

# 学校における保護者等の対応に関する手引 (改訂版)

～こどもを中心に据えた保護者等との相互理解を目指して～

令和8年2月

静岡県教育委員会（保護者等対応対策チーム）

※本手引は、「学校における保護者等の対応に関する手引」（令和2年1月）の改訂版

## 【目次】

はじめに	…	1
第1章 基本的な考え方	…	2
1 組織的に対応する		
2 誠意を持って対応する		
3 事実を基に対応する		
第2章 基本的な対応	…	3
1 初期対応		
2 報告		
3 その後の対応		
第3章 対応における留意点	…	5
1 日常的な良い関係を築くための留意点		
2 面談における留意点		
3 電話対応にあたっての留意点		
第4章 こどもを中心に据えた相互理解の大切さ ～共通ビジョンでこどもの成長を支える～	…	8
第5章 対応が難しい要望や苦情等について	…	9
参考 静岡県立学校におけるスクールロイヤー活用事業ほか (参考資料)	…	15

## はじめに (教育長メッセージ)

保護者からの相談の中には切実な要求があることに気づくことがあります。このため、初期の段階で学校が保護者等やこどもの声を傾聴し、学校に要望するに至った事情や背景を理解していれば、より丁寧に保護者等やこどもの声に対応することができ、問題が複雑化せずに済んだ事例も多くあります。

また、近年学校に関係する法令が整備され、学校が法律を意識して学校経営や学級経営を行う重要性は高まっています。例えば、いじめ防止対策推進法や障害者に関する法律の制定、児童虐待への対応、個人情報保護法に基づく開示請求への対応等、学校は法的に対応しなければならない場面が多くなっています。

さらに学校を取り巻く環境も大きく変化しています。働き方改革、こども等のSNSの利用拡大、学習端末の普及によるリモート授業等の対応が求められるとともに、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの導入、要保護児童対策地域協議会の設置、学校サポートチームの制度の導入等、専門家を活用した学校運営が求められています。

これらの学校を取り巻く状況の変化を踏まえて、全てのこども一人一人の最善の利益を図る観点から、様々な実事例を有する県教育委員会関係各課で構成された「保護者等対応対策チーム」において、学校問題の解決に向けた検証を重ねることで必要な視点をまとめることができました。本手引きが学校と保護者等、こどもたちとの連携強化に活用されることを願っています。

令和8年2月

静岡県教育長  
池上 重弘

児童・が豊かな人間性や社会性など「生きる力」を育むためには、保護者・地域住民・学校がそれぞれの持つ教育力を生かすとともに、三者が連携して取り組むことが大切です。

### (1) 組織的に対応する

- 意見等を受けた担当者はその事案を抱え込まず、管理職や主任等に迅速に報告し、学校としての組織的な対応をすることが基本です。
- 担当者は、保護者等が何を困っているのか、学校に何をしたいのかなどを把握し、関係者で共有します。学校は、調査の必要性を判断し、いつまでに誰が調査、集約するのか等、期限を設けて進捗します。
- 次に関係者が集まるときには、集約した情報にあいまいさや偏りがいないかといった視点で検証を行ったうえで、どのような内容で誰が返事をするのかといった道筋をしっかりと立てます。

### (2) 誠意をもって対応する

- まずは、保護者等が学校の指導や対応などに対して抱えている不安や焦り、いらだちといった心理面に寄り添いつつ、まずは訴えを把握します。
- 学校は、把握している事実（客観的事実）や指導方針などについて、可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意が伝わる対応をします。
- ※事実確認が明確でないまま保護者等に回答したり、学校の指導方針を事前に保護者等へ周知していなかったりしたことにより、保護者が学校に不安や不満を感じる場合があります。

具体的な行動では…

保護者等が来校されたときの誠意が伝わる対応(例)

- ・相手の立場に立ってよく聴く
- ・来校時間に玄関でお迎えする
- ・来校へのねぎらいの言葉を忘れずに伝える
- ・会議室等落ち着いた部屋へ案内する など

### (3) 事実を基に対応する

- 「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、客観的な事実に基づいて対応します。
- 学校は、内容を整理して「事実」を基に対応します。

学校には、保護者等から日々、電話や来校などにより多種多様な情報が寄せられ、その中には、学校に対する意見等があります。これは学校に対する関心の高さなどから来るものであり、そのような意見等は「あって当たり前」という認識で、組織的かつ冷静に対応することが大切です。学校の接し方によって、その後の流れが大きく変わることがあります。意見等を適切に受け止める「初期対応」から管理職等への「報告」、「その後の対応」のポイントを以下に示します。

### (1) 初期対応

#### ○「傾聴」による受け止めを

受容・傾聴・共感がすべての基本です。誠意をもって「聴く」姿勢を大切にしながら、事実関係と訴えの主な内容を把握し、記録します。

相手の話を遮らずに「あいづち」「うなづき」「繰り返し」などで相手への共感を示し、最後まで聴くことがポイントです。こちらの意見や考えは、相手の話を十分に聴いた後で伝えます。

「それは大変でしたね。」「ご心配をおかけしております。」  
「つまり～ということ（というお考え）なんですね。」  
「～してくださって、ありがとうございます」

#### ○正確な記録を

また、意見等の背景や理由についても把握に努め、記録します。その際、話の内容を要約して返すこと（明確化）も有効です。（一つの事案から話しが発展することがあります。相手が最も強く要望していることを把握し、その改善に対応することで解決に向かうことがあります。）さらに、学校が保護者等へ説明した内容についても記録（「いつ、どこで誰が、何を、なぜ、どのように」など客観的な事実）を正確に残しましょう。

#### ○回答や返事は事実確認後に

事実が明らかではない場合や対応の判断がつかない場合には、即答することは避けます。その場合、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決め、回答をします。

謝罪すべき部分は心を込めて謝罪します。その際、何に対する謝罪なのか（心理的事実か客観的事実か）を明確にします。

□心理的事実には、最初に謝罪！

「そういう気持ちにさせてしまったことについて申し訳ありません。」と伝えることが大切です。学校の説明がわかりにくいものだったかもしれません。改めてご説明しますと…

□客観的事実を調査！

「(ご心配をおかけして申し訳ございません。) 事実を確認(校内で相談)して、改めて回答させていただきます。」「学校や管理職と確認して対応の方法を検討します。」

○面談は可能な限り複数で対応

原則として、最初から管理職が対応することは避け、まず、担任や担当等で対応します。記録係や連絡係など役割分担することで、落ち着いて面談を行うことができるだけでなく、複数の視点で意見等を把握することができます。

(留意点)何気ない立ち話やメールのやりとりから要望に発展するケースがあります。保護者等から、「〇〇先生のことと相談があります」や「同じクラスのAさんとBさんのこととお話したいことがあります」など、第三者の名前が出た場合や同じ相談が繰り返される場合は、クレーム等に発展するケースが多いです。客観的に話しを聞ける立場の教員を同席させるなど、記録を含めて複数対応に切り替える必要があります。

(2) 報告

○管理職へすぐ一報！抱え込むと一歩遅れます

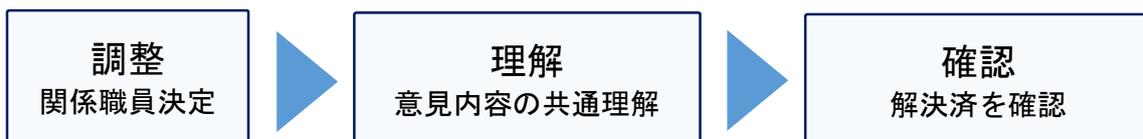
記録を基に関係職員等に報告後、管理職に報告します。

今後、保護者等から管理職へ直接連絡されることもありますので、必ず報告します。「このぐらいなら報告しなくていいだろう」と自分勝手に判断してはいけません。一人で抱え込むと、思い込みで対応したり、対応が遅れたりします。

組織としての対応を円滑にするためには、「報告、連絡、相談」が大切です。

その後に「調整、理解、確認」という流れで、どのような組織で関わるかを調整し、みんなで理解し合い、解決できたか確認することで、より良い対応となります。

(留意点)「大ごとにしなくて欲しい」「先生だけに相談したい」という相談があった場合は、早い段階で学年主任への相談や管理職の耳に入れるようにしましょう。



□対応が難しい場面

繰り返し長時間の訴えをされる場合

最初に対応できる時間を伝えましょう！

(状況を丁寧に説明し、保護者等の理解を得るように最善を尽くすことは大切ですが、面談が長時間に及んだり、深夜に至ることがないように、1時間程度にしましょう。)

□威圧的な態度、大きな声で怒鳴られる場合

組織の方針に従って、筋を通した対応をとることが重要です。

「このような状態では話し合いを続けることができません。申し訳ありませんが、お引き取りください。(お電話を切らせていただきます。)」

※管理職も含めて組織で対応し、校長は所管の教育委員会と連携します。

### (3) その後の対応

#### ○個人ではなく、組織として対応

- ・この程度の内容であれば一人で対応できると考えられる場合であっても、個人ではなく学校体制で確認します。
- ・事実を基に学校としての対応を関係分掌等で検討し、組織として取り組みます。
- ・学校としての回答を伝えます。  
※場合によっては、意見等のあった保護者等との面談を設定し、学校としての対応を踏まえた説明をして理解を求めます。

## 3

### 対応における留意点

#### (1) 日常的な良い関係を築くための留意点

- ・保護者等とのより良い関係づくりには、意見等があったときの対応だけでなく、日々の対応が重要です。日常的な児童・生徒からの訴えや意見等を大切なサインとして受け止め、真剣さと共感を持って接することが、保護者との信頼関係を築く上で大切な一助となります。
- ・また、主に小中学校で日々利用する「連絡帳」などは、家庭と学校を結ぶ大切なツールです。保護者と学校(担任)との意思疎通が円滑に図れるよう、情報交換の場として、「連絡帳」などを上手に活用しましょう。

- ・さらに、積極的に児童・生徒の理解に努め、「保護者が言わないと動かない」学校ではなく、「安心して任せられる」学校を目指しましょう。そのためには、日頃から学校内での教職員間のコミュニケーションをとり、学校に寄せられる様々な情報をキャッチし、共有することにより、教職員一人一人が風通しのよい職場環境づくりに努めましょう。

## (2) 面談における留意点

- ・可能な限り、担当者の他に記録係や連絡係など複数の教職員で対応します。
- ・面談場所は、学校の応接室など公的機関の開放された部屋が適しています。
- ・面談時間を事前に保護者等へ伝えておきます。
- ・面談時の座席を工夫します。

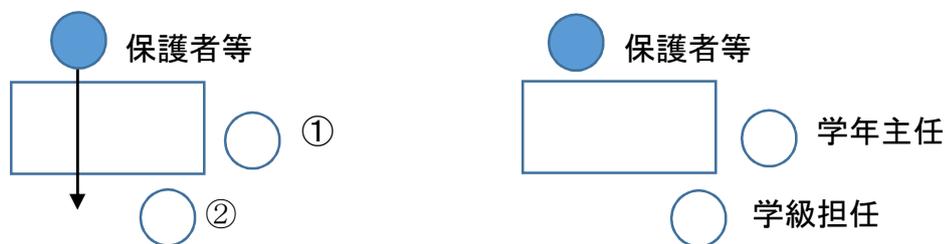
### □面談の座席を工夫する

座席は、視線が正面からぶつからないように配置を工夫することで、保護者等との緊張感や対立感を和らげる効果があります。

#### 【保護者1人に教職員2人が対応する場合】

(着座例)

(学級担任と学年主任の場合)



①90度の角度の位置、又は②斜め前の位置に座るとよい。  
これにより保護者が視線をずらすことができるので学校側の出席者の緊張感を和らげる。

学級担任が正面やや斜めに、90度の位置に学年主任等に座ってもらうことで、保護者と担任等のやりとりを客観的に見て助言をするなど対応にあたる。

### (3) 電話対応にあたっての留意点

保護者等が連絡や質問のため、学校に電話をすることがよくあります。まずは電話をとった者が要件を丁寧に聞き取り、担当者に連絡、確認するとともに、必要に応じて、管理職への一報を行い、対応の指示を仰ぐことが必要です。

- 1 電話が鳴ったら、近くの人が出るとすぐに伝える。3コール以上の場合は「お待たせしました」の一言を伝える
- 2 学校名と氏名を名乗る。「はい、〇〇学校 〇〇でございます。」  
※学校の対応方針によっては名前を名乗らない場合もあります。
- 3 相手方の名前を確認する。「〇〇様でございますね。」
- 4 あいさつする。「いつもお世話になっております。本日はどのようなご用件でしょうか。」
- 5 担当の教職員につなぐ。「少々お待ちください。…（保留）…お待たせしました。おつなぎいたします。」
- 6 不在の場合は、相手の意向を確認する。「申し訳ありませんが、あいにく席を外しております。ご伝言でよろしければ承りますし、後ほど連絡させることもできますがいかがいたしましょうか。」  
(できる限りメモを取りながら、箇条書きでもよいので正確に聞き取る。)

#### 【折り返しの電話を希望された場合】

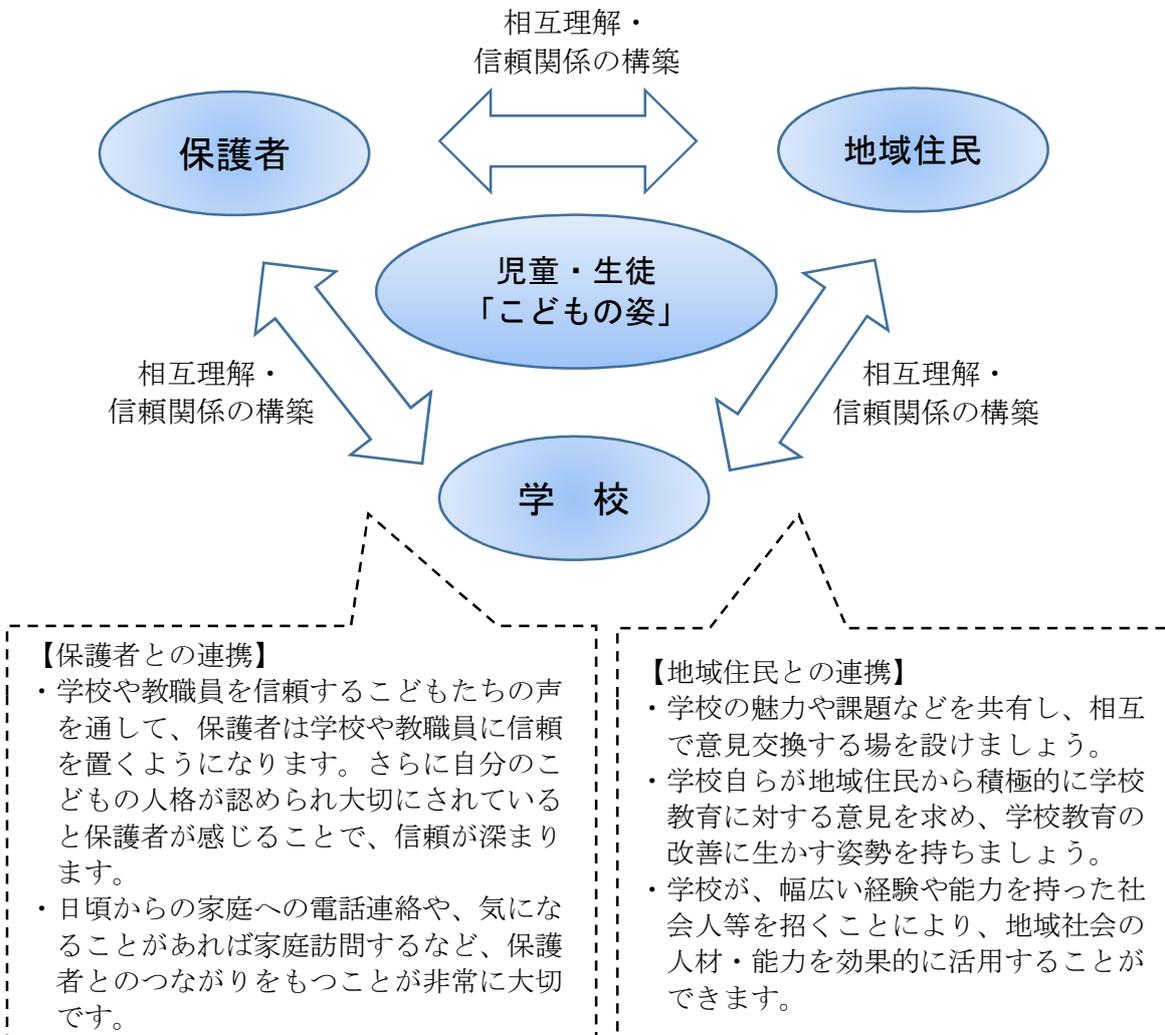
「では、戻り次第お電話させていただきますので、念のため、ご連絡先をお聞かせください。」

- 7 受話器は相手が切られたのを確認してから静かに置く。
- 8 担当の教職員は、あらかじめ受けている要件（メモがあればその内容）を確認の上、かけ直す。「先ほどは席をはずしており、申し訳ありませんでした。」  
〇〇の件と伺っておりますが、詳しくお聞かせ下さい。」  
※些細なことですが、学校の連絡体制が機能していることを相手に理解していただくことになり、安心感を与えることにつながります。

○三者共通のビジョンを持ち、協働してこどもの成長を支える

保護者・地域住民・学校ともに、こどもが安心安全な学校で仲間とともに多くを学び、学力を身につけ、自分の良さや強みを発揮して豊かに成長していくことを願っています。三者の願いは同じなはずですが、ともするとこどもの姿が見えない中でのやりとりや協議になりがちでもあります。

学校の教育活動の成果は「こどもの姿」であり、そこには同じベクトルでの保護者や地域住民の支えが必要です。こどもが幸せで豊かな人生を送るために何が必要なのかということを中心とした話題や協議が、保護者・地域住民・学校三者において行われ、相互理解が深まっていくことが最も重要であると言えます。



## (1) 要望や苦情等の種類

最初から下記のような見極めをするのは困難ですが、詳しく最後まで話を聞き、悪意のあるものか否かを見極めることが重要です。

## 申出・その他の行為

## 著しい迷惑行為

## 勤務環境に悪影響を及ぼす行為

## 違法な行為

## 【著しい迷惑行為】

暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

## 【勤務環境に悪影響を及ぼす行為】

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなり、業務遂行上、看過できない程度の支障が生じることをいう。

要望や苦情等の内容による分類イメージ

## 違法な行為の例

相手の行為	刑 法	対 応
「どうぞお引き取りください」と伝えたが「納得できない」と居座り続ける	第 130 条 住居侵入等（不退去） 正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、三年以下の懲役又は十万円以下の罰金に処する。	数回伝えても退去しない場合は警察に通報する。
土下座を強要したり、謝罪文を書かせたりする	第 223 条 強要 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、三年以下の懲役に処する。	そのような行為をする必要はない。 強要の実態を録音、録画する。
無能呼ばわりする	第 230 条 名誉毀損 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀き損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。	「そのような言い方は私を侮辱しています。謝ってください。」と毅然と謝罪を要求する。
大声を出して、他者に恐怖心を与える、机を叩くなどの暴力を示唆する行為	第 234 条 威力業務妨害 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。 ※第 233 条 信用毀損及び業務妨害は三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。	「そんなに大声を出さなくても聞こえています。」

## (2) 難しい要望や対応についての考え方

いくつかの対応例を記載します。ただし、相手は臨機応変に行動してきますので、この対応例を覚えるというよりも、「対応イメージ」に基づいて自身の言葉で対応していくことが必要です。

「自宅にも行くぞ」、「お前には小さい子どもがいるんだよな」

危害等をほのめかすような言葉があった場合、その意味を確認します。そして、脅し等の趣旨であると確認できた場合は、そのような言い方をする人には対応できないと通告します。

「SNSに書くぞ」、「動画や写真をユーチューブに載せるぞ」

近年の SNS の普及などにより、SNS への書き込みや、撮影行為が行われる被害が発生しています。このような行為は、職員個人の肖像権や、県の業務遂行権、施設管理権を侵害し、法的に違法行為（損害賠償請求が可能）となり得るものです。しかし、法律の議論をすると、相手も調べてきて、逆に面倒に発展する可能性がありますので、端的な会話で対応します。ただし、制止を聞かずに撮影行為を継続するような場合にはすぐに警察を呼びます。なお、録音・録画により円滑な執務に支障をきたす場合などには、施設管理権（民法第 206 条に拠る権限）に基づき無許可での学校内での録音・録画の中止を求めることができます。

### 暴言・誹謗中傷

暴言や誹謗中傷を述べる方とは、話し合いができないことを伝えます。その際、言葉の不当性を明示して伝えることが大切です。相手の言葉の不当性を詰問するスタイルで交渉の打ち切りを図ることで、精神的負担が軽減されます。

## 長時間拘束型（要求が通るまで居座る又は電話を切らない）

要求を拒絶した後でも、相手が全く理解せずに押し問答になることがあります。これを長時間続けても疲弊するだけです。何度伝えても理解しない相手には、警察に相談することを伝え交渉の打ち切りを目指します。

この際、①学校の見解を伝えること ②話を続けても結論は変わらないことを伝えること を行った上で、対応を打ち切ります。

なお、毎回同じ要求が繰り返され、話合いが必要以上に長くなる場合は、下記の対応により、話合いを打ち切る旨を明確に告げます。

対応①「この後、授業がありますので、本日はこれでお引き取りください。」

対応②「約束の時間も過ぎております。〇〇時から授業（会議）がありますので、これでお引き取りください。」

対応③「このまま話を続けても結論は変わりませんので、大変申し訳ございませんが、お引き取りください。」

これに対して、相手が激高するなどして、暴言・誹謗中傷などを述べ始めた場合には、前ページ（暴言・誹謗中傷）の対応となります。

**※話合いの時間は、30分程度を目安にすると良いでしょう。**

## 担任や学校の実績を取り上げての執拗かつ繰り返しの指摘

軽微なミスや説明不足（相手の勘違い含む）があった場合には、謝罪をします。そして、軽微なミスや説明不足に謝罪しつつも、要求には応じられない姿勢を貫きます。重大な説明不足等であれば、また別の対応が必要になり得ますが、謝罪対象と要求内容とを分けて考えて対応すれば十分な場合がほとんどです。なお、ミスや説明不足の謝罪についても、必要と思われる謝罪をした後は、謝罪をし続ける必要はありません。

## 「もしも〇〇ならどうなんだ？」という仮定の話や論理の飛躍

極端な事例を挙げたり、仮の事態を引き合いに出したりするなど、相手を不安にさせることが目的として利用される手法です。基本的スタンスは、仮定の話や相手の論理に対しての議論への対応について回答する必要性はありません。

## 他の事例を引き合いに出す

「前の担当者にてできると説明された」、「他の学校ではできると聞いた」等、他の事例を引き合いに出して満足のいく対応を求めてくる場合があります。実際に他の教職員が誤った説明を行ったならば、誤った説明を行ったことについて謝罪することになりますが、できないものに対しては「できません。」と毅然と対応することが必要です。

### (3) その他の具体的な対応（回答）例

#### 1 客観的事実が明らかでない場合、対応の判断がつかない場合

- ・ 急いで回答する必要はありません。  
(例)「事実の確認をして（校内で相談をして）、改めて回答させていただきますのでご連絡先を教えてくださいませんか」
- ・ 対応については、「どの様なことをいつまでにするか」を伝えます。対応できない要望については明確にそのことを伝え、対応できない理由を伝えます。  
(例)「申し訳ありませんが、〇〇〇のような対応はできません。」

#### 2 理不尽な要求や不当な要求の場合

- ・ 理不尽な要求に応じない。できないことはできないと、毅然とした態度で対応します。
- ・ 不当な要求の際の常套句に対しても毅然とした態度で対応します。  
(例)  
『誠意を見せろ』:「誠意とは具体的にどのようなことですか。これ以上無理な要求をされますと然るべきところに相談いたします。」  
『色を付けろ』:「分かり易くはっきりおっしゃってください。」  
『責任を取れ』:「具体的に何をすればよろしいでしょうか。」  
『土下座しろ、させろ』:「土下座には応じかねます。人権的な見地からもできません。」

#### 3 保護者等との対応が長時間にわたる場合

- (刑法 130 条 不退法罪に該当する可能性がある)
- ・ 毎日のように、長時間にわたり話を聞くことが必ずしも適切な対応とはいえません。
  - ・ 最初に時間を提示し、できるだけ短い時間で対応します。
  - ・ 時間の目安は 30 分程度とすると良いでしょう。  
(例)「この後、〇〇時から授業（会議・部活動）がありますので、〇〇時△△分前には終了させていただきます。」

#### 4 校長への面会を要求する場合

- ・ 対応は、原則担当者が行き、校長への面会を求められても応じないようにします。  
(ただし、学校管理下での事件、事故や教職員の指導に関するものについては校長が対応することも考えられます)  
(例)「この件は私が担当ですので、私が伺います。」  
「お話の内容は管理職に報告しますので、私が伺います。」

#### 5 謝罪や対応を、文書で要求する場合

(刑法 223 条 強要罪に該当する可能性がある)

- ・謝罪文や念書など、書面の作成要求には応じないのが原則です。
- (例)「口頭で丁寧に説明をさせていただくことになっております。」

#### 6 威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合

(刑法 234 条 威力業務妨害に該当する可能性がある)

- ・威圧的な対応となってきたら録音を提案します。
- (例)「聞き違いや対応の誤りを防ぐために、これ以降の会話を録音させていただきます」「こういうことが繰り返されると、話合いを続けられません。申し訳ありませんがお引き取りください(お電話を切らせていただきます)。」
- ・静かに話すよう、注意を促します。(2～3回程度)
- (例)「廊下を生徒が通り、不安を抱かせますので、落ち着いてお話してください。」「十分に聞こえておりますので落ち着いてお話をください。」
- 来校者等が注意に応じない場合
- (例)「これ以上話し合うことができませんので、お引き取りください。」
- 注意にもかかわらず、退室せず大声を出したりする場合は、管理職や他の職員を呼びます。
- さらなる注意にも関わらず退室しない場合には、警察(110番)に通報することも考えます。

#### 7 暴力的な行為や破壊的な行為

(暴行罪、傷害罪、器物破損罪に該当する可能性がある)

- ・具体的な暴力行為があった場合、脅迫的な表現が使われた場合は、そのことを相手に明示した後、話合いを打ち切り、警察に相談します。

#### 8 「仕事を休んできたので休業補償せよ」と要求された場合

- ・休みを取って来校されたことに対して、「お忙しい中、申し訳ありません。」などとねぎらいの気持ちを示した上で、学校としては応じることはできないことを伝えます。

#### 9 「吹奏楽部の音がうるさい」という苦情が要求された場合

- ・そばに学校があることを承知で住んでいるのだから仕方がないこと、では解決にはなりません。
- ・音の捉え方は、人によって異なり、その人の事情を踏まえて対応する必要があります。その人が感じている音と苦しみを共有し、可能なことを提案します。(練習の時間帯や場所の変更等)。
- ・部活動やボランティアによる学校周辺の清掃活動、文化祭・体育祭等の行事の案内等、良好な関係を築いておくことが必要です。また、関係機関や地域と連携し、対応のキーパーソンを探しておくことも必要です。

### 【社会通念を超える要望に対する対応の原則】

- 1 原則として、平日の放課後、30分までを目安に対応する。
- 2 二人以上の教職員で対応する。
- 3 電話機の録音機能やボイスレコーダーを積極的に活用する。

(対応の例)

- ・ 1～2回目は2人以上の教職員で対応
- ・ 3回目から副校長(教頭)等管理職が中心となって対応  
(併せて、高校教育課やスクールロイヤーに相談開始)
- ・ 業務に支障が生じると判断した場合は対応を終了

### 【苦情処理をこじらせる要因】

- 1 対応を面倒と考え、いやいや対応する。
- 2 相手の言葉を感情的に受け取ったり、感情に任せて不用意な発言をしたりする。
- 3 軽く考えて誠意がない対応をしたり、後回しにしたりする。
- 4 相手や、他の職員に責任を転嫁して無責任な対応をする。
- 5 対応方法が分からずに消極的な対応をする。
- 6 上司への相談を行わず、自分で抱え込んだり、自分の判断だけで勝手に対応したりする。



**まずは管理職に相談！チームで対応を！**

## 【参考】法的側面から指導・助言を受けることができる事業

### 【静岡県立学校におけるスクールロイヤー活用事業】

#### 1 目的

- (1) 生徒を対象に、いじめに対する正しい認識と理解を高めるため、法律の専門家による「いじめ予防授業」を実施する。
- (2) 県立高等学校における生徒指導地区研究協議会（以下、「生地研」という。）においていじめ等への対応について、法的側面から有効性を検証する。
- (3) 学校において、法的側面に基づく指導・助言を受ける必要が生じた際に、法律相談を実施して問題の早期解消を図る。

#### 2 実施根拠

県教育委員会と県弁護士会との間で協定を締結  
(締結日：令和2年4月1日)

## 【参考資料】

静岡県職員カスタマーハラスメント対応基本方針

【令和7年3月17日】静岡県経営管理部人事課

「県民のこえ」対応ハンドブック～カスタマーハラスメント編～

【令和7年3月(改訂)】静岡県知事戦略局広聴広報課

「学校問題解決のための手引き（保護者との対話を生かすために）」

【令和6年6月（一部改訂）】東京都教育相談センター

