

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 【概要版】

児童生徒の健全な育成と教職員が安心して教育活動に専念できる環境の確保を目的とし、丁寧な対話を基本としながら組織的かつ毅然とした対応を行うための基準と手順を定めます。

管理職（校長・教頭）の責務

教職員が一人で抱え込まない組織体制を整備。不当要求発生時は速やかに介入・対応を代行し安全を確保。

教職員の責務

丁寧で誠実な対応に努めるとともに、事実に基づく対応記録を作成。危険等感知時は直ちに管理職へ報告・相談。

教育委員会の役割

スクールロイヤー等の専門的アドバイスや組織的支援の提供、被害教職員のメンタルヘルスケアを実施。

教職員の主体的取組、対応姿勢

1 開かれたコミュニケーションと積極的な情報発信

教育方針や児童生徒の様子を共有し、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 真摯な傾聴と丁寧な対応

保護者や地域住民からの指摘や苦情に対し、親身かつ誠実に向き合い、客観的かつ冷静な態度を保持します。

3 事実確認と校内共有

個人判断により処理せず、事実把握の上、管理職等へ報告・連絡・相談し、組織として対応します。

4 校内研修や整備体制の推進

事例研修や初期対応についての研修を行うとともに、一人で抱え込まない学校風土づくりを推進します。

不当要求（カスハラ）の判断基準と現場の4大ルール



不当要求（カスハラ）の判断基準

※要求の内容の妥当性および手段・態様を総合的に考慮して判断します。

- 暴言・威圧・誹謗中傷：
大声での威圧、人格否定、SNS・ネットへの実名・誹謗中傷の書き込み、プライバシー侵害。
- 過度な時間的・空間的拘束：
規定時間を超える長時間の電話・面談の要求、執拗な繰り返しの連絡、不当な居座り行為。
- 過剰・不当な権限外要求：
正当な理由のない担任・担当変更要求、成績や指導結果の不当変更強要、土下座・過剰な謝罪の強要。
- 学校管轄外への不当介入：
放課後・休日の児童生徒間の私的トラブルに対する学校への解決強要や過剰な賠償請求。



学校現場における4つの運用ルール

※小規模校の特性を配慮し、組織として教職員を守ります。

- 1 組織的対応の徹底（個対応の禁止）
不当要求や長引く苦情・相談は個人対応を禁止とし、必ず複数名（管理職・主任等）で対応します。
- 2 時間上限の設定と事前周知
対応は原則勤務時間内とし、1回30分程度（60分程度まで延長可）を目安に事前に終了時刻を伝えます。
- 3 正確な記録と録音の活用
対応日時・発言内容を客観的に記録保存。暴言・脅迫が見られる場合は事前通告の上で録音を実施。
- 4 連絡手段の一元管理
教職員個人の連絡先（携帯・スマホ・個人SNS）利用を禁止し、学校の代表電話・公式連絡アプリ等に一元化。

段階的対応手順（エスカレーション）と支援体制

段階的対応手順（4段階フロー）

第1段階：学校における初期対応

複数対応、正確な記録作成、制限時間（30分程度～60分）の提示。暴言継続時は警告の上対応を一時打ち切り。

第2段階：管理職への引き継ぎ・組織対応

校長・教頭等が対応を交代・統括。必要に応じて文書による申入れや公式通知を実施。

第3段階：教育委員会・関係機関との連携

教育委員会へ速やかに報告。県教委学校問題解決支援チームやスクールロイヤー等専門家意見の助言受領。

第4段階：警察通報・法的対応（悪質事例）

暴力、脅迫、不退去等の違法行為・犯罪行為がある場合は直ちに警察へ通報・相談し毅然と対応。

教職員の保護とアフターケア・事後対応

プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

対応過程で得た個人情報は厳格に管理。相談を行った教職員が不利を被ることがないように徹底します。

メンタルヘルスケアとセルフケア

管理職による面談実施、心理カウンセリング窓口の案内、必要に応じた特別休暇等のフォローを実施。対応者は感情を切り離し組織全体で支え合います。

事案検証と継続フォローアップ

収束後は校内で要因検証と情報共有を行い、今後の対応に生かします。また、収束後も児童生徒の様子の確認や定期連絡など丁寧なフォローを継続します。