

# 教育機関向け 無料公開版 危機管理対策マニュアル

戦略的セキュリティマネジメントに基づく  
クレーム・カスタマーハラスメント対策実践

S I P (Security Innovation Project)

## 目次

重要な個所は番号を枠で囲っています。業務の都合上どうしてもすべてを確認できない場合は、枠の部分のみを熟読いただければ、最低限の対応が可能となります。

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 .....	11
3. 現状の分析 .....	13
3-1. 守るべきもの一覧 .....	13
3-2. 脅威の一覧 .....	14
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 .....	22
3-6. 要注意行動や予備動作の整理 .....	25
3-7. 関係法令の一覧化 .....	28
3-8. 危険行動の一覧 .....	32
3-9. 一般的なカスタマーハラスメントの一覧 .....	34
4. 対策 .....	38
4-1. 独自ルール of 制定 .....	38

4-2.	ワークフロー .....	41
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 .....	50
6-1.	将来的な検討事項の一覧 .....	50
7.	最後に .....	54

## 1. 序論

### 1-1. 目的

本書は、〇〇市立〇〇小学校における保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメントの対応）を通じ、教職員の身体的・心理的負担の軽減および労働環境の改善を実現することを目的とします。これにより、結果として児童・生徒が安心して学べる健全な教育環境の向上に繋がります。

また、それらを実現するために、本書では、現場で発生しうる各種トラブルを体系的に分析し、対応フローや外部連携の基準を明確に定めることで、実践的かつ持続可能なリスクマネジメント体制の構築を支援します。これにより、教職員が安全かつ安心して教育活動に専念できる環境の整備を目指します。

### 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および学校運営に携わる関係者です。具体的には、以下の職員が含まれます。

#### ① 教職員全般

担任教諭、専科教諭、生活指導担当者など、日常的に児童・生徒との接触があり、カスタマーハラスメントの兆候に直面する教職員。

#### ② 管理職・運営スタッフ

校長、教頭、学年主任、事務職員、スクールサポーターなど、学校全体の運営や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、児童相談所、警察、その他関連機関の担当者も、本マニュアルの内容を参照し、連携を図る対象となり得ま

す。

これらの読者は、本マニュアルに記載されたカスタマーハラスメントへの対応フローや判断基準、外部連携の手順を活用することで、現場で発生する各種トラブルに対し、迅速かつ一貫した対応を実現するための指針として利用していただく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、個別の教育機関における法的判断、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。具体的な対応・運用にあたっては、各教育機関の規程、組織体制、施設構造、地域事情、関係法令、教育委員会その他行政・監督機関の指導等に照らして、必要な確認・修正を行ってください。
4. 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。
5. 本マニュアルは、厚生労働省等が公表するカスタマーハラスメント対策資料の考え方を踏まえつつ、施設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。既存のカスタマーハラスメント対策資料は、カスタマーハラスメントの考え方、判断

軸、事業者が講ずべき措置、相談体制、対応手順、教育研修、再発防止等について、基本的な全体像を整理するうえで重要な資料です。本マニュアルでは、これらの考え方を前提に、現場で判断が曖昧になりやすい「何を守るべきか」「どこまで現場で対応すべきか」「どの段階で通常対応を中止すべきか」「誰に引き継ぐべきか」「何を記録し、どのように改善すべきか」という実務上の判断を、組織的に共有できる形で整理しています。具体的には、守るべきもの、脅威、責任範囲、関係者、判断基準、ワークフロー、組織体制、記録、研修、評価改善を一体的に整理し、各施設が自らの実情に応じて具体的な対人危機管理対策を整備するための基礎となる無料公開版テンプレートとして位置づけています。

6. 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。
7. 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。

Mail : [info@mimamori-office.com](mailto:info@mimamori-office.com)

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

<以下余白>

## 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カスタマーハラスメント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、効果的に活用してください。

### ① 全体像の把握

まず、序論（目的、対象読者、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」パートには、学校としての基本的な対応方針が詳述されています。こちらで学校全体の方針の大枠を把握してください。

### 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2-2. 「方針」および4. 「対策」パートの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。

#### ● 事前準備

定期的に3. 「分析」パートを確認し、必要な知識をアップデートしておいてください。現場の即時対応において特に重要なのは、3-3. 「学校及び教職員の責任の範囲」3-6. 「要注意行動や予備動作の整理」3-7. 「関係法令の一覧」3-8. 「危険行動一覧」です。難しいものではないので、できるだけ記憶に定着させてください。現場全員の共通認識として頭に入れておくことが、現場での迅速かつ一貫した判断の基礎となり、チームワークにもつながります。

### ④ 連携体制の確認

「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。SIP は、現場の実情に基づいた対応策の策定を支援し、現場で迅速かつ一貫した判断を下せるよう、実践的なガイドラインを提供します。独自の防犯対策理論と豊富な経験を活かし、学校の安全環境の強化と持続可能なリスクマネジメントを実現します。

SIP (Security Innovation Project)

Mail : [info@mimamori-office.com](mailto: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

全国の公立学校における保護者対応の実態について、当プロジェクト（SIP）が行った調査およびヒアリングの内容を踏まえ、教育現場には以下のような課題があることが浮かびました。

#### ① 保護者対応の負担の増大

- 多くの教職員が、児童同士のトラブルや家庭内の問題、教師の指導に関するクレームなどに日常的に対応しています。
- 1週間あたり1～3件の保護者対応を行うケースが多数であり、一部の教職員では1日で1時間以上を費やすこともあると報告されています。
- 特に、就業時間外の対応が負担となっており、「夜遅くまで対応が続く」「休日に電話がかかってくる」といった声もあります。
- 「本来の教員業務ではないと感じる保護者対応が多い」との意見が多く、授業準備などの本業務に支障が出る状況が発生しています。

#### ② 属人的な対応と情報共有の不足

- 教職員ごとに対応の仕方が異なり、学校全体として統一されたルールがないことが指摘されています。
- 「どのレベルで管理職に報告すべきかわからない」との意見があり、トラブルが発生した際に、特に初動においては教職員が個人の判断に依存するケースが多いことが確認されています。
- 「明確な解決策が見つからない」「自分の対応に自信が持てない」といった声もあり、対応方法の標準化が求められています。

#### ③ コミュニケーションの困難とエスカレーション

- 子どもが家庭で話した内容と、学校での事実とに相違があることが原因で、保護者が学校に強く抗議するケースが報告されています。
- 「子どもの話を全て信じる保護者」「母子分離が進んでいない保護者」

からの相談やクレームが寄せられることがあり、学校側の説明を受け入れない保護者が一定数存在することが確認されています。

- 一部の保護者が、威圧的な態度や暴言、法的措置をちらつかせる行動を取るケースもあり、精神的負担を感じている教職員が多い。

#### ④ 外部連携の不十分さ

- 「緊急時にどの外部機関に相談すべきかわからない」「連携の基準が不明確」といった課題が指摘されています。
- 児童相談所や警察との連携が必要なケースもあるが、どのタイミングで連絡すべきかの基準が明確でないため、現場の判断に委ねられている状況です。
- これにより、学校内で対応できる範囲を超えた事案においても、教職員が抱え込んでしまうケースが発生しています。

#### ⑤ 制度的・組織的課題

- 学校内での保護者対応に関する情報共有の不足が指摘されています。
- 「どのレベルのクレームを管理職に報告すべきかわからない」「校内での会議の進め方が統一されていない」といった意見があり、組織的な対応の強化が必要です。
- 「保護者の要求をどこまで受け止めるべきか、職員ごとに意識の差がある」との声もあり、学校全体での統一的な対応方針の確立が求められています。

要対応事案の件数については学校毎の性質上変動はあるものの、事案や課題の性質、原因は、一般的な公立小学校における事案と乖離は少ないと思われます。これらを踏まえ、現場の教職員が一貫性のある対応を行い、適切な外部連携を図るための、明確な対応ルールの策定、統一されたワークフローの確立、外部機関との連携強化により、十分に対応が可能であると判断できます。そのため、本書では、これらの課題を解決し、教職員の負担軽減と教育環境の健全化を目指します。

## 2-2. 方針

本書は、〇〇市立〇〇小学校における保護者対応（特にクレーム対応・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、教職員の負担軽減および労働環境の改善を目的とします。単なる対処療法ではなく、本質的な課題解決を目指します。そのため、本書では以下の方針を定めます。

### ① 学校および教職員の責任範囲・対応範囲の明確化

- 学校が対応すべき事案と、対応が不要または外部機関へ引き継ぐべき事案を明確に区分する。
- 学校の対応義務を超えた要求や、不当なクレームに対しては、法的根拠や学校運営上のルールに基づいた対応を行う。
- 教職員個人が責任を負うのではなく、学校全体として組織的に対応する体制を確立する。

### ② ルールおよびワークフローに基づく一貫した対応の実施

- 属人的な判断や対応を減らし、全職員が統一されたルールに基づいて対応できるよう標準化を図る。
- 保護者対応における基本的な流れ（受付、初期対応、エスカレーション、記録、振り返り）をワークフローとして明確化する。
- 事案の重大性に応じたエスカレーション基準を設定し、適切な対応レベルを判断できる仕組みを導入する。

### ③ 外部機関との連携強化

- 学校の対応範囲を超える事案については、教育委員会、弁護士、警察、児童相談所など適切な外部機関へと引き継ぐ。
- 外部機関への相談・報告基準を設定し、適切なタイミングでエスカレーションを行う。
- 教職員が専門知識を持たなくても対応できるよう、外部機関との連携体制を整備する。
- 外部機関への引継ぎ、引き渡しは、教育の放棄ではなく、社会的な教育の一環であると認識する。

#### ④ 教職員の安全と心理的負担の軽減

- 教職員が理不尽なクレームやカスハラにさらされることなく、適切な支援を受けられる仕組みを構築する。
- 対応時の安全を確保するため、面談や電話対応のルール（録音、記録の徹底、複数対応など）を策定する。
- 教職員への定期的な研修や情報共有を実施し、対応スキルの向上を図る。

#### ⑤ 持続可能なリスクマネジメント体制の構築

- 定期的に保護者対応の事例を振り返り、マニュアルの見直しを行う。
- 現場の実態に即したルールやワークフローを随時更新し、実効性を確保する。
- 問題発生時には迅速な対応と情報共有を行い、教職員間で知見を蓄積できる体制を整備する。

本方針に基づき、学校が統一されたルールのもとで適切な保護者対応を実施することで、教職員の負担を軽減し、健全な教育環境の維持・向上を図ります。

<以下余白>

### 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保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメントの対応）マニュアルにおける、「守るべきものの一覧」です。現場で迅速かつ一貫した対応を実現するため、以下の項目を保全すべき対象として整理しています。

（優先度は、被害の頻度や重要性を基に総合的に判断しています。また、あくまで本書の目的である、「教職員の身体的・心理的負担の軽減および労働環境の改善」に焦点を当てた順位であり、教育現場全体としての優先度とは異なります。）

表1. 守るべきもの一覧

優先度	守るべきもの	守るべきもの
1	教職員の適正な労働時間	長時間労働・業務負担の軽減
2	教職員の心理的安全	ハラスメント防止
3	教職員の離職防止と組織の安定	職場環境の維持
4	教職員の身体的安全	暴力・脅迫・ストーカー行為からの保護

前提：児童・生徒の生命・身体の安全は本表の対象外であり、学校運営上の絶対的最優先事項です。上記は、その前提の上で、本書の目的である教職員保護に限定した優先順位です。

<以下余白>

### 3-2. 脅威の一覧

以下は、〇〇市立〇〇小学校における保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメントの対応）マニュアルにおける、「守るべきものの一覧」を基に想定される「脅威の一覧」です。

（脅威順は、被害発生の頻度や発生時の重大度を基に総合的に判断しています。また、あくまで本書の目的である、「教職員の身体的・心理的負担の軽減および労働環境の改善」に焦点を当てた順位であり、教育現場全体としての脅威度とは異なります。）

表2. 脅威一覧

脅威順	頻度	重大度	脅威	例
1	5	3	執拗なクレーム	過度な謝罪要求、威圧的態度、感情的な詰問
1	4	4	人格否定・精神的攻撃	「能力がない」「辞めろ」などの言葉による攻撃
1	5	3	長期化・執拗なクレームによる業務妨害	同じ内容の繰り返し要求、対応不能な要求
4	4	3	長時間拘束・業務妨害	過剰な苦情対応で教職員の業務時間を圧迫する行為
4	4	3	学校外でのトラブルの持ち込み	家庭内の問題を学校に解決させようとする行為
4	3	4	児童・生徒を巻き込んだクレーム・カスハラ	「子どもがいる前で教員を非難」「他の児童のせいにする」
4	3	4	虚偽情報の拡散・風評被害	事実と異なる情報のSNS発信、口コミ操作
8	2	4	脅迫・ストーカー行為	学校外での待ち伏せ、SNS等を利用した個人への威圧
8	2	4	SNS・ネット上での誹謗中傷	学校や教職員個人への悪評の拡散
8	4	2	ルールを無視した対応要求	対応基準を無視し、特別対応を強要する行為
8	1	5	暴力行為・直接的な危害	保護者からの暴力、突発的な身体的攻撃
8	2	4	個人情報の不正利用・拡散	教職員の名前や連絡先、家族情報の不正入手・公開
8	3	3	学校行事・学級運営への過剰介入	学習内容や指導方針への理不尽な介入
14	1	4	他の保護者を巻き込んだ集団的圧力	集団での抗議行動や署名活動の強要
14	2	3	外部機関への不当な訴え・苦情のエスカレーション	教育委員会・メディア・政治家などへの不適切な訴え

### 3-3. 学校及び教職員の責任の範囲

本書では、学校および教職員が担うべき責任と、その範囲を明確にすることで、適切な対応と負担の分散を図ります。以下に、学校が対応すべき事項と、対応が困難または外部機関への引き継ぎや引き渡しが望ましい事項を整理します。

「方針」に記載の通り、責任の範囲外の事案を外部に引継ぎ、引き渡すことは、教育の放棄ではなく、社会的な教育の一環であることを認識した上で、責任の範囲を定めます。

#### ■ 教職員が責任を持つ範囲（対応すべき事項）

以下のような事項は、学校および教職員が主体的に対応すべき範囲に該当します。

##### ① 児童・生徒の教育指導および生活指導

- 授業の実施、学習指導、生活指導、進路指導
- 児童・生徒の学校生活における態度や行動の指導
- 校内で発生する児童・生徒同士のトラブルの予防及び一次対応
- トラブルの一次対応後の報告
- 外部機関への引継ぎ後の協力

##### ② 児童・生徒の安全確保

- 学校活動中の事件事故防止および緊急時の初動対応
- 校内での安全管理（施設・備品の点検、危険行動の監視）
- 児童・生徒が安心して学べる環境の整備

##### ③ 保護者対応

- 教育や学校の考え方に関する説明・相談対応
- 児童・生徒の学校生活に関する保護者からの意見・要望の確認
- クレームや苦情に対する一次対応（ただし、継続的あるいは悪質な場合は外部連携を検討）

## ■対応が困難または外部機関と連携すべき範囲

以下のような事項については、教職員が一時対応以後は直接対応することは避け、必要に応じて外部機関等に相談、引き継ぐものとしします。

### ① 法的な対応を要する問題の例

- いじめ、暴力行為、脅迫、危険行為損、器物損壊、誹謗中傷等の重大な刑法違反に該当する行為の対処（一時対応や外部機関への協力を除く）
- 金銭のやり取りや、物品の弁償、賠償の交渉、調整に関わる事案の対処（一時対応や外部機関への協力を除く）
- 証言が食い違う場合等の正確な事実関係の調査
- その他トラブルに関する保護者同士のやり取りの仲立や仲介

→対応策：

警察、教育委員会、弁護士、調査機関と連携し、必要に応じて法的検討を行う。

### ② 家庭環境により生じる問題の例

- 児童虐待や家庭内暴力（DV）、ネグレクト等に起因する問題の対応
- 経済的な困難、保護者の精神疾患・アルコール依存症等に起因する問題の対応

→対応方針：

児童相談所、福祉機関、地域の支援団体と連携し、学校の範囲外の問題として適切に対応する。

### ③ 継続的かつ悪質なクレーム・カスタマーハラスメント

- 威圧的な言動、長時間の執拗な抗議、人格攻撃、誹謗中傷などの犯罪行為の対応
- 長時間にわたる電話や来校による抗議、多人数を巻き込んだ集団的圧力、同じ要求の繰り返しなど、業務妨害に該当する過剰な要

求に対する対応

- SNS・インターネットを利用した誹謗中傷の対応

→対応方針:

一定の基準を超える場合、管理職、教育委員会、弁護士と連携し、対応をエスカレーションする。

#### ④ 児童・生徒の精神的・心理的支援が必要なケース

- 深刻な不登校、摂食障害、リストカット等の自傷行為
- PTSD等に起因する行動の問題

→対応方針:

スクールカウンセラー、心理専門職、医療と連携し、教職員が直接対応する範囲を正しく限定する。

<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対応（主にクレームやカスタマーハラスメント対応）に関わる主要な関係者の整理例です。現場での迅速かつ一貫した対応を実現するため、各関係者の役割が明確になるよう整理しています。

特に、現在教育業界全体としてあいまいになっている、警察をはじめとする外部機関への連携も厳密に定めることで、結果的に重大案件の発生を防ぐことにも繋がります。

（外部連携先がフローの中で具体的にどのように連携するかについては、後述のワークフローを参照してください。）

表3. 学校組織内の関係者一覧

関係者	役割	対応範囲
校長	学校全体の管理 最終判断	重大案件の判断、対応方針の決定 外部機関（教育委員会、警察など）との連携指示
教頭	日常的な管理 緊急時の対応	教職員の保護者対応を統括 問題が発生した際の一次判断、エスカレーション 管理職としての外部連携
管理職 主幹・主任教諭	問題対応の統括 エスカレーション	現場の対応を監督し、必要に応じて教頭・校長へ報告 保護者対応の指導・アドバイス
学級担任	保護者対応の一次窓口	児童に関する日常的な対応 軽度のクレーム対応（ただし、深刻な問題は管理職に報告）
養護教諭 保健室の先生	児童・教職員の健康管理	怪我や体調不良時の初期対応 心理的・身体的負担が生じた教職員のケア 精神的ケアが必要なケースではスクールカウンセラーと連携
学校事務	保護者対応の一次窓口 事務手続き	保護者との文書対応 記録の整理・保管

表4. 緊急対応に関する関係者一覧

分類	関係者	役割	対応範囲	連絡先
警察	110番通報 最寄警察署	事件・事故対応	暴力・脅迫・ストーカー行為の対応 学校内外のトラブルの刑事対応 児童の安全確保（不審者・迷子など）	
	生活安全課	防犯指導・犯罪防止	学校周辺の防犯対策 保護者・地域との防犯連携	
	少年課	児童・生徒の非行対応	校内での暴力行為・いじめ 保護者の児童虐待への対応支援	
法律対応	弁護士	法的アドバイス	クレーム・ハラスメント対応の法的な助言 学校の法的責任の明確化	
	調査会社	事実調査・証拠収集	法的な事実調査の対応	
虐待対応	児童相談所	児童虐待・ネグレクト対応	虐待通報・保護者の問題対応 児童の生活支援・福祉支援	

<以下余白>

表5. 福祉・メンタルヘルス支援に関する関係者一覧

分類	関係者	役割	対応範囲	連絡先
メンタルヘルス支援	スクールカウンセラー	心理相談・支援	児童・生徒のメンタルケア 教職員のメンタルヘルス相談	
	精神保健福祉センター	心理支援・精神疾患対応	保護者・児童の精神疾患サポート うつ・発達障害の相談窓口	
貧困・生活支援	児童福祉センター	生活支援・貧困家庭支援	貧困児童のサポート 食事支援・学習支援	
	社会福祉協議会	生活困窮者支援	保護者の経済的支援（給付金・相談）	
	自立相談支援機関	経済的支援	保護者の経済的支援（給付金・相談）	
	生活保護窓口	経済的支援	生活保護・緊急支援申請	
発達障害・特別支援	発達障害者支援センター	発達障害児の支援	保護者・教職員向けの支援 医療機関・特別支援学校との連携	

<以下余白>

表6. 教育・学校運営支援

分類	役割	役割	対応範囲	連絡先
教育委員会	市町村教育委員会	学校運営・人事管理		
	県教育委員会	高度な教育政策対応		
特別支援教育	特別支援学校	障害児支援・特別支援教育	インクルーシブ教育の支援	
	放課後等デイサービス	障害児の療育支援	学校と福祉機関の連携	

表7. 地域・民間支援機関

関係者	役割	対応範囲	連絡先
PTA 学校運営委員会 OB会	地域の安全対策 保護者向けの説明会 学校運営サポート		
こども食堂 福祉団体	食事支援・学習支援		

表8. SIP (Security Innovation Project)

関係者	役割	対応範囲	連絡先
SIP (Security Innovation Project)	保護者対応フローにおける不明点の解消	フロー上の不明点について全般的に対応	Mail : <a href="mailto:info@mimamori-office.com">info@mimamori-office.com</a> URL : <a href="https://www.sip-site.com/">https://www.sip-site.com/</a>

### 3-5. 道義的謝罪と法的謝罪

謝罪の対応は、学校や教職員の責任の範囲を明確にし、適切な対応を行うために慎重に判断する必要があります。

特に、教育現場では児童・生徒や保護者との関係性を重視するあまり、不必要な謝罪を行うケースが散見されます。しかし、謝罪には「道義的謝罪」と「法的謝罪」の二種類があり、これらを混同すると学校や教職員に不利益が生じる可能性があります。本項では、それぞれの違いを整理し、適切な謝罪対応の指針を示します。

#### ■ 道義的謝罪

道義的謝罪とは、倫理的・道徳的な観点から行う謝罪です。これは、必ずしも法的な責任を認めるものではなく、教育現場においては以下のような場面で行われることがあります。

#### 道義的謝罪の例

- 感情の整理を目的とした謝罪  
例：「ご不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。」
- 相手の気持ちに寄り添う姿勢を示すための謝罪  
例：「ご心配をおかけしたことについては、お詫び申し上げます。」
- コミュニケーションの円滑化を目的とした謝罪  
例：「本件について、誤解を招いた点がございましたら申し訳ありません。」

#### 道義的謝罪の特徴

- 法的な責任を認めない形式的な謝罪である
- 相手の感情に配慮し、関係性を悪化させないために用いる
- 「申し訳ありません」や「ご不快な思いをさせてしまった」など、責任の所在を曖昧にした表現を用いる
- 学校や教職員の立場を守りつつ、誠意を示す

## ■法的謝罪

法的謝罪とは、学校や教職員の法的責任を認める謝罪であり、不用意に行うと損害賠償や責任追及に発展する可能性があります。これは、学校が過失を認めたと解釈されるため、慎重な判断が求められます。

### 法的謝罪の例

- 法的責任を認める謝罪  
例：「当校の過失により〇〇が発生し、ご迷惑をおかけしました。責任を持って対応いたします。」
- 賠償責任を示唆する謝罪  
例：「本件について、学校が賠償を行います。」
- 事実確認が不十分な段階での謝罪  
例：「〇〇の件は、当校の責任です。」

### 法的謝罪の特徴

- 過失や法的責任を認める発言を含む可能性がある
- 謝罪の内容が記録され、後に証拠として使用されるリスクがある
- 慎重な判断と管理職・教育委員会・弁護士の確認が必要

## ■謝罪の際の留意点

- 感情的に謝罪しない
  - － 相手の強い要求や感情に流され、不必要な謝罪をしないことが重要。
- 法的責任を安易に認めない
  - － 事実確認が終わっていない段階で責任を認めると、後の対応が難しくなる。
- 適切なエスカレーションを行う
  - － 必要に応じて管理職や教育委員会と相談し、学校としての対応を決定する。

## ■まとめ

道義的謝罪と法的謝罪は適切に使い分けることが重要です。不適切な謝罪は、学校や自身を不利な立場にすることに加え、クレームやカスタマーハラスメントの助長につながる可能性があります。

現場においては誠意を示しつつも、適切な責任の範囲を守ることを意識し、謝罪を求められた際には道義的謝罪を基本としつつ、法的責任を認めるかどうかは管理職や教育委員会と相談の基、慎重に判断すべきということを認識してください。

<以下余白>

### 3-6. 要注意行動や予備動作の整理

以下は、〇〇市立〇〇小学校における教職員が保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメント対応）を行う際の判断基準として、本校が独自に定めた要注意行動や予備動作を整理したものです。

あらかじめ要注意行動や予備動作を定義し、それに基づく対応フローを整備しておくことで、こうした兆候が見られた際に迅速かつ適切な対応が可能となります。

保護者対応の中で、これらの行動に該当する人物については、後述に定めるワークフローに従い、適切な対策を講じます。

表9. 要注意行動（予備動作）一覧（言葉・内容）

分類	要注意行動	具体例
不適切な要求	業務範囲外の要求	「先生が毎日家まで送り迎えしろ！」
	学校の方針に対する強引な変更要求	「この授業内容をすぐに変えろ！」
金銭・責任転嫁	過度な賠償要求	「壊したものを全額弁償しろ！」
	責任転嫁・誹謗中傷	「学校のせいでうちの子が勉強できない！」
過剰な感情表現	必要以上に感情的	「ふざけるな！ どうしてくれるんだ！」
	繰り返し同じ話をする	同じクレームを何度も繰り返す

<以下余白>

表10. 要注意行動（予備動作）一覧（話し方・声のトーン）

分類	要注意行動	具体例
声量	極端に大きな声	「怒鳴る」「威嚇する」
	極端に小さな声	「聞き取れないほど低い声で圧をかける」
抑揚	急激にトーンが変わる	普通に話していたのに突然怒鳴る
言葉の繰り返し	何度も同じフレーズを言う	「どうして？どうして？どうして？」

表11. 要注意行動（予備動作）一覧（身体的な動作）

分類	要注意行動	具体例
物理的な距離	異常に近づく	教職員の顔の前に詰め寄る
視線	じっと睨みつける	「無言で見つめ続ける」
ジェスチャー	大きく腕を振り上げる	「手を振り回す」「机を叩く」
足踏み	強く踏み鳴らす	「不満を示すために足を踏み鳴らす」

表12. 要注意行動（予備動作）一覧（話の進め方・論理性）

分類	要注意行動	具体例
一方的な主張	他者の話を聞かない	相手の話を遮り続ける
矛盾の多さ	言っていることが変わる	「最初と言っていることが違う」
極端な一般化	「みんなそう言っている」	「他の保護者もみんな怒っている！」

表13. 要注意行動（予備動作）一覧（過去の事例との関連性）

分類	要注意行動	具体例
繰り返しのクレーム	過去に同様の問題を起こしている	「またこの人か…」
エスカレートの兆候	過去よりも強硬な態度	「以前よりも攻撃的になっている」

これまでの内容を、表13にまとめます。これらの要注意行動が見られた場合は、後述のワークフローに従い適切な対応を行ってください。

特に複数の兆候が同時に確認された場合は、管理職や関係機関と連携し、慎重に対応を進めることが推奨されます。

表14. まとめ

言動	基準	主なチェックポイント
言葉・内容	クレームの正当性	業務範囲外・金銭的要求・責任転嫁の有無
話し方・声	威圧的・攻撃的か	声の大きさ・トーン・抑揚・言葉の繰り返し
身体的動作	物理的な威圧	距離感・ジェスチャー・視線・足踏み
論理性	会話が成立するか	矛盾・極端な主張・一方的な押し付け
過去の事例	以前のトラブル履歴	継続的な問題行動・エスカレーションの有無

<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教職員が保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメント対応）を行う際の判断基準として、現場で参考となる基本的な法令を整理したものです。

法令を理解しておくことで、日本社会において何が許され、何が許されないのかを把握でき、不当な言動や要求に対しても自信を持って対応することができます。これにより、教職員が適切な判断を下し、毅然とした態度で対応するための基盤を築くことができます。

これらの法令に抵触する可能性のある保護者等への対応については、後述のワークフローに従い、適切な対策を講じます。

<以下余白>

## ① 刑事的な法律一覧

以下の行為は法律により刑罰が定められている行為です。特に、学校の秩序や教職員・児童の安全を著しく脅かす行為については、学校としても毅然とした対応を取ることが重要です。

該当する場合は、状況に応じて法律違反の状態を解消する行為（説得等）や、あるいはためらいなく通報することも必要です。

表15. 関係法令一覧（刑法）

法令名	条文 (刑法)	概要	具体例（学校現場における適用場面）
暴行罪	第208条	人に暴行を加えたが、傷害には至らない場合に成立	教職員に対し、怒りに任せて押したり、机を叩いたりする行為
傷害罪	第204条	人の身体を傷害した場合に成立	保護者が教職員を殴打し、ケガをさせた場合
脅迫罪	第222条	生命、身体、自由、名誉、財産に対し害を加える旨を告知した場合に成立	「お前のクビを飛ばしてやる」「家族にも影響が出るぞ」といった発言
強要罪	第223条	暴行・脅迫を用いて相手に何かをさせる（またはさせない）場合に成立	「謝罪しろ！土下座しろ！」と教職員に強要する行為
器物損壊罪	第261条	他人の物を損壊した場合に成立	教職員室の机を蹴る、書類を破る、学校の備品を壊す
不退去罪	第130条 (後段)	正当な理由なく、退去を求められた場所に居座り続けた場合に成立	学校側が「お帰りください」と指示したにも関わらず、保護者が居座り続ける
住居侵入罪	第130条 (前段)	正当な理由なく、人の住居や建造物に侵入した場合に成立	教職員専用のエリア（職員室・校長室など）に無断で立ち入る
公務執行妨害罪	第95条	公務員の職務を妨害する暴行や脅迫を行った場合に成立	教職員が警察を呼んだ際に、警察官に抵抗・暴言を吐く
名誉毀損罪	第230条	公然と事実を摘示し、人の社会的評価を低下させた場合に成立	SNSで「〇〇先生は問題教師」と書き込む
侮辱罪	第231条	公然と人を侮辱した場合に成立（事実の摘示は不要）	保護者が学校内で「この学校の教師は全員無能」などと発言
信用毀損罪	第233条	虚偽の事実を流布し、人の信用を傷つけた場合に成立	「この学校は裏金を受け取っている」と事実無根の噂を広める
業務妨害罪 (偽計業務妨害)	第233条	虚偽の情報や人を欺く行為で業務を妨害した場合に成立	虚偽のクレームを教育委員会やメディアに持ち込む
業務妨害罪 (威力業務妨害)	第234条	暴力や威力を用いて業務を妨害した場合に成立	教職員を執拗に迫及し、業務を停止させる

## ② 民事的な法律一覧

学校現場では、児童同士のトラブルに対し、教職員が仲介役となることが多いですが、本来これは学校の義務ではなく、法律的には民事の問題と考えられます。学校は教育機関であり、司法機関ではないため、法的な責任の範囲を明確にし、「学校ができること」と「本来は民間の法律制度に委ねるべきこと」を区別することが重要です。

この項目では、児童同士のトラブルに適用される可能性のある民事上の法的枠組みを整理し、「本来、保護者同士で解決すべきこと」「学校がどこまで関与すべきか」についての理解を深めます。

表16. 関係法令一覧（民事）

法令名	条文（刑法）	概要	具体例（学校現場における適用場面）
不法行為責任	第709条	他人の権利・利益を侵害した場合、加害者が損害賠償責任を負う	児童が他児童の持ち物を壊した場合、加害児童またはその親が弁償責任を負う
監督義務者の責任	第714条	未成年者が加害行為を行った場合、その親が監督責任を負う	児童が他児童にケガを負わせた場合、原則として親が責任を負う
共同不法行為責任	第719条	複数人で加害行為を行った場合、共同で責任を負う	複数の児童がいじめに関与し、特定の児童に精神的・身体的な損害を与えた場合
損害賠償請求権	第415条	債務不履行により損害が発生した場合、損害賠償を請求できる	学校の備品を児童が故意に破壊した場合、学校側が保護者に対して損害賠償請求を行うことが可能
慰謝料請求権	第710条	精神的苦痛に対しても損害賠償請求が可能	いじめによる精神的被害が認められた場合、加害児童の親に対して慰謝料請求が可能
名誉毀損・侮辱に対する損害賠償	第723条	名誉毀損や侮辱行為に対する損害賠償や謝罪広告の請求が可能	児童がSNS上で他児童の悪評を広めた場合、被害児童の親が加害児童の親に対して賠償請求できる
財産権の侵害	第206条（民法）	他人の財産を故意に損壊した場合、損害賠償責任が発生	他児童の私物（文房具・ゲーム機など）を故意に破壊した場合、保護者が賠償義務を負う
契約上の責任	第415条	約束（契約）を破った場合の責任	「児童が他児童の物を借りて返さない」などの問題が発生した際、弁済義務が発生する

### ③ 学校が関与すべき範囲と保護者が対応すべき範囲

以下に、学校が関与すべき範囲と保護者が対応すべき範囲を整理し、一覧化します。

表17. 学校が関与すべき範囲と保護者が対応すべき範囲のまとめ

項目	学校が関与する範囲	保護者が対応すべき範囲（民事的対応）
いじめによる精神的苦痛	事実確認と教育的指導	被害児童の親が加害児童の親に対して慰謝料請求
身体的な暴力による負傷	応急処置と報告	保護者間で治療費や慰謝料の交渉
物品の破損	校内での指導・善処	加害児童の親が損害賠償責任を負う
SNSでの誹謗中傷	指導・ネットリテラシー教育	被害児童の親が名誉毀損として対応
金銭の貸し借り	金銭トラブル防止指導	保護者間で弁済問題を解決

従来の教育現場では、「学校がすべてのトラブルの仲裁をしなければならない」という誤解がありました。しかし、本来、児童間のトラブルは民事上の問題であり、親が責任をもって解決すべき事項が多く含まれます。

この点を明確にすることで、学校の負担を軽減し、教職員が本来の業務である教育活動に専念できる環境を整えることができます。

<以下余白>

### 3-8. 危険行動の一覧

以下は、〇〇市立〇〇小学校における教職員が保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメント対応）を行う際の判断基準として、現場で注意すべき行動を整理したものです。

これらの行動は、あらためて定義するまでもなく、明確に「やってはいけない危険な行為」に該当します。しかし、事前に認識し、対応フローを定めておくことで、問題が発生した際に迅速かつ適切に対処することが可能となります。

これらの行動に該当する保護者等への対応については、後述の「対応フロー」に従い、適切に対処します。

表18. 危険行動の一覧

分類	危険行動	概要・具体例
身体的危害	暴力行為	教職員・児童への殴打、蹴り、突き飛ばし
	危険物の持ち込み	刃物、灯油、ボール、スプレー缶などの持ち込み・掲示
	つかみかかり	襟首をつかむ、腕を強く引っ張るなどの接触
器物損壊	物品の破壊	机を蹴る、ガラスを割る、校舎の壁を叩き破る
破壊行為	飛び道具の使用	物を投げつける、机・椅子をひっくり返す
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、灯油をまくふりをする
	放火・爆破予告	「学校を燃やす」「爆弾を仕掛けた」等の発言や行動
	つきまとい・待ち伏せ	校門・教員の出退勤路での待ち伏せ、後をつける
その他明確な危険行動	強い異常行動	服を脱ぐ、叫び続ける、激しく暴れる

このような危険行動が発生した際の対応方針として、まず暴力行為や刃物の使用、脅迫、破壊行為が見られた場合は、ためらうことなく警察に通報し、管理職にも速やかに報告することが重要です。学校内での初動対応としては、何よりも安全の確保を優先し、教職員は単独で対処せず、必ず

複数人で対応にあたります。

また、可能であれば、後の対応を円滑に進めるため、録画・録音や被害状況の記録を行い、証拠を確保することが望ましいです。

この辺りはクレーム対応やカスタマーハラスメント対応の範疇を越えた防犯・セキュリティ対応になりますので、本書においては軽く触れる程度でとどめます。必要に応じて別途マニュアルを作成・整備されることをお勧めします。

<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、〇〇市立〇〇小学校における教職員が保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメント対応）を行う際の判断基準として、一般的なカスタマーハラスメントの例を紹介します。

厚生労働省によると、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業のヒアリング調査等の結果、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

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

カスタマーハラスメントの定義は個々の学校、企業、施設等で定めるものですが、ここでは参考として一般的にカスタマーハラスメントに当たるとされている言動を紹介します。また、同時に抵触する法律や、許容範囲とされているラインについても紹介します。現場の判断基準の参考としてください。

#### ① 長時間にわたる執拗なクレーム

- 定義

同一内容のクレームを短期間で何度も繰り返し、教職員の対応負担を著しく増大させる行為。

- 具体例

1 回の問い合わせや、一度限りの苦情は通常の対象範囲とするが、同一内容が連日または複数回にわたり繰り返される場合はハラスメントに該当する。

- 抵触する法律例

業務妨害罪（刑法 234 条）

- 許容範囲

1 回または単発で発生したクレームは、通常の説明・対応の範囲内とし、即時のハラスメント対応には該当しない。

## ② 威圧的な言動および暴言

- 定義

怒鳴り声や侮辱的な発言により、教職員に対して過度な精神的圧力をかける行為。

- 具体例

一度、感情が高ぶった状態での謝罪や非難の発言は、状況により通常感情のぶつかり合いと判断される場合もあるが、継続的かつ計画的に威圧する場合はハラスメントに該当する。

- 抵触する法律例

侮辱罪、名誉毀損罪（刑法 230 条、231 条）、場合によっては暴行罪（刑法 208 条）

- 許容範囲

一時的な感情のぶつかり合いがあった場合は、事実確認のうえで対応可能とするが、繰り返しまたは意図的に人格否定を伴う場合はハラスメントに該当する。

## ③ 集団的な圧力行動

- 定義

複数の保護者が一斉に抗議・要求を行い、教職員に対して過大なプレッシャーを与える行為。

- 具体例

偶発的な複数名からの問い合わせは通常対応とみなすが、組織的に連携して同一問題について持続的に抗議する場合はハラスメントと判断する。

- 抵触する法律例

業務妨害罪（刑法 234 条）や、場合によっては脅迫罪（刑法 222 条）など

- 許容範囲

一定数の意見や要望が同時に寄せられることは、学校運営上避けられない場合もあるため、単一事案としての対応で済む範囲内なら通常とする。

#### ④ SNS・インターネットを利用した誹謗中傷

- 定義

オンライン上で匿名性を利用し、教職員や学校の評判を意図的に傷つける行為。

- 具体例

一度の誤情報投稿や個別の苦情は見過ごされる場合があるが、複数の投稿による連続的な誹謗中傷はハラスメントに該当する。

- 抵触する法律例

侮辱罪、名誉毀損罪、ストーカー規制法、個人情報保護法（不正な個人情報の取り扱いの場合）など

- 許容範囲

誤解や単発の否定的意見は意見の一部として捉えるが、持続的なデマ拡散や攻撃的内容の連投は明確なハラスメントとする。

#### ⑤ 不当な要求および過度な期待

- 定義

学校の業務範囲を超えた個人的要求や、非現実的な改善・変革を求める行為。

- 具体例

一度限りの問い合わせや提案は、通常の説明・相談の範囲内と判断されるが、継続的かつ過度な要求はハラスメントに該当する。

- 抵触する法律例

法的には直接的な犯罪行為とならない場合も多いが、場合によっては業務妨害罪や民事上の不法行為として争われる可能性がある

- 許容範囲

通常の見解や要望であれば、教育の質向上のためのフィードバックとみなすが、業務に支障をきたすほどの過剰要求は対象となる。

#### ⑥ 虚偽に基づく苦情

- 定義

事実と異なる情報や誤解に基づき、不当に教職員の対応を批判する

行為。

- **具体例**

個別の誤認があった場合は修正指導の一環とするが、意図的に虚偽情報を流布し、対応を混乱させる場合はハラスメントと判断する。

- **抵触する法律例**

名誉毀損罪、侮辱罪

- **許容範囲**

軽微な誤認や単発の誤報は、状況に応じて説明・修正対応とするが、組織的かつ継続的な虚偽情報の拡散は対象となる。

<以下余白>

## 4. 対策

### 4-1. 独自ルールの制定

本書では、〇〇市立〇〇小学校におけるクレーム対応・カスタマーハラスメント対応の適正化を目的とし、教職員の負担軽減と公平かつ一貫した対応を実現するための独自ルールを定めます。これにより、教職員の過剰な対応を防ぎます。

※学校により内容が大きく変わる項目ですので、実情に合わせ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 保護者対応の基本方針

- 保護者対応は本書で定めた対応フローに則り、個別の判断で異なる対応をしない。
- 教職員が個人の裁量で対応を進めず、適宜管理職や関係機関と連携する。

##### ② 相談・問い合わせの受付

- 保護者からの相談・問い合わせは、原則として、以下のいずれかの手段で対応する。Web フォームは記録性・証拠性に優れるため、可能な限り活用を推奨するが、現場対応においては柔軟な初期受付が可能となるよう、複数の対応手段を整備する。
  - 電話（もしくは対面）による相談予約
  - 公式 Web フォーム（推奨）
- 相談は、事前予約制を徹底し、無断訪問による対応は原則行わない。

- 電話や訪問による問い合わせでの一次対応は簡潔にし、詳細な相談は事前予約性の面談やフォームを活用する。

### ③ 時間外対応の制限

- 18時以降の保護者対応は、予約がある場合を除き禁止とする。
- 教職員のワークライフバランスを確保し、過度な負担を回避する。

### ④ 面談・対話時のルール

- 面談は特定の部屋を使用し、保護者を隔離した環境で実施する。
- 少人数での対応は避け、学校側は複数人で対応することで安全性と適正な記録を確保する。
- 大人数の押しかけは対応を拒否する。

### ⑤ 記録及び議事録の自動化

- ヒアリングやクレーム対応は録音を必須とし、議事録はAIによる要約機能を活用する。
- 可能であれば、電話については全て録音を実施する。
- 録音時は、「本校では、相談・面談について、記録の正確性とトラブル予防の観点から録音と議事録作成を行うことがルールとして定められました。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。」といった例のように、あくまでルールのため致し方ない旨を伝えることで、発言者への反論や攻撃を回避する。

## ■緊急時の定義

独自ルール内の「緊急時」の定義は以下の通りとします。なお、緊急時は外部機関への通報、連絡、連携を伴うため、教職員のみが対応するという存在しないのが原則であり、そのようなフローを作成することが重要です。これにより、緊急時ではないのに緊急時と称して教職員に対応を求めることを防ぐとともに、本当に緊急時の場合は外部機関を活用して対応力を補完することで、早期の解決を実現します。

- 児童・生徒の生命や身体に危険が及ぶ可能性が高い場合

- 教職員に対する暴力・脅迫・危害の可能性が高い場合
- 施設・設備に重大な危険がある可能性が高い場合
- 重大な個人情報・機密情報漏洩の可能性が高い場合
- 児童・生徒が行方不明になった場合

#### 4-2. ワークフロー

本ワークフローは、学校現場における保護者対応の標準化を目的とし、すべての教職員が一貫した対応を取れるように設計されています。個別の裁量に依存する対応を減らし、組織的かつ合理的な対処を可能にすることで、教職員の負担軽減と教育活動の継続性を確保します。

ワークフローの各ステップは、対応の適正化、リスク管理、責任の明確化を考慮して策定されており、教職員が判断に迷うことなく対応できるようになっています。特に、エスカレーションの基準を明確にし、管理職や外部機関との連携を適切なタイミングで行えるように設計されています。

本ワークフローの適用により、個々の教職員が対応に過度な負担を感じることなく、学校全体として統一された対応方針のもとで、円滑かつ適切に保護者対応を進めることが可能となります。

<以下余白>

① 電話からの問い合わせに対するワークフロー

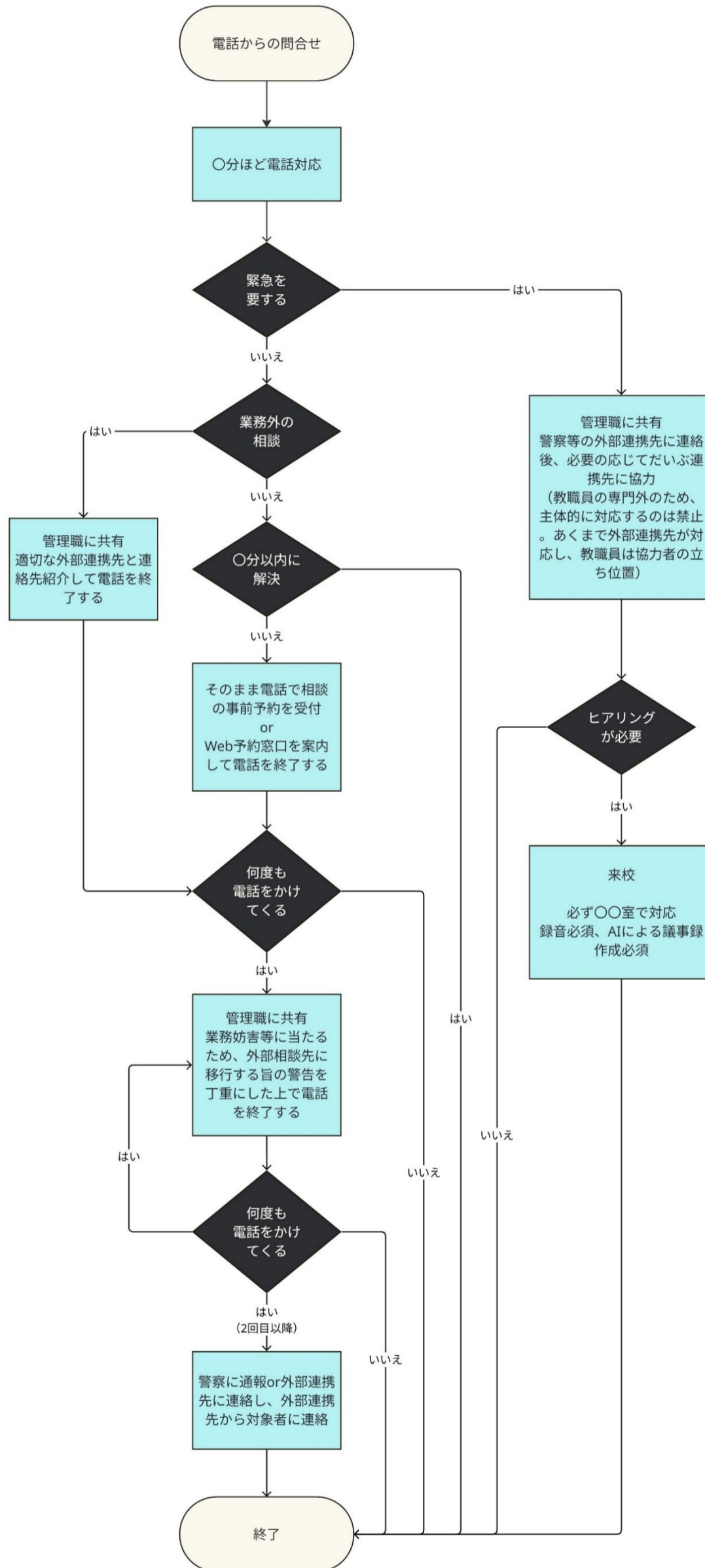


図1. 電話による問い合わせに対するワークフロー

② アポなしの訪問者に対するワークフロー

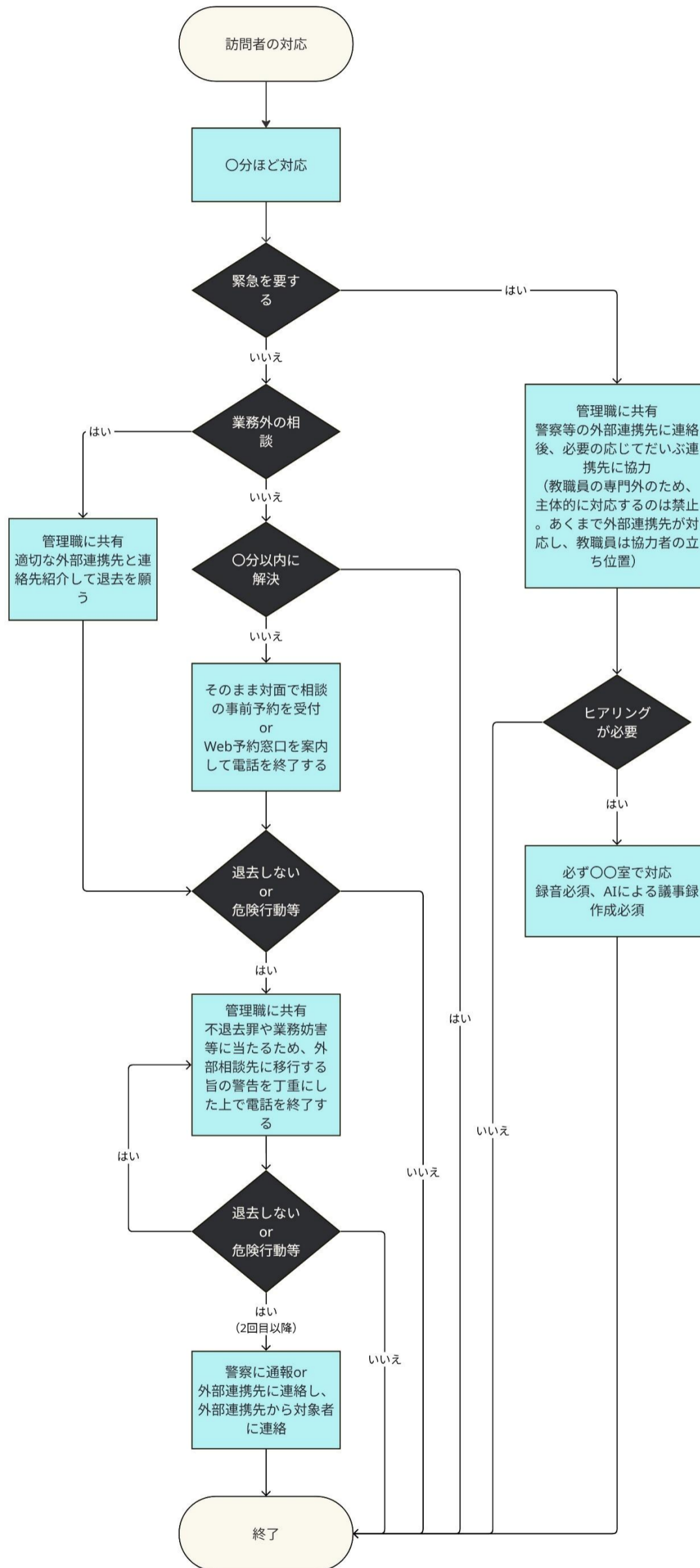


図2. アポなしの訪問に対するワークフロー

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)

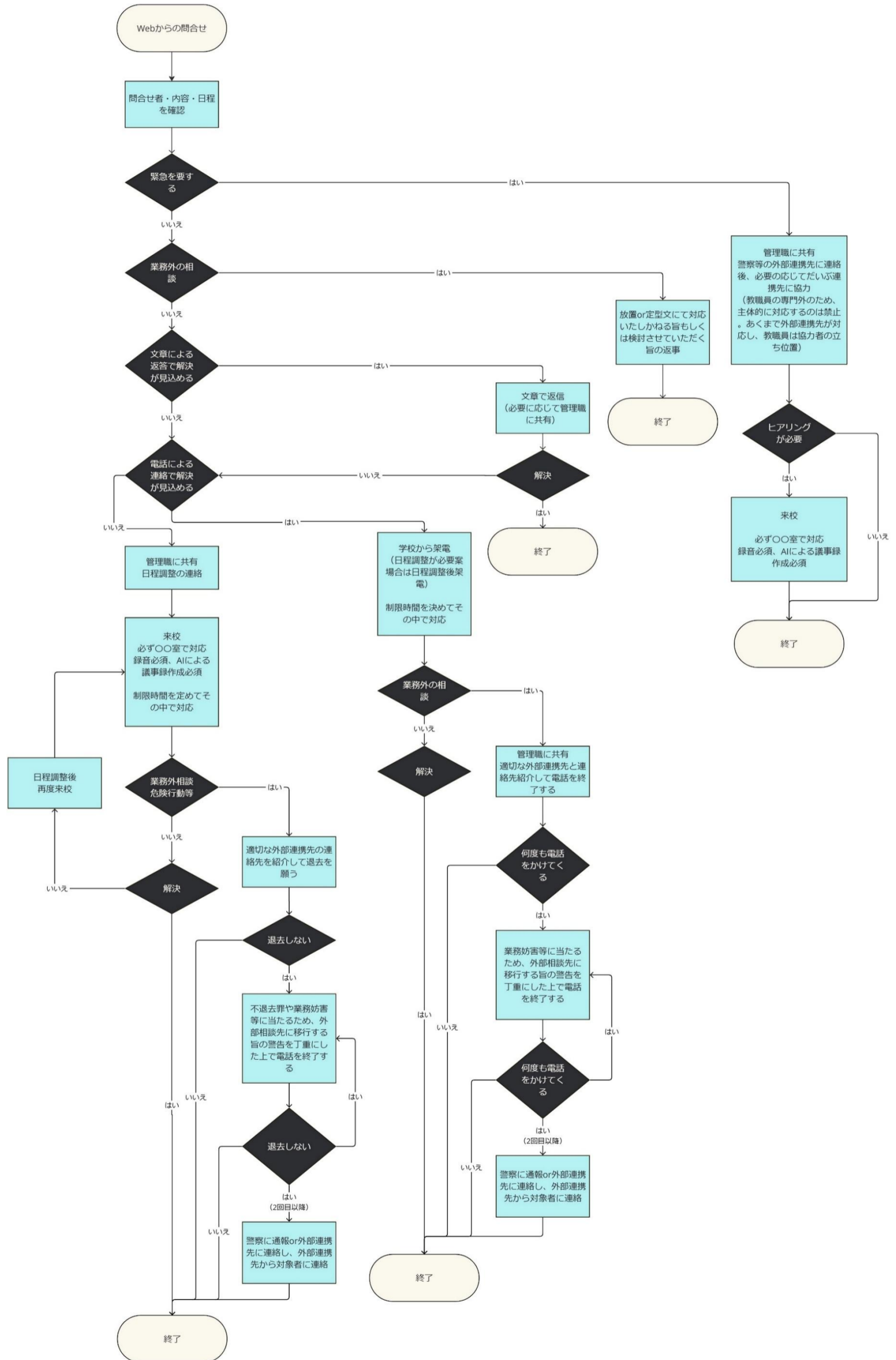


図3. 正式な問い合わせに対するワークフロー

本ワークフローは、学校現場における保護者対応の標準化を目的とし、すべての教職員が一貫した対応を取れるように設計されています。個別の裁量に依存する対応を減らし、組織的かつ合理的な対処を可能にすることで、教職員の負担軽減と教育活動の継続性を確保します。

ワークフローの各ステップは、対応の適正化、リスク管理、責任の明確化を考慮して策定されており、教職員が判断に迷うことなく対応できるようになっています。特に、エスカレーションの基準を明確にし、管理職や外部機関との連携を適切なタイミングで行えるように設計されています。

少々複雑に見えるかもしれませんが、以下に該当する場合は早急に会話や交渉を止め、外部に引き継ぐ（あるいは以下に該当しない状態に戻す）ことを意識し、教職員が必要以上に業務を抱え込まないようにすることで、現場の負担は大きく改善されます。

- 教職員の責任の範囲外のことを求められたとき（3-2. 参照）
- 注意すべき予備行動が現れた時（3-6. 参照）
- 法令違反が行われたとき（3-7. 参照）
- 危険な行動が現れた時（3-8. 参照）
- 一般的なカスハラに該当する行為が行われたとき（3-9. 参照）

本ワークフローの適用により、個々の教職員が対応に過度な負担を感じることなく、学校全体として統一された対応方針のもとで、円滑かつ適切に保護者対応を進めることが可能となります。

<以下余白>

### 4-3. 組織体制の構築

以下に、保護者対応（主にクレームやカスタマーハラスメントの対応）における組織体制の構築について定めます。

保護者対応は、個々の教職員が単独で対応すべき問題ではなく、学校全体の組織的な対応が必要不可欠です。適切な体制を整備し、役割分担を明確にすることで、教職員の心理的・業務的負担を軽減し、学校運営の健全性を確保します。

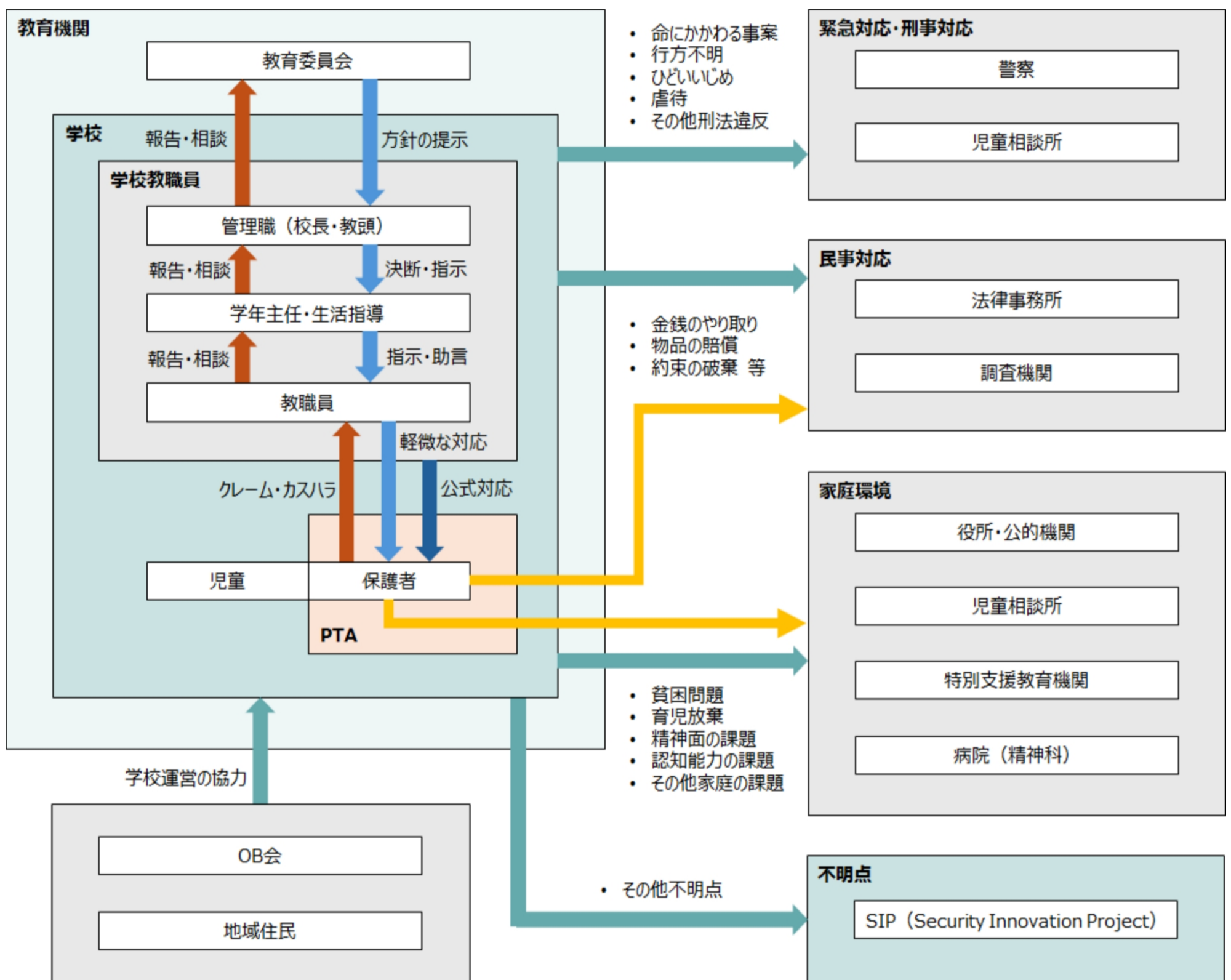


図4. 組織体制図

## 5. 評価・改善方法

### 5-1. 評価方法の策定

本書で定めたクレーム・カスタマーハラスメント対応のフレームワークが機能しているかを継続的に評価することは、組織的な対応の質を維持・向上させる上で重要です。評価方法を策定することで、現場での実践を数値化・可視化し、効果の検証や必要な改善策の立案を容易にします。

#### ■評価の目的

- 教職員の負担軽減が実現されているかを確認する
- クレーム・カスタマーハラスメント対応が適切かつ一貫したものとなっているかを測定する
- 外部機関との連携の有効性や外部機関そのものを評価する
- 必要に応じてマニュアルやワークフローを改訂し、実効性を高める

#### ■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

- 期間ごとの保護者対応件数
- クレーム・カスタマーハラスメントの発生件数
- 内容別（苦情、要望、脅迫など）の分類

#### 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
- 残業時間

#### ③ 対応の適切性

- 適切なワークフローに沿った対応が行われているか

- 外部機関へのエスカレーション基準が正しく運用されているか
- 記録・報告の精度（録音、議事録作成率）

#### ④ 教職員の満足度・負担感

- 教職員アンケート（対応の負担度、マニュアルの活用度、実践性）
- 本書や研修の有用性、改善点のヒアリング

#### ⑤ 保護者対応の影響

- 再発防止策の実施状況
- トラブルの再発率・長期化率
- 学校への信頼度（アンケート・フィードバック）

### ■評価手法

#### ① 定期的なデータ収集・分析

- 週・月単位での対応件数の集計
- 重大案件のケーススタディを通じた問題点の分析
- 外部機関との対応履歴の振り返り

#### ② アンケート・ヒアリング

- 教職員向けアンケート（対応の負担感、フローの実効性）
- 保護者向けの対応満足度調査（必要に応じて）

#### ③ ケースレビュー

- 事例ごとに適切な対応が取られたかの検討
- ワークフローの適用状況を分析し、改善点を抽出

### ■実施頻度

- 定例の職員会議において進捗確認（月1回）
- 半期ごとの評価報告を作成し、見直しを実施（年2回）
- 重大案件発生時には、個別に即時レビューを実施

## 5-2. 改善計画の策定

評価結果に基づき、継続的な改善を図るための計画を策定します。これにより、クレーム・カスハラ対応の適正化、教職員の負担軽減、学校全体の対応力強化を推進します。

### ■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
- マニュアルやワークフローを定期的に見直し、最新の状況に適応する
- 研修や情報共有を通じて、教職員のスキル向上を図る
- 外部機関との連携強化を進め、学校のみで対応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
- ヒアリング・アンケートを基に、現場の実態を把握
- 重大事案の対応履歴を振り返り、リスク要因を特定

#### ② 具体的な改善策の策定

- マニュアル・ワークフローの見直し
  - 必要に応じて手順を簡素化・明確化
  - 管理職や外部機関との連携の基準を適正化
- 研修・訓練の強化
  - ケーススタディを用いた実践的な研修
  - 外部機関と連携したトレーニングの導入
- 技術的サポートの活用
  - AIによるクレーム分類・要約機能の導入
  - 事案、案件管理のDX

- 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し、現場のフィードバックを収集
  - 実施後の評価を行い、必要に応じて追加調整
  - 定期的なレビューを通じて、継続的な改善を行う

## ■改善の実施体制

### ① 責任者の設定

- 管理職が主導し、各教職員が役割を分担

### ② 実施スケジュール

- 短期改善（3か月以内）  
即時対応が可能な見直し（例：フローの修正）
- 中期改善（6か月～1年）  
研修強化や外部機関との連携強化
- 長期改善（1年以上）  
学校全体の対応方針の定着、組織文化の変革

## ■期待される成果

- クレーム・カスハラ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
- 学校全体のリスクマネジメントの強化
- 保護者との関係性の適正化と信頼関係の構築
- 外部連携強化による重大事案の減少

これらの施策を継続的に実施し、より効果的なカスタマーハラスメント対応を実現する体制を構築します。

<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・倫理・制度上の制約により導入が困難であるものの、将来的に必要性が高まる可能性のある施策を整理し、検討の方向性を示します。これにより、学校の危機管理体制を長期的かつ持続的に向上させるための議論を促進します。

#### ① 事実確認の手段強化：防犯カメラの設置検討

##### ● 背景

- クレームやカスタマーハラスメントの発生原因の多くは「事実関係の確認が困難であること」に起因する。
- 現場の証言のみでは対応が困難なケースがあり、教職員の負担や学校の信頼性低下につながる。
- 他の公的機関（病院・福祉施設・警察署など）では防犯カメラの導入が進んでおり、教育現場でも検討の余地がある。

##### ● 課題（現時点での導入が困難な理由）

- プライバシー・倫理的な問題：児童・生徒の映像をどのように管理するかが課題。
- 予算的な制約：初期費用・運用費用がかかる。
- 学校の方針との整合性：教育の現場として「監視社会化」への懸念も考慮する必要がある。

##### ● 将来的な検討方針

- 映像の適正利用のルール化（録画データの閲覧権限、保存期間、使用目的の明確化）
- 一部の限定エリアへの試験導入（昇降口・職員室前・体育館など、トラブルが発生しやすい箇所）
- 他の教育機関での導入事例の調査・分析

## ② 既存の教師の対応モデル（成功例）の横展開と再現性の確立

### • 背景

現在、一部の教員が実践している「指導の一貫性」を重視した学級運営の手法は、単なる「指導の一貫性」ではなく、カスハラ（理不尽なクレーム）や生徒間トラブルの未然防止を可能にする予防的アプローチとなっている。

具体的には、以下の要素が連携することで、クレーム発生の根本的な原因を抑制している。

### 情報の透明化：学級通信・学級集会による事前の情報共有

- 最初の学級集会で保護者と明確な方向性を共有し、意図的に一貫したメッセージを発信することで、
- 保護者が学校の方針を理解しやすくなり、「学校の対応がわからない」という誤解によるクレーム発生を防止する。
- 学級通信を活用し、教員の考えを可視化することで、「言った・言わない」問題の発生を防ぎ、保護者の不信感を軽減する。

### 生徒の主体性向上：学級目標の設定・トラブルへの自立的対応

- 「トラブルが発生しないクラス」ではなく、「トラブルを成長の機会にできるクラス」を意識した学級運営を行う。
- 小学校中～高学年は特に自我の発達段階にあり、トラブルが起こるのは必然であることを前提に、適切な関わり方を設計する。
- 児童同士の対話の場を意図的に設計（例：少人数グループでの議論）することで、偏りや対立が起こりにくい関係性を構築する。
- これにより、保護者からの「この子と関わらせないでほしい」といったクレームを減らし、「違いを受け入れる」文化を育む。

### 保護者との関係構築：手紙の活用・対話の場の確保

- 手紙やメッセージカードなどを例とする各教員の得意な方法で、生徒の心理に残る個別のフォローや定期的な対話の場を設けることで、保護者に「先生は我が子を見てくれている」という安心感を与

える。

- 「先生がどんな考えで指導しているか」を伝えることで、クレームの発生を未然に防ぐ。
- 教員が一方的に説明するのではなく、保護者が不満を溜め込まず話せる場を提供することで、不満がエスカレートするのを防ぐ。

- **課題（現時点での導入が困難な理由）**

- これらの手法は個々の教員の経験や判断に依存しているため、体系的に共有されていない。
- 短期間での完全導入は現場の混乱を招く可能性があるため、段階的な導入が必要となる。
- 「マニュアル化」だけでは機能しにくく、実践を通じた学習やケーススタディの共有が不可欠。
- 教員の指導スタイルの違いを尊重しつつ、一定の共通基盤を持たせる仕組みが求められる。

- **将来的な検討方針**

- 現在の成功事例をモデル化し、「再現可能な教育フレームワーク」として整理する。
- 「情報の透明化」「生徒の主体性向上」「保護者との関係構築」の3つの柱を軸とした統一的な対応指針を策定する。
- 経験豊富な教員の実践を動画やケーススタディとして記録し、研修プログラムとして他の教職員に共有する。
- 初年度は「導入しやすい要素のみ」を試験導入し、成功事例を蓄積しながら、長期的に学校全体へ展開する。
- 段階的な導入によって、「属人的な指導」から「組織的な指導」へ移行し、誰が担任になっても一定の教育品質を保てる体制を目指す。

本章で示した内容は、現時点では実現が困難なものの、将来的な課題解決のために議論を進めるべき重要事項です。学校のリスク管理を抜本的に

改善する可能性があるため、段階的に議論を進める必要があります。

## 7. 最後に

本書は、〇〇市立〇〇小学校における保護者対応（主にクレーム・カスタマーハラスメント対応）の標準化を通じ、教職員の負担を軽減することを目的として策定しました。

近年、学校現場では保護者対応の複雑化・長期化が進み、教職員が本来の教育活動に専念することが難しくなっています。本書では、属人的な対応を排し、組織として一貫した対応を実現するための基準を明確に決めました。しかし、クレーム・カスタマーハラスメントの問題は、一度整備しただけでは解決するものではなく、継続的な評価と改善が不可欠です。本書に記載された対応フローや方針は、今後の運用を通じて学校の実態に合わせた最適化を進めていく必要があります。

学校における保護者対応（主にクレーム・カスタマーハラスメント対応）は、対外的な対応が中心となる一般企業とは異なり、対象となる保護者自体も「教育機関」という組織の一員です。そのため、保護者との関係を単なる対立構造で捉えるのではなく、共に学校をより良くする「協力者」としての視点を持つことが重要です。学校と保護者が互いに理解し合い、建設的な関係を築くことで、本書の内容も、より実践的なものへと発展していくことが期待されます。

また、本書は、教職員を守ると同時に、児童・生徒の健全な教育環境を維持するためのものです。対応の基準を明確にし、組織的な対応を徹底することで、結果として学校全体の運営が円滑になり、児童・生徒にとってもより安心できる学びの場を提供できると考えています。

## ■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、必ず管理職や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。
- 年度ごとにマニュアルの改訂を行い、常に最新の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

- 教職員の心理的・物理的安全の確保が最優先であることを共通認識とする。
- 学校の対応基準を明確にし、保護者や地域社会とも適切なコミュニケーションを図る。

本書の運用は、単なる対応策の整備にとどまらず、学校全体の組織文化やリスクマネジメントの向上にも寄与するものです。これを単なる指針として終わらせず、実際の運用を通じて改善を重ね、より実効性の高い体制を築いていくことが重要です。今後も、より良い対応のあり方を模索しながら、学校の安全と健全な教育環境の維持・向上に努めていけるよう、SIP (Security Innovation Project) としても、最大限ご協力させていただく所存です。

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

以上