

致各位家长及社区居民

— 致力于维护和进一步提升家庭、社区与学校之间良好关系 —

●我们正在推进各项举措，以提升教育质量

我们正在推进各项举措，旨在确保家庭、社区与学校相互尊重，把学生的利益放在首位，同时减轻教师及教职员的工作负担，并开展更加充实的教育活动。

特别是，通过同时推进教职员的工作方式改革和人才队伍建设，努力确保教职员有充足的时间与学生面对面交流，以及提升自身专业能力，从而形成有利于学生素质与能力发展的良性循环。



▶ 致力于提升面向孩子的教育质量

●为促进家庭、社区与学校相互尊重，构建更加良好的关系

川崎市教育委员会认为，家庭、社区与学校是共同支持孩子成长的重要伙伴。对于寄到学校的意见和建议，我们也将充分考虑各学校实际情况的基础上，认真、诚恳地予以对待。

为了推进“与社区共同发展的学校建设”，家庭、社区与学校需要在相互尊重、相互合作的基础上，携手开展教育活动。因此，敬请大家继续理解并支持学校及教育委员会的各项工作。

希望各位家长及社区居民予以配合的事项

— 已制定电话及面谈咨询的相关规则 —

对于学校收到的各类意见和建议，大多数情况下是在家长等与学校协作的基础上，在推进教育活动的同时共同寻求解决。但也有个别情况，存在超出社会一般可接受范围的言行。

营造使教职员能够安心工作的环境，有助于提升教育活动的质量。因此，作为相关举措之一，我们于2026年5月制定了《学校应对不当要求行为等的工作手册》，明确在学校遭遇不当要求等情况时的应对方针。

恳请各位家长及社区居民理解本手册的宗旨，并就以下事项给予配合与支持。

●关于面谈及电话咨询

- 请在工作日及教职员的工作时间内与学校联系。（超过工作小时后，将播放业务已结束的自动语音提示。）
- 原则上，面谈等需提前协调时间，并在工作日教职员的工作时间内，于学校内进行。
（学校方面的联系亦原则上在工作日的教职员工作时间内进行，紧急情况除外。必要时，可能会联系您所登记的紧急联系方式。）
- 面谈及电话咨询原则上为30分钟（如需延长，最长不超过60分钟）。
- 为留存记录，可能会进行录音。（关于电话咨询，将在2026年度内引入通话录音系统并进行全程录音。因此，打咨询电话时会听到“为提升服务质量，本次通话将进行录音”等提示。）
- 对于相同内容的重复咨询，可能不予受理。

●关于负责接待与处理的教职员等人员

- 除定期安排的面谈外，原则上由多名教师共同进行接待与处理。根据具体情况，教育委员会事务局的工作人员及律师等专业人员可能会同席，或由其他人员代替负责教师进行应对。

●关于学校无法提供处理的情况

- 对于发生在学校外（包括社交媒体等）、不在教职员管理和监督范围内的事项，以及学校难以解决的问题，可能无法对相关意见和要求作出回应。
- 对于在工作日傍晚以后或节假日举行的社区活动等，学校可能无法参与或提供支持。

●关于不当要求及过度投诉等

- 如确认存在不当要求或违法行为等情况，可能会中止面谈等活动，或联系警方。

※不当要求及过度投诉等的示例

辱骂、以大声呵斥等方式进行威吓、暴力行为、通过电话或面谈长时间占用时间、提出超出学校可应对范围的过度要求、缺乏合理性的要求、强迫下跪等执拗要求道歉的行为等。

2026年5月
川崎市教育委员会

我们已根据不同需求提供多样化的咨询渠道

— 关于学校及孩子相关事项的联系与咨询渠道 —

川崎市教育委员会针对学校相关事项及孩子相关问题，设有多种咨询窗口。
如有困扰或需要咨询事项，请根据具体情况随时与我们联系。

※ 咨询服务仅提供日语服务，敬请谅解。

● 教育咨询室

- 接受教育及学校相关事项的综合咨询。
- 也可进行面对面咨询。（川崎市政府南办公楼7楼）
（受理时间）工作日 9:30-17:00
（联系电话）044-200-3288

● 电话咨询热线

- 接受关于体罚及与教师关系等方面的咨询。
- 也可进行面对面咨询。（川崎市政府南办公楼7楼）
（受理时间）工作日 9:30-17:00
（联系电话）044-200-3289

● 各区教育担当部门

- 关于区内学校相关事项，请联系各区教育部门。

【川崎区】044-201-3325

【幸区】044-511-7205

【中原区】044-722-8095

【高津区】044-861-5624

【宫前区】044-888-4035

【多摩区】044-935-3795

【麻生区】044-951-1405

※各区受理时间：工作日 8:30-17:15

● 川崎市综合教育中心

- 接受关于小学生、初中生及高中生的朋友关系、校园欺凌、网络问题，以及有关孩子其他方面困扰事项的咨询。

【电话咨询】

沟口咨询室 044-844-3700

（受理时间） 工作日 9:00-16:30

【24小时儿童SOS热线】

（免费电话） 0120-0-78310

（受理时间） 24小时全天开放

【通过网页表单进行的邮件咨询】

- 接受有关校园欺凌、不上学、学校事务、学习、朋友关系及家庭等方面的教育咨询。

网页表单请点击此处 ▶



- 有关网络问题的咨询可在此受理。

详情请请点击此处 ▶



(参考) 学校与教师工作职责的三类划分

作为推进教职员工工作方式改革的一项举措，日本文部科学省将学校与教师的工作职责划分为三个类别。

(资料来源：根据日本文部科学省编制的资料整理)

学校与教师工作职责的三类划分

为了使教师能够专注于只有教师才能完成的工作，教育委员会应参考下述分类，对各地区的业务进行梳理，并将需要优先处理的事项反映到工作量管理及健康保障措施实施计划中。

学校则通过学校运营协商会等讨论，确定优先顺序，并根据各校实际情况进行运作。除下述示例外，还需结合地区及各学校的讨论情况，持续对相关业务进行不断审查与改进。

应由学校以外承担的工作

1. 保障学生上下学通学路线中的日常安全
2. 放学后、夜间等在校外的巡查，以及在接到涉及学生问题时的应对
3. 学校相关费用的征收与管理（包括纳入公共会计管理等）
4. 与社区学校协作活动相关人员之间的联络与协调
5. 对于家长等提出的过度投诉或不当要求中，学校难以应对的事项

非教师人员应积极参与的工作

6. 调查及统计等工作的应对（通过运用数字技术，以事务工作人员为主进行处理）
7. 学校宣传资料及网站的制作与管理（在运用ICT等手段的前提下，以事务工作人员为主实施）
8. ICT设备及网络设备的日常维护与管理（在与教育委员会等协作的基础上，主要由事务工作人员负责）
9. 校舍及游泳池等设施设备的管理（与教学活动相关的日常检查由教师负责，专项检查由外部委托实施）
10. 学校的开门、关门及设施管理（不局限于校长和教师，推进机械化并优化分工）
11. 放学后学生的安全保障（推进社区日常支持，完善志愿者等参与机制）
12. 校内清扫（以学生清扫为主，并结合社区居民的支持）
13. 社团活动（推进引入外部指导人员及与社区的协作）

应推进减轻教师负担的工作

14. 午餐时间的相关工作
（有关饮食的指导由营养师等负责）
15. 课程准备
（教师之间分担相关工作，并推进使用教学辅助人员）
16. 学习评价的批改及相关事务处理
（以支援人员为主，并运用数字技术进行）
17. 学校活动的筹备与管理
（推进日常业务的分担及支援人员的活用）
18. 升学与就业指导的准备
（推进日常业务的分担及支援人员的活用）
19. 对需要支援的学生及其家庭的应对
（促进与专业人员的协作）