

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  
報告書

令和 8 年 2 月  
東京都教育庁人事部

# 目次

<b>1 はじめに</b> . . . . .	<b>2</b>	<b>4 カスタマー・ハラスメントの動向</b> . . . . .	<b>42</b>
有識者会議委員及び開催経緯		東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要	
本会議の設置目的と主な論点		東京都における取組例	
検討・議論の概要		他自治体における取組例	
<b>2 会議における議事要旨</b> . . . . .	<b>6</b>	民間における取組例	
第1回 現状の整理と論点整理		<b>5 学校におけるカスタマー・ハラスメントと</b>	<b>49</b>
第2回 教職員からのヒアリング		<b>各種相談・支援体制</b> . . . . .	
第3回 保護者からのヒアリング		都内公立学校におけるカスタマー・ハラスメントの現状	
第4回 地域関係学識経験者からのヒアリング		東京都教育委員会における取組例	
第5回 総括（ガイドライン（素案）の検討）		他自治体の学校における取組例	
<b>3 学校を取り巻く環境の変化</b> . . . . .	<b>21</b>	<b>(参考資料) 教職員へのアンケート調査 (R7.4) 結果</b> . . .	<b>58</b>
学校と家庭・地域との関係		教職員へのアンケート調査（R7.4）結果（確定値）	
学校・教職員、家庭・地域の現状		アンケートの分析結果概要	
教育課題の現状		アンケートの年代ごとの結果	
保護者から学校・教職員への要望等		アンケートの詳細分析	

# 1 はじめに

---

# 有識者会議委員及び開催経緯

## 有識者会議委員

区分	所属・職	氏名（敬称略）
学識者（教育学）	東京学芸大学理事・副学長	佐々木 幸寿
学識者（憲法）	日本大学法学部教授	柳瀬 昇
学識者（行政法）	一橋大学理事・副学長	野口 貴公美
民間有識者（働き方改革）	コクヨ株式会社 ワークスタイルリサーチ&アドバイザー	齋藤 敦子
民間有識者（地域連携）	一般社団法人エス・プレイス 代表理事	井上 尚子
弁護士	法律事務所たいとう	佐藤 香代
労働組合	日本労働組合総連合会東京都連合会 副事務局長・政策局長	佐々木 珠

## 開催経緯

- 第1回（令和7年5月9日）： 現状の整理と論点整理
- 第2回（令和7年6月17日）： 教職員からのヒアリング
- 第3回（令和7年8月29日）： 保護者からのヒアリング
- 第4回（令和7年11月6日）： 地域関係学識経験者からのヒアリング
- 第5回（令和7年12月2日）： 総括（ガイドライン素案の検討）

# 本会議の設置目的と主な論点

## 設置目的

- 学校現場における保護者等とのより良好な関係づくりに向けて、現状を把握・分析し、教育的・法的観点や学校の組織運営、保護者対応等について専門的に検討し、必要な施策の構築の参考とするため、「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」を設置する。

## 主な論点

### 保護者等との関係構築

- 学校を取り巻く家庭や地域の状況が変化し、児童・生徒のニーズが多様化する中で、教育の質を高めるために、学校は保護者・地域と、どのような関係をどのように築き上げていくべきか。

### 適切な方法等

- 保護者や地域が学校に意見・要望等を行う場合、どのような内容や方法が適切だと考えられるか。その場合の社会通念との関係をどう考えるべきか。

### 働き方改革の視点

- 保護者からの要望等に関して、学校が対応を行うに当たり、教職員の働き方改革の観点も含め、学校としてどのような態勢をとることが適切か。

### カスタマー・ハラスメントとの関係

- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が施行される中、公務員であることなどを踏まえ、教職員は、保護者や地域からの意見・要望等にどのように対応することが適切か。

### 新しい関係をつくる視点

- 学校や保護者・地域からの要望や相談を受け止める仕組みについて、これまでと異なる、どのような見直しを行うことが必要か。

### 学校の安全な環境づくり

- 学校の安全確保への対応とその前提となる保護者や地域との関係の議論をどう考えるべきか。

## 現状の把握と論点の整理(第1回)

- 教員と保護者はパートナーという原則をもって対応し、多くの事案は対話的に解決されている。学校・保護者・地域が対話をしながら理解し合い、信頼関係を築くことが大切である。子供を中心に考える視点が何よりも重要である。
- あらかじめどのような対応をするかルールを決め、保護者・地域と共有しておくことが重要であり、無理な運用にならないよう不断の見直しが必要である。

## 関係者ヒアリングによる実態把握(第2回～4回)

### 教職員

- 社会や学校の環境が変わる中、解決が困難な保護者対応のケースが増加している。学校現場においては、受容と傾聴を基本に対応しているが、課題を共有・解決していくための体制づくりや、指針となる基準やルールを示すことが必要になっている。
- 学校と保護者等の当事者同士での解決が困難な事案については、第三者によるサポートが必要である。スクールロイヤーのような弁護士が、課題の整理や法的な助言等、学校を支援する対応が重要である。

### 保護者

- 社会や環境の変化により、コミュニケーション不足や学校の実態が見えにくいという状況が強まっている。
- より良好な関係を築くためには、情報共有と迅速な対応の仕組みを整え、教員と保護者に加え、地域等の多様な関係者を巻き込みながら、相互理解を深めることが重要である。
- 過度な要求等に対しては、学校の責任や保護者対応の在り方を整理し、保護者・社会に示しておくことが必要である。

### 地域関係学識経験者

#### 【地域社会と学校の関係】

- 地域と学校との協働を進めるには、子供を中心に据え、学校と家庭、地域が対話する機会をもつことが重要である。そのためには、つなぎ手の存在が必要となる。
- #### 【外国人保護者・児童・生徒の実態と支援】
- 外国人保護者や日本語指導を必要とする児童・生徒が増加し、意思疎通・支援方法が課題となっている。教員の負担軽減に向け、チームアプローチによる支援が必要であり、体制整備を進めることが求められている。

## ガイドライン(素案)の検討(第5回)

- ガイドライン(素案)では、学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりのために必要な事項に加え、社会通念を超える要望等に対する標準形のフロー等が示されており、学校現場で活用できる実務的な内容となっている。
- このガイドラインが適切に運用されるよう、教職員のみならず、家庭や地域に対して周知を進めていくことが必要である。
- ガイドラインは、運用開始後の評価と継続的なアップデートが重要である。

## 2 会議における議事要旨

---

## 学校と保護者・地域との関係について

- 多くの事案で、教員は、保護者と良好な関係を築きたく、保護者の意見に傾聴し、寄り添っている。保護者も学校の大変な状況を理解しており、大半は対話的に解決されている。教員と保護者はパートナーという原則をもって対応していたり、保護者が学校に協力する体制ができていたりすると、うまくいっている。学校・保護者・地域が対話をしながらか理解し合い、信頼関係を築いていくことが大切
- 旭川学テ事件判決で最高裁が述べているとおり、教育は専ら子供の利益のために行われるべき。子供を中心に物事を考えていく視点が何よりも大切。そうすれば、歩み寄りもしやすい。親の考える解決策と子供の思いとが、微妙にずれていると感じる事案もある。
- 様々なバックグラウンドをもった方が増えている中、お互いを尊重するべき。想像力には限界があり、自分の考えを説明する力と相手の話を聴く力が重要
- 学校は多くの法律に依拠した対応を求められており、対応の難易度が増している。法で求められている手続きへの対応に精一杯な状況。学校現場で、マネジメントとコンプライアンスが混同され、オーバー・コンプライアンスになっている。

## 学校の実情と対応について

- 昨今は、若い教員が多く経験が少ない。経験豊富な教員の世代が氷河期世代に該当し、悩んだときに相談できる層が薄い。OJTが各学校で思うように進んでいないのではないかな。
- 教員は、通常業務だけでなく研修や行事の準備等やることが多くて忙しく、疲れている。保護者対応業務の負荷を感じている教員も少なくない。
- 教員は、保護者等から絶えず見られ、緊張を強いられている。教員としての立場や役割に期待されすぎているところもある。自己効力感が低くなってしまふ。
- 社会通念の捉え方は人によって異なるものであるから、この内容や定義について議論することは難しい。何かが生じたときの、チームとしての対応のあり方を議論すべき。
- 保護者からの要望等に場当たり的に対応せず、管理職は本質的で持続可能な対応を目指すべき。
- コミュニケーションツールの多様化により、対話や電話はインタラクションがあるが、メールや手紙は一方向的。コミュニケーションの方法にはそれぞれの特性があることを意識して対応すべき。
- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の当事者は、学校現場においては誰になるのか、整理が必要

# 第1回 現状の整理と論点整理

## 学校と保護者・地域とのルールづくりについて

- 保護者対応に関して、教員にとって頼りになる基準・ルールがあれば対応しやすい。現場の教員が使える行動の基準をつくるのが重要である。しかし、その統一化・標準化は難しい。フェーズごと、役割ごとなどの整理が必要。
- 対応する時間を限定する、電話を録音する場合がある、スクールロイヤーが同席することがあるなど、対応のルールをあらかじめ決めて周知・共有しておくことが重要。
- 保護者対応等のルールを自治体行政（教育委員会）が作り、公表することで、保護者等とのコミュニケーションの一助となる。あらかじめルールとしておくことにより、教員本人の個別の対応の是非の段階ではなく、ルールを作る段階で、そのルール自体が適切かどうかの議論をすることができる。
- ルールやマニュアルが、教職員の新たな負担にならないように配慮すべき
- 実際には難しいかもしれないが、ルール自体を、学校と保護者等と一緒に考え、一緒につくり、一緒に守っていくということが可能になれば効果的
- 現行の法令やコンプライアンスの観点に十分依拠する必要があるが、無理な運用にならないよう、学校において真に日常的に使えるものになっているか、不断の見直しが重要

## 学校の安全な環境づくりについて

- 重大事案に至る背景を整理し、念頭に置きつつ、保護者等との良好な関係づくりを議論していくことが、結果として学校現場の安全を保障することにつながるのではないかと。

## 第2回 教職員からのヒアリング

### 教職員からのヒアリング：保護者等への対応に当たって、学校・教職員が心がけていること

#### <教職員からの意見>

- 保護者には、自分の言葉で、ポイントを分かりやすく話すよう、教職員で心掛けている。
- 保護者対応では、状況の迅速な把握と的確な対応が大切。保護者には、問題が生じたことへの説明と改善策を合わせて話し、感謝で話を終わらせることを目指している。
- 苦情やトラブルは、保護者の不安や不満から始まり、不信・不穏となり敵対となる。早めの丁寧な対応が必要
- 困難なことに対しては、一人で抱え込まず、カウンセラー等にも相談しながら、教職員が励まし合って対応する連携力を大事にしている。
- 子供の健やかな成長のために、教職員と保護者等が互いを思いやることが大切。教職員への行き過ぎた行為は遠慮して欲しい等、学校の方針を明確に示すことも必要

### 教職員からのヒアリング：昨今の保護者対応のケースについて

#### <教職員からの意見>

- 解決が困難な保護者対応のケースが年々増加している。
- PTA活動は縮小しつつある。以前はPTAが学校と保護者の間に立って仲介する役割を果たしていたが、今はそうしたことは少なく、保護者が直接学校に来て話すケースが多い。
- 学校と家庭の連絡手段としてメール等を利用しているが、こうしたツールで意見を伝えてくる保護者が増えている。
- 保護者対応は、授業の合間や放課後に行っている。保護者対応を優先し、授業準備等が後回しになることも少なくな

# 第2回 教職員からのヒアリング

## 教職員からのヒアリング：学校・教職員の対応策について

### <教職員からの意見>

- 学校の体制整備、外部機関との連携強化、保護者同士のつながりの再構築を学校が支援するといった対応が重要
- 保護者の不満は突然顕在化するものではない。保護者や子供が抱える日頃の不満や不安のサインを見つけ、適宜誠実に対応していくことが必要
- 保護者の感情に寄り添うことは大切だが、子供が望んでいる解決方法なのかを中心に考えることが重要。学校と全く関係ない要望には一線を引くことも必要
- 学校だけで対応することには限界がある。第三者を交えた仕組みが必要。保護者がヒートアップしている場合、冷静に課題を整理してくれる第三者がいるとありがたい。
- 弁護士に、学校の対応の課題を指摘してもらうことなどが必要。弁護士が学校を巡回してくれると相談しやすい。気軽に相談でき、すぐに助言をもらえることで、保護者への早い対応に繋がる。
- 学校には、スクールカウンセラーやソーシャルワーカー等がおり、教員ではない立場として重要な窓口になっている。このほか、保護者の代表者や地域のボランティアの方が学校にいて、一次的に話ができると、問題解決の一助になるのではないかな。
- 保護者からの要望や地域対応等について、専門のチームに対応を任せられる仕組みがあると望ましい。
- 過度な叱責等が忘れられない経験となって休職や退職する教員もいる。教職員を支えていく仕組みが求められる。

# 第2回 教職員からのヒアリング

## 委員意見交換：学校・教職員の対応策について

### <委員からの意見>

- 学校と保護者の双方が「公」と「私」との線引きが必要であり、その区分けを多様な視点から行っておくことが重要
- 学校が対応すべき課題とそうでない課題等を分け、各学校が足並みを揃えて対応できるような指針が必要
- 見解の不一致があることを前提に、いかに平時から備えるかが重要。現場の教職員は受容と傾聴を基本に対応しているが、そぐわない場合もあり、早期に対応を整理することも求められている。
- 関係者が課題を共有し、大きな問題になる前に対応を考えていくような体制づくりが必要。また、現在の学校と保護者の関係を踏まえると、行動基準やルールを具体的に示すことが重要になっている。
- アンケート調査結果によれば、生徒指導に関する事案が多いが、学校には懲戒権限があることをはっきりと示しておくことが必要ではないか。また、犯罪類型に該当するものや、その可能性が高いものを整理して示すことも、判断基準として重要になる。
- 切れ目のない支援が必要であり、保育園や幼稚園、福祉部門を巻き込んで対策を考える必要があるのではないか。
- 地域に長く住んでいる人等と情報を共有していくことが、解決の近道になることもある。
- カスタマー・ハラスメントに発展させないよう、教職員に知識の習得や対応スキルの向上、ノウハウの蓄積が必要
- 今回のアンケート調査は、本件を考える上で重要な基礎資料となる。アンケート調査に回答してくれた教職員へのフォローアップ等が必要である。

### <保護者からの意見>

- 年齢層が幅広くなるなど保護者は多様化している。コロナ禍以降、保護者が顔を合わせる機会が減り、保護者同士の関係は希薄になっている。保護者間の連絡にSNSが有効に活用されている場面がある一方、SNS内のやりとりが契機となって学校との問題に発展した事例もある。
- PTA活動は任意であるとの認識の広まりにより、保護者会や保護者が主体となって行う行事への参加は減っている。こうした機会を負担に感じる保護者もいる。保護者同士がつながる時間を設けるなど、保護者会の在り方を工夫することも必要ではないか。
- 地域によって、保護者のつながりや考え方は異なる。また、様々な地域から通学している高校では、保護者同士のコミュニケーションが取りにくい面がある。
- 保護者は、学校や各種相談窓口で電話等をするほどでもないモヤモヤした気持ちを抱えていることがある。保護者同士で気軽に話ができる環境をつくることも有効ではないか。
- 保護者は、子供から校則や学校行事等に関する不満を聞き、子供の気持ちに共感するあまり、学校に対して強い意見・要望をすることがある。また、保護者が望む学校の対応と学校が実施している対応にズレがあると感じることがある。
- PTAを通じて学校に意見を言う保護者は多くない印象。他の保護者に知られたくない意識から、直接学校に連絡する傾向があるのではないか。
- コロナ禍以降、学校からPTA等に協力を求められることが少なくなった。学校の管理職が、保護者や地域と距離を置いているように感じることもある。また、教員がやらなければならない業務が多く、教員に余裕がないように見える。管理職から、学校と保護者や地域との関係づくりも大切であると、教職員等に伝えてほしい。管理職の度量や言葉がけ次第で、保護者の受け止め方が変わり、学校への安心感につながる。

### <保護者からの意見>

- 保護者と教員との些細な行き違いや説明不足から問題が生じることが多い。教員のコミュニケーション能力の向上を図ってほしい。保護者の意見を受け止め、相手の意図を理解するヒアリング力が重要。
- 学級担任だけでなく学年や学校全体で対応していることが伝わると、保護者は安心し、問題の深刻化を防ぐことにもつながる。
- 管理職等への報告と組織的な対応、トラブルの防止等のために、各教員は保護者対応の記録を残すべき。その際、簡単に記録できるような統一されたツールがあるとよい。
- 保護者は、子供から学校での情報を十分に得られないことも少なくない。学校と保護者との量的・質的なコミュニケーションの機会を増やすことが、子供の充実した学校生活につながる。学校から保護者への情報提供を充実してほしい。とりわけ特別支援学校では、子供の様子について、良いこともそうでないことも、具体的かつ迅速に共有してもらうことが極めて重要。問題が起きた際は、状況の報告だけでなく、学校と家庭による改善策の検討と実行がセットであることを望む。なお、連絡帳や直接の言葉での励ましに救われることも多い。
- 学年便りの配布など、教員によって情報提供の内容や頻度に差があることがある。ある程度、学校で統一的な取扱いを決めたほうがよいのではないか。
- 保護者が教員に感謝することが減ったように感じる。保護者も変わる必要があり、PTAからも現在の学校の実情を丁寧に伝えるなどして理解を深めてもらうことが大切である。保護者としては、学校教育、福祉、医療等の役割・目的の違いや、教育資源が有限であることなどを理解し、子供を育てるチームの一員として、過度な要求にならないよう留意していけるとよい。学校、保護者、地域が力を合わせて、子供を守り育てていきたい。
- 外国籍の子供が増え、保護者と教員が意思疎通を取りづらいケースが増えている。文化的・宗教的な習慣の違い等も含め、双方の理解と歩み寄りが必要。
- 対応時間の設定や録音・録画等は、教員の負担軽減や記録保持の観点から違和感はないが、管理方法やポリシーを定め、公開しておくことが重要。

### <委員からの意見>

- 学校保護者からの相談・要求には、学校としての組織的な初期対応が重要であり、複数名で対応することも必要。初期対応が上手くいかなかった等の際には、心理師等の第三者の専門家や教育委員会の関連部署が加わり、チームで対応する体制を整えることが必要。教育委員会にコーディネーターがいるとよい。また、対応に困った際、すぐに専門家に聞くことができる支援体制の構築が、解決力を高める上で重要。
- 学校には、教員以外にも多様な支援スタッフや地域の方が関わっている。良好な関係づくりのために、周囲の大人をどう巻き込むかが重要である。学校をもっと開き、保護者・地域の協力を得ることが大切。
- とりわけ市町村部では、学校を支援するマンパワーが不足する傾向がある。都によるフォローも必要。
- コミュニケーション不足や学校が見えにくいことが課題。情報の不足が保護者の不安・不満を大きくする要因のひとつ。デジタルの良さも活用しながら共有すべきことは共有し、相互理解を深めることが大切。
- PTAの方も保護者であるため、自分の子供のことに目がいく。協議会や保護者OBのような立場の方を経由すれば、言いにくいことも含め、より中立的に、学校に意見を伝えられるのではないか。
- 意見・要求の内容が不相当な場合も、カスハラに該当することがある。要求があっても学校では対応しないことや、一線を越えた際の対応等について、あらかじめ保護者等に周知し、社会の理解を得ておくことが重要。さらに、弁護士等が単に“このような要求には対応しなくてよい”と助言するだけでは、教員は動きづらい。現場で保護者の理解を得るために必要なノウハウにまで踏み込んだ助言やトレーニングが必要。
- 保護者から、校則をめぐる意見等もあるようだが、子供たち自身が校則の意義等について考える時間をもつことも大切。

# 第4回 地域関係学識経験者からのヒアリング

## 地域関係学識経験者からのヒアリング

### 地域社会の変化と学校との関係の現状

- 地域活動の担い手は不足しているが、地域社会に対する期待は高まっている。
- 地域活動に関わらない人が増え、コロナ禍後はP T Aや子供会等の組織・団体の課題も顕在化した。
- 地域社会におけるつながりは、組織・団体への「所属」をもとにしたものから、緩やかに交わることのできる居場所や人をつなぐ仕組みといった「接続」を中心にしたものへと変化している。
- 学校と地域の関係としては、戦後直後は地域社会の「啓蒙」の拠点としての学校があり、1990年頃から開かれた学校を目指した政策が取られた。現在では、社会課題解決のプラットフォームとしての役割が期待されている。
- 地域と学校の協働を進めていくためには、子供を中心に置いた上で、学校と家庭・地域の方々との対話の機会をつくるのが大切である。P T Aや学校運営協議会等のつなぎ手を育成することや、多様な世代が参画できる活動を支援することが行政に求められる。

### 外国人保護者や日本語指導を必要とする児童・生徒の現状と望まれる支援

- 東京都には多様な国籍の外国人が多く、特に子供の数は増加傾向にある。英語以外の言語を母語とする家庭も多く、日本語指導が必要な児童・生徒も多い。
- 保護者は日本語や日本文化への理解が十分でない場合が多く、学校とのコミュニケーションや支援の難しさが現場で課題となっている。
- 外国人保護者同士のつながりの中で、情報共有や問題解決につながっているケースもある。
- 言語の壁を乗り越えるための通訳やI C Tツールの活用、文化的な違いへの配慮が不可欠である。N P Oや国際交流協会等外部団体との連携やチームアプローチによる支援体制の構築が重要である。多文化理解のための研修等も有効。柔軟な姿勢で、多様な家庭と向き合うことが望ましい。

# 第4回 地域関係学識経験者からのヒアリング

## 委員意見交換：ガイドラインの骨子について

- 今回のガイドラインは、学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりのために作成するものであり、社会通念を超える言動への対応のみならず、日常的なコミュニケーションや教員の相談対応力の向上等のための取組についても内容に厚みを持たせるとよい。
- こうしたルールやフローは、現場で困る先生方に救いの手になるもの。「現場の実態に応じ柔軟な運用可」とあるが、この一文が極めて重要である。柔軟な運用ができることが伝わるよう、直ちに外部につなぐ場合等、標準形のほかに複数のパターンがあることを示すことが望ましい。
- 弁護士等外部の知見の活用は重要。弁護士が、面談に同席することと学校の代理となることでは立場が異なり、面談回数だけで決することはできない。保護者と対峙するといった印象を与えないような配慮が必要。同席や代理対応を担う弁護士をスムーズに確保できるかも課題となる。
- 学校には子供に関する様々な意見・相談が寄せられる。その中には、学校の責任範囲を超え、対応が難しいものも含まれる。学校が対応しない範囲を明確に示すことも必要ではないか。
- 対応時間を示したことは評価するが、実際の相談は時間で切れない場合もある。丁寧な対応が基本であることはいうまでもない。
- 面談対応の回数が示されているが、どういった場面での対応なのかも重要。
- 教員は問題を抱え込もうとする傾向にあるため、一人で抱え込まず、チーム学校として対応することの重要性を入れるとよい。
- 外国人保護者等についてヒアリングを行った意義は、学校とのコミュニケーションに特段の配慮が必要なことがあるためであり、「外国人が過度な要求をする」という話ではない、という点を認識しておくことが必要。言語や文化の違いに配慮した対応を丁寧に行っていく必要がある。
- 都立学校を対象とするガイドラインではあるが、区市町村や全国の教育現場でも参考となることが望ましい。多くの自治体では費用面や対応可能な弁護士の数に制約がある。様々な支援策や対応方法を選択肢として示すことがよいのではないか。

# 第5回 総括（ガイドライン（素案）の検討）

## 本有識者会議での議論について（総括）

- これまでの議論やヒアリングを踏まえ、教職員の取るべき行動を具体的にまとめており評価する。現場の状況は様々であり、標準フローとしてまとめることはチャレンジングだが、これを示すことに意味がある。
- 互いに思いやりをもつという姿勢を大人が示すことができれば、子供たちもそのように育っていく。ガイドラインの作成はゴールではなく、共に前向きに進んでいくためのスタートである。
- 社会通念を超える言動がエスカレートしていく場面での弁護士の活用が言及されたが、関与する弁護士には、保護者と教職員の対立の中でともすれば置き去りになりがちな、子供本人の意向や利益を中心にした視点を軸にして、関係者間の調整を図るような取り組みを期待する。
- 憲法の観点からは、子供の教育を受ける権利と教職員の労働環境の確保という両面で議論してきた。「社会通念を超える要望等への対応」の部分だけでなく「学校と家庭・地域との日頃からの良好な関係づくり」という部分にも多くのページを割かれていることは、一つの到達点と評価したい。
- 学校に様々な相談が寄せられていることは、学校が身近な場所と捉えられている証である。日々の子供たちの成長のための建設的な相談を抑制することになってはならない。全教職員が対応方針を理解するとともに、保護者・地域にしっかりと伝え、協力し合えるよう理解を得る工夫が大切。
- 学校と保護者は信頼関係にあり子供のためにパートナーシップを大切にしよう、社会通念や我々が共有できるルールを今一度見つめ直そうという議論をしてきた。ガイドラインには新たな考え方を示す部分もある。ここでの議論を丁寧に伝え、関係者には真意を理解してほしい。

# 第5回 総括（ガイドライン（素案）の検討）

## ガイドライン（素案）について

### 相談対応等について

- 相談対応のフローにおいて、面談回数の記載があるが、回数はあくまでも目安であることを追記すると、現場において柔軟性のある対応が取れるのではないかと。
- 当事者の困り感が続いている場合や、保護者にも合理的配慮が必要な場合もあり、学校とのやり取りに時間を要するケースもある。面談の回数にかかわらず、事案の内容や状況に応じた適切な対応をすることが大切。
- 教員の相談対応においては、初動が重要。教員が保護者等の要望・相談を理解し、どのように対応するかで、その後の展開が変わる。教員の相談対応力の向上の際には、こうした点も考慮してほしい。
- 保護者から社会通念を超える要望等があった場合でも、児童・生徒が学校に居づらくならないよう、教職員が配慮していくことが必要である。
- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を踏まえたガイドラインであることやその理念について明記しておくことが大切。

# 第5回 総括（ガイドライン（素案）の検討）

## ガイドライン（素案）について

### 教職員及び保護者や地域へのガイドラインの周知について

- このガイドラインが学校の管理職止まりとならず、教職員や保護者にまで浸透することが重要。保護者向け資料においては、学校との対立構造では、子どもたちの成長のために何も生まれない。社会的通念を超える具体例を示し、その場合は面談に応じられないということも含め、工夫した発信をして欲しい。
- 社会通念を超える要望等があった場合の学校の対応だけではなく、日頃からの良好な関係づくりに関する取組についても記載したほうがよい。
- 地域の役割として、学校に頼りすぎず、地域で解決できることは地域で対応する「地域力」の向上も重要。学校運営連絡協議会等に対しても、ガイドラインを周知してほしい。
- 大人の一人ひとりが、子供の権利について十分に理解し、尊重できるようになることが重要。東京都子ども基本条例の趣旨を、教職員や保護者等子供に関わる大人に伝えていくことが必要。
- リーフレット等を作成する際は、ガイドライン本文にアクセスできるQRコードを掲載するなど、情報へのアクセスのしやすさも工夫した方がよい。

### ガイドラインの評価や改善について

- ガイドラインは、運用開始後の評価とアップデートが不可欠であり、運用しながら改善していく必要がある。

### 3 学校を取り巻く環境の変化

---

「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（第1回）」会議資料より抜粋

# 学校と家庭・地域との関係（学校評価）

## 学校と家庭の関係

### 学校評価の概要

#### 概要・趣旨

- 学校評価は、学校が、教育機能をどの程度果たしているのかを、客観的に評価し、その結果に基づき、学校における教育活動の充実・向上を目指すものである。
- 学校評価には、学校内部における自己評価と、保護者や地域社会等が行う外部評価がある。

#### 評価項目

- 学校運営（予算・決算を含む）・学習指導・生活指導・進路指導 等

#### 関係法令

学校評価に関する学校教育法 第43条 学校教育法施行規則 第67条

#### 【事例（都立足立東高等学校）】

#### Ⅱ 分析 ※【よくあてはまる】と【ややあてはまる】の合計＝YES

##### 1 教育活動と学校生活の意識・満足度

		《教育活動の周知》 質問項目(教職員Q1、生徒Q1、保護者Q1、地域Q1)	YES	
			令和4	令和5
自己 評価	教職員	学校経営計画に基づき、組織的に教育活動をしている。		98%
	生徒	学校のきまりや方針を知っている。		91%
関係者 評価	保護者	学校のきまりや方針を知っている。保護者に周知されている。		88%
	地域	学校のきまりや方針を知っている。		52%

# 学校と家庭・地域との関係（PTA）

## 学校と家庭の関係

### PTA

#### 導入趣旨

- 家庭と学校と社会とが、子供たちの正しく健やかな成長を育ため、その教育の責任を分けあい、子供たちの幸せのために協力し努力していくことが重要であることから、「父母と先生の会」（PTA）の設置が推奨された。活動内容は、学校によって異なるが、バザー、廃品回収、書き損じはがき回収等を実施。

#### PTA団体

- ①東京都公立幼稚園・こども園PTA連絡協議会
- ②一般社団法人東京都PTA協議会（R4年度をもって日Pを退会）等

#### 【令和5年度各都P連組織率】

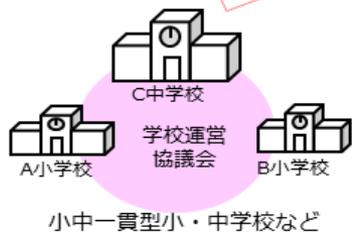
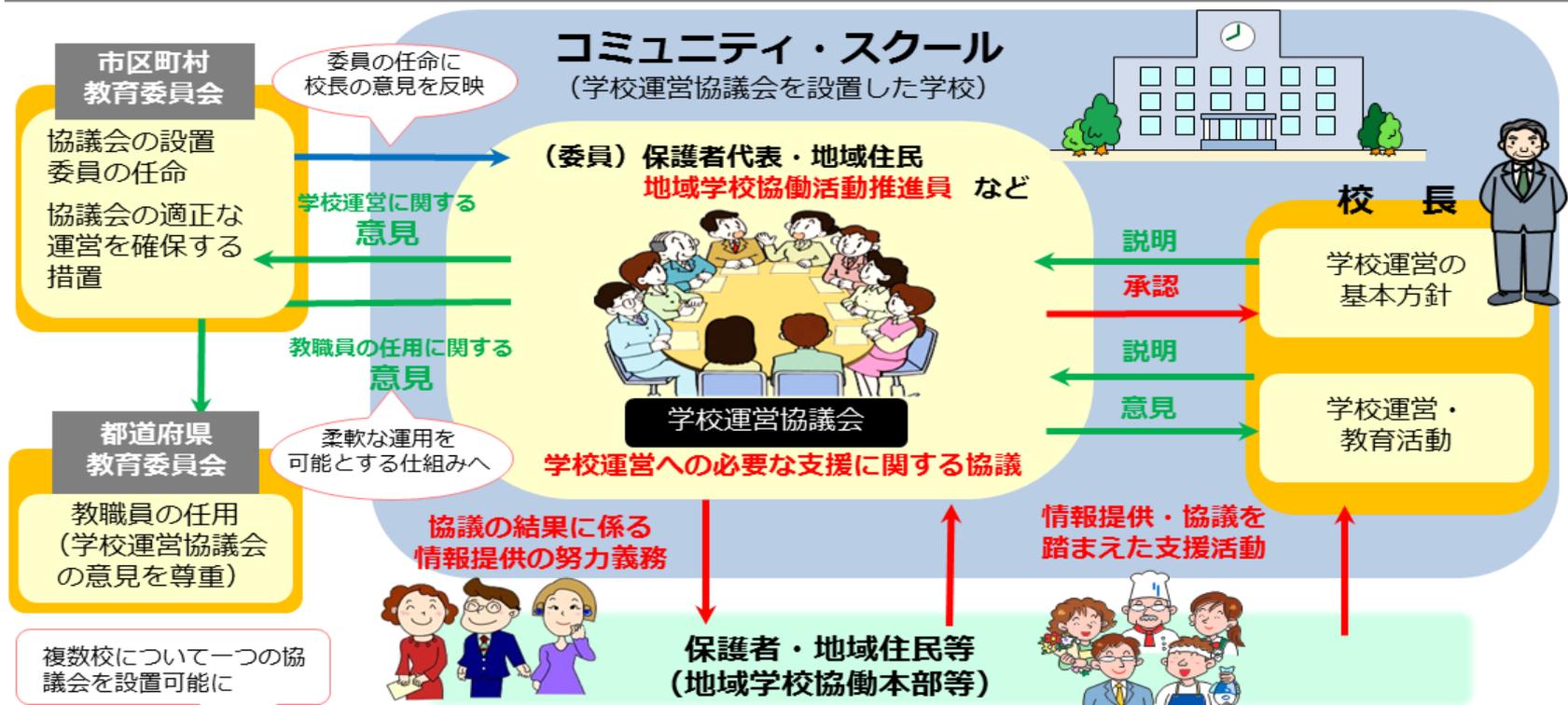
	都幼P	都P（小）	都中P	都高P	都高定通P	都特別支援P	都ろう学校P
学校数（校）	156	1,259	605	186	56	55	4
加盟校数（校）	112	202	47	41	会員制度 検討中	50	4
組織率（％）	71.8	16.0	7.8	22.0	—	90.9	100

# 学校と家庭・地域との関係（学校運営協議会）

## 学校と地域の関係

### 学校運営協議会（コミュニティスクール）の概要

#### コミュニティ・スクール(学校運営協議会制度)の仕組み

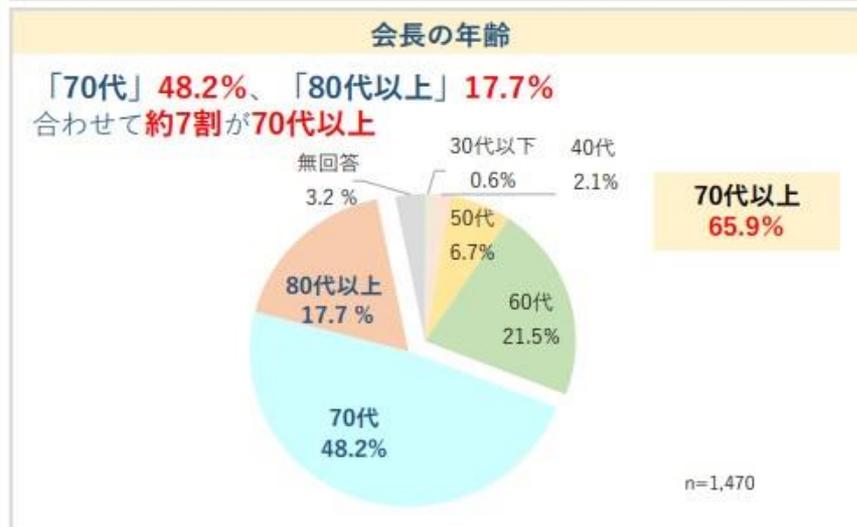
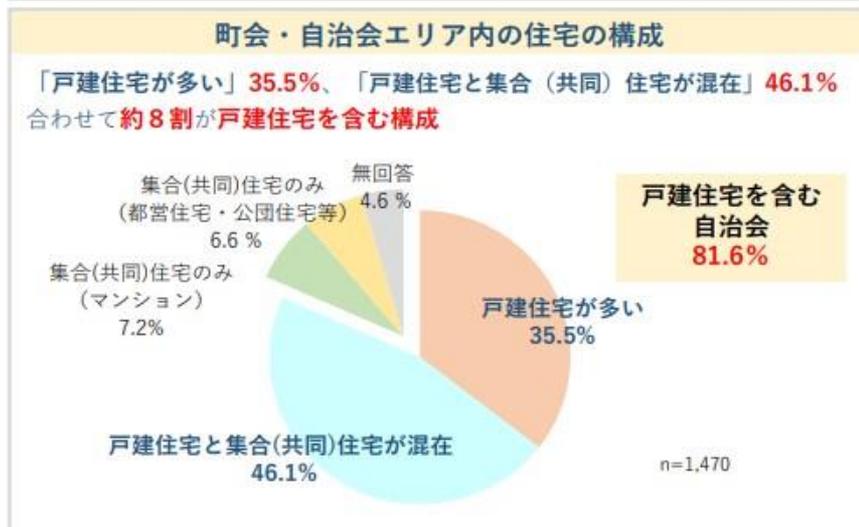
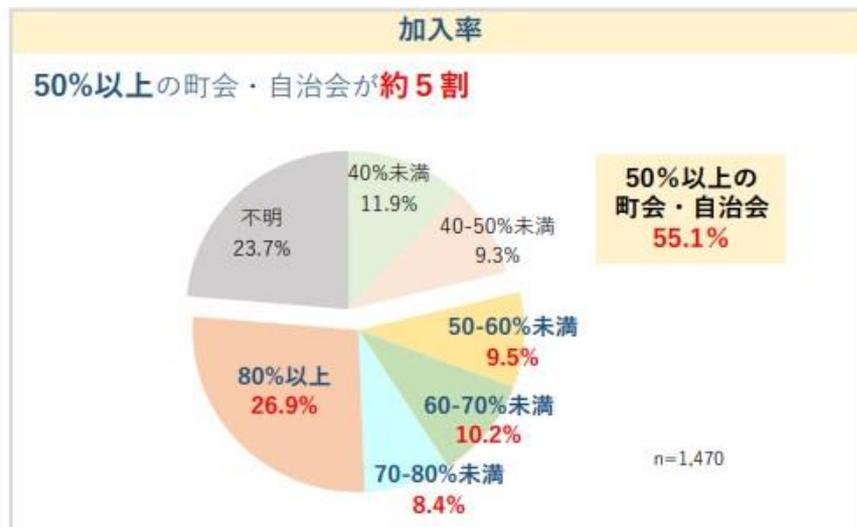


- <学校運営協議会の主な役割>** 地教行法第四十七条の五
- 教育委員会が、学校や地域の実情に応じて学校運営協議会を設置
- 校長が作成する学校運営の基本方針を承認すること
  - 学校運営について、教育委員会又は校長に意見を述べるができること
  - 教職員の任用に関して、教育委員会規則で定める事項について、教育委員会に意見を述べることができること

# 学校と家庭・地域との関係（町会・自治会）

## 学校と地域の関係

### 町会・自治会の現状

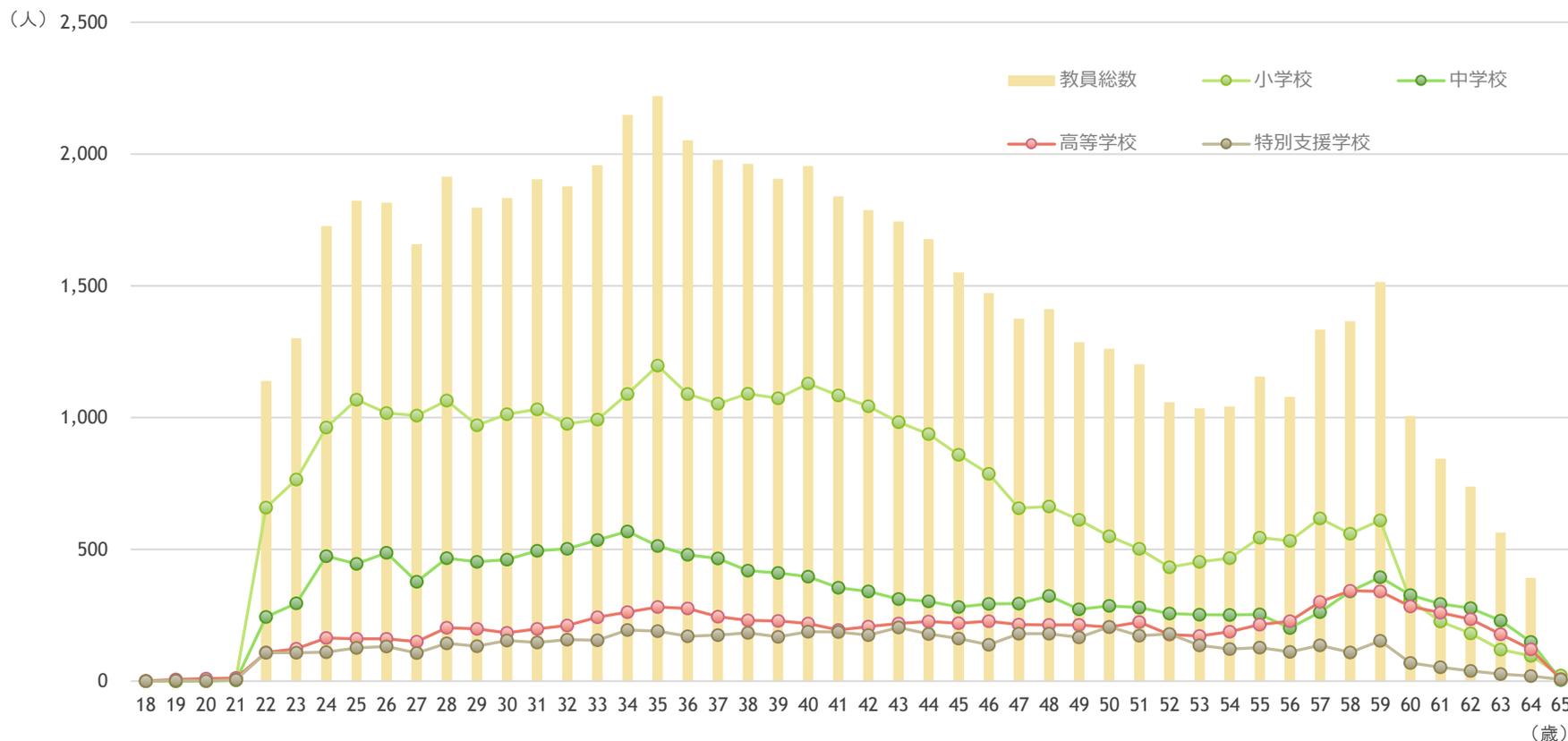


# 学校・教職員、家庭・地域の現状

## 学校・教職員の現状

### 多様な教職員

#### 都内公立学校 年齢別教員数



若手や経験の浅い教員の割合が高い

## 学校・教職員の現状

### 多様な教職員

#### 【会計年度任用職員】

##### 概要

- 「地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律」に基づき、東京都では令和2年4月1日から、会計年度任用職員制度を導入
- 1週間当たり31時間以内、原則として1日7時間45分以内で一会計年度を超えない範囲内で置かれる非常勤の職（ただし、法令等において特別職と明示されている職及びこれに類すると認められる職等を除く。）

#### 【学校現場の会計年度任用職員（例）】

##### 部活動指導員

- ▶ 部活動において、校長の監督を受け、技術的な指導に従事する。

##### スクールソーシャルワーカー（SSW）

- ▶ 社会福祉士などの資格を持ち、教育分野に関する知識に加えて、社会福祉の専門的な知識・援助技術を用いて、子供を取り巻く環境を改善するとともに、学校を支援する専門職員

##### スクール・サポート・スタッフ

- ▶ 教員に依頼された資料作成や授業準備等、教員の負担軽減を図り、教員をサポートするスタッフ

##### エデュケーション・アシスタント

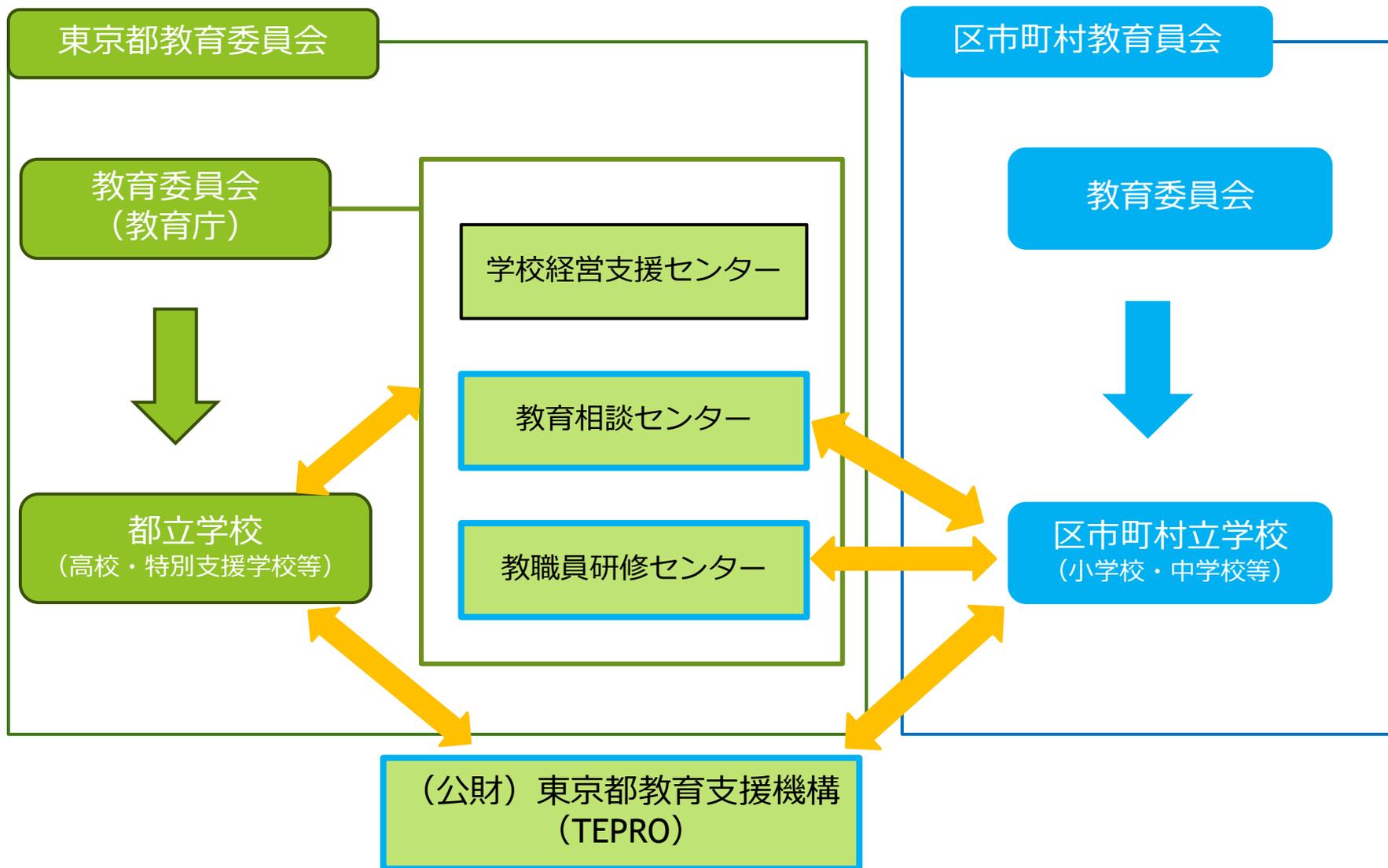
- ▶ 小学校の第1学年から第3学年までにおいて、学級担任を補佐し副担任相当の業務を担うスタッフ



# 学校・教職員、家庭・地域の現状

## 学校・教職員の現状

### 教育委員会等の学校支援体制



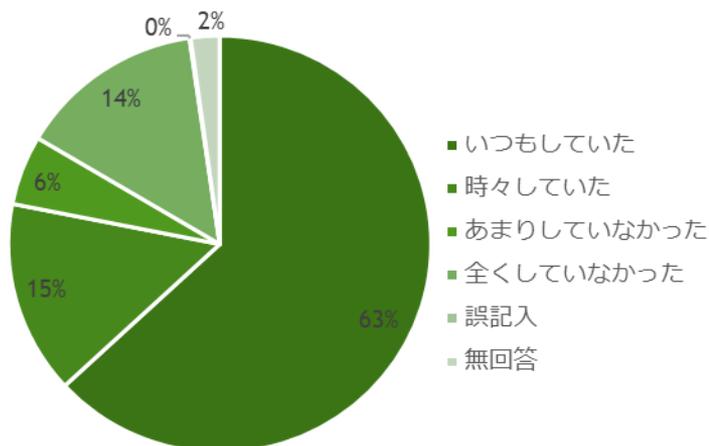
# 学校・教職員、家庭・地域の現状

## 家庭・地域の現状

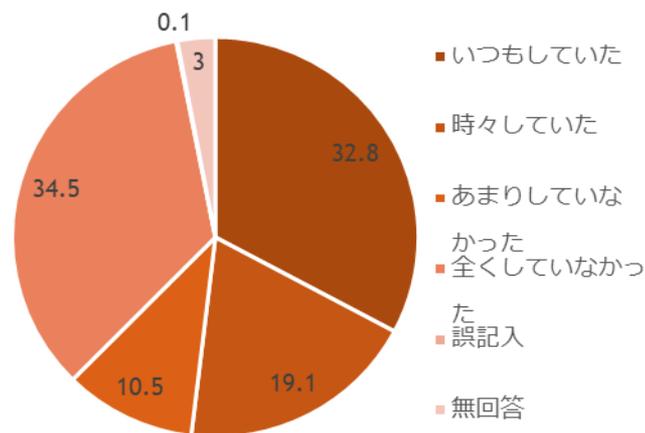
### 多様な保護者

#### 【保護者の現状（全国）】

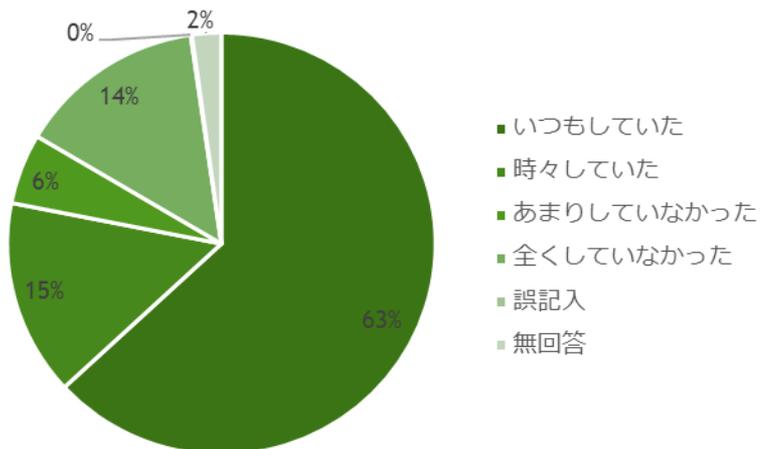
小学校 昨年授業参観に参加しましたか



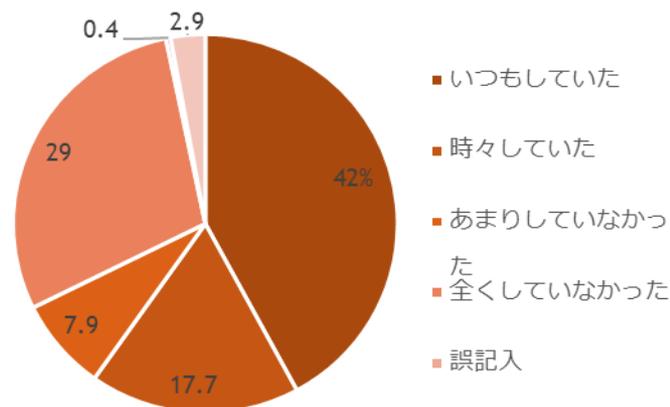
中学校 昨年授業参観に参加しましたか



小学校 昨年学校行事（運動会や音楽会）に参加しましたか



中学校 昨年学校行事（運動会や音楽会）に参加しましたか



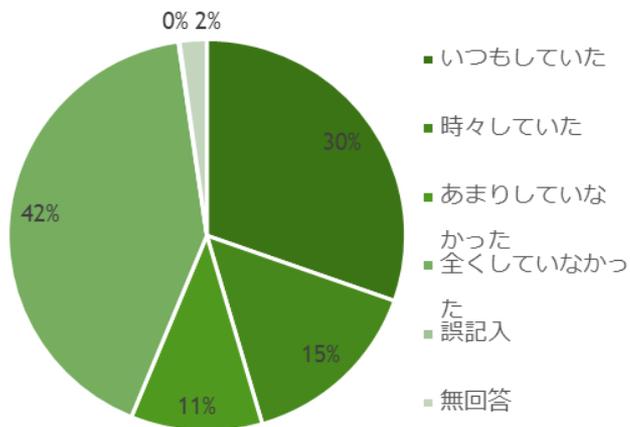
# 学校・教職員、家庭・地域の現状

## 家庭・地域の現状

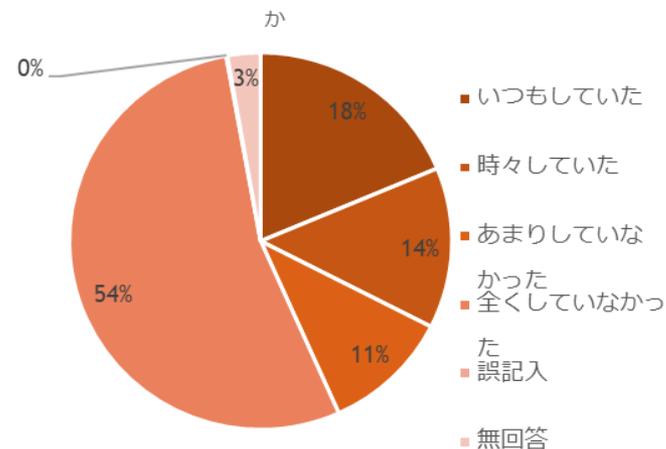
### 多様な保護者

#### 【保護者の現状（全国）】

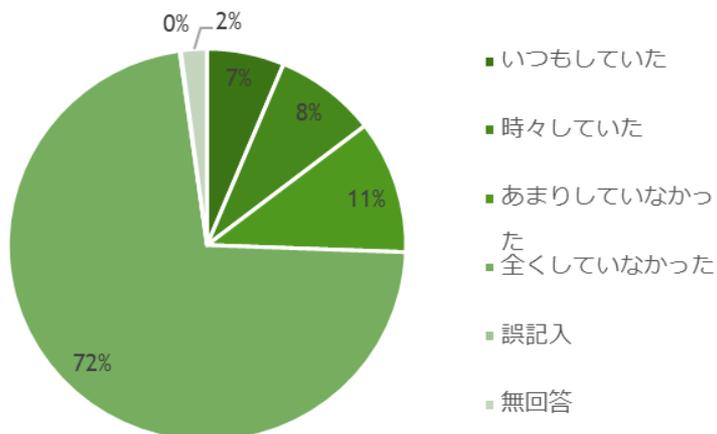
小学校 昨年PTA活動に役員や委員として参加しましたか



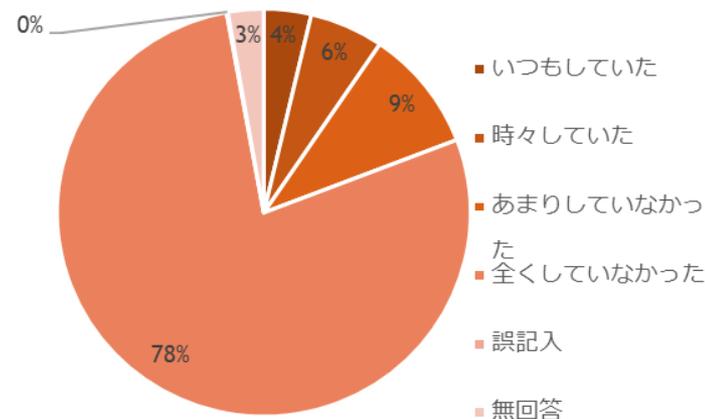
中学校 昨年PTA活動に役員や委員として参加しましたか



小学校 昨年、学級・学校ボランティア活動（読み聞かせ、丸付け、課外活動の引率補助等）に参加しましたか



中学校 昨年、学級・学校ボランティア活動（読み聞かせ、丸付け、課外活動の引率補助等）に参加しましたか

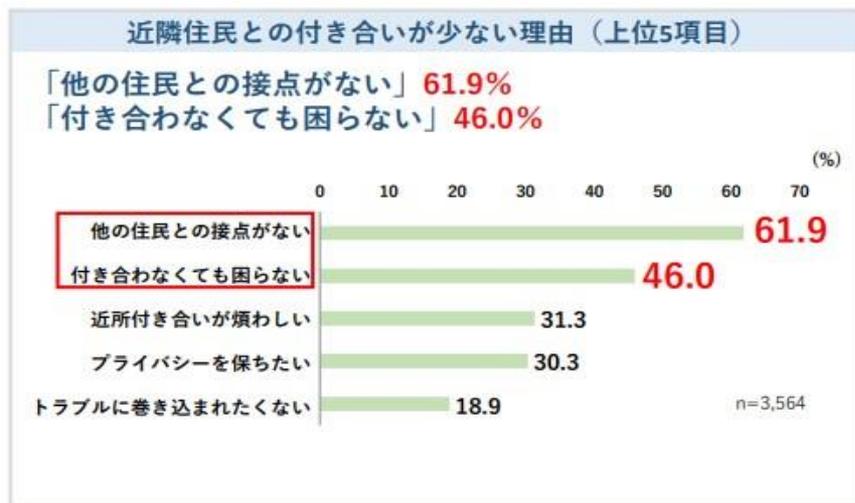
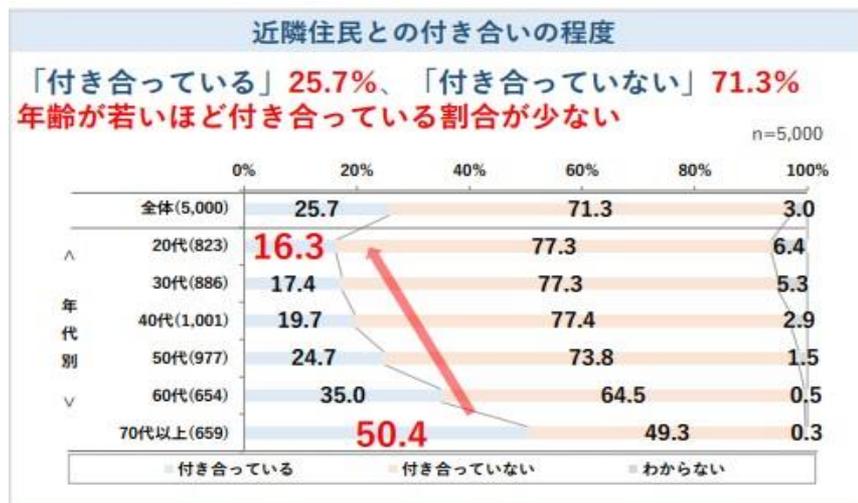


# 学校・教職員、家庭・地域の現状

## 家庭・地域の現状

### 地域社会の現状

#### 【地域との関り（都民調査）】



# 教育課題の現状（主な教育課題への対応）

## 不登校・中途退学

### 教職員・保護者向け冊子「不登校の子供たちへの支援のポイント」について

#### 1 作成の背景

- 義務教育の段階における普通教育に相当する教育の機会の確保等に関する法律（平成 29 年 2 月施行）
- 文部科学省通知「不登校児童生徒への支援の在り方について」（令和元年 10 月）

- ① フリースクール等との連携が、一層求められるようになったこと
- ② 保護者や教職員が、法や通知の内容への理解を一層深める必要があること

#### 2 都教育委員会のフリースクール等との連携に関する取組

H19～R 元年度	不登校・若者自立支援フォーラム（児童・生徒支援フォーラム）
H27 年度	不登校・中途退学対策検討委員会
H28 年度	教育支援センター（適応指導教室）等におけるサポート講座事業
H28～30 年度	教育委員会と民間施設・団体との意見交換会
H28 年度	教育支援センター（適応指導教室）等充実方策検討委員会
H29～R 元年度	教育支援センター機能強化モデル事業
R 元年度	教育委員会及び学校と民間施設・団体との連携検討委員会

#### 3 冊子の概要

- (1) 目的** 不登校の子供が、自らの進路を主体的に捉え、社会的自立に向け、個々の状況に応じた支援を受けることができるよう、不登校児童・生徒への支援の在り方について等の理解促進を図る。

**(2) 内容【全 20 ページ（表紙 1 ページ含む）】**

項目		内容の概要
<b>I 不登校の捉え方</b> (4 ページ)		
	○ 不登校の理解の基本	不登校の子供たちの気持ちを理解するための基本的な考え方
	○ 不登校の子供への支援	不登校の子供たちに対する支援の視点
<b>II 子供の様子の変化に気づいたら</b> (13 ページ)		
学校	○ 支援方策の検討	「支援シート」を活用した組織的対応の流れ
	○ 学校で相談できる職員	養護教諭、スクールカウンセラー等の役割
	○ 別室登校する子供への支援	学校における効果的な事例
学校外施設等	○ 教育支援センター	教育支援センターにおける効果的な事例
	○ I C T 等を活用した学習	出席の取扱いの要件
	○ 公的な相談機関等	子ども家庭支援センター、精神保健福祉センター等の役割
	○ フリースクール等	フリースクール等で相談・指導を受ける際の留意点 フリースクール等と学校・教育委員会との連携による効果的な事例
<b>III 教職員の皆さんへ</b> (1 ページ)		
	○ 法令や通知の趣旨	通学定期乗車券制度の適用等
<b>IV 保護者の皆様へ</b> (1 ページ)		
	○ 保護者への情報提供	不登校経験者や保護者の体験談

- (3) 配布・活用等**
- 都内公立小・中学校を通じ、不登校の子供の保護者に配布し、教職員、保護者の理解を促進
  - 区市町村教育委員会や教育支援センター及びフリースクール等<sup>※</sup>の職員に配布し、連携を推進
  - 都内国立及び私立小・中学校でも活用できるよう、資料として送付

※ 本冊子では、不登校の子供への支援を主たる目的としている民間施設・団体等をフリースクール等という。

## 特別支援教育

### 東京都特別支援教育推進計画（第二期）

▶今後の都の特別支援教育の方向性を示す、計画期間11年間の長期計画

▶具体的な取組等の内容を明らかにする実施計画を三次に分けて策定

#### 第一次実施計画(H29～R3)

障害者権利条約の発効など、障害者を取り巻く状況の変化等を踏まえた新たな長期計画を策定するとともに、具体的な取組等の内容を明らかにする第一次実施計画を策定

#### 第二次実施計画(R4～R6)

「未来の東京」戦略等を踏まえつつ、インクルーシブな教育の推進や医療的ケア児への支援の充実、デジタルを活用した教育の推進などの施策に重点的に対応

#### 第三次実施計画(R7～R9)

これまでの実施計画に基づく取組の成果を踏まえながら、特別支援学校等に在籍する児童・生徒数の増加等、社会状況の変化に対応した施策を一層推進し、特別支援教育を更に充実

### 特別支援教育推進計画（第二期）の基本理念

共生社会の実現に向け、障害のある幼児・児童・生徒の自立を目指し、一人ひとりの能力を最大限に伸ばして、社会に参加・貢献できる人間を育成

基本理念の実現に向け、以下の四つの方向性に沿って施策を推進

#### 施策の方向性Ⅰ

特別支援学校における特別支援教育の充実

#### 施策の方向性Ⅱ

小学校、中学校及び都立高校等における特別支援教育の充実

#### 施策の方向性Ⅲ

変化・進展する社会に対応した特別支援教育の推進

#### 施策の方向性Ⅳ

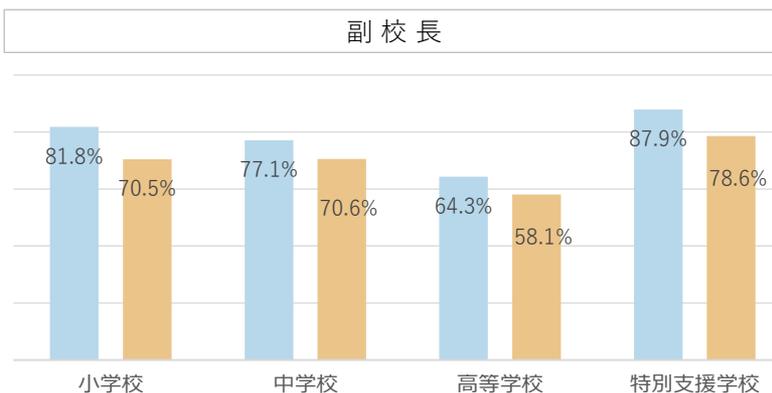
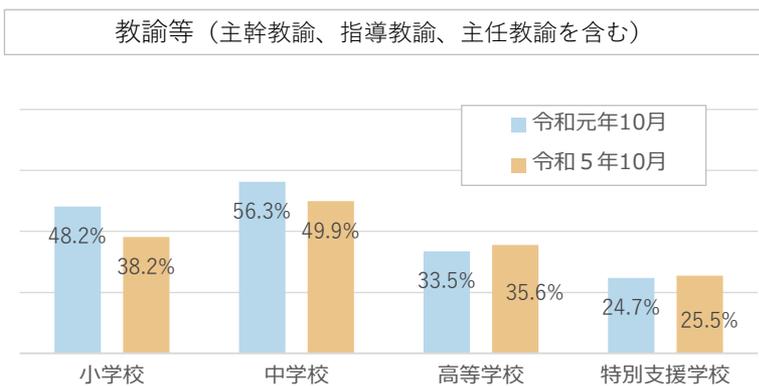
特別支援教育を推進する体制の整備・充実



# 教育課題の現状（教員の働き方）

## 勤務実態

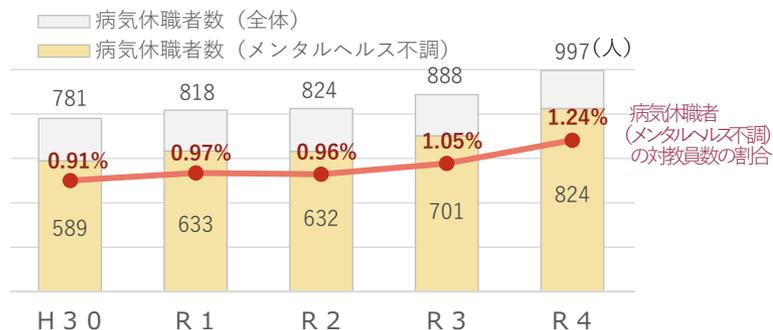
### 時間外勤務が、月45時間（国・都の基準）を超える教員の割合



時間外勤務状況は改善傾向にあるものの、依然、長時間勤務の教員が多い状況

カードシステム等で把握した10月の在校等時間の比較 ※校外における時間外勤務を含む（一部の地区除く）

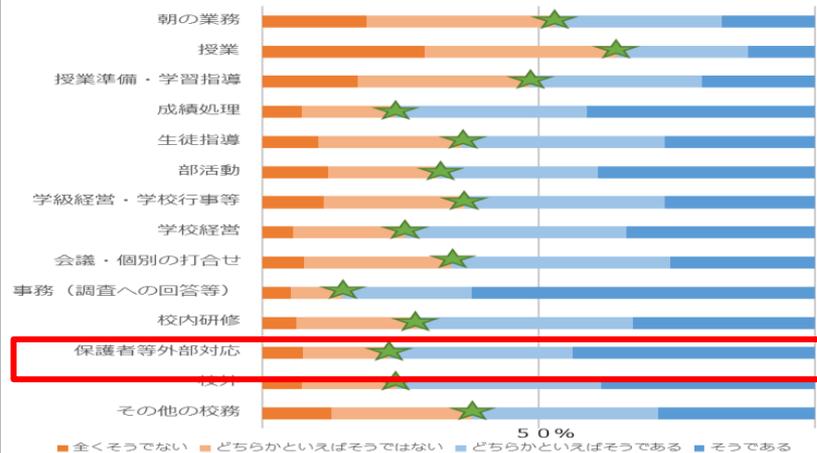
### 病気休職、メンタルヘルス不調等の状況



メンタルヘルス不調による病気休職者数の割合が増加

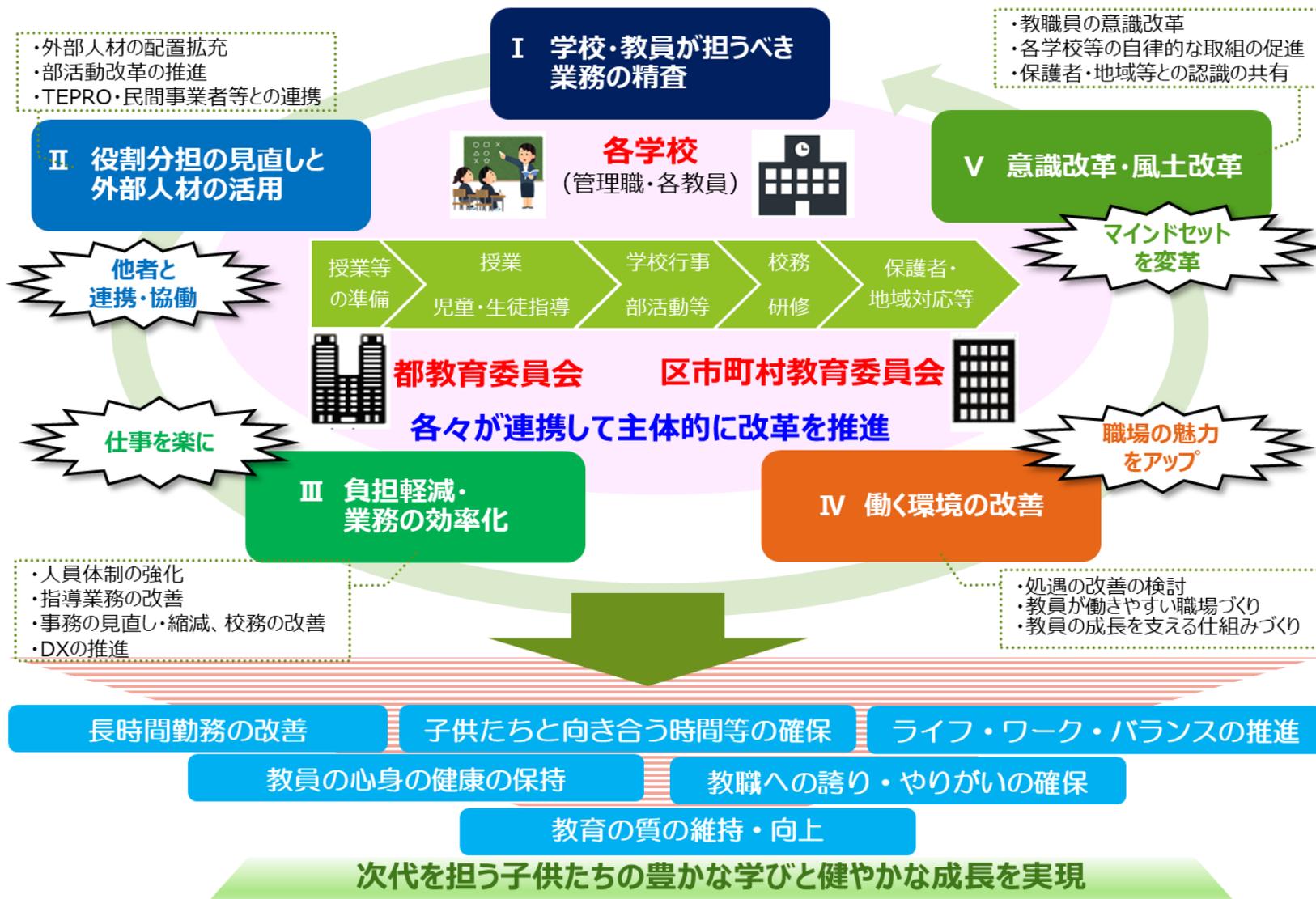
文部科学省「公立学校教職員の人事行政状況調査」から都内公立学校分を抜粋

### 高等学校<この業務は負担である>



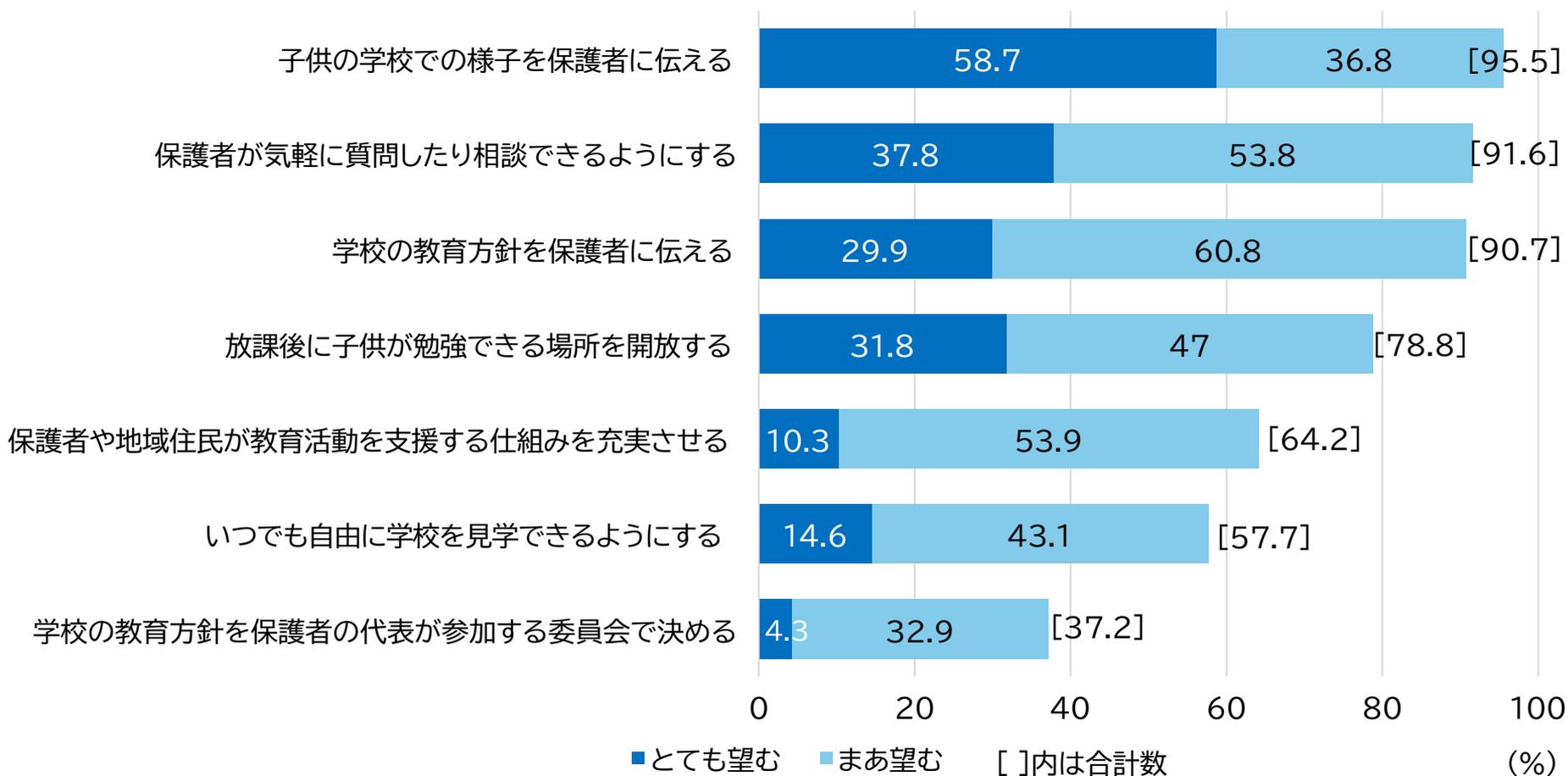
# 教育課題の現状（教員の働き方）

## 働き方改革



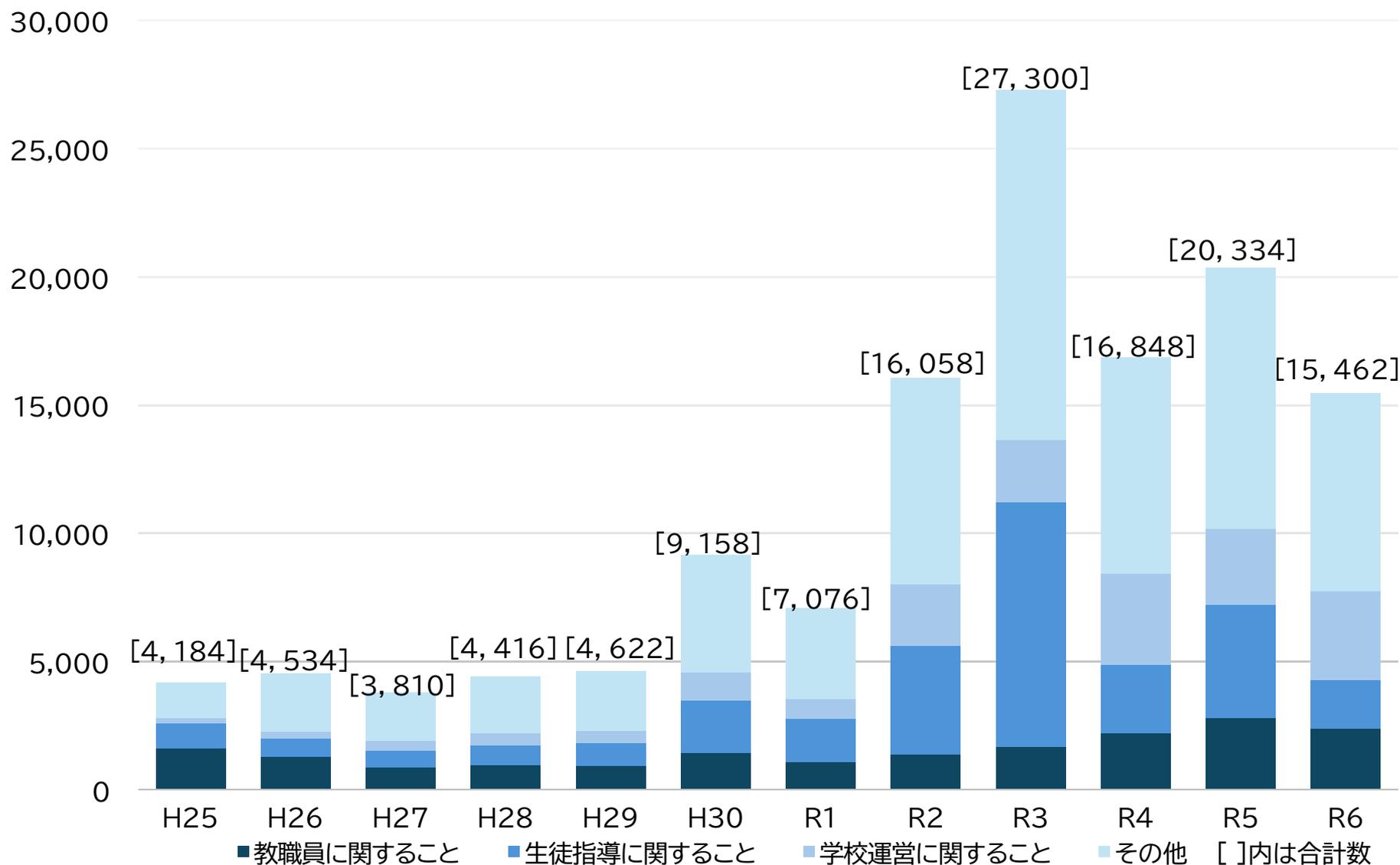
# 保護者から学校・教職員への要望等

## 保護者が学校に望むこと



# 保護者から学校・教職員への要望等

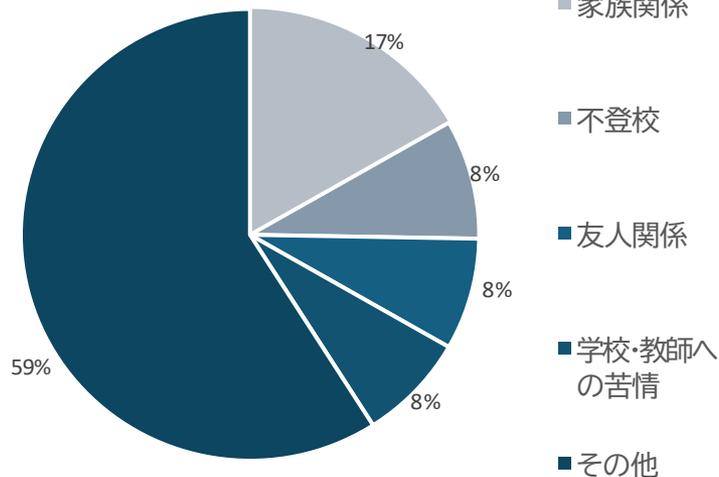
## 東京都教育委員会へ寄せられた「都民の声」件数推移



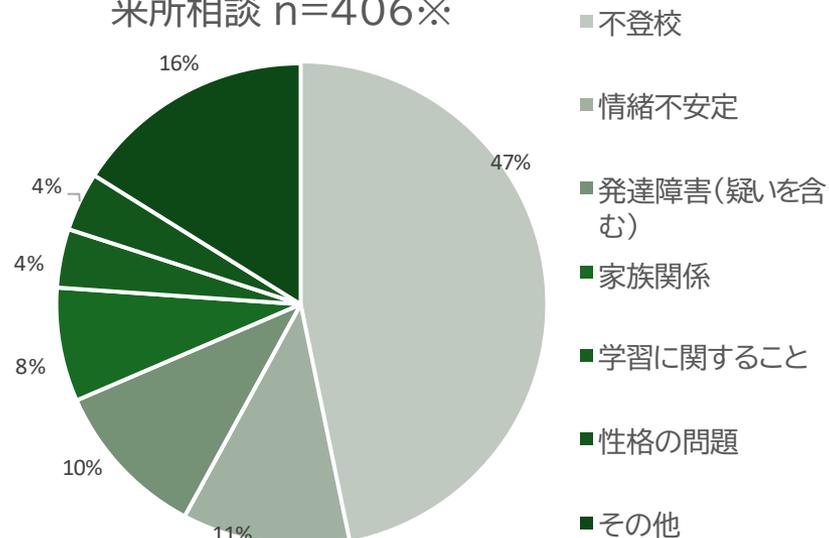
# 保護者から学校・教職員への要望等

## 令和5年度 都教育相談センターに寄せられた相談概要（相談総数（延べ回数））

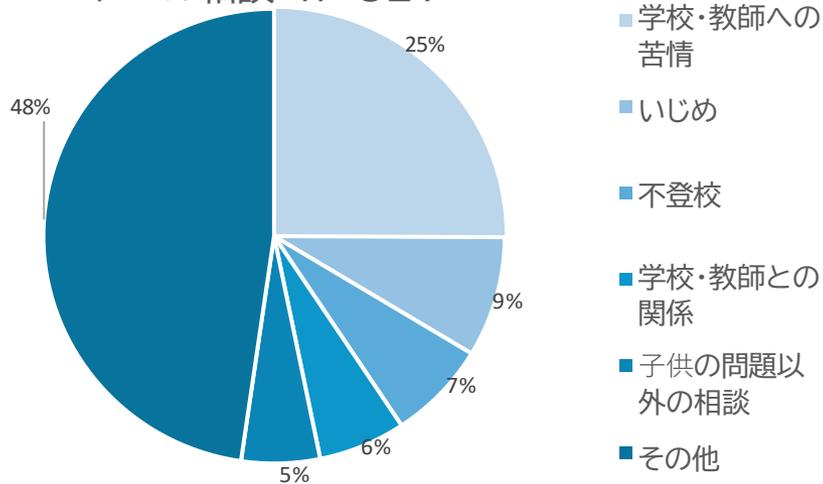
電話相談 n=21,194※



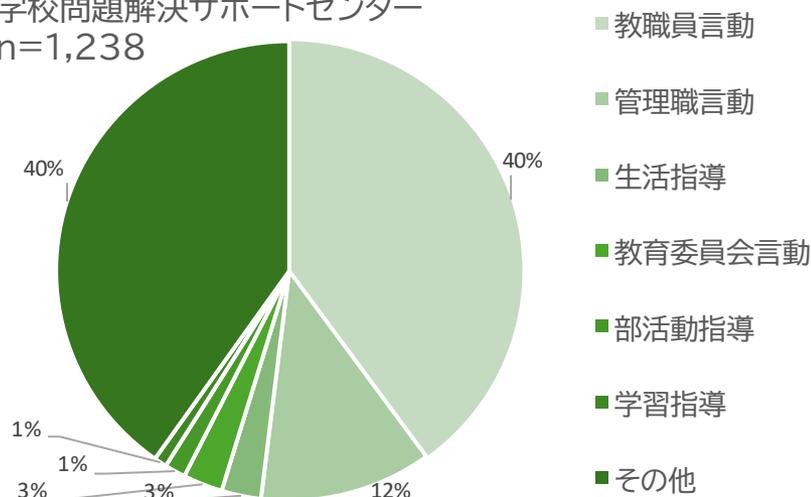
来所相談 n=406※



メール相談 n=327



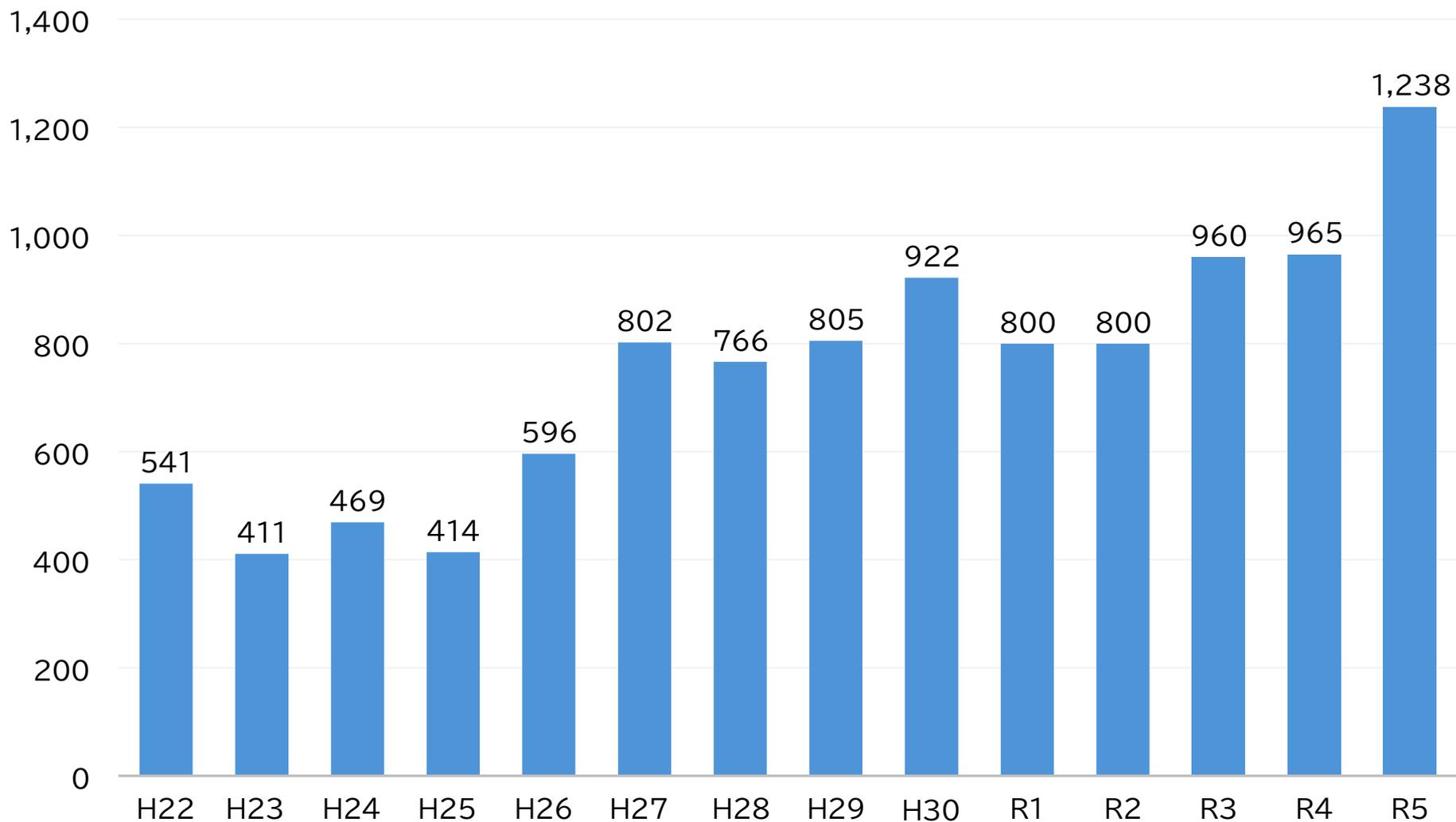
学校問題解決サポートセンター n=1,238



※ 電話相談・来所相談の内、高校相談を除く総数

# 保護者から学校・教職員への要望等

学校問題解決サポートセンター（東京都教育相談センター）における相談回数の推移



## 4 カスタマー・ハラスメントの動向

---

「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（第2回）」会議資料より抜粋

# 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要

- 令和7年4月1日、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行。
- 顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

## 第3条 基本理念

- カスタマー・ハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。
- 顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨とする。

## 第4条 カスハラ禁止

- 何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

## 第5条 適用上の注意

- 顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

## 第6～9条 各主体の責務

- 東京都：情報提供、啓発・教育、相談・助言等の必要な施策を行う。
- 顧客等：就業者への言動に必要な注意を払う。
- 就業者：カスタマー・ハラスメント防止に資する行動を取る。
- 事業者：就業者の安全を確保し、行為を行った顧客等に対し、中止の申入れ。事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を講ずる。

## 第10条 区市町村との連携

- 防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努める。

## 第11条 指針の作成

- 東京都：カスタマー・ハラスメント防止に関する指針を定める。

## 第13条 施策の推進

- 東京都：情報提供、啓発・教育、相談・助言等の施策を推進する。

## 第14条 事業者による措置

- 事業者：カスタマー・ハラスメント防止に関する指針に基づき、必要な体制整備や防止のための手引の作成等を講ずるよう努める。
- 就業者：防止のための手引を遵守するよう努める。

## 目指す社会の姿

働く人と顧客等とが**対等**の**立場**に立ち、**相手**の**立場**を**相互**に**尊重**し合う  
誰もが、**被害者**にも**加害者**にもなり得る

事業活動・社会活動

消費・市民生活

就業者

顧客等



働く人の**安全**及び**健康**の**確保**

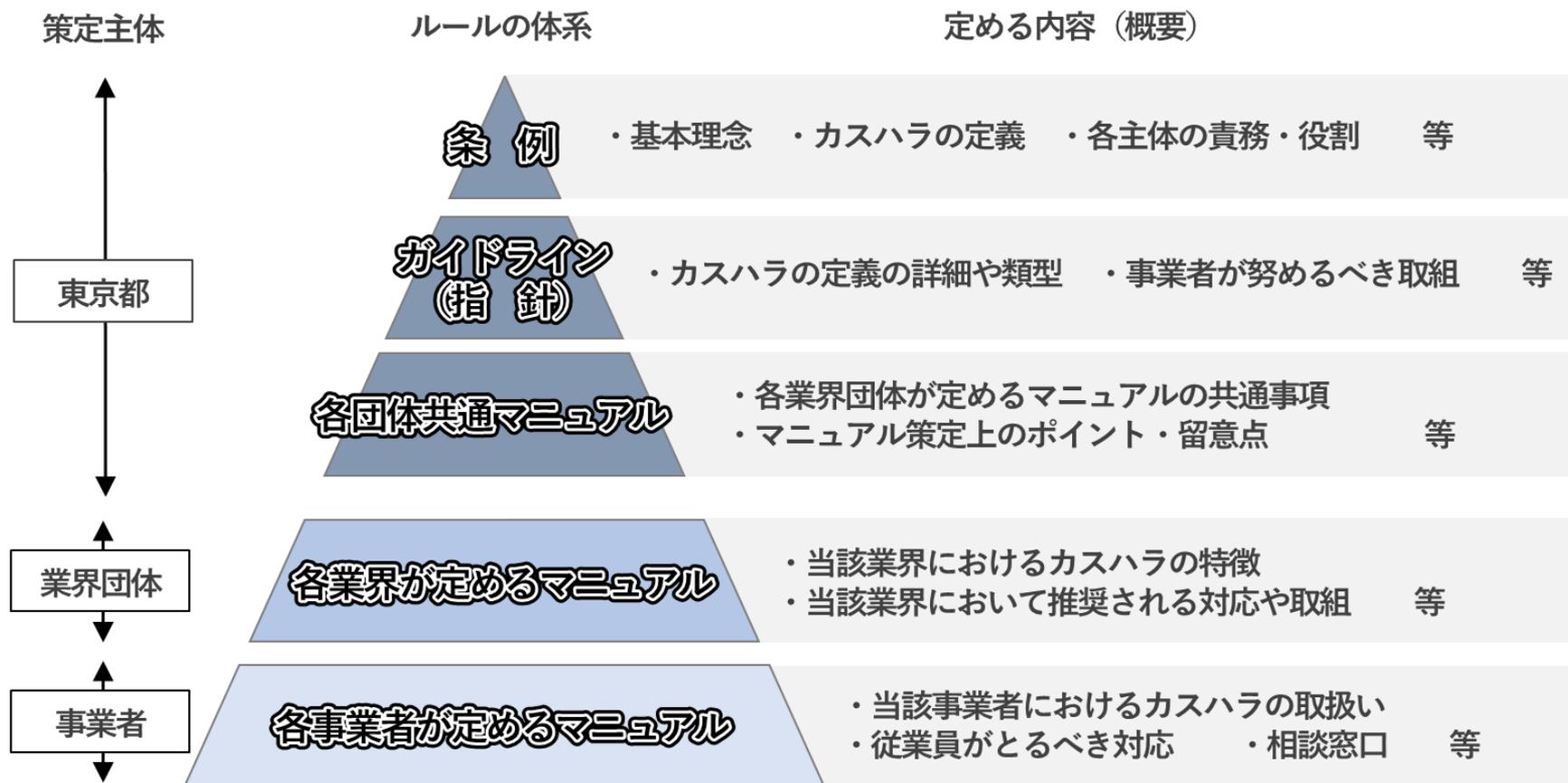
豊かな消費生活 安定した事業活動

**公正かつ持続可能な社会**

# 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要

## 防止ルールของ体系

- 「条例」は、カスタマー・ハラスメント防止の**基本理念**や**用語の定義**、**各主体の責務**や**役割**を規定
- 「ガイドライン（指針）」は、**条例の考え方**や**運用のあり方**を規定
- 「各団体共通マニュアル」は、**業界団体**が定める**マニュアルの共通事項**や**策定上のポイント**を規定



## 東京都産業労働局「TOKYOノーカスハラ支援ナビ」における広報ポスター

令和7年  
4月1日  
から

東京都

### 東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!



No!

電話等での拘束、  
わいせつな言動

人格を否定する言動



SNS等で顔や名札を晒す、  
名指して中傷



長時間の居座り、  
つまみ食い行為



戸籍簿

こうした行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります!  
働く人への意見や要望の伝え方を工夫するなど、  
積極的にカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。

対等に立ち、  
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

東京都産業労働局 雇用政策課 労働環境課  
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2丁目8番1号  
東京都庁第一本庁舎21号

NO TOKYO ノーカスハラ 支援ナビ

令和7年  
4月1日  
から

東京都

### 東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!

働く皆さんがカスタマーハラスメントを  
受けたと感じた場合には、すぐに会社に相談しましょう。

カスタマーハラスメントと思われる事態が発生したら

- ☑ お客様から従業員を引き離す、  
警察と連携するなどの対応をしましょう
- ☑ 退去要請や出入り禁止の  
通告などを行いましょ
- ☑ 責任者が対応を代わりましょ
- ☑ 従業員への行為を  
やめるよう要請しましょ

注意 本来、正当なクレームは営業改善やサービス向上につながるものであり不当に制限してはいけません。  
また、お客様の中には、障害のある人など、合理的な配慮が必要な人もいらっしゃるの、留意しましょう。

対等に立ち、  
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

東京都産業労働局 雇用政策課 労働環境課  
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2丁目8番1号  
東京都庁第一本庁舎21号

NO TOKYO ノーカスハラ 支援ナビ

# 他自治体における取組例

## カスタマー・ハラスメント防止条例の制定

**都道府県：** 東京都、北海道、群馬県、愛知県（※令和7年10月1日に施行）

**市町村：** 桑名市(三重県)、妻恋村（群馬県）

### 桑名市

- 桑名市の条例では、市長がカスタマーハラスメント対策委員会の答申を踏まえてカスハラ行為を認定・警告し、概要を公表。改善が見られない場合には、一定の手続きを経て行為者の氏名を公表できる規定を盛り込んでいる。
- 令和7年6月30日、配送事業者からの相談事案について、条例施行後初めてとなるカスハラの認定を行い、概要を公表した。

## カスタマー・ハラスメント対策の取組

- 基本方針やマニュアルの策定
- 電話録音・防犯カメラの設置等による記録の強化
- 名札表記の変更やビジネスネームの採用
- 職員研修による対応力の向上
- 特設サイトやリーフレット等による周知・広報
  - 東京都「TOKYOノーカスハラ支援ナビ」
  - 北海道「北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト」
  - 愛知県「あいちカスハラ防止対策ナビ」

# 民間における取組例

## 首都高速道路「切電マニュアル」

- 同社のコールセンターでは、丁寧かつ真摯に対応することを基本としているが、以下のいずれかに該当する場合は、相手に理由を伝えた上で、電話を切る運用を行っている。
  - ① 回答内容に問題がないにもかかわらず、30分以上同じ内容を繰り返し主張される場合。
  - ② 要求内容が不当である場合。
  - ③ 威圧的な発言・口調である場合。
- また、令和6年6月からは、暴言を含むメール問い合わせには対応しないこととしている。

## 西武鉄道「駅でのカメラ録画」

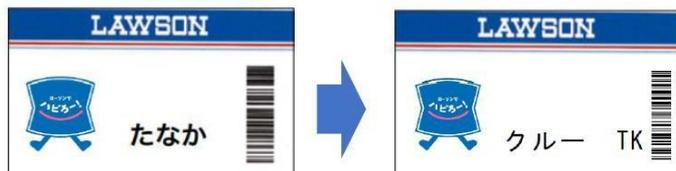
- ターミナル駅のオープンカウンター等の天井面に全方位カメラを設置し、映像の録画と合わせて音声を録音する。
- また、従業員に対するカスハラや犯罪行為等の記録を残すため、ボディカメラを配備しており、必要に応じて駅係員が胸部に装着して使用する。



防犯カメラ及びボディカメラのイメージ(同社HPより引用)

## ローソン「名札の表記変更」

- 従来、店舗従業員が着用する名札は実名（苗字）での記載を基本としていたが、店舗の判断で「役職+任意のアルファベットまたはイニシャル」表記を可能とする。



名札のイメージ（同社HPより引用）

## こどものまち「SNS相談窓口の設置」

- 同社は認可保育園を運営しており、職員が気軽に相談できる専用窓口「もしものホットLINE」を開設し、匿名相談にも対応している。

## 石屋製菓「接客職向けのポケットブック」

- 菓子の製造・販売をしている会社では、カスハラ対応について示したポケットブックを作成し、接客にあたる従業員に配布している。

※首都高速道路株式会社「定例会見（2024年10月）配布資料（10頁）」[https://www.shutoko.co.jp/-/media/pdf/responsive/corporate/company/interview/2024/1002\\_shiryo.pdf](https://www.shutoko.co.jp/-/media/pdf/responsive/corporate/company/interview/2024/1002_shiryo.pdf)

※西武鉄道株式会社「カスタマーハラスメントに対する取り組み」<https://www.seiburailway.jp/customerharassment/>

※株式会社ローソン ニュースリリース（令和6年6月4日）[https://www.lawson.co.jp/company/news/detail/1487981\\_2504.html](https://www.lawson.co.jp/company/news/detail/1487981_2504.html)

※こどものまち株式会社プレスリリース（令和7年5月28日）<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000025.000078144.html>

※労働新聞社【フォーカス】石屋製菓／カスハラ接客職にポケットブック チャート形式で示す（令和7年7月10日）<https://www.rodco.jp/news/202467/>

## 5 学校におけるカスタマー・ハラスメントと 各種相談・支援体制

---

「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（第3回）」会議資料より抜粋

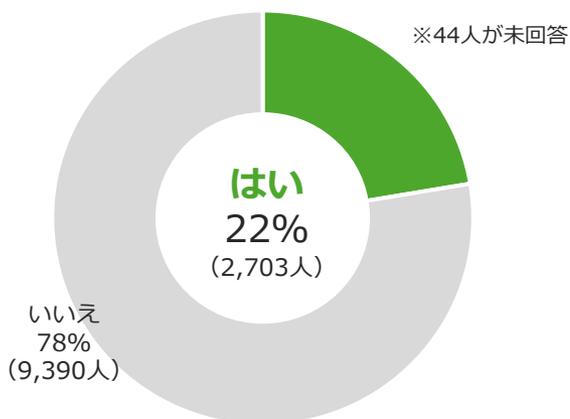
# 都内公立学校におけるカスタマー・ハラスメントの現状

- 令和7年4月、東京都は、都内の公立学校におけるカスタマー・ハラスメントの実態を明らかにするため、都内公立学校の教職員を対象とするアンケート調査を実施した。
- 12,137人から回答があり、「過去5年間に、外部の人から通常の社会通念からみて疑問と感じる言動や行為を受けたことがある」と回答した教職員は、全体の22%（2,703人）であった。そのうち、88%に当たる2,367人が、相手は「保護者」と回答している。

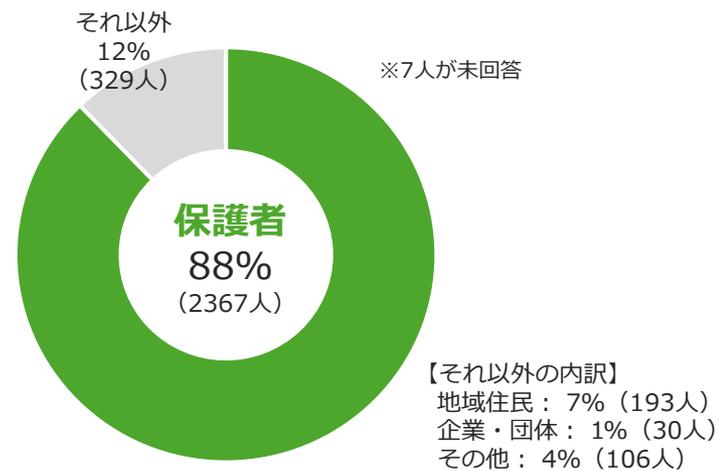
## 東京都「教職員へのアンケート調査（R7.4）」

カスタマー・ハラスメントの問題は、学校現場においても例外ではなく、保護者や地域からの要望が、時として過度な要求や不適切な言動として現れることがある。

Q: 過去5年間に外部の人から通常の社会通念から疑問と  
感じる言動や行為を受けたことがあるか？



Q: それを行ってきた人はどんな人か？



調査結果の詳細は58～87ページを参照

# 東京都教育委員会における取組例

## 教育委員会等の学校支援体制

東京都教育相談センター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 私立学校等 )

### 東京都教育相談センター《相談の御案内》

#### 電話相談 (教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン)

いじめ、友人関係、学校生活、不登校、子育ての悩みや不安、家族関係、発達障害、自傷行為、家庭内暴力、体罰などの相談

○教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン



(24時間受付：無料)

0120-53-8288

※いじめ以外の相談も受け付けています。  
※来所相談は電話でお申し込みください。

(来所相談受付) 平日：午前9時から午後9時まで  
土日祝日：午前9時から午後5時まで  
(閉庁日、年末年始除く)

通訳を介した外国人児童・生徒の高校等進路・教育相談は、毎週金曜日の午後1時から午後5時まで

#### 電話相談 (高校進級・進路・入学相談)

都立高校への進学・転学・編入学、高校中途退学後のことについての相談

○高校進級・進路・入学相談 03-3360-4175

※来所相談は電話でお申し込みください。

※年に16回、土曜日の来所相談(通訳相談)を実施しております。

通訳を介した外国人児童・生徒の高校等進路・教育相談は、毎週金曜日の午後1時から午後5時まで

#### 青少年リスタートプレイス・思春期サポートプレイス

高等学校を中途退学した方や高等学校での就学経験のない方等、また、進路選択を控えながらも中学校で不登校の状態にある方、小学校で登校しづらや不登校の状態にある方やその保護者を支援します。

☆「リスタート登録」「思春期サポートプレイス」お問合せ先

03-3360-4192

#### 中・高生限定 SNS教育相談

友達関係、いじめ、家族のこと、進路のことなど、子供本人からの相談をお受けしています。

対象：都内在住又は在学の中学生・高校生(相当年齢)の方  
LINEの「公式アカウント」から「相談ほっとLINE@東京」で検索して登録



#### メール相談

返信は1回のみです。ホームページ上のフォームから御利用できます。お急ぎの方や詳しい相談を希望される方は、電話相談を御利用ください。



<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp/>

#### 電話相談 (教職員等)

児童・生徒の理解や関わり方、緊急支援、校内の教育相談体制づくり、研修会講師派遣などの相談

○教職員等からの児童・生徒理解に関する相談

03-3360-4160

#### 来所相談 (教育相談一般)

原則、担当相談員(心理専門職)との継続的な面接となります。

##### 保護者との面接

子供と関わる際の気持ちを受け止め、支えていきます。子供の理解を深め、その上で今、どう関わればよいのかなど、一緒に考えていきます。  
※保護者のみでの来所も可能です。

##### 子供との面接

子供自身の気持ちや個性を大切にしながら、一緒に遊んだり話したり、年齢や性格に合わせた表現方法を通して関わります。子供の特徴を捉えるため、心理テストを行うこともできます。

#### 来所相談 (高校進級・進路・入学相談)

- 都立高等学校の進級・進路及び入学・転学・編入学の相談をお受けしています。
- 現状や将来の希望を伺いながら特色ある都立高等学校等について、御案内します。
- 保護者のみの来所だけでなく、お子さんと一緒に三者で相談することが可能です。
- 都立高等学校の願書等の配布もしています。



## 教育委員会等の学校支援体制

東京都教育相談センター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 教育委員会 )

### 電話相談について

学校と保護者や地域住民との間で生じた、問題についての相談を受け、解決に向けた助言を行います。

#### <基本方針>

- ◆子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立の立場で相談に応じます。
- ◆相談者の話をよく聴きます。
- ◆互いの意見・考えの共通点・相違点から、事実関係を整理します。
- ◆互いにできること、できないことをはっきり伝えます。

### 学校問題の解決に向けて

#### ～保護者・地域住民の皆様へ～

- 1 意見・要望等は、まずは学校へ御相談ください。
- 2 学校の説明や対応に対して、どうしても納得できないときは、区市町村教育委員会又は東京都学校経営支援センターに御相談ください。
- 3 学校への相談の仕方等を一緒に考えたいときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。(お互い匿名で行います)  
※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。  
※都内の公立学校を対象にしています。

#### ～学校の先生方へ～

- 保護者等の話を最初に十分に聴きましょう。
  - 保護者等の心情や真意を十分に受け止めましょう。
  - 保護者等にとって分かりやすい説明をしましょう。
  - 保護者等と十分に話し合い、管理職とも相談のうえ互いに納得できる具体的な解決策を提案しましょう。
  - 約束したことは速やかに実行しましょう。
  - 対応の進行状況等を保護者等に適宜連絡しましょう。
  - 解決後も、保護者等に連絡し、情報交換と共通理解に努めましょう。
- ※学校問題は学校全体の問題であるため、まずは管理職から御連絡をお願いします。

### 学校問題解決サポートセンター

☎03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで  
(開庁日、年末年始を除く)

〒169-0074 東京都新宿区北新宿 4-6-1  
(東京都子供家庭総合センター4階)  
<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp>



学校問題解決  
サポートセンター

東京都教育相談センター



リサイクル標榜

06/07 冊 この冊子印刷は、リサイクル紙を使用しています。

## 教育委員会等の学校支援体制

東京都教育相談センター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 教育委員会 )



### 学校問題の解決に向けた相談の流れ

学校で保護者や地域住民との間で生じた問題について、一緒に考え、解決に向けた助言を行います。



#### 相談者

##### 保護者・地域住民

- ① まずは、「学校」へ。
- ② 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ  
都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ③ 学校への相談の仕方等を一緒に考えたい場合は、  
(お互い匿名で行います)

※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。  
※都内の公立学校を対象にしています。

##### 区市町村立学校・都立学校（管理職）

- ① 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ  
都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ② 区市町村教育委員会や学校経営支援センターに相談しても解決できない場合は、

##### 区市町村教育委員会・学校経営支援センター

学校と対応しても解決できない場合は、



#### 学校問題解決サポートセンター



電話相談

03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで  
(閉庁日、年末年始を除く)

学校問題解決支援員（学校管理職経験者）・指導主事が  
相談を受け、助言します。

区市町村立学校・都立学校に専門家（弁護士・心理職等）を派遣し、  
助言を行う事業もあります。学校管理職から御相談ください。

#### 当事者双方からの申し出があった場合 第三者的機関としての解決策の提示

- ① 第三者的機関活用 の合意（当事者双方から、解決に取り組むこと、助言を尊重することの合意を得ます。）
- ② 当事者双方からの意見聴取（専門家等が、当事者双方からの意見聴取と解決策の協議を行います。）
- ③ 解決策の提示（専門家等が解決策の調整と解決策の提示を双方に行います。）



#### 専門的視点からの検討を要する場合 専門家等からの助言

相談案件を協議し、専門家等の助言を受け、サポートセンターから、文書等で回答します。

【専門家等】 弁護士、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、スクールソーシャルワーカー、民生・児童委員代表、保護者代表

## 教育委員会等の学校支援体制

### TEPRO 学校法律相談デスク

(対象： **都立学校** )

R6年度相談件数：226件

(公財) 東京都教育支援機構 (TEPRO)

\*R7：一部の区市町村立学校も対象にモデル実施

### TEPRO 学校法律相談 デスクとは

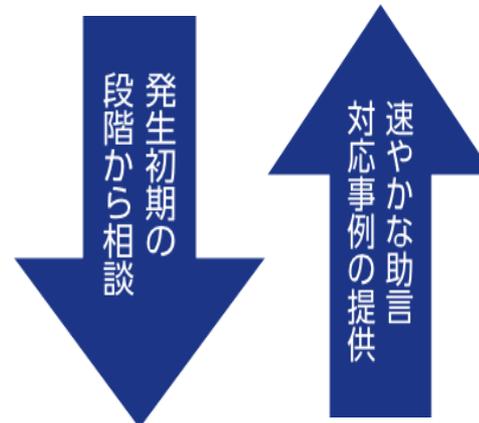


都立学校を対象に、**学校で生じる日常的な懸案事項について、発生初期の段階から気軽に相談できる窓口**を設置しています。本窓口では、教育分野に精通した弁護士が、法律的知見に基づき迅速に御相談に対応いたします。この相談窓口を通じて、教職員の負担軽減を図るとともに、事故やトラブルの未然防止や早期解決を支援いたします。

#### 相談例

- 児童生徒の事故や指導に関わる法的責任
- 近隣住民等からの要望、苦情への対応
- SNS関連のトラブル
- 著作権、肖像権等

## 都立学校



## 専門相談員(弁護士)

教育分野に詳しい弁護士が  
法律的知見に基づき助言

# 東京都教育委員会における取組例

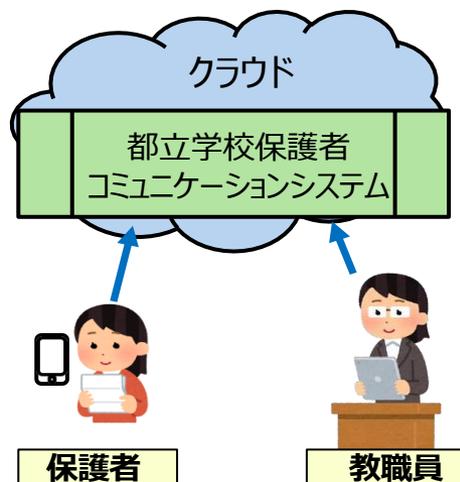
## 事前対策・スキルアップ

### 学校と保護者との連絡手段（対象：都立学校）

- 教職員と保護者との情報連絡を効率化・活性化するため保護者コミュニケーションシステムを導入

#### 【機能】

- 保護者からの欠席連絡
- 保護者向けの一斉連絡
- 保護者向けアンケート
- 個別連絡



### 電話自動応答のモデル実施（対象：都立学校）

- 経営企画室の業務改善を目的として令和7年度に9校で試験導入（令和9年度以降の全校導入に向け、効果検証を行う）

#### 【機能】

- 要件に応じて電話を転送（イメージ：1学年は1番、2学年は2番・・・を押してください）
- 電話対応時間のスケジュール管理（開校日の8:00から17:30まで等）
- 録音機能

※都庁全体（行政職場）での取組を都立学校で実施

## 研修事業

（対象：都立学校 区市町村立学校）

- 教員を対象とした研修において、保護者や地域対応についての研修を実施している。

#### 【例】

- 1年次（初任者）研修（都立学校教員対象）：保護者との望ましい関係の在り方についての研修を実施
- 教育管理職候補者研修：保護者・地域への対応についてのロールプレイングを実施

## 保護者向けマナーポスター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 )

来校者のみなさまへ

子供たちの健やかな成長のためには  
お互いを思いやる気持ちが大切です  
教職員への行き過ぎた行為は、ご遠慮ください

暴言・大声



怒鳴っても  
思いは伝わりません

長時間の拘束



電話や面会は  
適切な時間内で

過度な要求



できることと  
できないことがあります

威嚇



無断撮影やSNS等での  
誹謗中傷はNGです

令和6年8月下旬 作成・周知

保護者等とのコミュニケーションにおいて困難性の高いケースが増加しており、良好な関係性の構築に向けた礎ができないかとのご意見を各所からいただき、実施

# 他自治体の学校における取組例

北海道	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 知事部局作成の条例、指針、啓発ポスターに加え、道立学校教職員のカスタハラ対応ガイドライン及びマニュアルを策定し、道立学校や市町村教育委員会等に周知。</li><li>■ 今後は、新任管理職研修へのカスタハラ対応の追加（一部は今年度から実施済）や、知事部局担当課との連携による啓発活動・担当職員の対応力向上の取組を予定。</li></ul>
三重県	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 県立学校に設置してある電話への通話録音機能を整備。</li><li>■ 学校、PTAと連携した啓発ポスターの掲示を行う。</li></ul>
島根県	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 教育委員会の教職員も対応できるクレーム対応マニュアルを知事部局が作成（令和7年3月）し、カスタマーハラスメント対応研修（令和6年～）を実施。</li></ul>
水戸市（茨城県）	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 令和6年10月、カスタハラ対策の研修会を開催し、市の産業医と教育委員を務める弁護士が、カスタハラの具体的な対象法等を説明。小中学校の教職員およそ200人が出席。</li></ul>
津久見市（大分県）	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 令和7年4月、学校現場におけるカスタハラへの対応マニュアルを策定し、市立小中学校に通知した。</li></ul>
裾野市（静岡県）	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 民間のコンタクトセンターが、保護者や地域住民からのさまざまな学校への問い合わせを受け付けする文科省の実証事業を開始（令和7年6月～令和8年1月で実施予定）</li></ul>

(参考資料)

## 教職員へのアンケート調査（R7.4）結果

---

「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（第2回）」会議資料より抜粋

# 教職員へのアンケート調査（R7.4）結果（確定値）

## （1）調査概要

### 1 目的

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向けた資料とするため

### 2 対象

都内公立学校の全教職員 約8万人

- ・小学校、中学校、高等学校、義務教育学校、中等教育学校、特別支援学校
- ・校長、副校長、主幹教諭、指導教諭、主任教諭、教諭、事務職員、  
会計年度任用職員等

### 3 調査期間

令和7年4月4日～4月30日

### 4 調査方法

Microsoft Formsによる回答

（アンケートフォームを、都立学校の教職員には学校経由でメール送信、  
区市町村立学校の教職員には区市町村教育委員会から送付）

### 5 回答状況

12,137人

# 教職員へのアンケート調査 (R7.4) 結果 (確定値)

## (2) 質問項目

	質問内容	回答選択肢
Q1	あなたの校種を選択してください	①小学校 ②中学校 ③高等学校 (中等教育学校・附属中学校・附属小学校含む) ④特別支援学校
Q2	(Q1で小学校・中学校と回答した場合) 勤務先の地区を選択してください	千代田区～小笠原出張所
Q3	あなたの年代を選択してください	①20代 ②30代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代以上
Q4	あなたの雇用形態を選択してください	①正規教員 ②臨時的任用教員 ③時間講師・日勤講師 ④事務職員 ⑤その他
Q5	(Q4で正規教員と回答した場合) あなたの現在の職を選択してください	①校長 ②副校長 ③主幹教諭 ④指導教諭 ⑤主任教諭 ⑥教諭
Q6	あなたは過去5年間に、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 (通常の社会通念から疑問とを感じる言動や行為) を受けたことがありますか	①はい (Q7へ) ②いいえ (Q17へ)
Q7	それを行ってきた人はどんな人ですか	①保護者 ②地域住民 ③企業、団体等 ④その他
Q8	それは何がきっかけとなったと考えられますか (最も該当する項目最大3個まで選択)	①生徒指導 ②授業指導 ③進路指導 ④部活動指導 ⑤学校行事 ⑥いじめや不登校等 ⑦教員本人のふるまい ⑧相手方の勘違い ⑨特定のきっかけは見当たらない ⑩その他
Q9	それはどのような言動・行為でしたか (最も該当する項目最大3個まで選択)	①過度な要求 ②暴言 ③威嚇・脅迫 ④暴力 ⑤時間拘束 (例:長時間の電話) ⑥リピート (例:繰り返し問合せ) ⑦SNSへの投稿 ⑧セクハラ ⑨その他

# 教職員へのアンケート調査（R7.4）結果（確定値）

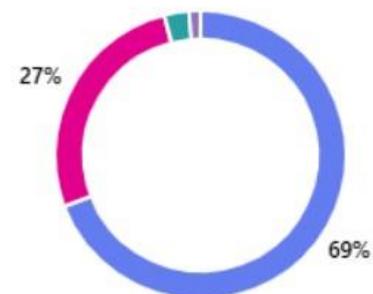
## （2）質問項目

	質問内容	回答選択肢
Q10	差し支えない範囲で受けた言動や行為の具体的な内容を記載してください	（自由記述）
Q11	その時のあなたの役割はなんでしたか	①学級担任 ②学年主任 ③分掌主任 ④管理職 ⑤部活動顧問 ⑥授業等担当 ⑦その他
Q12	その時どのような行動をとりましたか（複数回答）	①複数人に対応 ②管理職が対応 ③対応時間を予め設定 ④会話を録音 ⑤弁護士に相談 ⑥警察に通報 ⑦その他
Q13	こうした言動や行為によりどのような影響が出ましたか	①業務が逼迫し時間外労働が増えた ②仕事への意欲が低下した ③心身に不調が生じた ④職場全体の雰囲気が悪化した ⑤特に支障はない ⑥その他
Q14	同じ人物から繰り返しこうした言動や行為を受けたことはありますか	①はい ②いいえ ③わからない
Q15	過去5年間に類似した事例は何件程度受けた経験がありますか	①2～5件 ②6～10件 ③11件以上
Q16	今後、外部の方とのより良好な関係づくりに向けて、こうした言動や行為を防ぐために必要と考えるものを選択してください。（複数回答可）	①対応マニュアルの作成 ②電話録音機や防犯カメラの設置 ③相談窓口の設置 ④代理人（弁護士）による対応 ⑤電話対応の外部委託 ⑥保護者や地域住民等への啓発 ⑦その他
Q17	あなた自身又は学校の同僚がこうした言動や行為をしたかもしれないと思う経験はありますか	①はい（Q18へ） ②いいえ（アンケート終了）
Q18	（Q17で経験があると回答した場合） どういう場面でそのような言動や行為を行ったと思いますか	①学校における対面での対応時 ②オンラインでの対応時 ③出張先における対面での対応時 ④その他
Q19	差し支えない範囲でその具体的な内容を記載してください	（自由記述）

## （3）結果概要

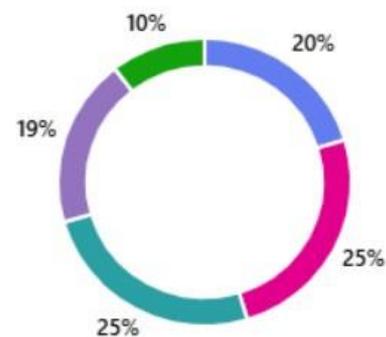
あなたの校種を選択してください

● 小学校	8385
● 中学校	3239
● 高等学校（中等教育学校・附属中学校・附属小学校含む）	334
● 特別支援学校	153



あなたの年代を選択してください

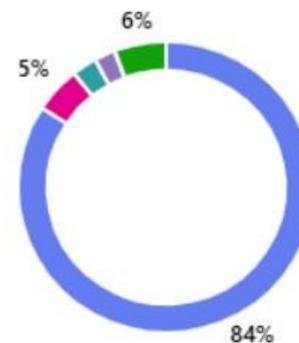
● 20代	2357
● 30代	2917
● 40代	2934
● 50代	2210
● 60代以上	1222



## （3）結果概要

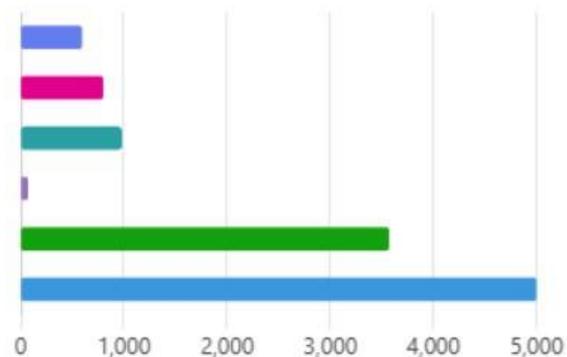
あなたの雇用形態を選択してください

● 正規教員	10092
● 臨時的任用教員	614
● 時間講師・日勤講師	328
● 事務職員	276
● その他	677



あなたの現在の職を選択してください

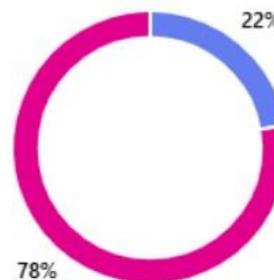
● 校長	589
● 副校長	794
● 主幹教諭	975
● 指導教諭	65
● 主任教諭	3564
● 教諭	4995



## （3）結果概要

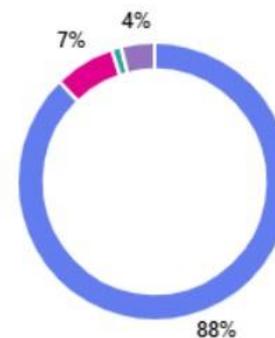
あなたは過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなこと（通常の社会通念から疑問と感じる言動や行為）を受けたことがありますか

- はい 2703
- いいえ 9390



それを行ってきた人はどんな人ですか

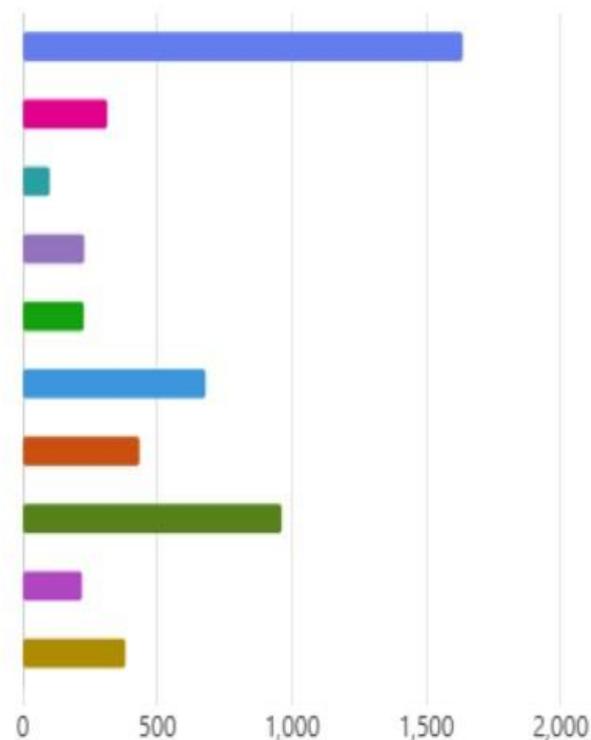
- 保護者 2367
- 地域住民 193
- 企業・団体等 30
- その他 106



## （3）結果概要

それは何がきっかけとなったと考えられますか（最も該当する項目を最大3個まで選択してください）

● 生徒指導	1633
● 授業指導	312
● 進路指導	98
● 部活動指導	227
● 学校行事	225
● いじめや不登校等	677
● 教員本人のふるまい	432
● 相手方の勘違い	960
● 特定のきっかけは見当たらない	218
● その他	379



## （3）結果概要

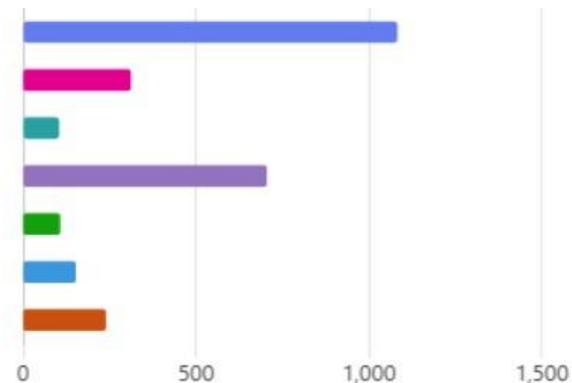
それはどのような言動・行為でしたか（最も該当する項目を最大3個まで選択してください）



## （3）結果概要

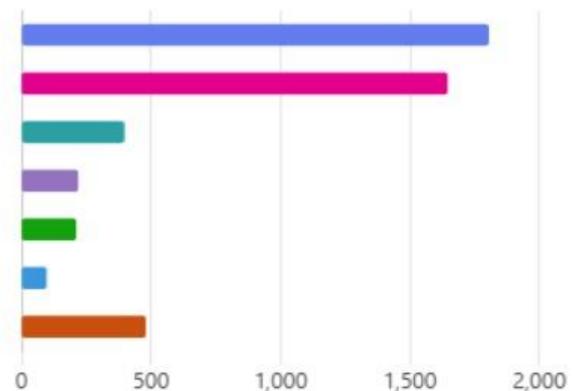
その時のあなたの役割はなんでしたか

● 学級担任	1081
● 学年主任	310
● 分掌主任	103
● 管理職	703
● 部活動顧問	106
● 授業等担当	151
● その他	238



その時どのような行動をとりましたか（複数回答）

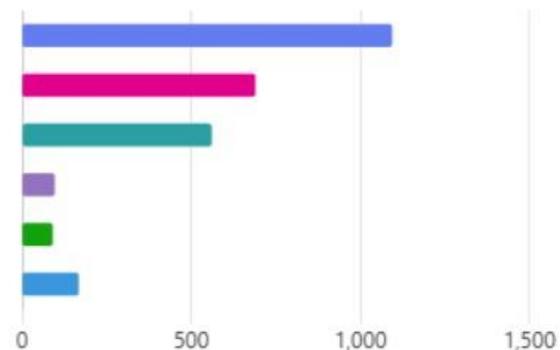
● 複数人に対応	1803
● 管理職が対応	1643
● 対応時間を予め設定	396
● 会話を録音	217
● 弁護士に相談	209
● 警察に通報	95
● その他	478



## （3）結果概要

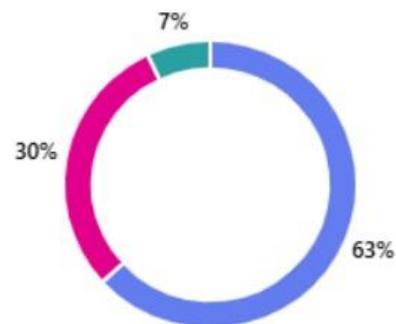
こうした言動や行為によりどのような影響がでましたか

● 業務が逼迫し時間外労働が増えた	1092
● 仕事への意欲が低下した	688
● 心身に不調が生じた	559
● 職場全体の雰囲気が悪化した	95
● 特に支障はない	89
● その他	166



同じ人物から繰り返しこうした言動や行為を受けたことはありますか

● はい	1700
● いいえ	801
● わからない	189

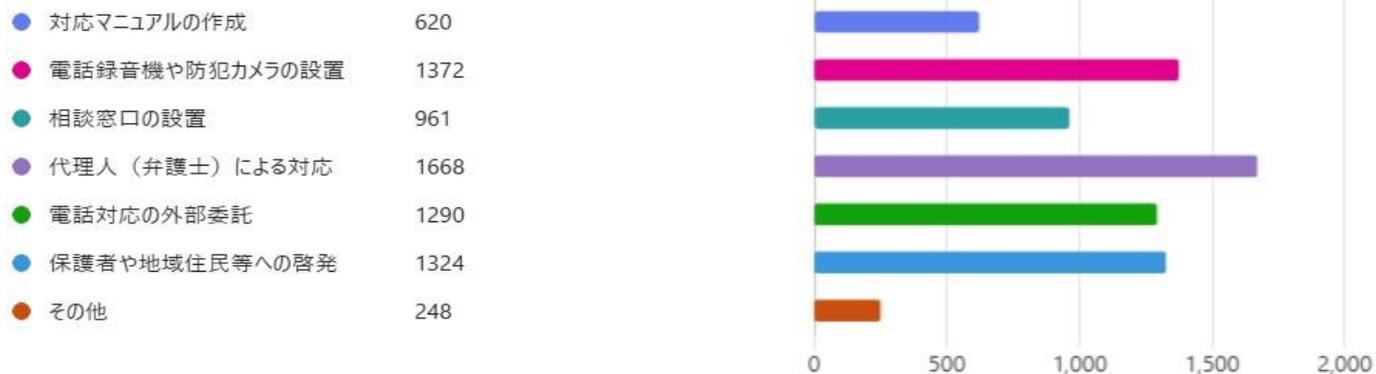


## （3）結果概要

過去5年間に類似した事例は何件程度受けた経験がありますか



今後、外部の方とのより良好な関係づくりに向けて、こうした言動や行為を防ぐために必要と考えるものを選択してください。（複数回答可）



## （3）結果概要

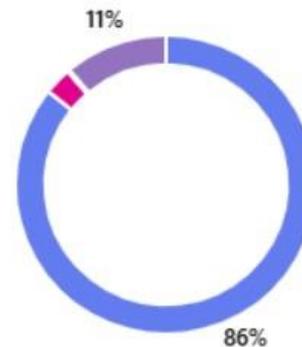
あなた自身又は学校の同僚がこうした言動や行為をしたかもしれないと思う経験はありますか

- はい 913
- いいえ 11119



（Q17で経験があると回答した場合）どういう場面でそのような言動や行為を行ったと思いますか

- 学校における対面での対応時 775
- オンラインでの対応時 27
- 出張先における対面での対応時 2
- その他 100



○「過去5年間に、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を受けた」と回答した割合は、全体で22%である。年代別では、20代12%、30代21%、40代26%、50代31%であり、年代が高いほど多くなっている。

○学校に対する要求等を「行ってきた人」については、「保護者」が最も多く88%、次いで「地域住民」7%である。職層別の副校長では、「保護者」が77%、「地域住民」が19%であり、他の職層に比べて「地域住民」の割合が多い。

○要求等の「きっかけとなった」事由としては、「生徒指導」が最も多い。職層別の校長・副校長では、「いじめや不登校等」の割合も多い。校種別の小学校・中学校においては、「いじめや不登校等」が他の校種と比べて多い。また、特別支援学校では、「相手方の勘違い」が多い。

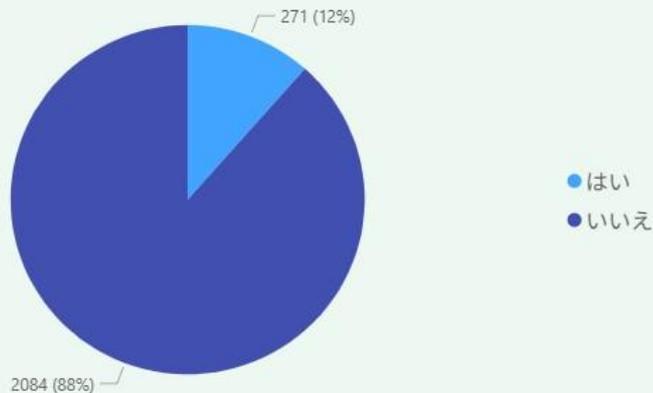
○要求等の時「どのような行動」をとったかについては、「複数人で対応」が最も多く、次いで「管理職が対応」である。また、職層別の校長・副校長では、「弁護士に相談」が他の職層と比べて多い。

○「どのような言動・行為」だったかについては、「時間的拘束」、「暴言」、「過度な要求」が多い。校種別の特別支援学校においては、「リピート（繰り返しの問合せ等）」が他の校種と比べてやや多い。

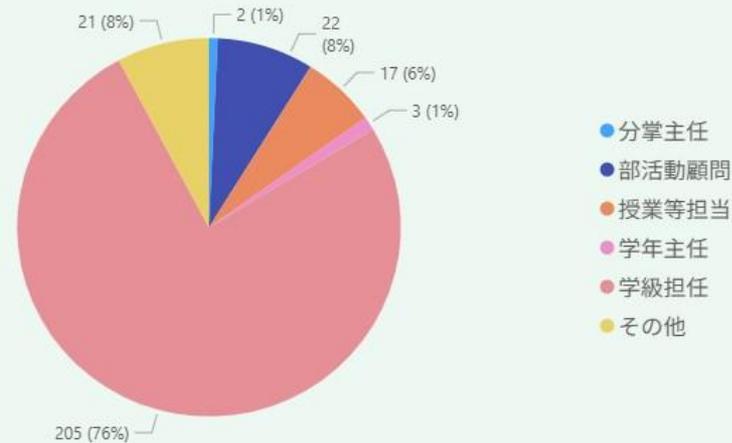
○要求等を受けた後に「どのような影響が出たか」については、「業務が逼迫し時間外労働が増えた」が最も多く、職層別の校長・副校長においては、5割を超えている。年代別では、「心身に不調が生じた」が20代で27%、30代で22%、「仕事への意欲が低下した」が20代で29%、30代で29%となっており、他の年代と比べて多い。

## 《20代による絞込み》

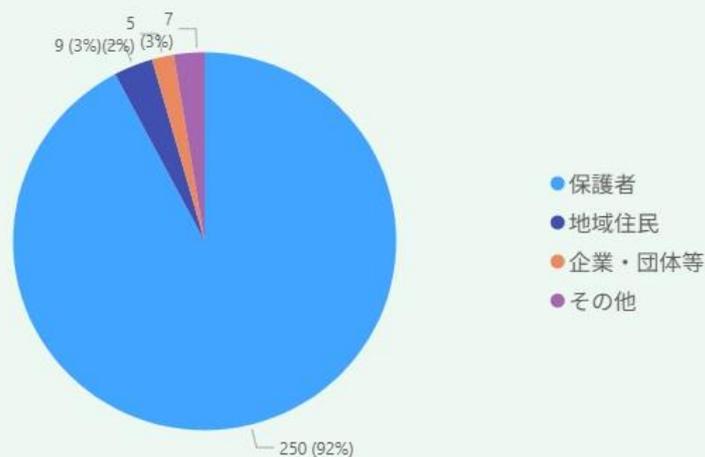
Q6 過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなことを受けたことがありますか



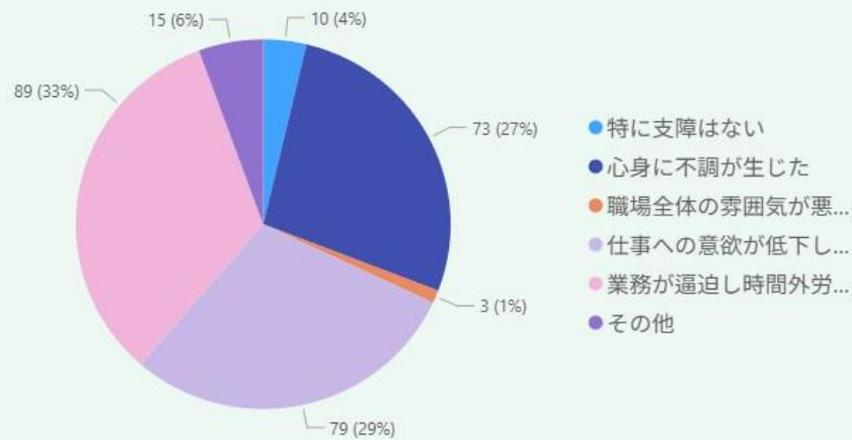
Q11 その時のあなたの役割はなんでしたか



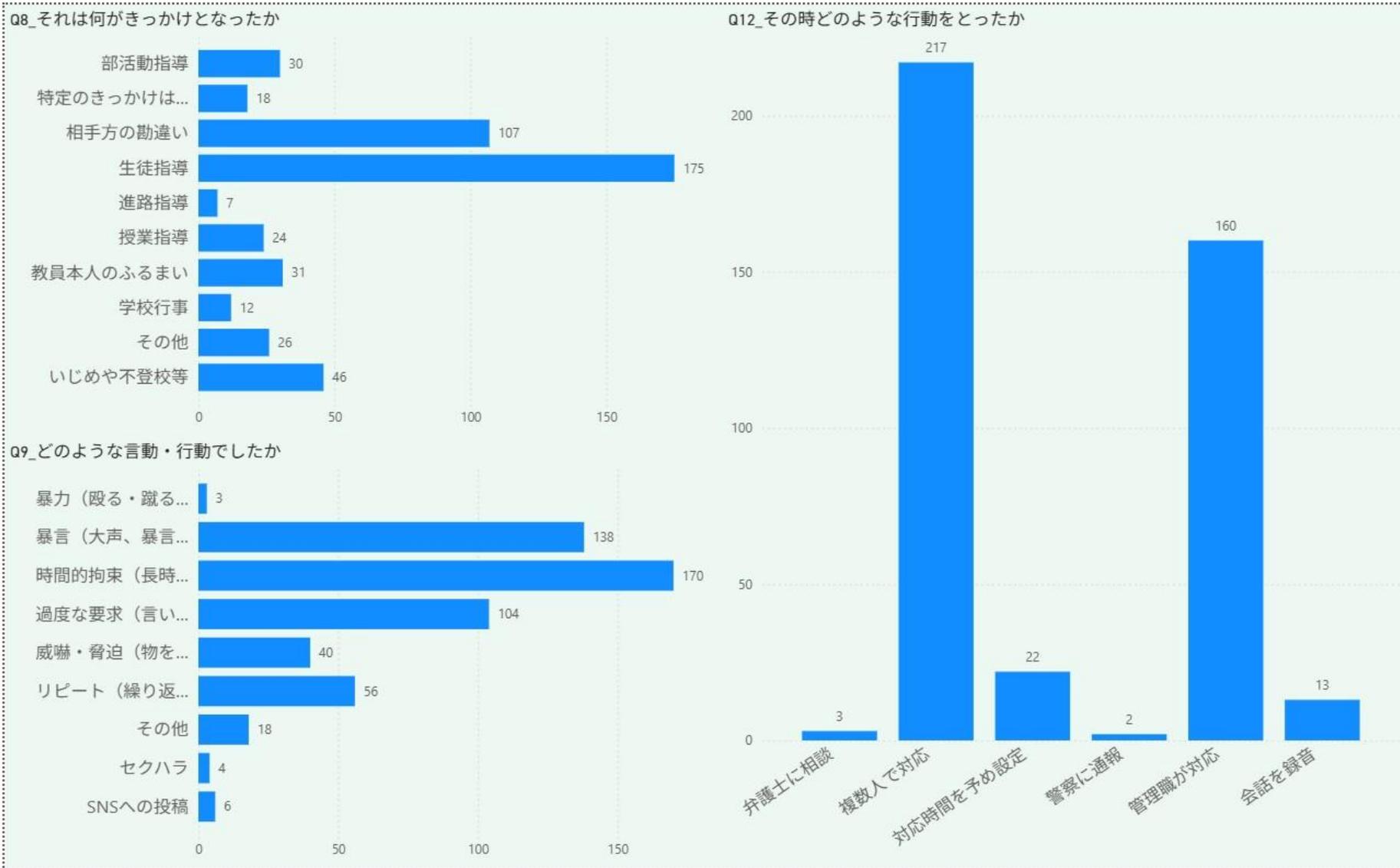
Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか



Q13\_どのような影響がでたか

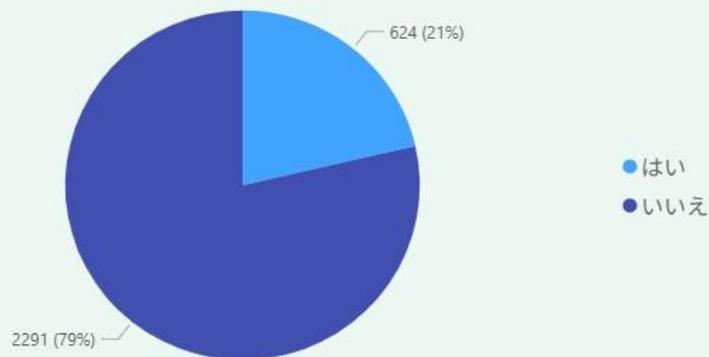


## 《20代による絞込み》

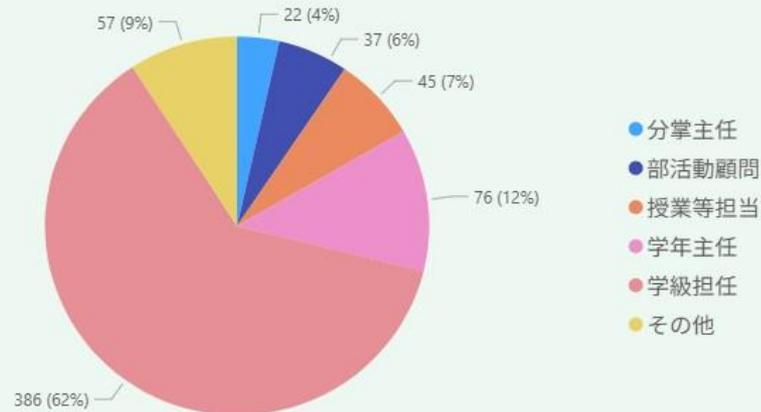


## 《30代による絞込み》

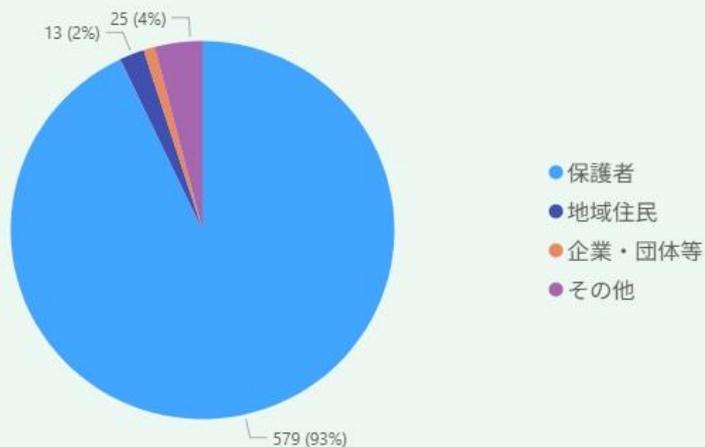
Q6 過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなことを受けたことがありますか



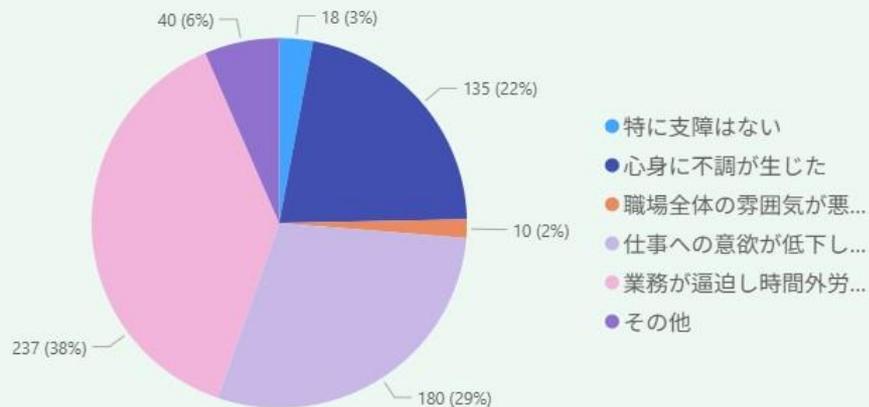
Q11 その時のあなたの役割はなんでしたか



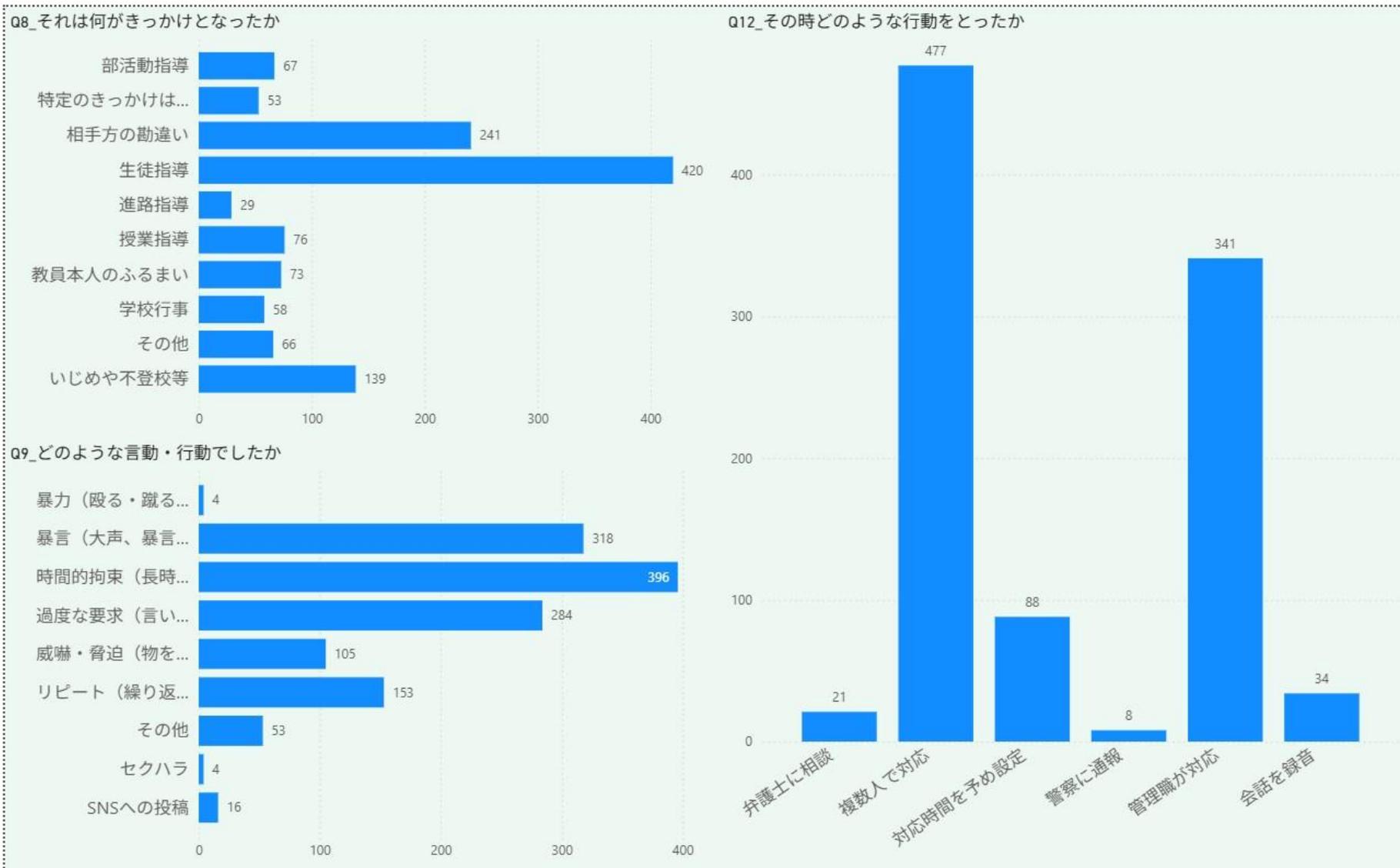
Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか



Q13\_どのような影響がでたか

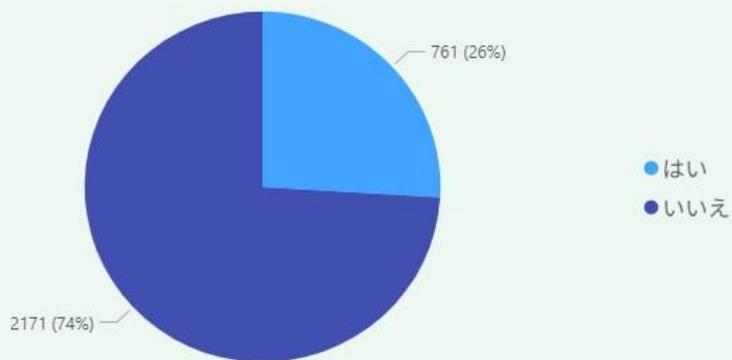


## 《30代による絞込み》

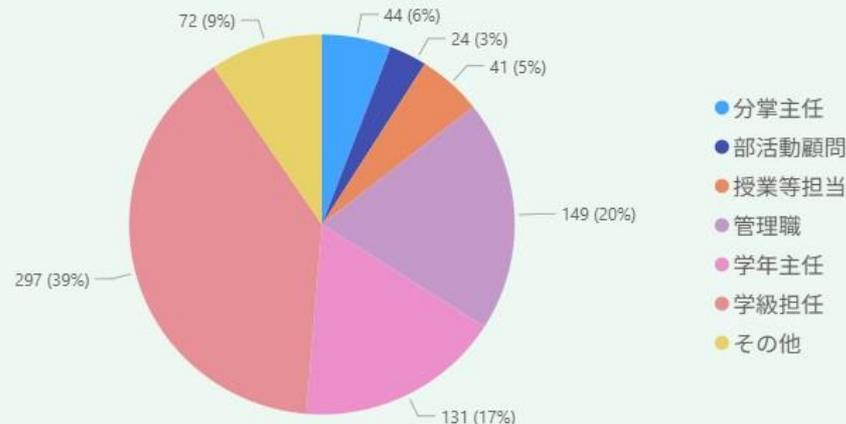


## 《40代による絞込み》

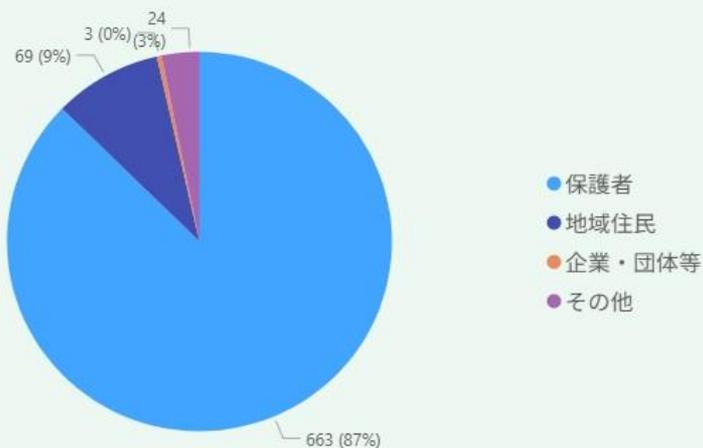
Q6 過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなことを受けたことがありますか



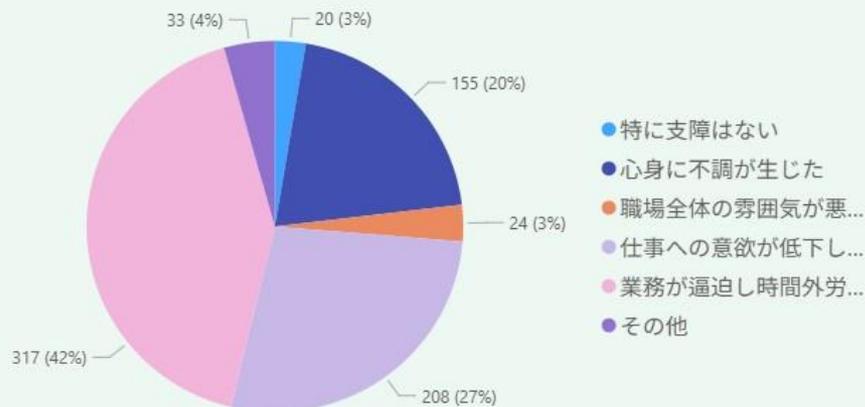
Q11 その時のあなたの役割はなんでしたか



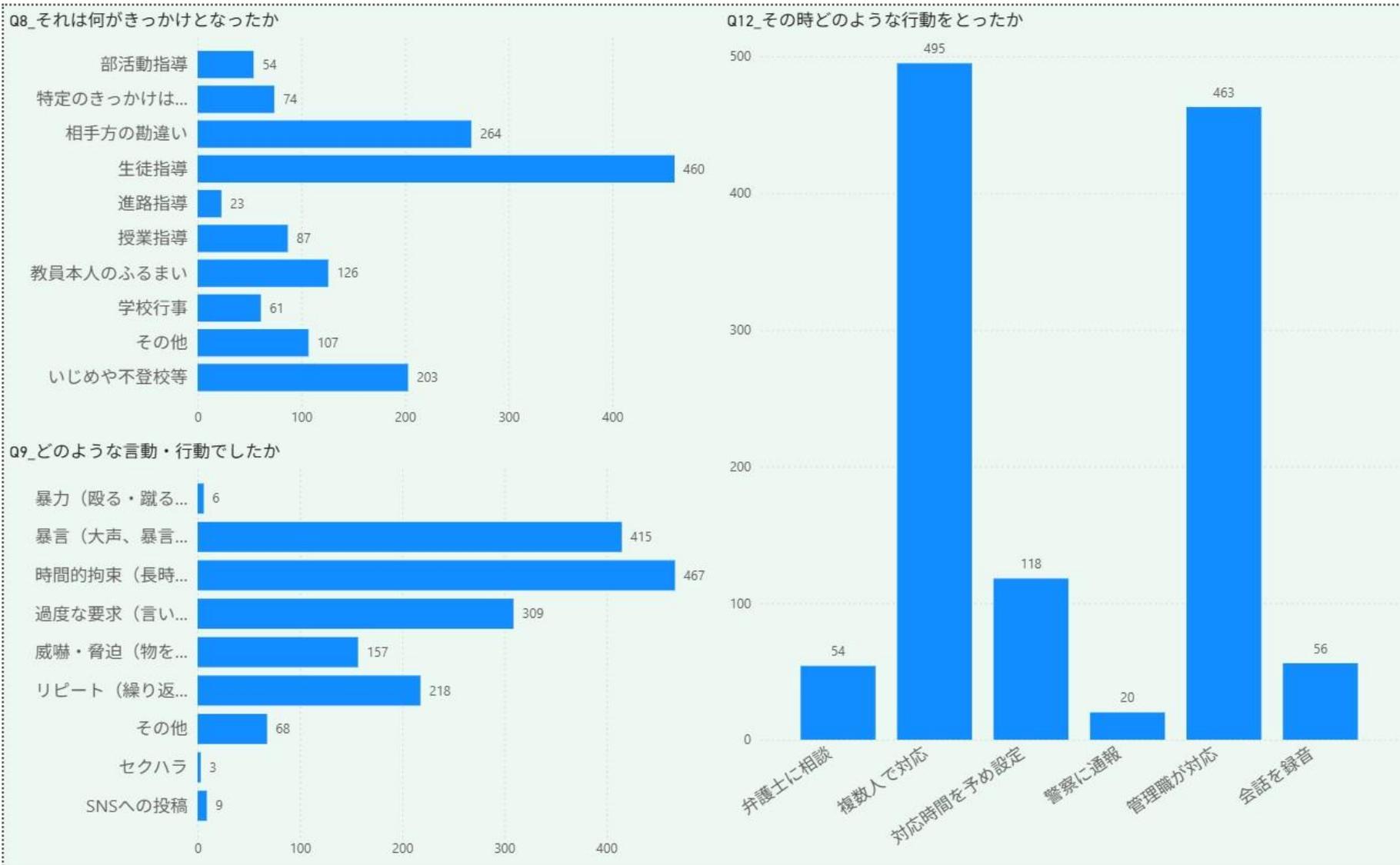
Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか



Q13\_どのような影響がでたか

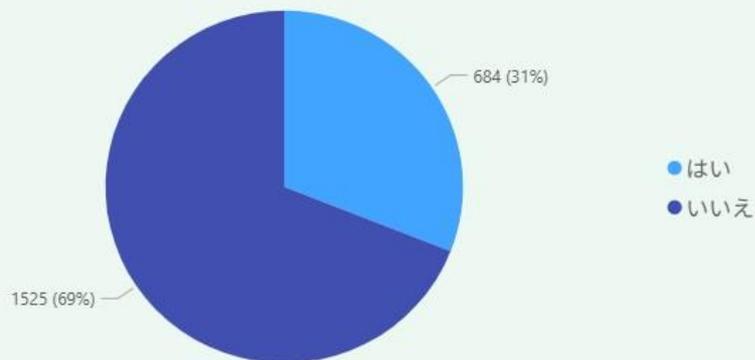


## 《40代による絞込み》

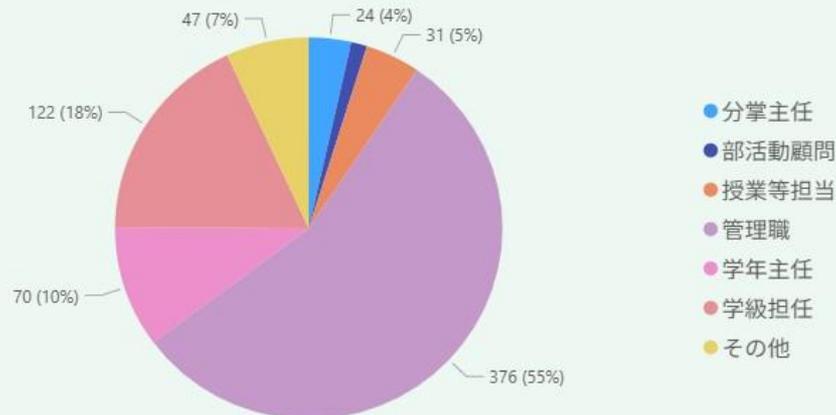


## 《50代による絞込み》

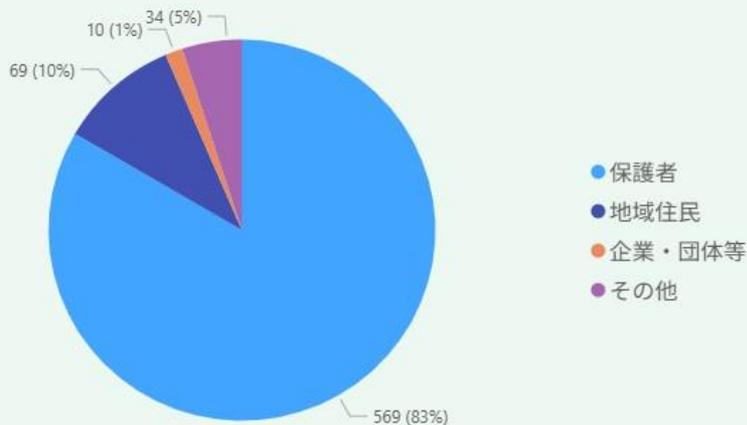
Q6 過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなことを受けたことがありますか



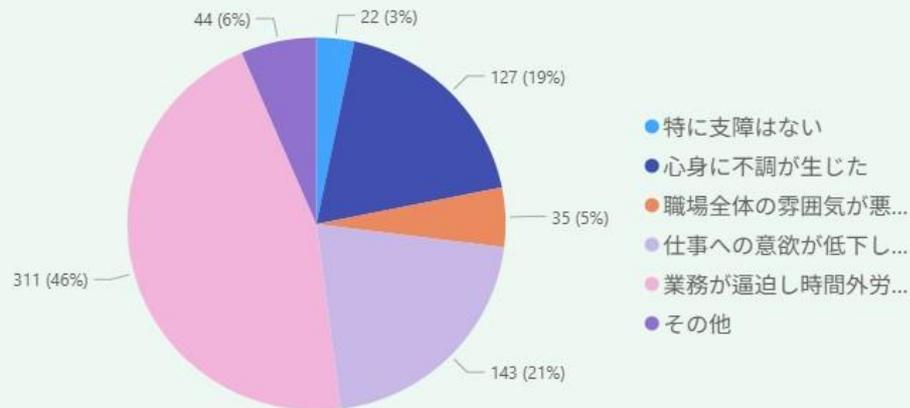
Q11 その時のあなたの役割はなんでしたか



Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか



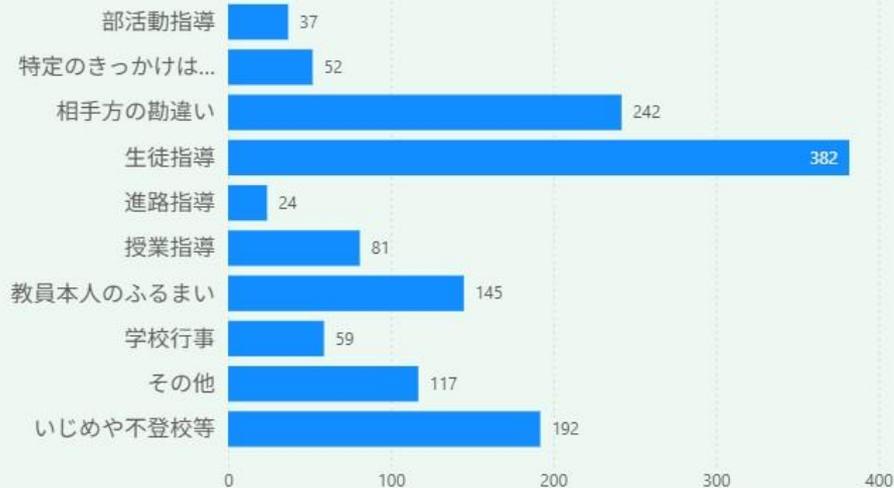
Q13\_どのような影響がでたか



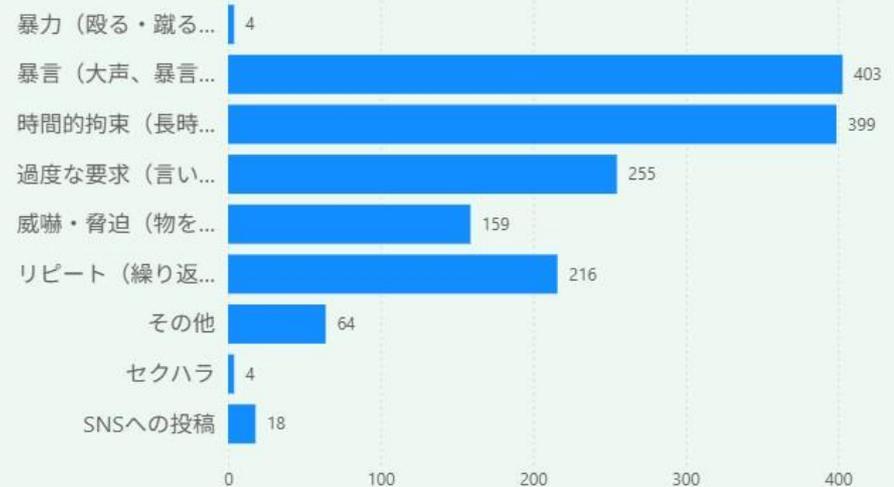
# アンケートの年代ごとの結果

## 《50代による絞込み》

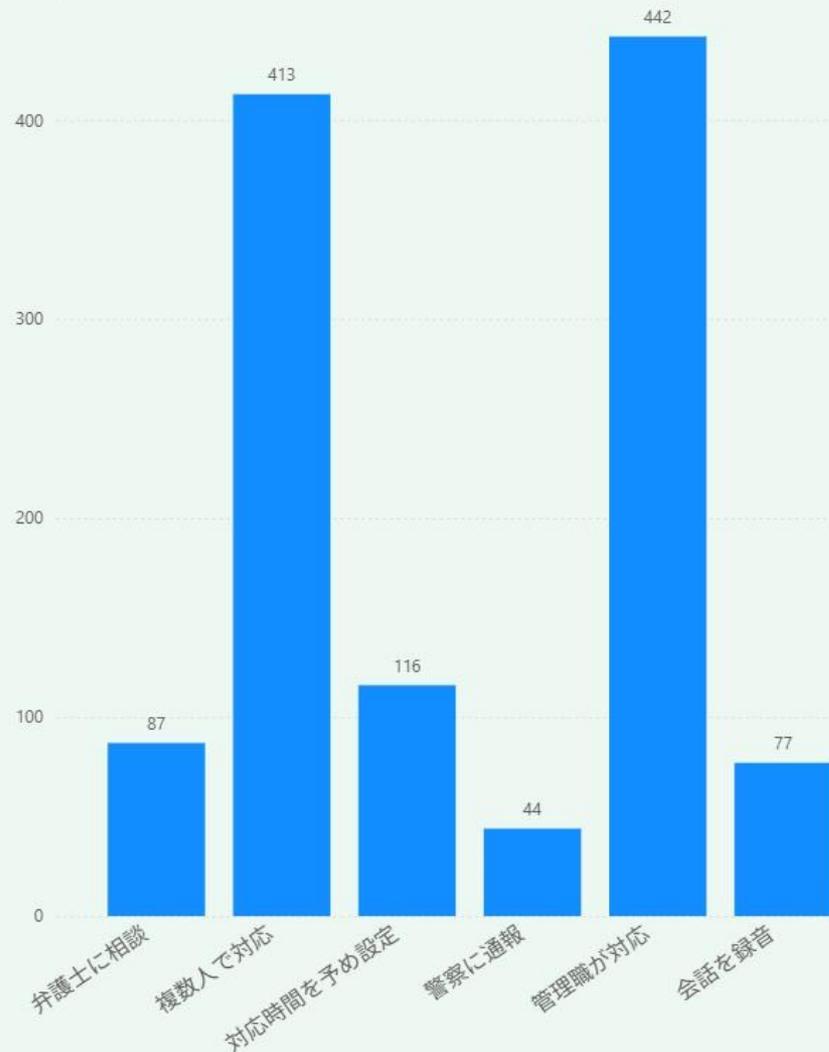
Q8\_それは何がきっかけとなったか



Q9\_どのような言動・行動でしたか

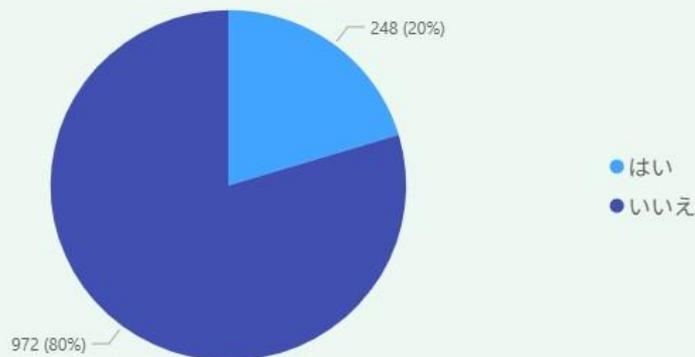


Q12\_その時どのような行動をとったか

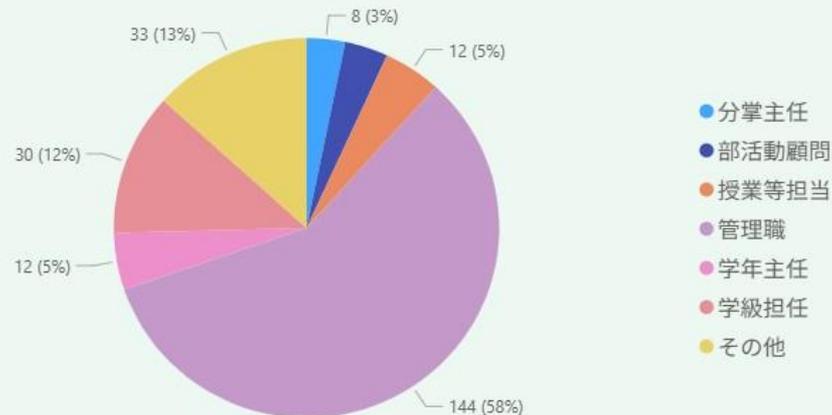


## 《60代以上による絞込み》

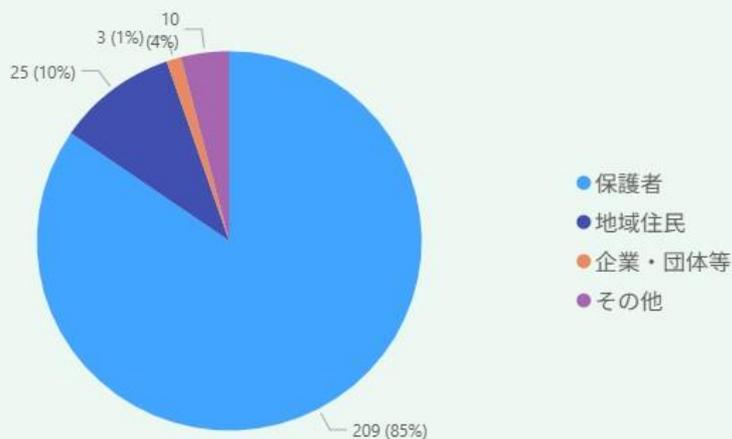
Q6 過去5年間に、外部の方とのより良好な関係づくりに支障が生じるようなことを受けたことがありますか



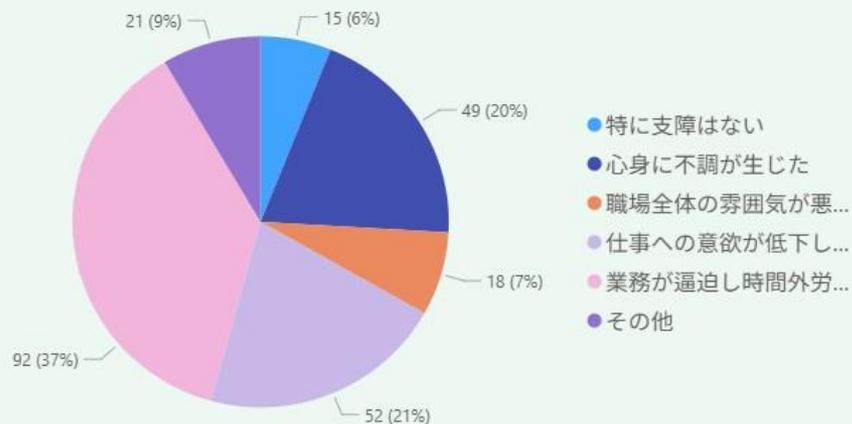
Q11 その時のあなたの役割はなんでしたか



Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか

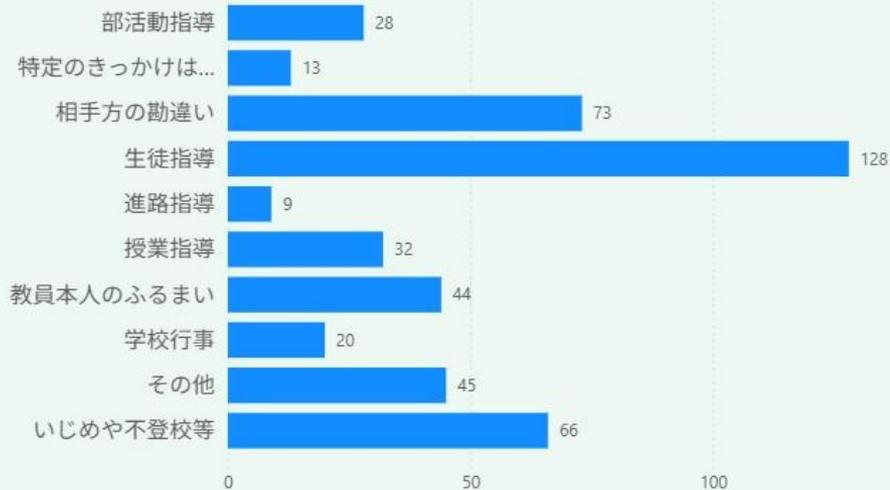


Q13\_どのような影響がでたか

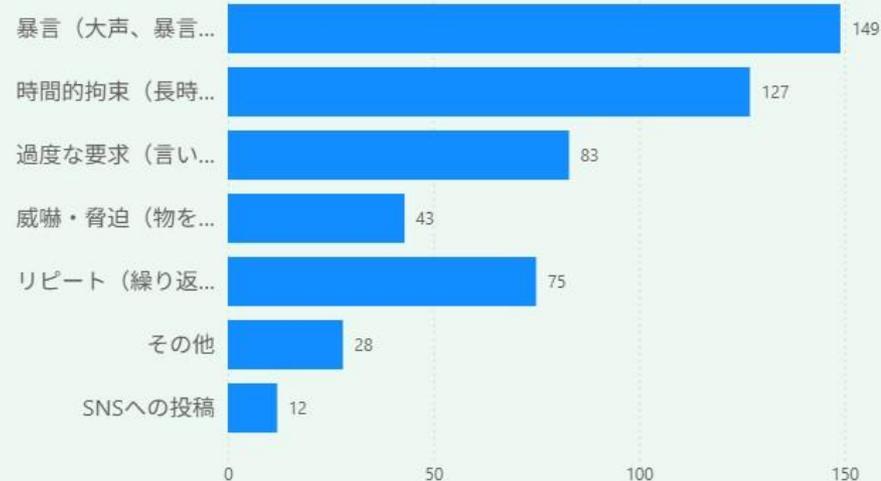


## 《60代以上による絞込み》

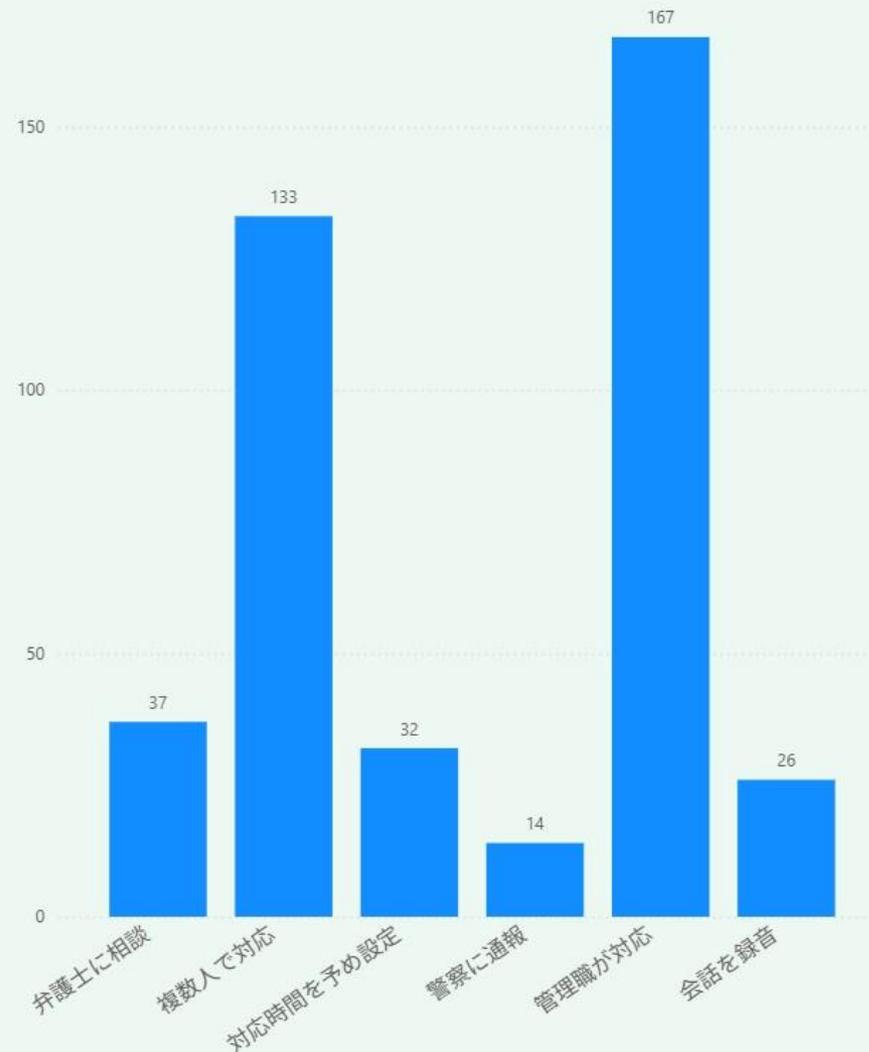
Q8\_それは何がきっかけとなったか



Q9\_どのような言動・行動でしたか



Q12\_その時どのような行動をとったか



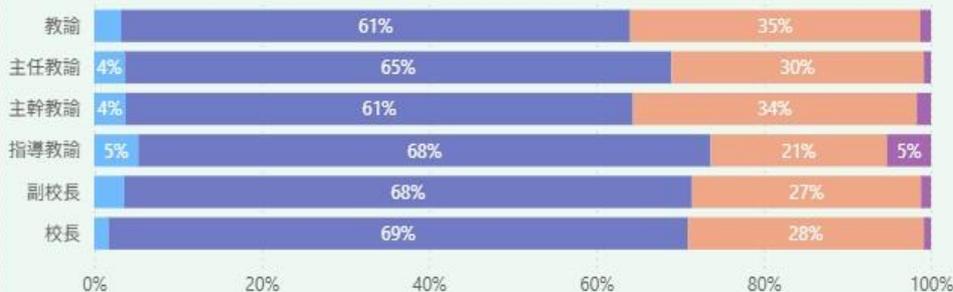
# アンケートの詳細分析

※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

## (1) クロス分析結果（職層と他の質問項目を掛け合わせた結果）

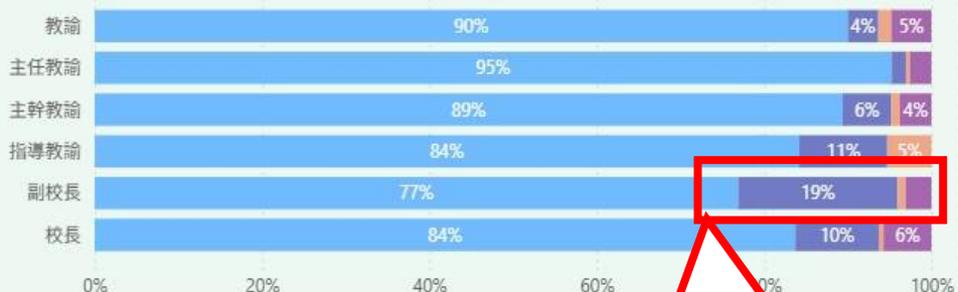
⑧職層×Q5校種

●高等学校（中等教育学校・附属中学校・附属小学校含む） ●小学校 ●中学校 ●特別支援学校



⑨職層×Q7要求等を行った相手方

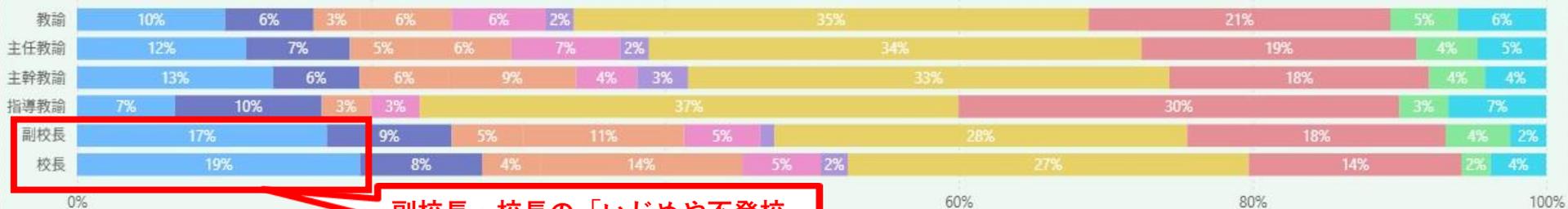
●保護者 ●地域住民 ●企業・団体等 ●その他



副校長の「地域住民」対応の割合が大きい

⑩職層×Q8きっかけ

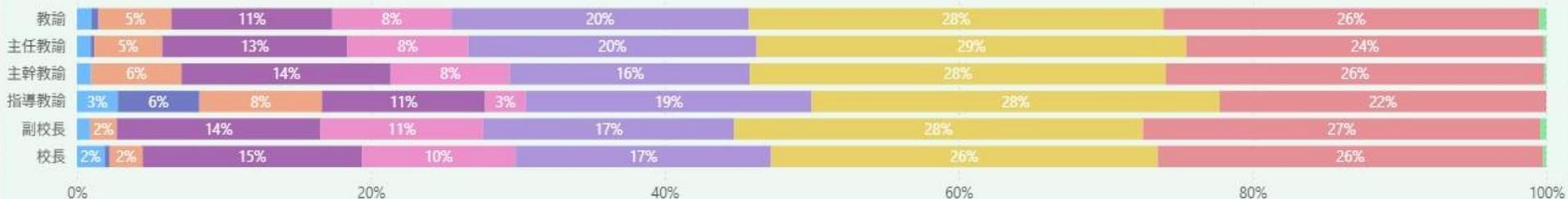
●いじめや不登校等 ●その他 ●学校行事 ●教員本人のふるまい ●授業指導 ●進路指導 ●生徒指導 ●相手方の勘違い ●特定のきっかけは見当たらない ●部活動指導



副校長・校長の「いじめや不登校等」の割合が他と比べて大きい

⑪職層×Q9言動や行動

●SNSへの投稿 ●セクハラ ●その他 ●リポート（繰り返しの問合せ等） ●威嚇・脅迫（物を壊す、殺すと...） ●過度な要求（言いがかりによ...） ●時間的拘束（長時間の電...） ●暴言（大声、暴言、恫...） ●暴力（殴る・蹴る...）

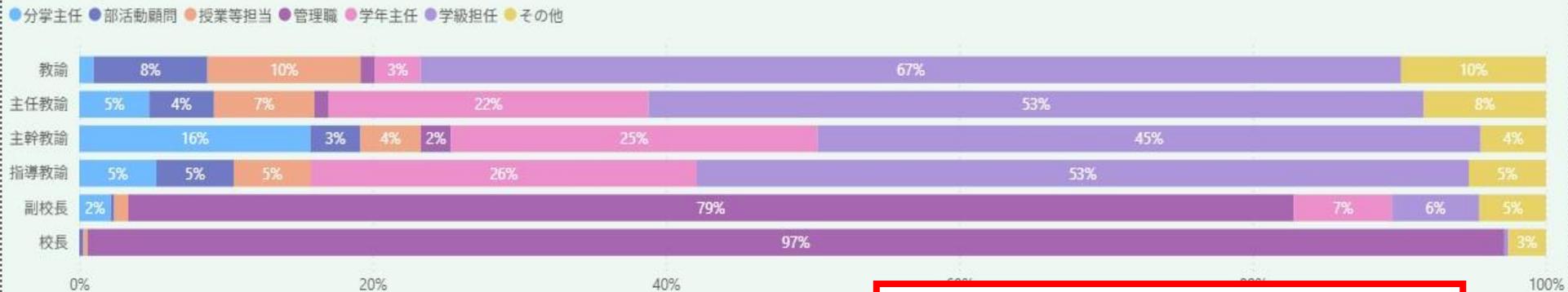


# アンケートの詳細分析

※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

(1) クロス分析結果 (職層と他の質問項目を掛け合わせた結果)

## ⑫ 職層×Q11 役割



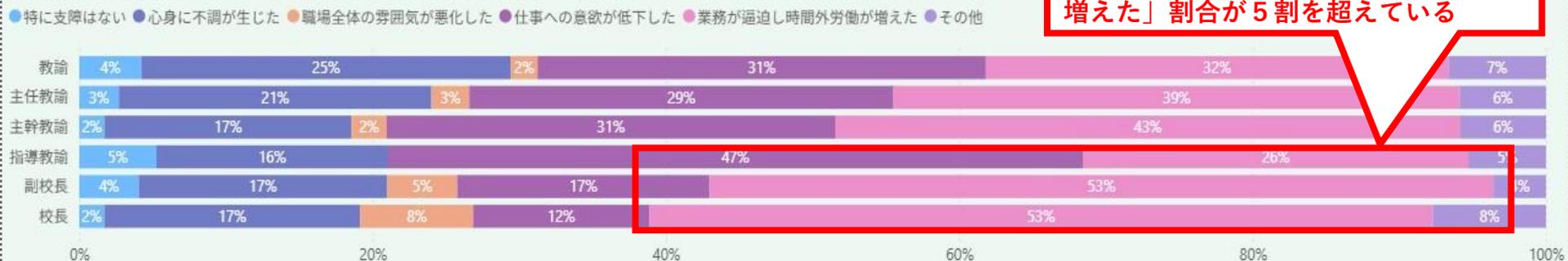
教諭・主任教諭は「複数人で対応する」割合が約4割。管理職では「弁護士に相談」が増加。

## ⑬ 職層×Q12 対応



管理職の「業務が逼迫し時間外労働が増えた」割合が5割を超えている

## ⑭ 職層×Q13 影響



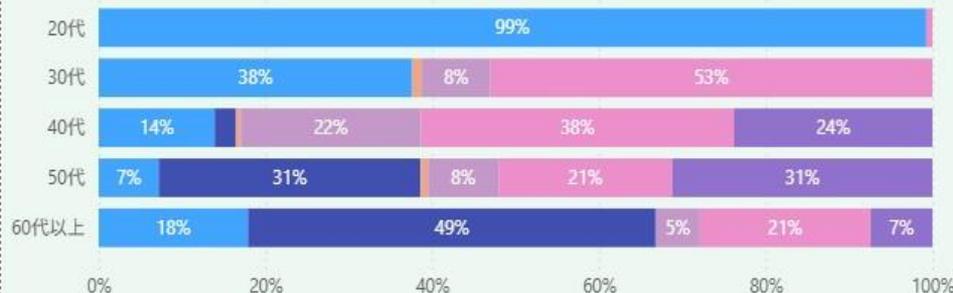
# アンケートの詳細分析

※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

(2) クロス分析結果 (年代と他の質問項目を掛け合わせた結果)

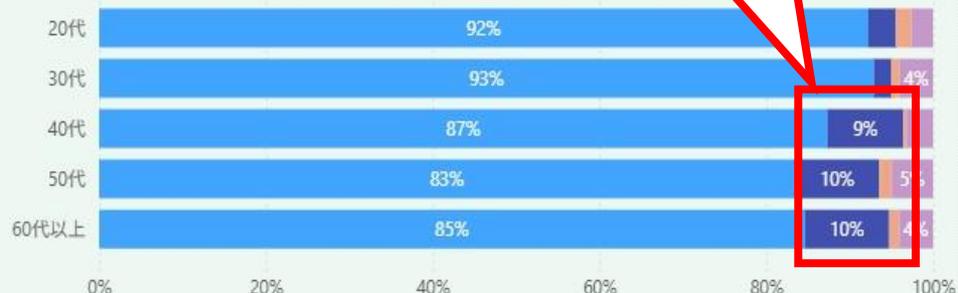
①年代×Q5 職層

● 教諭 ● 校長 ● 指導教諭 ● 主幹教諭 ● 主任教諭 ● 副校長



②年代×Q7 要求等を行った相手方

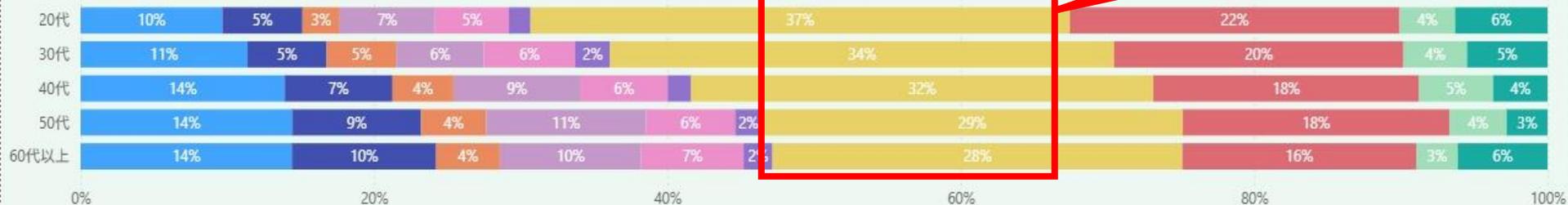
● 保護者 ● 地域住民 ● 企業・団体等 ● その他



40代以上から、地域住民対応が増加

③年代×Q8 きっかけ

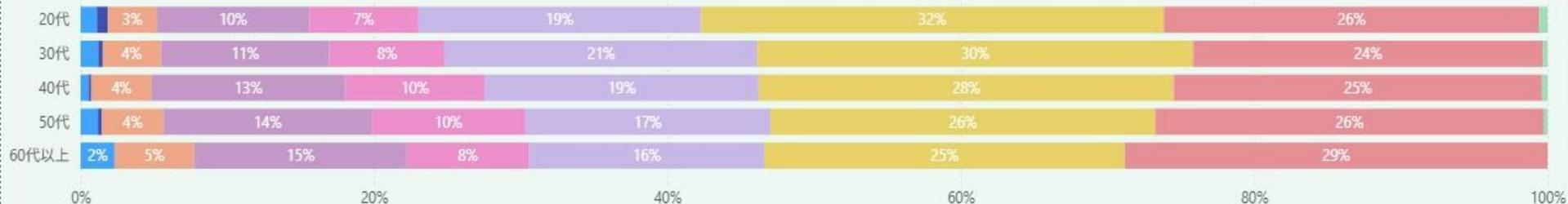
● いじめや不登校等 ● その他 ● 学校行事 ● 教員本人のふるまい ● 授業指導 ● 進路指導 ● 生徒指導 ● 相手方の勘違い ● 特定のきっかけは見当たらない ● 部活動指導



全世代で、「生徒指導」がきっかけとなることが多い

④年代×Q9 受けた言動や行動

● SNSへの投稿 ● セクハラ ● その他 ● リポート(繰り返しの問合せ等) ● 威嚇・脅迫(物を壊す、殺すと...) ● 過度な要求(言いがかりによ...) ● 時間的拘束(長時間の電...) ● 暴言(大声、暴言、恫...) ● 暴力(殴る・蹴る...)



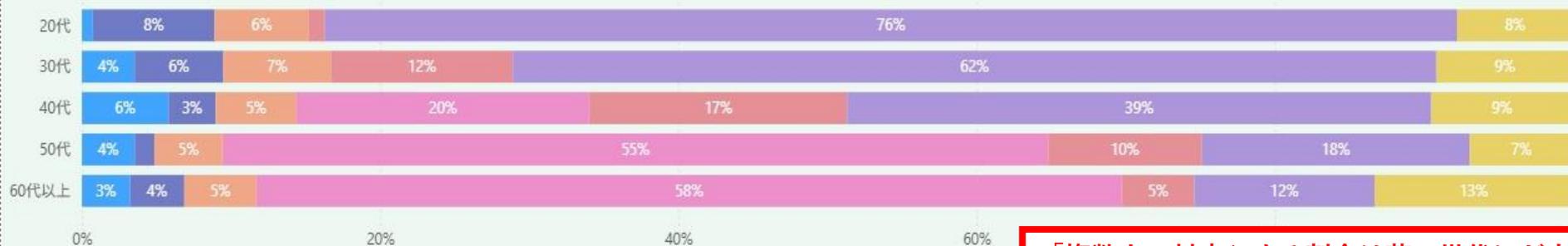
# アンケートの詳細分析

※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

(2) クロス分析結果 (年代と他の質問項目を掛け合わせた結果)

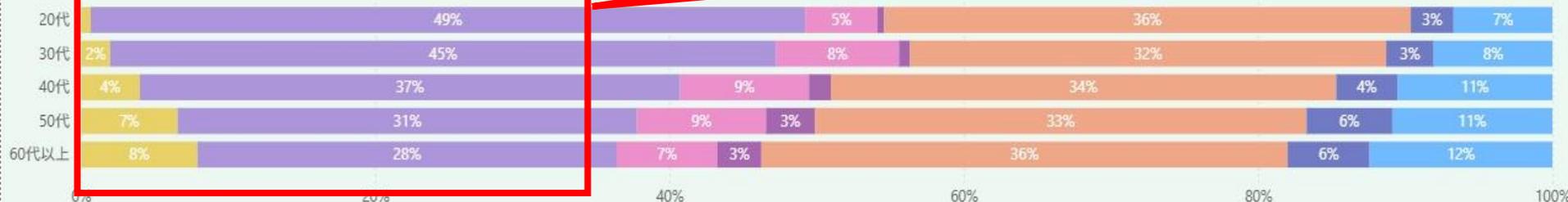
## ⑤年代×Q11役割

●分掌主任 ●部活動顧問 ●授業等担当 ●管理職 ●学年主任 ●学級担任 ●その他



## ⑥年代×Q12対応

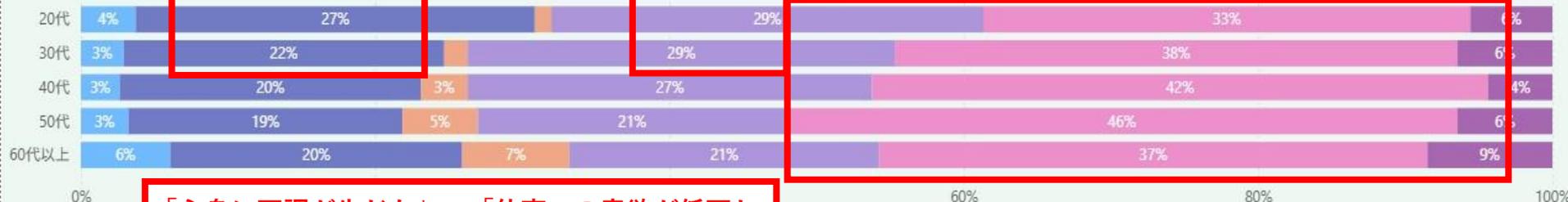
●弁護士に相談 ●複数人で対応 ●対応時間を予め設定 ●警察に通報 ●管理職が対応 ●会話を録音 ●その他



「複数人で対応」する割合は若い世代ほど大きい一方、「弁護士に相談」する割合は50代以上が大きい

## ⑦年代×Q13影響

●特に支障はない ●心身に不調が生じた ●職場全体の雰囲気が悪化した ●仕事への意欲が低下した ●業務が逼迫し時間外労働が増えた ●その他



全世代で「業務が逼迫し時間外労働が増えた」割合が最も大きい

「心身に不調が生じた」、「仕事への意欲が低下した」割合は20代・30代では他の年代より大きい

# アンケートの詳細分析

※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

(3) クロス分析結果 (校種と他の質問項目を掛け合わせた結果)

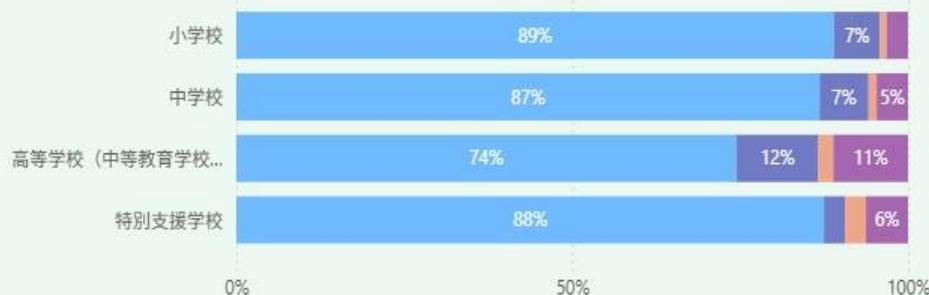
⑮校種×Q1 職層

● 教諭 ● 校長 ● 指導教諭 ● 主幹教諭 ● 主任教諭 ● 副校長



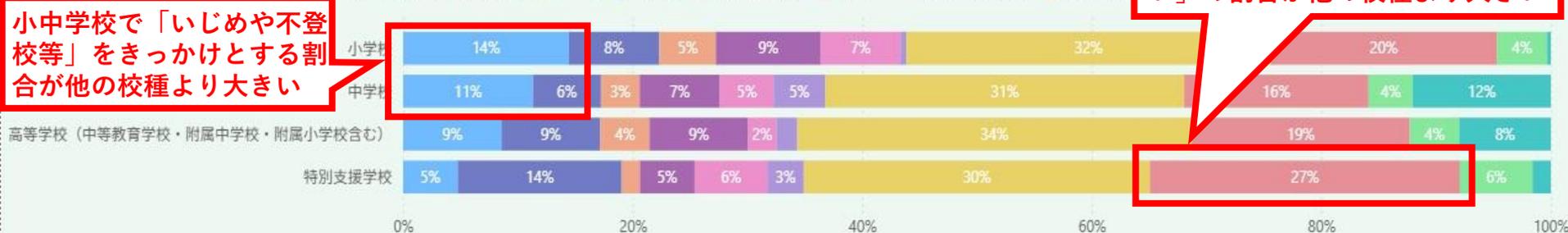
⑯職層×Q7 要求等を行った相手方

● 保護者 ● 地域住民 ● 企業・団体等 ● その他



⑰校種×Q8 きっかけ

● いじめや不登校等 ● その他 ● 学校行事 ● 教員本人のふるまい ● 授業指導 ● 進路指導 ● 生徒指導 ● 相手方の勘違い ● 特定のきっかけは見当たらない ● 部活動指導

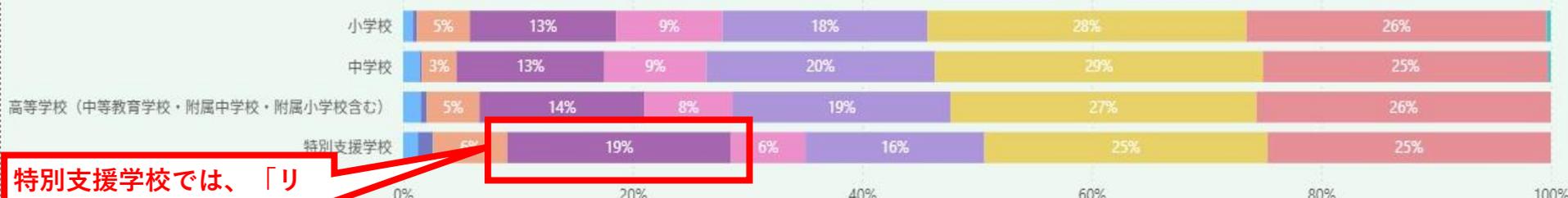


小中学校で「いじめや不登校等」をきっかけとする割合が他の校種より大きい

特別支援学校の「相手方の勘違い」の割合が他の校種より大きい

⑱校種×Q9 言動や行動

● SNSへの投稿 ● セクハラ ● その他 ● リピート (繰り返しの問合せ 等) ● 威嚇・脅迫 (物を壊す、殺すと... ● 過度な要求 (言いがかりによ... ● 時間的拘束 (長時間の電... ● 暴言 (大声、暴言、恫... ● 暴力 (殴る・蹴る...



特別支援学校では、「リピート」の割合が他の校種より大きい

# アンケートの詳細分析

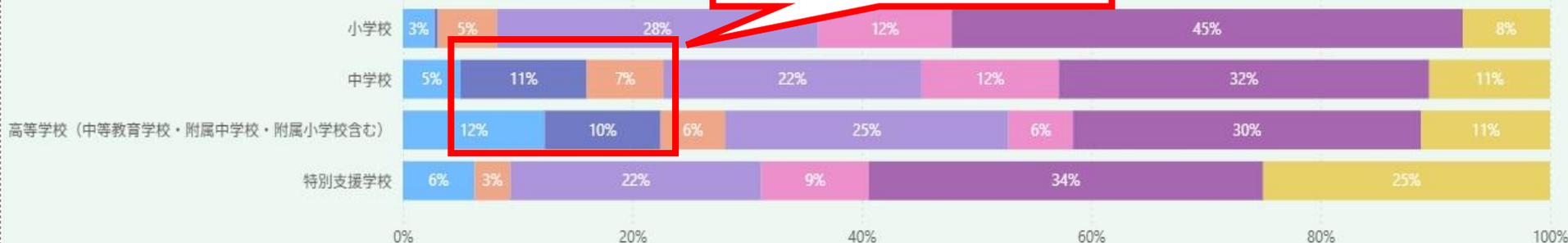
※Q6の質問で「はい」と回答したデータのみ対象

(3) クロス分析結果 (校種と他の質問項目を掛け合わせた結果)

## ⑯校種×Q11役割

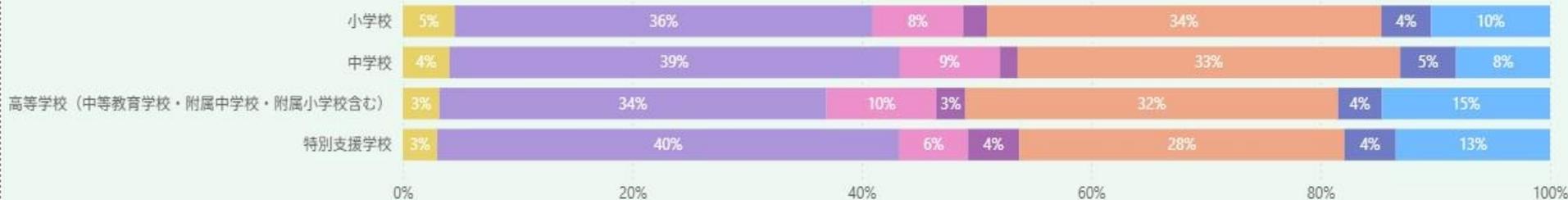
●分学主任 ●部活動顧問 ●授業等担当 ●管理職 ●学年主任 ●学級担任 ●その他

中学校・高等学校では「部活動顧問」の割合が1割程度ある



## ⑳校種×Q12対応

●弁護士に相談 ●複数人で対応 ●対応時間を予め設定 ●警察に通報 ●管理職が対応 ●会話を録音 ●その他



## ㉑校種×Q13影響

●特に支障はない ●心身に不調が生じた ●職場全体の雰囲気が悪化した ●仕事への意欲が低下した ●業務が逼迫し時間外労働が増えた ●その他

