景となっていないかについても留意するものとします。

具体的に「社会通念上許容される範囲を超えた言動」として整理される行為の例は以下のとおりです。

- ① 家庭内の問題解決の要求や個人的な物品の購入依頼など、そもそも要求に理由がない、あるいは学校の教育活動・学校運営の範囲を著しく超える対応を求める行為。
- ② 暴行や傷害などの「身体的な攻撃」、ならびに脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要などの「精神的な攻撃」。
- ③ 大きな声を出しての威嚇・威圧や過剰な言動などの「威圧的な言動」、何回も電話を繰り返したり執拗に家庭訪問を求めたりする「継続的・執拗な言動」、ならびに長時間の電話・面談の強要や不当な居座りなどの「拘束的な言動」。
- ④ 正当な理由のない担任変更や成績改変の強要など「対応が著しく困難又は不可能な要求」、及び社会通念上「相当性を欠く不当な損害賠償請求」。

これらに該当する言動が見られる場合は、教育活動や学校運営に支障をきたす不当な行為として認識を共有し、組織として対応します。

4. 社会通念上許容される範囲を超えた言動

(カスハラ) への対応

(1) 学校における具体的運用ルール

互いの顔が見える地域の特性を考慮しつつ、教職員を保護するための4つの運用ルールを現場で徹底します。

① 組織的対応の徹底

社会通念上許容される範囲を超えた要求や長引く相談に対し、教職員個人による対応を禁止し、必ず学年主任や生徒指導主事、管理職など複数名による組織対応を行います。

② 時間上限の設定と周知

電話や面談は原則として勤務時間内に行うこととし、1回の対応時間を30分程度（60分程度まで延長可）と定めて事前に終了時刻を伝える運用を徹底します。

③ 正確な記録と録音の活用

面談や電話の内容は日時・対応者・発言内容を客観的に記録・保存するとともに、暴言や脅迫が見られる場合は事前通告の上で録音や録画を実施します。

④ 連絡手段の管理

個人の携帯電話・スマートフォンや個人SNSを用いた保護者等との連絡を禁止し、連絡手段を学校の代表電話や公式連絡アプリ等に一元化します。

(2) 対応の手順

事態の深刻度に応じた段階的な対応手順を設定します。

① 第1段階（初期対応）

学校現場において複数名での対応、客観的な記録の作成、制限時間の提示を行います。暴言等が続く場合は警告の上で対応を一時打ち切りにします。

② 第2段階（管理職対応）

第1段階において解決しない場合は第2段階へ移行します。校長や教頭等の管理職が対応を統括した上で、要求者への文書による申入れや公式な警告を行います。

③ 第3段階（町教委・外部機関連携）

悪質な事態が継続する第3段階では、町教育委員会学校教育課へ速やかに報告するとともに、愛媛県教育委員会学校問題解決支援チーム、スクールロイヤー等の専門的機関を活用し、重大事例については法的助言をいただきます。

④ 第4段階（警察連携）

暴力や脅迫、不退去などの犯罪行為が発生した場合は、直ちに警察へ通報・相談し、法的な措置を講じます。

5. 事後対応

(1) プライバシー保護と教職員のアフターケア

対応過程で知り得た保護者、児童生徒、教職員のプライバシー情報を厳格に管理するとともに、ハラスメント等の相談を行った教職員に対して不利益な取扱いを行うことを固く禁止します。また、過剰な要求等により精神的ストレスを受けた教職員に対しては、管理職による定期的な面談、心理カウンセリングや専門窓口の案内、医療機関の受診の勧奨等に努めます。また、必要に応じた特別休暇の取得支援など、手厚いアフターケアを実施します。

(2) 事案の検証・共有とフォローアップ

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。また、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。

6. 参考資料

(1) 上島町職員のハラスメントの防止等に関する要綱

令和7年12月26日
訓令第14号

上島町職員のハラスメントの防止等に関する要綱(平成30年上島町訓令第5号)の全部を改正する。

(趣旨)

第1条 この要綱は、人事行政の公正の確保並びに職員の利益の保護及び職員の能率の発揮を目的として、ハラスメントの防止及び排除のための措置並びにハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 職員 町長、副町長、教育長及び地方公務員法(昭和25年法律第261号)第3条第2項に規定する一般職の者をいう。

(2) 職場 職員がその職務を遂行する場所及び出張先その他職員が通常勤務をする場所以外の場所で、実質的に職場と因果関係があるものをいう。

(3) ハラスメント セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント、モラル・ハラスメント及びその他のハラスメントの総称をいう。

(4) セクシャル・ハラスメント 他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。

(5) パワー・ハラスメント 職務上の権限や地位を背景に本来業務の適正な範囲を超えて他の職員の人格や尊厳を侵害するような言動をいう。

(6) モラル・ハラスメント 言葉、態度、身振り及び文書によって、働く人間の人格や尊厳を傷つけたり、精神的又は身体的に苦痛を与えて、その職員が職場を辞めざるを得ない状況に追い込み、又は職場環境を悪化させることをいう。

(7) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント 女性職員が妊娠又は出産をしたこと、妊娠又は出産に起因する症状により勤務することができないこと若しくはできなかったこと又は能率が低下したこと、不妊治療を受けること及び職員の妊娠、出産、育児又は介護に関する制度若しくは措置の利用を理由に、精神的又は身体的に苦痛を与える行為並びに本人の承諾又は組織全体として軽視できない特段の理由なく、不当かつ一方的な給料等の減額、降格、自主退職の強要等、不利益な取扱いを行うことをいう。

(8) ハラスメントに起因する問題 ハラスメントのため職員の勤務環境が害されること及びハラスメントへの対応に起因して職員がその勤務条件につき不利益を受けることをいう。

(適用範囲)

第3条 この要綱は、全ての職員に対するハラスメントについて適用する。ただし、議員と職員との間において生じたハラスメントについては、上島町議会ハラスメント防止条例(令和7年上島町条例第27号)に定めるところによる。

(管理職にある職員の責務)

第4条 管理職にある職員(上島町職員の給与に関する条例(平成16年上島町条例第47号)第18条に規定する管理職手当の支給を受ける職員をいう。)は、ハラスメントを防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) ハラスメントに起因する問題の発生の防止及び排除に努めるとともに、自らの言動がハラスメント又はこれを誘発することのないよう注意を払うこと。
- (2) 所属職員の言動に留意し、ハラスメント又はこれを誘発する言動があった場合は、注意を喚起すること。
- (3) 職員がその能率を十分に発揮できるように良好な職場環境を確保すること。
- (4) 所属職員からハラスメントに関する相談又は苦情があった場合は、直ちにこれに対応するとともに、総務課と必要な連絡調整を行うこと。

(職員の責務)

第5条 職員は、役職、雇用形態、性別、年齢等にかかわらず、全ての職員に対して敬意の念を持って接し、ハラスメントを行わないよう、良好な人間関係及び協力関係を保持するよう努めなければならない。

(相談窓口の設置)

第6条 ハラスメントに関する相談又は苦情に対応するために、ハラスメント相談窓口(以下「窓口」という。)を設置し、その開設時間等は次のとおりとする。

- (1) 窓口の開設時間は、月曜日から金曜日まで(閉庁日を除く。)の執務時間中とする。
- (2) 窓口においては、少なくとも男性1人以上及び女性1人以上をもって相談又は苦情に対応するものとする。
- (3) 窓口においては、ハラスメントによる直接の被害者だけでなく、他の職員により相談又は苦情が寄せられた場合においても、これに対応するものとする。
- (4) 相談又は苦情に対応した窓口の職員は、相談整理簿(別記様式)により、その内容を記録するものとする。
- (5) 窓口の職員は、ハラスメントが生じている場合だけでなく、ハラスメントを未然に防止する観点から、その発生のおそれがある場合又はハラスメントに該当するかどうか微妙な事案についても相談又は苦情として受け付けるものとする。

2 ハラスメントによる被害を受け、又はその事実があると思料する職員は、窓口に対し、ハラスメントに関する相談又は苦情を書面(電子メール等を含む。)又は口頭により申し出ることができる。

(委員会の設置)

第7条 ハラスメントに関する相談又は苦情に対して適切かつ効果的に対応するため、上島町苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を設置し、その所掌事務等は次のとおりとする。

- (1) 委員会は、ハラスメントに関する相談又は苦情のうち前条の規定によりその処理を依頼された事案について事実関係を調査し、その対応措置を審議するとともに必要な指導助言を行うものとする。
- (2) 委員会は、副町長、総務部長、総務課長、委員会担当職員及びその他総務課長が指名する職員をもって組織する。ただし、委員会を構成する男女の数は均等になるよう努めなければならない。
- (3) 委員会に委員長を置き、副町長をこれに充てる。
- (4) 委員長は、会務を総括し、委員会を代表する。
- (5) 委員会の総務は、総務課において処理する。
- (6) 委員会は、ハラスメントに関する相談及び苦情について、公正かつ適正に対応するために必要と認めるときは、外部の有識者からなる第三者から意見を聴取することができる。

(プライバシーの保護等)

第9条 ハラスメントに関する相談又は苦情の処理を担当する職員及び委員は、関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持を徹底し、関係者が不利益な取扱いを受けないように留意しなければならない。

(事務分掌)

第10条 ハラスメントの防止対策を所掌する総務課の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) ハラスメントの防止に関する情報の提供及び啓発に関すること。
- (2) ハラスメントに関する研修会、講習会等の実施に関すること。
- (3) ハラスメントを誘発するおそれのある庁舎内の掲示物等の防止に関すること。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、町長が別に定める。

附則

この要綱は、公布の日から施行する。

別記様式(第6条関係)

相 談 整 理 簿

相談日	年	月	日()	午前・午後	時	分～
			午前・午後	時	分	
相談者氏名				男 女	所 属 課 名	
相 談 方 法	訪問・電話・その他()					
相 談 場 所						
相 談 担 当 者						
【相談内容】						
【対応状況】						
【備 考】						

(2) 保護者・地域住民の皆様へ（文部科学省資料）

保護者・地域住民の皆様へ 学校とのより良い関係構築にご協力ください



令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント」防止措置が
学校設置者を含む事業主の義務となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、
「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」を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。
こうした「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- ・ そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
- ・ 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 相当性を欠く賠償要求
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が 講ずべき措置

- ① 方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

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

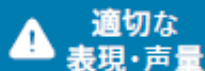


https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyokujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

学校と保護者や地域住民等は、いずれも児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える共通の
立場にあるパートナーです。

保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。



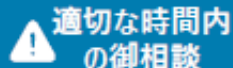
適切な
表現・声量

怒鳴るなどの行動は
お控えください



適切な要求

学校ができないこともあることを
御理解ください



適切な時間内
の御相談

御相談は定時内に
過度に長時間の御相談は
お控えください



SNSでの
拡散

先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください