



学校と家庭(地域)のための相談体制

ー 通常の相談に関する原則や対応フロー ー

学校生活の中で気になることや困ったことがあるときは、遠慮なく学校にご相談ください。子どものために落ち着いて話し合えるように、学校と家庭（地域）の双方が、以下の原則や対応フローを踏まえて相談・対応しましょう。

通常の相談時の3つの原則と対応フロー

原則1

適切な時間・場所・方法

- 電話や面談など、相談内容に応じた方法を選びます。
- 面談は、互いに落ち着いて話せる日時と場所で行います。
- 電話や面談は、原則30分以内（最大60分）を目安に、勤務時間内に行います。

※授業中や勤務時間外の急な来校は、十分な対応が難しいため、改めて日時を設定することがあります。

原則2

内容に応じた相談相手

- まずは担任に相談します。担任に話しにくい場合は、話しやすい教職員でも構いません。
- 相談内容に応じて別の教職員が対応する場合もあります。
- 必要に応じて、校内で情報を共有し、連携して対応します。

※相談内容によっては、複数の教職員で対応にあたります。その場合、担当の調整に時間がかかる場合があります。

原則3

事実確認と正確な記録

- まずは傾聴し、事実・思い・要望等を整理します。
- 相談後、必要に応じて、事実確認や調査を行います。
- 相談内容を記録し、「誰が・何を・いつまでに」を確認し、関係者に共有します。

※行き違いや思い込みを減らすため、必要に応じて記録（録音・メモ）をすることがあります。

■ 基本的な校内対応フロー

①相談受付、
概要の把握

②内容の整理、
担当の調整

③事実確認、
話し合い・指導

④結果報告、
見通しの共有

先生方は、保護者や地域の方の話を傾聴し、事実・思い・要望等を整理し、記録しましょう。



相談時の「聴き取る／伝える」ポイント

何があったか ・いつ(いつから) ・どこで ・だれが ・何を ・なぜ ・どのように ・どのくらい	
子どもはどう感じているか	
保護者はどう感じているか	
学校への相談・要望は何か	

保護者や地域の方は、あらかじめ相談内容を整理しておく、学校側にもよく伝えます。





学校と家庭(地域)のための相談体制

— 内容に応じた相談窓口 —

内容ごとの基本的な相談先

内容ごとの主な相談先の例は以下のとおりです。学校によって担当の名称や専門スタッフの配置状況が異なる場合があるのでご注意ください。

相談したい内容	主な相談先（例）	
	① まず	② 内容に応じて
 学習・学校生活全般に関すること	担任	➡ 学年主任、教科担任
 友達関係に関すること	担任	➡ 学年主任
 心と体の健康に関する悩み	担任	➡ 学年主任、養護教諭、スクールカウンセラー
 校内でのトラブル、いじめ等に関すること	担任	➡ 学年主任、生徒指導主事・主任
 家庭生活に関すること・福祉的な相談	担任	➡ 学年主任、スクールソーシャルワーカー
 就学・校納金等の事務手続き	担任	➡ 学校事務職員、教頭
 学校の対応や判断、教職員に関すること	担任	➡ 学年主任、教務主任、教頭、校長

相談を受けた教職員が誠実に対応することはもちろん、チームで対応することが、よりよい解決につながります。家庭（地域）も含めたチームで連携・協力し、子どもにとって最善の解決策を考えましょう。先生方も保護者や地域の方々も一人で悩む必要はありません。



家庭内や塾・習い事、SNS上など、学校の管理下でない場面で生じたトラブルは、状況把握や事実確認が難しく、解決が困難な場合があります。内容に応じて、当事者間での対応や関係機関への相談をお願いする場合があります。



学校と家庭(地域)のための相談体制

－ 組織的かつ毅然とした対応 －

本ガイドラインに記載の原則や基本的な対応の枠組みを超え、社会通念上許容される範囲を超えた言動が見られた場合には、通常の相談対応から、組織的かつ毅然とした対応に切り替え、必要に応じて教育委員会や関係機関と連携します。

社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、文部科学省「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（令和8年8月）」では、以下のように整理されています。

学校等(※1)において行われる

- ✓保護者や地域住民等(※2)の言動であって、
- ✓教職員(※3)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(※4)もの



- ※1 教職員が業務を遂行する職場を指し、通常就業している学校以外の場所（部活動等での引率先、家庭訪問時の子どもの自宅など）も含む。
- ※2 子どもの保護者・親族・知人などの関係者及び地域住民等を指す。
- ※3 学校運営を支えるすべての職員・専門スタッフを含む。ボランティア等も同様に保護することが大切。
- ※4 当該言動により教職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、就業上、看過できない程度の支障が生じることを指す。

※ 対象となる言動は、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含む。

例えば、以下のようなものが考えられます。

内容の「妥当性」を欠くもの

- 客観的な事実や根拠がない要求
- 学校・教育委員会に権限がない要求
- 学校側に過失がなく、教育的・法的配慮も認められない不当な金銭や謝罪の要求
- 子どもの指導権への不当介入
- 特定の子どもへの不当な優遇の強要
- 学校運営の範囲を著しく超える対応の強要

手段・態様の「相当性」を欠くもの

※違法性が懸念されるもの

- 長時間の拘束、執拗な繰り返し
- 暴言・暴力・威嚇等
- 第三者の存在等を示しながらの脅し
- 教職員個人を不当に貶める目的でのプライバシー侵害や誹謗中傷
- 不快感・精神的苦痛を与える性的な冗談や容姿・年齢等に関する言動



これらの言動や要求に該当するというだけで直ちに判断するものではなく、内容や手段・態様、経緯、教職員の業務や就業環境への影響等を踏まえて総合的に判断します。



学校と家庭(地域)のための相談体制

— 「手段・態様」の6つの類型 —

社会通念上許容される範囲を超えた言動の「手段・態様」について、本市のカスタマーハラスメント対策を参考に、学校現場の特質に応じて**6つの類型**に整理しました。複数の類型が重なることもあるため、学校側は、常に冷静に対応し、相手の言動が正当なものか不当なものか見極めることが大切です。

1

時間拘束・反復型



【例】

- ✓ 長時間の電話や居座り
- ✓ 適切に対応しているにもかかわらず、同じ内容の要求を執拗に繰り返す

2

暴言・暴力・威嚇型



【例】

- ✓ 大声での暴言、侮辱的な発言
- ✓ 机を叩く、物を投げる
- ✓ 威圧的な態度で要求を通そうとする

3

権威型



【例】

- ✓ 自身の地位や第三者の存在をほのめかして圧力をかける
- ✓ 謝罪、特別扱いの強要

4

SNS等誹謗中傷型



【例】

- ✓ SNS等で教職員個人を不当に貶める目的でのプライバシー侵害（住所・顔写真等の晒し）や誹謗中傷をする

5

セクハラ型



【例】

- ✓ 不快感・精神的苦痛を与える性的な冗談や容姿・年齢等に関する言動
- ✓ 食事などに執拗に誘う、つきまとう

6

時間外・校外強要型



【例】

- ✓ 正当な理由のない勤務時間外や休日の対応、学校外への呼び出しを強要する



学校と家庭(地域)のための相談体制

— 対応が困難だった実例 —

本市の管理職を対象とした調査で明らかになった実例を紹介します。ただし、これらは一部であり、多くの保護者・地域の方々とは、良好な関係が築かれています。

北九州市立小・中学校における対応困難な事例

事例 ①

学校の判断や対応に対する過度な要求

客観的な事実確認が十分でない段階で、特定の教員の交代や相手児童生徒の転校・別室対応など、学校の判断に関わる対応を一方的・執拗に求める。



事例 ②

過度な謝罪要求や一方的な責任追及

事実確認が十分でない段階で、また、学校が誠実に対応した後も、学校側の責任を一方的に決めつけ、土下座での謝罪や詳細な説明を繰り返し求める。



事例 ③

時間や頻度を考慮しない執拗な対応要求

勤務時間外や休日に、緊急性の低い用件での連絡・家庭訪問を執拗に要求したり、長時間の電話や面談を繰り返したりする。



事例 ④

SNS等でのプライバシー侵害・誹謗中傷

学校の対応に納得がいけないとして、教職員の氏名や写真、学校情報、事実と異なる内容等を、本人の同意なくSNS等に掲載し、誹謗中傷する。



事例 ⑤

暴言・暴力・威嚇等による攻撃

教職員に対して大声で怒鳴る、物を投げる、机や椅子を蹴る、暴行や器物損壊に及ぶなど、教職員に身体的・精神的負担を与える言動を行う。



学校への相談や要望のすべてが社会通念上許容される範囲を超えた言動に当たるわけではありません。互いの立場や役割を尊重し、冷静で建設的な対話を重ねていきましょう。



学校と家庭(地域)のための相談体制

— 社会通念に則ったコミュニケーション —

学校と家庭(地域)は、すべての子どもの成長を支えるパートナーです。子どものために、互いの立場や役割を尊重し、信頼と対話を大切にしながら、次の「**6つのマナー**」を心がけましょう。



よりよい関係構築のための6つのマナー

1 電話や面談は、時間や回数に配慮して行います



時間や回数に十分配慮し、長時間・繰り返しの連絡にならないよう注意します。**面談は、原則30分以内(最大60分)を目安に、勤務時間内に行います。**

2 適切な相談相手・場所・方法を選んで相談します



内容に応じて適切な相談相手・場所・方法を選びます。**口頭で伝えるのが苦手な方は、メモを活用しながら相談する方法もあります。**

3 事実を基に話し合います

事実・思い・要望等を互いに整理します。**思い込みや限られた情報だけで話し合いを進めません。**



4 互いの役割や立場を理解しともに考えます

それぞれができること、できないことを踏まえ、無理のない解決方法をともに考えます。**実現不可能な要求は双方を苦しめます。**



5 相手を尊重した言葉と態度で話します



大声や暴言、威圧ではなく、相手を尊重し、冷静に話し合います。**容姿や性別、年齢等に関する不必要な発言はしません。**

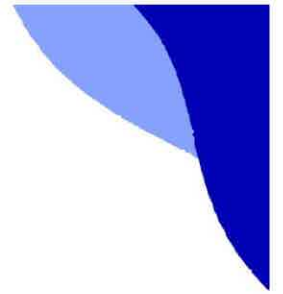
6 個人情報や相談内容を大切に扱います



知り得た情報・秘密は漏らさないようにします。**氏名や家庭の事情、相談内容等は、同意なく第三者に伝えたり、SNS等に掲載したりしません。**



学校への通常の相談や正当な要望は、子どものための質の高い教育環境づくりのために欠かせません。互いを尊重し、適切な方法で対話を重ね、よりよい関係を構築していきましょう。



学校と家庭(地域)のよりよい関係構築のためのガイドライン

北九州市教育委員会教職員部教職員課

〒803-8510

北九州市小倉北区大手町1-1

TEL 093-582-2372

