

学校と家庭・地域との より良い関係づくりのための手引き

子どもたちの
笑顔があふれる
社会をめざして

きらっといきいき あったかい
みんなで育む「高知家」の学校



学校と家庭・地域は、子どもたちの健やかな成長という共通の目標のもと、互いを尊重し、それぞれの役割と責任を果たしながら連携・協働する「対等なパートナー」です。学校と家庭・地域が共に信頼関係を築き、支え合うために、次の「5つの基本ルール」を定めました。

5つの基本ルール

1

子どもを中心に考える

学校と家庭・地域は、常に子どもたちの安全・安心と健やかな成長を第一に考え、互いに協力しながら課題の解決に取り組みます。



2

対話と情報共有を大切にする

学校と家庭・地域は、日頃から必要な情報を適切に共有するとともに、互いの立場を尊重しながら対話を重ね、相互理解と信頼関係を深めます。



3

ルールに基づき対応する

相談や面談等は、子どもたちのために解決すべき課題を共有した上で、学校が定める対応の時間や場所、対応人数などのルールを互いに尊重します。



4

専門家と連携する

学校は、相談や要望を特定の教職員だけで抱え込むことなく、管理職を含めて情報を共有し、必要に応じて教育委員会やスクールロイヤー、警察、福祉、医療等の関係機関と連携しながら、組織として対応します。



5

社会通念に則った行動を徹底する

学校と家庭・地域の双方が、子どもたちの模範となるよう、互いの人格や尊厳を尊重し、社会通念に則った行動を徹底します。



教職員が日頃から心掛けておくべき 7つのポイント



学校が家庭・地域から信頼され、子どもたちの健やかな成長を共に支える「対等なパートナー」としての関係を築いていくためには、教職員一人ひとりが日頃から良好なコミュニケーションを意識し、組織の一員として丁寧に対応することが重要です。

保護者や地域の方と接するにあたり、教育のプロフェッショナルとして、以下の7つのポイントを常に心掛けておきましょう。

1

「傾聴・受容・共感」の基本姿勢

子どもたちの権利を尊重する視点を持ち、まずは相手の思いを丁寧に聴く「傾聴・受容・共感」の姿勢を基本に対応します。先入観を持たずに耳を傾け、その背景にある保護者等の不安や心理を正確に把握するよう努めましょう。



2

正確かつ丁寧な説明

事実と根拠に基づき、分かりやすい言葉で、簡潔かつ丁寧に伝えましょう。曖昧な表現を避け、相互の認識に違いが生じないように、必要に応じ復唱や確認を行いながら対話を進めましょう。



3

真摯な受け止めと改善への姿勢

寄せられた意見や要望を、教育活動や学校運営を改善する貴重な機会として真摯に受け止めましょう。子どもたちの成長のために何が最善かを、保護者や地域と共に考えていく姿勢を大切にしましょう。



4

一人で抱え込まない「組織的対応」

対応の中で解決に悩んだり、困難な場面に遭遇したりした時は、個々の教職員が一人で問題を抱え込まず、速やかに学年主任や管理職に報告・相談しましょう。学校全体で方針を共有し、「チーム学校」として対応します。



5

記録の徹底と情報の共有

学校全体で情報を共有し的確に対応するため、5W1Hに基づいた客観的な記録（電話対応記録など）を徹底しましょう。迅速な報告・連絡・相談を励行し、事態が悪化する前に対策を講じましょう。



6

自らの行動を律する

教職員自身が社会通念に則った行動を行うよう常に意識し、子どもたちの模範となる振る舞いを心掛けましょう。勤務時間中のみならず、勤務時間外であっても自らの行動を律し、周囲からの信頼を損なわないよう努めましょう。



7

不当な行為への毅然とした制止

暴言、威圧的な言動、または社会通念を超える不当な要求が見られた場合は、周囲の教職員と連携して速やかに制止します。また、そういった要求に対しては、組織として毅然とした態度で臨みましょう。



教職員との連絡・面談等にあたってのお願い

多くの事案が対話によって解決されている一方で、一部の保護者等による社会通念を超える要望等がみられることもあります。そのようなケースに対応するため、学校として組織的に対応するためのルールを定めました。保護者等の皆様には、次に記載する事項について、ご一読いただき、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いします。



以下のような、社会通念を超える要望等や合理性を欠く要求はなされないようお願いします。

教職員との連絡・面談等にあたってのお願い

1

学校への連絡は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いします。



2

面談等は、教職員と保護者等の双方であらかじめ調整した日時に行うことを原則とします。
(電話対応の場合：30分、対面の場合：30～60分※目安)



3

複数の教職員等に対応することを基本とし、相談内容等については学校内で組織として共有し、対応します。



4

ご意見・ご要望をいただいても、学校として対応できないことや、対応が他の専門機関等に任せる方が望ましいことがあることをご理解ください。



5

長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁なご連絡等については、対応をお断りすることがあります。



6

不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面談等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。



社会通念を超える要望等の例

- ✓ 教育活動（授業内容、宿題の量、部活動等）の細部に対する過剰な干渉や要求
- ✓ 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- ✓ 業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ✓ 何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- ✓ 土下座をするよう要求
- ✓ 成績に関する評価の変更や内申点に関する不当な要求
- ✓ 担任の変更、異動、辞任を執拗に求める要求
- ✓ 公平性を欠いた、特別扱いの要求
- ✓ 教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の要求



- ✓ 休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求
- ✓ 児童・生徒の公園での遊び方など、学校の管理外の出来事に関する不当な要求
- ✓ 学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用
- ✓ 児童・生徒や教職員の個人情報を教えるように要求



学校と家庭・地域との
より良い関係づくりのための手引き
詳細はこちら



高知県教育委員会