

学校と保護者・地域住民の皆様とのより良い関係構築に向けた対応方針

令和8年10月
藤沢市教育委員会

1 基本的な考え方

学校は、子どもたちが学び、成長し、将来に向かって歩んでいくための大切な場です。子どもたちの健やかな成長を支えるためには、学校だけではなく、保護者や地域住民の皆様との信頼関係に基づく連携・協働が欠かせません。

藤沢市教育委員会及び藤沢市立学校では、保護者や地域住民の皆様から寄せられるご相談やご要望等を学校教育をよりよくしていくための大切な声として受け止め、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

一方、寄せられる相談や要望等の中には、社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情に発展する場合もあり、学校だけでは対応が困難なケースが見られることもあります。

藤沢市教育委員会では、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整え、よりよい教育を実現するため、「共に子どもたちを支える」という視点をもった対応の在り方や体制づくりの構築を進めてまいります。

2 藤沢市教育委員会及び藤沢市立学校の基本姿勢

日頃から保護者や地域住民の皆様と対話やコミュニケーションを重ねて、共に子どもたちの成長を支える大切なパートナーとして信頼関係の構築に努めます。

- 相談や要望等に対しては、教職員一人で抱え込まず、学校全体で組織的かつ誠実に対応します。
- 双方の誤解を防ぎ、適切かつ公平な対応を行うため、面談や相談等の内容を記録します。
- 社会通念上過剰な要望や、学校の安全な運営・児童生徒の教育活動に支障をきたすやりとりが続く場合には、対応方法の変更（別の機会や手段を設ける、対応の終了など）をお伝えすることがあります。
- 学校のみでは解決が困難な事案については、学校問題解決支援チームによる助言を行い、学校が適切に対応できるよう支援します。
- スクールロイヤーは、子どもの最善の利益に向けて、法的根拠をもって中立的な立場で助言、支援、指導を行います。
- スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー等の専門職や、内容に応じて福祉・医療等の関係機関と連携し、専門的な知見に基づいた適切な支援や課題解決を図ります。
- 子どもたちや教職員の身体・生命の安全や人権を脅かすような行為、著しい業務妨害など犯罪行為に該当するおそれのある事案に対しては、警察等の関係機関と迅速に連携し、厳正に対応します。

3 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について

(1) 対象となる言動の定義

「学校等において行われる児童生徒等の関係者の言動であって、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」をいいます。

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動の例

■社会通念上許容される範囲を超えた要求の例

- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償請求

■社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な言動（長時間の電話・面談又は長時間校内に居座る等）

※上記の例は、例示しているものであり、これに限定されません。