

保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針

令和8年10月

岡垣町教育委員会

第1 基本方針

学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒の健やかな成長を支えるパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが求められる。

一方で、学校における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動（以下「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」という。）は、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、また、これらに伴う教育活動への悪影響は、学校運営全体に大きな影響を与えるものである。

町教育委員会では、組織的な対応の徹底やスクールカウンセラーなどの専門スタッフの配置等、学校支援体制を構築し、各学校の組織的対応力を高め、保護者や地域住民等から信頼される学校づくりに努めてきた。

こうした中、令和7年6月に、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）が改正され、いわゆるカスタマーハラスメント防止措置が法制化された。地方公共団体の各任命権者を含む事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講じなければならないこととされており、市町村立学校に勤務する職員（県費負担教職員を含む。）に係る保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動の対応措置については、服務監督権者である市町村教育委員会にその義務が課せられているところである。

この指針は、以上のことに鑑み、町教育委員会として、保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨を明示するとともに、良好な職場環境の確保、教職員の利益の保護及び教職員の能率の発揮を目的として、必要な事項を定めるものである。

第2 対象となる言動の定義

対象となる言動は、「学校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」をいう。

なお、対象となる言動には、学校において対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものを含む。

また、保護者や地域住民等からの苦情の全てが対象となる言動に該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申し入れであり、今回の対応措置の対象には当たらない。

対象となる言動を判断するに当たっては、以下のような言動にあたるかを基準とする。

- 1 不当な要求、学校運営の範囲を著しく超える要求及び対応が著しく困難な要求であること。
- 2 身体的及び精神的な攻撃並びに威圧的な言動であること。
- 3 継続的及び拘束的な言動であること。

第3 所属長等の責務

所属長等管理監督の任にある者（以下「所属長等」という。）は、教職員が職務に専念できる良好で明るい職場環境を確保する責務があることを認識し、次のとおり率先して保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動による被害の防止、解決等に取り組まなければならない。

- 1 保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に起因する問題に対する関心と理解を深め、町教育委員会の講ずる措置に協力すること。
- 2 当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には当該所属・事案における必要な対応を迅速かつ適切に行い、町教育委員会に報告し、指導・助言や協力を仰ぐこと。

第4 教職員の責務

- 1 教職員は、保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する関心と理解を深め、町教育委員会及び所属長等の講ずる措置に応じること。
- 2 教職員は、他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うこと。

第5 周知・啓発

保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する対応指針について、以下のとおり周知・啓発する。

- 1 教職員に対しては、研修等の実施や方針及び防止措置の対象となる言動の例を記載したリーフレットを配布する。
- 2 保護者や地域住民等に対しては、方針及び防止措置の対象となる言動の例を記載した資料の配布やホームページ等に掲載を行う。

第6 事案発生後の迅速かつ適切な対応

保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する事案が発生した場合は、以下の手順で対応する。

- 1 所属長等は、保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する相談の申し出があった場合、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- 2 保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認された場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を講ずる。
- 3 事後においては、改めて学校において、本指針を周知・啓発し、必要な再発防止に向けた措置を講ずる。

第7 対応の実効性の確保

保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動のうち、特に悪質と考えられる事案については、以下のとおり対応する。

- 1 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、「小中学校に対する過剰な苦情や不当な要求等が繰り返し行われる行為への対応」(岡垣町教育委員会制定)に準じた対応の上、警察へ通報する。
- 2 必要に応じて、スクールロイヤーや顧問弁護士の活用を検討する。

第8 相談対応

- 1 保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する相談には、学校と町教育委員会が連携し対応する。
- 2 相談内容や状況に応じて、町長部局と連携し対応する。
- 3 相談を受けた者は、その対応に当たって、相談者や関係者のプライバシーの保護に特に留意しなければならない。

第9 その他

- 1 保護者・地域住民等とのより良い関係構築のため、保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応は、『国の「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」』や『県の「学校問題解決！対応ガイドブック」』に準じて行う。