# 子どもを真ん中に
# ～学校・家庭・地域がつながるガイドライン～

御前崎市教育委員会

令和8年9月

# 目 次


１ はじめに……2

２ 学校・家庭・地域のより良好な関係づくりに向けた対応方針……2

３ 学校・家庭・地域のより良好な関係づくり…… 3

４ 学校が直面する課題への対応…… 5

５ 社会通念を超える言動等への対応…… 6

６ 段階的な対応フロー……13

７ 事後対応…… 15

８ 教育委員会による支援体制……15

９ 今後の検討課題……16

10 静岡県カスタマーハラスメント防止条例……17

11 様式等…… 19

## 1 はじめに

近年、全国の学校現場では、いじめ、不登校、特別な支援を必要とする児童・生徒への対応、ICT 活用の推進、価値観や生活様式の多様化など、教育を取り巻く課題が複雑化・多様化している。また、共働き世帯の増加や家庭環境の変化に伴い、学校に対する保護者の期待や要望も多様化している。

学校・家庭・地域との対話によって多くの課題は解決されている一方で、一部において、長時間にわたる電話、威圧的な言動、過度な要求、教職員個人への攻撃など、社会通念を逸脱した言動が見られ、教職員の心身への負担や学校運営への支障が課題となっている。

このような状況を踏まえ、御前崎市においても、学校・家庭・地域が互いを尊重し、子どもを中心に据えた信頼関係を構築することが重要である。

本ガイドラインは、学校・家庭・地域のより良好な関係づくりを推進するとともに、社会通念を超える言動等に対して学校が組織的に対応するための基本的な考え方や標準的な対応手順を示すものである。

なお、本ガイドラインは、御前崎市立小学校・中学校、御前崎市牧之原市学校組合立中学校に勤務する全ての教職員及び教育委員会職員で共有するとともに、家庭・地域にもその趣旨を周知し、相互理解のもとで運用するものとする。

## 2 学校・家庭・地域のより良好な関係づくりに向けた対応方針

### (1)3つの基本方針

学校・家庭・地域は、対立する関係ではなく、児童・生徒の健やかな成長を支える「協働的パートナー」である。そのため、互いの立場や役割を理解し、相互尊重を基盤とした関係づくりを進める必要がある。御前崎市教育委員会及び各学校は、以下の基本方針に基づき、家庭・地域とのよりよい関係づくりを推進する。

**ア 子どもを中心に据える**

学校・家庭・地域は、児童・生徒の健やかな成長を第一に考え、子どもの権利と最善の利益を尊重する。

**イ 相互理解を深める**

学校・家庭・地域は、児童・生徒に関する課題について相互理解を深めるため、日頃から丁寧なコミュニケーションを行う。

**ウ 互いを尊重し連携・協働する**

学校・家庭・地域は、それぞれの役割や立場を理解し、互いを尊重しながら連携・協働して子どもの成長を支える。

（2）5つの基本的な考え方

学校への相談・要望等については、児童・生徒の利益を最優先として対応する。
一方で、学校は教育機関であり、限られた人的・時間的資源の中で学校運営を行っていることから、全ての要望に無制限に対応できるものではない。
また、教職員の勤務環境を守ることは、結果として児童・生徒への教育の質を守ることにつながる。
このため、一定のルールのもとで相談・面談等を行う。

**ア 学校・家庭・地域は、児童・生徒のために必要な情報共有を適切に行う。**

**イ 面談や相談は、課題を明確にした上で、解決に向けて建設的に行う。**

**ウ 面談や相談は、日時・時間・対応者等について一定のルールのもとで行う。**

**エ 必要に応じて、福祉・医療・警察・法律等の関係機関や専門家と連携する。**

**オ 教職員・家庭・地域住民は、児童・生徒の模範となるよう、社会通念に則った行動を行う。**

## 3 学校・家庭・地域のより良好な関係づくり

（1）日頃からの関係づくり（予防的視点の重要性）

困難事案の多くは、初期段階における認識のずれや情報不足、小さな不信感の蓄積から生じる。
このため、学校は、問題発生後の対応のみではなく、「日頃からの信頼関係づくり」を重視する必要がある。
特に、以下の視点を重視する。

- **早めの情報共有**
- **小さな相談を受け止める姿勢**
- **保護者の不安軽減**
- **学校の教育方針の可視化**
- **学校の限界や役割の共有**
- **双方向コミュニケーション**

学校・家庭・地域との信頼関係は、日常的なコミュニケーションの積み重ねによって形成される。

学校は、次のような取組を通じて、保護者や地域との相互理解を深める。

- **参観懇談会、授業公開、学校行事等を通じた情報共有**
- **学校だより、ホームページ、ICT ツール等による積極的な情報発信**
- **日常的な相談への丁寧な対応**
- **PTA や学校運営協議会等との連携**
- **地域との協働活動や学校支援活動の推進**
- **子どもの変化や課題の早期共有**

また、保護者に対しては、「困りごとは早めに相談してほしい」ことを継続的に伝える。

（2）教職員が日頃から心掛けること（対応の基本姿勢）

保護者対応においては、「説明すること」以上に、「相手の不安や感情を理解しようとする姿勢」が重要となる。特に初期段階においては、結論を急ぐのではなく、まず相手の話を受け止めることが、信頼関係形成につながる。一方で、不適切な要求に対しては、毅然とした対応を取る必要がある。

教職員は、保護者や地域との対応において、次の事項を基本姿勢とする。

**ア 傾聴・受容・共感**

相手の話を丁寧に聴き、背景や思いを理解しようと努める。

**イ 事実に基づく説明**

事実と推測を分け、分かりやすく簡潔かつ丁寧に説明する。

**ウ 子どもの成長を共に考える姿勢**

対立ではなく、児童・生徒の最善の利益を共に考える姿勢を大切にする。

**エ 一人で抱え込まない**

困難な事案については、速やかに管理職へ相談し、組織的に対応する。

**オ 記録と情報共有の徹底**

対応内容は客観的に記録し、学校内で共有する。

**カ 不当な行為への適切な対応**

教育現場にそぐわない不当な言動等に対しては、教職員同士で連携し、適切に制止する。

**キ 教職員自身の規範意識**

教職員自身が社会通念に則った行動を心掛け、児童・生徒の模範となる。

（3）多様な保護者・家庭への配慮

御前崎市においても、家庭環境や文化的背景は多様化している。学校は、外国につながりのある家庭や、様々な事情を抱える家庭に対し、必要に応じて次のような配慮を行う。

- **やさしい日本語の活用**
- **翻訳機能や通訳支援の活用**
- **ICT を活用した情報提供**
- **福祉機関等との連携**

## 4 学校が直面する課題への対応

### (1) 学校が直面する問題や課題

学校には、教育活動以外にも、福祉、心理、家庭、地域、ICT、SNS 等、多様な課題への対応が求められている。日常の些細な行き違いが保護者の不安や不信につながる恐れがあるため、日々のコミュニケーションや情報発信を丁寧に行うとともに学校の役割について理解を得ることが大切である。

ア 安全・人権に関わる重大な事案（いじめ、虐待、性被害、重大な事故など）

子どもの命や心身の健康、尊厳を脅かす深刻な事案である。学校には、被害を受けた子どもの安全を最優先に確保し、心のケアを行うとともに、状況に応じて専門機関と連携して解決を図る必要がある。

イ 学習や成長をめぐる様々な要望（授業の進度、個別指導、特性に合わせた配慮など）

子どもの学力向上や進路、心身の発達に対して保護者や子ども本人が抱く期待や要求のことである。学校は、これら保護者等の多様な願いを真摯に受け止めつつ、公教育としての公平性や学校全体の教育活動の持続可能性との調和を図りながら、組織として適切に対応していく必要がある。

ウ 生徒指導や学校運営に対する多様な意見（個人の自由の尊重、行事の開催方法など）

学校のルールや行事のあり方、教員の指導方針に対して寄せられる様々な見解や要望のことである。学校には、こうした地域や保護者の声を真摯に聞きつつ、教育活動としての合理性や子どもたちの自立を促す視点を持って、柔軟かつ納得感のある運営を行うことが求められる。

エ 教育活動の範囲を超える要望
（家庭でのスマホ等利用に関すること、近隣住民同士の私的なトラブルの仲裁など）

家庭や行政、専門機関が担うべき役割まで解決を求める要求のことである。これらは学校の権限や責任の範囲を明らかに逸脱しているため、丁寧に説明し、理解を得ることが必要となる。

### (2) 学校に求められる働き方改革への理解

教職員が子どもと向き合う時間を確保するためには、学校の働き方改革を推進する必要がある。保護者や地域に対しては、次の事項について理解と協力を求める。

- **教職員の勤務時間の遵守**
- **夜間・休日の緊急性の低い連絡の抑制**
- **学校だけでは対応できない事項の役割分担**
- **部活動や地域活動における協働**

## 5 社会通念を超える言動等への対応

### (1)社会通念を超える言動等とは

保護者や地域住民から学校に寄せられる意見・相談・要望は、児童・生徒の教育環境向上に資する重要なものであり、学校は真摯に受け止める必要がある。一方、要求内容や要求手段が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の人格又は尊厳を害する等勤務環境や教育活動に重大な支障を及ぼす場合には、学校として組織的かつ適切に対応する必要がある。

本ガイドラインでは、静岡県カスタマー・ハラスメント防止条例等の考え方も参考にしながら、学校現場における「社会通念を超える言動等」を整理する。

本ガイドラインでは、次のような行為を「社会通念を超える言動等」と位置付ける。

**ア 合理性を欠く不当・過剰な要求**(※内容により違法となるものを含む)

授業内容や家庭学習の量、座席配置等への過剰な干渉
業務に支障が生じるような長時間の電話や居座り
何度も電話をしてくる、家庭訪問を何度も要求するなど、同じ要求の執拗な繰り返し
多項目に及ぶ質問への書面回答要求
学校内の様子を許可なく撮影・録画
児童・生徒の公園での遊び方など学校管理外の事項への過剰な苦情

**イ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要**(※内容により違法となるものを含む)

土下座の要求
過度な謝罪の要求
評価、評定、内申点変更等の不当要求
担任変更・異動・辞任等の執拗な要求
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
児童・生徒や教職員の個人情報を教えるよう要求
学校の敷地や施設・備品などの過剰な貸し出し要求や無断使用
声を荒げるなど威圧的・侮辱的・差別的言動
SNS 等による誹謗中傷

**ウ 違法行為**

暴行
脅迫
強要
器物損壊
不法侵入

## (2) 対応時の基本原則

困難事案への対応は、児童・生徒の教育環境を守るとともに、教職員の安全及び勤務環境を守る観点から行う。また、対応に当たっては、学校組織として一貫した対応を行い、特定の教職員へ負担が集中しないよう配慮する必要がある。

### ア 事前予約による面談

面談は、保護者等との信頼関係を構築し、課題解決に向けた建設的な協議を行うための重要な機会である。一方で、突発的な来校や長時間面談は、授業や学校運営に支障を生じさせる場合があるため、一定のルールのもとで実施する必要がある。

(ア)【基本原則】

・原則として事前予約制とする。
・面談日時は、学校と保護者双方で調整する。
・面談は平日の勤務時間内の放課後を基本とする。
・面談時間は 30 分程度を目安とし、必要に応じ 60 分以内とする。
・同一内容の面談を短期間に繰り返さないよう整理する。
・緊急性の低い事項については、電話・連絡帳・ICT 等を活用する。

(イ)【学校としての留意事項】

・面談前に論点整理を行う。
・必要な資料を事前準備する。
・対応者を事前に決定する。

(ウ)【保護者等への説明例】

・「授業や他の児童・生徒対応への影響を避けるため、面談は事前予約制としております。ご理解とご協力をお願いいたします。」

### イ 複数対応の徹底

困難事案について教職員が一人で対応した場合、精神的負担の増大、説明内容の齟齬、事実確認の不一致等が生じやすい。そのため、学校として組織的対応を行う観点から、複数対応を原則とする。

(ア)【基本原則】

・電話・面談等は原則2名以上で対応する。
・必要に応じて学年主任(生徒指導担当)、教頭、校長等が同席する。
・担任個人へ対応を集中させない。
・対応内容は学校全体で共有する。

(イ)【複数対応のメリット】

・発言内容の客観的確認
・教職員の保護
・冷静な対応維持
・記録精度向上
・学校としての統一見解維持
・威圧的言動の抑止

（ウ）【具体的運用例】

| 状況 | 主な対応者 |
|---|---|
| 初期相談 | 担任+学年主任（生徒指導担当） |
| 継続相談 | 担任+教頭 |
| 困難事案 | 校長+教頭+教育委員会 |
| 高圧的言動あり | 管理職複数+記録担当 |

（エ）【学校としての留意事項】

・面談記録作成担当を決める。
・経験の浅い教員のみで対応させない。
・面談終了後は校内共有を行う。
・教職員間で説明内容を統一する。
・管理職は教職員の心理的負担を把握する。

## ウ 記録の徹底

保護者対応においては、「言った・言わない」の認識違いが生じやすい。そのため、対応内容を客観的かつ継続的に記録し、学校組織として共有することが重要である。記録は、教職員保護のみならず、適切な継続対応や再発防止にもつながる。

（ア）【基本原則】

・面談・電話対応等は記録を残す。
・日時・場所・対応者を明記する。
・主な発言内容を客観的に整理する。
・感情的表現ではなく事実ベースで記録する。
・記録は管理職と共有する。

（イ）【記録すべき主な内容】

・対応日時
・対応場所
・対応者
・相手方氏名
・主な相談内容
・学校側説明内容
・相手方要求内容
・今後の対応方針
・威圧的言動等の有無

（ウ）【録音対応について】

・必要に応じて、学校側でも録音を行う場合がある。
・特に、「長時間対応」「威圧的言動」「説明内容確認必要時」「継続的トラブル事案」等については、録音対応を実施する。
・日本では、面談に参加している当事者自身が録音する場合、一般的に相手の許可は法的には必須ではないが、後で録音が判明すると相手との関係が悪化する恐れがある。

（エ）【学校としての留意事項】

・個人端末への記録保存は避ける。
・校内ルールに基づき適切保管する。
・個人情報管理を徹底する。
・必要に応じて教育委員会との情報共有を行う。

## エ 組織的対応

困難事案を担任等の個人に任せた場合、特定の人が疲弊したり、負担が集中したりする。そのため、組織として一貫した方針のもとで対応することが重要である。

（ア）【基本原則】

・担任のみで抱え込まない。
・校内で情報共有体制を確立しておく。
・管理職は困難事案を早期把握し、対応方針を決定する。
・必要に応じ教育委員会と連携する。

（イ）【組織対応の具体例】

組織的対応は、単に複数人数で対応することではなく、学校として統一的かつ継続的な方針のもとで対応することを意味する。特に、初期段階から情報共有と役割分担を明確にすることが重要である。

① 学年会等による情報共有

初期段階においては、担任だけで抱え込まず、学年主任（生徒指導担当）や同学年教職員と情報共有を行う。共有すべき主な事項は以下のとおりである。

・相談・要望内容
・保護者の感情状況
・児童・生徒の状況
・学校側説明内容
・今後想定されるリスク
・他児童・生徒への影響

② 管理職によるケース把握

次の状況が見られる場合には、教頭・校長へ報告する。

・同一内容の繰り返し要求
・威圧的言動
・長時間対応
・SNS 等への投稿示唆
・教職員の心理的負担増大
・学校運営への支障

管理職は、単なる報告受理に留まらず、学校全体としての対応方針を整理する。

③ 校内ケース会議の実施

必要に応じ、管理職を中心としたケース会議を開催する。

参加者例：校長、教頭、学年主任、担任、生徒指導担当、養護教諭
特別支援教育コーディネーター 、スクールカウンセラー

ケース会議では、以下の事項を整理する。

| 整理項目 | 内容 |
|---|---|
| 事実確認 | 発生経緯・記録確認 |
| リスク評価 | 安全面・長期化可能性 |
| 学校方針 | 説明方針・役割分担 |
| 対応範囲 | 学校対応可能事項 |
| 連携の必要性 | 教育委員会・専門機関 |
| 記録管理 | 保存・共有方法 |

④ 対応役割の明確化

困難事案では、役割分担を曖昧にしないことが重要である。

| 役割 | 主な内容 |
|---|---|
| 担任 | 日常的情報把握 |
| 学年主任（生徒指導担当） | 調整・支援 |
| 教頭 | 面談調整・全体統括 |
| 校長 | 最終判断・対外説明 |
| 記録担当 | 記録作成・整理 |
| 教育委員会 | 助言・支援 |

⑤ 継続案件としての管理

継続的対応が必要な場合には、単発事案ではなく「継続管理案件」として扱う。

「時系列整理」「面談履歴整理」「要求内容整理」「学校回答履歴整理」「対応レベル管理」等を行い、組織として経過把握する。

## オ 教育委員会との連携

教育委員会は、学校が孤立せず、適切かつ組織的に対応できるよう支援する役割を担う。特に、学校のみで対応困難な事案については、早期段階から教育委員会との連携を行うことが重要である。

（ア）教育委員会へ報告・相談すべき主な事案

次のような場合には、学校は速やかに教育委員会へ報告・相談する。

・威圧的・高圧的な言動がある
・土下座・謝罪の強要がある
・長時間拘束が継続している
・SNS 拡散が発生している
・マスコミ対応の可能性がある
・教職員のメンタル不調が見られる
・児童・生徒の安全確保が必要
・保護者間対立が激化している
・警察対応の可能性がある
・法的対応の可能性がある
・学校だけでは判断困難である

（イ）教育委員会による支援内容

教育委員会は、事案内容の必要性に応じて次の支援を行う。

| 支援内容 | 具体例 |
|---|---|
| 助言 | 対応方針整理 |
| 同席支援 | 面談同席 |
| 法的支援 | 弁護士相談 |
| 心理支援 | 教職員ケア |
| 調整支援 | 関係機関連携 |
| 危機管理支援 | 緊急時対応 |

（ウ）教育委員会同席の考え方

次の場合には、教育委員会職員が面談等へ同席することを検討する。

・学校側の説明だけでは収束困難
・保護者の要求がエスカレートしている
・管理職のみでは対応困難
・法的観点整理が必要
・教職員保護の必要性が高い

（エ）スクールロイヤーとの連携

必要に応じて、学校はスクールロイヤーと連携し、法的視点からの助言を依頼する。

（オ）警察等との連携

次の場合には、学校判断のみで抱え込まず、警察等との連携を行う。

・暴力行為
・脅迫
・不法侵入
・器物損壊
・ストーカー行為
・SNS 誹謗中傷
・児童・生徒危害可能性

教育委員会は、学校と警察等との調整支援を行う。

**カ　学校としての留意事項**

組織的対応を機能させるためには、単にルールを定めるだけでなく、学校文化として「一人で抱え込まない体制」を構築することが重要である。

（ア）教職員間の情報共有徹底

・校内の情報共有体制を活用して、情報共有する。
・引継ぎ漏れを防止する。
・対応履歴を可視化する。

（イ）学校としての統一見解維持

教職員によって説明内容が異なると保護者の不信感を増大させる場合がある。そのため、学校としての説明方針、対応可能範囲、今後の進め方を整理し、学校全体で統一した説明を行う。

（ウ）若手教職員への支援

若手教職員は、保護者対応経験が少なく、精神的負担を抱え込みやすい。そのため、管理職によるフォロー、学年主任（生徒指導担当）支援、面談同席、ケース共有、OJT 的支援等を行う。

（エ）教職員のメンタルヘルス配慮

困難事案対応は、教職員の精神的疲弊につながる場合がある。特に次の兆候に留意する。

・出勤不安・睡眠障害・過度な自責感・感情的疲弊・保護者対応回避

必要に応じて、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、教育委員会等と連携する。

（オ）感情的対立を避ける姿勢

学校側も感情的対応を避ける必要がある。

・即答しない
・個人判断しない
・相手を否定しない
・記録に基づき説明する
・組織として説明する

ことを基本とする。

（カ）児童・生徒への影響最小化

保護者対応によって、児童・生徒が心理的不安を抱えたり、学級運営へ支障が生じたりしないよう配慮する。

（キ）学校運営全体への視点

特定対応へ過度に時間を費やした場合、他児童・生徒や他保護者対応へ影響が生じる。そのため、学校全体の教育活動とのバランスを意識しながら対応する必要がある。

**キ 子供の教育環境を最優先する**

学校における全ての対応は、児童・生徒の安全・安心及び教育環境を守ることを最優先として行う必要がある。そのため、保護者対応によって授業や学校運営に重大な支障が生じる場合には、学校として一定の制限や対応終了を行うことも必要となる。

（ア）【基本原則】

・授業中断を避ける。
・他児童・生徒への影響を最小限にする。
・教職員が教育活動へ専念できる環境を守る。
・学校全体の安全を優先する。
・特定保護者対応へ過度な時間を費やさない。

（イ）【想定される支障事例】

・長時間居座りによる授業遅延
・職員室での大声
・無断校内立入り
・他児童・生徒への聞き取り要求
・授業中の教職員呼出し
・SNS 投稿による学校混乱
・繰り返し電話による業務停滞

（ウ）【学校として取り得る対応】

・面談時間終了の明確化
・別日設定
・管理職対応への切替
・文書対応への変更
・校内立入り制限
・警察等関係機関連携

（エ）【学校としての留意事項】

・「子どものため」という視点を共有する。

・特定対応が他児童・生徒へ不利益とならないよう配慮する。
・教職員の安全確保を優先する。
・感情的対立ではなく教育環境保護として説明する。

## 6 段階的な対応フロー（社会通念を超える恐れのある要望の場合）

### （1）初期対応（1～2回目）【初期対応の重要性】

学校として誠実に対応する姿勢を示し、事実確認を丁寧に行うことを基本とする。
校内の情報共有体制を活用し、組織として対応する。

ア 基本姿勢

・丁寧かつ誠実に対応する。
・相手の話を傾聴する。
・要望内容を整理・確認する。
・事実確認を行う。

イ 対応方法

・2人以上で対応
・面談時間を明確化
・議論が拡散しないよう論点整理
・即答を避け、必要に応じて持ち帰る

ウ 留意事項

・録音は原則可
・録画は原則不可

### （2）管理職対応（3回目程度）【管理職介入の考え方】

同一内容による繰り返し要求や、通常対応では解決困難な状況が見られる場合には、管理職中心の対応へ移行する。学校として責任ある対応を行う。

ア 管理職中心の対応

校長・教頭等が中心となる。必要に応じ教育委員会と情報共有する。

イ 学校としての見解整理

学校として対応可能な事項、対応困難な事項、学校の役割を超える事項を整理し、論理的かつ丁寧に説明する。

ウ 社会通念を超える言動であると判断する基準

次の観点から総合的に判断する。

・要求方法が社会通念上不相当である
・要求内容が妥当性を欠く
・時間・頻度・回数が社会通念上不相当

### （3）教育委員会を交えた対応（4～5回目以降）【専門家連携の必要性】

学校だけで対応困難な場合には、法的・心理的・福祉的視点を取り入れた知見が必要となる。そのため、教育委員会は、必要に応じて専門家との連携を行い、面談に同席する。

ア 専門家との連携

必要に応じて、次の専門家等と連携する。

・スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー・弁護士・医療機関
・福祉機関・警察

## (4) 対応終了【対応終了の考え方】

学校は、可能な限り対話による解決を目指す。しかし、社会通念を超える言動等が継続し、教育活動又は教職員の勤務環境に重大な支障が生じる場合には、学校として対応を終了する判断も必要となる。これは、対話拒否ではなく、「児童・生徒の教育環境を守るための措置」である。学校が誠実に対応したにもかかわらず、次の状況が継続し、教育活動や勤務環境に重大な支障が生じる場合は、対応を終了することがある。

・暴言・威圧的言動
・長時間拘束
・執拗な要求
・不法行為
・教職員個人への攻撃

### ア 対応終了までの手順

#### (ア) フローチャートの考え方

本フローは、学校が直ちに対話を打ち切ることを目的としたものではなく、可能な限り対話による解決を目指しながらも、児童・生徒の教育環境及び教職員の安全を守るため、段階的かつ組織的に対応することを目的としている。

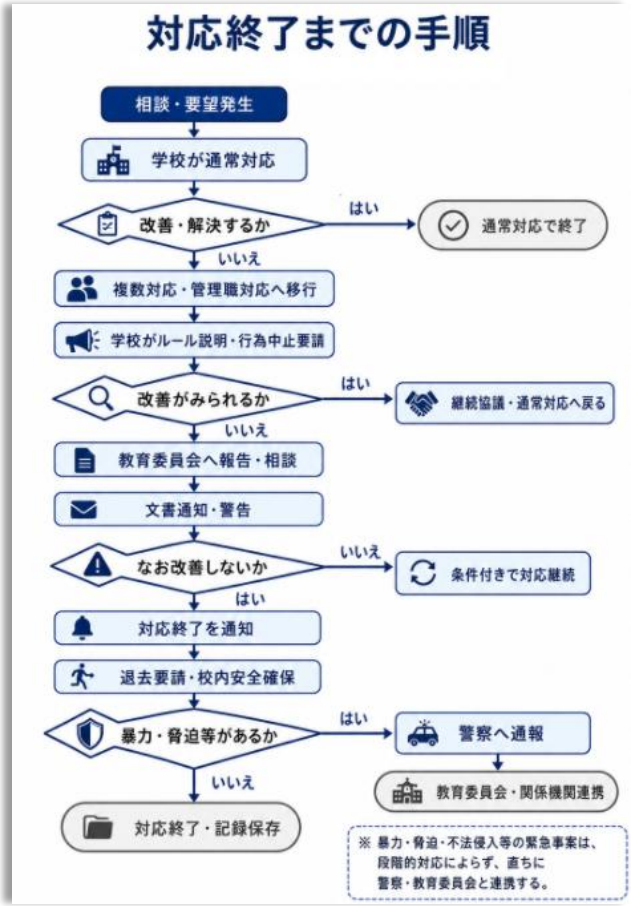
#### (イ) 運用上のポイント

・初期段階では対話継続を重視する。
・複数対応から、管理職対応へ移行する。
・教育委員会と早期に情報共有する。
・記録は文書で残す。
・校内安全確保を最優先する。
・暴力・脅迫等については直ちに警察連携を行う。

#### (ウ) 緊急対応へ直ちに移行する例

次の場合には、段階的対応を経ず、直ちに警察・教育委員会等と連携する。

・暴行・傷害
・脅迫行為
・不法侵入
・器物損壊
・教職員・児童・生徒への危害示唆
・SNS 等での重大誹謗中傷



## 7 事後対応

### (1) 教職員のメンタルヘルスケア

社会通念を超える言動等への対応は、教職員に大きな精神的負担を与える。
学校及び教育委員会は、次の支援を行う。

・管理職による面談
・スクールカウンセラー等との連携
・相談窓口の周知
・業務負担軽減

### (2) 事例共有と再発防止

各学校は、対応事例を共有し、次の取組に生かす。

・初期対応力向上・研修改善・学校内ルール整備・保護者周知内容の改善

## 8 教育委員会による支援体制

御前崎市教育委員会は、学校を支援するため、次の体制整備を進める。

### (1) 相談体制

・学校管理職向け相談窓口
・法律相談体制（静岡県スクールロイヤー事業の活用）
・心理的支援体制（柔軟なスクールカウンセラー派遣体制）
・緊急時連絡体制

### (2) 研修体制

・保護者対応研修
・ロールプレイ研修
・危機対応研修
・管理職研修

### (3) 周知・啓発

・家庭・地域向けリーフレット配布
・市ホームページへのガイドライン掲載
・PTA 総会等での説明

## 9 今後の検討課題

御前崎市教育委員会は、本ガイドラインの運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。また、次の事項について継続的に検討、見直しを進める。

・スクールロイヤー体制
・第三者相談体制
・電話録音システム
・教職員研修の充実
・保護者向け啓発資料

# 10 静岡県カスタマーハラスメント防止条例

静岡県カスタマーハラスメント防止条例をここに公布する。

令和7年 10 月 17 日

静岡県知事 鈴 木 康 友

**静岡県条例第 48 号**

静岡県カスタマーハラスメント防止条例

静岡県は、温暖な気候と富士山、駿河湾、浜名湖などの豊かな自然の中で多彩な産業を展開し、県民一人ひとりのたゆまぬ努力と誠意によって発展を遂げてきた。今後も静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心して生き生きと働くことができる環境を整備することが必要不可欠である。

しかしながら、近年、顧客等からの正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束などのカスタマーハラスメントに係る問題が深刻化している。

カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害するだけでなく、働く意欲の低下、離職による人材不足及び安定した事業活動への支障を生じさせ、静岡県の持続的な発展に悪影響を及ぼすものである。

そこで、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、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という共通認識を持ちながら、カスタマーハラスメントの防止に向けて取り組む必要がある。

もっとも、顧客等からの正当な苦情、要望等は、商品の品質又はサービスの改善につながるものであり、顧客等の権利の保護に十分配慮することも重要である。

このような認識の下、就業者と顧客等が互いに尊重し合いながら、カスタマーハラスメントのない持続可能な社会の実現を図るため、この条例を制定する。

（目的）

**第1条** この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、県、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する基本的な事項を定めることにより、顧客等の権利の保護に配慮しつつ、就業者の安全及び心身の健康並びに事業者の安定した事業活動の確保を図り、もって持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 事業者 県内で事業を行う法人その他の団体又は個人をいう。

(2) 就業者 県内で業務に従事する者（事業者の行う事業に関連し、県外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

(3) 顧客等 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（その提供を受けようとする者を含む。）その他の就業者の従事する業務に関係を有する者をいう。

(4) カスタマーハラスメント 顧客等の言動のうち、就業者の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であって、当該就業者の就業環境を害するものをいう。

（基本理念）

**第3条** カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害する等就業環境を害し、事業者の安定した事業活動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。

2 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、就業者と顧客等が対等の立場において相互に尊重し合うことを旨としなければならない。

（カスタマーハラスメントの禁止）

**第4条** 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。

（適用上の注意）

**第5条** この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

（県の責務）

**第6条** 県は、第3条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を実施するものとする。

2 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、国、市町その他の関係機関との連携に努めるものとする。

（事業者の責務）

**第7条** 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

2 事業者は、カスタマーハラスメントにより就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、その行う事業に関して就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に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

4 事業者は、他の事業者からカスタマーハラスメントの防止に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

（就業者の責務）

**第8条** 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

2 就業者は、その従事する業務に関して事業者が講ずる前条第2項及び第3項の措置に協力するよう努めなければならない。

（顧客等の責務）

**第9条** 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

（施策の推進）

**第10条** 県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策を実施するものとする。

(1) カスタマーハラスメントの防止に関する指針の策定

(2) カスタマーハラスメントの防止に係る支援の事業等に関する情報の提供

(3) カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育

(4) カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言

(5) 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策

2 県は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、学識経験者、経済団体、労働者団体、消費者団体その他の関係者の意見を聴き、カスタマーハラスメント防止施策に反映するよう努めるものとする。

（財政上の措置）

**第11条** 県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附則

1 この条例は、令和8年4月1日から施行する。

2 知事は、カスタマーハラスメント防止施策の実施状況その他社会経済情勢の変化を勘案し、この条例の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

# 家庭・地域対応記録票

※本票は、家庭・地域住民等からの相談、要望、意見、苦情、長時間電話、威圧的言動を伴う対応等について、事実関係を客観的に記録し、校内共有及び継続対応に活用するための様式である。

※記載に当たっては、主観的評価ではなく、できるだけ事実ベースで記録すること。個人情報を含むため、管理職の指示のもと適切に保管すること。

## 1　基本情報

| | | | |
|---|---|---|---|
| **記録番号** | | **学校名** | |
| **記録作成日** | 令和　　年　　月　　日 | **記録者氏名** | |
| **所属・職名** | | **管理職確認者** | |

## 2　対応の概要

| | | | |
|---|---|---|---|
| **対応日時** | 令和　　年　　月　　日（　）<br>時　　分～　　時　　分 | **対応方法** | □電話　□来校面談　□訪問<br>□メール　□連絡アプリ<br>□文書　□オンライン　□その他 |
| **対応場所** | □電話　□職員室　□応接室<br>□校長室　□校内（　　）<br>□校外（　　） | **対応者** | ①　　②<br>③ |
| **相手方氏名** | | **相手方区分** | □保護者　□家族　□地域住民<br>□PTA 関係者　□その他 |
| **児童・生徒名** | | **学年・学級** | 年　　組 |
| **関係する教職員** | | **録音・録画** | □録音なし　□録音あり<br>□録画申出あり　□無断撮影あり |
| **緊急性** | □通常　□要注意　□緊急 | **継続案件** | □新規<br>□継続（記録番号：　　） |
| **管理職報告** | □未　□済（報告先：　　） | **教育委員会報告** | □不要　□要検討　□済 |
| **備考** | | | |

## 3　相談・要望の主な内容（相手方からの相談・意見・要望・苦情等）

| |
|---|
| |

## 4　事実関係の確認

| | | | |
|---|---|---|---|
| **発生日時** | 令和　　年　　月　　日（　）<br>時頃 | **発生場所** | |
| **関係者** | | **確認者** | |
| **確認できた事実** | **未確認事項・確認中事項** | | |
| **参考資料** | □児童・生徒聞き取り　□教職員聞き取り　□連絡帳　□メール　□写真　□録音　□その他 | | |
| **備考** | | | |

## 5　学校側の説明内容（説明した事実、回答内容、学校の見解等）

| |
|---|
| |

## 6　相手方の要求内容（該当するものにチェック）

| | |
|---|---|
| □事実確認の要請 | □謝罪要求 |
| □説明要求 | □指導改善要求 |
| □担任変更要求 | □評価変更要求 |
| □進路・処遇変更要求 | □学校運営改善要求 |
| □書面回答要求 | □面談継続要求 |
| □その他（　　） | |

**具体的内容**

| |
|---|
| |

## 7　相手方の言動の状況

| 項目 | 有無 | 内容・状況 |
|---|---|---|
| 大声・怒号 | □有　□無 | |
| 威圧的言動 | □有　□無 | |
| 長時間拘束 | □有　□無 | |
| 同一要求の反復 | □有　□無 | |
| 侮辱的・差別的発言 | □有　□無 | |
| 教職員個人への攻撃 | □有　□無 | |
| 録音・録画の申出 | □有　□無 | |
| 無断撮影 | □有　□無 | |
| 退去拒否 | □有　□無 | |
| 暴力・脅迫 | □有　□無 | |
| SNS 投稿示唆・投稿 | □有　□無 | |
| その他 | □有　□無 | |

**具体的発言・状況（可能な範囲で逐語的に記録）**

| |
|---|
| |

## 8　学校運営・教育活動への影響

| | |
|---|---|
| □特に支障なし | □授業に影響 |
| □学級運営に影響 | □他の児童・生徒対応に影響 |
| □教職員の心理的負担大 | □他保護者対応に影響 |
| □校内安全確保上の懸念 | □その他（　　） |

**具体的内容**

| |
|---|
| |

## 9　対応経過・今回の到達点（確認済み事項、未解決事項等）

| |
|---|
| |

## １０　今後の対応方針

**対応区分（該当するものにチェック）**

| | |
|---|---|
| □通常対応を継続 | □複数対応とする |
| □管理職対応へ移行 | □校内ケース会議を実施 |
| □教育委員会へ報告・相談 | □スクールカウンセラー等と連携 |
| □スクールロイヤー事業活用検討 | □文書対応へ移行 |
| □来校ルールを再説明 | □対応終了を検討 |
| □警察等関係機関へ相談 | □その他（　　） |
| **次回対応予定** | 令和　　年　　月　　日（　） |
| **次回対応者** | |
| **保護者等へ伝える事項** | |
| **校内共有先** | |
| **教育委員会報告** | □済　□未　□不要 |

## １１　添付資料

**添付の有無・種類**

| | | |
|---|---|---|
| □なし | □面談記録 | □電話記録 |
| □メール・メッセージ記録 | □連絡帳写し | □写真 |
| □録音データ | □文書通知 | □その他（　　） |

## １２　管理職確認欄

| | |
|---|---|
| **教頭確認** | 令和　　年　　月　　日　氏名： |
| **校長確認** | 令和　　年　　月　　日　氏名： |
| **指示事項** | |

# 【簡易版】電話・面談対応メモ（当日速報用）

※詳細記録票を作成する前の速報メモとして活用する。後日、必要に応じて「家庭・地域対応記録票」へ転記・整理する。

| | |
|---|---|
| **日時** | 令和　　年　　月　　日（ ）　　時　　分～　　時　　分 |
| **相手方** | |
| **対応者** | |
| **方法** | □電話　□来校　□オンライン　□メール　□その他 |
| **主な内容** | |
| **要求事項** | |
| **学校の説明** | |
| **威圧的言動の有無** | □有　□無　　内容： |
| **次の対応** | |
| **管理職報告** | □済　□未　　報告先： |

## 様式運用上の留意点

- 事実と評価を分けて書く。例：「理不尽に怒っていた」ではなく、「大声で『納得できない』『今すぐ校長を出せ』と発言した」と記録する。
- できるだけ時系列で記録する。
- 継続案件は同じ記録番号で管理する。
- 対応者が複数いる場合は記載内容をすり合わせる。
- 管理職への報告時期を明確にする。
- 個人情報を含むため、保存場所・共有範囲・廃棄方法を校内ルールに基づき管理する。