

学校における不当要求行為等 対応マニュアル

令和8年5月
川崎市教育委員会

第1章 総則

- 1-1. はじめに P.3
- 1-2. 対象とする行為の定義 P.4
- 1-3. 基本方針 P.7

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

- 2-1. 不当要求行為等の判断基準 P.8
- 2-2. 不当要求行為等の分類及び対応の原則 P.9
- 2-3. 市立学校における事例 P.10
- 2-4. 対応の原則 P.12

第3章 類型別対応例と組織的対応

- 3-1. 類型別対応例と留意点等 P.14
- 3-2. 初期対応の留意点 P.23
- 3-3. 組織的対応の留意点と対応の流れ P.28
 - (参考1)校内での対応体制づくりの例 P.32
 - (参考2)学校支援体制のイメージとポイント P.33
- 3-4. 事後の対応 P.34

第4章 法的対応及び外部機関連携

- 4-1. 外部との連携 P.35
- 4-2. 法的措置の検討の考え方 P.35
- 4-3. スクールロイヤールの活用 P.36
- 4-4. 警察への相談、通報 P.37
- 4-5. 外部専門弁護士を活用 P.38

第5章 記録と個人情報の保護

- 5-1. 記録での記載事項例 P.39
- 5-2. 個人情報の保護 P.40

おわりに P.41

(参考資料)

- ・学校と教師の業務の3分類(文部科学省通知の一部) P.42
- ・用語集 P.43
- ・関連する法令、国その他資料 P.44
- ・関係機関等連絡先 P.45

第1章 総則

1-1.はじめに

本マニュアルは、学校において保護者や地域住民等（以下「保護者等」という。）との良好な関係を維持しつつ、不当要求行為等が発生した場合に、教職員が適切かつ冷静に対応できるよう支援することを目的として作成するものです。

（社会環境の変化）

近年、企業と顧客の間で、顧客等による過剰な要求や威圧的な言動が問題となる等の背景を受け、厚生労働省は2025年（令和7年）6月に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（昭和41年法律第132号）（以下「労働施策総合推進法」という。）を改正し、不当要求行為等についての対策を事業者の法的義務として明記しました¹。

この法改正により、事業者は、顧客等からの不当な言動により労働者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制整備や相談対応、抑止措置の実施が義務付けられました。この法律は、地方公務員においても適用され、保護者等との関係において不当要求行為等が発生した場合においても、教職員の就業環境及び安全を確保していく必要があります²。

また、文部科学省は「学校と教師の業務の3分類」を更新し、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を、学校以外が担うべき業務として位置付けました³。

（本マニュアルの位置付け）

一方、子どもには教育を受ける権利が保障されており、学校は当該権利を保障するための教育機関であることから、保護者等との関係は継続的なものであり、問題の解決に当たっては、時間的な広がりを持った視点で対応する必要があります。そのため、短期的な視点で保護者等とのコミュニケーションを断ったり、むやみに対立したりすることは適切ではなく、問題の解決に当たっては、問題の発生に至った経緯や背景にも着目する必要があります。

本マニュアルは、こうした前提を踏まえ、学校が組織として適切に対応し、教職員の安全と尊厳を守るとともに、家庭や地域と学校は、ともに子どもたちの成長を支えるパートナーであるという認識のもと、より一層の信頼関係を築き、教育活動を円滑に進めるための指針として策定しました。

1. 不当要求行為等対策に係る条文は公布の日（令和7年6月11日）から起算して1年6か月以内に政令で定める日に施行される予定であり、本マニュアル作成時点では未施行となっています。

2. 「教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き（第3版）」（令和7年8月、文部科学省）を参照

3. 令和7年9月26日付け7文科初第1404号文部科学事務次官通知

第1章 総則

1-2.対象とする行為の定義

本マニュアルでは、不当な要求や過剰な苦情等、教職員の就業環境を悪化させる行為について、「不当要求行為等」として、次のとおり定義します。

本マニュアルにおける「不当要求行為等」の定義

教職員が従事する業務に関係する者(保護者、地域住民等)の言動であって、業務の性質その他の事情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り、教職員の就業環境が害されるもの

(参考)

- 労働施策総合推進法改正施行後第33条第1項(抜粋)

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されること

- カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省)

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

第1章 総則

1-2.対象とする行為の定義

「教職員が従事する業務に関係する者(保護者、地域住民等)の言動」について

- 教職員が従事する業務は、授業等の教育活動に関連して、地域住民や団体、民間企業等多様な主体が関係者となっています。また、業務は学校のみで行われるわけではなく、さらに正規の勤務時間を超えて業務を行う場面があります。
- ここでは、時間や場所を問わず、教職員が従事する業務に関連してなされる言動を対象とします。

「業務の性質その他の事情」について

- 学校における授業等の教育活動以外に、これに関連・付随する電話での連絡、対面・電話での相談等では、児童生徒の課題等について共有したり、教職員と相談者が相互に理解を深めていくこととなります。また、児童生徒が参加する地域活動等の場面においては、地域や関係機関等とも連携していくこととなるため、多様な主体との連絡調整等についても教職員が行っています。
- これらの場面で生じるコミュニケーションは、双方の信頼関係に基づき、お互いを尊重して行われることが必要です。

第1章 総則

1-2.対象とする行為の定義

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の事例

- 暴言や威圧的な言動、暴力行為
- 人格を否定する言動
- 長時間にわたる拘束、執拗な要求
- 土下座の強要等過剰な謝罪要求
- 学校外や勤務時間外での対応要求
- 事実関係に照らして妥当性を欠く要求
- SNS等における誹謗中傷
- 学校の対応に瑕疵・過失が認められない要求等
- 要求内容が、学校が対応すべき範囲を超えているもの

これらは例示であり、類似する行為についても対象となる可能性があります。

「教職員の就業環境を害する」とは

- これらの言動の結果、対応した教職員の就業時間が増加したり、身体的、精神的苦痛を与えられる等により、教職員が業務を遂行するために支障が生じることを指します。

第1章 総則

1-3.基本方針

学校は、すべての子どもたちが自立して社会で生き、個人として豊かな人生を送ることができるよう、その基礎となる力を養い、豊かな学びの中で成長する場であり、地域に信頼される学校づくりを進める必要があります。

そのためには、保護者等と学校がこれまで築いてきた信頼関係をより一層深めていくことが大切であり、ともに子どもの成長を支えるパートナーであることを踏まえ、保護者等から寄せられる貴重な意見や要望についても、学校の実情を踏まえながら教育活動等の参考にする等真摯な対応が必要です。

一方、意見や要望の一部では、不当要求行為等と思われる事案も生じており、教職員の長時間勤務が助長されたり、暴言等を受け精神的ストレスを抱えたりする場合があります。ある等教職員の就業環境を害する事例も見られます。

そうした中、学校においては、不当要求行為等が生じた場合でも、当該保護者等や児童生徒との関係性は一定期間継続することや、保護者等が学校へ行う相談等の過度な抑制につながらないようにすることなどに留意しつつ、児童生徒の利益を第一に考えるとともに、学校と保護者等の良好な信頼関係を維持しながら、教職員の安全を守り、教育活動を円滑に進めるため、教職員の就業環境を脅かすことにつながる不当要求行為等に対して、組織として毅然と対応することとします。

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

2-1. 不当要求行為等の判断基準

保護者等の行為が不当要求行為等にあたるかどうかは、「1-2. 対象とする行為の定義」で示した不当要求行為等の定義を踏まえ、次のとおりとします。

① 要求内容の妥当性の有無

相手の主張が、それを根拠づける客観的事実に基づくものなのか、推測に基づくものなのか、因果関係が認められるか等の観点からの、要求内容の妥当性は判断基準の一つとなります。

学校の教育活動や業務範囲、校長の権限等に照らして学校では対応が不可能又は学校に業務上の瑕疵がないような場合、正当な主張とは言えません。

また、主張の根拠となる事実が確認されたとしても、責任の範囲に照らして要求内容が過剰であると考えられる場合もあることに注意が必要です。

② 要求実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲か

妥当性と併せて、相手の主張・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当であるか否かについても、不当要求行為等の判断として重要です。

不当要求行為等には様々な類型が考えられますので、要求内容が妥当であったとしても、それを実現する手段が社会通念上不相当と考えられる場合は、不当要求行為等と考えられます。

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

2-2. 不当要求行為等の分類と事例

厚生労働省がまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、要求内容の妥当性を過剰要求型として加え、次のように分類します。

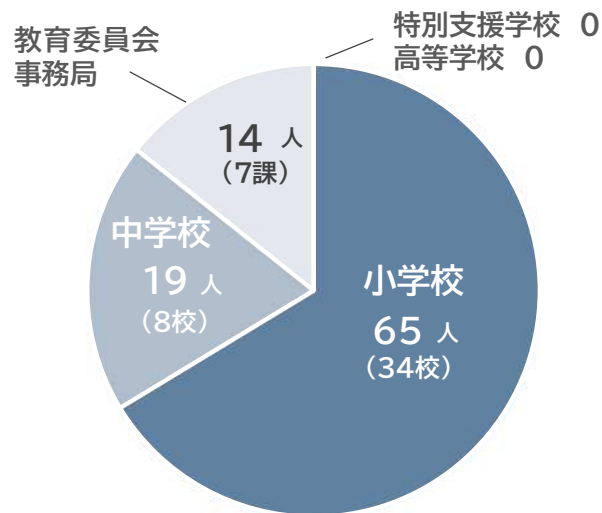
類型	特徴・内容・行動等
時間拘束型	長時間にわたる教職員の拘束や居座り、電話等
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話等での問合せや面会要求
暴言型	大きな怒鳴り声をあげることや侮辱的発言、人格否定、名誉を毀損する発言
暴力型	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等の行為、「マスコミに言う」、「SNSにあげる」等脅しととれる行為
権威型	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする行為や執拗な特別扱いの要求、文書等での謝罪要求、土下座の強要
学校外拘束型	職場外である保護者等の自宅や喫茶店等特定の場所に呼びつける行為
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報の掲載
セクシャルハラスメント型	教職員の身体に触る、待ち伏せをする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な発言
過剰要求型	事実に対して要求内容が明らかに過剰又は事実に基づかず、因果関係が認められない根拠のない主張や、学校の業務とは関係のない出来事についての謝罪や弁償の要求、繰り返しの謝罪要求

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

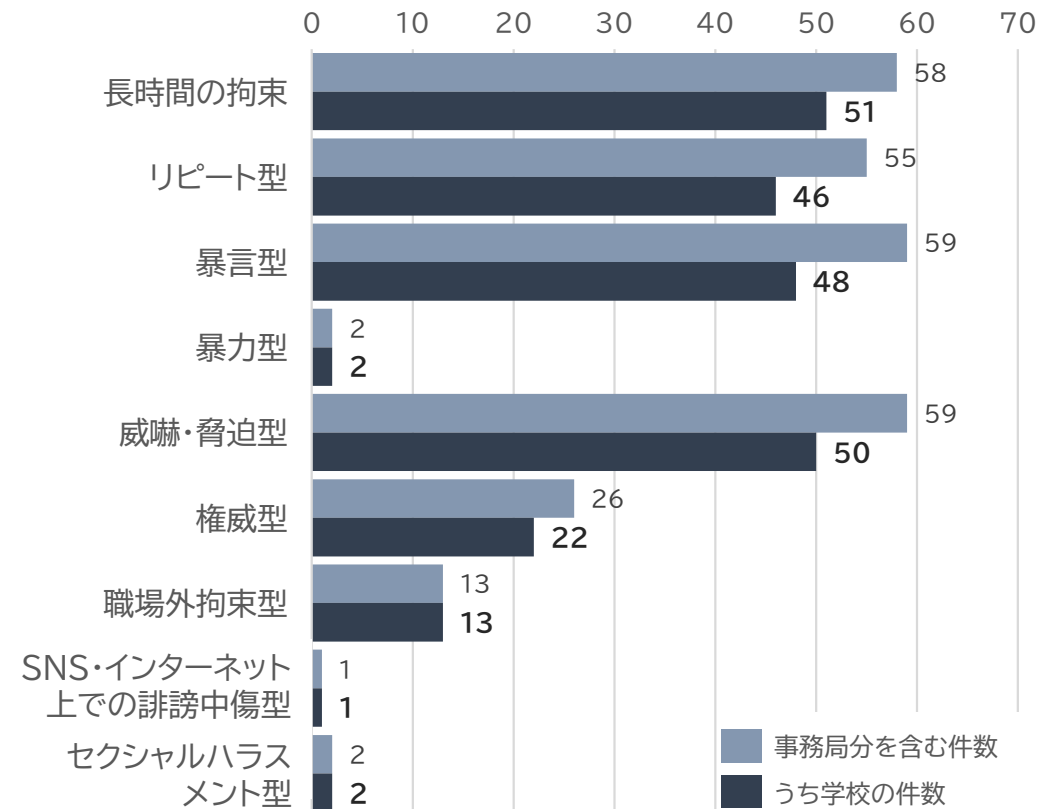
2-3. 市立学校における事例

調査期間 令和7年5月19日～29日
対象事案 令和6年4月から令和7年3月までの間に経験した不当要求行為等(従前からの継続事案を含む。)
対象者 市立学校教職員及び教育委員会事務局職員(臨時的任用の教職員及び会計年度任用職員を含む。)
回答者数 有効回答98件(うち市立学校84件)

令和6年度において不当要求行為等と感じた事例がある職員数



不当要求行為等と感じた事例の類型別件数



第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

2-3. 市立学校における事例

令和7年5月に市立学校教職員及び教育委員会事務局職員向けに実施したアンケート調査では、98名(うち市立学校教職員は84名)が令和6年度中に不当要求行為等を経験したと回答しており、長時間拘束型、リピート型、暴言型、威嚇・脅迫型が多数を占めました。

この調査であった回答のうち、上位4類型で実際に生じた代表的な事例は次のとおりです。

長時間拘束型

- 何度も2時間以上の面談を強いられた。
- 毎回の面談が勤務時間外を含め3時間以上に及んだ。

リピート型

- 何度も電話をかけてくる。
- 4日間連続で勤務時間外に対応した。

暴言型

- 「てめえは口を開くな！」など、大声で威圧的な罵声を受けた。

威嚇・脅迫型

- 「議員に言うぞ」等の威嚇的発言や、「弁護士を呼んでくる」等訴訟をほめかす発言を受けた。

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

2-4.対応の原則

学校において保護者等からの苦情や要望が寄せられる場面では、その全てが初めから不当要求行為等に該当する又は不当要求行為等を行うことを目的としているものではありません。多くの場合、保護者等は子どもへの思いや不安、学校への期待を背景に発言しており、その声には真摯に耳を傾けながら、ともに子どもの成長を支えるパートナーとして、保護者等との信頼関係を維持していく必要があります。

また、学校において、誤解を招く説明や不誠実な対応等をきっかけとして、信頼関係が崩れてしまい、不当要求行為等に発展する場合も考えられます。

そのため、意見や要望があった時だけでなく、日頃の指導や保護者等との面談において、説明性の高い行動をこころがけ、可能な限り丁寧に対応することは、正当な要望等が初期の段階で不当要求行為等に発展しないよう、予防的なコミュニケーションとしても重要な要素となります。

日々の対応の中で、児童生徒、保護者等からの意見や訴え等は大切なサインとしてとらえ、真摯に対応を積み重ねていくことが、保護者等との信頼関係を維持・向上させることにつながることも留意が必要です。

一方で、学校の対応がきっかけとなった場合であっても、社会通念上許容される範囲を超える言動や、教職員の就業環境を著しく害する行為が見られる場合には、学校として毅然とした対応を取ることも必要です。特に対応の初期段階では、感情的な反応を避け、傾聴を基本として相手方の主張を正確に理解しつつ、冷静かつ丁寧な姿勢で臨むことが、信頼関係の維持と事態の悪化防止につながります。

児童生徒の利益を第一に考え、児童生徒の安全を確保し、教育活動を安全に継続することを前提として、本マニュアルでは、教職員が安心して対応できるよう、以下の対応を原則とします。

第2章 不当要求行為等の分類及び事例と対応の原則

2-4.対応の原則

① 傾聴の姿勢

- 保護者等の思いを理解しようと傾聴する姿勢が、信頼関係の構築につながる。傾聴では、うなずきや言い換え等を通じて相手の不安等に共感を示すなど、相手の思いを受け止めつつも、具体的な事実に基づくものなのか、主訴は何なのか等を確認する。
- そのうえで、相手の主張・要求について、それに値する事実があるのか等を確認しながら、訴えの内容や訴えの原因となった事実や推測等を整理、言語化しながら把握する。

② 組織での対応

- 教職員が継続的に単独で対応することは、当該教職員の心理的・物理的なリスクを高める可能性があることから、担当教職員が抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し、組織として対応する。
- 対応の事実関係や公平性、安全性を確保するためにも、状況に応じて関係部署等と連携し、役割分担を決めながら複数名で対応する。

③ 記録の徹底

- 発言内容や対応経過、時間、場所、関係者等の記録は、要求内容の妥当性を判断する材料となることや、法的対応が生じた場合の重要な基礎資料となることから、「いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように」といった客観的な事実と併せて正確に記録する。
- さらに、こうした記録を、管理職を含む関係教職員等で共有する。

④ 毅然とした対応

- 社会通念上許容される範囲を逸脱する過剰な要求や、威圧的な言動、暴力行為には、教職員の就業環境を維持し、教育活動を安心して継続していく観点から、毅然と対応する。
- 児童生徒の利益を最優先としつつ、教職員の尊厳と安全を守るため、威圧的な態度や暴言、罵声等が見られる場合や、30分を超える電話等対応となるような場合には、対応を打ち切る判断も行う。また、相手の感情に引きずられず、冷静かつ事実と法的又は制度的根拠に基づいた対応を心がける。

⑤ 外部連携

- 学校における不当要求行為等の対応により教職員の就業環境が害されることとなる場合、教職員が安心して教育活動に専念することができなくなるため、不当要求行為等が確認された場合には、各区・教育担当及びスクールロイヤーと連携して対応するほか、暴力的・脅迫的な言動については、警察への通報も視野に、児童生徒の利益と教職員の安全を守る。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

前章「2-4. 対応の原則」を踏まえた、「2-2 不当要求行為等の分類と事例」で示した類型ごとの対応例は次のとおりです。なお、いずれの類型においても、早い段階からスクールロイヤーや各区・教育担当と連携して対応することとします。

時間拘束型

- 勤務時間を超えない範囲であらかじめ対応可能時間を設定し、相手方に告げた上で対応する。
(標準的電話及び面談設定時間※) 30分(必要に応じて延長する場合でも合計60分まで)
(暴言、威嚇・脅迫等を含む場合) 暴言等が認められた時点で警告、2度目以降は打ち切り
※ 定期的、定例的に実施している面談以外で、特定の保護者等と個別に面談等を設定する場合の標準的な設定時間
- 状況を丁寧に説明し、理解を求めることに最善を尽くすことは重要であるものの、面談等で設定時間を超過しても退出しない場合、他の業務もあるため設定した時間以上の対応はできないことを繰り返し伝え、退出を求める。(教育委員会で定めたルールであることに言及することも可。)
- 電話の場合でも同様に、設定した時間を超過する場合には、電話を切らせていただく旨を伝え、対応を終える。
- 設定した時間内であっても、相手方が暴言等を繰り返し、冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく(電話を切る)。
- 退出を求めても正当な理由なく退出しない場合、不退去罪(刑法第130条)、威力業務妨害罪(刑法第234号)等の可能性もある。面談等の場に管理職が同席していない場合には、管理職に伝え警察への一報も検討する。

フレーズの例

- ☞ 恐れ入りますが、(業務の都合により)本日は〇時までとさせていただきます。(突発的な面談の場合)
- ☞ (もうすぐ)予定の30分となります。ここまでのお話をまとめますと〇〇ということで、校長を含め校内で対応を検討させていただきます。
- ☞ 再度そのようなご発言が出るようであれば冷静に(建設的に)お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが電話を切らせていただきます/本日の面談は終了とさせていただきます。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

リピート型

- 繰り返し妥当性を欠く要求・主張を続けるために来校又は電話で問合せがある場合も、来校(通話)日時、内容を客観的に記録し、同様の問合せを止めるよう伝え、退出を求める(電話を切る)。
- 区・教育担当やスクールロイヤーに相談の上、主張する事案についての当該保護者等との対応窓口を管理職に一本化する等組織として対応する。

フレーズの例

- ☞ 先日もお答えしたとおりで、こちらの対応は変わりません。
- ☞ その件はすでに何度もご説明させていただいたとおりです。繰り返しのお問合せが続くようですと、他の業務に支障が生じますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

暴言型

- 暴言、威嚇・脅迫等が認められた場合、その時点で警告、2度目以降は打ち切る。
- 学校は児童生徒が安全に過ごす場であることが保証されるべきであり、大声を張り上げる行為は直ちにやめるよう求める。
- 感情的な応酬は避け、冷静に対応するとともに、侮辱的な発言や教職員の人格を否定するような発言があった場合には発言内容を記録又は録音する。
- 冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく(電話を切る)。

フレーズの例

- ☞ お気持ちは受け止めますが、まずは落ち着いてください。
- ☞ そのような言葉遣い(大声など)は周囲の職員も恐怖を感じます。再度そのようなご発言が出るようであればお互いに冷静に(建設的に)お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが本日の面談は終了とさせて(お電話を切らせて)いただきます。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

暴力型

- 児童生徒及び教職員の安全確保を最優先とし、当該行為者からは距離をとるとともに、直ちに警察に通報する。
- 併せて、区・教育担当にも通報する。

フレーズの例

- ☞ 暴力はおやめください。警察に通報します。
- ☞ これ以上の対応はできませんのでお帰りください。お帰りいただけない場合は警察に通報します。

威嚇・脅迫型

- 暴言、威嚇・脅迫等が認められた場合、その時点で警告、2度目以降は打ち切る。
- 感情的な応酬は避け、また恐怖を感じた場合も可能な限り毅然と対応し、記録を残す。
- 面談時等で暴力等の危害を加えられる恐れがある場合は管理職等を呼ぶ等複数人で対応する。
- 相手が感情的になり、威嚇や暴言を繰り返し、冷静なやりとりが不可能であると判断した場合には、その旨を告げて退出していただく(電話を切る)。

フレーズの例

- ☞ お気持ちは受け止めますが、まずは落ち着いてください。
- ☞ そのような発言は周囲の職員も恐怖を感じます。再度そのようなご発言が出るようであればお互いに冷静に(建設的に)お話を続けることができませんので、申し訳ありませんが本日の面談は終了とさせて(お電話を切らせて)いただきます。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

権威型

- 対応は公平性を保ち、特別扱いはしないよう毅然と対応する。
- 不用意な発言は行わず、主張の正当性と事実関係の確認を優先する。
- 土下座の強要等明らかに過剰な要求には従わない。

フレーズの例

- ☞ お気持ちは受け止めますが、すべての児童生徒に公平に対応し、例外的な運用はしておりません。対応可能な範囲はお答えしたとおりです。
- ☞ まずはここで内容を整理させてください。
- ☞ そのような要望は受け付けられません。

学校外拘束型

- 原則として学校外での対応は行わず、学校外での面会要求は断る（やむを得ない事情がある場合でも即答は避ける）。
- やむを得ない事情により学校外で対応する場合でも、必ず複数人で対応する。

フレーズの例

- ☞ 申し訳ありませんが、学校以外での対応はできません。
- ☞ （休日等での面会の申出があった場合等）申し訳ありませんが、正規の勤務日（勤務時間）での対応とさせていただきます。

SNS・インターネット上での誹謗中傷型

- 区・教育担当やスクールロイヤーに相談し、サイトやアプリ等の管理者に通報し、削除を求める。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

セクシャル ハラスメント型

- 被害者である教職員の意向を尊重しつつ、事実確認を行う。
- 可能な限り記録と録音を行う。
- 待ち伏せ行為等が見られる場合は区・教育担当やスクールロイヤーとも相談し、警察への通報を検討する。

フレーズ の例

- ☞ そのような行為(言動)が続く場合、対応を中断させていただきます。
- ☞ 不適切と感じる表現のため、対応を続けることができません。

過剰要求型

- 主張を裏付ける客観的事実があるのか、事実関係・因果関係を明らかにし、主張の妥当性を考慮しつつ、主訴を見極める。
- 主張の根拠となる事実があったとしても、要求内容が過剰と考えられるか判断する。
- 事実関係や因果関係が直ちに確認できない場合や、要求内容の妥当性が判断できない場合には、安易に相手の主張を認めて謝罪等をするとはせず、事実確認に努める旨を伝える。(不安や誤解等を生じさせたことそのものには寄り添いつつも、事実関係の確認とは切り分ける。)

フレーズ の例

- ☞ ご主張は理解しましたが、こちらでも事実関係を確認させていただきますので、確認でき次第ご連絡します。
- ☞ おっしゃるとおりの事実は確認し、不安な気持ちにさせてしまったことは申し訳ありません。このことに関しては、〇〇の対応とさせていただきますが、それ以上のことは管理職とも相談させていただきます/学校で対応すべきことではないので、できかねます。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

一連の対応例①

- 「相談がある」との内容で、長引くことが予想される場合には、30分までであることを伝える。

☞ 「他の業務の都合もあり、〇時〇分ごろまででお願いしたいのですが、よろしいでしょうか。」

☞ これ自体がクレームになった場合は、「教育委員会のマニュアルで30分と定められており、御理解いただければと思います。」(なぜそうなっているのか等については、教育委員会に聞くよう促して良い。)

- 予定時間が経過しそうな場合

☞ 「すみませんがそろそろ予定のお時間となります。本日のお話をまとめますと、〇〇ということになるかと思えます。」

☞ 「今後については、—— 管理職とも相談してあらためて御対応いたします。」

—— 学校の方でも事実確認をさせていただく必要があると感じますので、あらためて御連絡させていただきます。」

—— 対応方法について私だけでは判断できませんので、関係者と相談させていただき、あらためて御連絡させていただきます。」

- 「バカかお前は！」等暴言や侮辱的な発言があったら、警告を発し、止まない場合は対応を打ち切る。

☞ 「そのような発言はおやめください。」

☞ 【警告】「そのような発言が続くようであればお互いに冷静に(建設的に)お話を続けることができませんので、申し訳ありませんがお電話を切らせていただきます。」

☞ 【打ち切り】「申し訳ありませんが、そのような発言が続いておりますので、お電話を切らせていただきます。失礼いたします。」(相手が話し続けていても電話を切る。)(打ち切り)

- 再度受電した場合

☞ 「冷静にお話ができるのであればこのままうかがいますが、再度同様の発言があった場合はすぐに切らせていただきます。なお、電話対応は30分までと言われておりますのでよろしくお願いたします。」

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

一連の対応例②

- 面談希望の電話があった場合、概略だけは聞いておく。
 - ☞ 「〇〇についての面談での御相談ということですね。お答えできそうな内容であれば、このままお答えしますが、まずは概略を教えてくださいませんか。」
- 面談の時間設定は必ず行う。
 - ☞ 「面談は平日放課後の30分とさせていただいておりますので御了承ください。」
 - ☞ 「〇時〇分からであれば対応可能です。」
 - ☞ 「では、〇時〇分から〇時〇分までで予定しておきますのでよろしくお願いいたします。」
 - ☞ 「申し訳ありませんが、17時以降は対応できないので、それ以前の時間をお願いします。」(教育委員会からも言われている旨は発言しても可。それ自体に対してクレームがある場合は教育委員会への問合せを促しても良い。)
- 「面談までに回答を用意しておけ」等回答を迫られた場合、事案がよほど明確で、対応方針が決まっている場合でなければ、即答は避ける。
 - ☞ 「事実確認等が必要な場合もありますので、当日すべてに回答可能かはお約束できませんが、まずは詳しいお話を面談の際に聞かせてください。」
- 管理職の同席(あるいは管理職との面談)を予め要望している場合でも、まずは事案の内容を聞き取った上で、学年主任等を含めて確認し、管理職と相談して決定する。
 - ☞ 「管理職の予定の確認も必要ですし、当日スムーズに御対応させていただくためにも、どのような御相談か、まずは概略を教えてください。」
 - ☞ 「管理職の同席についてお約束はできませんが、御相談の内容はわかりましたので、管理職と相談したうえで、後日御連絡いたします。」

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

一連の対応例③

- 予め設定した時間は最初に確認を行う。
 - ☞ 「お電話でお話したとおり、本日〇時〇分までとなりますが、どうぞよろしくお願いいたします。」
- 突然の訪問の場合は、最初に要件を確認する。当日対応するか否かは、要件の緊急性・重要性と、その後の自身及び同席可能な教職員の予定を踏まえて決定する。
 - ☞ 「どのような御相談でしょうか。」
 - ☞ 「本日この後予定があり、対応が難しいのですが、どのようなことについてでしょうか。」
 - ☞ (クレームであることが明らかな場合)「複数人で対応するよう言われており、現在対応できるのが私しかおりませんので、別の機会に対応させていただいてよろしいでしょうか。」
 - ☞ 「(対応については30分までと言われており、)〇時までとなりますが、よろしいでしょうか。」
 - ☞ 「認識の誤りを防ぐため、録音させていただきますので御了承ください。」
- 「校長を出せ！」等高圧的に迫ってきた場合は、まずは落ち着かせる等自身及び児童生徒の安全を優先する。
 - ☞ 「まずお話の概要を伺いますので、落ち着いてください。大声は子どもたちの迷惑にもなりますので、落ち着いてください。お話を伺います。」
 - ☞ 「今のお話はまだ管理職にも報告しておりませんので、まずは私(われわれ)でお話をうかがい、管理職に報告させていただきます。」
 - ☞ なお、大声を張り上げる、暴言を言う等があれば、「落ち着いてお話しただけ不十分ですと、有意義なお話ができないので、いったん別室でお話を伺いたと思います。それも難しい場合は今日はお引き取りいただくこともあります。」(さらに過激になる場合は警察を呼ぶ旨警告する。)

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-1. 類型別対応例と留意点等

一連の対応例④

- 自分だけでは受け止められない場合は、事前に学年主任や生徒指導主任等事案と関連性の高い分掌の主任、管理職に相談のうえ、対応を代わってもらうことも必要なため、学年主任等を含め校内体制を整えておく。
 - ☞ 「その件は〇〇(校長、教頭、生徒指導主任、教務主任、学年主任、支援教育CO等)にて対応させていただきますが、在席を確認してまいりますので少しお待ちください。」
 - ☞ 「申し訳ありませんが、そのような要望ですと私だけでは判断できません。管理職等の在席を確認してまいりますので少しお待ちください。」
- 深刻な事案で、外部専門弁護士に代理を依頼した事案では、不用意な応答は行わず、代理としての弁護士に一任する。代理を依頼した以外の事案は引き続き対応する。(なお、対応状況は弁護士へも報告する。)
 - ☞ 「その件については、弁護士に代理を依頼させていただきました。弁護士の連絡先をお知らせしますので、そちらに御連絡ください。」
 - ☞ (納得せず繰り返し対応を主張しても)「繰り返しで申し訳ありませんが、その件については弁護士に代理をお願いしておりますので、弁護士とのやりとりをお願いいたします。申し訳ありませんが、こちらのお電話は切らせていただきます。」
 - ☞ 「何度も御対応させていただきましたし、我々としても誠意をもって対応したつもりですが、既に対応を依頼した事案ですので、申し訳ありませんが、弁護士とお話してください。」

各対応時間の目安

長時間拘束型

面談の原則時間30分を守ることを基本とし、やりとりが膠着したり、学校側からの説明時間が長くなる場合でも60分まで

暴言型、威嚇・脅迫型、権威型、セクシャルハラスメント型

発言があった時点で警告し、2度目以降では打ち切り

判断が難しい場合

暴言等の判断が難しい場合は、そのような発言から最長でも15分程度

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-2.初期対応の留意点

保護者等との対応の中では、不安感に基づく相談や要望、素朴な質問、苦情等さまざまな意見等が寄せられます。それらを大切なサインとして受け止め、対応の改善やよりよい教育活動につなげていくことができる可能性があることに留意すると同時に、正当な意見・要望が、学校の対応の誤り等から不当要求行為等に発展することもあります。

ともに子どもの成長を支えるパートナーとして、保護者等との良好な信頼関係を維持しつつも、不当要求行為等と考えられる事案が確認された場合には、次の点に注意した初期対応を行うことが有効です。

初期対応の留意点

- ① 児童生徒、教職員の安全確保を最優先とする。 【対応者・担当者】
- ② 要求等相手方の主張の妥当性を見極める。 【対応者・担当者】
- ③ 対応の一時中断・終了と再調整を判断する。 【対応者・担当者】
- ④ 教職員の心理的負担に配慮する。 【管理職・周囲の教職員】

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-2.初期対応の留意点

① 児童生徒、教職員の安全確保を最優先とする。【対応者・担当者】

学校に対する要求等は、児童生徒に関する事案が多いことから、相手方が過度に感情的になってしまうこともあります。そのような場面では、暴力行為につながることであり、教職員の安全が脅かされることも起こり得ます。また、来校時の出来事で、児童生徒が校内にいる場合には、児童生徒の安全も脅かされることとなります。

暴力的な言動や威圧的な態度に直面した場合は、対応を継続することそのものがリスクとなるため、まずは自身と周囲の安全を確保することが必要です。

注意点

- ✓ 身の危険を感じたら、すぐさま対応を中断し、周囲に助けを求める。
- ✓ 単独での対応を避ける。
- ✓ 警察への通報について、管理職と相談する。

3-2.初期対応の留意点

② 要求等相手方の主張の妥当性を見極める。【対応者・担当者】

保護者等の主張では、事実だけではなく主観に基づく憶測や事実誤認等が混じっていたりする場合があります。特に、児童生徒に関する事案で、保護者等が過度に感情的になっている状況では、客観的事実と異なっているとしても自身の主張を曲げない場面も見られます。また、事実関係と因果関係を混同し、客観的事実と発生した事実のつながりを、因果関係がはっきりしていないにも関わらず感情的に結び付けてしまう場合が考えられます。他にも、教職員に対して要求等が行われたものであっても、学校での活動とは関係のない又は教職員側に瑕疵や過失がない場合もあります。

このような場合には、「第2章 2-1.不当要求行為等の判断基準」のとおり、相手方の主張が、それを根拠づける客観的事実があるのか、因果関係がはっきりしているのかなど、事実と主張を冷静に見極め、対応時点で学校として事案の詳細や事実関係等を把握している状況でない限りは、即答を避けることが必要です。

なお、最初の対応者が、事案の担任等の担当者と異なる場合は特に、可能な限り相手の主張を正確に記録する等に配慮することで、引継ぎがスムーズになります。

注意点

- ✓ 客観的事実と主張、因果関係を分けて整理しながら確認する。
- ✓ 事実と根拠に基づいて冷静に判断する。
- ✓ 即答は避け、事実関係の確認を優先する。
- ✓ 明らかに妥当性に欠ける場合、根気強く説明してもご理解いただけない場合は、その場の対応を打ち切る。

3-2.初期対応の留意点

③ 対応の一時中断・終了と再調整を判断する。【対応者・担当者】

短時間の面談等を設定したものの、やむを得ず対応が長引いたり、相手方の言動がエスカレートしていきたりして、冷静なやりとりが困難な場合や、暴力行為が行われた又は威圧的な態度により暴力行為に発展する可能性がある等身の危険を感じた場合には、無理に対応を続けるのではなく、一時中断して体制を立て直すことが重要です。

そのため、「このままでは建設的な話し合いができないためご退出ください(電話を切らせていただきます)。」等によりその場の対応を終了することや、その判断を得るために、一時的に対応を中断して管理職に判断を仰ぐ(引き継ぐ)ことも必要です。

教職員自身も感情的な応酬にならないよう、場の空気に流されず、冷静に判断を下す(判断を下す相談のために対応を中断する)ことが、自身の安全と学校の対応方針の一貫性を守ることに繋がります。

注意点

- ✓ 対応が長時間に及ぶ場合や、相手の言動が過激化する場合は、一時的に場を収め、対応を一時終了させる(又は中断して、管理職に相談しその判断を得る)。
- ✓ その後、管理職と連携し、対応方針を再調整する。必要に応じて役割分担を決めて対応する。

3-2.初期対応の留意点

④ 教職員の心理的負担に配慮する。【管理職・周囲の教職員】

不当要求行為等の対応は、教職員にとって大きな精神的負担となります。対応を担当することとなった教職員が一人で抱え込むことのないよう孤立を防ぎ、安心して働ける環境を維持するために、組織として対応することが必要です。

また、対応後には、給与厚生課が設置する健康推進室に相談する等により、メンタルヘル스에気を配ることが重要です。

注意点

- ✓ 対応後は、心理的なストレスや不安が残る場合があるため、健康推進室の利用も検討する。
- ✓ 同僚や管理職との情報共有を通じて、孤立感を防ぐ。
- ✓ 必要に応じて、外部専門機関の支援を受ける。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-3.組織的対応の留意点と対応の流れ

不当要求行為等では、リピート型のように何度も繰り返し面談が求められたり、電話をかけてきたりする場合があります。どのような場合でも、個人の力だけで対応するには限界があるため、初期対応後、学校が組織として対応することで、対応者となった一部の教職員のみには負担が集中することがないようにすることや、教職員が業務に専念できる環境を維持することが大切です。

組織的対応の留意点

- ① 同僚間での相談・支援と、管理職を中心とした事案の共有
- ② 早い段階からの区・教育担当及びスクールロイヤーの活用
- ③ 専門弁護士の活用

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-3. 組織的対応の留意点と対応の流れ

① 同僚間での相談・支援と、管理職を中心とした事案の共有

初期対応を行った教職員が、事案の全体像の把握から最終的な対応まですべて担い、判断していくことは現実的ではありません。初期対応を行った教職員はすべて抱え込もうとせず、学年主任のほか、事案に関連性の高い分掌の主任(生徒指導主任、支援教育コーディネーター等)へ共有して事実確認や主張の妥当性の判断等を一緒に行うなど、チームとして対応するとともに、可能な限り早期に正確な情報を管理職と共有し、管理職が事実関係の確認を含めた対応方針について判断することで、学校として一貫性のある対応が可能となります。

注意点

- ✓ 学年主任や生徒指導主任、支援教育コーディネーター等事案に関連性の高い分掌の主任等と協力して事実確認や主張の妥当性の確認を行うなど、事案の正確な把握に努める。
- ✓ 初期対応後は、可能な限り早期に正確な情報で管理職に報告を行う。
- ✓ 管理職は、事案の重大性を踏まえ、対応方針を決定する。その際、できるだけ早い段階で、各区・教育担当やスクールロイヤーへ相談する。
- ✓ 必要に応じて、校内で事実関係の確認、調査や対応の分担を行う対策チームを組む。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-3.組織的対応の留意点と対応の流れ

② 早い段階からの区・教育担当及びスクールロイヤーの活用

事案によっては、校内だけで解決できない場合も生じます。特に、暴力や脅迫、威力業務妨害等刑事事件となり得る事案では、児童生徒へ悪影響が出たり、教育活動を安定的に行うことができない事態になる可能性もあることから、まずは区・教育担当へ報告するとともに、併せてスクールロイヤーに相談することも考えられます。

なお、スクールロイヤーへの相談は、事案が比較的軽微な段階から事前に対応について相談しておくことが重要です。

また、状況に応じて、スクールロイヤーに面談同席を依頼することも考えられます。

注意点

- ✓ まずは、区・教育担当、スクールロイヤーに報告を行う。
- ✓ 早い段階からスクールロイヤーに相談し、専門的見解をもって対応する。
- ✓ 事案に応じて、警察への通報も検討する。
- ✓ スクールロイヤーの面談同席についても検討する。

第3章 類型別対応例と組織的対応

3-3.組織的対応の留意点と対応の流れ

③ 専門弁護士を活用

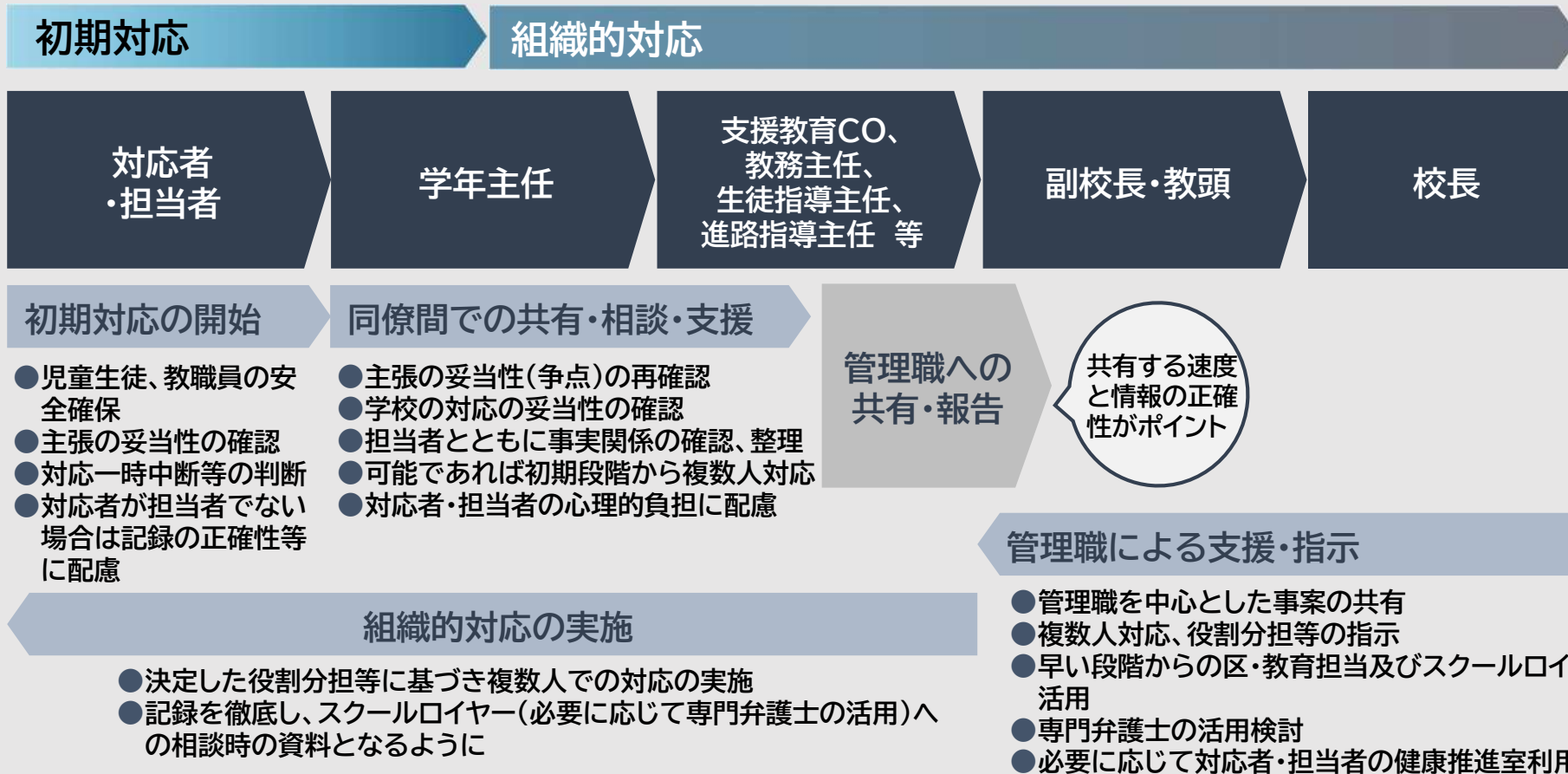
深刻な不当要求行為等では、スクールロイヤーの助言だけでは対応できない場合も考えられます。その場合、学校問題や暴力問題を専門とする弁護士(専門弁護士)へ相談することが可能ですので、区・教育担当及びスクールロイヤーと相談の上、活用することを検討することも必要です。(「第4章4-5.外部専門弁護士の活用」を併せて参照)

注意点

- ✓ 区・教育担当及びスクールロイヤーへ相談の上、専門弁護士への相談を行う。
- ✓ 深刻な事案については、区・教育担当や指導課等と協議の上、専門弁護士に対応の代理の依頼を検討する。

第3章 類型別対応例と組織的対応

(参考1)校内での対応体制づくりの例

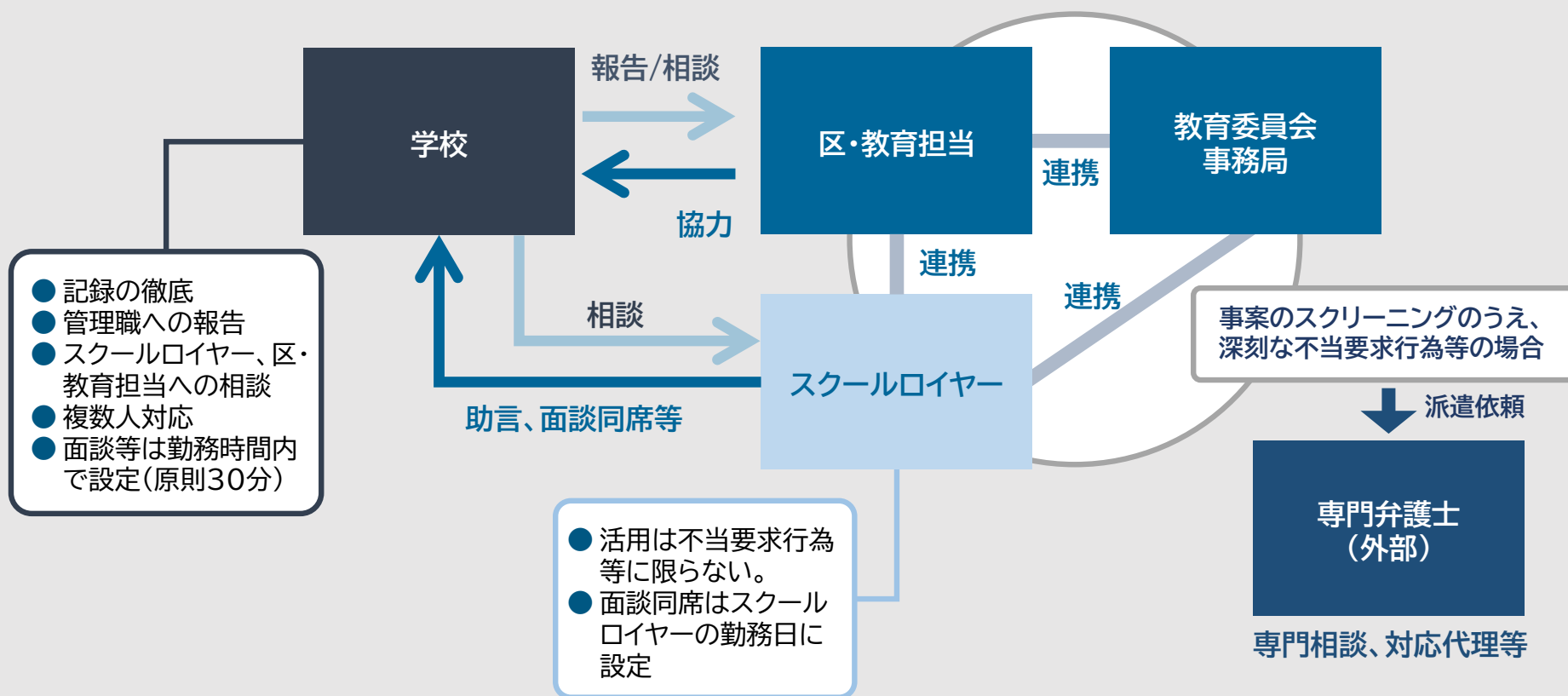


※ 複数人で対応していく際、学年主任や生徒指導主任等(事案に応じて同席者は臨機応変に組む。)を含めるなど、校内での分掌の役割を踏まえて段階的に対応する。

※ 事案の共有や対応方針が決まる以前から管理職が面会を行うこととなると、学校全体として拠りどころのない状態に対応することとなるため、対応者(担当者)が一人で対応せざるを得なかった初期段階から、段階的な対応が必要となる。

第3章 類型別対応例と組織的対応

(参考2) 学校支援体制のイメージとポイント



第3章 類型別対応例と組織的対応

3-4.事後の対応

不当要求行為等は、その発端となる出来事が学校側にはない場合もありますが、何らかの対応の途中における誤りや相手方の誤解等、関係性の中で発生する場合があります。特に後者の場合には、対応後において原因や背景を分析し、同一の理由による再発防止策を講じる等、今後の予防的取組につなげることも大切です。

また、事案に対して直接的に関係した保護者だけでなく、間接的に関係することとなった方等との今後の関係性についても配慮が必要です。事案の内容や影響等を十分考慮し、関係者との信頼関係の維持、構築につなげるようにしていくことが望まれます。

事案の当事者との関係性についても、児童生徒の教育活動を通じて長期間にわたり関係性が継続していくことを十分考慮する必要があることから、児童生徒の利益を第一に考え、学びに影響を及ぼさないように配慮しながら、可能な限り信頼関係の(再)構築に努めることが必要です。

第4章 法的対応及び外部機関連携

4-1.外部との連携 | 4-2.法的措置の考え方

4-1.外部との連携

「3-3. 組織的対応の留意点と対応の流れ」のとおり、不当要求行為等への対応では、事案の性質に応じて学校外の組織とも協力して対応することが必要となります。特に、暴力や脅迫、名誉毀損、SNSでの誹謗中傷等の事案では、区・教育担当や指導課以外に、警察や弁護士(スクールロイヤー、専門弁護士)とも連携することが不可欠です。そうした専門的知見を活用することで、学校の対応に正当性と実効性を持たせることができます。

4-2.法的措置の検討の考え方

法的な対応が必要となるかどうかを判断するには、不当要求行為等の内容、悪質性、継続性等を総合的に検討する必要があります。そのため、対応の記録を整理し、区・教育担当及びスクールロイヤーに相談して、事案の詳細を共有していくことが重要です。

その上で、状況によっては、さらに外部の専門弁護士に相談の上、学校管理職や担当教職員の対応を代理することで教職員の負担を軽減する体制を検討することとなります。

ただし、暴力行為や脅迫等、直ちに教職員(場合によっては児童生徒)の安全を脅かす事態においては、躊躇することなく速やかに警察へ通報する対応も必要です。

第4章 法的対応及び外部機関連携

4-3. スクールロイヤーの活用

川崎市では、スクールロイヤーの役割として、次の業務を定めています。不当要求行為等に限らず、学校事故等を含め、法律関係が関連する事案については積極的に活用することで、学校の対応力の向上を支援しています。例えば、課題が生じた場合の事後的な相談だけでなく、事前に相談する等により後のトラブルを予防する等の活用も可能です。

また、不当要求行為等に限らず、必要に応じてスクールロイヤーと併せて、スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラーとも情報交換、連携しながら対応することも考えられます。

スクールロイヤーの主な業務

不当要求行為等に限定するものではありません。

- **助言、アドバイザー業務**

学校や区・教育担当からの相談に対して助言等を行います。区・教育担当を経由して相談することも可能ですが、必要に応じて（例えば保護者等との面談前に注意事項を確認する等）、学校が直接相談することも可能です。

- **保護者等との面談への同席**

必要に応じて、保護者等との面談に同席し、学校を支援します。学校や区・教育担当との事前面談等を通じて、事案の状況や保護者心理等を考慮して同席が妥当か判断していきます。

活用する場合は、スクールロイヤーの勤務日・勤務時間で面談を設定してください。

- **研修業務**

管理職等に対して法務研修を実施しています。

- **その他**

その他で必要に応じて対応可能なものもあり得るため、学校の状況に応じて対応可能か検討します。

第4章 法的対応及び外部機関連携

4-4.警察への相談、通報

不当要求行為等は、その深刻度によっては刑法(明治40年法律第45号)等に定める罪の対象となることがあります。毅然とした対応を行うとともに、必要な記録を整備し、警察への相談、通報も検討することが必要です。

特に、前述のとおり、暴力行為や脅迫等、直ちに教職員(場合によっては児童生徒)の安全を脅かす事態においては、躊躇することなく速やかに警察へ通報する対応も必要です。

刑事罰の対象となる可能性のある事案

- 暴行等の身体的な攻撃 : 公務執行妨害罪(第95条)、暴行罪(第208条)、傷害罪(第204条)等
- 脅迫等の精神的な攻撃 : 公務執行妨害罪、脅迫罪(第222条)、名誉毀損罪(第230条)等
- 威圧的・執拗な言動 : 威力業務妨害罪(第234条)等
- 長時間の居座り : 不退去罪(第130条)等
- 土下座の強要 : 強要罪(第223条)等
- 差別的な言動 : 名誉毀損罪(第230条)、侮辱罪(第231条)等
- 性的な言動 : 不同意わいせつ罪(第176条)等

※条文番号の記載は、刑法(明治40年法律第45号)の条文番号を示している。

※刑法のほか、軽犯罪法等関係法の対象となる言動も考えられる。

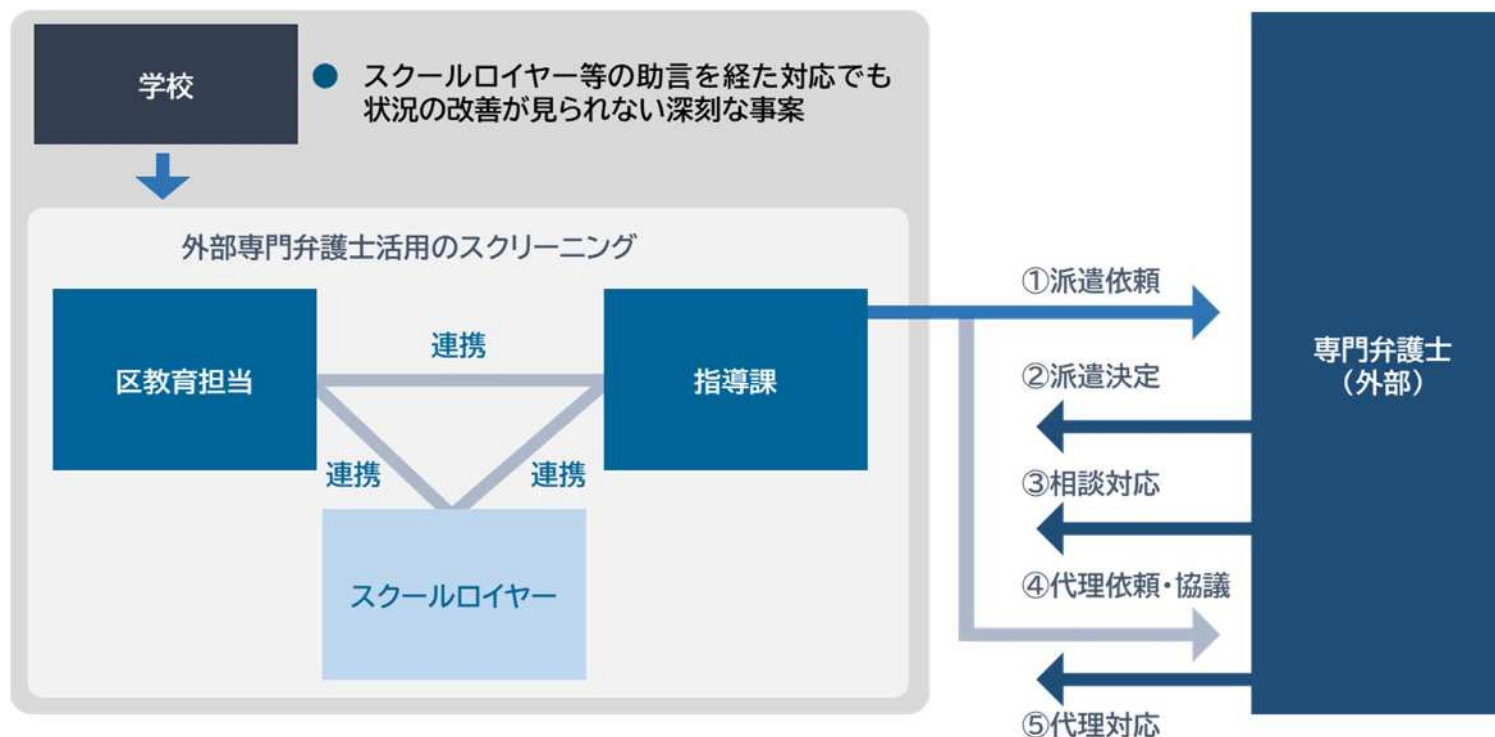
第4章 法的対応及び外部機関連携

4-5.外部専門弁護士を活用

不当要求行為等の内容、悪質性等により学校運営に深刻な支障が生じている場合等においては、スクールロイヤー及び区・教育担当と相談の上、事案のスクリーニングを経て、外部の専門弁護士に相談することが考えられます。

さらに、より深刻な場合には、当該保護者等の対応代理(状況に応じて訴訟等代理を含む。)を行うことも検討していくこととなります。その際、特に学校側の対応等が発端となった事案の場合は、事案の詳細を関係者で共有、把握して対応していくことが必要です。

(外部専門弁護士活用の流れ)



第5章 記録と個人情報の保護

5-1.記録での記載事項例

第2章 2-4のとおり、後日の検証や法的対応、組織的判断の根拠となるため、事案の記録については、正確かつ簡潔に残すことが求められます。次の事項は必ず記録すべき事項としつつ、学校の実情に応じてご活用ください。

対応日時	「令和〇年〇月〇日(月)15:00～16:00」など対応の終了時まで記録する。
対応場所	「校長室」、「電話対応(職員室)」等を記載する。
対応者氏名	担当者名を記載する。
相手方/関係性	「〇〇保護者」(〇年〇組児童保護者)、「〇〇〇〇氏(地域住民)」等と記載する。
事案の概要	「〇〇保護者からの電話で、担任〇〇の対応に対する強い抗議。『明日学校に行くから土下座して謝れ』等の発言あり」等簡潔に記載する。また、対面対応の場合で録音できなかった場合等は、暴言等の発言は可能な限り記録する。
対応内容	「本日は出張で不在である旨伝達した。自分では事実かどうか不明なため、本日は対応できないことのみ謝罪し、事実確認の上で明日以降に連絡することを伝えた。」等を記載する。
客観的事実	対応時点で判明している客観的事実を記載
対応者所見	相手方の状態等の印象を含む、事案全体への所見を記載
その後の対応	「校長不在のため教頭に報告後、教頭から担任〇〇へ連絡した。」
備考	「通話録音有」等を記載する。

第5章 記録と個人情報の保護

5-2. 個人情報の保護

不当要求行為等に関する情報とその記録は、学校内及び区・教育担当を含む関係者で迅速かつ適切に共有されることで、組織としての一貫した対応を行う上での重要な材料となります。

その一方、児童生徒を含む関係者のプライバシー情報が記録内容に含まれることも考えられることから、必要以上の個人情報を記載しないことなど、その取扱いには慎重な姿勢が求められます。

法令等に基づく対応と情報共有の範囲

公務員は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)のほか、川崎市職員として、川崎市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年条例第76号)、川崎市個人情報の保護に関する法律施行細則(令和5年教委規則第6号)及び川崎市学校情報セキュリティ基本方針に関する規程(平成24年教委訓令第2号)に基づいた対応が必要です。

また、記録における個人情報の記載は必要最小限とするとともに、情報共有の範囲についても、必要最小限とする取扱いが必要です。

ただし、脅迫的な言動等により、同日又は後日において児童生徒及び教職員が危険にさらされる可能性のある事案については、対応策と併せて全ての教職員と必要な情報を共有する等の対応が求められます。

文書・データの管理

通常個人情報の取扱い同様、対応記録は施錠可能な保管場所に保管することや、パスワード管理された電子ファイルで保存する等適切な管理が必要です。

また、事案の対象となった児童生徒が卒業した後、1年は保管し、その後適正に廃棄することとします。なお、調査や裁判になっているときは、保管年限はこの限りではありません。

本マニュアルは、学校現場における不当要求行為等への対応力を高め、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整えることを目的として作成いたしました。

不当要求行為等は、個人の努力だけでは対応が難しい複雑な問題であり、学校としての組織的な対応と、教職員一人ひとりの理解・実践が不可欠です。

本マニュアルでは、不当要求行為等の類型と対応の原則、初期対応から組織的対応まで、包括的な視点から対応の枠組みを示しました。ただし、教職員が直面する可能性のある不当要求行為等は多種多様であり、本マニュアルでは想定されない事案が生じる可能性もあります。そのため、本マニュアルにある基本方針や対応の原則を踏まえながら、事案に応じて柔軟に、かつ毅然と対応していくことが重要です。

一方、保護者や地域住民等とは、ともに子どもの成長を支えるパートナーであり、その信頼関係は、地域とともにある学校づくりに向けて、学校・家庭・地域が一体となった教育活動を推進していくための基盤であると言えます。そうした関係性を踏まえると、保護者等からの学校への意見や要望等は、本市の学校への期待や不安を反映したものととらえることができます。

そのため、事案の本質を冷静に見極め、学校運営や教育活動に生かす等保護者や地域等との信頼関係をより強固にしていく視点も大切です。

また、結果として不当要求行為等と考えられる事案であっても、その対応を通じて、学校が誠実で透明性のある姿勢を示すことは、むしろ信頼を深める機会にもなり得ます。対話と協働を重ねながら、保護者・地域とともに、子どもたちの健やかな成長を支える教育環境を築いていくことが、私たちの使命です。

本マニュアルが、教職員の皆様にとって、日々の実践を支える一助となることを願っています。

令和8年5月 川崎市教育委員会

学校と教師の業務の3分類

- 教師が教師でなければできない業務に専念できるよう、**服務監督教育委員会**は、これらを踏まえて、それぞれの地域における業務の見直しについて、優先的に対応するものから「**業務量管理・健康確保措置実施計画**」に反映。
- 学校は、**学校運営協議会**等での議論を経て、優先順位を定めながら、各校の実情に応じた運用を行う。これらの代表例のほか、**地域・学校ごとの議論**を踏まえて、業務を不断に見直すことが必要。



まず取り組むこと・
取り組むべきことは何か、
話し合うことが大切です。

学校以外が担うべき業務

- 1 登下校時の通学路における日常的な見守り活動等
- 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
- 3 学校徴収金の徴収・管理(公会計化等)
- 4 地域学校協働活動の関係者間の連絡調整等
- 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

※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

教師以外が積極的に参画すべき業務

- 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
- 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
- 8 ICT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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 13 部活動 | 部活動の地域展開・地域連携を推進

※ 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

教師の業務だが負担軽減を促進すべき業務

- 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
- 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実施、デジタル技術の活用を促進
- 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
- 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
- 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
- 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) 「公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令の制定等について」(令和7年9月26日付け7文科初第1404号文部科学事務次官通知)別添4

不当要求行為等

本マニュアルでは、「教職員が従事する業務に関係する者（保護者、地域住民等）の言動であって、業務の性質その他の事情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り、教職員の就業環境が害されるもの」と定義し、暴言や暴力的行為のみならず、不当・過剰な要求等を含めたものとしている。

スクールロイヤー

学校の様々な問題に関する法務相談への指導助言、トラブルの初期対応、研修の実施等を役割とする弁護士で、事故やいじめ、不登校等への対応や学校への過剰な要求も含めた学校を取り巻く諸問題について法的助言等を行うことが期待されている。

(外部)専門 弁護士

教育委員会事務局で任用し、日常的に相談を受け助言等の対応を行うスクールロイヤーとは別に、不当要求行為等に対応して専門的見地から相談、場合によっては代理等の対応まで行う外部の弁護士

対応の代理

外部専門弁護士が、不当要求行為等に関する相手方とのやり取りを、教職員に代わって対応すること。又は、訴訟等に際して市、学校又は教職員の代理人となること。

カスタマー ハラスメント

地方自治体としては東京都が令和6(2024)年に防止条例を制定、国においても労働施策総合推進法改正で盛り込まれることとなった。同法では、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されること」としている。

労働施策総合 推進法

「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（昭和41年法律第132号）」で、社会の変化に対応して、労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等を図ること等を目的に雇用対策法を改正して成立した法律。最近では、いわゆるパワハラやカスハラを防止する条文を追加する改正が行われた。

- 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(昭和41年法律第132号)改正法
- 「新しい時代の教育や地方創生の実現に向けた学校と地域の連携・協働の在り方と今後推進方策について(答申)」(平成27年12月21日、中央教育審議会)
- 「チームとしての学校の在り方と今後の改善方策について(答申)」(平成27年12月21日、中央教育審議会)
- 「令和の日本型学校教育」の構築を目指して～全ての子供たちの可能性を引き出す、個別最適な学びと、協働的な学びの実現～(答申)」(令和3年1月26日、中央教育審議会)
- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(令和4年2月、厚生労働省)
- 「教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き(第3版)」(令和7年8月、文部科学省)
- 「公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令の制定等について」(令和7年9月26日付け7文科初第1404号文部科学事務次官通知)
- 「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」(令和6年12月19日付け6産労雇第1523号、東京都)

● スクールロイヤーへの相談

教育委員会事務局指導課 044-200-1924(勤務日の午前)
川崎区・教育担当内 044-201-3326(勤務日の午後)
高津区・教育担当内 044-861-3331

● 教職員の健康相談、メンタルヘルスに関すること

健康推進室 (心の健康) 044-200-3697(保健師、精神保健福祉士がサポート)
(身体の健康) 044-200-3295(看護師、保健師がサポート)

※電話、巡回、面談等で相談対応を行っています。

● 警察署(110番、119番以外)

川崎警察署	044-222-0110	高津警察署	044-822-0110
川崎臨港警察署	044-266-0110	宮前警察署	044-853-0110
幸警察署	044-548-0110	多摩警察署	044-922-0110
中原警察署	044-722-0110	麻生警察署	044-951-0110

● 教職員相談窓口(教職員のハラスメント・人間関係・職場環境・業務負担など)

教育委員会事務局予防監察担当 044-200-3332(相談専用ダイヤル)
88hament@city.kawasaki.jp(相談専用メールアドレス)

※面談等でも相談対応を行っています。