

子どもが主役の教育

より  
よい

# 学校と保護者の 関係づくりのための ガイドライン

Ver 2.0



令和8年4月 福井県教育委員会



# 1. ガイドライン作成の趣旨

本ガイドラインは、福井県が掲げる「子どもが主役の教育」を推進するに当たり、学校と保護者がともに子どもの安心と成長を第一に考え、両者のより良好な関係づくりを進めるための対応方針を示すとともに、保護者から社会通念上許容される範囲を超える言動があった場合に学校がとるべき具体的な行動について標準的な対応の手順を示したものです。

保護者は、子どもの生活や心身の状態をもっとも身近で見守っている重要な存在であり、学校にとっても子どもの状況を把握するうえで欠かせない協力者です。一方で、学校と保護者では見えている情報や立場が異なるため、不安や行き違いが生じることもあり、ときには保護者による社会通念上許容される範囲を超える言動等も起こり得ます。

令和7年に労働施策総合推進法が一部改正され、事業主は、職場における顧客等の言動によって、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、当該労働者の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じる義務を負うことになりました(令和8年施行予定)。これにより教育委員会及び学校には、時として保護者からの社会通念上許容される範囲を超える過剰な要求に晒される教職員の就業環境を守るための適切な対応が求められることとなりました。

上記を踏まえ、すべての教職員が本ガイドラインを共有し、適切に対応することはもとより、保護者や地域の方にも本ガイドラインの趣旨をご理解いただき、子どもの安心と成長を支えるための相互の信頼関係を構築していきたいと考えています。

## 2. 基本となる考え方

### (1)子どもの安心と成長を第一に考える

- ・「この子にとってどのようなかたちが安心と成長につながるか」を常に念頭に置きながら、子どもへの対応を考えるようにしましょう。
- ・ 保護者の不安や怒りの背景には、子どもを思う気持ちがあることを忘れないようにしましょう。

### (2)保護者は子どもとともに支える協力者である

- ・ 保護者は、子どもの生活や心身の状態をもっとも身近で見守っている重要な存在であり、学校にとっても子どもの状況を把握するうえで欠かせない協力者であることを心に留めてください。
- ・ あらかじめ特定のイメージを当てはめるのではなく、子どもの安心と成長をともに支えるパートナーであることを意識し、冷静かつ誠実に向き合うようにしましょう。

### (3)教職員が安心して働ける環境も大切にする

- ・ 教職員が安心して力を発揮できるようにするためには、働きやすい環境づくりがとても大切です。みんなで支え合いながら、その環境を整え、子どもの学びと成長を支える土台を築いていきましょう。
- ・ 児童生徒への対応や業務の負担など、一人で抱え込まず、日頃から情報を共有し、深刻化する前に相談しましょう。

### 3. 保護者対応における基本原則

#### ① 良好な関係を築く

保護者との信頼関係を大切にし、丁寧で誠実なコミュニケーションを心がけましょう。保護者の話に耳を傾け(傾聴)、その意見や感情を受け入れ(受容)、正当な要求等には共感を示し(持論を押し付けない)、理解を深めることが重要です。

#### ② 情報を共有する

保護者から得た情報や重要な事項は、適切に周囲(管理職、各部長、学年主任等)の教職員と共有し、チーム全体で対応できるようにしましょう。また、重大な事案でない自分だけで判断せず、早めに管理職などに情報を挙げておきましょう。

#### ③ 組織で対応する

重大な事案や問題が発生した場合には、個人で対応せず、組織全体で協力して解決にあたるようにしましょう。管理職等に報告、連絡、相談を徹底し、チーム全体での対応を心がけましょう。保護者との関係においては、トラブルを未然に防ぎ、丁寧に向き合う姿勢が大切です。教職員側が無意識に壁をつくっていないか、自らを顧みる視点も必要です。

保護者からの訴えが「正当な相談・要望」か「社会通念上許容される範囲を超える要求・強要」なのかを見極め、その背景にある思いや事情を理解することは、問題解決の重要なステップとなります。

#### ④ 保護者と緊張関係となったときの留意点

保護者と学校は、子どもを育むため、協調関係に立つことが望ましいが意見の相違が生じることはあります。意見が相違するだけでは平時の対応と特段変わることはありませんが、保護者からの要求が社会通念上の許容される範囲を超えるような事態になった場合は次の3点にも留意します。

- ・ 保護者と学校の緊張関係が子どもに影響がないよう、子どもの様子に注視しましょう。
- ・ 警察や児童相談所などの外部機関への相談も検討しましょう。なお、警察や児童相談所と情報共有する場合は、個人情報保護法69条(利用及び提供の制限)、福井県個人情報保護条例8条(利用及び提供の制限)、児童虐待防止法6条(児童虐待に係る通告)等の関連法令を踏まえ、適切に行いましょう。
- ・ 法的な観点からの助言が必要であれば、スクールロイヤーに相談しましょう。

## 4. 良好な関係を築くための基本的な対応

### ① 定期的な情報提供:

学校のホームページ、学校だより、保護者会、個別面談などを通じて学校方針や児童生徒の様子を丁寧に伝えます。

### ② 迅速な対応

問い合わせや相談には迅速かつ丁寧に対応し、保護者の不安を解消します。

### ③ 相談に応じる姿勢

保護者の声に耳を傾け、背景や思いを理解ながら建設的な対応を心がけます。

### ④ 感謝と協力の伝達

保護者に対して感謝の言葉を伝え、今後の協力をお願いしましょう。

## 5. 社会通念上許容される範囲を超える言動への対応

### ① 一人で抱え込まない初期対応の基本

保護者との良好な関係づくりを心がけても、社会通念上許容される範囲を超える不当・過剰な要求を受ける場合があります。直接対応者は一人で抱え込まず、やり取りを学校で共有できるよう記録を残します。急な電話や訪問で記録が取れなかった場合は、対応後に必ず整理して記録します。

### ② 教職員を守る体制づくり

学校長は報告を受けた場合、事実関係を速やかに整理し、自ら対応するよりも、指示とチーム構築に徹します。学年主任や生徒指導部長、養護教諭、スクールカウンセラーなどを招集し、「チーム学校」で対応できる体制を整えます。重要なのは、教職員が一人で抱え込まないようにすること、心理的負担を軽減する相談体制を整えること、そして複数名で対応し記録を共有する仕組みを構築することです。学校長は、あらかじめ人員体制を整えておくとういでしょう。

### ③ 安全・安心な環境をみんなで守る

それでも状況が良くならない場合は、市町教育委員会や県教育委員会に報告し、指示を受けます。教育委員会は管理職や学校を守るための相談窓口です。負担を軽減するために、スクールロイヤーと連携し、専門的な助言を受けながら対応します。さらに、管理職や教育委員会は、対応方針を整理し、教職員の心理的負担を軽減する相談体制を整えます。こうした仕組みにより、教職員を守りながら、子どもたちにとって安心できる学校環境をつくることを目指してください。

### 学校で起こり得る社会通念上許容される範囲を超える言動の例

#### 【要求内容の不当・過剰】

- ・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
- ・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

- ・児童生徒の懲戒に対する過剰な干渉や要求
- ・教職員個人を対象とした損害賠償や慰謝料の要求
- ・土下座など過度な謝罪の要求 など

**【要求態様の不当・過剰】**

- ・声を荒げ執拗に責め立て高圧的に自らの要求を主張
- ・破壊行為や暴力行為を伴う要求
- ・要求を通すための頻繁な学校への電話や学校訪問
- ・休日や夜間の教員個人への電話
- ・繰り返される家庭訪問の要求
- ・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ・長期間に及ぶ執拗な要求
- ・SNS・インターネット上での学校や教職員への誹謗中傷、圧力行為
- ・学校内での不許可の撮影
- ・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求 など

**社会通念上許容される範囲を超える不当・過剰な要求への対応イメージ**

【対応1】直接対応者(担任、部活動顧問、電話対応者)

↓(学校内で情報共有)

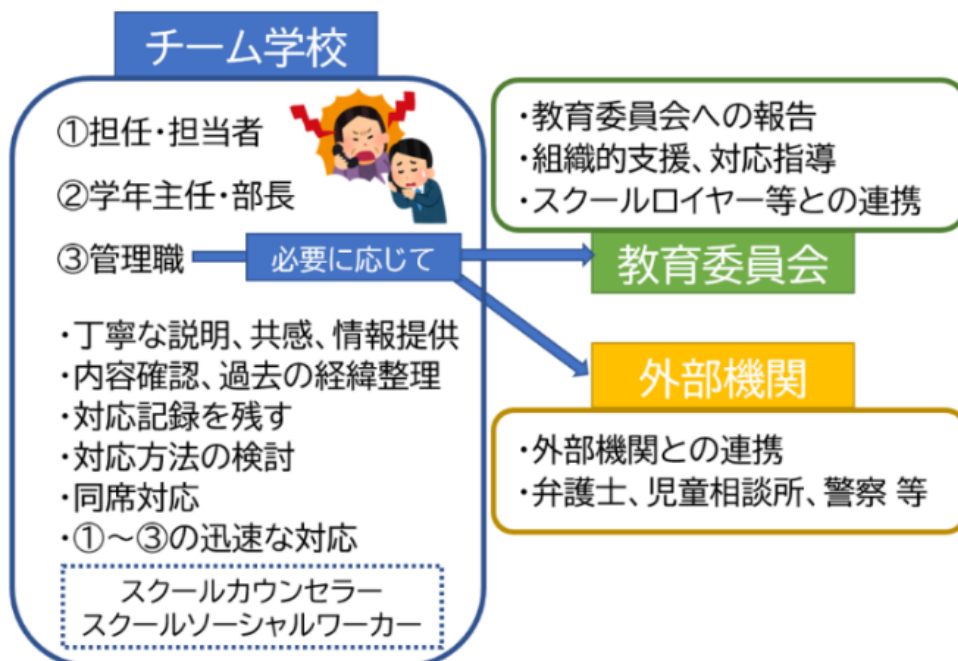
【対応2】チーム学校として対応(管理職、学年主任、生徒指導部長、養護教諭、スクールカウンセラー等)

※状況によっては管理職が面談等の対応を行う

↓(関係機関とも情報共有)

【対応3】市町教育委員会、県教育委員会

※必要に応じて、スクールロイヤーに相談



## (1) 直接対応者(担任、部活動顧問、電話対応者など)

学校で問題が起きたとき、直接対応者はまず落ち着いて状況を確認し、子どもや保護者への配慮を忘れずに対応します。その後、管理職へ速やかに報告し、学校全体の組織対応につなげることが大切です。以下では、対応の基本的な流れと心がけたいポイントを示します。

### ① 面談・電話での対応は平日の30分まで

不当・過剰な要求のケースの否かにかかわらず、長時間の面談・電話での対応は授業の中断等、学校業務に影響が生じる懸念があります。電話や面談での対応は原則として平日の30分までを目安(状況に応じて60分まで)に対応しましょう。

### ② 一人で抱え込まない

個人に負担が集中しないように、複数の教職員で対応するため、情報共有は常に行いましょう。

### ③ 対応の限界を説明

制度上の制限や学校の権限※を丁寧に説明し、過度な要求や強要に一定の線引きを行います。

※(例1)学校は警察のような捜査権限が与えられているわけではないので、学校の調査には限界があること

(例2)学校は家族間の問題や民事の紛争(被害の弁償など)には介入すべきでないこと

### ④ やりとりは記録・共有

話や面談の内容などは日時・内容・対応者を明確に記録し、管理職や教職員間と情報共有をします。

以下、具体的な対応のガイドライン(原則)を示します。

## 【具体的な対応のガイドライン(原則)】

場面	ガイドライン(原則)
電話・面談での対応時間	原則として勤務時間内の30分まで(状況に応じて60分まで)
面談対応の場所	原則として学校。ただし学校が児童生徒に対する教育的配慮の観点から特に必要と認めた場合は児童生徒の自宅や保護者の指定する場所での対応もあり得る。
面談・電話対応における録音(保護者)	原則として教員が率直な意見を述べにくくなることから断る。さらに保護者が録音を求める場合は個人情報保護の観点から第三者に提供しないことを約束の上で許可する。
面談・電話対応での録音(学校)	基本的に録音する旨を保護者に告知してから行う。
面談の録画(保護者)	教職員の肖像権・プライバシー保護を根拠に面談場所に関わらず認めない(保護者が強行しようとするときは面談を中止する)
面談での第三者の同席	個人情報保護及び紛争拡大防止の観点から原則として認めない。ただし、学校として特に必要と認める場合には、情報を第三者に提供しないことを約束してもらったうえで立ち合いを認める。

場面	ガイドライン(原則)
法的な観点において保護者からの要求の対応に迷うとき	教育委員会を介してスクールロイヤーに相談する。
高圧的言動や人格否定的発言等の社会通念上許容される範囲を超える態様で要求等がなされるとき	言動の内容を記録し、管理職に報告。次回からは複数の教職員で対応する。状況によってはスクールロイヤーに相談する。
暴力や脅迫を伴うとき	言動の内容を記録し、管理職に報告。管理職は警察に相談する。担当者の交代を検討する。次回からは複数の職員で対応する。スクールロイヤーの活用を検討する。

## (2)管理職(直接対応者から情報共有を受けた後)

管理職は、直接対応者から情報を受けた後、学校全体での対応を統括する役割を担います。特に、事前に「チーム学校」として動ける体制を整えておくことが重要です。以下では、管理職が指示すべき事項と、自ら対応する際のポイントを示します。

### ○管理職が指示すること

#### ① チーム対応の指示

必要に応じて学年主任、生徒指導部長、養護教諭、スクールカウンセラーなどを含めた「チーム学校」で対応する体制を指示します。面談や電話対応も複数名で行うように指示します。なお、学校長はあらかじめチーム学校で対応する人員体制を整えておくといよいでしょう。

#### ② 記録の徹底

電話・面談の内容(日時・発言・対応者)を必ず記録し、学校全体で共有するよう指示します。

#### ③ 対応の方針を明示

例えば、以下のような方針をチームに示します。

- ・○○という要求には応じられない。
- ・△△については対応する。ただし◇◇◇という限界がある旨を伝える。等々

### ○管理職自身が対応する場合

#### ① 初動

- ・直接対応者から情報を受けたのち、事実確認と記録の収集を行います。
- ・学校長が直接、保護者から連絡を受けた場合、即答は避け「事情を確認した上で学校として検討する」旨を伝えます。

※学校長の電話・面談対応は平日の30分までを目安(状況に応じて60分まで)にします。

※学校長は学校経営の最終責任者でもあることから、原則として指示に徹し、直接立ち会わないようにしましう。

## ② チーム編成

- ・学年主任や関係職員を招集し、対応方針を協議します。
- ・必要に応じて、次回面談に管理職が同席することを決定します。

## ③ 教職員のケア

- ・直接対応者の心理的負担を確認し、メンタルヘルスケアや業務調整を実施します。
- ・最終的には校長の判断で対応する旨を確認。学校管理者として教職員を守る姿勢を示します。

## ④ 外部連携

- ・過度な要求や強要が続く場合、市町教育委員会や県教育委員会に報告します。
- ・法的助言が必要な場合、スクールロイヤーや顧問弁護士に相談します。

## ⑤ 保護者への対応(必要に応じて)

- ・面談や電話対応に管理職が同席し、学校方針に基づく説明を行います。
- ・「ガイドライン」に沿って対応していることやスクールロイヤーに相談していることを明示します。

# 6. 子どもと教職員の安全・安心を守る法的支援事業の活用

本ガイドラインを参考に対応したとしても、保護者対応で苦慮する事案は発生することがあります。そのような場合には、一人で抱え込まず、管理職や教育委員会と連携し、県教育委員会が福井弁護士会と協定を締結した「子どもと教職員の安全・安心を守る法的支援事業」をご活用ください。学校現場において、学校だけでは対応が難しい事案や、教職員の負担が大きい事案も生じていることから、従来の法的助言に加え、必要に応じて代理対応も含めた支援が受けられる仕組みとしたものです。福井弁護士会の協力のもと、現在20名の弁護士の方に登録いただいています。専門家から法的な支援を受けることにより、適切な対応が可能となり、教職員の負担軽減と安心につながりますので、積極的にご活用ください。

### (1) 制度の目的

学校だけでは対応が難しい法的課題について、弁護士から助言、代理等の支援を受けられる体制を整え、保護者対応を含め、学校の負担が大きい問題において、法的専門家の支援により適切な学校運営を図ることを目的としています。

### (2) 制度の対象

公立小学校・中学校、県立学校に勤務する教職員および服務監督者

### (3) 助言者

福井弁護士会が指定した弁護士が担当します。

### (4) 支援の種類

#### ① 助言(電話相談または面談相談)

- ・スクールロイヤーまたは学校の代理人就任予定者として、学校の相談内容に対し、弁護士が法的観点から助言(対応方針の確認、説明内容に関する助言など)を行います。

② 代理(面談同席を含む)

- ・ 必要に応じて学校の代理人として、保護者等との交渉(保護者等からの連絡・要望への直接対応、学校と保護者等との面談への同席等)を行います。

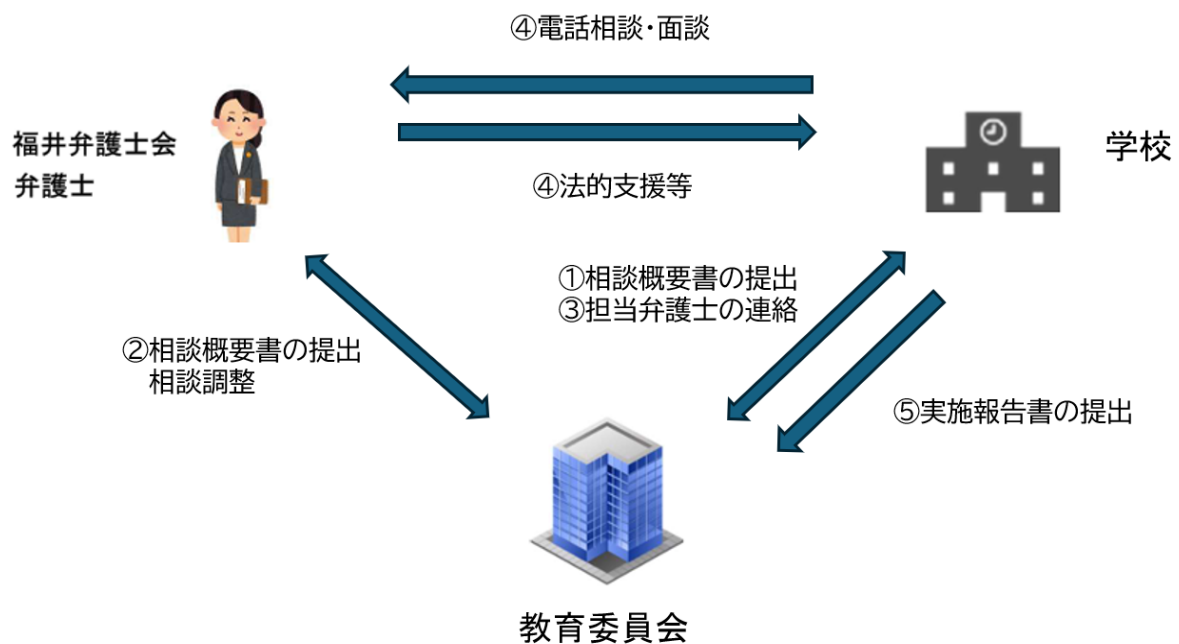
(5) 実施方法

- ・ 電話相談は1回 30分を原則として、実施します。
- ・ 面談相談は担当弁護士の事務所で1回1時間を原則として、実施します。
- ・ 代理対応を依頼することになった場合は、委任契約に基づき学校もしくは弁護士事務所等で対応します。

(6) 相談の流れ

相談を希望する場合は、県教委に連絡すると同時に、相談概要書を提出

- ① 相談概要書の提出:「相談概要書」を県教委に提出(市町立学校は市町教委を経由)
- ② 弁護士への連絡:相談概要書の送付および相談の連絡調整(県教委)  
※県教委は、相談概要書の記載等から弁護士による代理対応が必要と判断される事案又は今後必要になる可能性が高いと見込まれる事案については、代理対応可能な弁護士の中から担当弁護士を選定する。
- ③ 担当弁護士の決定:県教委から担当弁護士を連絡(市町立学校は市町教委を経由)
- ④ 法律相談の実施:担当弁護士と面談もしくは電話相談を実施
- ⑤ 実施報告書の提出:「実施報告書」を県教委に提出(市町立学校は市町教委を経由)  
※同じ弁護士に別の相談をしたい場合は、県教委に連絡した上で、弁護士に直接連絡してもよい。  
※継続案件の場合は県教委に一報を入れた後、④→⑤の流れを繰り返す。



## (7) 代理対応の流れ

代理対応を希望する場合は、県教委に連絡するとともに代理対応概要書を提出。

または、(6)の法律相談において弁護士による代理対応が必要又は今後必要になる可能性が高いとの判断に至った場合、担当した弁護士により以下の流れとなる。

【相談を担当した弁護士が代理対応も可能な弁護士の場合】

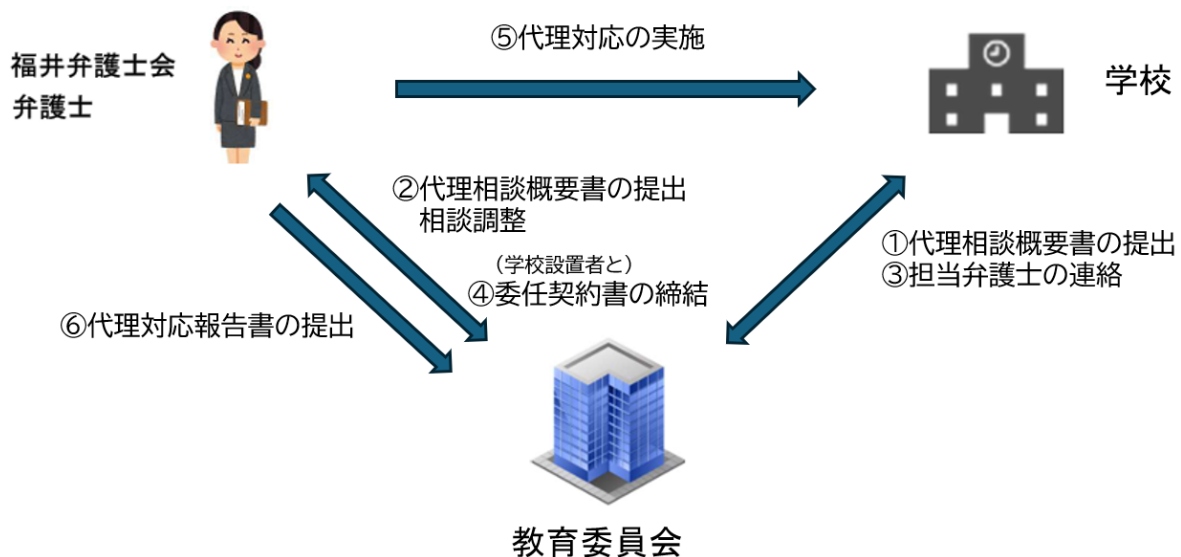
そのまま相談を継続し、必要に応じて代理対応に移行する。

- ① 代理対応概要書の提出:「代理対応概要書」を県教委に提出（市町立学校は市町教委を經由）
- ② 弁護士への連絡:「代理対応概要書」の送付および代理対応の連絡調整(県教委)
- ③ 担当弁護士の決定:県教委から担当弁護士を連絡（市町立学校は市町教委を經由）  
※相談を担当した弁護士が代理人となります。
- ④ 委任契約書の締結:学校設置者は担当弁護士と「委任契約書」を締結
- ⑤ 代理対応の実施:担当弁護士は代理対応を実施
- ⑥ 代理対応報告書の提出:保護者等との面談を行った場合、担当弁護士は「代理対応報告書」を県教委に提出

【相談を担当した弁護士が代理対応は行わない弁護士(スクールロイヤー)の場合】

相談した学校は、県教委に対し、「弁護士による代理対応が必要又は今後必要になる可能性が高い事案であることを報告する。

県教委は、代理対応可能な弁護士の中から担当弁護士を選定し、(6)の①→⑤の流れで改めて法律相談を実施。必要に応じて代理対応に移行する(以下①→⑥の流れ)。



## (8)相談内容

- ・いじめ対応や重大事態の認定・調査方法・記録の確認について
- ・保護者からの強い要求やトラブルへの対応方針について
- ・個人情報の取り扱いや SNS 投稿への対応について
- ・児童生徒への指導方法の法的妥当性について
- ・学校で起きた事故や安全管理に関する対応について
- ・校外活動や行事での安全確保やリスク対応について
- ・成績や進級など教育課程に関する判断について
- ・医療機関や福祉機関との連携に関する対応について                      など

### 【スクールロイヤーや顧問弁護士に相談したい場合】

校種	連絡先の担当部署	電話番号
県立学校	教育庁教職員課 学校業務改善グループ	0776-20-0563
市町小中学校	各市町教育委員会 担当課	市町ごとに確認してください