

教育機関向け 無料公開版
対人危機管理対策マニュアル
2026年7月改訂版

戦略的セキュリティマネジメントに基づく
対人危機管理対策実践

S I P (Security Innovation Project)

目次

1. 序論	3
1-1. 目的	3
1-2. 対象読者	3
1-3. 利用条件・本書の位置づけ・免責事項	4
1-4. マニュアルの使用方法	6
1-5. SIP の紹介	8
2. 方針設定	9
2-1. 現状と課題	9
2-2. 方針	12
3. 現状の分析	14
3-1. 守るべきもの一覧	14
3-2. 脅威の一覧	15
3-3. 学校及び教職員の責任の範囲	15
3-4. 関係者の整理	18
3-5. 道義的謝罪と法的謝罪	20
3-6. 危険行動の一覧	23
3-7. 関係法令の一覧化	25
3-8. 要注意行動や予備動作の整理	29
3-9. 一般的なカスタマーハラスメントの一覧	32
3-10. 学校の責任範囲と対応制限・外部移管の整理	33
4. 対策	35
4-1. 独自ルール の 制定	35

4-2. ワークフロー	37
4-3. 組織体制の構築	45
5. 評価・改善方法	46
5-1. 評価方法の策定	46
5-2. 改善計画の策定	48
6. 検討事項	51
6-1. 将来的な検討事項の一覧	51
7. 最後に	54
8. 付録 A. 簡易初動対応カード	56
9. 付録 B. 事案記録様式案	56
10. 付録 C. 校内アンケート例	58
11. 主な参照資料	60

1. 序論

1-1. 目的

本書は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応（主に保護者・来校者からの相談、苦情、クレーム、カスタマーハラスメント及び安全上の問題への対応）を通じ、児童生徒、教職員及び来校者の安全を確保し、教職員の身体的・心理的負担の軽減と教育活動の継続性を実現することを目的とします。

そのため本書では、学校で生じ得る対人リスクを、①生命・身体・施設に関する安全性、②法令・権利義務、③学校基準に基づく前法的異常の三層で整理し、通常対応から組織的初動、外部連携、記録、評価・改善までを一体的に示します。これにより、教職員が個人の経験や責任感だけに依存せず、安全かつ安心して教育活動に専念できる体制の構築を支援します。

1-2. 対象読者

本マニュアルの対象読者は、〇〇市立〇〇小学校に勤務するすべての教職員及び学校運営に携わる関係者です。具体的には、以下の職員・関係者を想定しています。

① 教職員全般

担任、専科教員、養護教諭、事務職員、支援員等、日常的に児童生徒・保護者・来校者と接し、相談、苦情、トラブル又は危険兆候を最初に認知する職員。

② 管理職・校内担当者

校長、教頭、学年主任、生徒指導担当、学校安全担当、教育相談担当等、学校全体の運営、事実確認、職員保護及び危機対応に関与する職員。

③ 外部連携関係者（必要に応じて提示）

必要に応じて、教育委員会、スクールロイヤー、警察、児童相談所、福祉・医療機関、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、警備会社その他の関係者も、本マニュアルを参照し、連携を図る対象となり得ます。

これらの読者が、本マニュアルの判断基準、役割分担、ワークフロー及び外部連携の手順を共有することで、現場で発生する各種トラブルに対し、迅速かつ一貫した組織対応を実現することを目的としています。

1-3. 利用条件・本書の位置づけ・免責事項

1. 本マニュアルは、SIP（Security Innovation Project）の研究成果として作成・公開するプロトタイプであり、全国の教育機関において、各校の事情に合わせて無償で閲覧・ダウンロード・改変・カスタマイズしてご活用いただけます。
2. 本マニュアルは、教育機関による内部利用、校内研修、校内規程・運用フロー作成の参考資料としての利用を想定しています。一方で、SIPの事前許可なく、本マニュアル又はその改変物を第三者に販売すること、有償サービスの主たる成果物として提供すること、又は自社商品として再配布することはご遠慮ください。
3. 本マニュアルは、一般的な参考資料であり、個別事案における法的判断、教育判断、児童生徒指導上の判断、労務判断、安全判断又は警備判断を代替するものではありません。各校の規程、設置者・教育委員会の方針、施設構造、地域事情及び関係法令に照らし、必要な確認・修正を行ってください。
4. 本マニュアルは、教育機関における対人危機管理上の論点を可能な限り網羅的に整理し、通常対応から組織的初動、外部連携、記録及び評価・改善までを一体的に示すことを目的としているため、内容にはやや詳細で分量のある部分も含まれています。すべての項目を一度にそのまま全面導入することを求めるものではなく、各校の人的体制、

既存規程、地域連携資源及び現場課題を踏まえ、本マニュアル全体の構造を参照しつつ、必要な部分から段階的に活用してください。ただし、安全確保に関する判断、初動時の役割分担、管理職への接続、記録及び外部機関との連携は相互に関連する中核要素であるため、可能な限り全体の流れを踏まえて整備することが望まれます。

5. 本マニュアルの利用、改変又は運用にあたっては、各教育機関及び設置者の責任において判断し、必要に応じて教育委員会、弁護士、警察、児童相談所、福祉・医療機関、スクールカウンセラー、警備会社その他の専門機関に確認してください。
6. 本マニュアルは、文部科学省及び厚生労働省等が公表する学校安全、事故対応、生徒指導、関係機関連携及びカスタマーハラスメント対策の考え方を踏まえつつ、学校における対人リスク対応を、現場で共有可能な判断構造として整理するものです。正当な相談・意見を尊重しながら、「何を守るべきか」「どこまで学校が対応するか」「いつ通常対応を中止又は変更するか」「誰に引き継ぐか」「何を記録し、どのように再評価するか」を一体的に整理します。
7. SIP は、本マニュアルの正確性、完全性、最新性又は特定目的への適合性を保証するものではありません。本マニュアルの利用、改変又は運用により生じた損害について責任を負いません。
8. 現場での編集・運用に向けて Word 版データをご希望の教育関係者様は、SIP までお気軽にご連絡ください。無償にて提供いたします。

SIP (Security Innovation Project)

Mail : info@mimamori-office.com

URL : <https://www.sip-site.com/>

1-4. マニュアルの使用方法

本マニュアルは、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応を円滑に実施するためのリファレンスです。以下に沿って活用してください。

① 全体像の把握

まず、序論（目的、対象読者、利用条件・免責事項、マニュアルの使用方法、SIP の紹介）に目を通し、本書の概要を理解してください。序論は全体の導入部分として位置づけられており、詳細な熟読は必要ありませんが、基本情報の大枠は把握しておくことが望ましいです。

② 学校としての方針の把握

2-2「方針」には、正当な相談・意見を尊重しつつ、安全確保、法令・権利義務及び学校基準に基づいて組織対応へ移行する基本方針を示しています。

③ 状況に応じた参照

● 緊急時

カスハラやその他のトラブルが発生した際は、直ちに付録 A「簡易初動対応カード」と 4-2「ワークフロー」を参照し、示された手順に従って対応してください。

● 緊急時

暴力、危険物、具体的脅迫、退路妨害等がある場合は、直ちに付録 A「簡易初動対応カード」と 4-2「ワークフロー」を参照し、説明や説得よりも安全確保を優先してください。

④ 定期的に 3 章を確認し、3-3「学校及び教職員の責任の範囲」、3-6「危険行動の一覧」、3-7「関係法令の一覧化」、3-8「要注意行動や予備動作の整理」、3-10「学校の責任と対応制限・外部移管の整理」、4-2「ワークフロー」及び付録 A を共通認識として共有してください。

「対策」パートに記載された組織体制や外部連携の基準を参照し、連絡先や具体的な連携手順を確認してください。これにより、緊急時

でも迅速に外部機関と連携できる体制を維持します。また、連携先を把握することで、教職員が不必要に事案を抱え続けることを回避します。

⑤ **実践とシミュレーション**

実際の事案対応前に、定期的なシミュレーション訓練を実施し、マニュアルの内容が現場でどのように適用されるかを確認してください。実践を通じて、マニュアルの改善点が明らかになれば、運用に反映してください。

⑥ **評価・改善**

定期会議やアンケートなどのフィードバックを通じて、「評価・改善」パートを確認し、必要に応じたマニュアルのアップデートを行ってください。

⑦ **継続的な更新とフィードバック**

本マニュアルは、現場の変化や新たな事例に応じて随時更新されます。運用中に得られたフィードバックを積極的に共有し、改善計画に反映することで、常に最新の状態を保ってください。

<以下余白>

1-5. SIP の紹介

SIP (Security Innovation Project) は、施設の危機管理、安全対策を専門とする外部支援チームです。単独の接遇研修や法務助言、防犯研修等にとどまらず、判断基準、役職別フロー、エスカレーション、記録、外部連携、訓練・レビューまでを一体で整理することを重視しています。独自の理論と実務経験を活かし、学校の安全環境と持続可能な教育活動を支えるリスクマネジメントを実現します。

SIP (Security Innovation Project)

Mail : info@mimamori-office.com

URL : <https://www.sip-site.com/>

<以下余白>

2. 方針設定

2-1. 現状と課題

学校における保護者・来校者対応の実態について、文部科学省の学校安全・生徒指導・保護者対応に関する資料、教育関係者へのヒアリング及び学校・教育委員会関係者との意見交換を踏まえると、教育現場には次のような構造的課題があります。

※本節は、教育現場に共通し得る課題を仮置きで可視化するための整理例です。実導入時には、各校の教職員アンケート、ヒアリング、事案記録及び教育委員会の方針に置き換えてください。

① 保護者対応等の負担の増大

- 教職員は、児童生徒間のトラブル、学習・生活指導、いじめ、事故、家庭上の課題、合理的配慮、保護者への説明等、多様な事項について日常的に対応しています。
- 困難事案では、授業準備や校務と並行して長時間の電話、複数回の面談、文書回答等が必要となり、本来の教育活動に使う時間が圧迫される場合があります。
- 勤務時間外の電話や即時回答の要求、同一内容の反復連絡等が、教職員の時間的・心理的負担を増大させることがあります。
- 負担の大きさを教職員個人の対応力や献身性の問題として扱うと、抱え込み、対応の長期化、休職・離職及び組織内の情報断絶につながります。

② 属人的な判断と情報共有の不足

- 初動、記録、管理職への報告、教育委員会への相談及び外部機関への接続が、担当者の経験や人間関係に依存しやすいことが課題です。
- 「どの時点で担任対応を終えるか」「誰が説明責任を引き継ぐか」「どこまで事実確認するか」が明確でない場合、教職員が個人の判断で対応を継続しやすくなります。
- 対応履歴が体系的に共有されないと、説明の不一致、同一確認の反

復、保護者の不信及び教職員の疲弊が生じやすくなります。

③ 学校に求められる機能と、それを支える仕組みのずれ

- 学校には、教育、個別の児童生徒理解、心理・福祉上の課題への対応、トラブルの事実確認、保護者への説明、専門機関への接続判断及び法的・危機管理的判断まで、多様な機能が求められています。
- 一方で、それらを支える専門性、人員、時間、権限、事実確認手段及び外部支援体制が十分でない場合、その不足を教師や管理職の経験・責任感・時間で埋める構造が生じます。
- 学校が関与することと、学校又は教師がすべての問題について最終的な判断・解決まで単独で担うことは同じではありません。

④ 事実確認機能と説明責任の限界

- 学校は、目撃情報、当事者・関係者への聞き取り、教職員への確認、アンケート、既存記録との照合等により事実確認を行います。
- しかし、人の記憶や認識には限界があり、証言が食い違う場合や客観的記録が存在しない場合には、事実を一つに確定できないことがあります。
- 事実を十分に確定できないまま説明や責任判断を求められる場面を、担当教職員の調査能力不足としてのみ捉えず、組織的な記録・検証機能の課題として扱う必要があります。

⑤ 教育委員会・外部専門家との接続基準の不足

- 学校と教育委員会の間で、相談、判断、支援、保護者対応及び責任の範囲が曖昧な場合、学校が長期間主担当となり続けることがあります。
- 心理、医療、福祉、法律、警察実務等の専門性を要する事案について、何を、いつ、どのように外部へつなぐかを平時から整理する必要があります。
- 外部機関への接続は、教育責任の放棄ではなく、学校が必要な教育・安全・説明を持続するための役割分担として位置づけます。

以上を踏まえ、本書では、教職員個人の努力を増やすのではなく、共通判断基準、事実確認と記録、役割・権限、教育委員会及び外部専門家との接続を再設計することで、教職員の負担軽減と教育環境の健全化を目指します。

<以下余白>

2-2. 方針

本書は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応（特に保護者・来校者対応、クレーム及びカスタマーハラスメント対応）に関する統一的な指針を示し、児童生徒の安全、教育活動の継続及び教職員の負担軽減を両立させることを目的とします。

本書は、保護者等からの正当な相談、意見、苦情又は説明要求を排除するものではありません。むしろ、それらを適切に受け止めるために、暴力、脅迫、威圧、長時間拘束、過剰要求、同一要求の反復等を構造的に切り分け、児童生徒、教職員及び教育活動を守るための指針を示します。

現場では、①安全性、②法令・権利義務、③学校基準に基づく前法的異常を並行して観察し、危害の重大性、不可逆性及び時間的切迫性に応じて対応を選択します。判断は一度で固定せず、相手方の行動変化、新たな事実及び担当者自身の初期判断を継続的に再評価します。そのため、以下の方針を定めます。

① 学校及び教職員の責任範囲・対応範囲の明確化

- 学校が主体的に対応すべき教育、安全、事実確認及び説明の範囲と、教育委員会又は外部専門機関と共同で扱う範囲を区分する。
- 学校が関与することと、学校又は担当教職員が問題の最終解決主体となることを区別し、権限・専門性を超える事項は適切に接続する。
- 教職員個人が責任を負うのではなく、学校、設置者・教育委員会及び関係機関が役割に応じて組織的に対応する体制を確立する。

② 三層判断とワークフローに基づく一貫した対応

- 属人的な印象だけに依存せず、安全性、法令・権利義務、学校基準の三層を共通の観察・判断軸として用いる。
- 保護者・来校者対応の流れを、受付、初動判断、行動修正要求、エスカレーション、記録、継続的再評価及び振り返りとして明確化する。
- 介入は、学校目的との関連性、公平な適用、権利・尊厳への配慮及び比例性を踏まえ、必要最小限の方法から選択する。

③ 教育委員会及び外部機関との連携強化

- 学校の権限・専門性を超える事案については、教育委員会、スクールロイヤー、警察、児童相談所、福祉・医療機関、警備会社等へ接続する。
- 相談・報告・主担当移管の基準を設定し、学校が必要以上に事案を抱え続けられない体制を整備する。
- 外部機関への引継ぎ後も、学校は教育上必要な情報提供、児童生徒への支援及び校内安全の確保を継続する。
- 外部連携は教育の放棄ではなく、異なる専門領域が役割を分担して児童生徒を支える仕組みの一部と認識する。

④ 教職員の安全と心理的負担の軽減

- 教職員が暴力、威圧、人格攻撃、長時間拘束又は執拗な接触にさらされた場合、組織として交代・退避・支援を行う。
- 面談、電話、メール及び来校対応について、複数対応、録音・記録、対応時間、場所及び窓口のルールを策定する。
- 被害又は強い負担を受けた教職員への心理的支援、勤務上の配慮及び再発防止を行う。

⑤ 持続可能なリスクマネジメント体制の構築

- 定期的に事案を振り返り、判断基準、学校基準、ワークフロー及び外部連携の実効性を見直す。
- 初期判断を固定せず、過小評価と過大評価の双方を修正できる記録・レビュー体制を整備する。
- 教職員間及び教育委員会との間で知見を蓄積し、個人の暗黙知を組織の形式知へ転換する。

本方針に基づき、正当な相談・意見を尊重しつつ、危険・違法・過剰な言動を適切に切り分け、児童生徒と教職員が安心して教育活動を行える環境を維持します。

3. 現状の分析

3-1. 守るべきもの一覧

以下は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応で保全すべき対象を整理したものです。教職員負担のみを切り離して順位付けするのではなく、児童生徒の安全、教育活動、法的・教育的適正性及び記録等を一つの体系として扱います。

優先度は、生命・身体への危害の重大性、教育活動への影響、回復困難性及び発生頻度等を踏まえた一般的な整理例です。各校の実情に応じて見直してください。

表1. 守るべきもの一覧

優先度	守るべきもの	内容
1	児童生徒・教職員・来校者の生命身体の安全	暴力、危険物、脅迫、侵入、器物損壊等から、校内にいるすべての人の生命・身体を守る。
2	教育活動の継続性	特定事案に人員・時間を奪われ、授業、学習指導、安全確認、他の児童生徒への対応が阻害されることを防ぐ。
3	児童生徒の学習権・心理的安全	紛争や威圧的言動が児童生徒の学習機会、安心感、学校生活へ及ぼす影響を抑える。
4	教職員の心理的安全・就業環境	暴言、威圧、人格攻撃、長時間拘束から教職員を守り、萎縮、疲弊、離職を防ぐ。
5	適正な事実確認・説明責任・教育的公正性	確認可能な事実に基づき、公正な教育判断と説明を行い、正当な相談・苦情対応を守る。
6	記録・証拠・個人情報	後日の検証、教育委員会・警察・法務との連携、再発防止に必要な記録と個人情報を守る。
7	施設・設備・動線・校内秩序	校門、受付、教室、職員室、面談室、通学路周辺等の安全と秩序を守る。

3-2. 脅威の一覧

以下は、〇〇市立〇〇小学校において想定される主な対人リスクを整理したものです。危険性の絶対順位ではなく、校内研修、ロールプレイ及び初動訓練で優先的に扱う類型を示します。

頻度と重大度は3段階の仮評価です。実導入時には、各校の事案記録、教職員アンケート、施設・地域特性等に基づいて更新してください。

表2. 脅威一覧

訓練優先順	頻度	重大度	脅威	例
1	3	2	業務妨害型クレーム	長時間の電話・面談、同一要求の反復、多人数での来校、授業中の執拗な連絡
1	3	2	威圧・人格攻撃・差別的発言	大声、罵倒、侮辱、教職員個人への攻撃、差別発言、SNS公開を示唆する発言
3	2	2	不退去・居座り・立入制限違反	閉校後の居座り、退去要請後の滞留、教室・職員区域への無断立入り
3	2	2	過剰要求・強要	土下座、教員処分、担当変更、金銭、謝罪文、成績・指導方針変更等の強要
3	2	2	児童生徒を介した圧力・接触	児童生徒への直接迫及、他児童生徒への接触、子どもを使った伝言・威圧
3	1	3	暴力・武器・脅迫	殴打、物を投げる、刃物等の所持、殺害・危害告知、器物損壊、退路妨害
7	2	1	教育判断への不当介入	合理的根拠を欠く成績・指導・学級運営・人事・処分への介入要求
7	2	1	保護者間・家庭問題の持込み	保護者間紛争、夫婦・親族間対立、金銭問題等の解決を学校へ求める行為
7	1	2	撮影・録音・SNS拡散	無断撮影、児童生徒情報の写り込み、教職員名の晒し、切り取り投稿、誹謗中傷

3-3. 学校及び教職員の責任の範囲

本書では、学校及び教職員が主体的に担うべき範囲と、学校だけで抱え込まず、教育委員会又は外部専門機関と連携すべき範囲を分けて整理します。

ここで重要なのは、「保護者に説明すること」と「すべての要求を受け入れること」は別であり、「学校が関与すること」と「学校又は教師だけで最終的な判断・解決まで担うこと」も別であるという点です。

学校は、教育、安全確保、必要な事実確認、児童生徒支援及び保護者への説明を行います。一方、暴力、脅迫、不退去、業務妨害、家庭内・保護者間の紛争、法的責任の確定等まで、担当教職員が個人で抱え続ける必要はありません。一定の基準を超える事案は、管理職、教育委員会及び外部専門機関へ適切に接続します。

① 学校・教職員が主体的に対応すべき範囲

以下の事項は、学校及び教職員が主体的に対応すべき範囲に含まれます。

- 授業、学習指導、生活指導、学級運営、児童生徒の成長支援等、教育上必要な対応。
- 通常の相談、苦情、説明不足、誤解又は不安に対する一次対応。
- 児童生徒の安全、事故、いじめ、問題行動等に関する必要な確認、報告及び初期支援。
- 保護者からの意見・要望を受け止め、学校で対応できる事項と権限者・外部機関へ接続すべき事項を整理すること。
- 危険兆候を発見した場合の初動、安全確保、管理職報告及び記録。教育委員会又は外部機関へ引き継いだ後の、教育上必要な情報提供、児童生徒支援及び協力。

② 教育委員会・外部機関・専門家と連携すべき範囲

以下の事項は、担任又は学校だけで対応を完結させず、教育委員会又は外部専門機関と連携して扱うべき範囲です。

- 暴力、脅迫、器物損壊、建造物侵入、不退去、業務妨害、つきまとい、SNS上の誹謗中傷等、刑事・民事上の問題を含む事案。
- 学校への立入制限、対応窓口・連絡方法の限定、警察通報、法的通知等の判断を要する境界事案。
- 損害賠償、金銭要求、個人情報開示、録音・録画、文書回答、教職員の処分要求等、法務確認を要する事案。
- 虐待、家庭内暴力、自傷他害、精神的危機、生活困窮、医療・福祉

介入が必要な事案。

- 特定教職員又は児童生徒への固着、待ち伏せ、監視、私的接触、個人情報探索等が疑われる事案。
- 学校の通常説明では解消せず、同一要求が反復・長期化し、教育活動や他の児童生徒への対応を阻害している事案。

これらの接続は学校が責任を放棄することを意味しません。学校の教育・安全・支援機能を維持するため、権限と専門性に応じた主体へ役割を分担するものです。

<以下余白>

3-4. 関係者の整理

以下は、〇〇市立〇〇小学校における保護者・来校者対応に関わる主要な関係者の整理例です。各関係者について、関与する時点、判断権限、具体的機能及び引継ぎ先を明確にします。

特に、学校と教育委員会、警察、児童相談所、スクールロイヤー、心理・福祉・医療専門職等の接続基準を平時から定めることで、学校又は担当教職員への過度な負担集中を防ぎます。

(外部連携先がワークフロー上どの段階で関与するかは、4-2「ワークフロー」を参照してください。)

関係者	主な関与タイミング	主な役割	具体的機能
現場教職員	一次認知・初動時	安全確認、要点把握、記録開始、上長報告	要求内容と観察事実を分けて確認し、単独対応困難時は複数対応・応援要請へ接続する。
学年主任・生徒指導担当	学級・学年を越える調整や児童生徒指導が必要な時点	事実整理、学年調整、児童生徒支援	関係教職員の情報を集約し、指導・支援方針と保護者対応を整理する。
養護教諭	負傷、体調変化、心理的不調、安全配慮が必要な時点	応急対応、健康観察、医療接続	負傷・体調・心理面の確認、保健記録、必要に応じた受診・救急接続を行う。
教頭	現場教職員が単独対応困難となった時点	現場統制、引継ぎ、職員保護、校内調整	複数対応、面談中止、窓口一本化、校長・教育委員会への報告を判断する。
事務職員・学校安全担当	受付、来校管理、施設・記録・外部連絡が関係する時点	受付統制、施設安全、記録・連絡支援	来校手続、入退校確認、記録保管、警察・警備・教育委員会との連絡を補助する。
スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー	心理・家庭・福祉課題が関係する時点	心理・福祉面の評価と支援接続	児童生徒・家庭の状況を整理し、医療・福祉・相談機関への接続を支援する。
教育委員会・学校問題支援担当	学校単独での判断・調整・支援が困難な時点	組織的支援、権限調整、専門家接続	対応方針、窓口、記録、広報、弁護士・専門家活用、他部署調整を支援する。
校長	重大事案、方針決定、外部説明が必要な時点	学校方針、最終的な校内判断、重大事案統括	対応制限、教育委員会報告、外部機関連携、校内周知、事案レビューを決定する。

表3. 学校組織内の関係者一覧

関係者	主な関与タイミング	主な役割	具体的機能
教頭・現場責任者	危険又は対応困難を認知した時点	現場統制、対応中止・退避判断	教職員交代、複数対応、児童生徒の退避、校内放送・応援要請、上位報告を行う。
校長	重大な危険、学校方針、対外説明が必要な時点	全体指揮、教育委員会・外部機関との調整	通報・休業・保護者連絡・対応制限等の重大判断を統括する。
事務職員・学校安全担当	受付・校門・施設・連絡統制が必要な時点	出入口管理、緊急連絡、記録支援	校門・受付の閉鎖又は誘導、来校者情報確認、警察到着までの連絡と記録を行う。
養護教諭	負傷・体調不良・心理的動揺がある時点	応急手当、健康観察、救急接続	負傷者対応、119番判断の補助、児童生徒・教職員の健康状態を記録する。
警察・消防	暴力、脅迫、不退去、危険物、火災、負傷等がある時点	危険排除、犯罪・救急対応	110番・119番、現場安全化、被害確認、相談・被害届、巡回強化を行う。
教育委員会・学校弁護士	重大事案、継続対応、通知・広報・法務判断が必要な時点	学校支援、方針・法務・説明の整理	対応窓口、記録、通知文、保護者説明、再発防止、専門機関接続を支援する。

表4. 緊急対応に関する関係者一覧

関係者	主な関与タイミング	主な役割	具体的機能
教育委員会・学校問題支援チーム	学校単独での判断・人員・権限が不足する時点	組織支援、方針調整、専門家接続	担当者派遣、対応会議、窓口一本化、学校弁護士等の活用、再発防止を支援する。
児童相談所・市町村福祉部門	虐待、養育困難、家庭内問題、生活支援が関係する時点	通告受理、家庭支援、福祉接続	安全確認、家庭支援、ケース会議、福祉制度・地域資源への接続を行う。
警察・消防・医療機関	犯罪、危険、行方不明、負傷、急病等が関係する時点	危険排除、捜査・救急・医療	110番・119番、警察相談、被害届、受診、救急搬送、巡回等を行う。
学校弁護士・法務専門家	権利義務、通知文、SNS、損害賠償、対応制限等が必要な時点	法的助言、文書・証拠整理	法的評価、通知文、記録確認、対応条件・立入制限等の妥当性を検討する。
警備会社	校門・受付・巡回・緊急時の警備支援が必要な時点	施設警備、抑止、現場支援	警備配置、巡回、入退校管理、緊急時の安全確保と通報補助を行う。
心理・福祉・危機管理等の専門家	複合事案、長期化、組織設計・訓練が必要な時点	専門評価、支援設計、訓練・改善	心理・福祉・安全・記録・組織体制を横断して助言し、役割分担を設計する。

表5. 地域・専門支援機関

関係者	主な関与タイミング	主な役割	具体的機能
SIP	マニュアル整備・研修・運用改善が必要な時点	対人危機管理体制の設計支援	判断基準、役職別フロー、組織体制、記録様式、研修・訓練の設計を支援する。
SIP	危険・法令・学校基準が重なる境界事案の整理が必要な時点	安全・法務・教育・組織運用の横断整理	三層判断、継続的再評価、対応条件、教育委員会・外部機関への接続を整理する。
SIP	導入後の改善・レビューが必要な時点	継続的改善支援	事案記録と現場意見を基に、マニュアル、初動カード、研修内容を更新する。

表6. SIP (Security Innovation Project)

<以下余白>

3-5. 道義的謝罪と法的謝罪

謝罪は、学校及び教職員の責任範囲を明確にし、保護者との関係を維持するために慎重に判断する必要があります。

学校では、児童生徒への配慮や保護者との信頼関係を重視するあまり、事実確認が不十分な段階で過失又は責任を認めるような発言をしてしまうことがあります。しかし、相手の感情に配慮する「道義的謝罪」と、法的責任を認めたと評価され得る「法的謝罪」は区別する必要があります。

本項では、道義的謝罪と法的謝罪の違いを整理し、謝罪と混同されやすい「事実経過・教育上の説明」についても補足します。

① 道義的謝罪

道義的謝罪とは、児童生徒又は保護者に不安、不快感、心配、負担等を生じさせたことについて、配慮や誠意を示すための謝罪です。これは直ちに学校の過失や法的責任を認めるものではありません。

道義的謝罪の例

- 「ご不安なお気持ちにさせた点については、お詫び申し上げます。」
- 「ご心配をおかけしたことについては、申し訳なく思っております。」
- 「説明が分かりにくく、ご不安を招いた点については、申し訳ございません。」

道義的謝罪の特徴

- 相手の感情に配慮するための謝罪である。
- 法的責任や賠償責任を認めるものではない。
- 事実確認が未了の事項について、学校又は教職員の過失を認める表現は避ける。
- 学校や職員の立場を守りつつ、誠意を示すために用いる。

② 法的謝罪

法的謝罪とは、学校又は教職員の過失、法的責任又は賠償責任を認めたと評価される可能性のある謝罪又は発言をいいます。不用意に行うと、その後の事実確認、設置者・教育委員会対応、保険・法務対応及び紛争対応に影響する可能性があります。

法的謝罪に当たり得る表現の例

- 「学校の過失です。」
- 「学校に責任があります。」
- 「賠償します。」
- 「この件は学校のミスです。」
- 「担当者を処分します。」
- 「ご希望どおりの内容で回答文書を作成します。」

法的謝罪の特徴

- 過失や法的責任を認める発言と評価される可能性がある。
- 後に証拠として扱われる可能性がある。
- 現場職員が単独で判断して行うべきではない。
- 原則として、事実確認、管理職、設置者・教育委員会、法務担当又はスクールロイヤー等の確認を経て、組織として判断する。

③ 事実経過・教育上の説明との切り分け

謝罪と混同しやすいものの一つに、事実経過及び教育上の説明があります。

事実経過・教育上の説明は、確認できた事実、確認できなかった事項、学校が行った指導・支援、今後の対応等を説明するものです。これは保護者の疑問に対応するために必要な説明であり、それ自体は謝罪又は法的責任の承認ではありません。

強い不満や怒りが示されている場面では、説明の途中で責任を認めるような表現が混ざりやすくなります。その結果、配慮の趣旨で述べた言葉が、学校の過失又は法的責任を認めたものとして受け取られる

可能性があります。

現場では、確認できた事実、相手の感情への配慮、教育上説明できる事項及び組織確認が必要な事項を切り分けます。事実未確認の事項、過失、賠償、処分、立入制限等に関わる事項は、その場で断定せず、管理職、教育委員会又は法務担当へ引き継ぎます。

<以下余白>

3-6. 危険行動の一覧

以下は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応で、直ちに安全確保へ移行すべき危険行動を整理したものです。

本項は、第1層「安全性」の判断基準です。これらは通常の相談・説明・クレーム対応として扱うものではなく、児童生徒、教職員、来校者又は施設の安全に関わる行為です。該当する行動が確認された場合、現場職員は上長の事前承認を待たず、退避、児童生徒の隔離・避難、周囲への応援要請及び必要に応じた110番・119番通報を行います。

分類	危険行動	概要・具体例
身体的危害	暴力行為	児童生徒・教職員・来校者への殴打、蹴り、突き飛ばし、物をぶつける行為。
身体的危害	危険物の持込み	刃物、工具、液体、火気、スプレー缶その他危険物の持込み・提示。
身体的危害	つかみかかり	襟元をつかむ、腕を強く引く、身体へ接触し移動を妨げる行為。
器物損壊	物品の破壊	机・椅子、窓、受付機器、校門、掲示物、児童生徒の所有物等を壊す行為。
破壊行為	飛び道具の使用	物を投げつける、机・椅子を倒す、石等を投げる行為。
脅迫・威嚇行為	刃物等の示威行為	刃物や工具を見せつける、火気や液体を示して威嚇する行為。
脅迫・威嚇行為	放火・爆破・殺害等の予告	「火をつける」「殺す」「爆弾を仕掛けた」等の具体的な危害告知。
脅迫・威嚇行為	退路妨害・閉じ込め	出入口を塞ぐ、面談室・職員室等から出られない状態にする行為。
脅迫・威嚇行為	つきまとい・待ち伏せ	登下校時・退勤時の待ち伏せ、後をつける、校門・自宅周辺で待機する行為。
その他明確な危険行動	強い異常行動	叫び続ける、激しく暴れる、自傷他害のおそれがある行動、校内への侵入を試みる行為。

表7. 危険行動の一覧

危険行動が確認された場合は、教職員が単独で対応を継続せず、安全確保を優先します。管理職報告、記録、教育委員会への共有等は、安全確保と並行して又は安全確保後に行います。

<以下余白>

3-7. 関係法令の一覧化

以下は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応に関係する主な法令・制度を整理したものです。

本項は、第2層「法令・権利義務」の判断基準です。教職員が犯罪や法的責任の成否を判断するためのものではなく、何を記録し、どの段階で管理職、教育委員会、法務、警察、児童相談所等へ接続するかを整理するためのものです。

第1層の危険行動が確認された場合は、まず安全確保を優先し、その後、刑事、民事、学校安全、いじめ、虐待、個人情報等の観点から整理します。

制度・法令	概要	マニュアル上の使い方
学校教育法・地方教育行政関係法令	学校の教育活動、校務、設置者・教育委員会の権限と責任に関する基本的な枠組み。	学校と教育委員会の役割分担、校内権限、報告・支援要請の整理に用いる。
学校保健安全法・学校安全関連指針	児童生徒等の安全確保、危険等発生時対処要領、事故対応等に関する枠組み。	危険認知、退避、通報、保護者連絡、事後検証の基準に用いる。
いじめ防止対策推進法・生徒指導関係	いじめの認知、組織的対応、重大事態調査、生徒指導上の基本的考え方。	保護者対応と、児童生徒の安全・事実確認・組織対応を接続する。
児童虐待防止法・児童福祉法	虐待の早期発見、通告、児童相談所・福祉機関との連携。	家庭課題を学校だけで抱えず、通告・支援へ接続する判断に用いる。
労働契約法・労働安全衛生・カスハラ対策関係	使用者の安全配慮、教職員の就業環境保全、顧客等の言動への組織的対応。	相談体制、複数対応、長時間拘束防止、教職員保護、事後措置を整理する。
刑法・軽犯罪法・条例等	暴行、傷害、脅迫、強要、業務妨害、不退去、器物損壊等。	警察相談、110番、証拠化、退去要請、被害届等の判断に用いる。
民法・個人情報保護法	損害賠償、名誉・プライバシー、個人情報・学校記録の管理。	SNS投稿、録音録画、資料開示、児童生徒・教職員情報の取扱いを整理する。

表8. 関係法令・制度一覧

① 刑事的な法律一覧

以下の行為は、刑法その他の法令上、刑事上の問題となり得ます。教職員が犯罪の成否を判断するのではなく、発言内容、行動、場所、周囲への影響及び対応経過を記録し、必要に応じて管理職、教育委員会、警察又は法務へ接続します。

法令名	条文	概要	具体例（学校現場における適用場面）
暴行罪	刑法208条	人に暴行を加えたが、傷害には至らない場合に成立。	教職員や児童生徒を押す、胸ぐらをつかむ、物を投げつける。
傷害罪	刑法204条	人の身体を傷害した場合に成立。	教職員や児童生徒を殴打し、けがをさせる。
脅迫罪	刑法222条	生命・身体・自由・名誉・財産に対する害悪を告知した場合に成立。	「殺す」「火をつける」「家族にも危害を加える」等と告げる。
強要罪	刑法223条	脅迫・暴行により義務のない行為をさせる場合に成立。	土下座、謝罪文、教職員の処分、成績・指導内容の変更等を強要する。
威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて業務を妨害した場合に成立。	大声、居座り、多人数での押しかけ等により授業・校務・受付を妨害する。
建造物侵入罪	刑法130条前段	正当な理由なく建造物に侵入した場合に成立。	教室、職員室、校舎、立入制限区域等へ無断で入る。
不退去罪	刑法130条後段	退去を求められた場所から退去しない場合に成立。	退去要請後も校舎、職員室、面談室、校門内等に居座る。
器物損壊罪	刑法261条	他人の物を損壊した場合に成立。	学校備品、窓、校門、机、掲示物、児童生徒の所有物等を壊す。
名誉毀損罪	刑法230条	公然と事実を示し、人の社会的評価を低下させた場合に成立。	SNSで教職員名や虚偽の事実を投稿する。
侮辱罪	刑法231条	公然と人を侮辱した場合に成立。	校内やSNS上で教職員・児童生徒を「無能」等と罵倒する。
信用毀損罪・偽計業務妨害罪	刑法233条	虚偽の風説を流布し、信用又は業務を害する場合に成立。	虚偽の不祥事情報等を拡散し、学校運営を妨害する。

表9. 関係法令一覧（刑事）

② 民事・学校制度上の整理

学校では、児童生徒間の事故・トラブル、物品損壊、個人情報、録音・撮影、SNS投稿、損害賠償、説明要求等をめぐり、民事上又は学校運営上の問題が生じることがあります。

現場教職員がその場で賠償、返金、責任承認、処分、文書内容又は立入制限等を約束せず、事実確認、教育判断、設置者判断及び法務判断を分けて整理します。

保護者間、家庭内又は地域上の紛争が児童生徒の安全や教育活動に影響する場合がありますが、学校は私的紛争そのものの最終解決主体ではありません。

法令名	条文	概要	具体例（学校現場における適用場面）
不法行為責任	民法709条	故意又は過失により他人の権利・利益を侵害した場合、損害賠償責任を負う。	暴言、威圧、暴力、SNS投稿等により児童生徒・教職員へ損害が生じた場合。
慰謝料請求権	民法710条	精神的苦痛に対して損害賠償請求が問題となる。	誹謗中傷、人格攻撃、プライバシー侵害、継続的な威圧等がある場合。
名誉・信用侵害に対する損害賠償	民法709条・710条・723条	名誉・信用を侵害した場合、損害賠償や名誉回復措置等が問題となる。	SNS投稿、口コミ、虚偽投稿、教職員名・児童生徒情報の晒し。
学校事故等の損害賠償	国家賠償法1条・民法709条等	公立・私立の別や具体的事実に応じ、学校側の注意義務・安全配慮等が問題となる。	学校事故、児童生徒間トラブル、説明・安全確保をめぐる紛争。
財産権の侵害	民法709条等	他人の物を壊した場合、損害賠償責任が発生する。	学校備品、施設、教材、児童生徒・教職員の所有物等を破壊した場合。
共同不法行為責任	民法719条	複数人で権利侵害を行った場合、共同で責任を負う。	複数名で押しかけ、威圧・業務妨害・撮影拡散等を行った場合。
個人情報・プライバシー侵害	個人情報保護法・民法709条等	個人情報やプライバシーを侵害した場合、法的責任が問題となる。	児童生徒・保護者・教職員情報、録音録画、学校記録等を無断公開する。

表10. 関係法令一覧（民事・学校制度）

③ 学校が主体的に対応する範囲と、単独で抱え込まない範囲

学校は、教育活動、児童生徒の安全、必要な事実確認及び保護者への説明について主体的に対応します。一方、暴力、脅迫、不退去、金銭要求、家庭内・保護者間紛争、SNS上の誹謗中傷等を、担当教職員又は学校だけで解決することは適切ではありません。

これらは責任を放棄するのではなく、記録と校内共有を行い、必要に応じて教育委員会、警察、スクールロイヤー、児童相談所、福祉・医療機関等へ接続します。

区分	学校が主体的に対応する範囲	単独で抱え込まず、制限・引継ぎ・外部連携する範囲
教育活動	授業、学習指導、生活指導、合理的配慮、日常的な児童生徒理解と安全確保。	教育的合理性を欠く特別扱い、成績・人事・指導内容の強要、他者の権利を害する要求。
苦情・事実確認	相談受付、確認可能な資料・関係者からの聴取、説明、必要な校内共有。	客観的に確定できない事実の断定、無制限な再調査、処分・謝罪・金銭要求、同一要求の反復。
安全確保	退避、複数対応、来校管理、警察・消防・教育委員会への連絡。	暴力、脅迫、不退去、侵入、器物損壊、業務妨害等への警察・法務・専門機関対応。
家庭・保護者間問題	児童生徒の教育・安全に係る範囲での情報把握、相談先の案内。	夫婦・親族・保護者間紛争、金銭・相続・監護紛争等の最終的な解決そのもの。
情報発信・記録	確認できた事実に基づく説明、校内記録、証拠保全、個人情報管理。	SNS上の誹謗中傷、虚偽投稿、無断公開等への法務・広報・警察対応。

表11. 学校が主体的に対応する範囲と、単独で抱え込まない範囲

<以下余白>

3-8. 要注意行動や予備動作の整理

以下は、通常の相談・説明対応から組織的対応へ移行する契機となる、危険又は違法と確定する前段階の行動変化・反復・逸脱を整理したものです。

本項は、第3層「学校基準に基づく前法的異常」の判断基準です。暴力、武器、退路妨害等は3-6、法令・権利義務上の問題は3-7で扱い、本項では、学校の教育・安全・業務目的に照らし、通常対応を継続する条件が崩れ始めていないかを確認します。

第3層の基準は、人の属性、立場、障害、診断名又は印象で判断するものではありません。学校目的との関連性、公平な適用、権利・尊厳への配慮、比例性及びより制約の少ない手段の有無を踏まえ、平時に具体化・見直してください。単独の兆候のみで危険人物と決め付けず、複数兆候、反復、変化及び状況全体から追加確認と組織対応の必要性を判断します。

分類	要注意行動	具体例
不適切な要求	学校の業務・権限範囲外の要求	「家庭や保護者間の問題も学校が最後まで解決してほしい」
不適切な要求	教育方針・判断への強い変更要求	「今すぐ担任を替えてほしい」「成績や指導結果を変更してほしい」
責任転嫁	学校側への一方的な責任転嫁	「すべて学校のせいだ」「学校だけで最後まで解決するべきだ」
個人化	教職員個人への責任追及	「あなた個人で責任を取ってほしい」「自宅の連絡先を教えろ」
過剰な感情表現	必要以上に感情的な表現	「どうしてくれるんだ」「絶対に許さない」等を強く反復する。
繰り返し	同じ話を何度も繰り返す	説明済みの内容について、同一の主張・質問・要求を繰り返す。

表12. 要注意行動（前法的異常）一覧（言葉・要求内容）

分類	要注意行動	具体例
声量	他者対応を妨げる大声	他の児童生徒・来校者への対応や業務が妨げられる程度の大声を出す。
声量	極端に小さな声	聞き取れないほど低い声で威圧的に話し、聞き返しを許さない。
抑揚	急激にトーンが変わる	通常に話していたのに、突然怒鳴る・強い口調へ変化する。
詰問	質問ではなく責める口調になる	「なぜだ」「誰が責任を取る」を反復し、回答を遮る。
言葉の繰り返し	同じフレーズを繰り返す	「納得できない」「説明になっていない」を長時間繰り返す。

表13. 要注意行動（前法的異常）一覧（話し方・声のトーン）

分類	要注意行動	具体例
物理的な距離	距離を詰める	教職員や児童生徒の顔・身体の近くまで不必要に近づく。
視線	じっと見つめる	理由なく（理由が不明なまま）〇秒間注視し続ける
姿勢	身を乗り出す	机越しに身を乗り出し、退路や作業を妨げる。
ジェスチャー	大きく腕を振る・指を差す	教職員や児童生徒を指差す、物を叩く、大きく手を振る。
足踏み等	苛立ちを示す動作	足を踏み鳴らす、机を蹴るような動作、激しい貧乏ゆすりをする。

表14. 要注意行動（前法的異常）一覧（身体的な動作）

分類	要注意行動	具体例
一方的な主張	相手の話を聞かない	学校側の確認事項や説明を遮り続け、自らの主張のみを反復する。
論点ずらし	話題が次々に変わる	児童生徒の事実確認から、教職員個人批判・人事要求等へ移る。
矛盾の多さ	言っていることが変わる	先ほどの説明と異なる事実・要求を示し、整理に応じない。
極端な一般化	一部の出来事を全体化する	「この学校はいつもそうだ」「先生は全員信用できない」等と一般化する。
即答要求	その場での判断を迫る	「今ここで処分を決めろ」「今日中に結論を出せ」と権限外の即答を迫る。

表15. 要注意行動（前法的異常）一覧（話の進め方・論理性）

分類	要注意行動	具体例
繰り返しの相談・苦情	過去に同様の問題を反復している	同一又は類似の内容で、短期間に何度も学校へ連絡・来校する。
説明済み事項の蒸し返し	既に説明した内容を再度問題にする	回答済みの事項を、回答を無視して再度持ち出す。
複数窓口への接触	複数の教職員・機関へ同時に連絡する	担任、教頭、校長、教育委員会等へ同一内容を反復して伝える。
対象者への固着	特定の教職員・児童生徒にこだわる	特定の担当者との直接連絡・面会・謝罪を執拗に求める。
エスカレート の兆候	過去よりも強い態度になる	以前より声量、要求内容、接触頻度、来校回数、SNS言及等が強まる。

表16. 要注意行動（前法的異常）一覧（過去の事例・行動変化）

これまでの内容を表17にまとめます。要注意行動が確認された場合は、直ちに相手方を排除するのではなく、必要に応じて「声量を下げてください」「同じ説明の反復は終了します」「面談時間と窓口を限定します」等の行動修正又は対応条件を明示し、その応答を再評価の材料とします。

行動修正に応じ、対話秩序が回復した場合は通常対応へ戻すことができます。反対に、拒否、強化、対象職員への固着、反復・長期化が確認された場合は、複数対応、管理職引継ぎ、対応方法の変更又は外部連携へ移行

します。初期判断は強化方向だけでなく、緩和又は撤回も可能な暫定判断として扱います。

判断軸	基準	主なチェックポイント
第1層：安全性	生命・身体・施設への重大で切迫した危害がないか	暴力、武器、具体的脅迫、侵入、退路妨害、器物損壊、危険な接近。
第2層：法令・権利義務	法令違反又は学校・相手方の権利義務に関わる問題がないか	不退去、業務妨害、強要、無断公開、個人情報、虐待通告、説明・安全確保上の責任。
第3層：学校基準に基づく前法的異常	違法とは断定できなくても、学校目的と対話秩序を損なう逸脱がないか	反復、長時間拘束、威圧、論点ずらし、固着、複数窓口接触、区域・手続違反。
継続的再評価	一度の判断や相手方への評価を固定していないか	新たな発言・行動・資料、行動修正要求への応答を基に、判断を強化・緩和・撤回する。
記録・引継ぎ	印象ではなく、観察事実と判断根拠が共有できるか	日時、場所、発言、行動、要求、対応、根拠、引継ぎ先、次回対応条件を記録する。

表17. 三層判断のまとめ

<以下余白>

3-9. 一般的なカスタマーハラスメントの一覧

以下は、学校において一般的にカスタマーハラスメントとして問題となり得る言動を整理したものです。

本項は個別事案の対応を直接決定するものではありません。実際の対応は、3-6「危険行動」、3-7「関係法令」、3-8「要注意行動」及び4-2「ワークフロー」に従って判断します。

判断にあたっては、要求内容の妥当性だけでなく、要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えているか、教職員の就業環境又は教育活動に支障を生じさせているかを確認します。

類型	内容	具体例	主に関係する整理
身体的攻撃・危険行動	児童生徒・教職員・来校者の身体や施設安全を脅かす行為。	暴行、物を投げる、危険物の提示、侵入、退路妨害。	3-6
精神的攻撃・威圧	教職員等へ過度な精神的負荷を与える言動。	暴言、侮辱、人格否定、差別的発言、威圧的な詰問。	3-7、3-8
拘束的言動	教職員の時間や教育活動を過度に拘束する行為。	長時間電話・面談、居座り、退去拒否、説明済み事項の反復要求。	3-7、3-8
過剰要求・不当要求	学校の権限・対応範囲を超える要求。	土下座、金銭、処分、担当変更、成績変更、特別扱いの要求。	3-7
教育判断への不当介入	教育的合理性や権限を無視して学校判断を強要する行為。	指導・学級運営・成績・人事・他児童への処分内容の強要。	3-7
継続的・執拗な接触	同一要求を反復し、対応を長期化・個人化させる行為。	複数窓口への連絡、反復来校、特定教職員への直接接触要求。	3-8
情報発信型加害	情報発信を利用して児童生徒・教職員・学校を攻撃する行為。	無断撮影、録音の切取り、SNS晒し、虚偽投稿、個人情報拡散。	3-7
第三者動員型圧力	外部者・外部機関を利用して過度な圧力をかける行為。	知人、団体、議員、メディア等を利用し、権限外の要求を反復する。	3-7、3-8

表18. 一般的なカスタマーハラスメントの一覧

3-10. 学校の責任範囲と対応制限・外部移管の整理

学校の対人危機管理では、「保護者からの連絡には際限なく応じなければならぬ」「学校が関与した以上、学校だけで事実を確定し、最終解決まで担わなければならない」と理解されやすい点を整理する必要があります。

本項は正当な相談・意見を拒むためのものではありません。児童生徒の教育、安全及び支援を継続するため、学校が主体的に担う事項、教育委員会と共同で扱う事項、専門機関へ接続する事項及び対応条件を変更・制限する事項を整理します。

区分	基本整理	対応方針
緊急安全対応が必要	生命・身体・施設に切迫した危害、又は重大事故・急病等がある場合。	説明や調整より安全確保を優先し、退避、応援要請、110番・119番、教育委員会報告等を行う。
学校が主体的に対応	教育活動、安全確保、通常の相談・苦情、学校が確認可能な事実と説明に関する事項。	校内で役割を分担し、確認できた事実、未確認事項、学校の判断範囲を分けて説明・記録する。
事実確定・最終解決が困難	証言が食い違う、客観資料が乏しい、心理・福祉・医療・法務等の専門性が必要な場合。	学校の確認限界を明示し、教育委員会、警察、児童相談所、専門家等と共同で扱う。
通常対応の継続が困難	暴力、威圧、長時間拘束、反復要求、個人への固着等により教育活動・安全・就業環境が損なわれる場合。	記録と権限確認を行い、複数対応、窓口・時間・方法の限定、対応中断、退去要請、外部移管等を比例的に検討する。

表19. 学校の責任と対応制限・外部移管に関する整理

実務上は、①児童生徒の安全・教育上の必要性、②学校が確認できた事実と確認できない事項、③学校及び教育委員会の権限、④外部専門性の必要性、⑤対応が教育活動や他の児童生徒に与える影響を分けて記録します。これにより、「相談を拒む」のではなく、「安全で持続可能な教育・支援を確保するために対応方法と主担当を選択する」という整理が可能になります。

4. 対策

4-1. 独自ルールの制定

本書では、保護者・来校者対応を適正化し、児童生徒の安全、教育活動の継続及び教職員の負担軽減を実現するための独自ルールを定めます。

※学校の規模、設置者の方針、地域性及び既存規程に応じてカスタマイズしてください。

■独自ルールの目的

- 一貫性の確保
すべての教職員が同じ基準で対応することで、公平性と適切な対応を実現する。
- 負担の軽減
合理的なルールを設定し、教職員の心理的・時間的負担を軽減する。

■独自ルールの一覧

① 保護者・来校者対応の基本方針

- 保護者・来校者対応は本書のワークフローに則り、担当者によって基準が変わらないようにする。
- 一定基準を超える事案は、担任又は現場職員が抱え込まず、複数対応、管理職報告、教育委員会相談又は外部機関への接続を行う。
暴力、脅迫、危険物、器物損壊、退路妨害等がある場合は、説明対応を中止し、児童生徒及び教職員の安全確保を優先する。

② 相談・問い合わせの受付

- 相談・問い合わせは、電話、面談、連絡帳、メール又は公式フォーム等のうち、学校及び教育委員会が定める方法で受け付ける。
- 継続的又は複雑な相談は可能な限り事前予約制とし、無断来校による長時間面談は原則として行わない。
- 一次対応は要点を確認して記録し、必要に応じて担任から管理職、教育相談担当又は教育委員会へ引き継ぐ。
-

③ 時間外対応の制限

- 勤務時間外、夜間、休日の保護者対応は、児童生徒の生命・身体に関わる緊急事態を除き、原則として制限する。
- 緊急性のない相談、苦情、説明要求については、対応時間、連絡方法及び担当窓口を定め、教職員の過度な負担を防ぐ。

④ 面談・対話時のルール

- 面談は、原則として予約した時間・指定場所で実施する。
- 学校側は必要に応じて複数人で対応し、安全性、説明の一貫性及び記録の正確性を確保する。
- 大人数での押しかけ、長時間拘束、威圧的言動又は児童生徒への不適切な接触がある場合は面談を中止し、ワークフローに従う。

⑤ 記録及び議事録の作成

- 日時、場所、関係者、発言・要求内容、確認できた事実、対応経過及び次の担当者を記録する。
- 必要に応じて録音、議事録作成、防犯カメラ映像の保全等を活用し、記録の正確性と教職員負担の軽減を両立する。
- 録音等を行う場合は、学校・教育委員会の規程及び個人情報保護上の取扱いを確認し、必要に応じて「記録の正確性とトラブル予防のため、録音又は議事録作成を行います」等と説明する。

⑥ 現場教職員が単独で約束しない事項

- 過失・責任の承認、賠償、教職員の処分、文書内容、児童生徒の処遇、立入制限、対応終了等は、現場教職員が単独で約束しない。
- 事実確認、教育判断、設置者判断、法務判断及び安全判断を分け、権限者又は関係機関が判断する。

⑦ 警察・教育委員会・外部機関連携の位置づけ

- 警察、教育委員会又は専門機関への接続は、学校の敗北ではなく、児童生徒・教職員・来校者の安全と教育活動を守るための通常の危機管理手段として位置づける。

- 暴力、脅迫、危険物、退路妨害、器物損壊等がある場合は、管理職の事前承認を待たず、退避、応援要請及び必要に応じた 110 番・119 番通報を行う。

■緊急時の定義

独自ルールにおける「緊急時」は以下のとおりです。緊急時は教職員だけで抱え込まず、警察、消防・救急、教育委員会その他関係機関と連携します。

- 児童生徒、教職員又は来校者の生命・身体に危険が及ぶ可能性が高い場合
- 暴力、脅迫、危険物、退路妨害、つきまとい等の可能性が高い場合
- 校舎、設備、通学路又は周辺地域に重大な危険がある場合
- 重大な個人情報・機密情報漏えい又は SNS 拡散の可能性が高い場合
- 児童生徒の行方不明、連れ去り又は所在確認不能が生じた場合

<以下余白>

4-2. ワークフロー

本ワークフローは、保護者・来校者対応を標準化し、すべての教職員が共通基準で通常対応から組織対応へ移行できるようにするものです。

3-6「危険行動」、3-7「関係法令」、3-8「要注意行動」、3-10「学校の責任と対応制限・外部移管」を踏まえ、安全性、法令・権利義務、学校基準の三層を確認します。

現場で最も重要なのは、正確な法的評価をその場で完結することではなく、危険又は対応困難の兆候を認知し、適切な段階で安全確保、複数対応、管理職、教育委員会及び外部専門機関へ接続することです。

- 第1層の危険行動が確認された場合（3-6 参照）
- 第2層の法令・権利義務上の問題が確認された場合（3-7 参照）
- 第3層の学校基準に基づく前法的異常が確認された場合（3-8 参照）
- 一般的なカスタマーハラスメント類型に該当する場合（3-9 参照）
- 学校の責任、対応条件の変更、教育委員会への主担当移管又は外部連携の整理が必要な場合（3-10 参照）

※本ワークフローは一例です。設置者・教育委員会の方針、学校規模、施設構造及び地域特性に応じて修正してください。

<以下余白>

② アポなしの訪問者に対するワークフロー

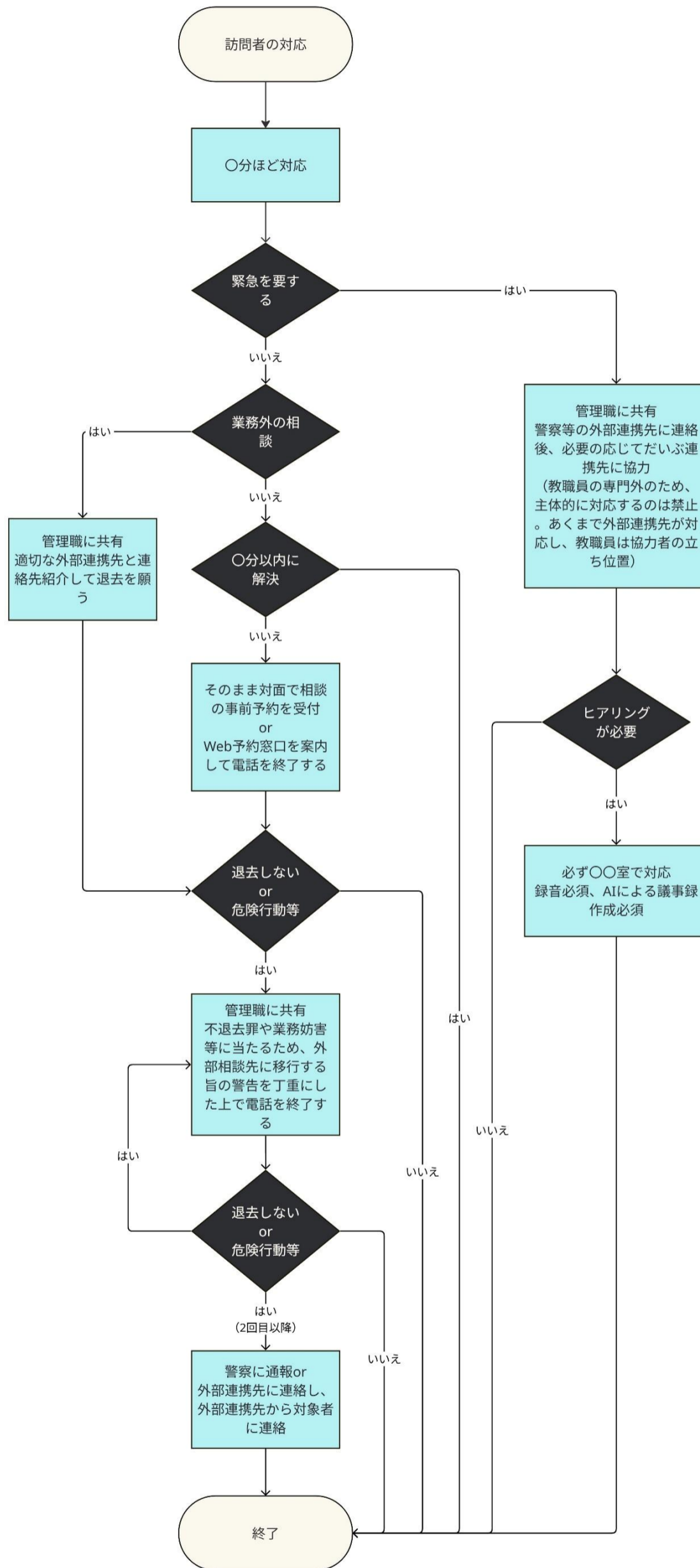


図2. アポなしの訪問に対するワークフロー

③ 電話や対面による事前の相談予約もしくはその他の問合せに対するワークフロー
(正式な問い合わせに対するワークフロー)

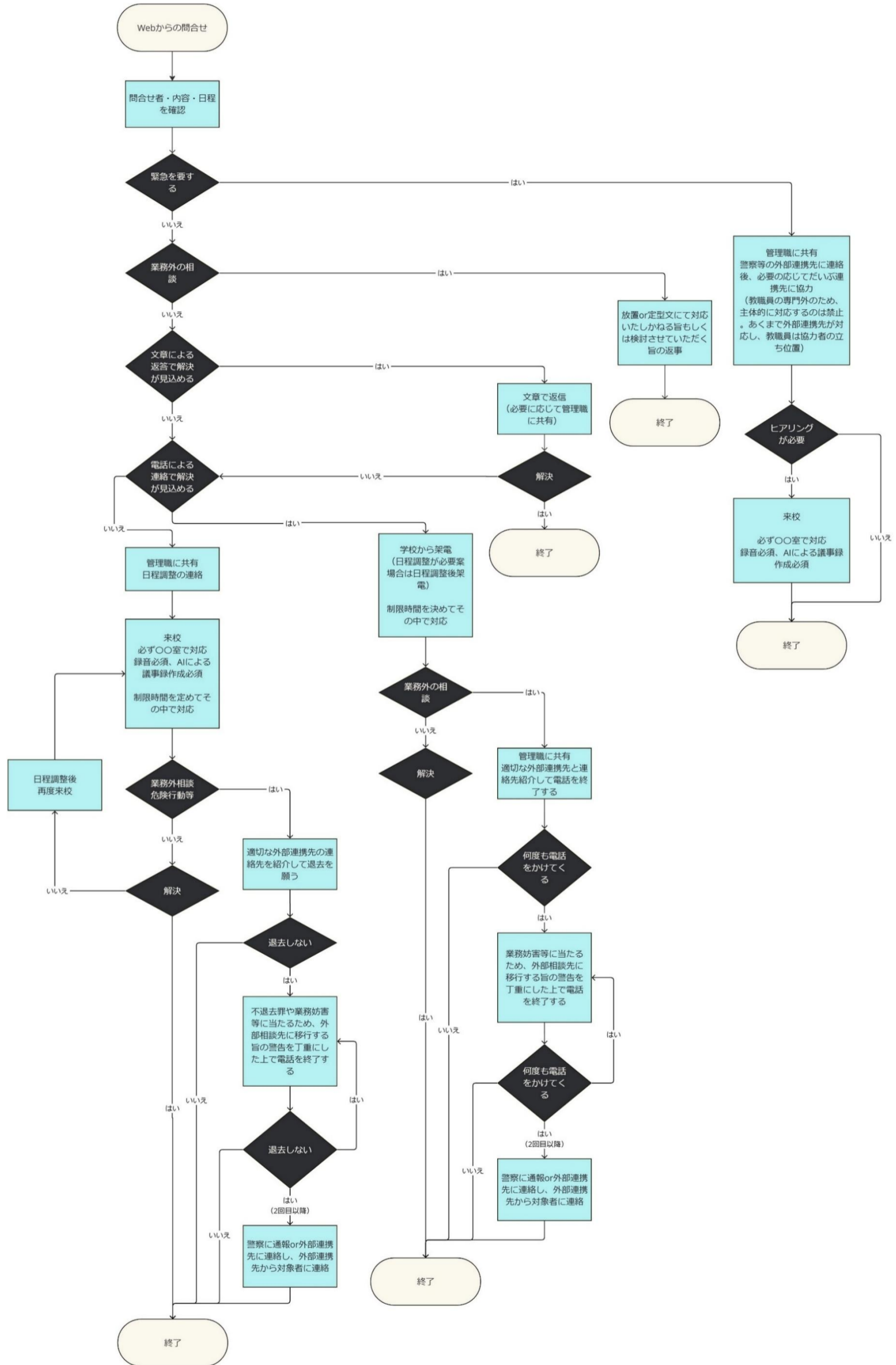


図3. 正式な問い合わせに対するワークフロー

本ワークフローにより、個々の教職員が事案を抱え込まず、学校全体として、安全確保、行動修正要求、記録、複数対応、管理職対応、教育委員会及び外部機関との連携へ移行できます。対応後も新たな事実と行動変化を確認し、判断を強化・緩和・撤回します。

<以下余白>

4-3. 組織体制の構築

以下に、学校の対人危機管理対応における組織体制を定めます。

保護者・来校者対応は、担任又は一人の教職員が単独で担う問題ではありません。教職員、学年主任、生徒指導・学校安全担当、養護教諭、管理職、事務担当、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー等の役割を明確にし、教育委員会、スクールロイヤー、警察、児童相談所、福祉・医療機関等へ接続できる体制を整備します。

暴力・脅迫・危険物・器物損壊・不除去等の安全性リスクは、現場で抱え込まず警察等へ接続します。損害賠償、名誉毀損、SNS投稿、立入制限、対応終了等の法的判断は、教育委員会及びスクールロイヤー等と連携します。

※本組織体制図は一例です。設置者・教育委員会の既存体制、学校規模及び地域資源に応じて作成してください。

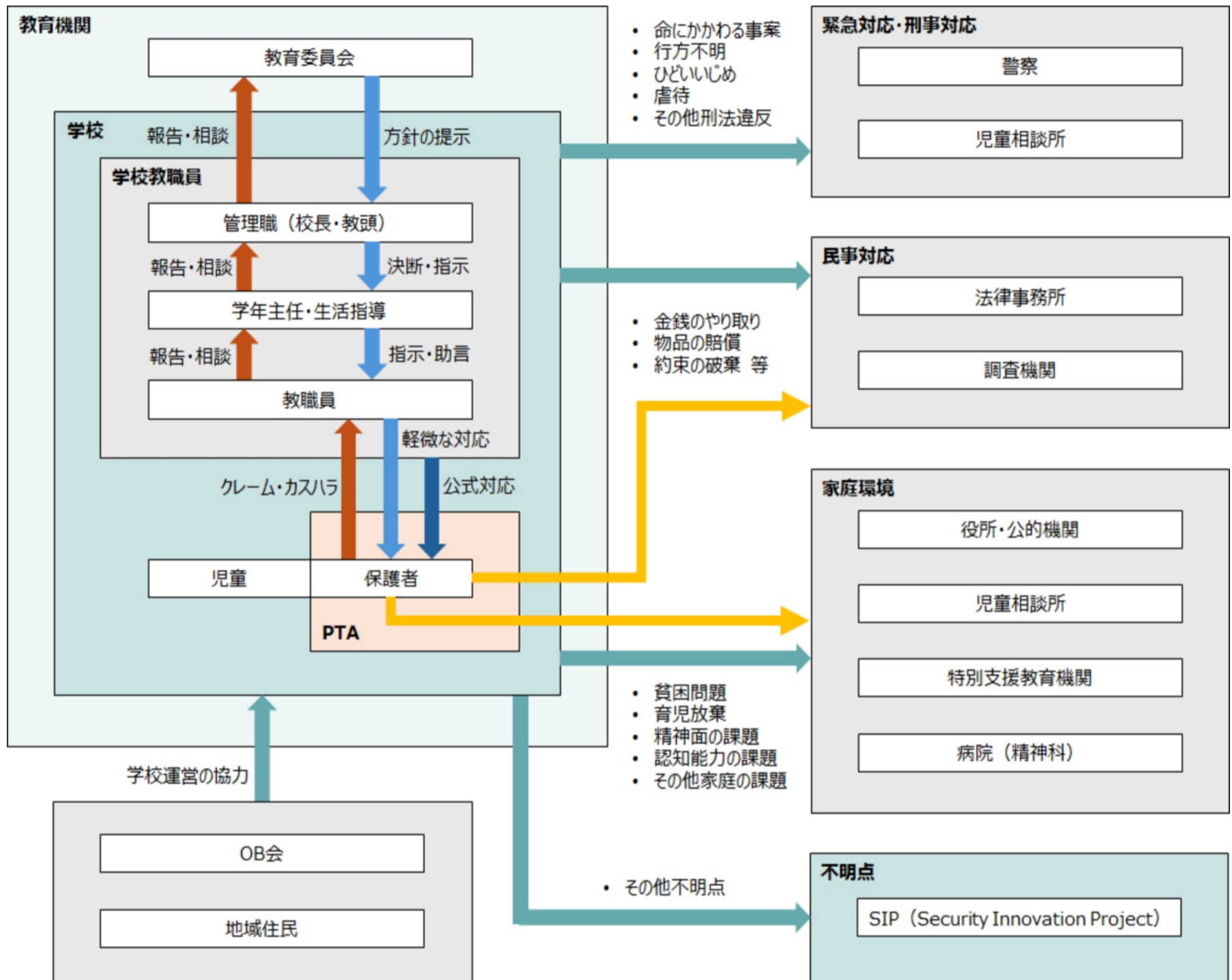


図4. 組織体制図

5. 評価・改善方法

5-1. 評価方法の策定

本書の対人危機管理体制が実際に機能しているかを継続的に評価し、教職員の負担、判断の一貫性、安全確保、記録及び外部連携の改善につなげます。

■評価の目的

- 教職員の負担軽減と教育活動の継続が実現されているかを確認する。
- 第1層、第2層、第3層の判断基準が適切かつ公平に運用されているかを確認する。
- ワークフローに沿った複数対応、管理職報告、教育委員会相談、記録及び外部連携が行われているかを確認する。
- 重大事案、長期化事案及び判断が分かれた事案を振り返り、基準と体制の改善につなげる。

■評価基準の例

以下のような指標を用いて評価を行い、定量的・定性的なデータをもとに対応の改善点を特定します。

① 対応件数・種類

- 期間ごとの保護者・来校者対応件数
- クレーム・カスタマーハラスメント及び危険事案の発生件数
- 第1層、第2層、第3層ごとの分類件数
- 危険行動、法令・権利義務上の問題及び前法的異常の発生件数

② 対応時間・負担

- 1件あたりの対応時間
- 教職員1人あたりの平均対応件数
- 業務時間外の対応発生件数
- 長時間対応・反復対応・同一要求の継続件数

③ 判断・エスカレーションの適切性

- 第1層の危険行動に対し、退避、児童生徒の安全確保、警察・消防への通報等へ移行できたか
- 第2層の問題に対し、記録、管理職報告、教育委員会・法務・警察等へ接続できたか
- 第3層の兆候について、行動修正要求、複数対応、管理職引継ぎ及び対応条件の変更ができたか
- 現場職員が単独で抱え込まず、適切なタイミングで組織対応へ移行できたか

④ 記録・報告の実施状況

- 事案記録様式に沿って記録が残されているか
- 発言内容、行動、日時、場所、対応経過等が具体的に記録されているか
- 録音、録画、議事録、証拠資料等が必要に応じて保存されているか
- 重大事案について、管理職、教育委員会及び関係機関へ共有されているか

⑤ 教職員の負担感・安心感

- 教職員アンケートによる対応負担、不安感及び抱え込み感の確認
- マニュアル、ワークフロー、簡易初動対応カードの使いやすさ
- 管理職、教育委員会、警察、スクールロイヤー等への相談のしやすさ
- 被害職員へのフォロー体制の有効性

⑥ 外部連携の実効性

- 教育委員会との相談・主担当移管の状況
- 警察、消防・救急、スクールロイヤー、児童相談所、福祉・医療機関等への接続状況
- 外部連携後の記録、共有、再発防止策の実施状況
- 通報・相談・引継ぎの基準が現場に理解されているか

⑦ 再発防止・改善状況

- 同種事案の再発率
- 長期化事案の件数
- 重大事案後のケースレビュー実施状況
- マニュアル、ワークフロー、独自ルールの改訂状況

■評価手法

① 定期的なデータ収集・分析

- 月単位での対応件数、対応時間、分類件数の集計
- 重大事案、長期化事案、外部連携事案の振り返り
- 第1層、第2層、第3層ごとの運用状況の確認

② アンケート・ヒアリング

- 教職員向けアンケート
- 管理職、生徒指導・学校安全担当、教育相談担当、事務担当及び教育委員会へのヒアリング
- 必要に応じた保護者又は児童生徒からの意見収集

③ ケースレビュー

- 事案ごとにワークフローに沿った対応が取られたかを確認する
- 初動、記録、上長報告、外部連携、職員フォローの適否を確認する
- 必要に応じて、マニュアル、フロー、独自ルールの修正点を抽出する

■実施頻度

- 定例会議における運用状況の確認（月1回程度）
- 半期ごとの評価報告と見直し（年2回程度）
- 重大事案発生時の即時レビュー
- 年1回のマニュアル全体の見直し

5-2. 改善計画の策定

評価結果に基づき、判断基準、ワークフロー、記録、役割分担及び外部連携を継続的に改善し、教職員の負担軽減と学校全体の対応力向上を図り

ます。

■改善の基本方針

- 現場のフィードバックを基に、実効性の高い改善策を策定する。
- マニュアル、ワークフロー、簡易初動対応カードを定期的に見直す。
- 第1層、第2層、第3層の判断基準を現場で使いやすい形に調整する。
- 研修やシミュレーションを通じて、組織的な対応力を高める。
- 教育委員会及び外部機関との連携を強化し、学校だけで事案を抱え込まない体制を整備する。

■改善のステップ

① 問題点の特定

- 評価データを分析し、課題点を明確化する。
- ヒアリング・アンケートを基に、現場の実態を把握する。
- 重大事案、長期化事案、判断が分かれた事案を振り返り、原因を整理する。

② 具体的な改善策の策定

- マニュアル、ワークフロー、独自ルールを見直す。
- 判断基準が曖昧な箇所を修正する。
- 連絡先、報告先、外部連携手順を更新する。
- 必要に応じて、部署別・時間帯別の補助フローを作成する。

③ 研修・訓練の強化

- 第1層、第2層、第3層ごとのケーススタディを実施する。
- 暴力・不退去・長時間拘束・SNS 拡散・事実確認困難・対応窓口限定等の事案についてロールプレイを行う。
- 教育委員会、警察、スクールロイヤー、児童相談所等と連携した訓練を行う。

④ 記録・共有体制の改善

- 事案記録様式の記載状況を確認する。
- 記録項目が多すぎる場合は簡素化し、必要な情報が残る形に修正する。
- 重大事案や再発事案については、関係部署で共有し、再発防止策を検討する。

⑤ 試行・運用とフィードバック

- 新たなルールや改善策を試験導入する。
- 現場の負担や混乱がないかを確認する。
- 運用後の結果を踏まえ、必要に応じて追加修正を行う。

■改善の実施体制

① 責任者の設定

- 校長・教頭を責任者とし、生徒指導・学校安全担当、教育相談担当、事務担当及び教育委員会と連携して改善を進める。
- 担任、養護教諭、支援員、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー等の意見を反映する。

② 実施スケジュール

- 即時改善
連絡先、参照番号、フロー図、簡易初動対応カード、記録様式等の修正。
- 短期改善（3か月以内）
校内研修、ロールプレイ、事案記録の運用開始及び初動対応カードの配布。
- 中期改善（3か月～6か月）
判断の一致率、記録率、エスカレーション実績を確認し、フローと基準を修正。
- 長期改善（6か月～1年）
学校・教育委員会間の役割分担、時間外対応、警察・法務連携及び対応制限・主担当移管の運用を精緻化。
- 年次改善

重大事案レビューと職員アンケートを踏まえ、マニュアル全体を改訂する。

■期待される成果

- 対人危機管理対応の効率化と標準化
- 教職員の負担軽減と心理的安全性の向上
- 危険行動、法令・権利義務上の問題、要注意行動の早期把握
- 記録、上長報告、外部連携の定着
- 学校全体のリスクマネジメント体制の強化
- 重大事案の予防と再発防止

これらの施策を継続的に実施し、より実効性の高い対人危機管理体制を構築します。

<以下余白>

6. 検討事項

6-1. 将来的な検討事項の一覧

本章では、現時点では予算、制度、施設又は個人情報保護上の制約により直ちに実装しにくいものの、学校の構造的課題を改善するために検討すべき施策を整理します。

① 事実確認機能の強化：記録・録音録画・事案管理体制の検討

- 背景
 - 学校の困難事案では、発言内容、行動、時間、場所、対応経過及び児童生徒への影響を後から検証できることが重要となる。
 - 目撃情報、聞き取り及び担当者の記憶だけでは、証言が食い違う場合や時間経過後の検証に限界がある。
 - 個人の調査能力に依存せず、学校及び教育委員会に客観的な事実確認・記録保全機能を整備することが必要となる。
- 課題（現時点での導入が困難な理由）

- 児童生徒、保護者及び教職員のプライバシーと個人情報保護への配慮が必要となる。
- 録音録画データの目的、保存期間、閲覧権限及び利用範囲を明確にする必要がある。
- 設備導入費用、運用管理、職員教育に一定の負担が生じる。
- 学校が過度な監視環境にならないよう、必要性、対象場所及び運用方法を慎重に設計する必要がある。

- 将来的な検討方針

- 昇降口、受付、職員室前、面談室周辺等、対人トラブル又は侵入リスクが生じやすい場所から限定的に検討する。
- 録音録画の目的、保存期間、閲覧権限、削除ルールを明確化する。
- 事案記録様式と連動した学校・教育委員会共通の事案管理方法を検討する。
- 防犯カメラ、録音、議事録、事案記録を一体として扱い、事実確認と再発防止に活用する。

② 学校・教育委員会・外部専門家の役割モデルと再現性の確立

- 背景

- 学校に求められる機能と、それを支える専門性、人員、時間、権限及び支援体制の間にはずれが生じ得る。
- 事実確認、保護者への説明、心理・福祉・医療上の判断、法的判断及び危機管理判断を、教師又は管理職一人に集中させない仕組みが必要である。
- 学校共通の基本方針に加え、担任、管理職、教育委員会及び外部専門家の役割・接続条件を具体化し、成功例と困難例を共有することが重要となる。

- 情報の透明化

- 相談方法、対応時間、事実確認の方法と限界、録音・記録の方針、回答権限及び外部連携の基準を事前に明確化する。

- 保護者向け案内、学校 Web、入学時説明等により、学校の基本方針と相談経路を共有する。
- 「説明した・していない」「言った・言わない」を減らすため、要点と対応経過を記録する。
- 役割分担の明確化
 - 担任、学年主任、生徒指導・学校安全担当、管理職、教育委員会、スクールロイヤー等の役割と権限を明確にする。
 - 第1層、第2層、第3層のどの段階で、誰へ引き継ぐかを役割別に整理する。
 - 勤務時間外、休日、校外接触及び緊急事案における連絡先と判断権限を整備する。
- 成功例・困難例の共有
 - 対応が円滑に進んだ事案、長期化した事案、教育委員会・警察・法務との連携が必要となった事案をケーススタディ化する。
 - 事案ごとに、初動、記録、上長報告、外部連携、職員フォローの適否を振り返る。
 - 研修やロールプレイに活用し、担当者個人の経験に依存しない対応力を高める。
- 課題（現時点での導入が困難な理由）
 - 学校ごとに規模、地域性、教育委員会の支援体制及び利用できる専門職が異なる。
 - 全校に一律の細かなフローを適用すると、かえって運用しにくくなる可能性がある。
 - 成功例や困難例が教師・管理職個人の経験にとどまり、組織的に共有されていない場合がある。
 - 教育委員会、心理・福祉・医療・法律等の複数領域をまたぐ調整には、役割と責任の整理が必要となる。

- 将来的な検討方針

- 担任、管理職、教育委員会、外部専門家それぞれの補助フローを作成する。
- 重大事案、長期化事案及び事実確認困難事案をケースレビューし、構造上の改善点を整理する。
- 教育実践上の成功例を研修資料として蓄積し、情報の透明化、児童生徒の主体性及び保護者との関係形成を横展開する。
- 時間外対応、教育委員会への主担当移管、警察通報及び法務対応について、学校を越えた共通手順を整備する。
- 段階的な導入により、個人の献身に依存する対応から、組織的かつ再現可能な対応へ移行する。

本章の施策は、すべての学校で直ちに導入できるものではありません。しかし、学校が求められる機能と利用可能な資源のずれを個人の努力で埋め続けられないため、設置者・教育委員会とともに段階的に検討する意義があります。

7. 最後に

本書は、〇〇市立〇〇小学校における対人危機管理対応の標準化を通じて、児童生徒の安全、教育活動の継続及び教職員の負担軽減を実現することを目的として策定しました。

学校現場では、保護者対応、事実確認、児童生徒支援及び外部連携が複雑化し、教師や管理職の経験・責任感によって制度上の不足を補う場面があります。本書は、個人の努力を増やすのではなく、共通判断基準、役割分担、記録及び組織的初動を整えるための基礎資料です。

保護者からの正当な相談や意見は、児童生徒の成長と学校改善に重要です。一方、暴力、脅迫、威圧、長時間拘束、過剰要求又は業務妨害等は、正当な相談と切り分け、組織として対応する必要があります。

本書は、教職員を守ることと児童生徒を守ることが対立させるものではありません。教職員が安全かつ適切な支援を受けられることは、教育活動と児童生徒の学習・成長を持続するための条件です。

■本マニュアルの運用にあたってのお願い

① 「個人の判断」ではなく「組織の対応」を意識する

- 本マニュアルに沿った対応を徹底し、一貫性のある対応を心がける。
- 問題が発生した際は個人で抱え込まず、管理職、教育委員会及び関係機関と連携する。

② 継続的な見直しと改善を行う

- 実際の運用を通じて、対応フローや基準の適正性を評価し、必要に応じて見直す。
- 定期的にマニュアルの改訂を行い、現場の実態や新たなリスクに対応できる体制を維持する。

③ 学校全体で「守るべきもの」を共有する

- 児童生徒・教職員・来校者の生命身体の安全を最上位とし、教育活動の継続性、心理的安全、法的・教育的適正性、記録・証拠及び校内秩序を総合的に守る。
- 教職員の負担軽減は教育責任と対立するものではなく、健全な教育活動を維持するための条件として位置づける。
- 正当な相談・意見を尊重しつつ、危険・違法・過剰な言動とは切り分け、必要最小限かつ比例的な対応を行う。

本書の運用は、単なるクレーム対応の整備にとどまらず、学校と教育委員会の役割、事実確認機能、外部専門家との接続及び組織文化を改善する取組です。実際の運用を通じて判断基準を検証し、過小評価と過大評価の双方を修正しながら、より実効性の高い体制を築いてください。SIPとしても、学校の安全と健全な教育環境の維持・向上に最大限協力します。

本書が、教職員の負担軽減と学校全体のリスク管理の強化に寄与するこ

とを心より願います。

8. 付録A. 簡易初動対応カード

本カードは、保護者・来校者対応において、現場教職員が初動で確認すべき事項を簡潔に整理したものです。詳細は本文及びワークフローに従いますが、該当する場合は単独で抱え込まず組織対応へ移行してください。

※以下は一例です。設置者・教育委員会の方針、学校の施設構造及び地域特性に応じて作成してください。

確認項目	主な例	初動
第1層：安全性に問題があるか	暴力、武器、具体的脅迫、侵入、退路妨害、器物損壊、危険な接近等	説明対応を中止し、安全確保を優先する。児童生徒・職員の退避、応援要請、必要に応じ110番・119番を行う。
第2層：法令・権利義務上の問題があるか	不退去、業務妨害、強要、無断撮影・公開、個人情報、虐待、事故、説明・安全確保責任等	その場で断定・約束せず、発言・行動・要求・確認資料を記録する。管理職、教育委員会、警察、児童相談所、法務等へ引き継ぐ。
第3層：学校基準からの逸脱があるか	大声、威圧、同一要求の反復、長時間拘束、論点ずらし、固着、複数窓口接触、手続・区域違反等	学校の対応範囲と行動基準を伝え、修正を求める。応答を再評価し、複数対応、窓口・時間・方法の限定又は対応中断へ移行する。

表20. 簡易初動対応カード

■現場で使える基本フレーズ例

- 「恐れ入りますが、この場で即答・確約できる事項ではありません。内容を記録し、管理職に共有して確認後に回答します。」
- 「一定の基準を超えるご相談は、担当教職員個人ではなく、管理職又は教育委員会が対応する運用となっています。」
- 「同じ内容については既にご説明しており、現場ではこれ以上の説明を継続できません。以後の窓口、方法及び回答時期を整理してご案内します。」
- 「退去又は行動の修正に応じていただけない場合は、学校の安全管理手順に従い、教育委員会又は警察へ連絡します。」

9. 付録 B. 事案記録様式案

本様式は、保護者・来校者対応に関する事案を、教職員が過度な負担なく共有し、後から事実と判断を再評価するための簡易記録様式です。

一次記録はチェック式を基本とし、詳細な文章を求めすぎないことを原則とします。必要に応じて録音、録画、議事録、管理職追記等を活用し、正確性と現場負担の軽減を両立します。

※以下は一例です。各校の既存の事故報告、いじめ記録、相談記録及び教育委員会の様式との関係を整理してカスタマイズしてください。

項目	記録方法	記載内容
基本情報	記入	日時、場所、学校名、対応教職員、児童生徒・学年、来校者・連絡者、同席者
事案区分	選択	相談／苦情／説明要求／事故・いじめ等／危険行動／法令・権利義務／学校基準からの逸脱／その他
第1層：安全性	選択	暴力／武器／脅迫／侵入／退路妨害／器物損壊／危険な接近／負傷・急病／該当なし
第2層：法令・権利義務	選択	不退去／業務妨害／強要／無断撮影・公開／個人情報／虐待／事故・いじめ／説明・安全確保／該当なし
第3層：学校基準に基づく前法的異常	選択	大声・威圧／長時間拘束／同一要求反復／論点ずらし／固着／複数窓口接触／手続・区域違反／該当なし
要求内容	選択＋必要時記入	説明／謝罪／金銭／担当変更／教職員処分／成績・指導変更／他児童への処分／特別扱い／その他
現場対応	選択	説明／事実確認／記録／複数対応／面談中止／管理職報告／教育委員会／警察・消防／児童相談所／法務
証拠・資料	選択	録音／録画／メール／SNS／写真／書面／学校記録／防犯カメラ保存依頼／なし
今後の対応	選択＋必要時記入	終了／管理職対応／窓口一本化／追加確認／専門家確認／外部移管／対応条件限定／次回予定・担当

表21. 事案記録様式案

項目	記載内容
発言・行動の要点	印象や人物評価ではなく、発言内容、行動、時間、場所、反復回数等の観察事実を簡潔に記載する。
補足事項	児童生徒への影響、事実確認の限界、相手方の行動修正要求への応答等、チェック項目で表せない事情を記載する。
責任者追記欄	必要に応じて、校長・教頭・教育委員会・学校弁護士・警察等が判断根拠と次回対応条件を追記する。

表22. 自由記述欄

■記録作成上の注意

- 現場教職員は、長文を作成することよりも、必要項目を漏れなく記録することを優先する。
- 感情評価ではなく、発言、行動、時間、場所、要求内容、対応経過などの観察事実を中心に記録する。
- 重大事案、長時間対応又は外部連携事案は、録音・録画・議事録・管理職追記等を活用し、記録負担を担当者一人に集中させない。
- 記録様式は、学校の校務支援システム、事故報告、いじめ対応記録、教育相談記録又は教育委員会の事案管理方法に合わせて簡略化・電子化してよい。

<以下余白>

10. 付録C. 校内アンケート例

以下の設問を用いて、導入前・導入後の教職員負担、判断基準の浸透度、記録・報告・外部連携の実施状況及び運用上の課題を確認します。回答は5段階評価（1：全くそう思わない、5：非常にそう思う）を基本とします。

※以下は一例です。各校の規模、教育委員会の支援体制及び既存アンケートに応じて修正してください。

① 判断基準の理解

1. 通常対応を継続してよい場合と、組織対応へ移行すべき場合の違いが分かる。
2. 暴力、危険物、具体的脅迫、退路妨害等がある場合に、安全確保を優先すべきことが分かる。
3. 不退去、業務妨害、無断撮影、SNS投稿、金銭要求、処分要求等を法令・権利義務上の問題として整理すべきことが分かる。
4. 大声、威圧、長時間拘束、同一説明の反復、特定教職員への固着等を、学校基準に基づく前法的異常として追加確認すべきことが分かる。

② 報告・連携の理解

5. どの時点で管理職、教育委員会、警察、スクールロイヤー、児童相談所等へ相談・報告すべきか分かる。
6. 対応窓口・時間・方法の限定、主担当の移管又は外部機関への接続を検討すべき場面が分かる。
7. 学校が主体的に対応する範囲と、教育委員会・外部専門機関と共同で扱う範囲の基本的な違いを理解している。

③ 記録・運用負担

8. 事案発生時に、何を記録すべきか分かる。
9. 事案記録の方法は、現場職員にとって過度な負担になっていない。
10. 簡易初動対応カードやワークフローは、現場で使いやすい。

④ 職員負担・組織対応

11. 保護者・来校者対応について、一人で抱え込まずに相談できる雰囲気

気がある。

12. 本マニュアルやワークフローにより、対応への不安又は負担が軽減されたと感じる。

⑤ 自由記述

- 最近困った保護者・来校者対応、事実確認又は判断に迷った場面
- 現場で使いにくいルール、分かりにくいフロー
- 記録様式、管理職報告、教育委員会、警察又は法務連携について改善してほしい点
- 今後、研修やロールプレイで扱ってほしい事案

<以下余白>

11. 主な参照資料

本書の作成にあたり、以下の法令、通知、指針、研究及び実務資料を参照しました。各資料の最新版及び設置者・教育委員会の方針を確認してください。

- 文部科学省「学校事故対応に関する指針【改訂版】」（令和6年3月）。
- 文部科学省「生徒指導提要」（令和4年12月改訂）。
- 文部科学省「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する教育委員会における取組について」。
- 文部科学省「学校と関係機関との連携について」及び教育・福祉の連携に関する各種資料。
- 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び改正労働施策総合推進法に関する資料（カスタマーハラスメント対策は令和8年10月1日施行予定）。
- 文部科学省「学校の危機管理マニュアル作成の手引」及び学校安全に関する各種資料。
- いじめ防止対策推進法、学校保健安全法、教育基本法、学校教育法、児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律、個人情報保護に関する法律、刑法、民法等の関連法令。
- Reason J. Human Error. Cambridge University Press, 1990.
- Vaughan D. The Challenger Launch Decision. University of Chicago Press, 1996.
- Rose S, Borchert O, Mitchell S, Connelly S. NIST Special Publication 800-207: Zero Trust Architecture, 2020.
- National Institute of Standards and Technology. NIST Special Publication 800-61 Rev.3: Incident Response Recommendations and Considerations for Cybersecurity Risk Management, 2025.
- ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines.
- ※本書の現状分析及び類型整理は、上記資料、SIPによる教育関係者へのヒアリング、学校・教育委員会関係者との意見交換及び実務上の検討を踏まえて再構成したものです。

以上