稲城市立学校における学校と家庭・地域との対応ガイドライン

（学校・教育委員会向け）

～子どもたちの健やかな成長を、
学校・家庭・地域がともに支えるために～

令和８年１０月

稲城市教育委員会　教育部

はじめに　　本ガイドラインの策定にあたって

社会環境の変化、家庭環境、価値観の多様化、外国につながりのある家庭の増加など、学校を取り巻く環境は大きく変化しています。こうした中で、学校・家庭・地域が相互に連携・協働し、児童・生徒の健やかな成長を支えていくことが、これまで以上に重要となっています。

東京都教育委員会は、令和８年２月２日に「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」を策定しました。同ガイドラインは、令和７年４月１日に施行された全国初の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を踏まえ、都立学校を対象に策定されたものですが、東京都教育委員会は区市町村教育委員会とも共有し、各自治体で実効性のある取組が進むよう後押しするとしています。

さらに、文部科学省は厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止方針」を踏まえ、「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」を作成し、令和８年８月に公表しました。

稲城市教育委員会は、国や都のガイドラインを踏まえ、また、稲城市が令和８年３月に改訂した「不当要求行為（悪質クレーム）等対応マニュアル」との整合を図りながら、本市の学校と家庭・地域との関係づくりに関する基本的な考え方と、学校現場における具体的な対応手順を本ガイドラインに取りまとめました。

全稲城市立小中学校の教職員において本ガイドラインを共有・活用し、日々の実践に活かしていただくことを目的とします。

目　　次

【第一部】学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり

1　本ガイドラインの趣旨
2　基本的な考え方（３つの基本方針）
3　コミュニケーションにおけるルール
4　日頃からの関係づくり（学校の取組）
5　学校教育への理解と協力（保護者・地域の皆様へ）

【第二部】社会通念を超える要望等への対応（学校向け）

6　社会通念を超える要望等とは
7　対応の基本原則（三原則）
8　段階的な対応の考え方（対応フロー）
9　不当要求への具体的対応
10　事後対応と教職員への配慮

【相談先・連絡先一覧】（巻末資料）

第 一 部
学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり

1　本ガイドラインの趣旨

本ガイドラインは、学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりを進めるための対応方針や日頃からの取組の留意点について触れ、保護者等からの目的として策定するものです。また、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対応の手順を示しています。

東京都教育委員会のガイドライン（令和８年２月２日策定）、文部科学省のガイドライン（令和８年８月策定）及び稲城市の「不当要求行為（悪質クレーム）等対応マニュアル」を参照しながら、稲城市における基本的な考え方を示します。

【参照資料】
東京都教育委員会（別添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」P3「はじめに」
同ガイドライン P5～P6「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」
文部科学省（別添４）「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」P1「はじめに」

2　基本的な考え方

学校、家庭、地域は、児童・生徒の健やかな成長を支えるパートナーです。児童・生徒の最善の利益を最優先とし、相互に尊重し合いながら、建設的な対話と連携を行うことを基本とします。

３つの基本方針
① 学校と家庭・地域は、児童・生徒の成長を第一に考え、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・生徒に係る課題について、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。

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P5～P6「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」
文部科学省（別添４）「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」P4～P5「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」

3　コミュニケーションにおけるルール

学校と保護者・地域との関係においては、情報共有と円滑なコミュニケーションを基本とします。学校の役割や対応できる範囲を踏まえ、面談や相談は一定のルールのもとで実施することが必要です。

連絡・面談等に当たってのお願い（保護者・地域の皆様へ）
① 学校への連絡は、原則として教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いします。
② 面談等は、双方であらかじめ調整した日時に行うことを原則とし、平日の放課後に 30 分を目安（状況に応じ 60 分程度まで）とします。
③ 複数の教職員で対応することを基本とし、相談内容等については学校内で組織として共有し対応します。
④ 面談等には、教育委員会の職員や弁護士等の専門家が同席することや、教職員に代わって話をすることがあります。また、録音をさせていただくこともあります。
⑤ ご意見・ご要望をいただいても、学校として対応できないことや、他の専門機関等に任せる方が望ましいことがあることをご理解ください。
⑥ 長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁な連絡等については、対応をお断りすることがあります。
⑦ 不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面談等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P7～P11「保護者や地域とのより良好な関係づくり」
同ガイドライン P12～P14「学校が直面する問題や課題への対応」
同ガイドライン 別添３（保護者向け資料）

４　日頃からの関係づくり（学校の取組）

学校は、保護者会や授業公開等の学校行事、PTA 等を通じて、日頃から相互理解を深める取組を進めます。また、地域・保護者からの日常的な相談や問合せに丁寧に対応し、学校の教育活動や考え方を積極的に伝えることで信頼関係の構築に努めます。

■ 具体的な取組例

- 保護者会のほか、授業公開等の学校行事を通じた相互理解の促進
- 学校への事務的な問合せや児童・生徒に関する日常的な相談への、丁寧で円滑なやり取り
- 学校運営協議会やＰＴＡ等を通じた協力や意見交換の実施
- 学校や地域の実情に応じてコミュニティ・スクール（学校運営協議会）を活用する。
- 本ガイドラインの内容を、新年度の保護者会等を活用して保護者等に周知
- 日本語を母語としない保護者への配慮（多言語リーフレットの配布、翻訳機能の活用等）

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P7～P11「保護者や地域とのより良好な関係づくり」
同ガイドライン P10「多文化共生社会における保護者や地域との関係づくり」

5　学校教育への理解と協力（保護者・地域の皆様へ）

稲城市教育委員会から保護者及び地域の方々に対して東京都教育委員会の保護者向け資料（別添３）を参考に、学校教育への理解と協力を依頼します。

あわせて、以下の社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や合理性を欠く不当・過剰な要求についてもお控えいただくよう協力をお願いします。

＜家庭からの例＞	＜地域からの例＞
・教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求 ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張する行為 ・業務に支障が生じる長時間の居座りや電話 ・何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求する行為 ・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求 ・土下座や過度な謝罪の要求 ・評定の変更や内申点に関する不当な要求 ・担任の変更・異動・辞任を執拗に求める要求 ・公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求 ・教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求	・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求 ・児童・生徒の公園での遊び方など、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求 ・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用 ・児童・生徒や教職員の個人情報を教えるよう求める要求 ・学校内の様子を許可なく撮影する行為

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P15～P16「学校で起こり得る社会通念を超える要望等」
同ガイドライン別添３「保護者の皆様へ」

第 二 部
社会通念を超える要望等への対応（学校向け）

6　社会通念を超える要望等とは

「社会通念を超える要望等」とは、正当な理由を欠く過度な要求や、暴言、威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な連絡等、教職員の勤務環境を害し、教育活動に支障を及ぼす行為を指します。

令和７年４月１日に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（全国初のカスハラ防止条例）においては、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」がカスタマー・ハラスメントと定義されており、教育活動もその対象に含まれます。

学校は、こうした行為に対し、個別対応に陥ることなく、組織として対応する必要があります。

社会通念を超える行為の例
・身体的な攻撃／精神的な攻撃／威圧的な言動
・土下座の要求／過度な謝罪の要求
・執拗な（継続的な）言動／長時間の拘束
・差別的な言動／性的な言動
・個人への攻撃や嫌がらせ
・正当な理由のない過度な要求／合理性を欠く不当な要求

【参照資料】
東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和７年４月１日施行）
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P12～P16「学校が直面する問題や課題／社会通念を超える要望等」
カスタマーハラスメント（不当要求行為）対応マニュアル P2　「市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」

7　対応の基本原則（三原則）

社会通念を超える要望等への対応に当たっては、教職員個人で抱え込まず、管理職（校長・副校長）を含めた学校組織として対応することを基本とします。対応内容は記録し、情報共有を徹底します。

対応時の三原則
【原則１】事前に面会日時を設定
原則として、平日の放課後、30 分を目安（状況に応じ 60 分程度まで）に対応します。授業の中断等の支障が生じない対応を基本とします。
【原則２】複数人対応の徹底
２人以上の教職員で対応します（電話対応も含む）。学級担任と学年主任等で役割分担を行い、対応者を孤立させません。
【原則３】記録の徹底
客観的に事実関係を記録し、管理職等と共有します。IC レコーダーの活用も効果的です。録音する場合は、事前にその旨を案内します。

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P17「対応時の原則」
カスタマーハラスメント（不当要求行為）対応マニュアル P5「共通する対応」

8　段階的な対応の考え方（対応フロー）

初期段階では丁寧な説明と対話を基本としますが、改善が見られない場合には、面談回数や対応方法を整理し、管理職による対応や弁護士等への相談を段階的に検討します。

※以下の回数は目安です。状況に応じ、早い段階から管理職や専門家が関わることも有効です。

面談　１～２回目	２人以上の教職員で対応。相手の主張を傾聴し、要望内容を特定する。 事実関係を５W１Hで確認し、対応記録を作成する。 社会通念上妥当でない要望や言動等が出始めた場合は、時間制限について丁寧に説明したり、他に同席者を加えたりする等の対応を行う。
面談　３回目	副校長等管理職が中心となって対応。学校として対応できることと困難なことを区分けし、論理的に丁寧に説明する。 必要に応じて、稲城市教育委員会（教育企画課・教育総務課）に報告・相談する。 TEPRO 法律相談窓口や、市の顧問弁護士制度を活用し、法的観点からの助言を受けることを検討する。
面談　４～５回目 以降	状況や内容に応じて、教育委員会に相談し、弁護士が学校の代理人として対応することも検討する。法的観点からの対応に重点化し、教職員の負担軽減を図る。
対応の終了	真摯な対応にもかかわらず業務に支障が生じると判断した場合、当該支障が生じる行為の中止を要請した上で対応を終了する。 退去に従わない場合は警察に連絡する。暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報する （多摩中央警察署 ☎ 042-375-0110）。

対応終了までの目安時間（都ガイドライン P22）
・侮辱的・差別的・性的な言動や明らかに違法な行為　→　行為後、直ちに
・暴言・威圧的な言動　→　行為から 15 分程度
・長時間の拘束　→　事態が膠着してから 30 分程度

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P17～P22「教職員がとる具体的な行動」
カスタマーハラスメント（不当要求行為）対応マニュアル P6～P12「具体的な対応」
別添資料「TEPRO 学校法律相談フォーマット」

9　不当要求への具体的対応

不当要求行為が認められる場合には、稲城市が全庁的に運用する「不当要求行為（悪質クレーム）等対応マニュアル」を参考にしながら対応します。

曖昧な回答を避け、複数人で対応することを原則とし、必要に応じて退去要請や警察への連絡をします。

■ 具体的な対応のポイント（10 項目）

- 【相手を確認する】氏名・所属団体の確認、人相や服装のメモ
- 【用件を確認する】要求の内容・理由を具体的に言わせ、こちらの言葉に置き換えて確認する
- 【有利な場所で対応する】原則として、校内で対応する
- 【複数で対応する】２人以上で対応し、役割分担（会話・メモ・連絡）を決めておく
- 【担当者が対応する】最初から決定権を持つトップには会わせない
- 【応対時間を設定する】時間を明確に区切り、相手の了解を得る
- 【慎重な言葉づかいをする】「検討します」「考えてみます」等、相手に希望を持たせる発言はしない
- 【詫び状などの書類は作成しない】念書・詫び状への署名・押印は絶対にしない
- 【応対内容を記録する】メモ・録音により、実際の話し言葉のまま記録する
- 【警察への通報】退去命令に従わない場合は 110 番通報。暴行等の犯罪行為は直ちに通報する

【参照資料】
カスタマーハラスメント（不当要求行為）対応マニュアル P6～P12「具体的な対応」

10　事後対応と教職員への配慮

対応終了後は、事案の振り返りを行い、必要に応じて組織としての再発防止・より良い対応に向けた検討を行います。対応に当たった教職員の心身の負担に配慮し、必要に応じて相談や支援につなげてください。

事後対応チェックリスト
☐ 事案の経緯と対応内容を記録・整理する
☐ 管理職から稲城市教育委員会（教育企画課・教育総務課）に報告し、必要に応じて関係部署（総務契約課等）に情報共有する
☐ 対応した教職員のメンタルヘルス状況を確認する
☐ 公立学校共済組合（東京都教育庁福利厚生部）の相談窓口等、必要な支援につなげる
☐ 事案の要因・課題を検証し、再発防止策を検討する
☐ 当該児童・生徒への影響を確認し、必要なフォローアップを行う
☐ 校長会等で事案を共有し、他校の今後の対応に生かす

■ 教職員のメンタルヘルスケアにおける留意点

・「相手の言動は自分の責任ではない」と意識することで、心理的な負担を軽減することができます。

・一人で抱え込ませないことが重要です。上司や同僚への早めの相談や、職場全体で支え合う体制づくりを進めます。

・ＳＮＳ等におけるいわれのない誹謗中傷については、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じて削除要請や法的手続きを検討します。

【参照資料】
東京都教育委員会ガイドライン（別添２）P23「教職員のメンタルヘルスケア等」
東京都教育庁福利厚生部「教員のメンタルヘルス対策」

相談先・連絡先一覧

社会通念を超える要望等があった場合、学校の管理職は、まず稲城市教育委員会（教育企画課・教育総務課）に報告・相談します。必要に応じて、以下の相談先・支援体制と連携して対応します。

相談先／機関	内容・連絡先
稲城市教育委員会　教育企画課	学校運営・教職員・児童生徒指導等に関する相談の一次窓口 ☎ 042-378-2111（代表）／FAX 042-379-3600
稲城市教育委員会　教育総務課	学校施設管理等に関する相談 ☎ 042-378-2111（代表）／FAX 042-379-3600
警視庁　多摩中央警察署	退去命令に従わない場合／犯罪行為発生時の通報 ☎ 042-375-0110（代表）　※緊急時は 110 番
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弁護士に相談 ☎03-5989-1740 soudan@tepro.or.jp
公立学校共済組合東京支部	教職員のメンタルヘルスに関する相談・支援 （こころの相談）　☎0120-107-656 （こころの電話相談）☎03-5283-2117 （こころのメール相談） https://www.sanraku.or.jp/gojokai/health/mental.html

令和８年 10 月１日発行
稲城市教育委員会
〒206-8601　東京都稲城市東長沼 2111 番地
☎ 042-378-2111（代表）