資料２

令和８年度　第１回会議資料

# 学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり

に係る有識者会議

令和８年11月11日

# 「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議」の概要

## 1　背景・現状

○**令和7年度に開催した有識者会議**での議論を踏まえ、**都立学校を対象**とした、
**「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」**を、**令和8年2月**に**策定**

○令和8年4月から、**各都立学校**において、**ガイドラインに基づく対応**を開始

○**都教育委員会**は、**弁護士等による相談・支援**や**教員を対象とした対応研修**等により、学校を支援

○区市町村教育委員会にガイドラインを参考送付し、**区市町村におけるガイドラインづくり等を支援**

## 2　会議の目的

○ガイドラインの**定着状況**と関連事業等の**取組状況を検証**し、今後の**取組の方向性**等について、専門的見地から意見を得る。

## 3　主な論点

○**学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり**に向けて、**ガイドラインをどう効果的に活用することが望ましいか**。

○**策定後の社会状況の変化**も踏まえ、**今後、取組をさらに推進**するための**ポイント**は何か。

# 「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議」の概要

## 4　これまでの経緯

**都教育委員会**

**令和7年 5～12月**

**有識者会議を開催（全5回）**し、**ガイドラインの策定に向けた議論**を実施
・有識者による検討・議論、学校関係者及び保護者からの意見聴取

**令和8年2月**

**都立学校を対象**とした「**学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン**」を**策定**

・学校が家庭・地域との**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**
・保護者等から**社会通念を超える言動**等があった場合に、**学校がとる具体的な行動**についての**標準的な手順**

**令和8年4月～**

**ガイドラインを踏まえた取組を開始**
（全教員対象の対応研修、弁護士等による相談・支援、区市町村のガイドライン作成支援 等）
※詳細は「**ガイドラインを踏まえた令和8年度の主な取組**（5ページ以降）」を参照

**国**

**令和8年8月**

**文部科学省**が「**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**策定**（主に学校設置者向け）

・保護者や地域住民等との**より良い関係構築のための考え方**
・保護者等からの**社会通念上許容される範囲を超えた言動**への**対応指針**（学校設置者が**具体的に取り組む措置**等）

**令和8年10月**

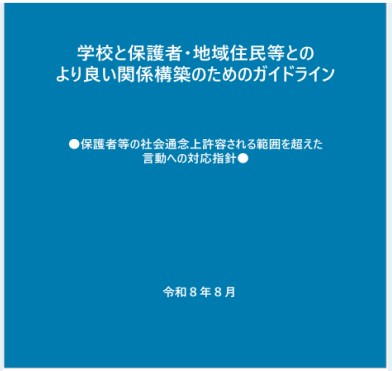
**改正労働施策総合推進法の施行**
・事業者による**カスタマーハラスメント防止措置が義務化**　～　教育現場にも適用

# ＜国の動向＞
# 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」を策定（令和8年8月）

【背景】
■**改正労働者施策総合推進法**が**令和8年10月1日に施行**され、いわゆる「**カスタマーハラスメント**」への対応が**新たに「雇用主の義務」**として位置づけられ、厚生労働省が「**カスタマーハラスメント防止指針**」を策定

⇒事業者による「防止措置の義務化」は**教育現場においても適用**

**【文部科学省のガイドラインの位置づけ】**
- ○主に**学校設置者向け**に、学校現場における、保護者や地域住民等からの**社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針**
- ○上記「**防止指針**」に則った対応とできるよう、**求められる対応を解説**
- ○**各学校設置者**は、本ガイドラインも参考に、**保護者や地域住民等とより良い関係を構築**するため、**方針の明確化**や、**相談体制**等の仕組みを整える。




**【構成】**

第1章　**保護者や地域住民等とのより良い関係構築**のための考え方

第2章　学校における保護者等の**社会通念上許容される範囲を超えた言動**とは

第3章　各関係者の**責務**

第4章　学校設置者が**具体的に取り組むべき措置**

第5章　学校設置者が**行うことが望ましい取組**

**●都教委のガイドライン**（令和8年2月策定）との**比較**

2　**学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり**に向けた対応方針

3　保護者や地域とのより**良好な関係づくり**

4　学校が**直面する問題や課題への対応**

5・6・7　**社会通念を超える要望**等への対応
（**現況**等、教職員がとる**具体的な行動、事後対応**）

○**先行して作成**した**都教育委員会のガイドライン**の**考え方や内容の多くが反映**されている。
○加えて、**相談者**（教職員）等の「**プライバシー保護**」や「**不利益な取扱いをしない**」等にも言及

# ＜都と国の法令の比較＞

| | 東京都 | 国 |
|---|---|---|
| 根拠 | 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 | 改正労働施策総合推進法 |
| 施行日 | 令和7年4月1日 | 令和8年10月1日 |
| 制度趣旨 | 社会全体でカスタマー・ハラスメントを防止<br>➡ 都、顧客等、就業者、事業者　それぞれの責務を明記 | 労働施策の一部として、労働者をカスタマー・ハラスメントから保護　➡ 事業主に具体的な防止措置を義務付け |
| 都・国の役割 | 各主体へ、カスタマー・ハラスメント防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行う<br>➡「カスタマー・ハラスメント防止指針」を定める | (目的)労働者の職業の安定のため、総合的に取り組む<br>(抜粋)カスタマー・ハラスメントに対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずる |
| 事業者の役割 | **【努力義務】**<br>①カスタマー・ハラスメント防止に主体的かつ積極的に取り組み、都のカスタマー・ハラスメント防止施策に協力<br>②就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合、就業者の安全を確保し、当該行為を行った顧客等に対し、中止の申入れ等を措置<br>③就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないよう、必要な措置<br>➡「カスタマー・ハラスメント防止指針」に右記(プライバシー配慮及び不利益取扱防止措置等)を記載 | **【法的義務】**<br>①事業主のカスタマー・ハラスメント対応方針の明確化・就業者への周知<br>②相談体制の整備<br>③事後の迅速かつ適切な対応(事実関係の確認、再発防止等)<br>④カスタマー・ハラスメント抑止措置(対応体制の整備)<br>⑤プライバシー配慮、不利益取扱の防止 |
| 顧客等の役割 | 【努力義務】<br>カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払う。さらに、都の取組に協力 | 【努力義務】<br>カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払う |
| 就業者の役割 | 【努力義務】<br>カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動をとる。さらに、事業者の取組に協力 | 【努力義務】<br>カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払い、事業主の措置に協力 |

**東京都条例**は、カスタマー・ハラスメントを**社会全体**で**防止**するため、顧客等、就業者及び事業者、**各主体**の**責務を定めている。**
**改正労働施策総合推進法**は、**事業主に対し**、就業者をカスタマー・ハラスメントから保護するための具体的な**措置**を**法的**に**義務付けている。

# ガイドラインを踏まえた令和8年度の主な取組

| 区分 | 主な取組 | 令和8年度の取組概要 |
|---|---|---|
| 日頃の取組 | 保護者・地域との日常的な関係づくりの推進 | ・各学校において、生徒等に関する相談や問合せ等への丁寧な対応等の**日常的なコミュニケーションを通じて、保護者等との関係づくりと理解促進**を実施 |
| 普及・展開 | 区市町村の取組支援、保護者等の理解促進 | ・**区市町村教育委員会によるガイドライン作成を支援**するための**弁護士等専門家によるアドバイザー派遣**<br>・**リーフレット**等による保護者や社会へ普及啓発 |
| 対応力の向上 | 外部との連携・折衝力アップ研修 | ・全ての教員が**適切な保護者対応**ができるよう、**ロールプレイや実践的な対応スキル**に係る研修を**都内全公立学校で実施** |
| | コールセンターによる電話対応 | ・保護者や地域等から学校への電話連絡の対応について、**一部の都立学校でコールセンターを試行導入** |
| | 応接時の記録対応 | ・保護者や地域等とのコミュニケーションに係るやり取りについて、**客観的に事実関係を記録**<br>一部の都立学校の応接室等に防犯カメラを試行導入 |
| 相談・支援体制 | 学校と保護者等との問題解決に向けた人材派遣 | ・**困難事案の早い段階**から、**心理士等の専門家が学校を訪問**し、保護者等への対応における**助言**を実施 |
| | TEPRO学校法律相談デスク | ・学校で生じる日常的な懸案事項について**初期段階から弁護士が助言**<br>・都立学校に加え、**希望する区市町村へ対象を拡大** |
| | 都立学校スクールロイヤー | ・**弁護士**が、**保護者等との面談へ同席**し、法的根拠に基づいた伴走型支援を実施するとともに、**学校の代理人**としても対応 |
| | 学校と保護者等との関係推進コミッティ | ・**心理士、弁護士**等の専門家が、学校及び保護者等の双方から意見を聴取し、**第三者的機関として助言や解決策**を提示 |

# 保護者・地域との日常的な関係づくりの推進

対象 **都立・区市町村立**

## 事業の概要

○**各学校**において、学校と家庭・地域は子供を支える重要な**パートナー**であるという認識のもと、児童・生徒に関する相談や問合せ等への丁寧な対応等**日々のコミュニケーション**を基礎として、学校への**理解促進**と双方向の**対話**の充実を図り、教育活動への**連携・協働**へと関係を深めていく取組を推進

## これまでの主な取組・成果

**○日常的なコミュニケーションの充実**

児童・生徒に関する相談や問合せ等に丁寧かつ円滑に対応するとともに、必要な情報を家庭と共有し、信頼関係を築く。

＜具体的な取組＞

・個別の**電話連絡**等への対応、児童・生徒の状況に応じた**定期的な情報共有**、**保護者面談・三者面談**、**スクールカウンセラー**等による相談対応 等

**○学校への理解促進**

学校の教育方針や教育活動、**児童・生徒の様子等を分かりやすく発信**し、保護者・地域が学校を知る機会を充実する。

＜具体的な取組＞

・ホームページ・**SNS**・学校だより、保護者会、学校説明会、授業公開、学校行事、公開講座、学校評価結果の公表 等

**○対話・意見交換の充実**

保護者・地域の声を**継続的に把握**し、学校の考え方を**丁寧に説明**しながら、相互理解を深め、**学校運営の改善**につなげる。

＜具体的な取組＞

・**学校運営連絡協議会**、**学校評価アンケート**、**PTAとの意見交換**、保護者会・面談 等

**○連携・協働による関係づくり**

学校・家庭・地域がそれぞれの役割や強みを生かし、児童・生徒の成長を共に支える取組を進める。

＜具体的な取組＞

・地域学校協働本部、地域人材による授業・キャリア教育、**職場体験**、**地域行事**、地域防災 等

## 今後の取組・方向性

○各学校において、**日常的な情報共有や対話**を一層充実し、保護者・地域との**相互理解と信頼関係**に基づく関係づくりを推進

○学校の実情に応じた**継続的な関係づくり**を支援

# 区市町村の取組支援、保護者等の理解促進

対象 都立・区市町村立

## 事業の概要

○**区市町村立学校における取組を推進**するため、区市町村教育委員会が**地域や学校種に応じたガイドライン**を作成できるよう、**希望する教育委員会**に対して**アドバイザーを派遣**等して、取組を支援する。

○学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりを推進するため、**保護者や社会へ普及啓発**を行う。

## これまでの主な取組・成果

○**区市町村支援**

・**区市町村教育委員会への周知**
各教育長等にガイドラインの内容を詳述：教育施策連絡会（4月）

・**区市町村におけるガイドラインの作成支援**
支援を希望する教育委員会に対し、**希望するメニューを提供**し、ガイドラインの作成を支援

検討中を含め**8割弱**が対応中

| | |
|---|---|
| 策定済み | 5 |
| 策定予定 | 26 |
| 検討中 | 16 |
| 策定予定なし（都のガイドラインを準用等） | 15 |

○**弁護士・心理士、カスタマー対応の専門家等の派遣**
ガイドラインが実効的になるよう、専門的な観点から助言

○**ガイドラインのひな型提供**
ガイドラインの**テンプレート**を提供
**コンサルタント**が作成を支援

○**保護者等への理解啓発**

・**保護者等向けリーフレット**を学校を通じ配布

・教員採用イベント「**TOKYO教育Festa**」で、教員候補者等にリーフレットを配布して広く周知




## 今後の取組・方向性

○**各教育委員会の実情**に応じた**ガイドライン作成**を**継続的に支援**

○区市町村立学校が活用できる**都の相談・支援体制**について、**さらなる活用**を促進

○社会への理解を広く進めるため、**保護者等への理解啓発**を進める

# 外部との連携・折衝力アップ研修

対象 **都立・区市町村立**

## 事業の概要




○教職員が保護者・地域等に**適切に対応**できるよう、
**都内公立学校の全ての教員を対象**に、
**実践的な研修**を実施するとともに、**校内研修キットを作成・提供**する。

○**都教職員研修センター**における研修
・職層研修・年次研修・専門性向上研修

○**各学校における校内研修**（研修キット）
・研修動画・ロールプレイ・チェックリスト

## これまでの主な取組・成果

○令和8年4月：区市町村教育委員会の**指導主事**等を対象に研修を実施

○6月から：**職層研修、年次研修、専門性向上研修**等において、研修を順次実施

○7月：**校内研修キット**（試行版）を小・中・高・特別支援各2校、**計8校で先行実施**

➡実施結果を踏まえ、「**研修動画**」「**5つのロールプレイ教材**」「**観察チェックリスト**」等の**校内研修キット**を作成

○10月：校内研修キット（完成版）を**都内公立学校**に通知し、**活用を開始**

教職員が、実際の**対応場面を想定**して学び、
**対応方法を学校内で共有**する研修環境を整備

## 今後の取組・方向性

○引き続き**都教職員研修センター**で保護者・地域対応に関する研修を**通年で実施**

・指導主事任用時研修及び主幹教諭任用時研修に**対象を拡充**

・対応が**長期化・複雑化した場合の組織的対応**や、経験者向けの**発展的な内容を追加**

○研修キット及び短編動画を**継続して活用**し、各学校における校内研修を支援

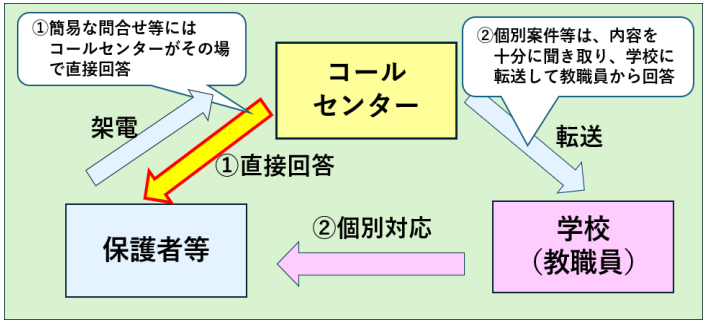
# コールセンターによる電話対応

対象 **都立** 区市町村立

## 事業の概要

○保護者や地域等から学校への電話連絡の対応について、**都立学校(6校)**において**コールセンターを試行導入**して、**内容や対応方法**等について**分析**を行う。

○**簡易な内容**は教職員に繋がず**コールセンターで回答**するとともに、**複雑・困難な案件**は**学校が適切かつ速やかに対応**することで、**保護者等の利便性向上**と**教職員の負担軽減**を図る。




## これまでの主な取組・成果

○都立学校6校にコールセンターを開設(令和8年8月から)

【対応状況(10月20日現在)】　全受電件数:4,884件

| 電話内容分類 | 件数 | 率 |
|---|---|---|
| 遅刻や欠席の連絡 | 626 | 12.8% |
| 進路に関するお問い合わせ | 41 | 0.8% |
| 学校行事に関するお問い合わせ | 146 | 3.0% |
| 児童・生徒の学校生活 | 1,269 | 26.0% |
| 部活動・同好会等 | 34 | 0.7% |
| 外部の業者からの問合せ | 2,654 | 54.3% |
| 要望・苦情等 | 18 | 0.4% |
| その他 | 96 | 2.0% |
| 計 | 4,884 | 100% |

1,490件

◆児童・生徒の学校生活などの**主な問合せ:1,490件**
◆**要望や社会通念を超える苦情等:18件**

◆全受電4,884件のうち、**コールセンターで対応を終了:1,470件(30.3%)**　うち、**要望や社会通念を超える苦情等:6件**

## 今後の取組・方向性

○学校への電話は**時期により内容に変化**がみられるため、引き続き、**状況を詳細に把握**

○**受電**及び**対応状況の分析**や、**導入校**への**アンケート**等を行い、**効果を検証**

○今後、他の都立学校で実施する「**自動応答(録音)**」等の手法を含め**学校における望ましい電話対応の在り方**について、**多角的に検討**

# 応接時の記録対応

対象 **都立** 区市町村立

## 事業の概要

○ガイドライン「対応時の原則」の**「記録の徹底」**に基づき、
**客観的に事実関係を記録**することが重要

○お互いのやり取りを正確に記録するため、**書面**による記録はもとより、
電話機の録音機能、ボイスレコーダー等を活用した**録音対応**を呼びかけ

○**都立学校（5校）の応接室**等において**録画対応**も**試行的に導入**



## これまでの主な取組・成果

○**録音**について、**電話機**の録音機能、**ボイスレコーダー**の活用を
ガイドラインに明記

○録音時におけるルールや録音データの取扱等の運用を学校に周知

○都立学校5校において、**応接室、校長室、受付前**など、外部との応接する場所に**カメラ**及び**マイク**を設置（**令和8年8月**から）

**録画試行導入校の声**

○外部とのやり取りが画像と音声で明瞭に記録されるため、
**対応後に校内で共有しやすくなった**

○カメラ設置後、**声を荒げる言動等は生じていない**

○カメラの**OFF機能**があり、**部屋の用途によっては使いやすい**

## 今後の取組・方向性

○客観的な記録の活用事例や、活用が想定される**事例を整理**することで、学校での**運用をより具体化**

○継続的に、不適切な行動や**社会通念を超える要望等があった際の記録の有効性を確認**

○導入校の**教職員にアンケート**を実施し、**録画の効果を検証**

# 学校と保護者等との問題解決に向けた人材派遣

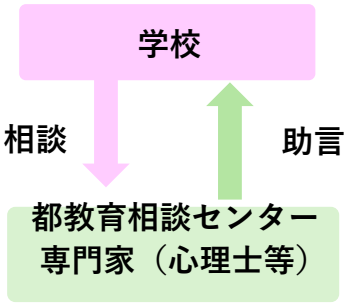
対象 都立・区市町村立

## 事業の概要

相談：未然防止・早期対応

○学校が保護者との関係づくりや対応に**困難を抱える事案**について、問題が深刻化する前の**早い段階**から、東京都教育相談センターの**心理・福祉等の専門家が学校を訪問**し、**相談・助言**を行うことで、**学校の組織的な対応力の向上と教職員の負担・不安の軽減**を図る。

○相談には、学校の管理職、担任、学年主任、養護教諭、スクールカウンセラー等の**関係職員が参加**し、これまでの対応を振り返るとともに、**今後の対応方針や役割分担を整理・共有**する。

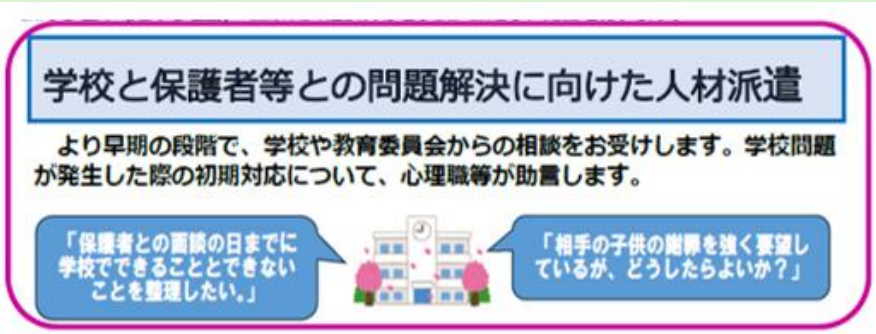



## これまでの主な取組・成果

○**広報・事業案内**（**東京都教育相談センターHP**に掲載）

・**リーフレット**を作成し、都立学校や区市町村教育委員会宛てに送付

・区市町村教育委員会の**指導主事連絡会**や、学校問題の**未然防止**及び**初期対応能力向上**をテーマとした**教職員向け講演会**で周知







⇒令和8年度対応件数：**3件**（都立学校**2件**、区市町村立学校**1件**）

派遣した学校からは、要請後の派遣が迅速であることと、専門家に相談できることは、**学校、教職員の安心につながる**との感想が寄せられた。

## 今後の取組・方向性

○学校の**派遣希望日に可能な限り対応**できるよう、**専門家を円滑に派遣するための方策**を検討

○派遣後、**学校から取組の成果や課題を専門家にフィードバック**し、**より実効性のある助言**につなげる仕組みを検討

# TEPRO学校法律相談デスク

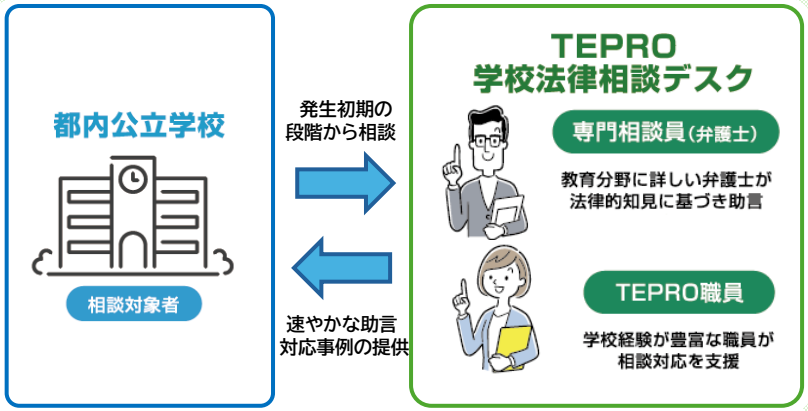
対象 **都立・区市町村立**

## 事業の概要

**相談：未然防止・早期対応**

○（公財）東京都教育支援機構（TEPRO）において、
教育分野に詳しい専門相談員（**弁護士**）が、**初期段階から法的助言**を行い、**学校管理職等の意思決定**を支援
⇒**教職員の負担軽減**、**トラブルの未然防止・早期解決**、**学校の課題解決力向上**を図る。

○**実施規模**（令和8年度）
・対象：**全都立学校**及び**22区市町村**
・相談体制：専門相談員（**弁護士**）**10名**




## これまでの主な取組・成果

### 1 主な取組

○令和7年度に区市町村向けの**モデル事業を5地区**で実施し、**令和8年度**から**希望する全ての区市町村**へ対象を拡大

○学校の活用促進を図るため、**事例等を掲載**した「**法律相談デスク通信**」を定期的に発行するとともに、**専門相談員**による**学校管理職向け研修会**や**区市町村との情報連絡会**等を実施

### 2 成果

○**都立学校からの相談件数**（7年度）は**318件**（前年度比**92件増**）
○**学校への満足度調査**では**9割以上から高評価**

| 事業実績 | 令和５年度 | 令和６年度 | 令和７年度 |
|---|---|---|---|
| 相談件数 | 170件 | 226件 | 414件※ |
| 学校満足度 | 91.8% | 95.9% | 93.7% |

※都立学校**318件**、区市町村**96件**

## 今後の取組・方向性

○**区市町村への展開**について、
各地区の法的支援体制や法律相談のニーズを踏まえながら、**対象の拡充**を図るとともに、専門相談員による**相談体制を強化**

○相談実績や利用状況を**分析**し、相談事例や効果的な活用方法を**研修会、情報連絡会等で周知**することで、都立学校や区市町村における**更なる活用を促進**

# 都立学校スクールロイヤー

対象（都立・区市町村立）

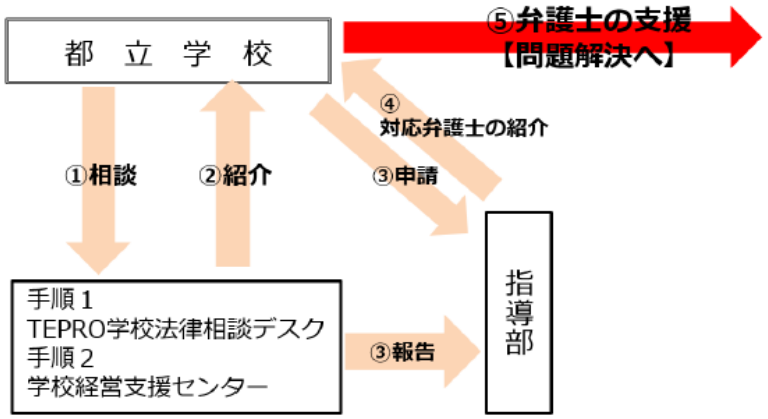
## 事業の概要

相談、同席・代理人対応

○**都立学校**に在籍する児童・生徒の安心・安全な学校生活の実現を第一の目的とし、**事故やトラブルの未然防止及び早期解決並びに教職員の負担軽減**を図る。

○法律的知見に基づく対応が必要な事案について、その**発生初期から訴訟に至る前**までの段階で**都立学校の管理職**等が相談でき、**弁護士**による**同席や代理人対応**等を含む**継続的な支援**を受けられる体制を構築

**【事業開始までの流れ】**




## これまでの主な取組・成果

**1　主な取組**

○**令和8年6月**に都内**3弁護士会と協定**を締結し、事業開始

○**校長会**等における事業説明

○**リーフレット**を全都立学校に配布

**2　成果**

○**19件**について、**弁護士による継続的な支援**を実施中
うち**1件**は**保護者対応に同席**（10月20日現在）

## 今後の取組・方向性

○引き続き、**社会通念を超える要望**等への対応として**事業の活用を促進**し、**弁護士による継続的な支援**を受けられる体制を構築することにより、**事故やトラブルの未然防止及び早期解決並びに教職員の負担軽減**を図っていく。

# 学校と保護者等との関係推進コミッティ

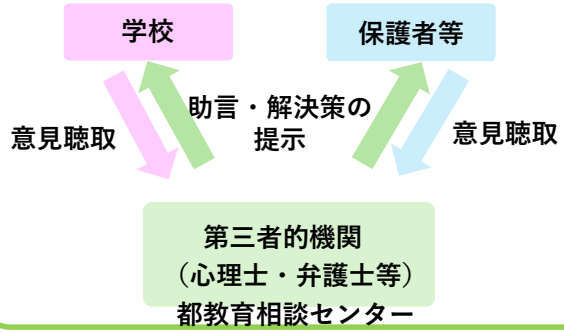
対象 **都立・区市町村立**

## 事業の概要

第三者的機関による対応

○学校と保護者等との間で**解決が困難となっている問題**について、**双方の合意**に基づき、**心理士、弁護士、医師等の専門家**で構成する「学校と保護者等との関係推進コミッティ」が、公平・中立な立場から**双方の意見を聴取**し、**助言や解決策の提示**を行う。

○第三者である専門家が関わることにより、学校と保護者等が相互の意見を踏まえ、**対話を進めることができるよう支援**する。事案の内容に応じて、**児童・生徒からも意見を聴取**する。




## これまでの主な取組・成果

○**広報・事業案内**（**東京都教育相談センターHP**に掲載）

・**リーフレット**を作成し、都内公立学校や区市町村教育委員会等関係機関宛てに送付

・区市町村教育委員会**指導主事対象の連絡会**や、学校問題の未然防止及び初期対応能力向上をテーマとした**教職員向け講演会**で周知

○現在、TEPRO学校法律相談デスクや都立学校スクールロイヤーの活用等により、**トラブルの未然防止や対応が図られており、本事業の活用には至っていない**

## 今後の取組・方向性

○「学校と保護者等との人材派遣」等の**専門家派遣を実施した事案**について、学校へその後の状況を聴取し、**困難な状況が続いている場合**には、学校の状況や負担に配慮した上で**当事業の案内を検討**

○都立学校スクールロイヤーを活用している学校については、**スクールロイヤーを通じた当事業の周知方法を検討**

# 学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けた取組に係るアンケート

## ■目的

令和8年2月に「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」 を策定し、相談・支援事業を実施するとともに、各学校において取組を進める中、**今年度の保護者対応等の状況等について把握**し、**今後の施策検討の参考**にする。

## ■実施方法

・対象　**個人**向け：都内公立学校の**全教職員**
　　**組織**向け：都立学校、区市町村教育委員会

・方式　Microsoft Forms （QRコードの配布によるインターネット上での回答、集計）

・期間　令和8年10月2日～16日

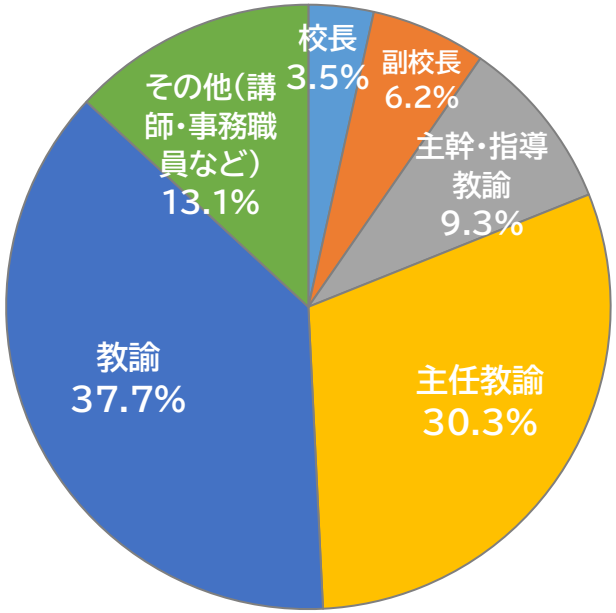
## ■有効回答数

・**教職員　20,641**件（回答率**27.1%**）

| 校種 | 件数 |
|---|---|
| 小学校 | 10,895 |
| 中学校 | 5,181 |
| 高等学校 | 2,958 |
| 特別支援学校 | 1,607 |
| 計 | 20,641 |

・**区市町村教育委員会　　62**件（全区市町村）

・**都立学校　　220**校/256校（回答率**85.9%** ）



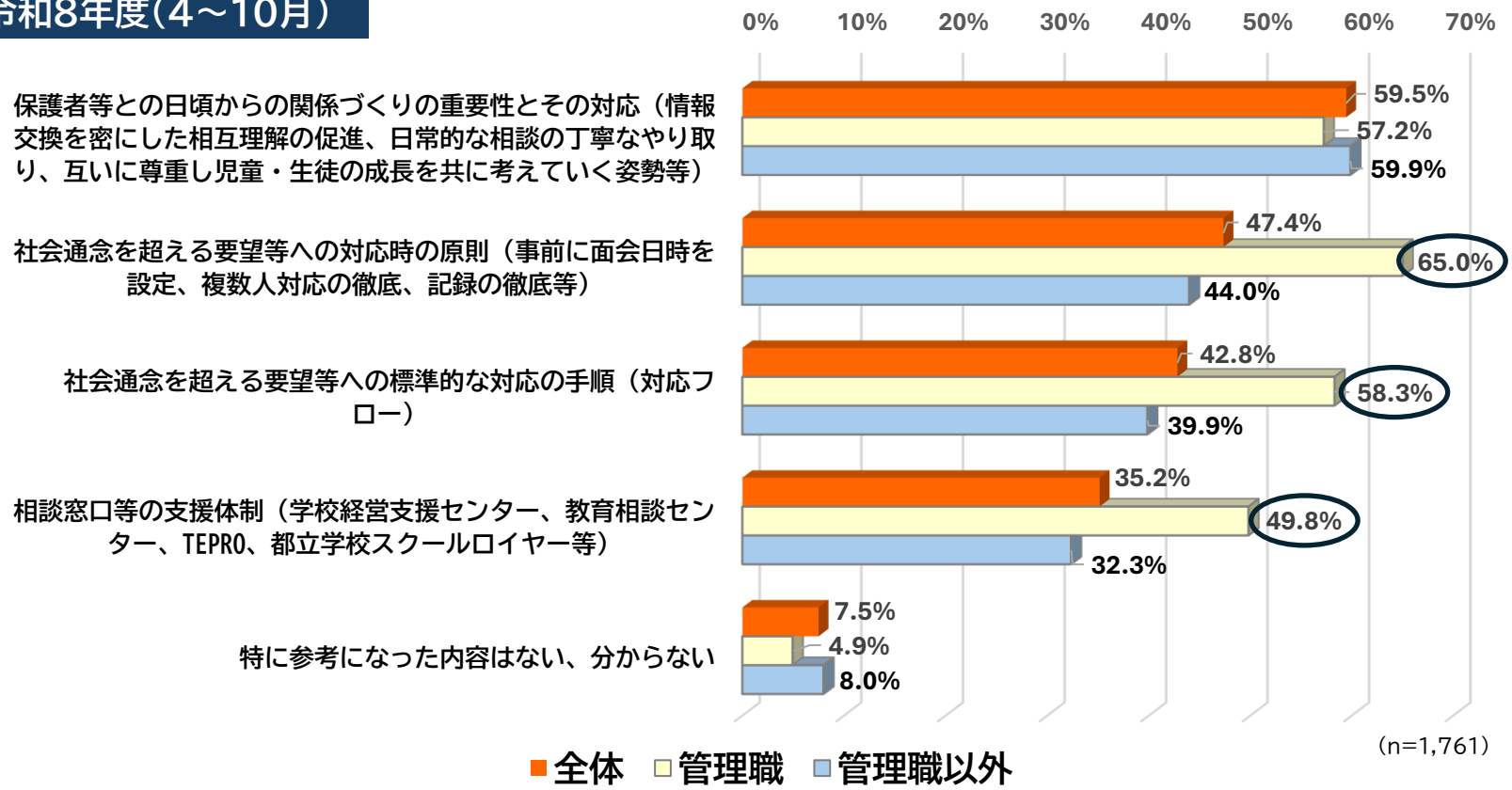
# アンケート結果

## ～教職員（個人）対象～

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」の内容で、特に参考になったものを選択してください（複数回答可）

令和8年度（4～10月）



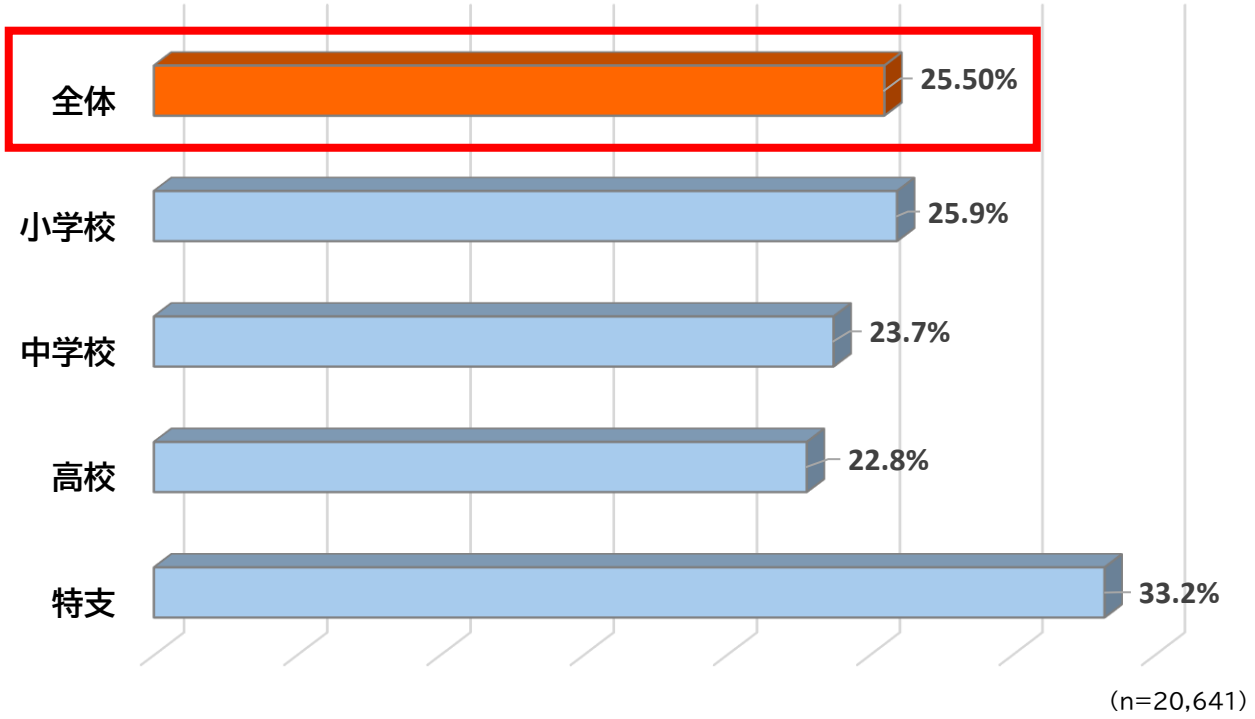

・参考になったものとして、「**日頃からの関係づくり**の重要性とその対応」「社会通念を超える要望等への**対応時の原則**」「**標準的な対応の手順**」の順となっている。

・**ガイドラインに定めた取組**が、**各学校における対応時に参考**にされており、特に**管理職はその割合が高く**なっている。

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

**問）あなたは、今年度、保護者や外部とのより良好な関係づくりのための研修（外部との連携・折衝力アップ研修等）を受講しましたか**　※令和8年10月以降、各学校に研修キットを配布

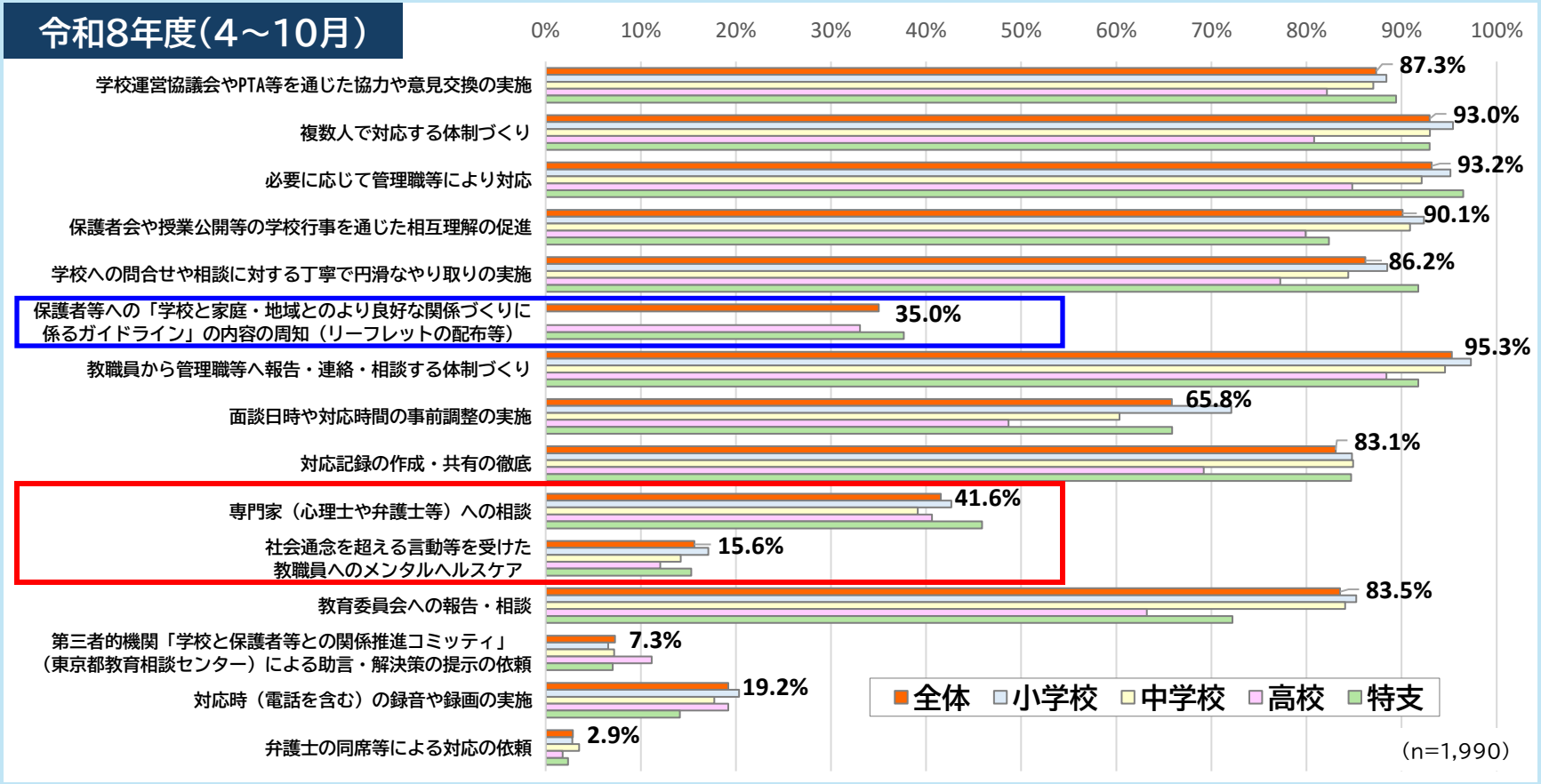
令和8年度（4～10月）




・研修キット配布後、1月間で、4人に1人は研修受講済みとなっており、
令和8年度内の全教員受講に向け、各校において**研修の受講が着実に進んでいる。**

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）（管理職対象）あなたの学校で、保護者等対応について今年度行っている取組を全て選択してください

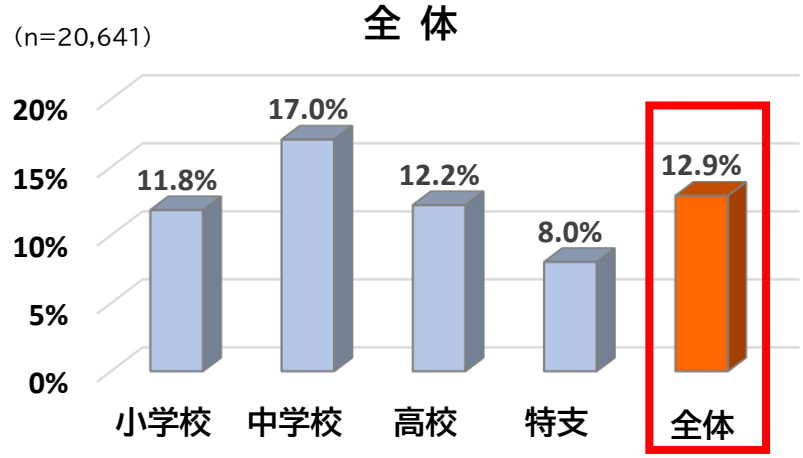



- **全ての校種**において、**ガイドラインで示した取組が着実に進められており**、事案によっては**専門家への相談**の活用や、**教職員のメンタルヘルスケア**が行われている
- 一方で、**保護者等への周知の取組**は**十分に進んでいない学校**もある（**全校種で4割未満**）

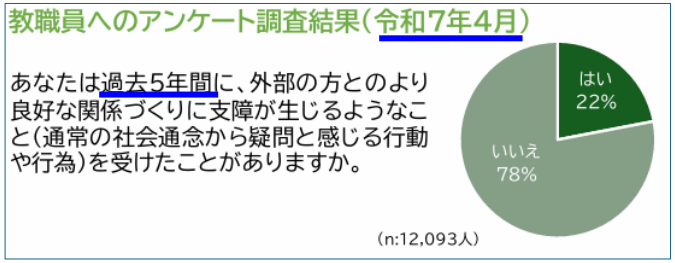
# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

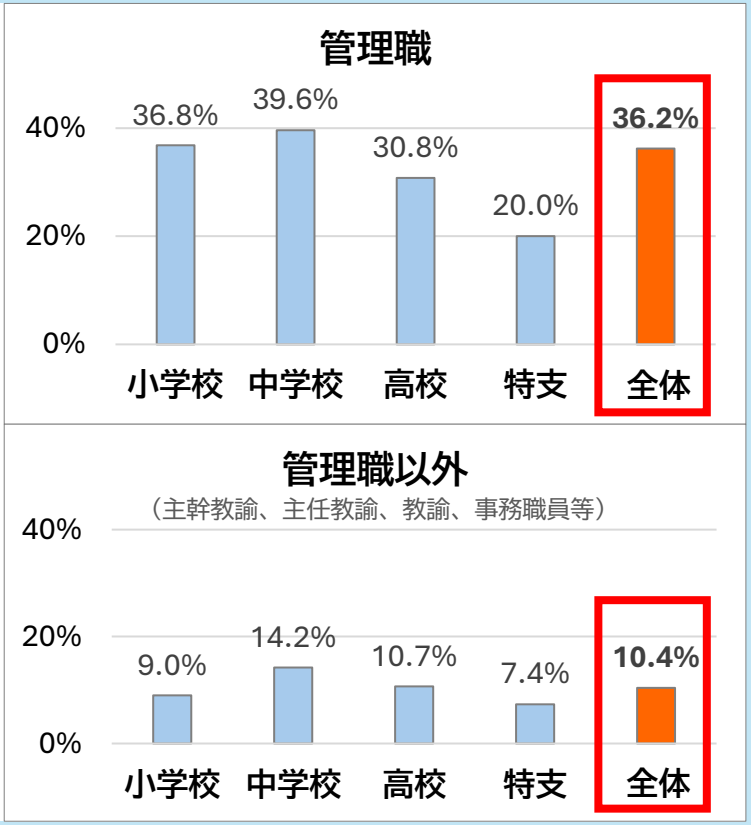
問）あなたは、今年度、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなこと（社会通念を超える要望等）を受けたことがありますか

令和8年度（4～10月）




【参考】



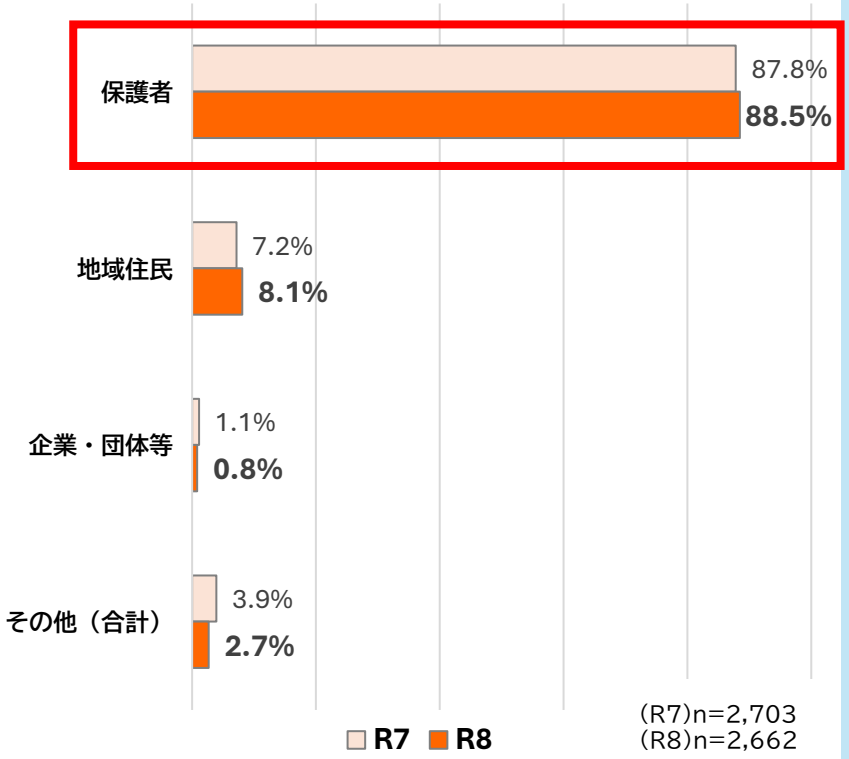

- 回答した教職員のうち、**令和８年度の約半年間に、社会通念を超える要望等を受けた割合は約13%**（R7.4調査：**過去5年間**に社会通念を超える要望等を受けた割合は**22%**）
- **管理職の4割弱**が社会通念を超える要望等を受けている一方、**管理職以外では約1割**

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

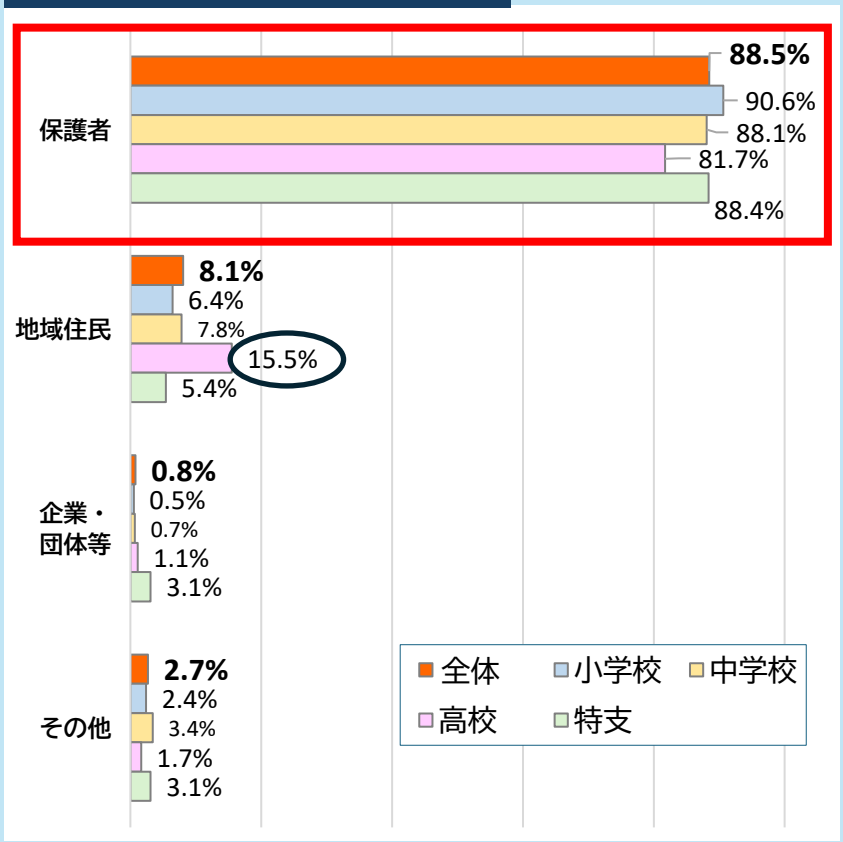
## 問）社会通念を超える言動や行為を行ってきたのは<u>どのような方</u>ですか

（主だったものや最も多かったものを選択）

【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5か年分）の比較




【校種別】令和8年度内訳

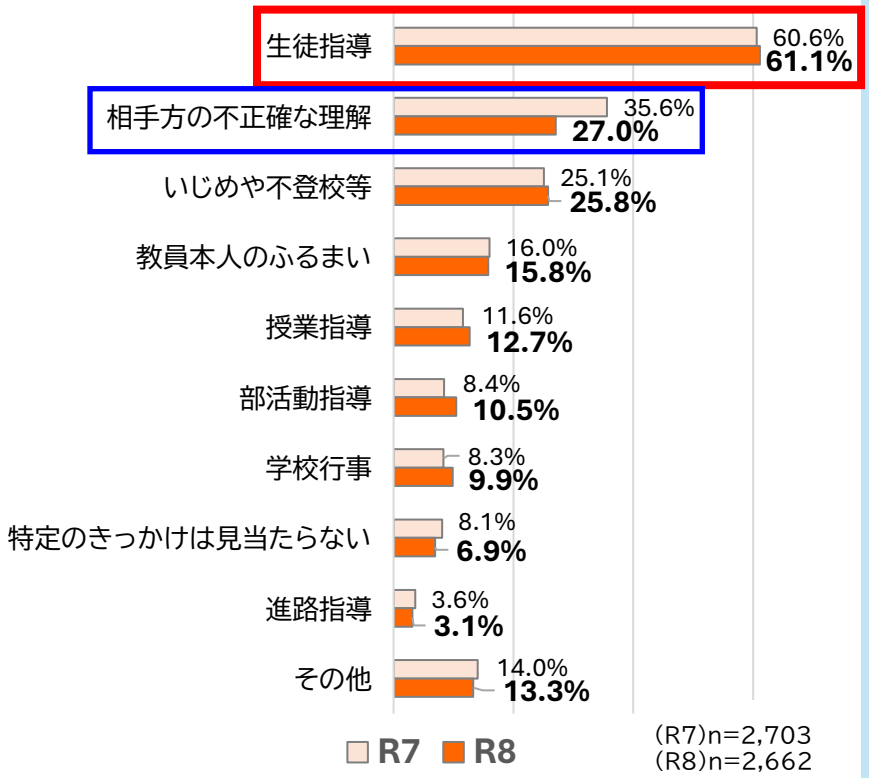



・全校種において、**8～9割が保護者**となっている。**高校**は比較的、**地域住民**が多い。

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

## 問）それは何がきっかけとなったと考えられますか（最大3つまで選択）

### 【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5か年分）の比較




### 【校種別】令和8年度内訳

**小学校**

| | | |
|---|---|---|
| 1位 | 生徒指導 | 59.3% |
| 2位 | いじめや不登校等 | 30.3% |
| 3位 | 相手方の不正確な理解 | 28.5% |

**中学校**

| | | |
|---|---|---|
| 1位 | 生徒指導 | 62.6% |
| 2位 | 部活動指導 | 23.1% |
| 3位 | 相手方の不正確な理解 | 22.7% |

**高校**

| | | |
|---|---|---|
| 1位 | 生徒指導 | 64.0% |
| 2位 | 相手方の不正確な理解 | 28.0% |
| 3位 | 部活動指導 | 17.7% |

**特別支援**

| | | |
|---|---|---|
| 1位 | 生徒指導 | 60.5% |
| 2位 | 相手方の不正確な理解 | 38.8% |
| 3位 | 特定のきっかけは見当たらない | 22.5% |

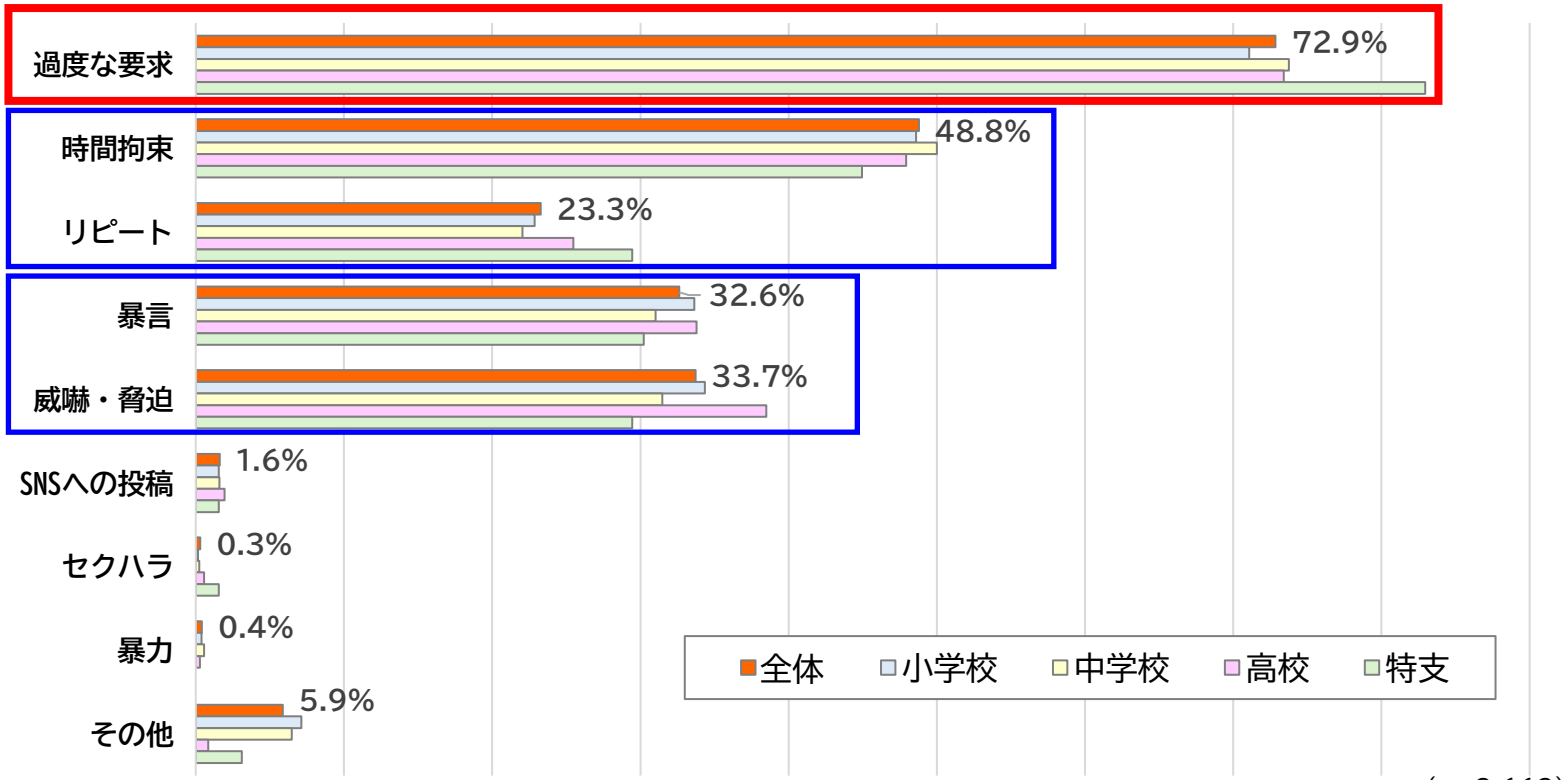
・令和7年度と同様に、**全校種で「生徒指導」が最多**

・校種別では、**小学校**は「**いじめや不登校等**」、**中学校**は「**部活動指導**」、高校及び特別支援学校は「**相手方の不正確な理解**」が多い。

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）それは<u>どのような言動・行為</u>でしたか（<u>最大3つ</u>まで選択）

【校種別】令和8年度（4～10月）



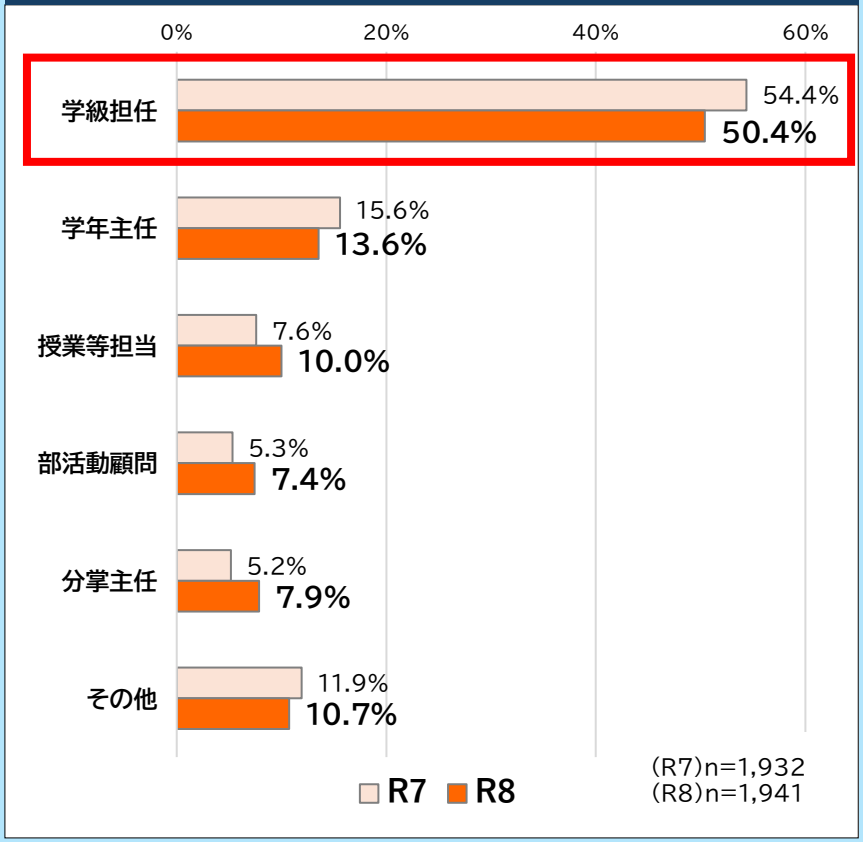

・**社会通念を超える要望**等を受けた者校のうち、**約7割は「過度な要求」**を受けており、次いで**「時間拘束」「威嚇・脅迫」「暴言」**が多い

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

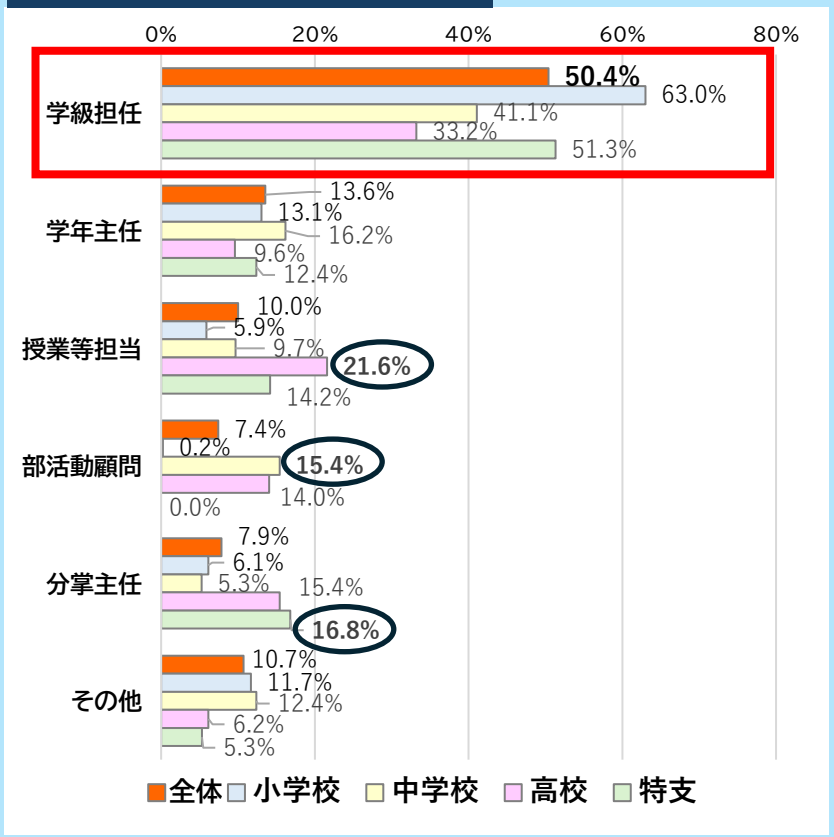
## 問）その時（社会通念を超える要望を受けた時）のあなたの役割を教えてください。

※管理職以外

【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5年分）の比較




【校種別】令和8年度内訳




・令和8年度も、7年度と**大きく傾向は変わらない。学級担任が主に対応**していることが推察される

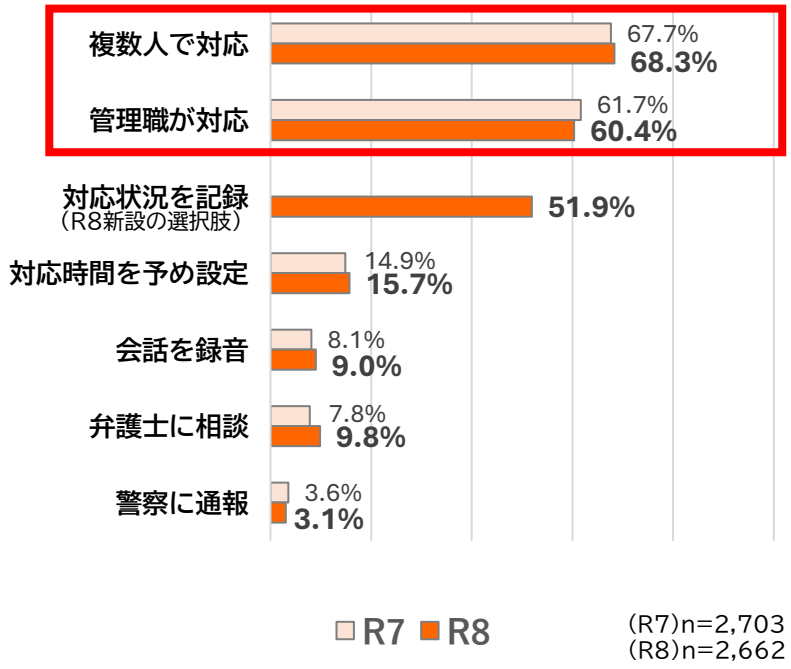
・**小学校**と**特別支援学校**は**学級担任**が特に多い

・その他、**中学校**は、**部活動顧問**、**高校**は、**授業等担当**、**特別支援学校**は、**分掌主任**が比較的多い

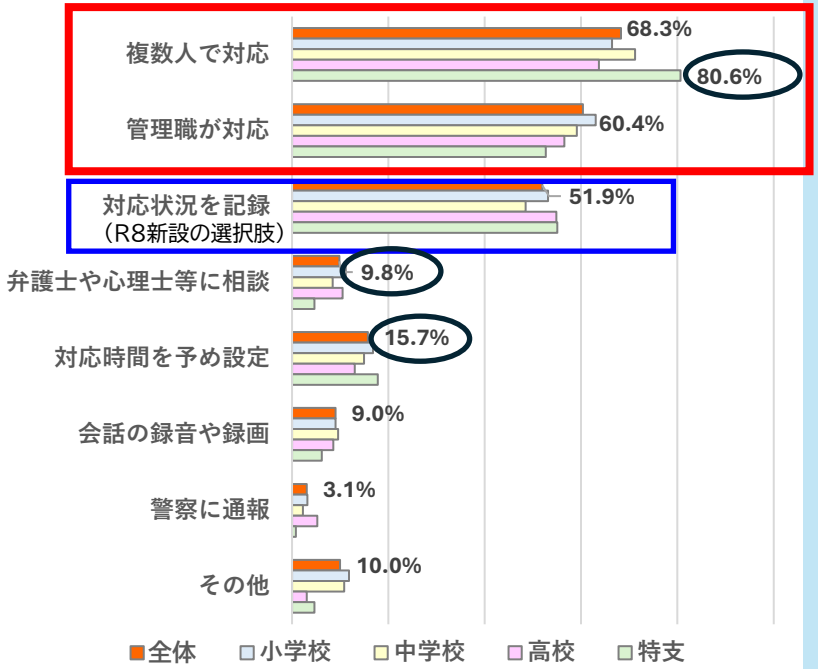
# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）社会通念を超える言動や行為を受けた際、どのような行動をとりましたか（複数選択可）

【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5年分）の比較




【校種別】令和8年度内訳




・**社会通念を超える言動**等を受けた際の対応は、令和7年度と同様、「**複数人で対応**」「**管理職が対応**」が上位となっており、**組織的に対応**されている。**特別支援学校**では、「**複数人で対応**」が主流

・**令和8年度に選択肢を新設**した、「**対応状況を記録**」は、**半数以上**が実施

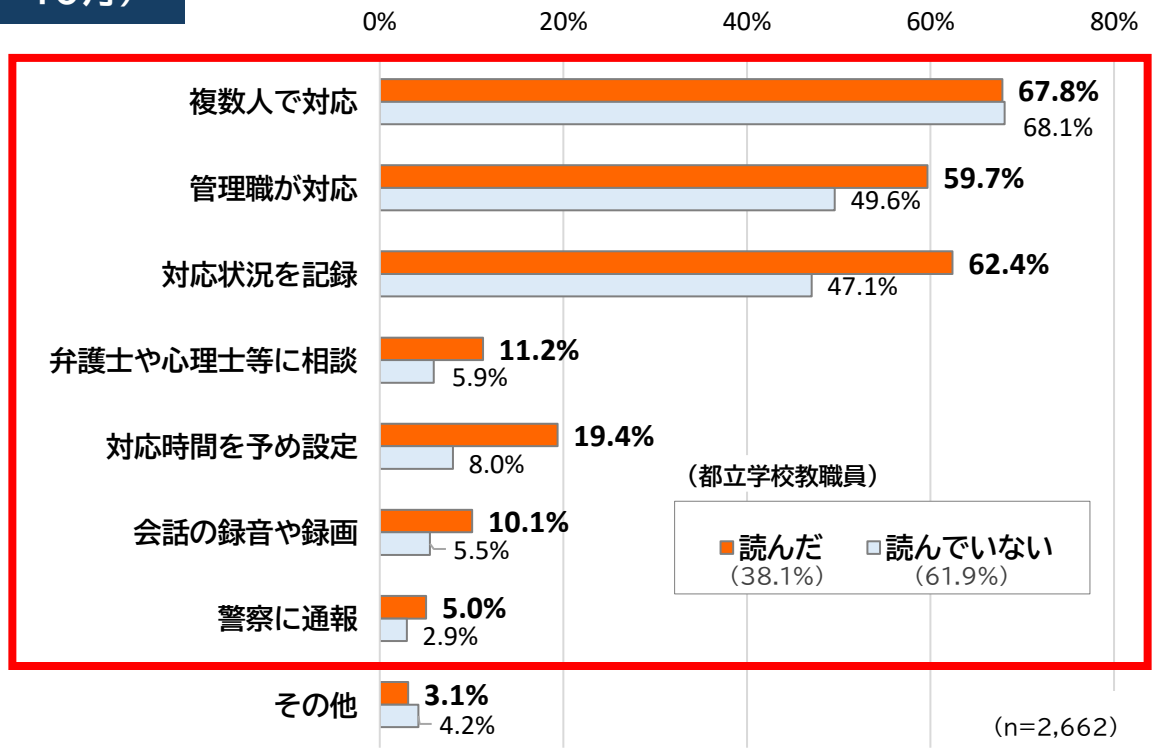
・ガイドラインで示している「**対応時間を予め設定**」や「**弁護士等への相談**」などの対応まで必要な学校は**一部に留まっている。**

# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

## 問）社会通念を超える言動や行為を受けた際、どのような行動をとりましたか（複数選択可）

「社会通念を超えた言動や行為を受けたを受けた」と回答した教職員のうち、ガイドラインを「**読んだことがある**」教職員と「**読んだことがない**」教職員において、**行為等を受けたときの行動**について比較

**令和8年度（4～10月）**

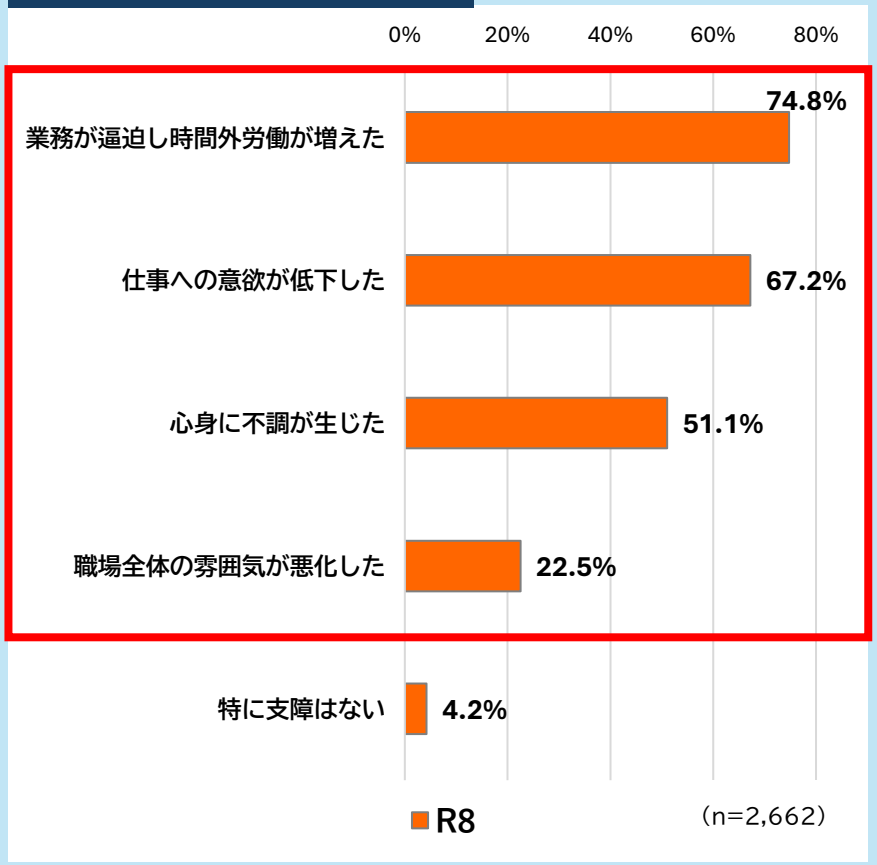



・ガイドラインを「**読んだ**」教職員の方が、「**読んでいない**」教職員と**比較**して、**組織的な対応**や、**予防措置**、**専門家や関係機関と連携した対応**が行えていることが伺える。

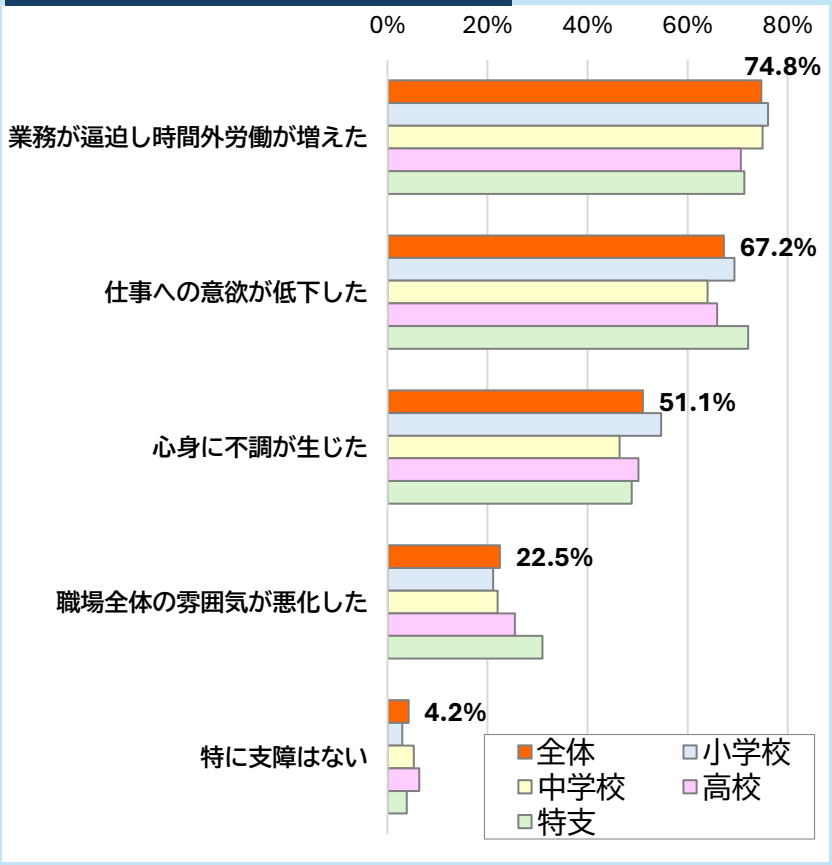
# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）社会通念を超える言動や行為により<u>どのような影響</u>がでましたか（<u>複数選択可</u>）

【全体】令和8年度（4～10月）




【校種別】内訳

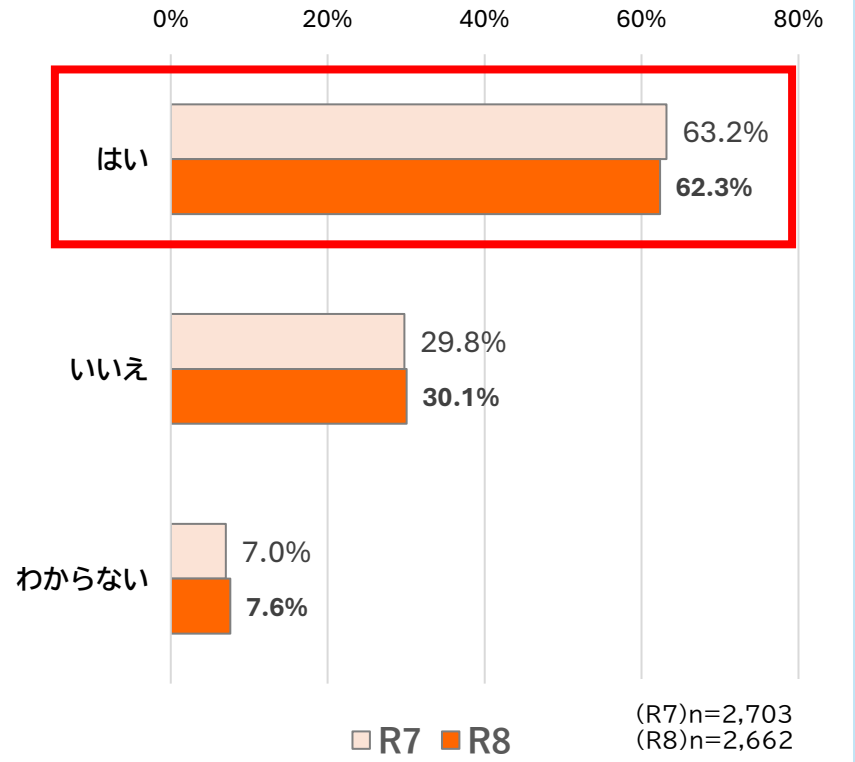



・**社会通念を超える言動**等により、教職員が**様々な影響を受けている実態**が明らかとなった。
・**「時間外労働が増えた」「仕事への意欲が低下した」「心身の不調が生じた」の順に多い。**

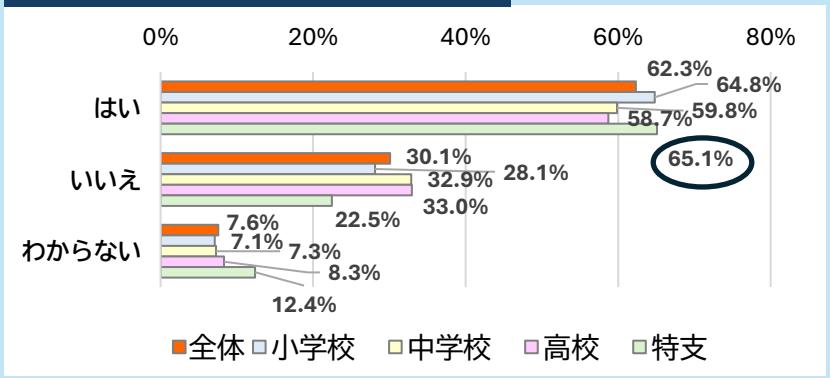
# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

問）同じ人物から繰り返し、社会通念を超える言動や行為を受けたことはありますか

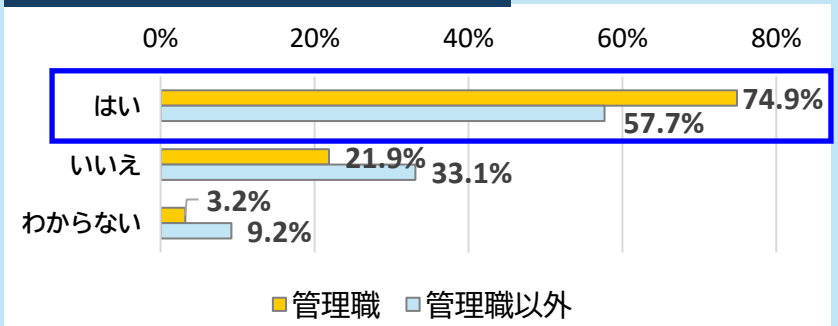
【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5年分）の比較




【校種別】令和8年度内訳




【職層別】令和8年度内訳




・令和7年度・8年度ともに、**6割以上**の教職員が**同一人物**から「**社会通念を超える言動や行為**」を受けており、**対応が継続しやすい**ことがうかがえる。

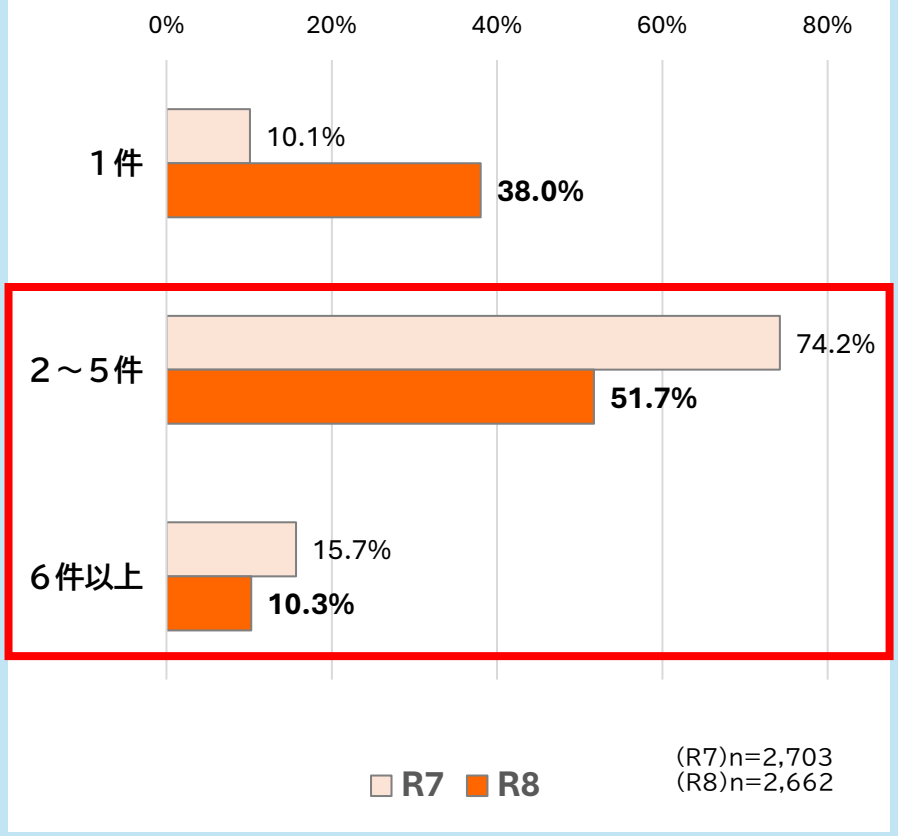
・校種別では**特別支援学校**が最多

・繰り返しの言動や行為を受ける割合は**管理職の方が高く、困難事例には管理職が対応**している状況がうかがえる。

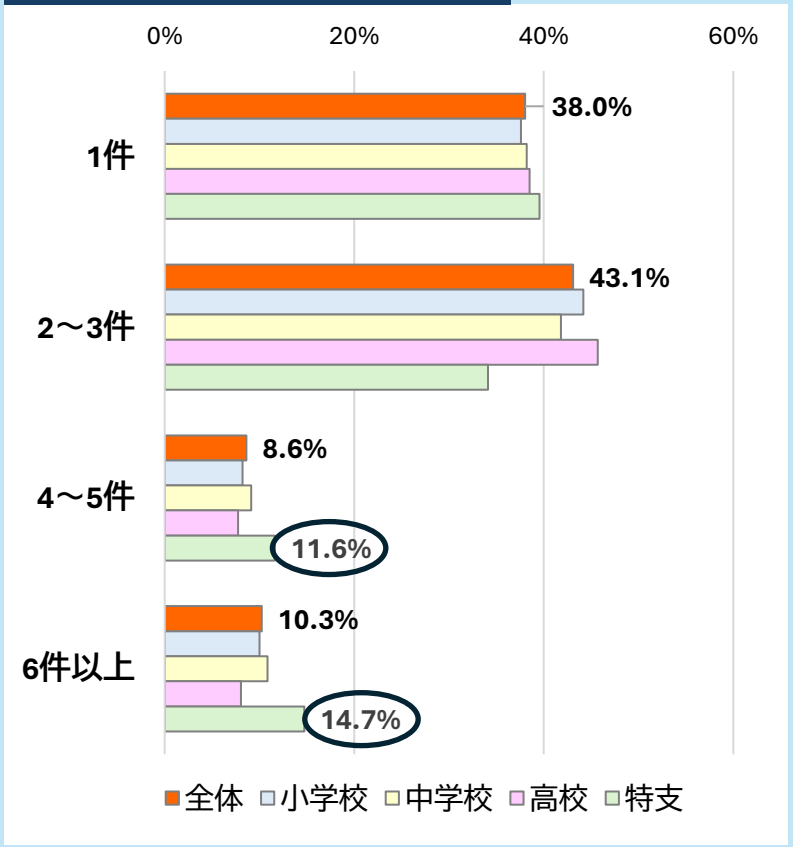
# 学校における対応状況（教職員アンケート結果）

## 問）社会通念を超える言動や行為を何件程度受けましたか

【全体】令和8年度（4～10月）と7年度（過去5年分）の比較




【校種別】令和8年度内訳




・令和8年度の**半年間**で、**複数回**受けている割合が**6割以上**

・校種別では、**特別支援学校**で**4件以上**受けている割合が**他校種と比較して最多**

# 教職員アンケート結果から見られる傾向等の分析

## 1　都が策定したガイドラインが各学校における対応時の参考にされるとともに、学校では組織的な対応が進んでいる。

○**ガイドラインで参考**になった取組は「日頃からの関係づくり」「社会通念を超える要望等への対応」「標準的な対応の手順」の順となっており、**特に管理職は参考としている割合が高い。**

○要望等を受けた際の**学校の対応**は、「**複数人で対応**」「**管理職が対応**」「**対応状況を記録**」が**上位**であり、**組織的対応の実施**が浸透している。

## 2　社会通念を超える要望等は、一部の教職員に継続的かつ大きな負担を生じさせている

○**直近約半年間**で、**教職員の約13%**が**社会通念を超える要望**等を**経験**（**管理職**では**4割弱**）

○**経験者**の**6割以上**が**同一人物から繰り返し言動・行為**を受け、**その多くが業務の逼迫、仕事への意欲の低下、心身の不調**などを感じている。

⇒**特定の教職員、特に管理職**に対応が**集中・長期化**しやすい傾向

## 3　保護者等に対して、ガイドラインをより一層周知していく必要がある

○保護者等へのガイドラインの周知の状況は、**全校種で4割未満**

●**ガイドラインの更なる定着**を図り、学校の**組織的な対応力**を高めるとともに、**相談・支援体制**や**保護者等への理解啓発**を充実していく

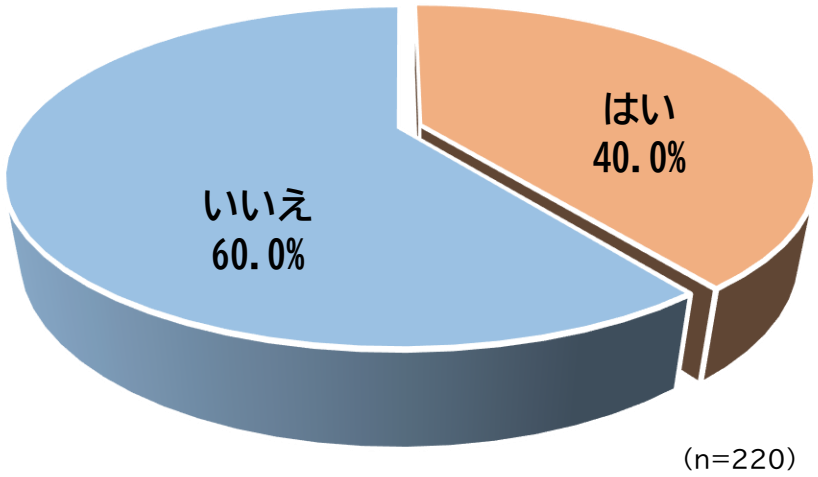
# アンケート結果

・都立学校（組織）対象
・区市町村委員会（組織）対象

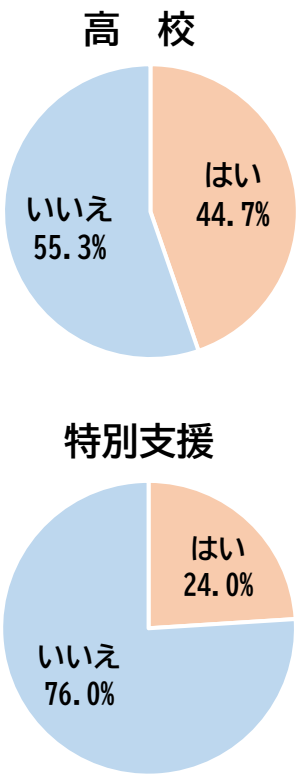
# 都立学校における対応状況（都立学校アンケート結果）

**問）貴校では、今年度、社会通念を超える要望等を受けましたか**
（学校経営支援センターへの報告に至らない事案や学校内で解決した事案も含む）

**都立学校からの回答**
**令和8年度（4～10月）**




（n=220）

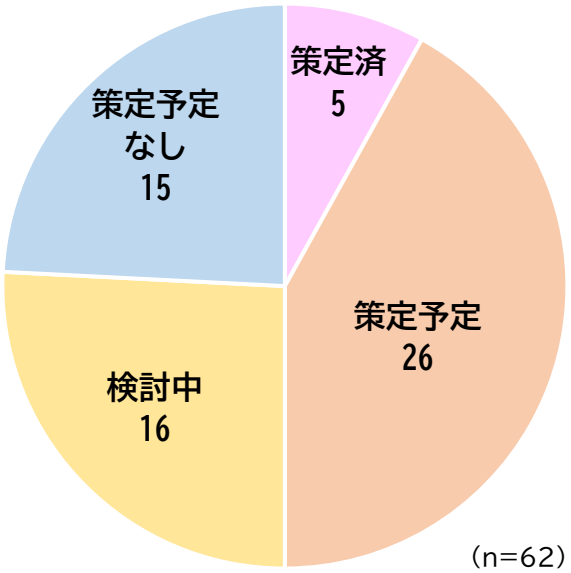


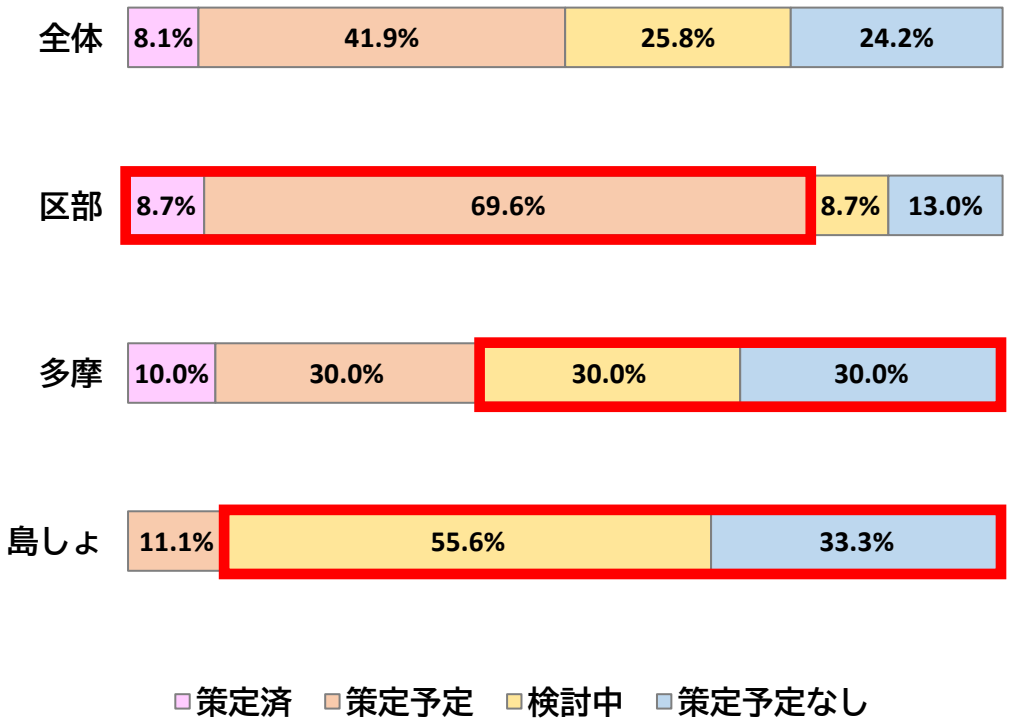

- 学校単位では、令和８年度の約半年間に、約４割の都立学校が社会通念を超える要望等を受けている。
- 校種別では、高校が約45%に対して、特別支援学校が24%となっており、高校に対する要望等が多い

# 区市町村教育委員会における状況（区市町村教育委員会アンケート結果）

問）貴教育委員会において、都と同じ趣旨のガイドライン等を策定する予定はありますか。

## 区市町村教育委員会からの回答




- 教育委員会の**半数(31)**は、**ガイドライン**を「**策定済**(5)」または「**策定予定**(26)」。「**検討中**(16)」も含めると**直近で8割弱が策定**となる見込み
- 区部と比較して、**多摩、島しょ**は**「検討中」「策定予定なし」の割合が高い**

# 区市町村教育委員会における状況（区市町村教育委員会アンケート結果）

## 問）都と同じ趣旨のガイドライン等を「策定予定なし」の理由を教えてください

### 区市町村教育委員会からの回答




・ガイドライン「**策定予定なし**」としている教育委員会の大半は、**現状、実情に応じた改変は行わず、都のガイドラインを活用することで対応**できるとしている

# 論　点

○**学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり**に向けて、
**ガイドラインをどう効果的に活用することが望ましいか**

○**策定後の社会状況の変化**も踏まえ、**今後、取組をさらに推進**するための
**ポイント**は何か

## 1　保護者・地域の視点

・ガイドラインの趣旨や、家庭・地域と学校が相互に協力することの重要性について、**保護者・地域の理解をどのように促進**していくべきか

## 2　学校・教職員の視点

・**都立学校**において、**ガイドラインを踏まえた対応**が**適切に**行われているか
（日頃からの関係づくりや丁寧な対応、社会通念を超える言動への組織的な対応等）

・**区市町村の取組を着実に後押し**するため、**どのような点に留意**すべきか

## 3　相談・支援体制の視点

・教育委員会等による相談・支援体制は、**学校にとって、活用しやすく課題の解決につながるもの**となっているか

# 「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議」の予定

## 有識者会議のスケジュール（予定）

**第１回**

**（11月11日）**

**■令和８年度（10月まで）における取組状況と課題について**

・ガイドライン**策定以降**の、**国や都**等の動き

・令和8年度の学校及び教育委員会等による取組状況

・**教職員向けアンケート**等（令和8年10月）結果の概要と**分析**

**第２回**

**（２～３月頃）**

**■これまでの取組状況と今後の対応について**

・第1回会議のご意見を踏まえて

・令和8年度の学校及び教育委員会等による取組状況

・**令和9年度施策**の具体的内容