令和８年１０月

久山町立園・学校における保護者・地域住民等との
より良い関係構築及び過剰苦情・不当要求対応方針

【策定主旨】

令和 8 年 10 月 1 日より施行される改正労働施策総合推進法及び文部科学省ガイドラインに基づき策定する本町の基本方針です。

保護者・地域住民等との信頼関係に基づく「共につくる」学校運営を基本としつつ、社会通念上許容される範囲を超えた不当言動から教職員を防護し、健全な教育環境を組織的に維持・確保します。

目 次

1　策定の背景と目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

2　基本理念と関係構築のための日常的取組・・・・・・・・・・・・・1

3　社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義と判断基準・・・・3

4　各関係者の責務と組織役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

5　事案発生時の初期対応と具体的組織対処手順・・・・・・・・・・6

6　支援体制の整備及び教職員保護の仕組み・・・・・・・・・・・・・7

7　運用の検証と継続的改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

1　策定の背景と目的

文部科学省は、令和 8 年 8 月 28 日付け事務連絡にて「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」を公表しました。本ガイドラインは、令和 8 年 10 月 1 日から施行される改正労働施策総合推進法において、学校設置者（教育委員会）に雇用管理上のカスタマーハラスメント防止措置が義務付けられることを踏まえて作成されたものです。

久山町教育委員会（以下「本教育委員会」という。）は、久山町立園・小・中学校における教育活動の推進にあたり、保護者や地域住民等を児童生徒一人一人の健やかな成長を共に支える「重要なパートナー」と位置づけます。日頃からの誠実な対話と信頼関係の構築を最優先としながらも、近年多様化・高度化する学校現場への要求の中で、教職員個人では解決が困難な不当要求やハラスメント行為に対して、組織として毅然と対処する体制を整備します。

本方針は、教職員の就業環境と心身の健康を守り、教職員が安心して児童生徒に向き合える環境を維持・確保することにより、久山町の学校教育の充実と持続可能な学校運営を図ることを目的とします。

2　基本理念と関係構築のための日常的取組

学校（園も含む。以下、同様）と保護者・地域住民等との関係は、対立構造ではなく「共につくる」協働の関係です。過剰苦情等の発生を予防する観点からも、平時からの双方向コミュニケーションと透明性の高い学校運営が極めて重要となります。

（1）傾聴・受容・共感を基本とした保護者等対応

誠実な傾聴姿勢

学校及び教職員は、保護者や地域住民等から寄せられる意見、要望、相談等に対して、まずは真摯に耳を傾け、相手の思いや背景にある心情を丁寧に汲み取る姿勢（傾聴・受容・共感）を基本として対応します。

日常的な情報共有

児童生徒の良い面や日常の成長の様子を、連絡帳、学級通信、保護者会、個人面談等の多様な媒体や場を通じて日常的に伝えることを習慣化し、保護者との信頼関係を深めます。

（2）学校運営方針に関する理解醸成と意見交換

方針の透明化

各学校は、学校経営の基本方針や教育活動の成果・課題について、学校だよりやホームページ等を活用して積極的かつ分かりやすく発信し、保護者等の理解と協力を求めます。

双方向の意見交換

学校運営協議会（コミュニティ・スクール）や学校評価、保護者アンケート等を有効に活用し、保護者・地域住民等と双方向で意見交換を行う機会を定期的に確保します。

3　社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義と判断基準

本方針において対象とする「社会通念上許容される範囲を超えた言動」（カスタマーハラスメント等）について、法令及び国のガイドラインに基づき明確に定義します。

（1）対象となる言動の定義

学校等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるもの

※「**学校等**」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれます（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等）。

※「**保護者や地域住民等**」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※「**教職員**」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、教員業務支援員その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。

※「**教職員の就業環境が害される**」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

（2）総合的な判断ポイント

客観的・総合的判断

言動の目的、行われた経緯・状況、言動の態様（言葉遣い・姿勢）、頻度・継続性、教職員の心身の状況、行為者との関係性等を総合的に考慮して判断します。

初期対応の不備の検証

学校や教職員側の不適切な対応（連絡の遅延や不誠実な初期対応等）が事案の発生や増幅の原因となっていないかを冷静に検証します。教職員側の不備があった場合は真摯に不備を認め、適切に対応を正すことが前提です。

正当な申入れとの区別

保護者等からの正当な申入れ（教育活動への妥当な要望や疑問等）については不当言動には該当せず、誠意を持って対応し業務改善に活かします。

（3）具体的な言動の分類

分類カテゴリ	該当する言動の態様	具体例・代表的な事例
目的・内容の不当性	学校の責任範囲を超える要求 不当な謝罪・処分要求	・授業内容や担任交代に関する不当な過剰要求 ・学校の監督範囲外（学外・放課後）の事故への不当補償要求 ・不合理な土下座や過剰な不利益処分の強要
身体的攻撃	暴行・傷害・器物破損	・教職員に対する胸ぐらを掴む、殴る、蹴る等の暴力行為 ・校内備品や教職員所有物の破壊行為
精神的攻撃	脅迫・中傷・名誉毀損・暴言	・「解雇させる」「SNS で拡散する」等の脅迫的言動 ・教職員個人への暴言、大声での怒鳴りつけ、人格否定 ・ネットや SNS 上での教職員・学校への誹謗中傷・写真無断投稿
態様の悪質性	威圧・継続執拗・拘束	・長時間・高頻度の電話による業務妨害（半日・何時間も拘束） ・勤務時間外の面談強要、応接室・校長室等への居座り・退去拒否 ・同じ主張の不当な繰り返しと一方的な詰め寄り
相当性を欠く要求	不当金銭賠償・著しい拘束	・根拠のない金銭補償や慰謝料の請求 ・学校業務に著しい支障をきたす過大な文書作成強要

4　各関係者の責務と組織役割

不当要求等への対応において、教職員個人に過度の負担を集中させないため、関係各主体の責務を明確にし、組織的体制で臨みます。

（1）久山町教育委員会の責務

方針明確化と体制整備

久山町立学校における対応方針の明確化、周知・啓発、及び体制整備を行います。

困難事案への直接支援

困難事案発生時には関係部局、スクールロイヤー、警察等と連携して速やかに直接支援を行います。

不利益取扱いの禁止保証

相談や報告を行った教職員に対して、いかなる不利益な取扱いも行われないことを保証します。

（2）学校管理職（校長・教頭等）の責務

校内体制の確立

校内における対応方針を明確にし、教職員に対して周知徹底を図ります。

組織対応と迅速な対応

事案の相談や報告を受けた場合は迅速に事実確認を行い、担任等の教職員一人に抱え込ませず、組織対応（複数人での対応、面談の代行等）を徹底します。

教育委員会への速やかな報告

校内解決が困難な状況と判断した場合は、速やかに本教育委員会へ報告し、指導・指示及び助言を仰ぎます。

教職員の安全・健康確保

被害を受けた教職員の心理的・身体的負荷に配慮し、適切なメンタルヘルスケアを実施します。

（3）教職員の責務

方針の理解と誠実な対応

本方針及び校内ルールを正しく理解し保護者等との丁寧なコミュニケーションに努めます。

抱え込みの防止と速やかな報告

過剰な苦情や違和感を覚える言動があった場合は、一人で判断・抱え込まず、直ちに管理職へ報告・相談します。

外部関係者への配慮

学校に立ち入る他の事業主の労働者（委託業者、ICT 支援員等）に対しても、ハラスメント行為を行わないよう留意します。

5　事案発生時の初期対応と具体的組織対処手順

事案発生時における迅速かつ適切な対応の手順をあらかじめ標準化し、学校現場での迷いや負担を防止します。

（1）平時・初期対応の標準ルール

受付ルールの設定

原則、電話対応は１８時（１８時以降は留守番電話設定となります）まで、窓口対応は勤務時間内とします。

電話・面談時間制限

１回の電話対応時間は１５分程度を目安とします。面談を実施する場合は事前の日程調整を徹底し、原則として 1 回あたり 30 分程度を目安とします。目安時間を超過し主張が平行線をたどる場合は次回へ延期又は終了を告げます。

複数人対応の徹底

保護者等との面談は 2 名以上で対応、困難な電話には管理職・学年主任等で対応します。

事前通告の上での記録

苦情や複雑な相談対応時には、トラブル防止及び記録の正確性確保のため、事前に相手方に断りを入れた上でメモを作成します（個人情報保護法を遵守して厳重管理）。

（2）事案発生時の 3 ステップ対応手順

ステップ 1：迅速・正確な事実確認

管理職を中心に関係教職員から迅速かつ正確に事実経過を聞き取り、客観的な記録を作成します。

ステップ２：被害者配慮と担当変更

被害教職員の精神的負担を軽減するため、保護者対応の担当者を管理職へ変更するか代行します。必要に応じてカウンセラー等への接続を行います。同時に、対象児童生徒が不利益を被らないよう学習・生活環境の安全を維持します。

ステップ３：ケース会議と再発防止

事案の背景や教職員側の初期対応における不備を振り返り、校内のケース会議で共有して今後の再発防止策を講じます。

（３）悪質事案における毅然とした組織的・法的対処

社会通念上許容される範囲を著しく超える悪質な言動に対しては、教育委員会と連携して以下の段階的措置を躊躇なく講じます。

【悪質事案への段階的措置方針】

1. 退室請求・通話切断

度重なる警告にもかかわらず怒鳴りつけや不当主張を継続する場合、時間の経過をもって面談打ち切り・退室請求、又は電話の切断を行います。

2. 文書切り替え（面談・電話の停止）

対面や電話での正常な対話が不可能な場合、窓口を文書（郵便・専用メール等）に限定する旨を告知します。

3. 警告文の発出

不当要求や校内業務妨害が続く場合、久山町教育委員会名義で正式な書面による警告文を発出します。

4. 校内敷地への立ち入り禁止

学校の安全や業務継続を脅かす者に対し、敷地内への立ち入りを禁止します。

5. 警察通報及び弁護士委任

暴行・脅迫・器物破損・業務妨害等の犯罪に該当する行為は直ちに警察へ通報します。また、法的な対応が必要な場合はスクールロイヤー・弁護士を通じた法的措置を講じます。

６　支援体制の整備及び教職員保護の仕組み

教職員が安心して相談でき、必要なサポートを迅速に受けられるよう体制を整備します。

（１）外部専門家等と連携した相談体制の整備

本教育委員会において広く相談を受け付けます。その際、必要に応じて弁護士・心理専門職・警察 OB・町福祉部門・カウンセラー等との連絡調整を行います。

（２）不利益取扱いの厳重禁止

教職員が不当要求等に関して相談・報告を行ったこと、または事実確認等の調査に協力したことを理由として、免職、不利益な異動、人事評価上の低評価その他いかなる不利益な取扱いも行いません。この旨を全教職員に広く周知・徹底します。

（３）学校に勤務するすべての者への適用

本方針による保護対象は、正規の公立学校教職員のみならず、非常勤講師、部活動指導員、スクールカウンセラー、ICT 支援員、給食・清掃等の委託事業者労働者を含めます。これらの方々に対する不当な言動に対しても、学校及び教育委員会として同様の保護・対応措置を講じます。

7　運用の検証と継続的改善

本方針の実効性を高めるため、定期的・継続的な見直しを行います。

現場教職員の参画

労働安全衛生法に基づく衛生委員会等を活用し、現場教職員からの意見や運用状況に関する課題を定期的に集約します。

定期的な検証と改訂

年 1 回程度、本方針の運用状況を検証し、文部科学省や福岡県の最新指針、他自治体の優良事例を踏まえて必要な見直しを行います。