

「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」について

令和8年 9月10日

文部科学省 初等中等教育局 教育職員政策課

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

学校現場においても、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等、学校のみでは解決が難しい事案への対応が課題となっていることから、学校現場向けのガイドラインを作成・公表（令和8年8月28日）。

ガイドラインのポイント

● 保護者等とのより良い関係構築のための考え方

- ➡保護者等は教育上の重要なパートナーであり、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必要。
※正当な申入れに対しては、真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要。

● 保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動の整理

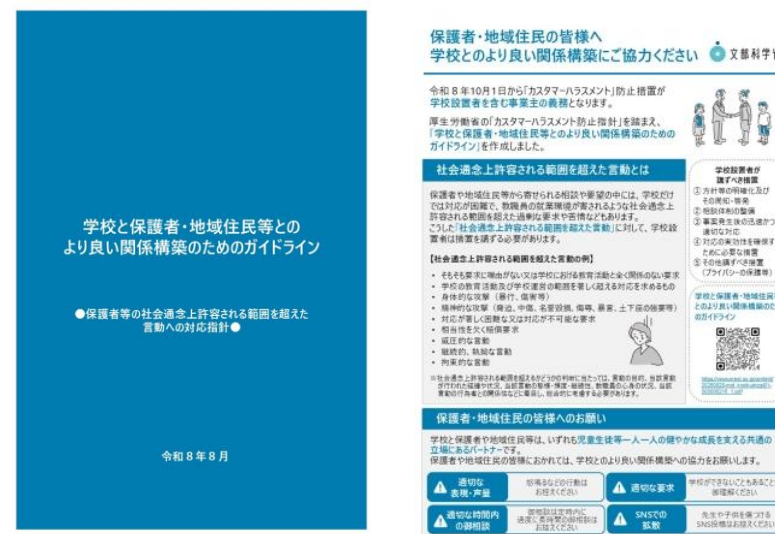
- ➡学校は児童生徒等を中心に据えて教育活動が行われる場であることを踏まえ、対象となる言動の判断基準や、学校設置者・学校管理職・教職員の責務を整理。
※本ガイドラインにおいて、防止措置の対象となる言動を「カスタマー・ハラスメント」とは表現しない。

【学校設置者が講ずべき措置】

- ① 方針等の明確化・周知啓発
- ② 相談体制の整備
（学校問題解決支援コーディネーターの配置や外部専門家との連携等）
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
（ i 事実確認→ ii 被害者に対する配慮措置→ iii 再発防止）
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他の講ずべき措置（プライバシーの保護等）

● 先進自治体の取組例の周知

- ➡これまでの調査研究で把握した先進自治体の取組例を掲載。



https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

- 第1章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方
- 第2章 学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは
- 第3章 各関係者の責務
- 第4章 学校設置者が具体的に取り組むべき措置
- 第5章 学校設置者が行うことが望ましい取組

令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント」防止措置が**学校設置者を含む事業主の義務**となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、

「**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**」を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。
こうした「**社会通念上許容される範囲を超えた言動**」に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
- 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

- ① 方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

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



https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

学校と保護者や地域住民等は、いずれも**児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える共通の立場にあるパートナー**です。
保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。



**適切な
表現・声量**

怒鳴るなどの行動は
お控えください



適切な要求

学校ができないこともあることを
御理解ください



**適切な時間内
の御相談**

御相談は定時内に
過度に長時間の御相談は
お控えください



**SNSでの
拡散**

先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください

保護者や地域等からの過剰な苦情や不当な要求に関する文部科学省関係の主な取組

行政による学校問題解決のための支援体制の構築支援

- 保護者や地域住民からの過剰な苦情や不当な要求等、学校だけでは解決が難しい事案について、経験豊かな学校管理職経験者等を学校問題解決支援コーディネーターとして活用することも含め、様々な専門家と連携した行政による支援体制の構築を推進するため、令和6年度・7年度はモデル事業を実施、令和8年度より補助事業を開始。

【令和7年度契約自治体】

➢ 茨城県、京都府、山口県、徳島県、愛媛県、東京都足立区、三重県四日市市、三重県鈴鹿市、滋賀県彦根市、奈良県天理市、徳島県徳島市、高知県香美市（5都道府県、7市区町村）

【令和6年度契約自治体】

➢ 埼玉県、東京都、新潟県、三重県、京都府、徳島県、熊本県、沖縄県、東京都足立区、神奈川県大和市、愛知県大治町、三重県四日市市、鈴鹿市、滋賀県甲賀市、滋賀県彦根市、京都府亀岡市、兵庫県川西市、奈良県天理市、高知県香美市（8都道府県、11市区町村）

支援体制の構築に関する事例集の作成

- 新たに行政による学校問題解決のための支援体制の構築に取り組む、あるいは既存の体制を活用して支援体制の構築に取り組む自治体に向けて、体制構築のポイントや具体的な事例を紹介。



都道府県等が策定した対応マニュアルや手引きの周知

- 令和元年度「教育委員会における学校の働き方改革のための取組状況調査」の調査結果を踏まえ、都道府県教育委員会や指定都市教育委員会において作成された対応マニュアルや手引きについて事例収集を行い、文部科学省ホームページに集約して掲載。



独立行政法人教職員支援機構の動画教材

- 基礎的研修シリーズ（教職スタート講座 小学校編）**

教職未経験者が教育現場に入職する際の不安を軽減し、円滑な入職につなげるため、具体的な一事例を紹介しながら、教壇に立つ上で必要となる基礎的な内容のコンテンツを集約（※校種に関わらず活用可能）。



【保護者対応に関連する動画の例】

◆保護者と信頼関係を築く① ～保護者会・個人面談～：基礎的研修シリーズ No.19

◆保護者と信頼関係を築く② ～連絡・相談～：基礎的研修シリーズ No.20

◆保護者と信頼関係を築く③ ～保護者からの訴えへの対応～：基礎的研修シリーズ No.21

保護者会や個人面談、児童が怪我をした際などの保護者への連絡・相談の方法、成績やいじめに関する保護者からの訴えには、どのように対応したらよいか、ミニドラマで具体的に紹介。

- 校内研修シリーズ**

全国の学校教育関係職員に豊富で質の高い研修機会を提供するため、いつでもどこでも研修が可能となるよう、講義動画などの研修教材を提供。



【保護者対応に関連する動画の例】

◆いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方：校内研修シリーズ No.48

◆不登校児童生徒の理解と保護者への支援：校内研修シリーズ No.96

◆法務相談体制の活用について：校内研修シリーズ No.134

◆コーチングのスキルと活用Ⅳ ～円滑な保護者対応に生かす～：校内研修シリーズ No.163

いじめ問題の早期解決に向けた保護者との連携・信頼関係の構築、不登校児童生徒や保護者への支援における保護者面談や家庭訪問の留意点、学校・教育委員会と弁護士で共通理解を図っておくべき事項などについて、幅広い講義動画を提供。

行政による学校問題解決のための支援体制の構築に関する事例集（令和8年2月）



- 学校の抱える課題の複雑化・困難化が進む中、保護者等への対応を学校だけで担う続けることは困難であり、文部科学省では様々な専門家と連携した行政による支援体制の構築を推進
- このような支援体制の構築をさらに推進・充実させるため、自治体に向けて、体制構築のポイントや具体的な事例を紹介する事例集を作成

体制構築により期待される効果



事案の早期対応、深刻化・長期化防止

学校現場の負担軽減と保護者の安心感向上

教育委員会・学校の組織的な対応力向上

第1章 行政による学校問題解決のための体制構築に関するポイント

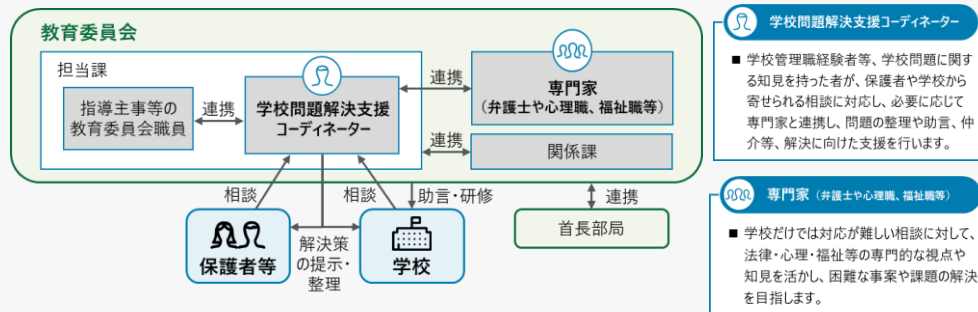
- ## ● 体制構築のあり方・全体像

- ✓ 教育委員会における体制構築イメージ
- ✓ 保護者等対応の支援の基本的な流れ
- ✓ 支援において求められる人員及び役割
- ✓ 体制における具体的な支援フロー

- ## ● 体制構築に向けた検討ステップ

1. 体制の内容・規模の検討
2. 詳細な運用ルールの方策
3. 制度周知・活用促進
4. ノウハウ蓄積と対応力の向上

教育委員会における体制構築イメージ



第2章 实践事例

- ## ● モデル事業採択自治体における実践事例

市町村

高知県香美市

事案の早期解決を支援する学校サポートチームの設置

奈良県天理市

保護者等の相談受付から支援実行までの一気通貫した支援の実施

徳島県徳島市

学校対応力を補う人的・情報の支援

三重県四日市市

悩みの段階に応じた相談支援

- その他自治体における実践事例

茨城県牛久市、福岡県福岡市、北海道岩見沢市、長野県伊那市、新潟県新潟市

都道府県

茨城県

コーディネーターを中心とした支援体制の構築

徳島県

多様な専門家と連携した課題解決支援

京都府

学校問題解決支援チームの設置

📝 掲載事例のイメージ

