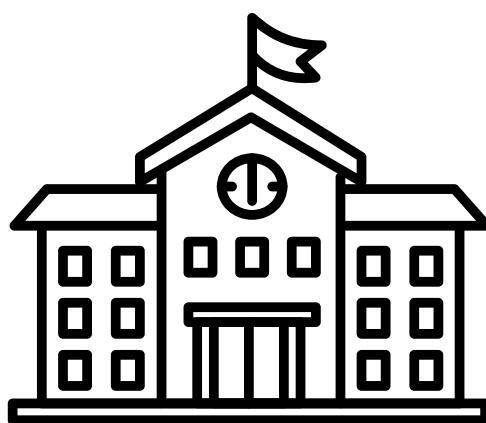


学校と家庭や地域との
良好な関係づくり
ガイドライン



1. ガイドライン策定の背景と目的

草津市では、「こどもが輝く教育のまち・出会いと学びのまち・くさつ」を教育の基本理念に掲げ、学校・家庭・地域がそれぞれの役割を果たしながら、社会全体でこどもを育む教育の推進に取り組んでいます。

令和7年3月に策定した第4期草津市教育振興基本計画においては、「地域や保護者との連携を大切にし、学校経営や教育環境づくりを組織的かつ計画的に実施することで、学校の教育力の向上を図る必要がある」と明記しており、これからの学校には、教職員が専門性を発揮するだけでなく、保護者や地域住民と目標やビジョンを共有し、「地域とともにある学校」として歩んでいくことが大切であると考えています。

保護者や地域との良好な関係は、学校に対する深い理解と信頼を醸成し、不必要な誤解やトラブルを未然に防ぐ強固な土台となります。日頃から学校が、教育活動の状況や目指す方向性を積極的に発信し、保護者や地域の意見等を丁寧に聴くことで、学校への共感や「共に育て、支えよう」という応援の気持ちが生まれます。このような双方向のコミュニケーションを通じて築かれる信頼関係こそが、こどもたちの学びを豊かにし、健やかな育ちを支える活力となります。

一方で、教職員がこどもと向き合う時間を確保し、質の高い教育活動に専念するためには、教職員のウェルビーイングの向上と、安心して働ける職場環境の整備が不可欠です。カスタマーハラスメントへの対応に関する法整備に伴い、本市においても令和8年1月に「職場におけるハラスメント防止指針」を改定し、市全体としての対応を定めました。

本ガイドラインは、基本計画が目指す「地域や保護者との連携」をより一層深めることを主眼に置いています。良好な関係づくりを推進することで、一方的な要求や言動等を抑制するとともに、事案が発生した際には組織として適切に対応するための指針を示すものです。本ガイドラインの活用により、学校と家庭、地域が手を取り合い、こどもたちの未来を共に創り上げる「絆」を深めていくことを目的とします。



2. 日常的な信頼関係の構築

日頃から丁寧に保護者や地域の方々（以下、「保護者等」という。）と情報共有することで、保護者等にこどもの成長を共に支えるパートナーという意識ができ、有事の際にも建設的な話し合いが可能になります。また、こどもが認められて大切にされていると保護者等が感じることで、信頼はさらに深まります。こどもとも、保護者等とも日頃から丁寧な関係づくりを心がけましょう。

1. こども一人ひとりを尊重する姿勢

こどもの人格やプライバシーを尊重するとともに、公平・公正な関わりをしましょう。対話を通じた信頼関係を築くことも大切です。

(信頼関係を失う不適切な指導の例)

文部科学省生徒指導提要

1. 大声で怒鳴る、ものを叩く・投げる等の威圧的、感情的な言動で指導する。
2. 児童生徒の言い分を聞かず、事実確認が不十分なまま思い込みで指導する。
3. 組織的な対応を全く考慮せず、教職員が独断で指導する。
4. 児童生徒の面前で叱責するなど、児童生徒の尊厳やプライバシーを損なうような指導を行う。
5. 児童生徒が著しく不安感や圧迫感を感じる場所で指導する。
6. 他の児童生徒に連帯責任を負わせることで、本人に必要以上の負担感や罪悪感を与える指導を行う。
7. 指導後に教室に一人にする、一人で帰らせる、保護者に連絡しないなど、適切なフォローを行わない。

2. 家庭とのつながり

日頃から積極的に情報発信を行い、保護者の学校への理解を深めましょう。また、電話連絡や家庭訪問等により保護者との信頼関係を保ち、保護者からも相談しやすい関係となるよう心がけましょう。

3. 地域との連携

スクールESDくさつの推進に伴い、地域との連携・協働が進んでいます。また、地域住民による学校ボランティアの活動も広がっており、こどもたちのより良い学習環境に繋がっています。このような地域との連携により、学校と地域が共にこどもを育てるという意識が醸成され、問題が発生した際にも連携・協力し、対応に当たることが可能となります。

地域との連携の核となる学校運営協議会等では、学校におけるこどもの現状や課題を共有し、相互に意見交換する場を設けましょう。学校自らが地域住民から積極的に意見を求め、学校教育の改善に生かす姿勢を持つことが大切です。

3. 保護者等との対応の基本的な考え方

学校は、保護者等と協働しながらこどもの成長を支える教育機関です。保護者等との信頼関係は、教育活動の基盤となるものであり、相互理解と協力が不可欠です。

1. 「組織的に」対応する

担当者は意見等を一人で抱え込まず、管理職や主任等に迅速に報告し、学校としての組織的な対応とすることを基本とします。

2. 「誠意をもって」対応する

まずは相手の立場に立ってよく聴き、不安や焦り、いらだちといった「心理的な事実」を受け止めましょう。その後、把握している事実や指導方針等について、可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意が伝わる対応をしましょう。

3. 「事実を基に」対応する

客観的な事実（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）に基づき説明することが大切です。事実確認が不明確なまま回答することは避けましょう。

(保護者等との対応の具体的なポイント)

1. 丁寧な言葉遣いと身だしなみを徹底する

服装や言葉遣い（敬語）、笑顔などの第一印象は信頼獲得に大きく影響します。保護者に対しては常に丁寧な口調で接し、誠実さが伝わる態度を心がけることが大切です。

2. 「受容・傾聴・共感」を基本姿勢とする


保護者の話を遮らず、最後まで聴くことが基本です。相手の価値観を否定せず、まずは受け止めることで、保護者は「理解してもらえた」という安心感と信頼を抱きます。

3. こどもの頑張りや良い姿を積極的に伝える

保護者への連絡が「お願い」や「トラブルの報告」ばかりにならないよう留意しましょう。学校でのこどもの頑張りや成長など、保護者の知らない良い側面をこまめに伝えることで、良好な関係が構築されます。

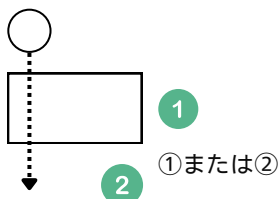
4. 来校・相談へのねぎらいを忘れない

保護者が来校した際は、玄関で迎えたり、落ち着ける環境（会議室など）を用意したりといった配慮をしましょう。また、「お忙しい中ありがとうございます」といったねぎらいの言葉をかけることで、相談しやすい雰囲気を作りましょう。

 **面談の座席の工夫** 視線が正面からぶつからないよう座席を工夫することで、緊張感や対立感が和らぎます。

【1対1の場合】

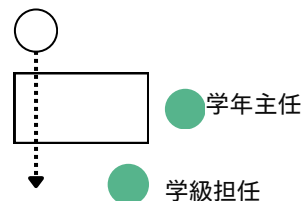
保護者等



①90度の角度の位置か、②斜め前の位置に座る。

【1対2の場合】

保護者等



学級担任が正面やや斜めに座り、90度の位置に学年主任等が座る。

4. 具体的な対応の流れとポイント

学校には、保護者等から日々、電話や来校により多種多様な情報が寄せられ、その中には学校に対する意見等があります。意見等を受けた場合は、組織的かつ冷静に対応することが大切です。初期の接し方によって、その後の流れが大きく変わることがあります。いただいた意見を適切に受け止める初期対応と管理職などへの報告、その後の問題解決に向けての対応のポイントは以下のとおりです。

1 初期対応

複数での対応

原則として最初から管理職が対応することは避け、まずは担任や担当等が対応しましょう。その際、記録係を含めた複数で対応することで、多角的な視点で意見を把握でき、落ち着いた面談が可能になります。電話対応の場合でも、メモで対応相手や内容を共有しながら対応することで、相談しながら対応することができます。

傾聴の徹底

「うん」…×
「はい」…○

相手の話を遮らず、「あいづち」「うなずき」「繰り返し」などで共感を示し、最後まで聴きます。こちらの意見は、相手の話を十分に聴いた後で伝えましょう。

記録の作成

意見等の背景や理由についても把握に努め、「事実」「推測」「要望」を整理して正確に記録を残しましょう。学校が保護者等へ説明した内容についても客観的な事実に基づいた記録（5W1H）を残しましょう。音声録音をすることで、正確に記録を残すことができます。電話対応は自動録音されていますので、必要に応じて録音内容を確認し、保存しましょう。 ※電話の自動録音機能はR8年夏頃に導入予定

回答や返事は事実確認後に

事実が明らかでない場合や、判断がつかない場合は即答せず、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決めて回答しましょう。

適切な謝罪

謝罪すべき部分は心を込めて謝罪しましょう。その際、何に対する謝罪なのかを明確にすることが大切です（限定謝罪）。

心理的事実には、最初に謝罪しましょう

「そういう気持ちにさせてしまったことについて申し訳ございません。」

「学校の説明が分かりにくいものだったのかもしれない。申し訳ございません。」

2 報告

迅速な報告

記録に基づき、速やかに管理職へ報告しましょう。自己判断で報告を止めると、対応が遅れ、解決が困難になります。保護者等から管理職へ直接連絡されることもありますので必ず報告しましょう。

3 対応

個人ではなく組織として対応

聞き取り等の事実確認は、個人ではなく学校組織で確認しましょう。確認した事実を基に、学校長が対応方針を決定します。学校長は必要に応じて学校問題解決支援チームや、学校問題サポートチーム会議に相談してください。保護者等には学校としての回答を伝えましょう。

4 困難な対応の場合

念書や謝罪文の要求への対応

謝罪文や念書の提出を要求された場合は原則お断りしましょう。やむを得ず書面で謝罪文を出す場合は、認めるべき事実にとって謝罪をします。個人名で謝罪文を出すことは厳禁です。

例)

「文書での謝罪ではなく、お話し合いで解決することを大切にしております。」
「念書にあたる文書を出すことはできませんが、本日の話し合いの内容は記録としてきちんと残します。」

社会通念上不相当な行為への対応

社会通念上不相当な行為がある場合は、当該行為をやめるよう、相手に要請しましょう。それでも行為を繰り返す場合には対応を終了してください。

例)

「大きな声を出さないでください。」
「そのようなお話し仕方では、話し合いを続けることはできません。」
「これ以上は繰り返しになりますので話し合いを終了させていただきます。」

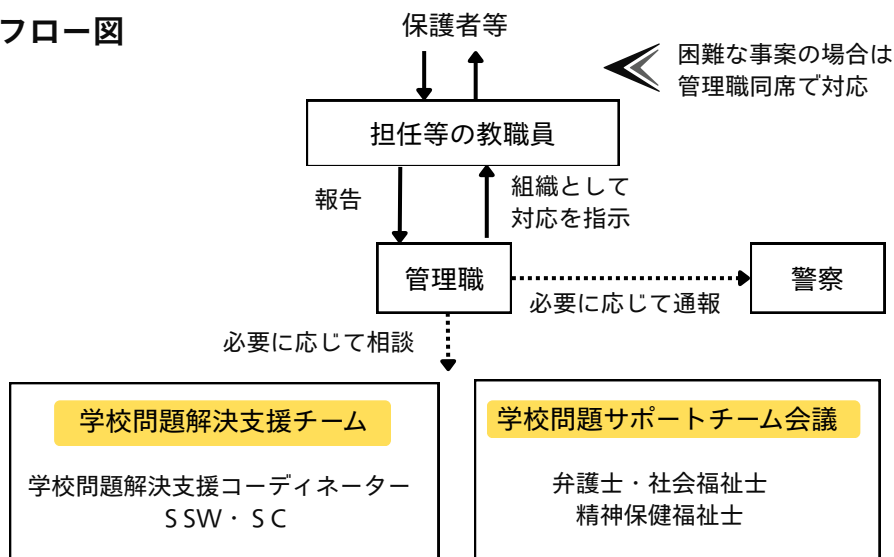
暴力等の違法行為への対応

暴行等の違法行為がある場合はその場で警察に連絡しましょう。

例)

「今の行為は暴行にあたりますので警察に連絡します。」
「今の発言は脅迫に該当する可能性があるので警察に連絡します。」

✓ 対応フロー図



5. カスタマーハラスメントの定義

市の「職場におけるハラスメント防止指針」において、職場における「カスタマーハラスメント」とは

- ①他の事業者や行政サービス利用者等（学校では保護者等）が行う
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであることにより
- ③職場環境が害されること

であり、①～③までの3つの要素を全て満たすものを言います。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求等の内容の妥当性と、その手段を総合的に勘案して判断します。また、学校側の過失の有無や、要求の継続性など、状況に応じた判断が必要です。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは学校問題解決支援チーム等に相談のうえ、学校長が判断することとします。

社会通念上不相当な行為の事例

要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの	<ul style="list-style-type: none">・身体的な攻撃（暴行、傷害）・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）・威圧的な言動・土下座の要求・業務に支障をきたす継続的、執拗な言動 例）家庭訪問を何度も要求（目安：同一事案で3回以上） 多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 例）長時間の居座りや電話（目安：1時間以上）・差別的な言動・性的な言動・教職員個人への攻撃、要求・その他、学校教育活動や教職員の就業に支障をきたす行為 例）学校内の様子を許可なく撮影・SNS等での誹謗中傷、事実と異なる情報の拡散
要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの	<ul style="list-style-type: none">・成績、評価の変更要求・学級担任や部活動顧問の変更、異動、辞任を求める要求・公平性を著しく欠いた特別扱いの要求・児童生徒や教職員の個人情報の開示要求・学校行事の中止等の要求

より具体的なカスタマーハラスメントの行為別の判断基準例および対応例は、「職場におけるハラスメント防止指針」P14～17に記載していますので参考にしてください。

6. 児童生徒への影響

保護者からの要求が社会通念上不相当であり、学校として対応を終了した場合等でも、当該児童生徒の学校生活に影響が生じないよう配慮が必要です。

7. 教職員のケア

教職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合は、当該教職員の安全確保や精神面への配慮が必要です。管理職は事案の終了後も教職員の様子に注意し、メンタルヘルス不調の兆候がある場合は産業医または学校教育課へ相談しましょう。

8. 相談窓口

学校だけで判断が難しい事案は専門家の意見を聞きながら対応しましょう。専門家の意見はそのまま保護者等に伝えるのではなく、学校の言葉で伝えることが大切です。

学校問題解決支援チーム

児童生徒支援課：077-561-2437

- ・家庭・地域との対応において困り事がある場合
- ・専門職に繋がりたい場合
- ・第三者的な立場での保護者対応が必要な場合

学校問題サポートチーム会議

教育研究所：077-563-0334

- ・弁護士に相談したい場合

ハラスメント相談窓口

学校教育課（教職員係）：077-561-2436

- ・カスタマーハラスメントの相談全般

うちの子にだけ厳しいんじゃないですか？
〇〇さんをひいきしていませんか？



限定謝罪

そのように感じさせてしまったことについては申し訳ございません。
具体的な状況があれば確認したいので、教えていただけますか。



事実確認

対応が遅すぎる！もっと早くできるでしょ！



限定謝罪

お待たせしてしまって申し訳ございません。
早く対応ができるよう努めていますが、正確な対応をするために少し時間が必要な場合もございます。
引き続き状況を共有させていただきますので、よろしく願いいたします。



はっきり伝える

こどもが先生が嫌だと言っている！担任を変えてほしい！



はっきり伝える

担任の変更は学校全体の運営に関わることとなりますので、対応することは難しいです。
お子さまの現状や担任との関わりについてよくお話しを伺い、何か改善できる点があればご提案させていただければと思っております。



弁護士に相談しますよ！



焦らず受け止める

ご心配なお気持ちからそのように仰っていると思います。もちろん、弁護士の方への相談は〇〇様のご判断で行っていただいて問題ございません。
学校としては、確認した事実を基に対応し、必要な場合は外部の専門機関とも連携してまいります。引き続き冷静に話し合いができればと考えております。



組織対応を明確化

話は分かったけど、改めて文書で謝罪がほしい！



このたびの件については、誠意をもって対応させていただきたいと考えております。ただし、市の方針として、公文書での謝罪という形ではなく、直接対面でのお話しを通じて解決に向かうことを大切にしておりますのでご理解ください。



謝罪文は原則出さない