

【港区版】幼稚園・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策定について

【報告内容】

令和7年4月に東京都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、幼稚園・学校の教職員に対する保護者等による言動等も条理の対象となっています。

これを受け、東京都教育委員会は、令和8年2月に「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、保護者等から社会通念を超える言動等があった場合の具体的な対応の手順を示しました。

今般、東京都のガイドラインを参考に、区の実態に応じた港区版のガイドラインを策定したので、その内容を報告します。

1 背景・経緯

家庭環境や価値観の多様化等により、幼稚園・学校と家庭・地域の連携の重要性が高まる一方で、社会通念を超える要望等への対応が課題となっています。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例及び都ガイドラインを踏まえ、区立幼稚園・学校の実態に即した対応の考え方を整理・共有するため、本ガイドラインを策定しました。

2 ガイドラインの主な内容

(1) 家庭・地域とのより良好な関係作りに向けた対応方針

ア 3つの基本方針

- ① 幼児・児童・生徒の成長を第一に考え、その意向を大切にすること
- ② 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こと
- ③ 互いに尊重し合い、それぞれの役割を踏まえて連携・協働すること

イ 5つの基本ルール

- ① 必要な情報の共有
- ② 課題を明確にした上での面談・相談の実施
- ③ 時間・対応者を定めた一定のルールに基づく対応
- ④ 関係機関・専門家との連携
- ⑤ 社会通念に則った行動の徹底

ウ 教職員が日頃から心がけておくべきこと

- ① 幼児・児童・生徒の権利尊重と傾聴・受容・共感の姿勢
- ② 事実及び根拠に基づく分かりやすく簡潔・丁寧な説明
- ③ 組織（チーム学校）としての対応意識
- ④ 記録の徹底及び報告・連絡・相談の励行
- ⑤ 教育現場にそぐわない不当行為への速やかな制止

(2) 保護者や地域との日常的な関係づくり

- ① 保護者会や授業公開等を通じた相互理解の促進
- ② 日常的な問い合わせ・相談への丁寧かつ円滑な対応
- ③ 学校運営協議会・PTA等を通じた協力関係の構築
- ④ 多文化共生の視点を踏まえた保護者・地域との関係づくり
- ⑤ 教職員の相談対応力向上に向けた研修等の活用

(3) 社会通念を超える要望等への対応

これまで、社会通念を超える要望等に対しては、管理職や教職員が個別に対応してきましたが、明確なルールがない状況でした。

本ガイドラインでは、以下のような行為を「社会通念を超える要望等」と整理しています。

ア 学校で起こり得る社会通念を超える要望等

- ① 業務に支障を及ぼす長時間の居座りや執拗な電話
- ② 威圧的・高圧的な言動、過度な謝罪要求
- ③ 評定変更や担任交代等の不当な要求
- ④ 教職員個人への損害賠償請求や特別扱いの要求
- ⑤ 無断撮影や個人情報の要求 等

イ 社会通念を超える要望等への具体的対応

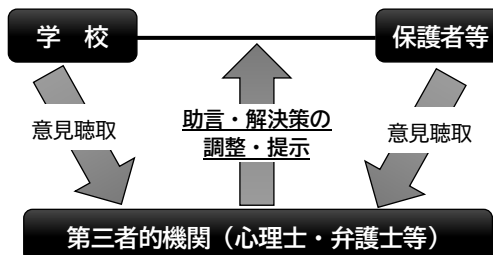
(ア) 対応時の原則

- ① 事前の面談日時設定と長時間対応の回避
- ② 複数教職員による対応体制の徹底
- ③ 対応内容の客観的記録と管理職との共有
- ④ 事前に説明し、必要に応じた録音対応

(イ) 標準的な対応フロー（概要）

面談回数・目安	対応主体	主な対応内容
1～2回目	複数の教職員	要望内容の傾聴／事実関係の確認／課題の整理
3回目	管理職中心	学校として対応可能・困難事項の区分／今後の対応方針の伝達
4回目	管理職＋専門家	弁護士・SC・SSW等の同席
5回目以降	第三者的機関※	弁護士等による助言・調整
対応終了	—	社会通念を超える言動等が続き、業務に支障が生じると判断した場合は、行為中止要請等の所定の手続きを踏まえた対応終了の判断

※心理士、弁護士等の専門家で構成される助言・調整のための外部的枠組み



3 今後のスケジュール（予定）

- 令和8年5月1日 幼稚園・小中学校に発出
 令和8年5月1日 校園長会で周知

【港区版】

幼稚園・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

目 次

1	はじめに	1
2	家庭・地域とのより良好な関係作りに向けた対応方針	1
3	保護者や地域とのより良好な関係づくり	2
4	社会通念を超える要望等への対応 ～現況等～	3
5	社会通念を超える要望等への対応 ～教職員の具体的な行動～	4
6	組織的な対応体制	7
7	その他	7

令和8年5月

港区教育委員会事務局
学校教育部教育人事企画課

1 はじめに

令和7年4月に都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、幼稚園・学校の教職員に対する保護者等による言動等も条例の対象となり、教育委員会及び幼稚園・学校には適切な対応が求められています。

また、令和8年2月に東京都教育委員会は「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、保護者等から社会通念を超える言動等があった場合の具体的な対応の手順を示しました。

本ガイドラインは、都のガイドラインの内容を参考としながら、区の実態に応じた実効性のある取組が推進されるよう策定したものです。

2 家庭・地域とのより良好な関係作りに向けた対応方針

(1) 3つの基本方針

- ① 幼稚園・学校と家庭・地域は、**幼児・児童・生徒の成長**を第一に考え、**幼児・児童・生徒の意向**を大切にします。
- ② 幼稚園・学校と家庭・地域は、幼稚園・学校や幼児・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**を密にします。
- ③ 幼稚園・学校と家庭・地域は、幼児・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**します。

(2) 5つの基本ルール

- ① 幼稚園・学校と家庭・地域は、幼児・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、幼児・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**幼稚園・学校として適切に対応**します。
- 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**に実施します。
- 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**して対応します。
- ⑤ 幼稚園・学校が教育機関であることを踏まえ、幼児・児童・生徒への模範となるよう、教職員や保護者等は**社会通念に則った行動**を徹底します。

(3) 教職員が日頃から心がけておくべきこと

- ① **幼児・児童・生徒の権利を尊重**する視点と、**傾聴・受容・共感の姿勢**を基本に対応しましょう。
- ② 事実及び根拠に基づき、**分かりやすい言葉**で、**簡潔かつ丁寧**に伝え、相互の認識に齟齬が生じないように心掛けましょう。
- ③ 意見・要望等を真摯に受け止め、**幼児・児童・生徒の成長を保護者・地域と共に考えていく姿勢**を大切にしましょう。
- ④ 保護者等との対応の中で、解決に向けて悩んだり、困難な場面に遭遇したりした時には、一人で問題を抱え込まず、上司に相談の上、**チーム学校の一員として対応**するようにしましょう。
- ⑤ 幼稚園・学校内で情報を共有し的確に対応するため、**記録の徹底**と**報告・連絡・相談**を励行しましょう。
- ⑥ **教育現場にそぐわない不当な行為等がみられた場合は、教職員で連携**して、速やかに制止しましょう。
- ⑦ 教職員一人ひとりが日頃から**社会通念に則った行動**を行うように意識し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、**自らの行動を律する**よう心掛けましょう。

3 保護者や地域とのより良好な関係づくり

(1) 保護者や地域との日頃からの関係づくり

- ① 保護者会のほか授業公開等の園・学校行事を通じた相互理解の促進
- ② 幼稚園・学校への事務的な問合せや幼児・児童・生徒に関する日常的な相談に対する丁寧で円滑なやり取り
- ③ 学校運営協議会・PTAを通じた協力や意見交換の実施

(2) 様々な相談への対応

- ① 子どもに関する心配ごと等は、気軽に早めに相談してほしい旨、日頃から保護者に伝えておきます。
- ② 保護者からの相談等の際には、傾聴・受容・共感を基本に、丁寧に対応します。
- ③ できるかぎり保護者の立場に立って、その考え方を理解することが大切です。
- ④ 幼児・児童・生徒の最善の利益を考える観点から、本質的で実践的な解決の方法を、共に考え、示していく姿勢が大切です。

(3) 多文化共生社会における保護者や地域との関係づくり

- ① 都内の外国人人口は10年間で約25万人増え、人口に占める外国人人口の割合は5%弱に上昇しました。区においては、人口に占める外国人人口の割合は9%弱に上昇しています（令和8年4月時点）。
- ② こうした中、外国人を含むすべての人が互いの文化を尊重するとともに、日本のルールや習慣への理解を促進し、共に支え合う意識を醸成していくことが求められています。
- ③ 幼稚園・学校においても、こうした理念を大切にしながら、外国につながるのがある保護者や地域の方との関係づくりを進めることが重要です。

(4) 教員の相談対応力の向上

- ① 幼稚園・学校を取り巻く状況が変化する中、教職員が適切に保護者・地域対応ができるよう、職員一人ひとりの連携折衝力を高めることが重要です。

<参考：教員としての資質の向上に関する指標（東京都教育委員会）>

主幹教諭・・・保護者・地域・関係機関からの要望等に対して、円滑かつ迅速な対応を図ることができる。

主任教諭・・・自身や学校の強み・弱みを理解し、他の教員・保護者・地域・関係機関との連携協働を通じて、教育活動をより充実させることができる。

教諭・・・課題に応じて、他の教員・保護者・地域・関係機関と円滑なコミュニケーションを図り、連携協働を通じて解決に向けて取り組むことができる。

- ② とりわけ、相談開始時の初動対応は、保護者等との良好なコミュニケーションにつながる鍵となります。
- ③ 都主催の研修（※）や区主催の教育相談研修などを通じて、保護者等との相談対応力等の向上を図っていきます。
※東京都教育委員会では、これまでの管理職等を対象とした保護者対応に関する研修等に加え、全ての教員を対象に、外部との連携・折衝力アップ研修を実施します。

4 社会通念を超える要望等への対応 ～現況等～

(1) 社会通念を超える要望等

- ① 社会通念を超える要望等に対し、これまでは個々の管理職や教職員による独自の対応が中心
- ② 「著しい迷惑行為で、勤務環境を害する（※）」状況になった場合等への対応の明確なルールがない状況

※職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じること

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、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

※東京都カスタマー・ハラスメント防止条例では、「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」をカスタマー・ハラスメントと定義しています。

(2) 学校で起こり得る社会通念を超える要望等

- ① 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

<家庭から>

- ・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、執拗に責めたり、高圧的に自らの要求を主張
- ・業務に支障が生じるような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
- ・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求
- ・幼稚園・学校内の様子を許可なく撮影 など

<地域から>

- ・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
- ・幼児・児童・生徒の登下校時の行動や公園での遊び方など、管理外のことに對する苦情や対応の要求 など

- ② 合理性を欠く不当・過剰な要求

<家庭から>

- ・土下座をするよう要求
- ・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 など

<地域から>

- ・幼稚園・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用
- ・幼児・児童・生徒や教職員の個人情報をお知らせするように要求 など

5 社会通念を超える要望等への対応 ～教職員の具体的な行動～

(1) 対応時の原則

- ① 保護者等とのコミュニケーションの中で、4で記載した「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」等の主張が繰り返される場合には、幼稚園・学校の業務に影響が生じる懸念があります。
- ② こうした状況においては、次ページのフローを参考に組織的に対応していくことが必要です。
※必要に応じて、どのようなフローを進めていくかを考える段階から弁護士等の専門家に相談することも有効

※ 社会通念を超える要望等に対する「対応時の原則」

ア 事前に面会日時を設定

- ・長時間の面談は、幼児・児童・生徒対応など、幼稚園・学校の業務に影響が生じる懸念があります。面談は、保育や授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員や保護者等の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
- ・原則として、平日の降園後や放課後、30分までを目安（状況に応じ60分程度まで）に対応しましょう。

イ 複数人対応の徹底

- ・学級担任と学年主任等で役割分担を行うなど、2人以上の教職員で対応しましょう。
- ・電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と対応したり、交代するなど、複数人が関与するようにしましょう。

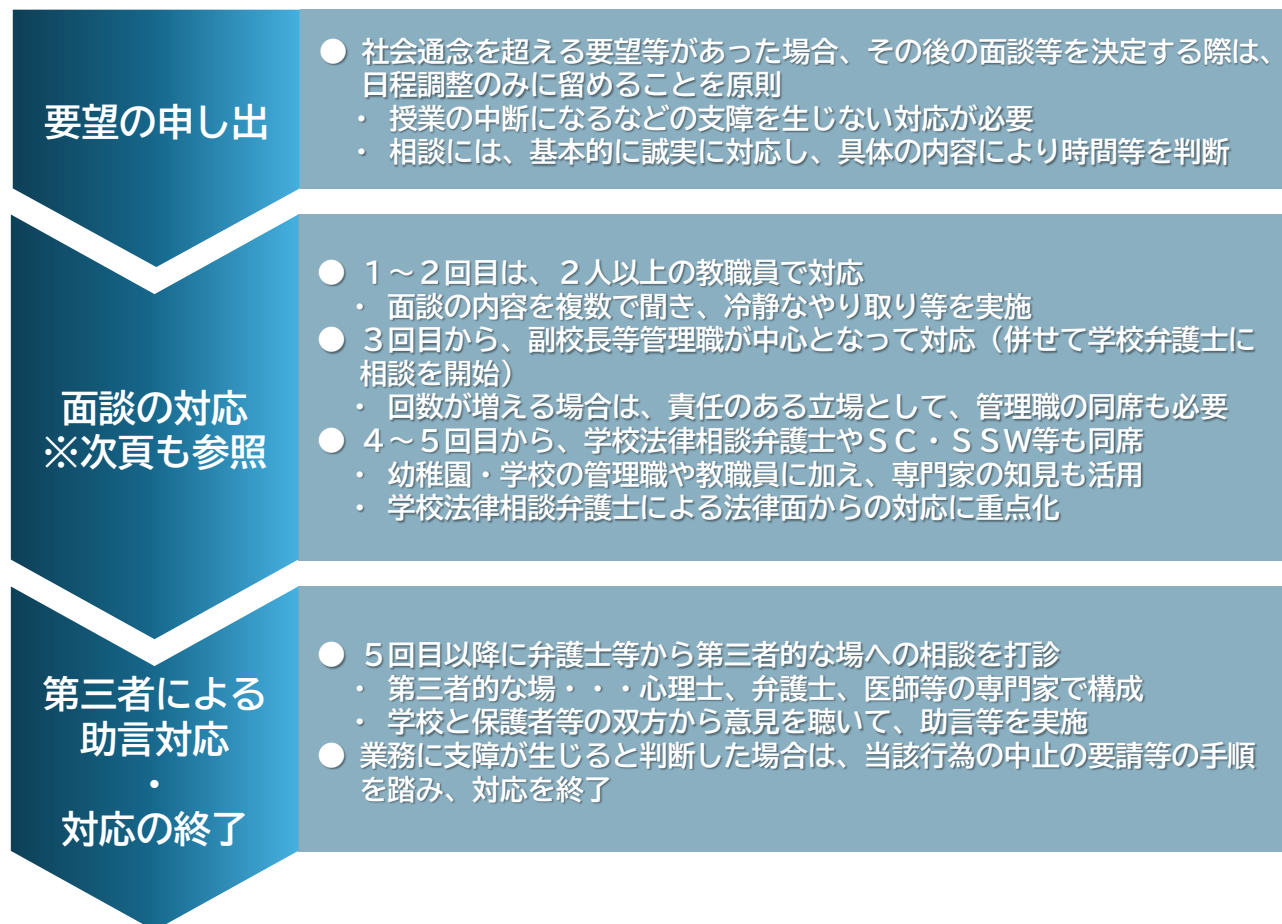
ウ 記録の徹底

- ・やり取りの内容について、客観的に事実関係を記録することが大切です。また、記録の内容を管理職等と共有することが必要です。
- ・お互いの発言を正確に記録するため、録音対応として、電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用しましょう。録音する場合は、事前にその旨を案内します。

5 社会通念を超える要望等への対応 ～教職員の具体的な行動～

(2) 対応フロー

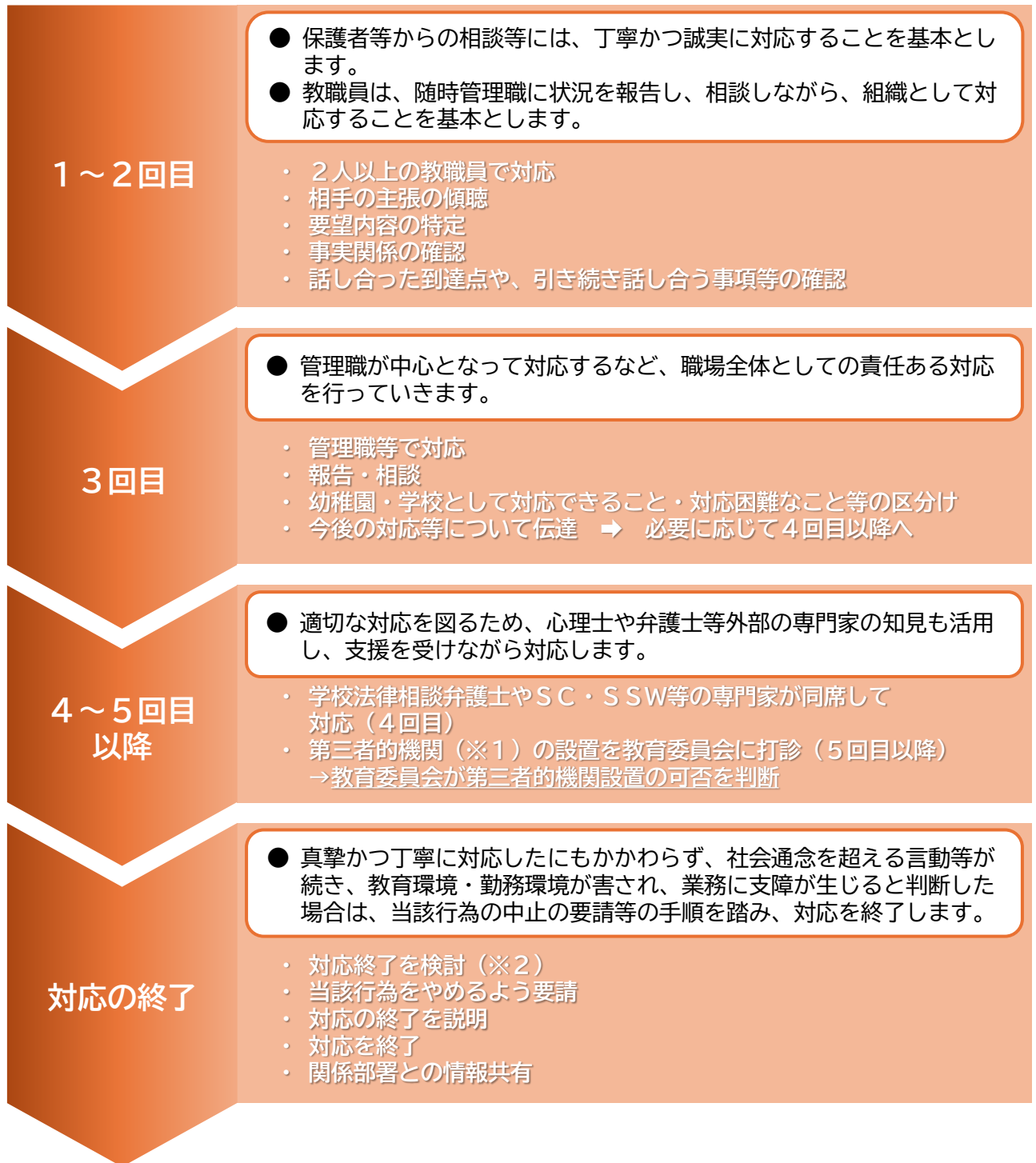
社会通念を超える要望等があった場合の標準的な対応の手順です。状況により、話合いの当初から管理職が中心となって対応したり、早い段階から専門家が関わるのが望ましい場合もあります。現場の実態に応じ、柔軟な対応をお願いします。



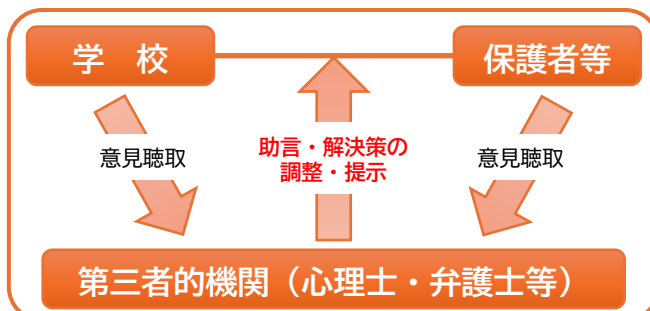
- 保護者等が行為をやめず、業務に支障が生じると判断した場合、学校の管理運営規則に基づき、行為者に退去を要求しましょう。
- 保護者等が速やかに退去しない事態が想定される場合には、学校警備や警察署と連携して対応しましょう。
- 退去要求を行っても従わない場合は、管理職等が判断の上、警察に通報しましょう。
- 暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報しましょう。

5 社会通念を超える要望等への対応 ～教職員の具体的な行動～

(3) 面談の対応



※1 第三者的機関による支援のイメージ



※2 対応終了までの目安時間

- ◆ 侮辱的・差別的・性的な言動や明らかに違法な行為
→行為後、ただちに
- ◆ 長時間の拘束
→事態が膠着してから30分程度
- ◆ 暴言・威圧的な言動
→行為から15分程度

6 組織的な対応体制

(1) 対応体制

- ① 社会通念を超える要望等があった場合、幼稚園・学校の管理職は、教育委員会に相談・報告するとともに、関係機関等と連携して対応します。
- ② 幼稚園・学校をサポートするため、教育委員会では支援体制を構築しています。

(2) 主な相談先

相談内容	相談先	所管
●社会通念を超える要望等を受けた際の、幼稚園・学校からの相談・報告窓口 ●解決困難な課題の対応に関する相談窓口	安心対応サポート室 3578-2110	人事法務担当
	教育人事担当 3578-2757	教育人事企画課
●日常的な困り事などの対応に関する報告・相談、支援を受けたい ●幼児教育担当専門官や指導主事による訪問を受けて早い段階から助言を受けたい	幼児教育担当専門官 ・指導主事 3578-2760/5422-1541	教育人事企画課
●第三者的機関が入り、助言や解決策の調整・提示を実施してほしい	教職員人事係 3578-2715	教育人事企画課
●学校で生じる日常的な懸案事項について、発生初期の段階から気軽に、弁護士に相談したい ●保護者等との面談に弁護士に同席してもらい、法的根拠に基づいた伴走型支援を実施してほしい	学校法律相談弁護士	教育指導担当

7 その他

(1) 教職員自身が社会通念に則った行動をするために

- ① 幼稚園・学校と家庭・地域とのより良い関係づくりには、本ガイドラインで示したとおり、保護者や地域の方の理解と協力を得ながら取組を進めることが重要です。
- ② その際、教職員自身が社会通念に則った行動を心がけ、幼児・児童・生徒にとって模範となる振る舞いをするには言うまでもありません。
- ③ 令和7年4月に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」においては、「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」と規定しており、こうした行為を行った場合には、地方公務員法の信用失墜行為に該当します。
- ④ 例えば、教職員が業務の受託事業者等の就業者に対して、過剰な要求や威圧的な言動などを取ることは、こうした行為に該当するものであり、行ってはいけません。
- ⑤ 教職員一人ひとりが日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律するよう心がけてください。

(2) 取組の改善に向けて

本ガイドラインが、各幼稚園、各学校における家庭や地域とのより良好な関係づくりに向けてより良い指針となるよう、幼稚園・学校における取組状況等を適宜確認し、必要な見直しを図っていきます。