埼玉県立学校と保護者・地域の皆様とのより良い関係構築のために

子どもたちのより良い成長を支える パートナーとして御協力をお願いします

コバトン

埼玉県では、令和8年7月1日に「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」が施行され、これを受けて、埼玉県教育委員会において、令和8年8月1日に「県立学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」を施行しました。

これらの条例・要綱を踏まえ、「県立学校と保護者・地域住民等とのより良い関係づくりのためのガイドライン」を作成しました。

1　良好な関係構築に向けた学校の基本姿勢

①　学校生活に関する相談や意見等への丁寧な対応

埼玉県マスコット
「コバトン」「さいたまっち」

- **信頼関係の基本**
  学校と保護者・地域住民等（以下、「保護者等」）は、お互いの敬意のもと対話を重ね、ともに児童生徒の成長を支えます。
- **日常のコミュニケーション**
  保護者等への情報提供を積極的に行うとともに、学校の教育活動や児童生徒の様子を定期的に発信します。
- **意見を生かす姿勢**
  保護者等の指摘を真摯に受け止め、学校の改善に生かすことで、信頼関係を深めます。

②　社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

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、教職員の勤務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。このような言動に対して、学校は毅然と対応します。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- 教職員を脅迫すること
- 土下座をするよう要求すること
- 同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること
- 教職員のプライバシーに関わる不適切な要求や詮索をすること
- 大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
- 深夜・早朝に頻繁に連絡を繰り返し行うこと
- 長時間の居座りや電話で教職員を拘束すること
- 正当な理由なく、クラス替えや担任・授業担当者の変更、特定の教職員に対する異動や退職を要求すること
- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること
- 公園での遊び方など、児童生徒等の学校外での行動に対する監視を 要求すること
- 家庭内の問題の解決や個人的な物品の購入依頼など、学校の責務とはいえない要求をすること
- 過度な謝罪を要求すること
- 教職員を無断で撮影、録画等をすること

２　より良い関係（パートナーシップ）づくりに向けたお願い

お互いの立場や人格を尊重しながら、最後まで落ち着いてお話しいただきますよう御協力をお願いいたします。
学校も誠意を持って対応し、安心してお話しいただけるよう努めてまいります。

限られた時間で確実な対応をさせていただくため、来校の際は事前の御連絡をお願いいたします。
また、電話や面会は原則として学校の勤務時間内にお願いしております。

憶測や、学校・特定の教職員・他の児童生徒の実名や評価を発信されますと、関係者のプライバシーや尊厳を深く傷つけることにつながります。
インターネットやSNSへの投稿に当たっては、個人情報や関係者の人権・プライバシーへの御配慮をお願いいたします。

児童生徒一人一人への配慮に努めておりますが、教育活動の公平性や学校運営上の観点から、御希望に沿えない場合もございますので、御理解をお願いいたします。

保護者等の気持ちに寄り添いながら、学校は児童生徒が安心安全で健やかな学校生活が送れるよう、教育活動に取り組んでまいります。
建設的な話し合いへの御協力をお願いいたします。

※イラストは生成AIツール(Copilot)を使用して作成

【参考】

埼玉県教育委員会職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止等について

https://www.pref.saitama.lg.jp/e2201/kasuhara.html

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（文部科学省）

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

埼玉県教育委員会