

保護者の皆さまへ 学校・教育委員会への ご相談に関するお願い

一子どもたちの学びと安心のために一

日頃より本市の教育活動にご理解とご協力を
いただきありがとうございます。新座市教育委員
会では、保護者の皆さまのご意見を大切に受け止
め、学校とともに、子どもたちが安心して学ぶこ
とのできる環境づくりに努めています。



互いに大切にしたいこと

私たちは、保護者の皆さまの声に真摯に向き合います。同時に、子どもたちの学習環境を
守り、学校・教育委員会が安定して対応を継続できるよう、対話の場では【相互尊重】を
大切にしたいと考えています。

！【重要】カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応について

令和8年10月1日から、教育委員会を含むすべての事業主に、カスタマーハラスメント（カスハラ）
への対応が義務化されました。これを受け、本市では、保護者の皆さまからのご相談には丁寧に対
応しつつ、職員・学校関係者の安全と尊厳を守り、教育活動を継続するため、カスハラに該当する
行為には組織として適切に対応します。

※カスハラとは、要望の内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、相手に精神的・
身体的負担を与えたり、業務に著しい支障を生じさせたりするものをいいます。



円滑な話し合いのために ご配慮いただきたいこと(例)

※以下のような行為があった場合、話し合いを
中断することがあります。



- 相手が安心して応対できない強い口調・威圧的な言い方、人格を否定する発言、
大声・怒号、繰り返しの叱責など、冷静な話し合いが難しくなる行為



- クラス替えや担任の変更、児童生徒の「特別扱い」の要求など、
社会通念や学校のルールを超えた過剰な要求・不当な要求



- その場で結論を迫る、過度に急ぐ対応を要求するなど、
即時対応を強く求めること



- 同一内容での繰り返しの連絡や長時間の電話や面談、長時間にわたる居座りなど
通常業務に大きな支障が生じる連絡・来校



- 他の児童生徒・保護者・教職員に関する個人情報を必要以上に求めること



- SNS等で、個人が特定され得る情報を投稿・共有すること



- 事前に相談・許可なく、職員や児童生徒を撮影したり、
面談や電話の内容を録音したりすること。

該当が疑われる場合の対応



状況により、対応の終了、以後の連絡方法の変更、対応担当者の変更等、組
織的かつ毅然とした対応を行います。

※目的は相談を妨げるのではなく、適切な対話を継続するための環境整備です。

保護者の皆さまと学校・教育委員会が協力し、
子どもたちにとってより良い学びの環境を整えてまいります。
今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

