

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7年11月6日 第4回会議資料)

目次

- 1 前回までの振り返り
- 2 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骨子（案）

前回までの振り返り

第1回（5月9日）

【議題】

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりについて

【主な意見（要点）】

- 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大切。
- 何か生じたときの、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対し、管理職は本質的かつ持続可能な対応を目指すべき。
- 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。
- 保護者等との良好な関係づくりの議論が、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。

第2回（6月17日）

【議題】

教職員からのヒアリング

【主な意見（要点）】

- 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。
- 学校と保護者との関係のみならず、地域を含めた課題として捉えていく必要がある。
- 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。

第3回（8月29日）

【議題】

保護者からのヒアリング

【主な意見（要点）】

- コロナ禍による関係の希薄化、保護者の多様化や教員の多忙化等により、コミュニケーションの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いていくためには、十分な情報共有と迅速な対応を行うための仕組みを整え、教員と保護者だけでなく、学校に関わる多様な人材や地域をも巻き込みながら、相互理解を深めていくことが大切である
- 過度な要求等に対しては、あらかじめ、学校としての責任や保護者との対応の在り方等について、保護者や社会に示しておくことが必要である。

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骨子（案）

令和7年11月

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つの基本方針

- 1 学校と家庭・地域は、**児童・生徒の利益**を第一に考え、**児童・生徒の意向**を大切にする。
- 2 学校と家庭・地域は、学校や児童・生徒にかかる課題について、**相互理解**を深めるため、**コミュニケーション**を密にする。
- 3 学校と家庭・地域は、児童・生徒を育成する上で、互いに**尊重し合い**、それぞれの**役割**を踏まえて**連携・協働**する。

5つの基本ルール

- 1 学校と家庭・地域は、児童・生徒のために必要な**情報の共有**を図る。
- 2 面談や相談等は、児童・生徒のために対応すべき**課題を明確**にして行い、その解決に向けて**学校として適切に対応**する。
- 3 保護者や地域の方との面談や相談等は、**時間**や対応する**教職員等**を定めた一定の**ルールを基本に実施**する。
- 4 課題の解決に向けて、福祉・医療・警察等の**関係機関**や心理・法律等の**専門家とも連携**して対応する。
- 5 学校が教育機関であることを踏まえ、児童・生徒への模範となるよう、教職員や保護者等は**社会通念に則ったやり取り**を行う。

保護者や地域の方々とのより良好な関係づくり

良好な関係づくりのための取組

日頃からの
関係づくり

- ◎ 学校への事務的な問合せやスポットの相談に対する丁寧で円滑なやり取り
- ◎ 学校運営連絡協議会・PTAなどを通じた協力や意見交換の実施
- ◎ 保護者会のほか授業公開等の学校行事を通じた交流

など

学校は、以下の団体等との間の相互の理解を促進するなど、良好な関係を構築

※ 学校運営連絡協議会：保護者や地域の参加のもと、学校運営に対する意見交換を行う場

※ PTA：保護者と教職員によって組織され、子どもたちの健全な育成を図る団体

教 員 の
対応に係る
取 組

- ◎ 研修を通じた保護者等との相談対応力等の向上
 - ・教職員研修センターで実施する研修の積極的な受講
 - ・丁寧な接遇など保護者への実践的な対応のレベルアップの研修

学校の直面する
課 題

- ◎ 保護者等の価値観の多様化等により学校への要望は複雑かつ高度化
- ◎ いじめや不登校などの問題をめぐる解決に向けた取組が困難な場合も
- ◎ 家庭や地域の状況が変化し、学校での取組への期待の高まり

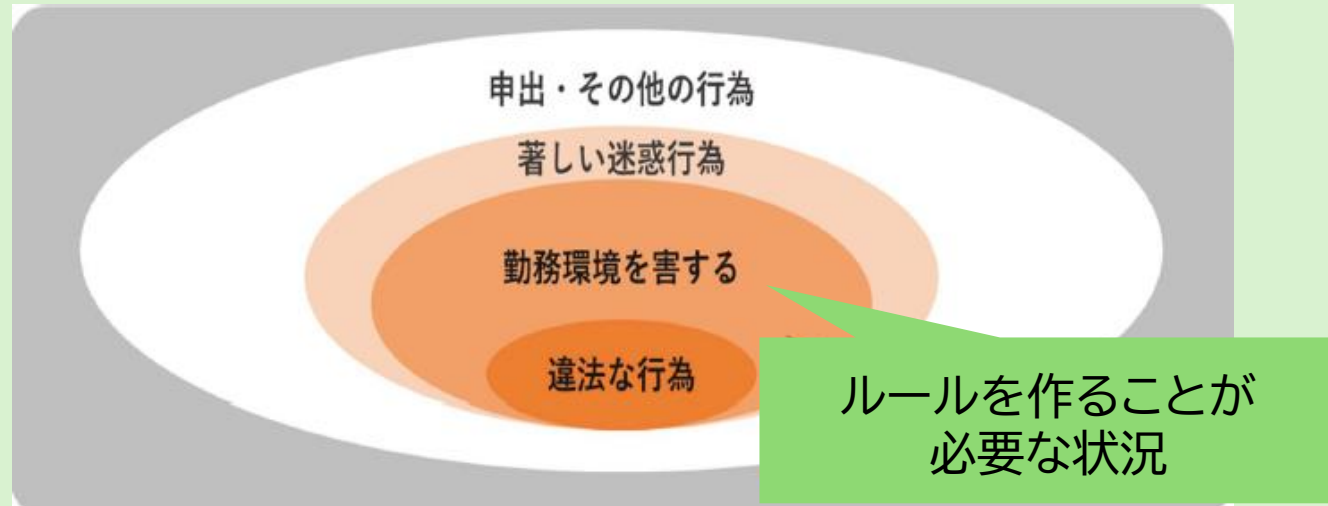
⇒ 事例によっては社会的な通念を超える要望や方法が生じることも

課題への対応
現 況

◎ 社会的な通念を超える要望等に対して教職員による独自の対応が中心

○ 「著しい迷惑行為で勤務環境を害する」状況になる場合等への対応の明確なルールがない状況

※「著しい迷惑行為で勤務環境を害する」状況は東京都ではガイドラインにより規定



行為の類型の例

出典: カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針
(令和6年12月 東京都産業労働局)

- | | | | |
|--------------|---------|---------|---------|
| ・身体的な攻撃 | ・精神的な攻撃 | ・威圧的な言動 | ・土下座の要求 |
| ・執拗な言動 | ・拘束する行動 | ・差別的な言動 | ・性的な言動 |
| ・個人への攻撃や嫌がらせ | など | | |

取組の方向性

○ 教育環境・勤務環境を害する状況を学校の現場で減らす取組が必要

⇒ 新しい「ルールづくり」: 学校向けのガイドラインの作成

学校向けのガイドラインの具体的なルール

ポイント

◎ 都職員向けのカスハラ対応マニュアルを基本に都立学校の状況に合わせ詳細なルールを設けて対応

○面談の回数に応じた対応方法 ○通話や面談時間に上限 など

⇒現場の実態に応じ柔軟な運用可

◎ 面談の状況に応じた弁護士等の外部人材の活用や録音等をルール化

○記録(来校時や電話)のための録音は原則として実施

○学校から弁護士への相談のほか、弁護士による代理人としての対応についてもルール化 など

内 容

要望の申し出

◎ 最初の来校や電話の際は日程調整のみに留めることを原則

∴授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要

※ 相談には、基本的に誠実に対応するが、具体的内容により時間等を判断

◎ 平日の放課後に、30分まで対応(状況に応じ1時間まで延長可)

∴教員や保護者にとって確保しやすい時間帯を設定

∴長時間の面談では、学校の業務に影響が生じる懸念

◎ 1、2回目までは、2人以上の教員で対応

∴面談の内容を複数で聞き、冷静なやりとり等を実施

面談の対応

対応フロー

面談の対応

- ◎ 3回目から、副校長等管理職が中心となって対応（併せて弁護士に相談開始）
 ∴回数が増える場合は、責任のある立場の管理職の同席も必要

- ◎ 4回目から、弁護士や心理士等も同席
 ∴学校の管理職や教員に加え、専門家の知見も活用

- ◎ 5回目から、弁護士が代理人として単独で対応
 ∴弁護士による法律面からの対応に重点化

来訪者の 申出対応

- ◎ 来訪者の申出による録音は認めるが、録画は原則として断る

第三者による 助言対応

- ◎ 5回目以降に弁護士から第三者的な場への相談を打診
 *第三者的な場：「学校と保護者等との関係推進コミッティ(仮)」
 ・心理士、弁護士、医師等の専門家で構成
 ・学校と保護者等の双方から意見を聴いて、助言等を実施

外部等への 協力依頼

- (1) 社会通念を超える言動の保護者等には、教職員5名程度で対応
- (2) (1)で対応が難しい場合は、警備会社への連絡も
- (3) 明確な暴言と暴力のほか居座り等の場合は、警察に通報

対応のツール

- ◎ 電話録音と面談時の録音(ICレコーダー等)は全校で必須とするルール
- ◎ 録画はモデル的に導入する学校に限定して試行

保護者への 周知

- ◎ 保護者等に対してガイドラインの内容を周知
新年度の保護者会、学校運営連絡協議会やPTAの活用 等
(外国人保護者の場合)
 - 公用スマホに翻訳アプリを導入するほか、通訳も活用
 - 「ルール・パンフレット」(ガイドラインの翻訳版)を配布

その他

- ◎ SNSへの誹謗中傷はプロバイダーを通じ削除要請
- ◎ 教職員のメンタルヘルスケアの必要性
- ◎ 自らのカスハラ禁止

情報共有

- ◎ 各校の事例を校長会等で定期的に共有

事後の対応

◎ 弁護士への対応に切り換えた後のフォロー

- 児童・生徒の様子の確認とフォローアップ対応
- 事例がこじれたり、長期化した要因に係る検証
- 弁護士からの状況の確認

◎ 教職員への心理面からのケア

- 社会通念を超える言動等を受けた教職員のメンタルヘルスケアの実施
- 心身の不調がある場合の医療機関の受診の勧奨 など

都教育委員会 によるサポート

◎ 社会通念を超える要望等がある場合に学校現場をサポート(学校は適宜利用)

- 学校経営支援センター : 都内6か所で学校の課題解決を支援
- 教育相談センター : 弁護士や心理の専門家によるサポート
- T E P R O : 学校法律相談デスクによる相談 など
(公益財団法人東京都教育支援機構)

※ 本ガイドラインは、都立学校向けに作成するものであるが、区市町村教育委員会とも共有し、その取組を後押し