学校と家庭・地域とのより良い関係・環境づくりに向けたガイドライン

令和８年１０月
香川県教育委員会

目　次

１　はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

（１）学校をめぐる現状

（２）本ガイドライン策定の趣旨

２　学校と家庭・地域の連携・協働の推進について・・・・・・・・・・５

（１）これまでの取組

（２）より良い関係・環境づくりに向けた今後の方針

（３）教職員の相談対応力の向上

（４）組織対応力の向上

３　学校及び教職員が抱える課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

（１）学校及び教職員が抱える課題

（２）学校及び教員の業務の見直し

（３）学校現場における過剰な苦情や不当な要求等の定義

（４）教職員が経験した過剰な苦情や不当な要求等と思われるケース

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応・・・・・・15

（１）現在の対応状況

（２）基本的な対応

（３）具体的な対応

①手段　ア）面会

イ）電話

ウ）メール

エ）ＳＮＳ等のインターネット上への不適切な投稿

②行為　ア）不当・過剰な要求

イ）精神的な攻撃

ウ）拘束的な言動

エ）継続的・執拗な言動

オ）虚偽・誤解・思い込みに基づく訴え

カ）一方的な責任追及

キ）威圧的な言動等

ク）身体的な攻撃

（共通事項１）退去命令および警察通報の対応フロー

（共通事項２）抵触する可能性のある法律

５　対応手法の充実・導入の検討・・・・・・・・・・・・・・・・・・35

（１）ポスター掲示等による周知・啓発

（２）専用相談窓口（かがわ学校問題相談ダイヤル）の設置

（３）学校問題解決支援コーディネーターの導入

（４）スクールロイヤーの活用促進・制度充実化

（５）主な相談先の周知・共有

６　教職員のメンタルヘルスケア・・・・・・・・・・・・・・・・・・42

（１）セルフチェックとラインケア

（２）メンタルヘルスケアの実践

７　子どもたちや教職員が安心して向き合える環境の実現・・・・・・44

８　参考資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・45

・教職員へのアンケート調査結果（R8.3）

1　はじめに

（１）学校をめぐる現状

近年、社会・経済の急速な変化に伴い、学校を取り巻く環境が大きく変化しているなか、家庭環境の多様化や地域におけるつながりの希薄化等を背景に、多くの教育課題が生じています。

学校については、求められる役割の拡大に伴い、教職員が担う業務は質・量ともに増加し、長時間勤務の常態化が課題となる中、働き方改革の推進が求められています。

家庭については、子育ての不安や悩みを抱える保護者の増加や、子どもの基本的な生活習慣の乱れ等が課題となっています。

地域については、子どもが地域の行事や活動に参加する機会や、日常生活の中で社会のルールや人間関係の在り方を学ぶ機会の減少等がみられ、地域の教育力の低下が指摘されています。

教育の振興を図るためには、学校・家庭・地域が連携・協働しながら、子どもの体験活動や交流活動を充実させ、地域全体で子どもの成長を支えるという観点も必要であり、学校が教育活動や学校運営に関する情報を積極的に提供し、家庭・地域と交流を深め理解を得ながら、学校・家庭・地域との役割を適切に分担していくことが推奨されています。

学校における子どもたちの安全・安心の確保や多様な教育ニーズへの対応を担う教職員が、教育活動に専念できる環境づくりを進めることが急務です。学校・家庭・地域が相互に信頼し、支え合う関係を築くことが、子どもの学びと成長を支える基盤となり、学校現場の持続可能な運営にもつながるものと考えています。

1　はじめに

（２）本ガイドライン策定の趣旨

本ガイドラインは、令和７年６月に公布された、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の一部改正により、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けされたことに伴い、厚生労働省が定める「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に示された“職場におけるカスタマーハラスメントの考え方”等を踏まえ、本県における学校現場の実情に応じて、対応方針や基本的なルール、相談・対応体制、事後対応その他必要な事項を整理し、県立学校及び県教育委員会が共有すべき標準的な対応の方向性を示すものです。

学校を取り巻く関係者からの言動のうち、教職員の就業環境を害し、又は児童・生徒の教育環境に重大な支障を及ぼすおそれのある、社会通念上許容される範囲を超えた言動の防止を図り、教職員が安心して教育活動に従事できる環境を確保するとともに、児童・生徒の学び及び学校運営への重大な支障を未然に防ぐため、学校及び教育委員会が組織的かつ適切に対応し、健全な教育環境を確保することを盛り込んでいます。

学校と家庭・地域は、児童・生徒の成長と安全を第一に考え、相互に尊重し合いながら連携・協働する関係にあることから、学校の現状や直面している課題等の考え方を整理した本ガイドラインを策定・共有し、相互理解と信頼関係の構築をさらに進めていくことを基本的な方針と位置づけています。

なお、本ガイドラインは県立学校向けに策定したものですが、市町教育委員会とも共有し、各自治体で実効性のある取組が進むよう、県教育委員会として後押ししていきます。

２　学校と家庭・地域の連携・協働の推進について

（１）これまでの取組

『郷土を愛し 夢と志を持って 自ら学び 歩み続ける人づくり　～自立・協働・創造を支える香川の教育～』を基本理念とする、本県教育行政の総合的な計画である“第４期香川県教育基本計画”において、学校・家庭・地域が一体となり、子どもたち一人ひとりの学びと成長を支える取組を進めています。

○　学校と家庭・地域とのより良い関係・環境づくりに向け、学校と家庭・地域が相互に信頼し、連携・協働して子どもの成長を支えることを基本としています。学校は、教育活動や学校運営に関する情報を積極的に提供し、保護者や地域住民等の意見を把握し、共に協議しながら、**「地域とともにある学校づくり」**を進めることとしています。

○　学校運営協議会制度（コミュニティ・スクール）や地域学校協働活動の推進により、学校と保護者や地域住民等が学校運営のビジョンや目標を共有し、学校運営に参画する仕組みづくりを進めています。あわせて、各学校では、学校の活動状況を評価し、その結果を保護者や地域住民等と共有し、課題や改善策を協議することで、学校と地域の連携・協働による学校運営の改善を図ることとしています。こうした**日常的な対話と相互理解の積み重ね**により、学校と家庭・地域が連携できる関係づくりを進めることが重要であると考えています。

○　学校と家庭・地域が連携・協働して、子どもの多様な体験活動や交流活動の充実に取り組む等、地域の実情に応じた**「学校を核とした地域づくり」**を促進しています。

２　学校と家庭・地域の連携・協働の推進について

（２）より良い関係・環境づくりに向けた今後の方針

学校と家庭・地域は、これまで培ってきた連携・協働の取組を基盤として、**児童・生徒の成長と安全を第一**に、**相互理解と信頼関係のもとでより良い関係・環境づくりを進めます。**コミュニケーションの充実を図り、保護者や地域住民等に学校の実情を十分に御理解いただき、学校運営への御協力をお願いします。

正当な意見や相談には誠実に対応しつつ、教職員の就業環境や児童・生徒の教育環境を害する**社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、学校及び教育委員会が組織的に対応**し、健全で持続可能な教育環境を確保することを目指します。

目指す姿

児童・生徒の学びと教職員の教育活動を支える**安全・安心な環境の構築**　～学校・家庭・地域間の相互理解と信頼醸成の促進～

取組内容

①　教職員一人ひとりが、教育に携わる立場として、**高い倫理観を持った行動**に努めます。

②　学校は、**家庭・地域と信頼関係を築く**ため、**児童・生徒への根拠に基づいた指導**と**保護者や地域住民等への丁寧で明確かつ誠実な説明**に努めます。

③　学校・家庭・地域は、**教職員が児童・生徒と向き合う時間を確保**するため、各々の役割と責任を自覚し、**学校と教師の業務の３分類（※）**について正しく理解し、進捗を図ります。

④　教育委員会と学校は、**教職員が孤立化しないよう**、関係機関と連携し、**組織としての支援体制を充実**させ、学校運営を促進します。

⑤　教職員の就業環境や児童・生徒の教育環境を害する**社会通念上許容される範囲を超えた言動を断じて容認せず、組織として抑制と対処方策を確立します。**

※学校と教師の業務の３分類・・・10頁参照

2　学校と家庭・地域の連携・協働の推進について

（３）教職員の相談対応力の向上

教職員は、相談対応に当たり、まず**相手の相談や不安に耳を傾け、話の内容を整理しながら聴き取り、事実だけでなく、その背景にある感情を理解する**ことが大切です。また、未確認事項についてその場で**結論を急がず、確認後に回答する姿勢を徹底**するとともに、曖昧な表現を避け、確認できたことと確認できていないことを明確に伝えることが重要です。

相談対応においては、**相手の気持ちを受け止めることと、不当又は過剰な要求に応じることは別**であることを意識し、必要に応じて線引きを行うことが大切です。あわせて、**困難な事案については一人で対応せず、管理職等（校長、教頭、学年主任等）を含めた複数対応**に切り替えること、対応後には記録、共有、振り返りを行い、学校全体の相談対応力向上につなげることが重要です。

相談対応の基本（傾聴・受容・共感）

傾聴：相手が何を伝えたいかに意識を向け、聴こうとすること。
受容：相手の言葉や感情を、批判や評価をせず、ありのままに受け入れようとすること。
共感：相手の立場になって、相手の感情や心理状態あるいは主張を分かち合おうとすること。

経験年数等に応じた研修の実施

○　学校を取り巻く環境が変化していく中、学校と家庭・地域がより良い関係を築き、連携・協働を進めていくためには、教職員一人ひとりが連携・協働の基本となる日々の相談対応力を高め、家庭・地域とのより良いコミュニケーションを取ることが重要です。
○　教育委員会では、経年研修や職務研修において、教育相談等に関する研修を実施し、教職員の相談対応力の向上を図っており、今後も引き続き実施する予定です。

▶　教育相談等に関する動画教材は、以下に掲載されていますので、適宜御活用ください。
◇NITS独立行政法人教職員支援機構ホームページ：https://www.nits.go.jp/materials/

＜校内研修シリーズ＞
・コーチングのスキルと活用Ⅳ　～円滑な保護者対応に生かす～
＜基礎的研修シリーズ＞
・保護者と信頼関係を築く

2　学校と家庭・地域の連携・協働の推進について

（４）組織対応力の向上

教職員は、保護者や地域住民等からの相談、要望等に日常的に対応するに当たり、**一人で対応せず、早い段階で管理職や関係職員と情報を共有**し、組織的に対応することが大切です。

一方の訴えのみで判断せず、**確認できた事実と感情的な言動を分けて整理**し、要望内容、学校側の説明、相手の反応等を記録として残すことが必要です。その場で安易に約束したり、個人の判断で対応方針を決めることは避け、**学校として確認・協議した上で回答**することが求められます。

学校としてできること、できないことを明確にし、**家庭・地域・関係機関が担うべき役割と切り分けながら、冷静かつ誠実に対応**することが重要です。

管理職は、対応の過程で教職員自身が心身の負担を抱えることもあるため、不調を見過ごさず、必要に応じて早めに相談や支援につなげることが必要です。

個別の観点

① **児童・生徒に公平かつ受容的、共感的に関わる**ことを大切にし、相談があれば、まず受容的な態度で相手の立場に立ち、話を聴きます。

② 事実と感情を区別して記録するとともに、**事実及び根拠に基づいて**、相手に理解してもらえるような平易な言葉で、**要点を押さえながら伝えます。**

③ 保護者や地域住民等の気持ちに寄り添い、**保護者や地域住民等の話を「聴く」姿勢**を大切にし、良くない点を指摘するのではなく、**改善のためにどうするか**を話し合います。

④ 悩みや困ったことが生じた場合には、**管理職や関係職員に相談し、一人で抱え込まない**ようにし、**問題解決に向けてチームで対応します。**

⑤ 指導の経過を記録したりしながら、報告や相談を適切に行い、他の教職員との連絡を密にして、連携して情報を共有します。

⑥ 「社会で許されない行為は学校の中でも許されない」との**毅然とした態度で指導に臨み**、必要に応じて管理職や関係機関と連携を図ります。

⑦ 言葉遣いやマナー等の社会人としての常識を身に付け、**教育公務員として服務規律を遵守**し、規範意識を持って職務に専念します。

３　学校及び教職員が抱える課題

（１）学校及び教職員が抱える課題

学校が担うべき範囲と家庭・地域・関係機関等が担うべき範囲の線引きが曖昧であること、また個別要求と学校の対応可能範囲とのずれが過剰な苦情や不当な要求等へ発展しています。

観点	課題の内容
学校に対する要望の広がり	放課後や学校外・家庭内・地域での課題まで学校に持ち込まれ、教員の負担が拡大しています。
教育活動に対する様々な意見・要望	生徒指導、学習指導、学級経営、部活動、進路指導等の教育活動は、児童・生徒の将来に深く関わる内容であるため、様々な意見や要望が多数寄せられています。
個別要求の増加	個別要求が増えている一方で、学校の人的・制度的限界とのずれが大きくなっています。
初動対応と説明の難しさ	学校は事実確認や調整に時間を要しますが、即時・明確な回答を求める方も多く、対立しやすい状況となっています。

教職員へのアンケート調査（R8.3）より

3　学校及び教職員が抱える課題

（２）学校及び教員の業務の見直し

教員が児童・生徒と向き合う時間を確保するためには、教員が**「教員でなければできない業務」**に専念できるよう、業務運営の在り方を改善していくことが必要です。文部科学省の中央教育審議会は、「学校と教師の業務の３分類」を示し、**学校又は教員が担っている業務の分担の見直しや適正化**を求めています。教育の質の向上に向けて進めている、こうした学校の働き方改革について、保護者や地域住民等の理解を得ることが大切です。

学校と教師の業務の３分類

学校以外が担うべき業務	教師以外が積極的に参画すべき業務	教師の業務だが負担軽減を促進すべき業務
①登下校時の通学路における日常的な見守り活動等	⑥調査・統計等への回答 学校への依頼を減らし、デジタル技術を活用しつつ、事務職員を中心に実施	⑭給食の時間における対応 食に関する指導については、栄養教諭等が対応
②放課後から夜間などにおける校外の見回り、児童生徒が補導された時の対応	⑦学校の広報資料・ウェブサイトの作成・管理 学校が行う場合は事務職員等が積極的に参画	⑮授業準備 教材の印刷など補助的業務を教員業務支援員等の支援スタッフを中心に実施、デジタル技術の活用を促進
③学校徴収金の徴収・管理（公会計化等）	⑧ICT機器・ネットワーク設備の日常的な保守・管理 教育委員会と連携を図りながら、事務職員等を中心に実施しつつ、地域の実情に応じて外部委託も積極的に検討	⑯学習評価や成績処理 採点作業等のうち補助的業務を教員業務支援員等の支援スタッフを中心に実施、自動採点等のデジタル技術の活用を促進
④地域学校協働活動の関係者間の連絡調整等	⑨学校プールや体育館等の施設・設備の管理 教師は授業等に付随して行う日常点検を担い、外部委託等も積極的に検討	⑰学校行事の準備・運営 関係機関との日程調整や物品の準備等について、事務職員や支援スタッフとの協働を促進しつつ、必要に応じて外部委託等も検討
⑤保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応	⑩校舎の開錠・施錠 副校長・教頭に固定せず、機械警備、役割分担の見直し等を促進	⑱進路指導の準備 就職先に関する情報収集等について、事務職員や支援スタッフとの協働を促進
※朝の時間帯や下校時間の後に、学校施設で預かり活動を行う必要がある場合は、学校以外の管理体制を構築	⑪児童生徒の休み時間における安全への配慮 地域住民等の支援や、輪番等を促進	⑲支援が必要な児童生徒・家庭への対応 専門スタッフとの協働等を促進
出典：文部科学省HP 学校における働き方改革について	⑫校内清掃 児童生徒への清掃指導は、地域住民等の支援を得て、回数・範囲の合理化等を促進	※専門スタッフとの協働、デジタル技術の活用や外部委託の促進については、地方公共団体の関係機関が積極的に参画
	⑬部活動 部活動の地域展開・地域連携を推進	

<u>保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等</u>への対応については、学校以外が担うべき業務に分類されていますが、様々な課題や保護者等からの要望に対応する学校現場においては、必ずしも左記のとおりに業務を分類できない場合もあり、事案や状況に応じた柔軟な対応が求められています。

本ガイドラインでは、こうした点を踏まえ、対応が困難な事案への学校における教職員の具体的な行動として、対応例やポイントを示すとともに、**<u>より困難な事案においては教育委員会として学校の対応を支援する体制を整備していく</u>**こととしています。

各学校においても保護者・地域住民等から理解を得るため、本ガイドラインや学校と教師の業務の３分類について、周知する等の取組が大切です。

ガイドライン（概要版）：https://www.pref.kagawa.lg.jp/documents/63737/gaiyou.pdf
学校と教師の業務の3分類：https://www.pref.kagawa.lg.jp/kenkyoui/kyoisomu/plan/syokuin/work.html

３　学校及び教職員が抱える課題

（３）学校現場（※１）における過剰な苦情や不当な要求等の定義

①～③の要素を全て満たすものを学校現場における関係者等からの『過剰な苦情や不当な要求等』に該当するものと定義します。

① 教職員の職務に係る関係者等（※２）からの言動であって

② 教職員が従事する業務やそれに付随する事情等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（※３）により

③ 教職員が精神的又は身体的な苦痛を与えられたり、教職員の人格又は尊厳が害されたりすることにより、教職員の勤務環境が害されること

（※１）「学校現場」とは、教職員が業務を遂行する場所を指し、学校以外の場所であっても、教職員が業務を遂行する場所については、「学校現場」に含まれる。
（例：業務のために訪問した関係者等の自宅、事務所等）

（※２）「教職員の職務に係る関係者等」とは、対面であるか否かに関わらず、教職員が従事する職務に関し、当該教職員に関わる全ての者をいいます。
（例：保護者、地域住民、児童・生徒、学校施設の利用者、その他学校運営や教育活動に関係を有する者等）。

（※３）「教職員が従事する業務やそれに付随する事情等に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動の内容が教職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。

- **関係者等からの苦情や要求等の全てが過剰な苦情や不当な要求等に該当するわけではなく、児童・生徒への配慮を求める真摯な相談等、正当な申入れについては、誠実な対応に努めます。**

- 過剰な苦情や不当な要求等への対策を講ずる際には、関係者等の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていること等に留意し、関係者等との建設的対話を重ねる等、事案に応じて適切に対応する必要があります。

- 教職員は、自らも、その職務において過剰な苦情や不当な要求等を行ってはなりません。

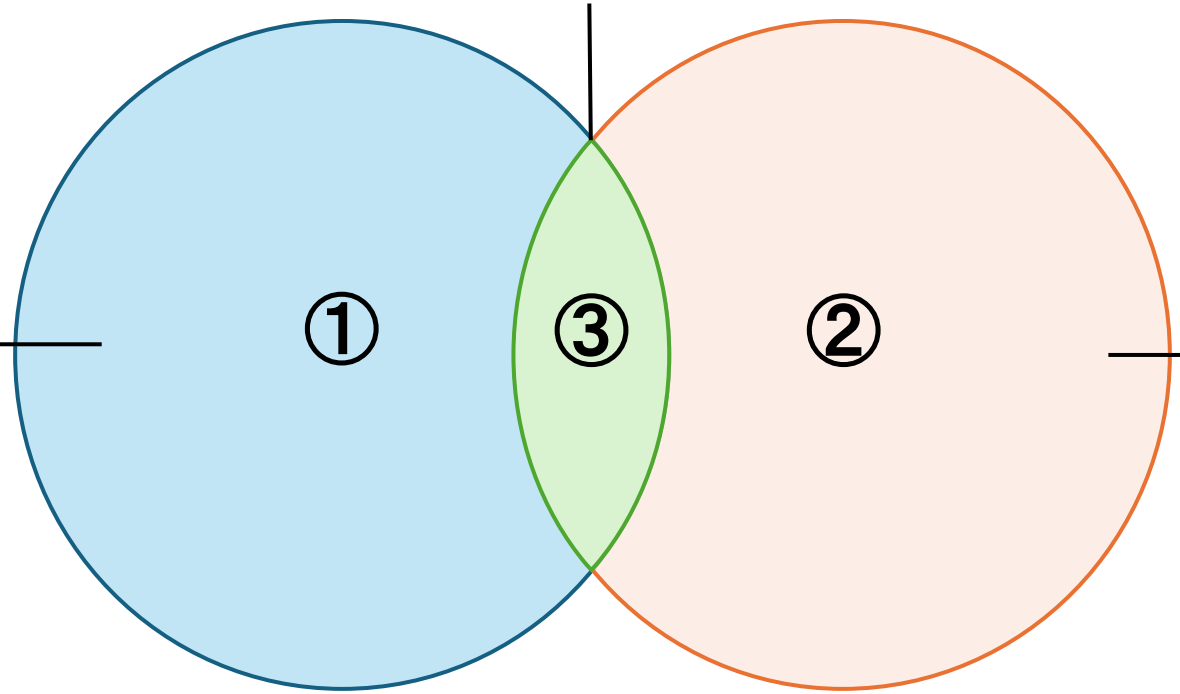
３　学校及び教職員が抱える課題

（３）学校現場における過剰な苦情や不当な要求等の定義

【判断基準】

過剰な苦情や不当な要求等に該当するか否かは、様々な要素（言動の目的、教職員の対応上の問題の有無、言動が行われた経緯や状況、言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとなります。

③ **「内容」及び「手段」や「態様」のいずれも**
教職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの



①**「内容」**が
教職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの

②**「手段」や「態様」**が
教職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの

「内容」と「手段・態様」のいずれかが社会通念上許容される範囲を超えれば、過剰な苦情や不当な要求等に該当します。
（上記の図①～③全てが過剰な苦情や不当な要求等に該当します。）

３　学校及び教職員が抱える課題

（４）教職員が経験した過剰な苦情や不当な要求等と思われるケース

「教職員に対して行われる関係者等からの言動のうち、その教職員が従事する業務やそれに付随する事情等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、教職員の就業環境が害されるもの」に該当するのではないかと思われる事案について、実際に学校現場において、各教職員が経験している内容は大変多岐にわたります。教職員が日々の業務の中で、どういったことに直面しているのかを整理・可視化し、保護者や地域住民等が現状を把握・共有することが重要であると考えています。

１　不当・過剰な要求　　💡対応例は、P19～22
担任交代、人事異動、辞職要求
謝罪の強要、土下座要求、繰り返しの謝罪要求
クラス替え・席替え・班編成・学級委員選出、部活動の選手起用、指導方針等への要求、介入
学校の権限を超える、又は現実的でない**個別対応・特別扱い**の要求
家庭で担うべきことまで**学校に解決を求める**。
成績・評定・進路指導への不満からの長時間の叱責
校則・服装・髪型・マスク着用等学校方針への反発
結果が思い通りでないことを、**教員個人の責任として追及**する。

２　精神的な攻撃　　💡対応例は、P23～24
SNSや連絡ツール、掲示板等で、**教職員や学校への誹謗中傷**を行う。
教職員が見える連絡板等に、教員個人が特定できる形で、**暴言や批判**を書き込む。
出産経験、家族構成、容姿、性別等に関する**人権侵害的な言動**
「馬鹿」「辞めろ」「教師に向いていない」「理解度が悪い」「何様だ」等、**人格を否定する発言**
教職員本人だけでなく、**担任・学年主任・管理職・学校全体の信用を傷つける発言**
「学校にいられなくしてやる」「ただじゃおかない」等、**報復を示唆する脅迫的発言**
無断で会話を録音したり、**謝罪場面の撮影**を行い、記録化する。

教職員へのアンケート調査（R8.3）より

３　学校及び教職員が抱える課題

（４）教職員が経験した過剰な苦情や不当な要求等と思われるケース

３　拘束的な言動	対応例は、P25～27
電話を何度も繰り返しかけ、**1回30分から数時間**に及ぶ拘束を行う。	
放課後・夜間・休日・早朝等、**勤務時間外の連絡や呼び出し**を行う。	
直接来校して**長時間居座る、帰らない、同じ話を繰り返す**。	
学校や担任への要件を超え、**保護者自身の不満・家庭事情・体調・過去の話**を延々と聞かされる。	
夜遅くや休日、早朝に連絡を要求し、**時間外対応を当然視**する。	
個人携帯電話への連絡、自宅への呼び出し、家庭訪問先での長時間叱責	

４　継続的・執拗な言動	対応例は、P28
事実確認や説明をしても、**聞く耳を持たず同じ苦情を反復**する。	
一度解決したはずのことを、**何度も蒸し返す**。	
論点をずらしたり、話をすり替えたりし、**終わりが見えないやり取り**になる。	
説明しても受け入れず、**思い込みを前提に要求を続ける**。	
「納得できない」を繰り返し、**回答しても収束しない**。	

５　虚偽・誤解・思い込みに基づく訴え	対応例は、P29
教員が**言っていないことを言った、していないことをした**と主張される。	
子どもの話や一部の情報をもとに、**事実確認が不十分なまま断定的に非難**される。	
「警察がこう言っていた」等、**事実と異なる説明**を行う。	
制度上不可能な内容を「学校ができるはず」と誤認し、実現を求める。	

６　一方的な責任追及	対応例は、P30
子ども同士のトラブルについて、**自分の子どもの言い分だけを前提**に学校を責める。	
事実確認や説明をしても受け入れず、**「学校の対応が悪い」「担任のせいだ」**と主張する。	
いじめ案件で、十分な事実確認を行わず、**重大事態認定を繰り返し求めたり、過度な対応、相手への処分・謝罪・排除**を求める。	
生徒指導に対して、**不適切指導だと決めつける、撤回を要求する**。	
学校外・放課後・私生活上のトラブルまで、**すべて学校責任として解決を迫る**。	

７　威圧的な言動	対応例は、P31～32
大声で怒鳴る、恫喝する、威圧的な態度をとる。	
「殴りに行く」「殺す」等の**暴力・危害を示唆する発言**	
校内での怒鳴り込みや生徒・保護者への直接威嚇	
相手の説明を遮り、一方的に責め立てる言動	

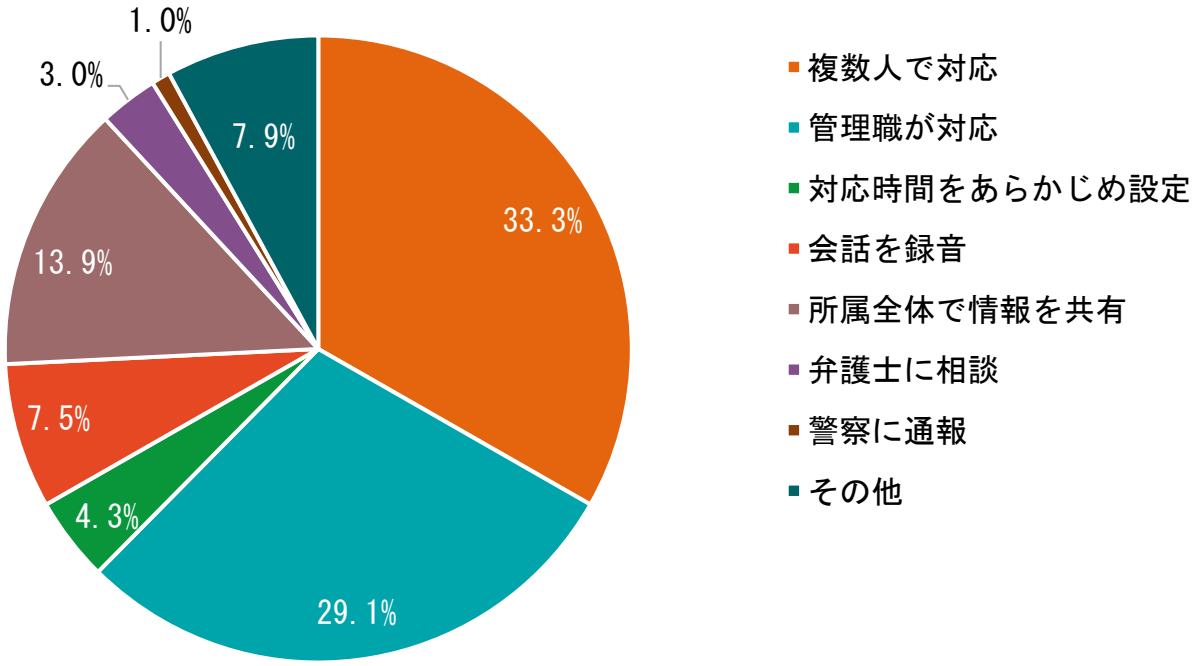
８　身体的な攻撃	対応例は、P33
机を叩く、身を乗り出す、至近距離で威嚇する等、**身体的威圧を伴う行為**	
頭突き、体を触る、蹴られそうになる等、**身体的危険を感じる行為**	
教職員が**身の危険や強い恐怖**を感じるような行為	
教員の行く手をふさぐ、職員室や校内での動線を妨害する、長時間立たせる、座らせない等、**身体的・空間的拘束**を行う。	

教職員へのアンケート調査（R8.3）より

4　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（１）現在の対応状況

Q12 『教職員以外の方よりカスタマーハラスメントと思われるようなことを受けた』とき、どのような行動をとりましたか。
（複数回答可）



- 過剰な苦情や不当な要求等と思われるようなケースに対し、「複数人で対応」や「管理職が対応」等、各学校の**管理職や教職員による独自の対応が中心**。
- 過剰な苦情や不当な要求等と思われるようなケースがあった場合への**具体的な対応ルールが明確ではない**状況。
- 学校単位で対策を考えるのではなく、**教育委員会としてあらかじめ対応ルールを定め**、教職員のみならず、**保護者や地域住民等と共有**することで、過剰な苦情や不当な要求等と思われるようなケースを防止する必要がある。

教職員へのアンケート調査（R8.3）より

4　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（２）基本的な対応

P16～34記載事項は、対応の基本的ルールや例を示したものです。
実際の対応は、これらを参考に柔軟に対応しましょう。

①傾聴による事実の確認

○　**相手の話に真摯に耳を傾けて**、専門用語等はできるだけ使わず、丁寧な言葉遣いで接し、事実関係（５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように））や主張の内容（対象、感情、理由、要求等）を把握しましょう。
○　まずは**一通り話を聞き**、内容に不明確な部分等があれば質問をして確認し、相手の勘違いがあれば、正しい情報を提供します。
○　苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますので、話をこじらせないために**丁寧な口調で冷静に対応**することが重要です。

②記録の徹底

○　やり取りの内容について、客観的に事実関係（５Ｗ１Ｈ）を**正確に記録**することが大切です。
○　お互いの発言を正確に記録するため、**電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用**しましょう。
○　録音する場合は、事前にその旨を伝えます。
○　記録の作成には、**「対応記録シート」**の活用を検討しましょう。（対応記録シート：https://www.pref.kagawa.lg.jp/documents/63737/taioukiroku.docx）
○　記録の内容は、早期に管理職等（校長、教頭、学年主任等）と共有し、**一人で抱え込まず、学校として解決策を考える**ことが重要です。

③組織的な対応

○　管理職が最初から対応してしまうと、その場での判断を求められ、その後も管理職が対応しなければならなくなることから、相手が「責任者を出せ」等と要求しても、応じることなく「私が責任をもってお話を伺います」「対応にあたり必要な情報は管理職と共有させていただきます。」等と告げ、**最初から管理職に直接対応させない**ようにします。
○　**対応後、管理職に共有**してください。特に、苦情等の対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに管理職に報告します。
○　報告を受けた管理職は、報告内容を吟味し、必要に応じて教育委員会と連携し、**今後の対応における役割分担（連絡係、記録係等）や対応方針を決定**します。

④毅然とした対応

○　無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、**要求に端的に回答**するようにします。
○　回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、**その場しのぎの回答はしない**ように注意します。
○　**事実関係の確認が必要なものは即答せず、**「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　① 手段　ア 面会

①時間の設定

○　長時間の面会は、児童・生徒対応等学校業務に影響が生じる懸念があります。
○　授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員と相手の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
○　**原則として、平日の放課後、30分程度まで（状況に応じ60分程度まで）を目安に対応**しましょう。

②場所の選定

○　**管理権限の及ぶ場所で行うことを基本**とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。
○　校外での場所を指定された場合について、**できるだけ学校での面会を申し出る**ようにしましょう。

③複数人対応の徹底

○　相手と同数以上の人数で対応し、対応する前に会話の記録、緊急時の通報等、**それぞれの役割分担**を決めておきましょう。

（３）具体的な対応　① 手段　イ 電話

①時間の設定

○　長時間の電話は、児童・生徒対応等、学校業務に影響が生じる懸念があります。
○　**授業の中断等の支障が生じない対応が必要**であり、教職員と相手の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
○　**原則として、平日の放課後、30分程度まで（状況に応じ60分程度まで）を目安に対応**しましょう。

②担当者の確認

○　電話のたらいまわしは、それ自体が苦情の原因となり得ることから、**担当者が不在あるいは不明の場合は、折り返し連絡**する旨お伝えし、お名前と連絡先を伺い、切電しましょう。
○　聞き取りした連絡先（電話番号）は、**復唱して相手に確認する**、又は、**ナンバーディスプレイの電話番号を記録する**など、後で連絡が取れるよう、確認を確実に行いましょう。

③録音の徹底

○　各学校の電話機に録音装置を必ず１台以上設置するようにし、録音可能な機器で対応するようにしましょう。
○　録音した音声データは、必要に応じて、文字起こしを行いましょう。

④複数人対応の徹底

○　電話対応の際も、通話中に指示するサポート役と一緒に対応したり、話題によって途中で交代するなど、複数人で対応するようにしましょう。
○　場合によっては、**電話をスピーカーによる通話にして、相手との心理的距離を取り**、落ち着いて対応するとともに、複数人で通話内容を共有しながら対応することも検討しましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　①手段　ウ　メール

①対応回数の設定

○　長期間にわたる繰返しのメール対応は、児童・生徒対応等に向き合う時間を削られることとなり、学校業務に影響が生じる懸念があります。
○　学校としての対応を検討し、十分な説明を行った上で、**同趣旨の問い合わせや繰返しの要求等が継続する場合については、原則回答は２回まで**とし、対応の終了をお伝えしましょう。

②内容の確認・報告

○　メールを受信したら、管理職等（校長、教頭、学年主任等）へ速やかに共有し、**個人判断でやり取りを行わない**ようにしましょう。

（３）具体的な対応　①手段　エ　ＳＮＳ等のインターネット上への不適切な投稿

①情報の整理

○　投稿されている内容を**スクリーンショットで保存し、ＵＲＬ、日時、投稿者名（分かる範囲）を記録**しましょう。
○　児童・生徒や教職員が**特定できるような情報、個人情報**が掲載されているか確認しましょう。
○　**学校内で共有し、教育委員会（人事担当者）へ報告**しましょう。

②いわれのない誹謗中傷の削除

○　ＳＮＳへのいわれない誹謗中傷に対しては、**組織として毅然とした対応を行っていく**ことが重要です。管理職等（校長、教頭、学年主任等）、教育委員会に相談の上、**運営者に対して削除要請**を行ってください。

＜総務省ホームページより＞
・インターネット上に自身の権利を侵害するような情報があった場合には、本人もしくは代理人（未成年者であれば親等の保護者、弁護士）からサイトの管理者等に対して削除の依頼を行うことが可能。
・削除依頼に関する具体的な手続については、権利侵害情報が掲載されている各サイトに問い合わせる。
・具体的な手続方法が不明の場合、インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイス等を行う相談窓口あり。
（参考）**違法・有害情報相談センター（総務省支援事**業）
http://ihaho.jp/

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ア　不当・過剰な要求

（行動例）
・学校運営への要求（クラス替えへの介入、特別対応の要求、校則への反発等）

対応例

①　**相手の要求の根拠把握**に努め、安全配慮（いじめ等が発生しているケース等）が必要な事情かどうか確認しましょう。
②　単なる好み・相性・有利不利等が要求の根拠である場合、**不当・過剰な要求には応じられず、特別な対応はできないことをはっきりと伝えましょう。**要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしないようにしましょう。

【発言例】
・「クラス編成は、学校全体の教育上の必要と学年運営の観点から決定しています。個別のご希望のみを理由に変更することはできません。なお、安全上・教育上の重大な事情がある場合は、事実確認の上、検討します。」
・「校則は、学校生活の秩序、安全、学習環境の確保のために定めています。個別の事情がある場合を除き、原則として学校全体に適用されます。必要な配慮がある場合は、根拠資料に基づき検討します。」

対応ポイント

○　**学級編制**は、学校教育法第５条において、「学校の設置者は、その設置する学校を管理」すること、また、地方教育行政の組織及び運営に関する法律第21条において、教育委員会の職務権限として、学校の組織編制に関する事務の管理及び執行が規定されていること等から、校長及び教育委員会の権限により行われています。

○　教育基本法第１条において、「教育は、人格の完成を目指す」ものであることが明示されており、**校則**は、教科の学習に関するものではなく、生徒の服装等に関するものも含まれ、その内容は社会通念に照らして合理的な範囲において、校長の専門的、技術的判断により制定されているものです。

○　上記のことから、**学校運営に関する権限は、専ら校長及び教育委員会が有するもの**と考えられ、保護者や地域住民等の御意見に対し、傾聴することは大切ですが、最終的な決定は、校長及び教育委員会が行うものと考えられます。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ア　不当・過剰な要求

（行動例）
・教職員に関する要求（担任交代、辞職要求、懲戒処分要求等）

対応例

①　**相手の要求の根拠把握**に努め、**教職員の不適切な対応・指導があったかどうか確認**しましょう。
②　主観的な不満が要求の根拠である場合や、事案に対し**不当・過剰な要求である場合は、対応できないことをはっきりと伝えましょう。**要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしないようにしましょう。

【発言例】
・「担任配置は学校全体の運営上の判断で行っており、個別のご希望だけで変更するものではありません。」
・「指導方針に関する御意見は承りますが、教職員の人格特性や感情的理由だけでの交代はできません。」
・「本件については、職を辞するほどの重大な過失はないと考えます。また、懲戒処分については、任命権者である教育委員会の権限となりますので、学校として、判断することはできません。」

対応ポイント

○　教育委員会は、教職員の人事権を有します。
○　校長は学校運営・職員の服務監督を担い、校内人事を決定する権限を有します。
○　上記のことから、**教職員の人事に関する権限は、専ら校長及び教育委員会が有する**ものと考えられ、保護者や地域住民等の御意見に対し、傾聴することは大切ですが、最終的な決定は、校長及び教育委員会が行うものと考えられます。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ア　不当・過剰な要求

（行動例）
・児童・生徒の成績・評定・進路指導に対する要求（成績・評定の変更要求等）

対応例

①　相手の要求が、採点等の**明白な誤りに対する変更要求なのか、主観的不満なのか**確認しましょう。
②　明白な誤りがあった場合は、早急に訂正し、お詫びしましょう。
③　主観的不満である場合は、**評価基準等に基づき判断していることを丁寧に説明**しましょう。

【発言例】
・「評定は、学校で定めた評価基準に基づき、授業中の取組、提出物、定期テスト等を総合して決定しています。誤りがない限り、個別の申出のみで変更することはできません。」
・「進路指導は、生徒の学力、適性、希望、各校の出願条件を踏まえて行っています。学校としての基準に基づき判断しており、個別の申し出だけで変更することはできません。」

対応ポイント

○　評価基準を示しながら、丁寧に説明し、**「再評価」**ではなく**「説明」**に軸を置いて、対応しましょう。
○　進路指導については、児童・生徒の状況と基準で判断したことを根拠を示しながら、丁寧に説明しましょう。
○　**評価は教育上の専門的な判断に委ねられる**ため、保護者等の主観的不満だけでの変更は行う必要はありません。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ア　不当・過剰な要求

（行動例）
・謝罪文等の文書作成や土下座の強要

対応例

①　**文書での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うもの**であり、対応時の不手際等、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝えましょう。
②　**土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたもの**であり、応じません。

【発言例】
・「事実関係を確認した上で、必要があれば学校として適切に説明や謝罪を行います。ただし、謝罪文の内容や形式を一方的に指定されることや文書による回答要求には応じられません。」
・「土下座の要求は、教職員の人格を不当に害するおそれがあり、学校として応じることはできません。必要があれば、事実確認と謝意の表明は別の方法で行います。」

対応ポイント

○　土下座や屈辱的謝罪を強制することは、人格権侵害に、また暴行や脅迫が伴う場合、強要に当たります。
○　対応を拒絶しても、継続して強く要求してくる場合は、対応を中止し、必要に応じて34頁（共通事項１）の対応へ移行しましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　イ　精神的な攻撃

（行動例）
・大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

対応例

①　大声や暴言に対しては、発言の度に止めるよう警告し、複数回警告を行っても暴言を止めない場合は、対応を中止します。
②　対応を中止した後は、34頁（共通事項１）を参照して対応しましょう。
※特に、侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、**後で事実確認ができるよう「録音させていただきます。」等と伝えた上で、必ず録音**します。

【発言例】
・「大きな声でのご発言はお控えください。落ち着いてお話しできない場合は、本日の面談を終了します。」
・「侮辱的発言、根拠のない名誉毀損的表現等は、関係者の名誉権・人格権を侵害し得るものであり、名誉毀損罪や侮辱罪に該当する可能性があり、学校として容認できません。」

対応ポイント

○　発言に対し、その場で反論を行うと更なる揉め事へ発展するおそれがあるため、反論は行わないようにしましょう。
○　後に、訴訟を行うこととなるケース等に備えて、相手の発言を録音し、証拠を保存することが重要です。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　イ　精神的な攻撃

（行動例）
・インターネット上で名誉を毀損する、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

対応例

①　相手が教職員を撮影しようとする場合は、**肖像権を理由にお断りしましょう。**
②　不特定又は多数への公表を目的とした録音・録画を行おうとする場合は、**守秘義務を理由にお断りしましょう。**
③　また録画は、室内の資料や来校者の容貌が記録されかねないため、プライバシー保護の観点等から原則としてお断りしましょう。
④　警告を複数回行っても録音・録画を止めない場合は、対応を中止します。
⑤　対応を中止した後は、 34頁（共通事項１）を参照して対応しましょう。

【発言例】
・「インターネット上での一方的な誹謗中傷や個人情報の掲載は、児童・生徒や教職員の権利を侵害するおそれがあります。」
・「学校としては、証拠を保全の上、必要に応じて削除要請や法的対応を検討します。」

対応ポイント

〇　教職員にも肖像権・人格権があり、無断撮影を当然に受忍する義務はありません。
〇　特に、面談中・勤務中の様子を無断で撮ることは、威圧や不当な監視につながることがあります。
〇　発言の一部切り取りや編集により、誤解や名誉毀損が生じるおそれがあります。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ウ　拘束的な言動

（行動例）
・長時間・繰返しの面会や電話により、長時間拘束する。

対応例

① 対応が長時間に及ぶことが予想される場合には、**あらかじめ対応できる日時を設定**します。
（目安は、１回30分程度ですが、状況に応じて60分程度までとします。）
② 事前に日時を設定することなく、急に訪問してきた場合は、**緊急性を確認**した上で、原則として対応は15分程度までとし、後日、日時を設定し、面会に応じるようにしましょう。
③ **膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、対応を中止**します。（電話の場合は切電します。）
④ 対応を中止した後は、 34頁（共通事項１）を参照して対応しましょう。

【発言例】
・「学校は、児童・生徒の教育活動及び教職員の適正な就業環境を確保する責務があります。したがって、長時間の面会や電話については、必要な範囲を超えるものとして対応できません。必要な説明は行いますが、時間・場所・回数・方法については学校の定める範囲に限られます。」

対応ポイント

○ 急な訪問に都度対応したり、時間制限を設けずに対応してしまうと、授業やその他学校運営に支障が生じるおそれがあるため、**事前日時設定と対応可能時間の明示を徹底**しましょう。
○ また、連日日時を設定して、訪問を希望する場合で、話し合いに進展がなく、同趣旨の主張が繰り返されていると判断した場合は、１週あたり１回程度にするなど回数制限を設けましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ウ　拘束的な言動

（行動例）
・勤務時間外の連絡や呼び出しを行う。

対応例

①　相手に対し、勤務時間を周知し、対応可能時間を明示しましょう。
②　その上で、**児童・生徒の安全に直結する緊急事態を除き**、原則勤務時間外の対応は、できないことを伝えましょう。

【発言例】
・「本件は、本日この場での対応ではなく、勤務時間内に改めてお時間を設定して、お話をお伺いします。」
・「申し訳ありませんが、勤務時間外の面会はお受けしておりません。平日の〇時から〇時の間で日程調整をお願いします。」

対応ポイント

〇　保護者や地域住民等と普段から**対応可能時間、勤務時間外であっても対応が可能なケースについて、共有**を行っておきましょう。
〇　教職員の勤務時間は、校長が定めており、勤務時間外に面会や電話等に応じる義務はありません。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ウ　拘束的な言動

（行動例）
・学校外での対応を求め、長時間叱責する。

対応例

①　不法行為等が発生した場合に備え、**学校外での対応は極力避け、管理監督権限が及ぶ場所で対応**を行いましょう。
②　訪問する必要がある場合は、**複数人（管理職を含む）で伺う**ようにしましょう。

【発言例】
・「学校外での個別対応は原則行っておりません。面会は学校内で、必要な範囲・時間・同席体制を定めた上で行わせていただきます。」
・「組織として説明を行わせていただくため、私一人ではなく管理職を含む〇名でお伺いしてもよろしいでしょうか。」

対応ポイント

〇　学校外で対応することで、場所の安全性や第三者的視点を持って対応することが難しくなるため、必ず対応は学校内又は公的な場所に限定しましょう。
〇　学校外での対応は、感情的対立を招きやすく、教職員にとって心理的負担の大きい対応になりやすくなるため、避けましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　エ　継続的・執拗な言動

（行動例）
・同じ内容の電話・メールを何度も繰り返す。
・すでに説明済みなのに、毎回ゼロからやり直させる。
・記録上は解決済みなのに「納得していない」と繰り返す。要求がエスカレートしている。

対応例

①　**窓口を一本化**し、繰り返し行われる不合理な要求には、**ルールを伝え、回答頻度を制限**します。
【基本的な対応ルール】
１.面会や電話の場合、時間は原則30分（状況に応じて60分まで。連日の対応を求める場合は、週１回程度まで）。
２.メールや書面の場合、同趣旨の回答は２回程度まで。
②　なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝えましょう。

【発言例】
・「すでに説明済みの内容について、同じ回答を繰り返すことはできません。」
・「これまでの説明内容は記録を取り、整理しています。同一事項について毎回最初から説明をやり直すことはできません。」
・「本件は、事実確認と必要な対応を経て、学校としては対応を完了しています。同一事項についての追加対応はできません。」

対応ポイント

○　**前回説明した内容を見える化**して、伝えることも有効です。
○　学校には、同一事項について無限に再説明する義務はありません。
○　継続的・執拗な言動は、公務執行妨害や職務強要の問題が生じ得ます。

4　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　オ　虚偽・誤解・思い込みに基づく訴え

（行動例）
・事実と異なる内容を、意図的又は結果的に事実として主張。
・説明不足、伝達ミス、言葉の受け取り違いによる主張。
・根拠がない、あるいは弱いまま、相手の中で結論が固まっている状態での主張。

対応例

①　反射的に否定せず、事実関係の確認を行いましょう。
②　時系列に沿って、互いの認識のずれが無いか整理しましょう。
③　学校側の説明不足や言葉の曖昧さがなかったか、再確認し、再度説明を行いましょう。
④　記録をもとに、客観資料で再度説明を行いましょう。

A.　虚偽の場合・・・・学校としては「事実と異なるため対応できない。」と伝えましょう。
B.　誤解の場合・・・・説明の仕方を直すことが有効です。説明不足や言葉の曖昧さが原因である可能性もあります。
C.　思い込みの場合・・事実を示しても、すぐには修正されないことがあります。反復確認と書面化で徐々に確認を行いましょう。

対応ポイント

○　対応の初期段階で「違います」等の否定から入ると、衝突の原因となるため、**訴えの背景を丁寧にお伺いし、整理**しましょう。
○　口頭での説明で状況に進展がない場合は、**客観資料をもとに事実を文書化**するなどして、説明を行いましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　カ　一方的な責任追及

（行動例）
・事実確認より先に「学校の責任だ」と結論づける。
・学校側の説明を「言い訳」と受け取る。
・複数要因があっても、すべて学校の責任とする。

対応例

①　責任追及が、感情的な主張だけなのか、事実に基づくのか整理するため、改めて５Ｗ１Ｈに沿って事実確認を行います。
②　学校の責任範囲を明示します。

A.　学校に明確な問題がある場合・・・該当部分を認め、謝罪し、改善策を示します。
B.　学校に問題がない、又は限定的な場合・・・明確に否定しつつ、丁寧に説明します。
C.　複合要因の場合・・・「学校の要因」「家庭の要因」「本人の状況」を分け、説明した上で、再発防止策を提示します。

対応ポイント

○　**「責任」**の議論から**「事実」**の議論へ誘導し、**「誰が悪いか」より先に「何が起きたか」を確認**しましょう。
○　相手が「言い訳だ」と言っても、学校は事実を説明する必要がありますので、説明責任を果たしましょう。
○　複数要因がある場合、関係する事情を整理した上で、学校の対応が至らなかった点についてのみ謝罪を行うようにしましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　　②行為　キ　威圧的な言動等

（行動例）
・脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす。

対応例

①　恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう警告します。
②　脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう、「録音させていただきます。」等と伝えた上で、録音しましょう。
③　マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に」等の挑発的に受け取られる発言は行わないようにしましょう。「〇〇さんの御判断ですので、何とも申し上げられません。」等と伝える。
④ 複数回警告を行っても言動を止めない場合は、対応を中止します。
⑤ 対応を中止した後は、 34頁（共通事項１）を参照して対応しましょう。

【発言例】
・「脅迫的な発言は容認できません。学校としては、児童・生徒と教職員の安全を確保するため、必要に応じて面談を中断し、関係機関と連携します。」
・「脅しや威圧を伴う要求には応じられません。学校としては、事実確認を踏まえて必要な対応を行いますが、威迫的な言動が続く場合は対応を打ち切ります。」

対応ポイント

〇　脅迫的な要求に対しては、一切応じる必要はありません。毅然とした態度で対応しましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　　②行為　キ　威圧的な言動等

（行動例）
・異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。又は脅しをかける。

対応例

①　異常に接近する等といった、教職員を怖がらせるような行為に対しては、**説明よりも先に相手との距離を取ることを優先**しましょう。
②　脅しをかける行為があった場合は、安全確保のため、その日の対応を中止します。
③　対応を中止した後は、 34頁（共通事項１）を参照して対応しましょう。

【発言例】
・「その位置ではお話しできません。」
・「威圧的な行為はおやめください。」
・「安全確保のため、本日の対応はここまでとします。」

対応ポイント

○　相手の勢いや脅しに押されて、対応を譲歩せず、その場で解決しようとしないようにしましょう。
○　生命・身体に危険があると感じた場合は、退去を命じる前にその場を離れるなど、危険を回避するようにしましょう。

４　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　②行為　ク　身体的な攻撃

（行動例）
・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

対応例

①　相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保しましょう。
②　**直ちに警察に通報**し、その旨を管理職に報告する。また、可能な限り状況を記録しましょう。

対応ポイント

○　暴行行為が発生した場合、学校危機管理に関する対応方針に従い、迅速に対応し、**児童・生徒、教職員の危険回避**に努めましょう。

4　過剰な苦情や不当な要求等と思われるケースへの対応

（３）具体的な対応　（共通事項１）退去命令および警察通報の対応フロー

①　校長へ報告を行い、校長は事案を確認し、必要であると判断した場合、退去を命ずる。
②　校長から複数回退去命令を行っても応じない場合、管轄警察署へ通報する。
③　通報後、警察が到着するまでの間、当事者間は距離を取る。

対応者が複数回の警告を行った後、校長が退去命令を行うこととしていますが、対応者のみでは警告を行うことが難しい場合は、必要に応じて、管理職等（校長、教頭、学年主任等）へ報告し、対応を検討しましょう。

（３）具体的な対応　（共通事項２）抵触する可能性のある法律

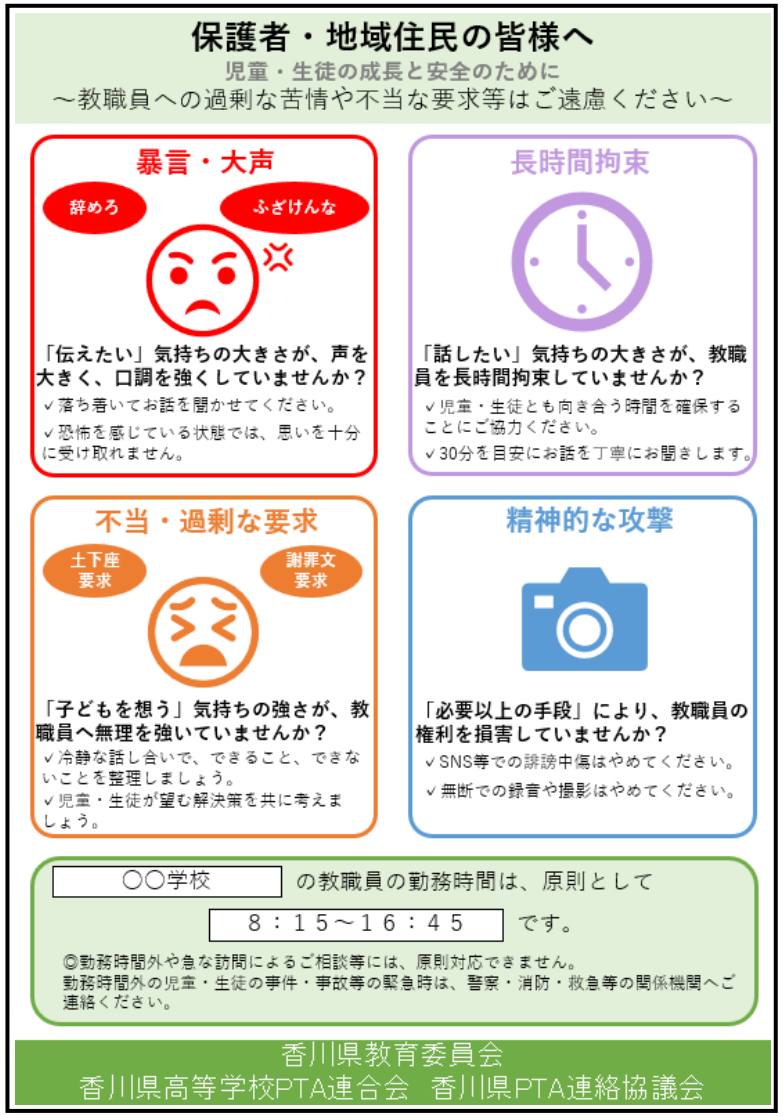
罪名	条文	概要	法定刑
傷害罪	刑法第204条	人の身体を傷害する	15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金
暴行罪	刑法第208条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	２年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料
脅迫罪	刑法第222条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	２年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金
恐喝罪	刑法第249条第１項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の拘禁刑
	刑法第249条第２項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	10年以下の拘禁刑
強要罪	刑法第223条	生命、身体、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する	３年以下の拘禁刑
職務強要罪	刑法第95条第２項	公務員に対し、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	３年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金
名誉毀損罪	刑法第230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	３年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金
侮辱罪	刑法第231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料
公務執行妨害罪	刑法第95条第１項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	３年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金
威力業務妨害罪	刑法第234条	威力を用いて人の業務を妨害する	３年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金
不退去罪	刑法第130条	要求を受けたにもかかわらず、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から退去しない	３年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金

5　対応手法の充実・導入の検討

（１）ポスター掲示等による周知・啓発

P35～43記載事項は、令和９年度以降の事業化を目指し、取り組む内容です。





○　児童・生徒の学び及び学校運営への重大な支障を未然に防ぐため、学校を取り巻く関係者の皆様へ、必要に応じて、学校運営への御協力をお願いするポスター掲示等を行います。

○　左記２種類のポスターは、県立学校において掲示等を行うことを想定して作成したものです。

○　各市町立学校において、左記ポスターを活用するほか、地域の実情等に応じ、記載内容を適宜調整し、掲示等による周知・啓発を行うこともあります。

○　ポスターとして掲示等を行うほか、本ガイドラインについて、県教育委員会が定期的に発行しているＷｅｂ広報誌『さぬき教育ネット』等で、随時、多くの皆様へお知らせします。

○　各学校においても、県教育委員会や学校の取組を積極的に保護者・地域住民等の皆様へ周知・啓発を行うことが大切です。

○　学校と家庭・地域とのより良い関係・環境づくりにつなげることを目的としたものです。今後も過剰な苦情や不当な要求等に当たらない正当な申入れについては、誠実な対応に努めます。

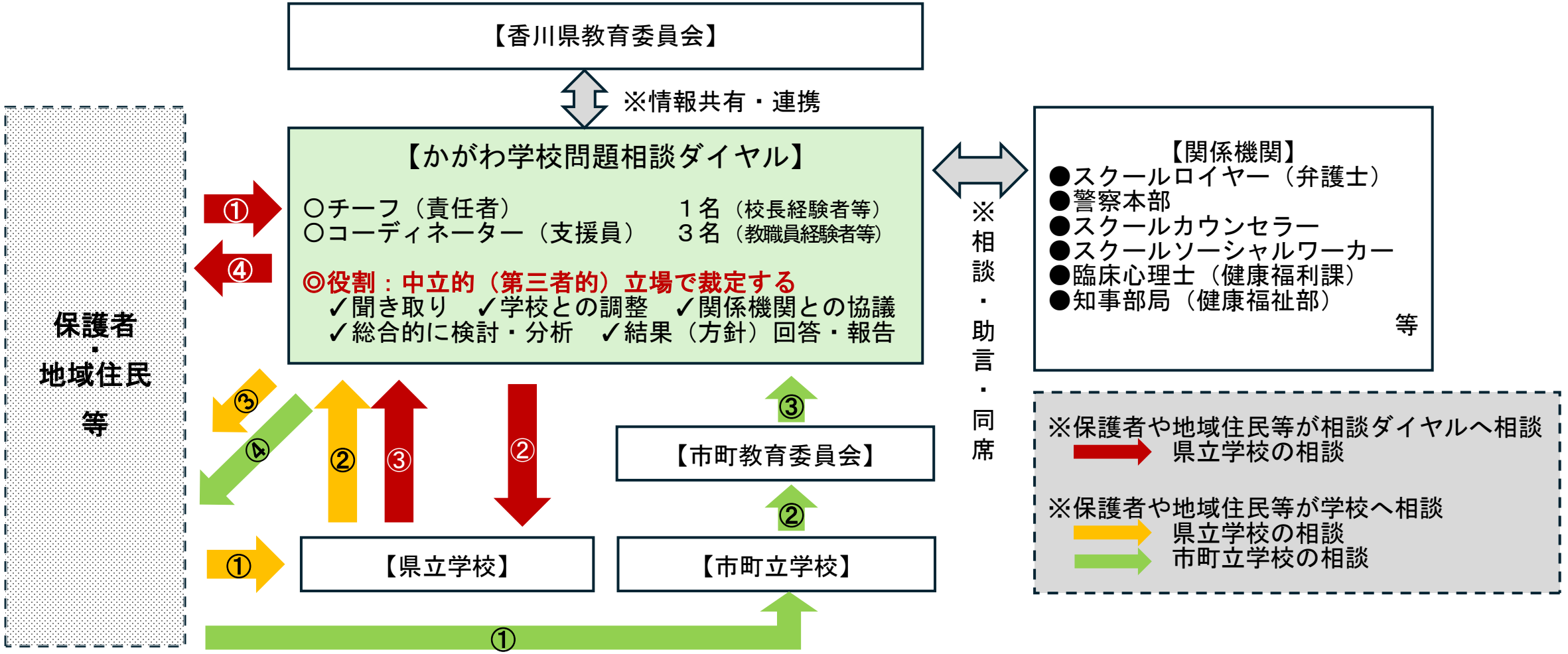
ガイドライン（概要版）：　https://www.pref.kagawa.lg.jp/documents/63737/gaiyou.pdf
周知用ポスター案掲載先：　https://www.pref.kagawa.lg.jp/documents/63737/postar.pdf

５　対応手法の充実・導入の検討

（２）専用相談窓口（かがわ学校問題相談ダイヤル）の設置

○　学校・教職員が一手に背負っている、保護者・地域住民等から寄せられる声への対応について、**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**を起点とし、県教育委員会全体で取り組む体制を整え、学校現場の負担軽減を図ります。

○　声に対する客観的な応対を行うことで、**保護者や地域住民等の満足度を高める**とともに、教職員の時間的・心の余裕につなげ、**児童・生徒に向き合う時間をより多く確保することを可能**とし、さらに質の高い教育を提供することにつなげることを目指します。



５　対応手法の充実・導入の検討

（２）専用相談窓口（かがわ学校問題相談ダイヤル）の設置

対応方針

○　**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**は、県教育委員会事務局内に設けるものとし、基本的には、県立学校に対する保護者や地域住民等からの相談窓口として設置します。県立学校への様々な意見・要望等については、**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**が窓口となることを周知します。

○　保護者から学校への児童・生徒の欠席連絡や、児童・生徒に係る真摯な相談等、学校と保護者間の日常的なやり取りは、これまで通り**学校・教職員が担います**。一方で、学校に直接寄せられた声のうち、学校現場の対応で合意が得られないものや、過剰な苦情や不当な要求等の定義に該当すると考えられるもの、保護者や地域住民等において、学校で解決ができないものと思料するものについては、**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**で対応します。

かがわ学校問題相談ダイヤルの構成

○　**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**は、チーフ（責任者）とコーディネーター（支援員）で構成し、チーフは校長経験者等、コーディネーターは教職員経験者等が担うことを想定しています。

○　**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**に関係する機関として、●スクールロイヤー（弁護士）、●警察本部、●スクールカウンセラー、●スクールソーシャルワーカー、●臨床心理士（健康福利課）、●知事部局（健康福祉部）等で構成する専門家チームをあらかじめ整え、各専門家と速やかに連携を取れる体制を構築します。チーフの判断により、共有が必要なものは関係する機関に情報提供し、対応策を検討します。関係する機関が一同に集まって、専門家チームとして意見交換を行う必要がある時には、オンライン会議の開催等、速やかに開催できる仕組みを整えておきます。

基本的な流れ

○　**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**に直接相談があった内容については、学校と共有し、相談者と学校の両者からの意見を聴取し、必要に応じて関係機関の意見を伺い、総合的に検討・分析を行います。相談者への結果（方針）の回答・報告については**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**が行います。

○　学校に直接相談があった内容のうち、学校で解決が難しいものについては、相談者へ**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**を案内します。又は相談者へ説明の上、学校から**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**に事案を引き継ぎ、学校を介さずに対応します。

○　市町立学校の案件についての相談は、市町教育委員会から**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**との連携や助言を求められた場合については、同様に対応することを検討します。

○　相談者と学校間の意見の相違がある状況が続き、教職員が相談者から「社会通念上許容される範囲を超えた言動」を受けながらその場の対応を決めなければならないという機会を減らすことで、教職員が児童・生徒へ向き合う時間を確保することが目的です。**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**で初動対応を適確に行い、最終的には適切なタイミングで、相談者と学校・教職員に引き継ぎ、橋渡しを行う役割を担います。

５　対応手法の充実・導入の検討

（３）学校問題解決支援コーディネーターの導入

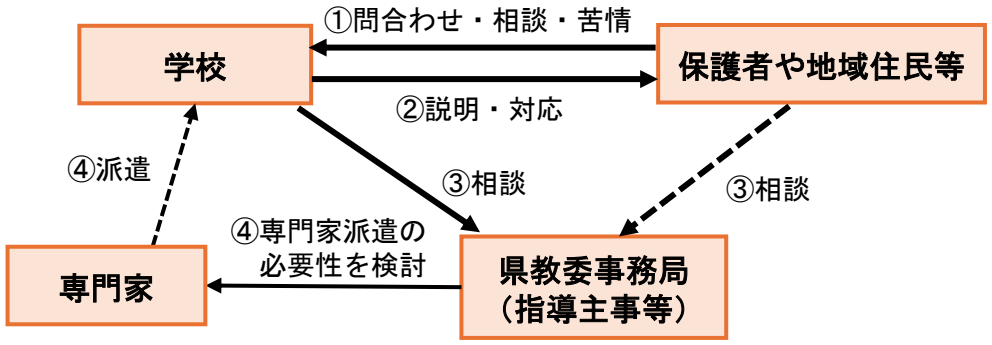
○　社会環境が多様化、複雑化する中で、保護者や地域住民等からの過剰な苦情や不当な要求等、学校だけでは解決が難しい事案・分野横断的な問題については、教育委員会内外の様々な専門家と連携した支援が必要となっています。

○　県教育委員会事務局内に、**『学校問題解決支援コーディネーター』**を配置し、コーディネーターを中心とした様々な専門家が参画する体制を整備し、学校のみによる対応とせず、教育委員会が関わった学校問題解決のための支援体制を構築することを目指します。

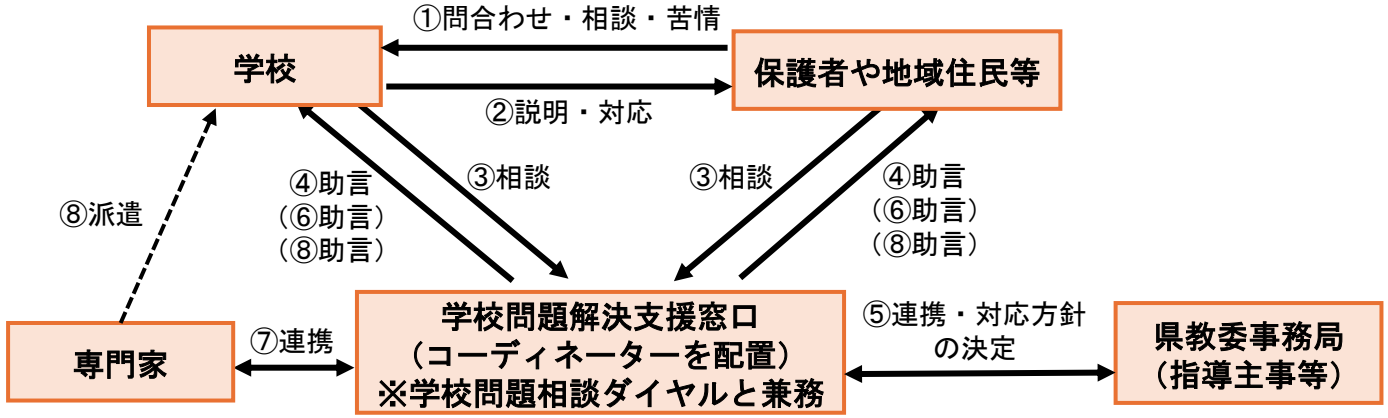
○　『学校問題解決支援コーディネーター』を導入することで、学校現場の負担軽減のみならず、保護者や地域住民等にとっても、学校以外に迅速に相談できる窓口があることで安心感が高まるものと考えています。

○　教育委員会が積極的に関与することで、対応実績や専門的知見が蓄積され、蓄積した知見を次の事案対応に活かすことに繋げます。

現在の学校問題解決支援体制



今後の学校問題解決支援体制



５　対応手法の充実・導入の検討

（３）学校問題解決支援コーディネーターの導入

対応方針

○　**『学校問題解決支援コーディネーター』**は、学校管理職ＯＢ等、学校運営に関わった経験のある方を配置します。

○　保護者や地域住民、学校等から直接相談を受けつけるとともに、相談内容に応じて、相談者と学校の両者から事情を聞き取り、様々な専門家の意見も聞きながら、相談事案のそれぞれについて、対応策・解決策を整理し、両者に提示します。

○　必要に応じて、事案に応じた知見のある専門家を学校に派遣するなど、学校現場のニーズを把握し、その対応のコーディネートを行います。

○　基本的には、県立学校に関する事案をコーディネートするものとしますが、市町立学校に関する事案についても、市町教育委員会からの意向を踏まえ、関わっていく体制を整えることとします。

かがわ学校問題相談ダイヤルとの関係

○　**『学校問題解決支援コーディネーター』**　は、**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**のチーフ（責任者）とコーディネーター（支援員）を兼ねるものとします。

○　**『かがわ学校問題相談ダイヤル』**に付随する「専門家チーム」と連携し、学校に対して、専門的な立場から解決に向けた助言を行うとともに、ケースによっては、専門家を学校へ派遣する調整を行います。

学校問題解決支援コーディネーターの活用

○　県立学校において、学校だけで解決が困難である事案については、学校・教職員が長期間抱えることなく、県教育委員会事務局内に配置した**『学校問題解決支援コーディネーター』**への早めの相談を促します。

○　市町教育委員会において設けている**『学校問題解決支援コーディネーター』**とも連携し、市町立学校の案件についてもニーズに応じた関わりを行います。

５　対応手法の充実・導入の検討

（４）スクールロイヤーの活用促進・制度充実化

スクールロイヤー相談事業

○　いじめや児童・生徒間におけるトラブル、学校事故、児童虐待、保護者や地域住民等の過剰な要求への対応、その他学校運営上の諸課題について、**学校や教育委員会に対して法的観点から対応方針等の助言**を行うなど、初期対応が肝心な学校トラブルについて**迅速かつ的確な対応を可能とする法務相談体制の充実を図ります。**

スクールロイヤーの活用促進

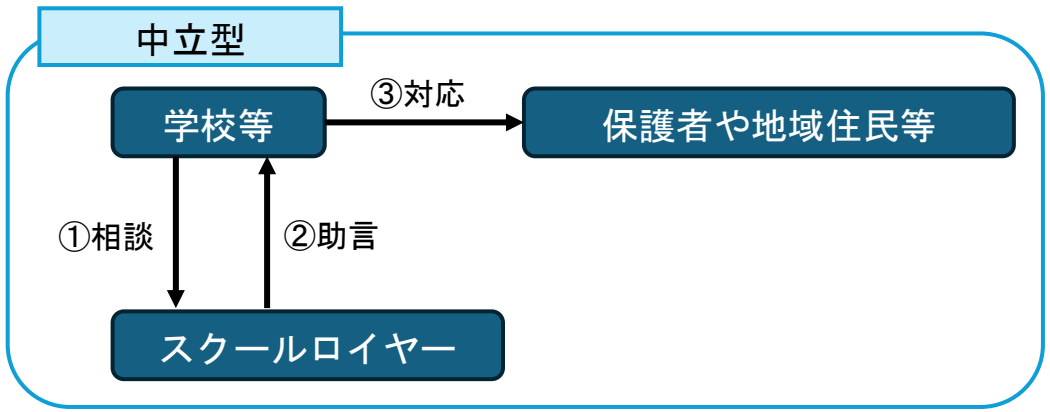
○　事案の初期段階での制度の活用を促すため、学校への周知を強化するとともに、利用手続きの簡素化を行います。

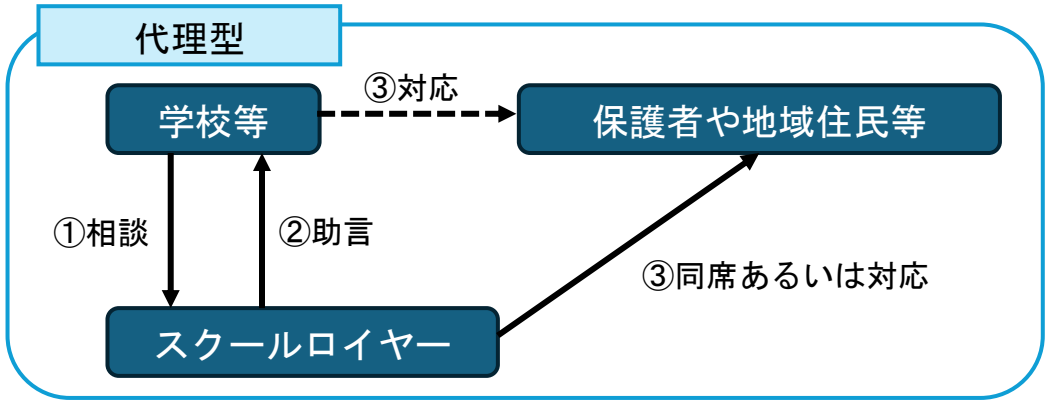
○　かがわ学校問題相談ダイヤルに相談のあった案件については、コーディネーターを通じて、スクールロイヤーへの相談の必要性を判断し、早期に相談へ繋げます。

スクールロイヤーの制度拡充

○　現行制度においては、中立型（相談型）であり、児童・生徒の権利を重視し、学校の対応や対応方針に法的な問題点がないか、学校管理職等が相談し、助言をいただく法務相談体制となっています。

○　令和９年度以降には、中立型（相談型）のほか、代理型（同席型）を導入し、児童・生徒の権利を重視し、学校の対応や対応方針について、保護者や地域住民等への直接の説明や保護者や地域住民等への説明の場へ同席を行うなど法務代理を行うこともできるような制度とします。





▶ 代理型は、相手方に弁護士が付いている場合や学校だけでは対応が困難な事案へ対処する場合に限り、利用することを想定しています。

５　対応手法の充実・導入の検討

（５）主な相談先の周知・共有

※市町立学校教職員の各種相談先については、各市町（学校組合）教育委員会へお問い合わせください。

状況	相談先	問い合わせ先
【学校に係る相談窓口】		
・過剰な苦情や不当な要求等を受けた場合等、学校からの相談窓口 ・学校で解決が難しい事案の対応に関する相談窓口	かがわ学校問題相談ダイヤル	かがわ学校問題相談ダイヤル　TEL：準備中
【学校・教職員への支援窓口】		
・児童・生徒の心の問題や悩みについて、臨床心理の専門家に相談したい。	スクールカウンセラー	高校教育課教育指導グループ　TEL：087-832-3747 特別支援教育課　TEL：087-832-3757
・児童・生徒を取り巻く家庭や地域、友人関係等の環境面に起因する課題について、社会福祉の専門家に相談したい。	スクールソーシャルワーカー	高校教育課教育指導グループ　TEL:087-832-3747
・学校での支援や教育相談について、校内ケース会議等において、専門家の助言や指導がほしい。	スーパーバイザー	高校教育課教育指導グループ　TEL:087-832-3747
・学校問題への対応について弁護士に相談したい。 ・保護者や地域住民等との面談に弁護士に同席してほしい。 ・保護者や地域住民等との面談を弁護士に代理で対応してほしい。	スクールロイヤー	高校教育課教育指導グループ　TEL：087-832-3747 特別支援教育課　TEL：087-832-3757
・保護者や地域住民等から過剰な苦情や不当な要求等を受けているが、管理職等に相談しづらいため、人事担当者に相談したい。	各課人事担当者	○県教育委員会事務局・教育機関、県立学校事務職員等 総務課人事・給与ｸﾞﾙｰﾌﾟ　TEL:087-832-3738 ○県立学校教員等 高校教育課人事ｸﾞﾙｰﾌﾟ　TEL:087-832-3751
・心の健康問題について、香川県教職員互助会の臨床心理士に相談したい。	メンタルヘルス相談窓口	健康福利課内健康相談室　TEL：087-832-3860・3798
・心の健康問題について、医療機関・相談機関において、医師等の専門家に相談したい。	こころの健康相談担当 （公立学校共済組合）	公立学校共済組合香川支部　TEL：087-832-3861
【子育てに係る相談窓口】		
・学校生活、不登校、進路、家庭生活、心と体に関すること等、子育てに関する相談がしたい。	子育て電話相談	香川県教育センター　TEL：087-813-2040

６　教職員のメンタルヘルスケア

（１）セルフチェックとラインケア

過剰な苦情や不当な要求等の被害を受けた教職員は、強い心理的負担を抱えることがあります。次のようなメンタル不調の症状が出ていないか、セルフチェックを行い、該当する事項があれば、早めに相談窓口を活用してください。また、周囲の職員も被害を受けた教職員が一人で抱え込んでいないか、表情や行動にメンタル不調の症状が出ていないか、常に変化に気づけるよう職場全体でサポート体制を構築しましょう。

過剰な苦情や不当な要求等の被害による心理への影響

【心理的症状】
- 不安感や恐怖感の持続
- 自己肯定感の低下
- 仕事への意欲低下
- 無力感や自責の念
- 思考力の低下
- 判断力の低下

【身体的症状】
- 睡眠障害
- 食欲不振、過食
- 頭痛や胃腸症状
- 血圧上昇
- だるさ
- 疲れが取れない

周囲が気づきやすい変化（不調のサイン）

服装が乱れてきた
急にやせた、太った
感情の変化が激しくなった
表情が暗くなった
一人になりたがる
不満、トラブルが増えた
独り言が増えた
他人の視線を気にするようになった
遅刻や休みが増えた
ぼんやりしていることが多い
ミスや物忘れが多い
体に不自然な傷がある

（厚生労働省ＨＰ「知ることからはじめよう みんなのメンタルヘルス」より）

【メンタルヘルス相談】
教職員のみならず管理監督職からの相談にも応じています。
＜予約受付＞健康福利課内健康相談室
TEL：087-832-3860・3798

【こころの健康相談事業（公立学校共済組合）】
県内外９カ所の医療機関・相談機関において、医師等の専門家が相談に対応。
対象は、公立学校共済組合員本人
＜問合せ先＞公立学校共済組合香川支部
TEL：087-832-3861

６　教職員のメンタルヘルスケア

（２）メンタルヘルスケアの実践

過剰な苦情や不当な要求等の被害を受けた教職員については、被害による精神面の影響に配慮し、次の対応手順を参考に組織として安全確保と早期支援を行う体制を整えましょう。過剰な苦情や不当な要求等発生直後の適切な初期対応等が教職員の安心感にもつながり、後々の回復を大きく左右することになります。

ステップ１：聴く

・安全な場所で話を聴く。
・批判や評価をせず、共感的に聴く。
・言葉にできない気持ちも尊重する。

ステップ２：認める

・体験と感情を否定しない。
・「あなたが悪いのではない」と明確に伝える。
・「辛かったね」と気持ちを受け止める。
・必要に応じて休憩や早退を提案する。

※被害者は、自分を責める傾向があるため、「あなたは悪くない」「組織でサポートする」というメッセージを明確に伝えることが特に重要です。

ステップ３：体制づくり・役割分担

・無理に業務に戻さない。
・教職員個人の対応に委ねず、複数人対応を徹底。
・校長や教頭、学年主任等と役割分担を行う。
・専門家に同席してもらうなど、知見をもとに現場対応における体制づくりを検討する。

ステップ４：具体的な提案と教職員の意向確認

・管理職は、今後の対応方針を提案し、被害を受けた教職員の意向を確認。
・教職員にメンタル不調の兆候が見られる場合は、相談窓口の活用や専門の医療機関での受診を促す。

※被害者がどのように対応したいか意向を確認しながら、今後の対応方針を共に考えることが大切です。

ステップ５：継続的なメンタルヘルスケア

・事案の対応中や対応終了後も、管理職や同僚と状況を話し合う機会を定期的に作り、職場全体でのサポートを継続する。
・事案の要因や課題を検証・共有し、今後の対応や未然防止に活かす。

7　子どもたちや教職員が安心して向き合える環境の実現

○　本ガイドラインを策定するにあたり、県内公立学校等で業務を担う教職員が日々の業務の中で直面している現状を把握する中で、改めて、学校運営を円滑に進めていくためには、**『児童・生徒を預かっている学校・教職員』**や**『保護者の皆様』　、『地域住民等の皆様』**がそれぞれの立場で、
　✓　相互理解をどのように確保し、いかに関係性を深めることができるのか。
　✓　学校運営に当事者意識を持って、互いを尊重しながら主体的・積極的に関わっていく環境をどのように構築するのか。
という観点の重要性について、改めて認識したところです。

○　一方で、現在、各学校において、個別に創意工夫を凝らし、児童・生徒への教育活動を熱心に行っているところでありますが、それらを担う教職員を取り巻く環境は複雑化・多様化しており、**本来学校が担うべき業務の範囲を超えた対応を求められたり、教職員が心身ともに疲弊している実態が顕在化している**こと等、個々の教職員の努力や学校単位の工夫だけでは限界があり、解決が困難な事案も山積してきている状況が顕著になっている事実をしっかりと直視しなければならないと考えています。

○　本ガイドラインでは、**学校現場の教職員が安心して教育に専念できる環境の実現のために活用**してもらえるよう、県内公立学校等の教職員を対象としたアンケート結果等を踏まえ、学校及び教職員が直面している現状と抱える課題を明確にした上で、それらの事案への対応策について、できるだけ多くのケースを例示し、学校現場での取り扱いの参考にしてもらうこと、また、学校現場のニーズを把握し、今後取り得る手法について整理し明示することとして、検討を重ねてまいりました。

○　本ガイドラインを策定・周知し、**県教育委員会としての統一的な見解、かつ実効性のある対策を示す**ことにより、
　✓　学校を取り巻く関係者の皆様へ、地域社会を基盤として存在する学校の現状を共有し、より一層、学校・教職員と保護者の皆様、また地域住民等の皆様が力を合わせて学校の運営に取り組むことが、質の高い教育の実現のために必要であること
　✓　学校現場の最前線で教育に取り組んでいる教職員に対し、日々の教育活動において直面する課題の対処について孤立化することなく、学校や教育委員会においてしっかりした支援体制を確保していること
について、**県教育委員会からの強いメッセージとなることを期待**しています。

○　県教育委員会においては、学校現場において、日常の学校運営を円滑に進めていくことができるよう、本ガイドラインで提示した対応手法については早期に実現を目指すとともに、随時学校現場のニーズを把握しながら、対応手法の見直しを行うことで、**持続的な児童・生徒と教職員が安心して向き合える環境の確保にしっかりと努めていく**こととしています。

○　結びに、本ガイドラインの策定にあたり、御指導・御助言等をいただきました県立学校長や市町教育委員会・教育長、検討委員会アドバイザーの皆様をはじめ、アンケートに協力をいただいた県内公立学校教職員、カスタマーハラスメント防止対策検討委員会委員、ワーキンググループの各メンバーに深く感謝申し上げます。

教職員へのアンケート調査結果（R8.3）

教職員へのアンケート調査結果（R8.3）

１　調査概要

２　質問項目

３　結果概要

４　分析結果概要

１　調査概要

（１）　目的

教職員に対するカスタマーハラスメントを防止し、教育活動に専念できるよう、対象者（保護者、地域住民、生徒等）や内容（学校現場）の特殊性を考慮した対策について検討を行うため。

（２）　対象

県内公立学校等の全教職員　約８，０００人

（３）　調査方法

電子申請・届出システムによる回答

（４）　回答状況

１，８３８人

２　質問項目

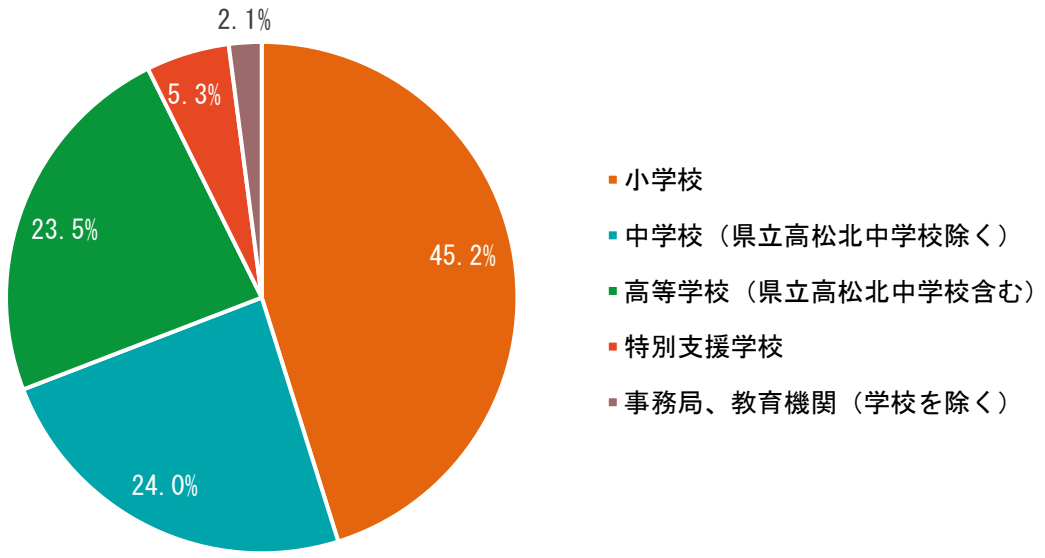
	質問内容	回答選択肢
Q1	あなたの所属校の校種を選択してください。	①小学校　②中学校（県立高松北中学校除く）③高等学校（県立高松北中学校含む）④特別支援学校　⑤事務局、教育機関（学校を除く）
Q2	（Q１で小学校・中学校と回答した場合）勤務先の市町を選択してください。	①高松市　②丸亀市　③坂出市　④善通寺市　⑤観音寺市　⑥さぬき市　⑦東かがわ市　⑧三豊市　⑨土庄町　⑩小豆島町　⑪三木町　⑫直島町　⑬宇多津町　⑭綾川町　⑮琴平町　⑯多度津町　⑰まんのう町 ※三観組合立は、三豊市を選択してください。
Q3	あなたの年代を選択してください。	①20代以下　②30代　③40代　④50代　⑤60代以上
Q4	あなたの雇用形態を選択してください。	①正規教員　②臨時的任用教員　③非常勤講師・時間講師　④事務職員（非正規含む）　⑤その他
Q5	（Q4で正規教員と回答した場合）あなたの現在の職を選択してください。	①校長　②教頭・副校長　③主幹教諭　④指導教諭　⑤教諭　⑥養護教諭　⑦実習教諭　⑧栄養教諭　⑨寄宿舎指導員　⑩その他
Q6	あなたは過去５年間に、教職員以外の方よりカスタマーハラスメントに類似するようなこと（通常の社会通念から疑問と感じる言動や行為）を受けたことがありますか。	①はい（Q7へ）　②いいえ（Q16へ）
Q7	それを行ってきた人はどんな人ですか。（複数回答可）	①保護者　②地域住民　③企業、団体等　④その他
Q8	それは何がきっかけとなったと考えられますか（最も該当する項目最大３個まで選択）。	①生徒指導　②授業指導　③進路指導　④部活動指導　⑤学校行事　⑥いじめや不登校等　⑦(⑥以外の)生徒間トラブル　⑧教員本人のふるまい　⑨相手方の勘違い　⑩特定のきっかけは見当たらない　⑪その他
Q9	それはどのような言動・行為でしたか（最も該当する項目最大３個まで選択）。	①時間的拘束（例：長時間の電話）②リピート（例：繰り返し問合せ）　③暴言　④暴力　⑤威嚇・脅迫　⑥権威的態度（不当かつ過度な要求例：正当な理由なく土下座を強要）⑦校外における拘束（相手方自宅での拘束等）⑧SNSへの投稿　⑨セクハラ　⑩その他

２　質問項目

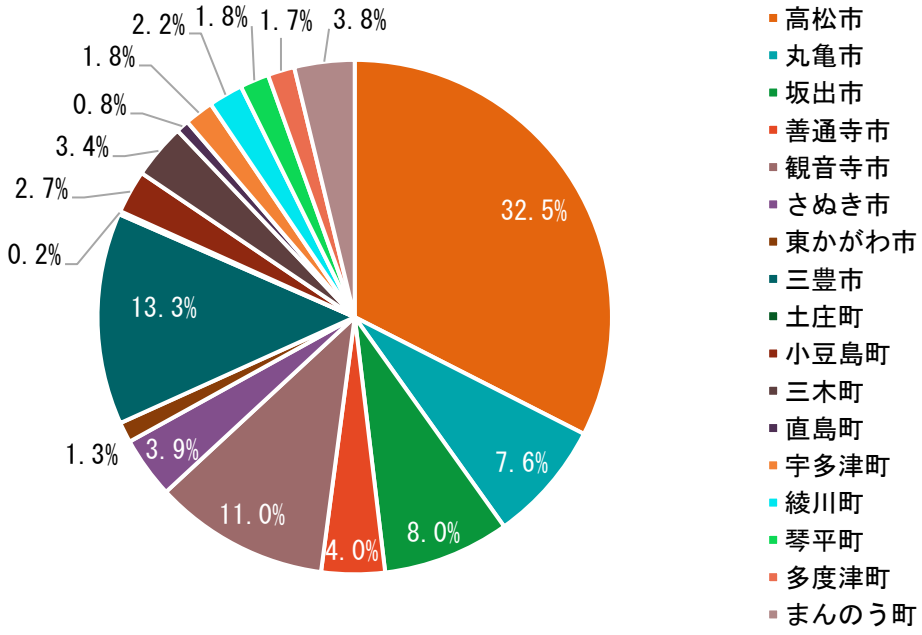
	質問内容	回答選択肢
Q10	差し支えない範囲で受けた言動や行為の具体的な内容を記載してください。	（自由記述）
Q11	その時のあなたはどのような立場で対応しましたか。	①学級担任　②学年主任　③分掌長　④管理職　⑤部活動顧問 ⑥授業等担当　⑦事務職員　⑧その他
Q12	その時どのような行動をとりましたか。（複数回答可）	①複数人で対応　②管理職が対応　③対応時間をあらかじめ設定　④会話を録音　⑤所属全体で情報を共有　⑥弁護士に相談　⑦警察に通報　⑧その他
Q13	こうした言動や行為によりどのような影響が出ましたか。（複数回答可）	①業務がひっ迫し時間外労働が増えた　②仕事への意欲が低下した ③心身に不調が生じた　④職場全体の雰囲気が悪化した　⑤特に支障はない　⑥その他
Q14	同じ人物から繰り返しこうした言動や行為を受けたことはありますか。	①はい　②いいえ　③わからない
Q15	過去５年間に類似した事例は何件程度受けた経験がありますか。	①１～５件　②６～１０件　③１１件以上
Q16	今後、カスタマーハラスメント対策に向けて、必要と考えるものを選択してください。	①対応マニュアルの作成　②職員への啓発や研修　③電話録音機や防犯カメラの設置　④専門部署の設置　⑤代理人（弁護士）による対応　⑥電話対応の外部委託　⑦保護者や地域住民等への啓発　⑧その他
Q17	その他、ご意見があれば記載してください。（教職員が働きやすい環境づくり、学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに向け考えられる対策など）	（自由記述）

３　結果概要

Q1　あなたの所属を選択してください。

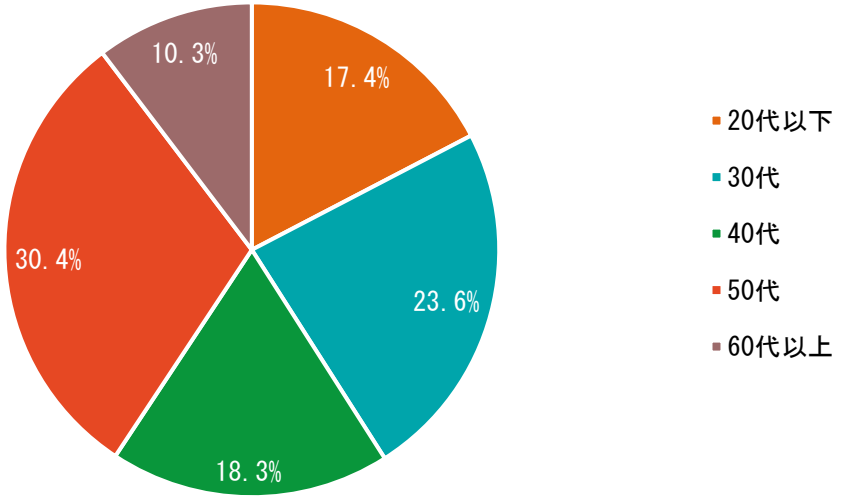


Q2　（Q１で小学校・中学校と回答した場合）
勤務先の市町を選択してください。

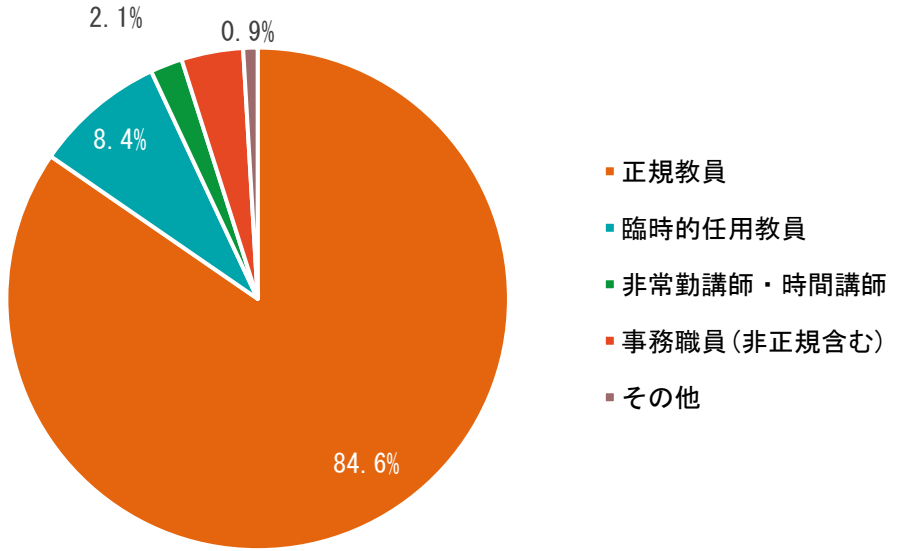


３　結果概要

Q3 あなたの年代を選択してください。（令和8年3月1日現在）

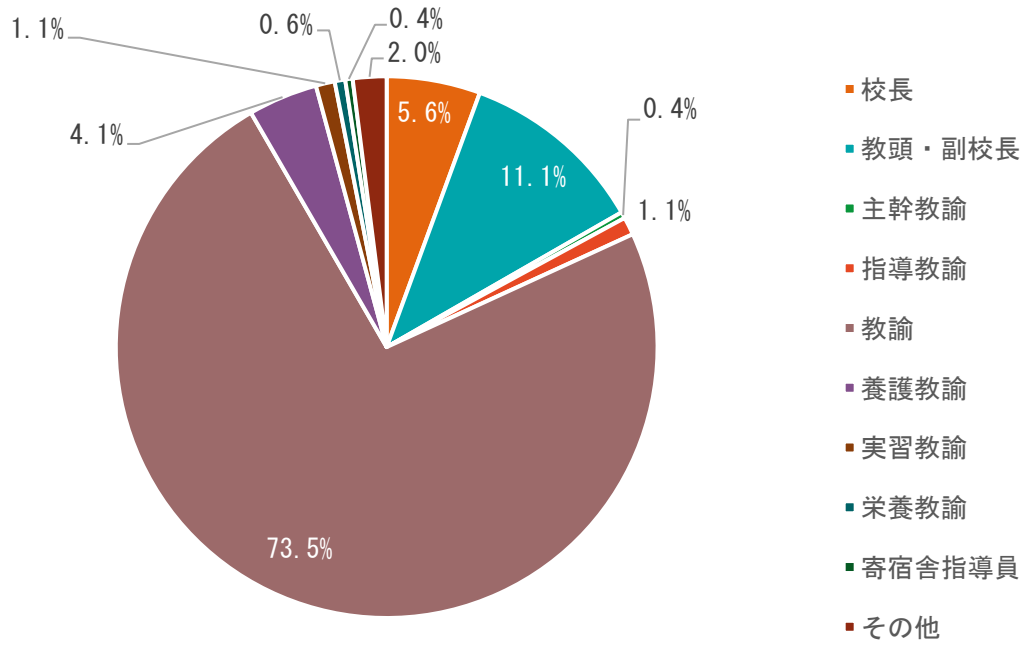


Q4 あなたの雇用形態を選択してください。

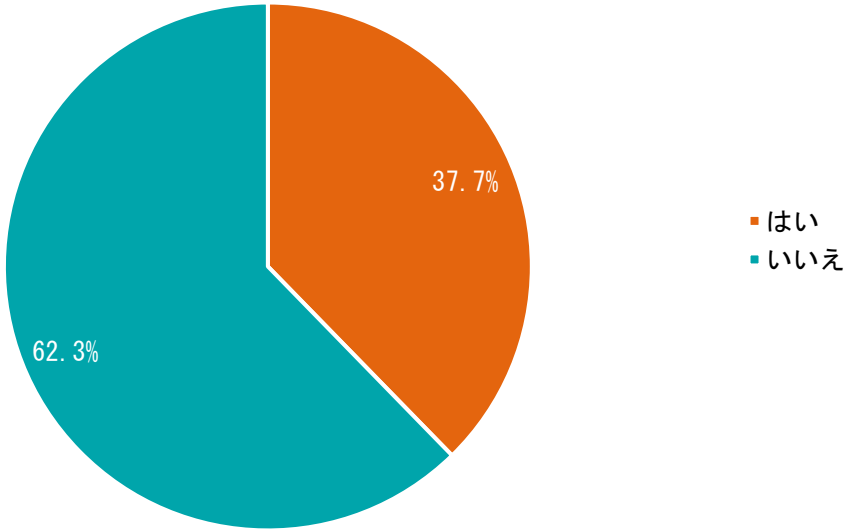


３　結果概要

Q5　（Q4で正規教員と回答した場合）あなたの現在の職を選択してください。

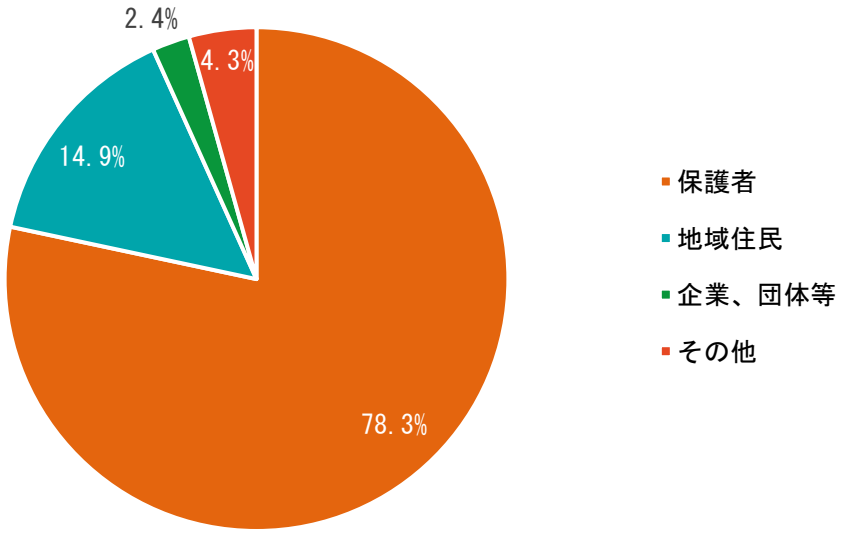


Q6 過去５年間に、教職員以外の方よりカスタマーハラスメントと思われるようなことを受けたことがありますか。

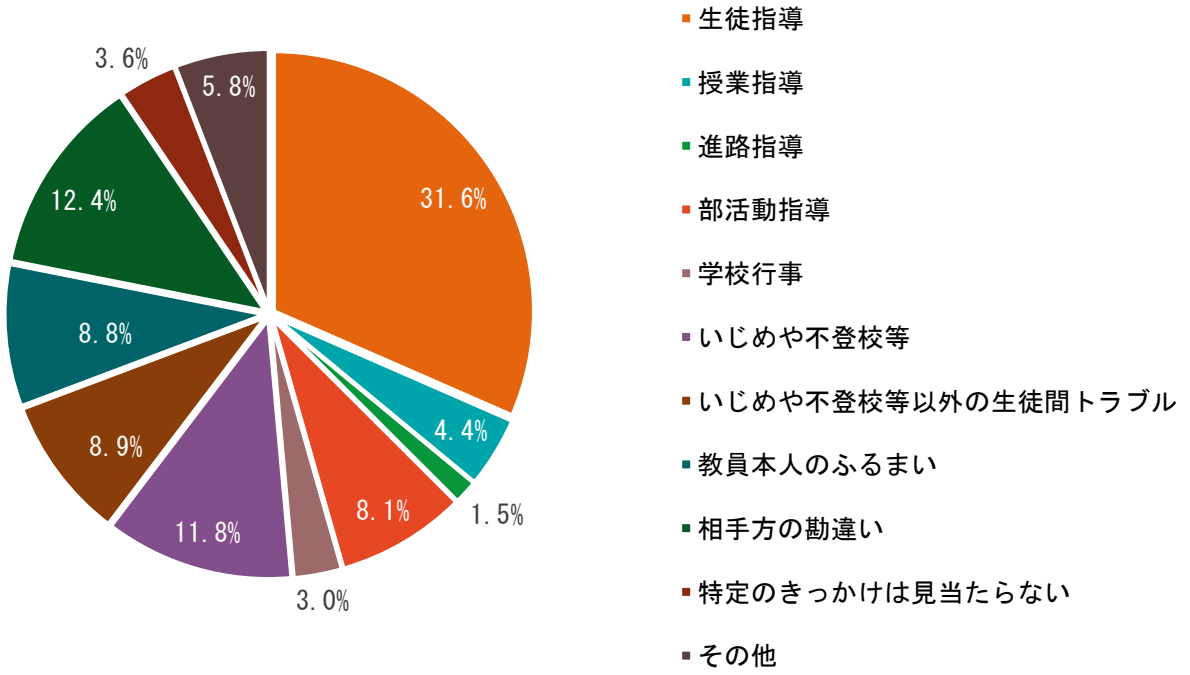


３　結果概要

Q7 それを行ってきた人はどんな人ですか。（複数回答可）

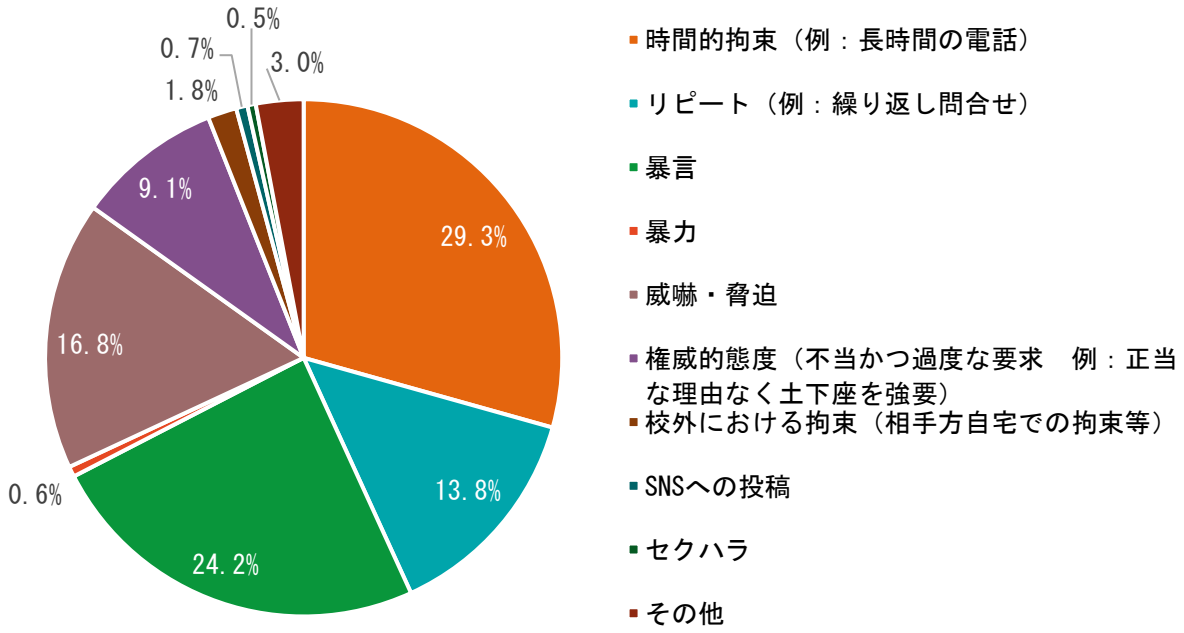


Q8 それは何がきっかけとなったと考えられますか。
（最も該当する項目最大３個まで選択可）

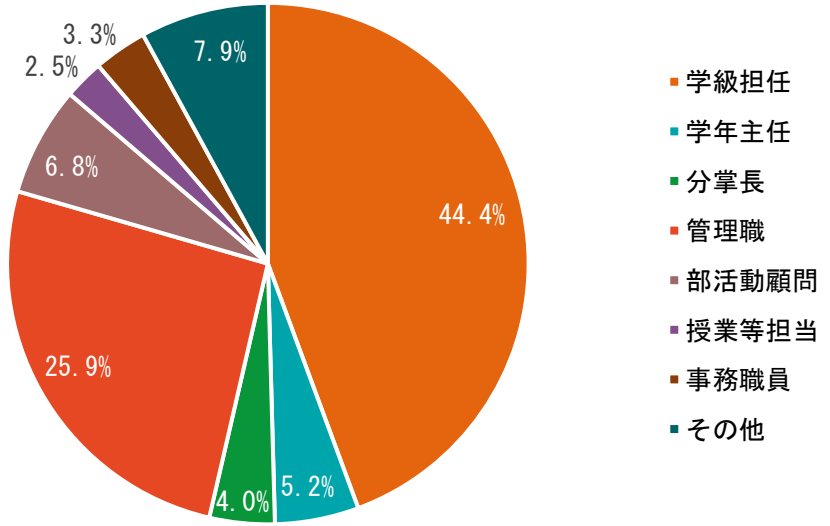


３　結果概要

Q9 それはどのような言動・行為でしたか。
（最も該当する項目最大３個まで選択可）

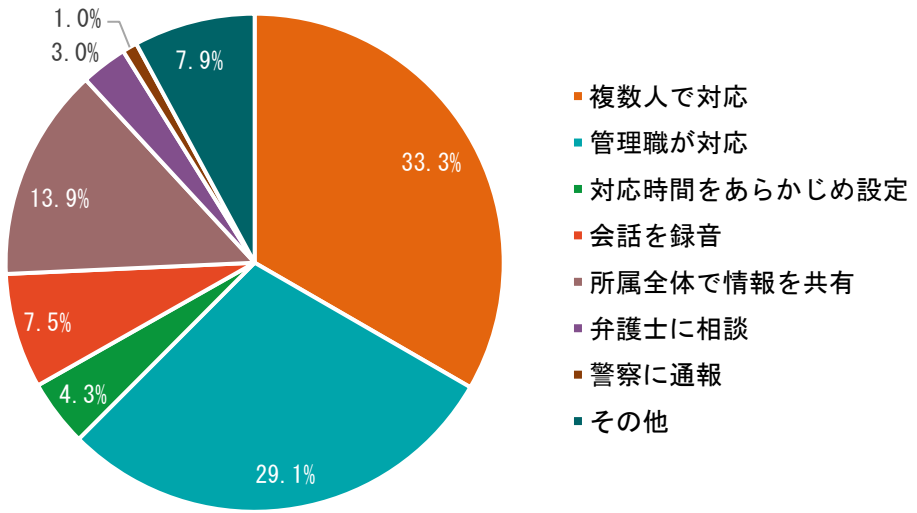


Q11 その時のあなたはどのような立場で対応しましたか。

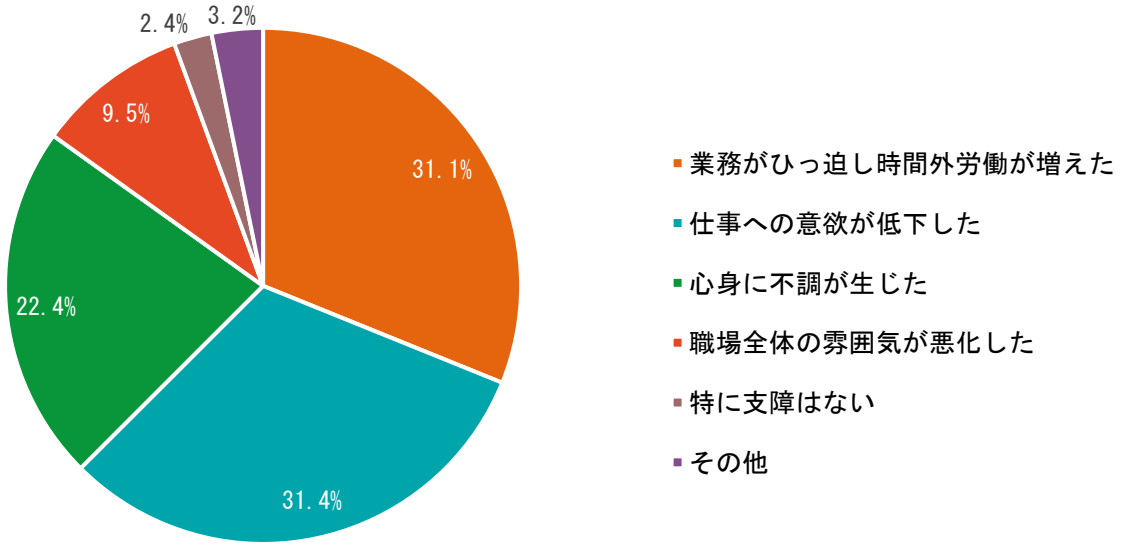


３　結果概要

Q12 その時どのような行動をとりましたか。
（複数回答可）

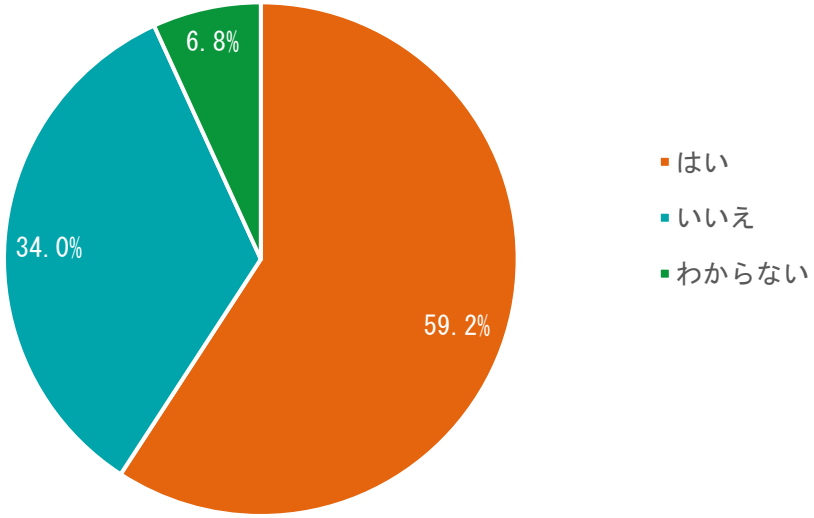


Q13 こうした言動や行為によりどのような影響が出ましたか。
（複数回答可）

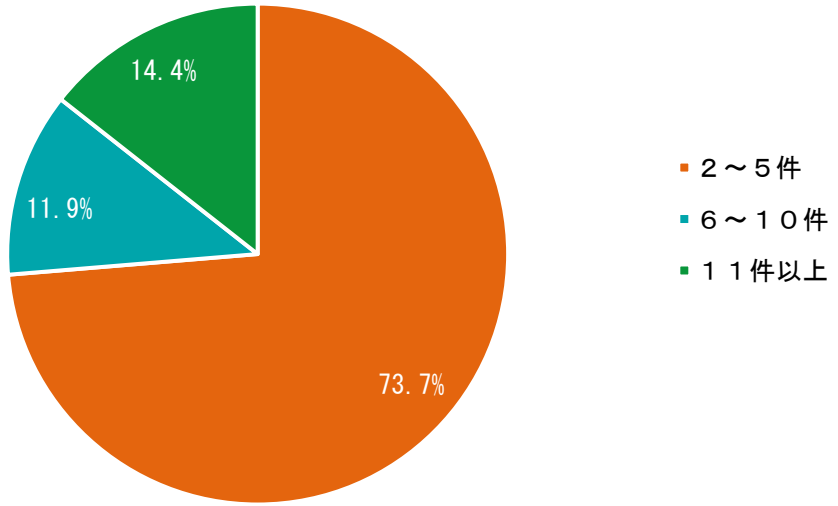


３　結果概要

Q14 同じ人物から繰り返しこうした言動や行為を受けたことはありますか。

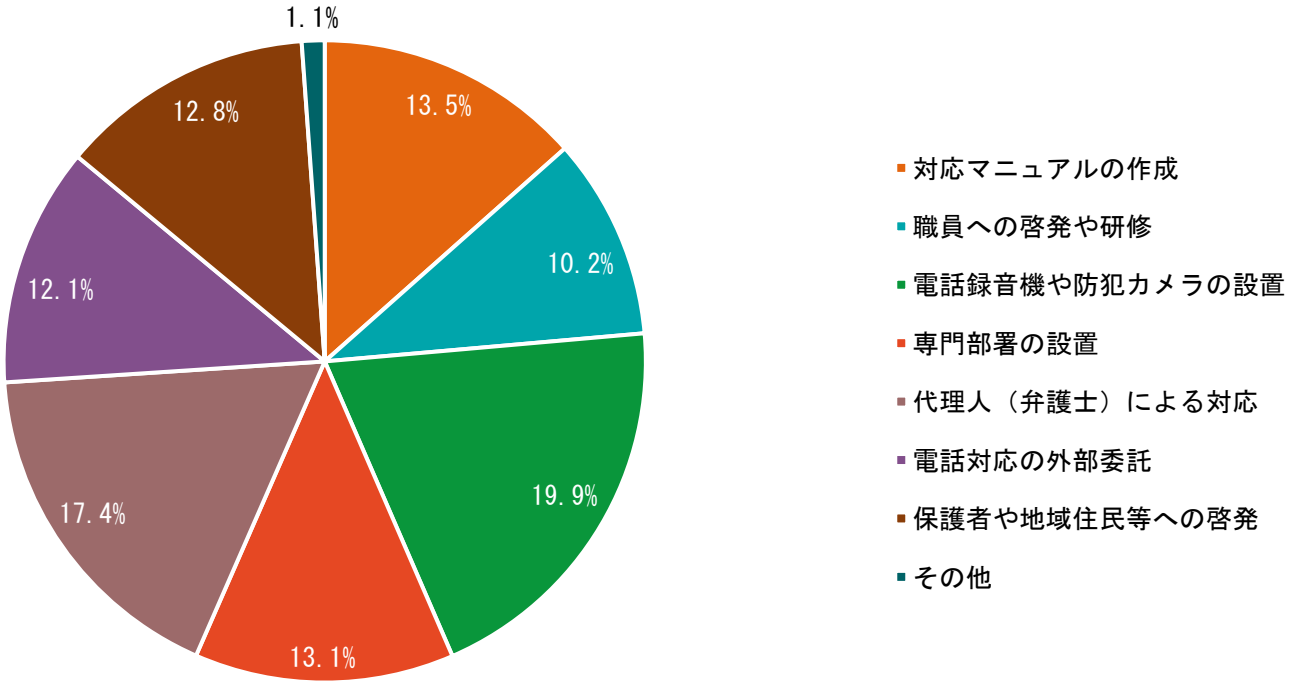


Q15　（Q14ではいと回答した場合）過去５年間に何件程度受けた経験がありますか。



３　結果概要

Q16 今後、カスタマーハラスメント対策に向けて、必要と考えるものを選択してください。（複数回答可）



３　結果概要

（Q10 差し支えない範囲で受けた言動や行為の具体的な内容を記載してください。の主な回答）

１　不当・過剰な要求
担任交代、人事異動、辞職要求
謝罪の強要、土下座要求、繰り返しの謝罪要求
クラス替え・席替え・班編成・学級委員選出、部活動の選手起用、指導方針等への要求、介入
学校の権限を超える、又は現実的でない**個別対応・特別扱い**の要求
家庭で担うべきことまで**学校に解決を求める**。
成績・評定・進路指導への不満からの長時間の叱責
校則・服装・髪型・マスク着用等学校方針への反発
結果が思い通りでないことを、**教員個人の責任として追及**する。

２　精神的な攻撃
SNSや連絡ツール、掲示板等で、**教職員や学校への誹謗中傷**を行う。
教職員が見える連絡板等に、教員個人が特定できる形で、**暴言や批判**を書き込む。
出産経験、家族構成、容姿、性別等に関する**人権侵害的な言動**
「馬鹿」「辞めろ」「教師に向いていない」「理解度が悪い」「何様だ」等、**人格を否定する発言**
教職員本人だけでなく、**担任・学年主任・管理職・学校全体の信用を傷つける発言**
「学校にいられなくしてやる」「ただじゃおかない」等、**報復を示唆する脅迫的発言**
無断で会話を録音したり、**謝罪場面の撮影**を行い、記録化する。

３　結果概要

（Q10 差し支えない範囲で受けた言動や行為の具体的な内容を記載してください。の主な回答）

３　拘束的な言動
電話を何度も繰り返しかけ、**1回30分から数時間**に及ぶ拘束を行う。
放課後・夜間・休日・早朝等、**勤務時間外の連絡や呼び出し**を行う。
直接来校して**長時間居座る、帰らない、同じ話を繰り返す**。
学校や担任への要件を超え、**保護者自身の不満・家庭事情・体調・過去の話**を延々と聞かされる。
夜遅くや休日、早朝に連絡を要求し、**時間外対応を当然視**する。
個人携帯電話への連絡、自宅への呼び出し、家庭訪問先での長時間叱責

４　継続的・執拗な言動
事実確認や説明をしても、**聞く耳を持たず同じ苦情を反復**する。
一度解決したはずのことを、**何度も蒸し返す**。
論点をずらしたり、話をすり替えたりし、**終わりが見えないやり取り**になる。
説明しても受け入れず、**思い込みを前提に要求を続ける**。
「納得できない」を繰り返し、**回答しても収束しない**。

５　虚偽・誤解・思い込みに基づく訴え
教員が**言っていないことを言った、していないことをした**と主張される。
子どもの話や一部の情報をもとに、**事実確認が不十分なまま断定的に非難**される。
「警察がこう言っていた」等、**事実と異なる説明**を行う。
制度上不可能な内容を「学校ができるはず」と誤認し、実現を求める。

６　一方的な責任追及
子ども同士のトラブルについて、**自分の子どもの言い分だけを前提**に学校を責める。
事実確認や説明をしても受け入れず、**「学校の対応が悪い」「担任のせいだ」**と主張する。
いじめ案件で、十分な事実確認を行わず、**重大事態認定を繰り返し求めたり、過度な対応、相手への処分・謝罪・排除**を求める。
生徒指導に対して、**不適切指導だと決めつける、撤回を要求する**。
学校外・放課後・私生活上のトラブルまで、**すべて学校責任として解決を迫る**。

７　威圧的な言動
大声で怒鳴る、恫喝する、威圧的な態度をとる。
「殴りに行く」「殺す」等の**暴力・危害を示唆する発言**
校内での怒鳴り込みや生徒・保護者への直接威嚇
相手の説明を遮り、一方的に責め立てる言動

８　身体的な攻撃
机を叩く、身を乗り出す、至近距離で威嚇する等、**身体的威圧を伴う行為**
頭突き、体を触る、蹴られそうになる等、**身体的危険を感じる行為**
教職員が**身の危険や強い恐怖**を感じるような行為
教員の行く手をふさぐ、職員室や校内での動線を妨害する、長時間立たせる、座らせない等、**身体的・空間的拘束**を行う。

3　結果概要

（Q17 その他、ご意見があれば記載してください。の主な回答）

1．外部専門機関・専門部署の設置を求める意見
最も多かったのは、**学校だけでは対応が困難であり、外部専門機関や専門部署が必要**という意見であった。
具体的には、**スクールロイヤー、弁護士、専門相談窓口、クレーム対応部署、学校サポート室**等の設置を求める声が多かった。
単なる助言にとどまらず、**保護者対応への同席、代理対応、法的根拠をもった説明や介入**まで行える体制を望む意見が目立った。
「学校の対応が間違っていないことを第三者から保護者に伝えてほしい」「学校だけでは限界がある」との意見が多数あった。

2．教職員を守る体制の強化、組織的・チーム対応の必要性
次いで多かったのは、**教員個人に対応を抱え込ませず、学校全体・教育委員会を含めた組織対応を行うべき**という意見であった。
担任一人で抱え込まない、管理職や同僚が早期に把握し複数で対応する、困っている教職員を孤立させないといった要望が多かった。
また、学校だけでなく、**市町教育委員会、県教育委員会、関係機関が連携して対応する体制**を求める意見も多くみられた。
「1人で対応するとその人が病気になる」「学校全体でチームとなって関わるべき」といった切実な声が寄せられた。

3．電話対応の見直し（録音機能・留守番電話・時間外対応の制限）
電話対応の負担軽減を求める意見も非常に多かった。
具体的には、**録音機能付き電話の導入、録音を知らせるアナウンス、一定時刻以降の留守番電話対応、時間外の電話対応の廃止**等が挙げられた。
「録音機能を導入してから高圧的な電話が減った」「録音していることを告げるだけでも抑止力になる」との実感を示す意見もみられた。
あわせて、**勤務時間外の電話が当たり前になっている現状を改めるべき**との指摘も多かった。

4．学校・教員の業務範囲の明確化と線引きの必要性
学校がどこまで対応すべきかを明確にしてほしいという意見が多くみられた。
特に、**放課後・休日・校外・SNS・地域トラブル・家庭内の問題**まで学校が対応を求められていることへの疑問が多かった。
「学校は何でも屋ではない」「家庭の責任や警察・専門機関が担うべき領域まで抱え込んでいる」との意見が複数あった。
そのため、**学校・家庭・地域・警察・専門機関の役割分担を明文化し、県や教育委員会から周知してほしい**との要望が目立った。

5．保護者・地域住民への啓発、ガイドラインや基準の明示
カスタマーハラスメントに当たる行為や、学校における対応範囲を保護者・地域住民に周知してほしいとの意見が多かった。
具体的には、**都教委のようなガイドライン、対応基準、啓発チラシ、広報、ポスター、PTA総会等での説明**を求める声が多くみられた。
「どこからがカスハラに当たるのか分かりにくい」「保護者にも教職員の勤務時間や役割を知ってほしい」という意見が複数あった。
また、**保護者側にも相談窓口を設け、学校へ過度に要求が集中しないようにするべき**との提案もあった。

6．管理職の初動対応・姿勢の改善を求める意見
管理職が「とりあえず謝る」対応をしてしまい、かえって事態を悪化させているとの指摘が複数あった。
教職員を守る立場に立たず、保護者の要求を優先する管理職への不満や不信感もみられた。
一方で、**管理職が一緒に対応してくれたときは心強かった**との声もあり、管理職の役割の大きさがうかがえた。
そのため、**管理職向け研修や初動対応の標準化**を求める意見がみられた。

４　分析結果概要

- 約４割の回答者が、過去５年間にカスタマーハラスメントと思われる経験があると回答。
- 相手としては保護者が圧倒的に多く、次いで地域住民であった。
- きっかけとしては生徒指導が圧倒的に多く、次いで相手の勘違い、いじめや不登校等であった。
- どのような言動・行為だったかについては、時間的拘束が最も多く、次いで暴言、威嚇・脅迫の順であった。
- その時どのような行動をとったかについては、複数人での対応が最も多く、次いで管理職による対応の順であった。
- どのような影響が出たかについては、仕事への意欲の低下が最も多く、次いで業務のひっ迫による時間外労働の増加、心身の不調の順であった。
- 今後必要と考える対策については、電話録音機や防犯カメラの設置が最も多く、次いで代理人（弁護士）による対応、対応マニュアルの作成、専門部署の設置の順であった。