

「学校における不当要求行為等対応マニュアル」 の策定等について

令和8年5月19日
教育委員会事務局学校教育部

- 民間企業等において、顧客から迷惑行為等についてメディアで取り上げられるようになり、SNSの急速な浸透によって情報が拡散され企業側が対応していく流れが加速
- 令和4(2022)年2月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」作成
- 令和5(2023)年12月、改正旅館業法の施行によりカスハラ客の宿泊を拒むことが可能に
- 令和7(2025)年4月、東京都において「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行
- 令和7(2025)年6月、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。)が改正され、いわゆるカスハラ対策について事業者が体制整備すること等の規定が設けられ、1年半以内に施行される。
- 令和7(2025)年7月、中教審・教師を取り巻く環境整備特別部会で「学校と教師の業務3分類」の改正を提案
- 令和7(2025)年9月、文部科学省が教員の働き方改革、負担軽減のための指針を改正。正式に「学校と教師の業務3分類」を改正し、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等への対応を学校以外の業務と指定

学校と教師の業務の3分類

別添4

- 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。



まず取り組めること・
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

- 家庭や地域と学校が相互に尊重し合い、児童生徒の利益を最優先にしながら、教職員の負担を減らし、より充実した教育活動ができるよう、学校を支援する。
- 特に、教職員の働き方改革と人材確保を同時に進めることで、教職員が子どもたちと向き合う時間や専門性を高める時間を確保し、児童生徒の資質・能力の育成につながる好循環を生み出すことを目指す。



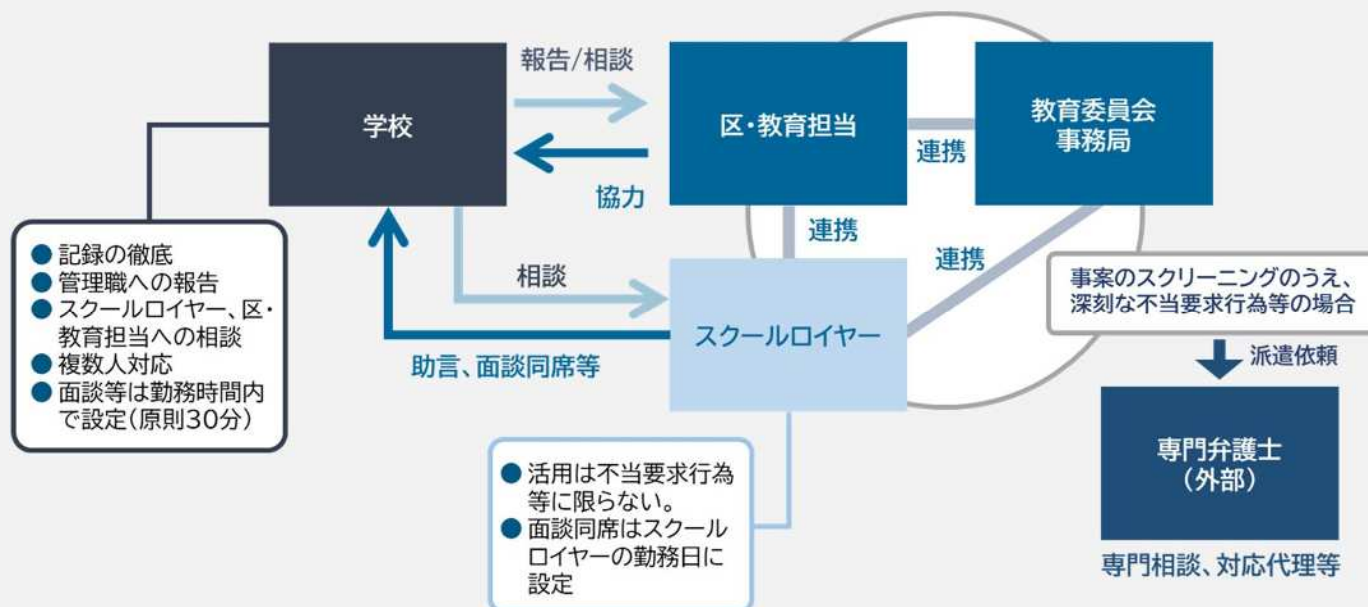
子どもたちのための
教育の質の向上へ

- 学校に寄せられるご意見等については、多くの場合、保護者等と学校との協力の下で解決を図りながら教育活動を行っているものの、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る等教職員の就業環境を害する事例も見られる。
- 不当な要求や過剰な苦情は教職員の就業環境を悪化させ、好循環を阻害することとなる。

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、不当要求行為等から教職員の安全を守る取組が必要

市立学校における不当要求行為等対策の全体像

- **学校における対応マニュアルの整備** **新規**
- **保護者、地域あてメッセージの公表(併せて教育相談室(指導課内)を含む各種相談の再周知)** **新規**
- **スクールロイヤーの増員(1名 → 2名)** **拡充** ※不当要求行為等対策のみを目的としたものではない。 **高津区・教育担当内(R8年4月1日付け任用)**
- **学校における通話録音装置の導入** **新規**
(学校における不当要求行為等への対応として、通話録音装置を市立学校全校に導入)
- **学校では対応が困難な不当要求行為等への専門弁護士相談等の導入** **新規** **文科省3分類に対応**
(困難な事例への対応を学校から切り離し、専門弁護士に相談するしくみにより、教職員の負担を軽減)



① 不当要求行為等への対応について、教育委員会としての基本方針を明示

(基本方針の概要)

- 保護者等の要望等のすべてが悪ではなく、真摯に受け止めることは学校運営の改善につながる可能性もあること
- 学校と保護者等はともに子どもの成長を支えるパートナーであるという認識
- 児童生徒の利益を第一に考えるスタンス
- そのうえで、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

② 不当要求行為等の定義を明示

(定義設定時の考慮事項)

- 全庁の方針である「川崎市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」を踏まえたものとし、労働施策総合推進法の条文をベースにして整理

③ 不当要求行為等に該当するかの基準を明示

(特に重要なポイント)

- 「要求内容の妥当性」と「要求実現のための手段・態様」に大きく分類
- それぞれで明快な基準はないが、類型に分けて特徴を掲載することでカスハラに該当するか否かの目安に

④ 対応の原則を明示するとともに、類型別対応例を掲載

(特に重要なポイント)

- 学校の特殊性を踏まえた配慮事項を再掲しつつ5つの原則を示す
(①傾聴、②組織対応、③記録、④毅然とした対応、⑤外部連携)
- 類型別対応例に、フレーズ例を掲載

⑤ 初動を誤らないよう、初期対応の留意点を掲載

⑥ スクールロイヤーをはじめとする学校支援体制を掲載

- 家庭や地域と学校が相互に尊重しあい、児童生徒の利益を最優先にしながらよりよい教育活動につなげ、教育の質の向上につなげたい。
- そのため、家庭や地域と学校は、子どもたちの成長を共に支えるパートナーである認識のもと、学校に寄せられる意見や要望等について真摯に対応する。
- 一方で発生する不当要求行為等は教職員の就業環境を悪化させ、教育の質の向上につながらなくなるため、次のような面談・電話等のルールを定める。
 - ・面談・電話等は教職員の勤務時間の範囲内かつ平日、30分(必要に応じて延長する場合でも60分)まで
 - ・通話は全部録音(通話録音装置が導入された学校から順次)
 - ・学校管理外の事案(土日や夜間の地域行事を含む。)では対応できない場合があること
 - ・事案によっては教育委員会事務局職員や弁護士が同席したり、対応代理することがあること
 - ・不当要求行為等が認められる場合の面談等の打ち切り
- 教育相談室(指導課内)のほか、区・教育担当をはじめ、各種相談窓口を周知