

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

重要な箇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	エラー! ブックマークが定義されていません。
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. 独自ルールの制定	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

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

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

<以下余白>

2. 方針設定

全体版をご希望の方は、SIP (Security Innovation Project) までご連絡
ください。

SIP (Security Innovation Project)

TEL : 06-4400-6251

Mail : info@mimamori-office.com

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