学校における保護者・地域住民等からの要望等への対応マニュアル

令和8年10月策定
鳥取市教育委員会

＜ 目 次 ＞

1. はじめに 1

2. 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方 2

3. 学校における社会通念上許容される範囲を超える
言動等の定義 3

4. 学校としての対応 6

5. 相談・報告体制 6

6. 対応手順 7

7. 記録の管理 8

8. 再発防止・研修 8

9. 相談窓口・問い合わせ先 8

＜ 資 料 ＞

対応記録表 9

参考資料 11

１．はじめに

学校は、保護者や地域住民等と信頼関係を築きながら、子どもたちの健やかな成長を支える場です。鳥取市教育委員会では、保護者等からの意見や要望は、学校運営の改善につながる大切な声として、真摯に受け止めることを基本としています。

一方で、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、学校現場においても、教職員が対応に苦慮する場面が生じています。教職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、教職員の尊厳を傷つける行為は、職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に支障を与えるなど、看過できない問題につながるおそれがあります。

また、令和７年には「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」（以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、令和8年 10 月からカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

組織としての対応方針をあらかじめ整えておくことは、教職員を守り、将来的なリスクを未然に防ぐとともに、適切な学校運営を行ううえで重要です。このため、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することができるよう、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取組について」（令和８年８月）及び鳥取県教育委員会「職員に対する要望等への対応マニュアル」（令和８年１０）を踏まえ、『学校における保護者・地域住民等からの要望等への対応マニュアル』を策定しました。

保護者等との良好な関係を大切にしながらも、教職員の心身の健康と安全な職場環境を守るため、本マニュアルを積極的にご活用ください。

2. 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

本マニュアルでは、学校における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対するマニュアルを示しています。

前提として、保護者や地域住民等は共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが重要です。

（1）学校運営方針に関する理解の醸成

学校運営の基本的な方針を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

また、双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営等に係る情報を提供することにより、良い信頼関係を構築することができます。

（2）児童生徒等との信頼関係の構築

保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。

担任一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

（3）日常的なコミュニケーション

児童生徒等の良い面や成長の様子を保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。具体的には、学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、管理職を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。

（4）傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者や地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情や声のトーン・態度等も良好なコミュニケーションには重要となります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

3. 学校における社会通念上許容される範囲を超える言動等の定義

（1）学校における社会通念上許容される範囲を超える言動等の定義

本マニュアルにおける学校における社会通念上許容される範囲を超える言動等は、以下のとおり定義します。

【学校における社会通念上許容される範囲を超える言動等の定義】
学校等において行われる
①保護者、地域住民、その他の学校関係者等の言動であって、
②教職員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るものにより、
③教職員の就業環境が害されることをいいます。

【留意事項】

- 学校に寄せられる意見、要望、相談等の全てが該当するわけではありません。客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは対象となりません。
- 学校における社会通念上許容される範囲を超える言動等には、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。
- 障害のある方から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、社会通念上許容される範囲を超えた言動には当たりません。
- 「教職員」は、正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員のことを指します。

（2）対象となる言動の判断基準

①言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

当該言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様、頻度、継続性、当該言動の行為者との関係性に着目し、総合的に判断します。

なお、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断にあたっては、学校側の不適切な対応が該当言動の原因や背景となっている場合があることに留意しなければなりません。

②教職員の就業環境が害されるかどうか

判断に当たっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、同じように感じるような言動であるかどうかを基準とします。

なお、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、１回の言動であっても該当し得ます。

（3）対象となり得るもの

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取組について」で示された定義に基づき、判断基準となる言動の例を示します。

これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断します。

■ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

類　型	具 体 例
①そもそも要求に理由がない又は教育活動と全く関係のない要求	・性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること
②学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの	・児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること ・明らかに学校の責務とは言えない要求をすること
③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること ・特定の教職員の解雇・異動を要求すること
④妥当性を欠く賠償要求	・学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること ・成績の低下を理由に賠償請求をすること

■ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

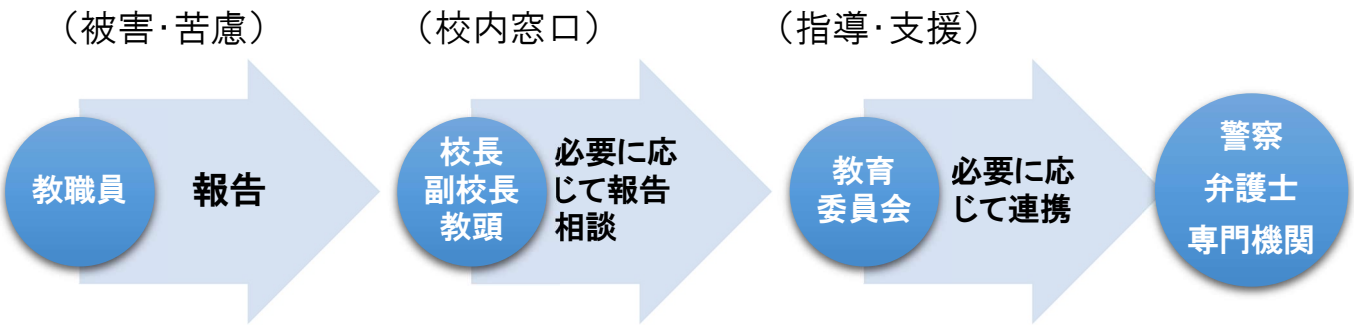
類　型	具 体 例
①身体的な攻撃（暴行・傷害等）	・殴る・蹴る・叩く等の暴行 ・物を投げつけること ・わざとぶつかること ・つばを吐きかけること
②精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・土下座の強要等）	・学校の物を壊すことや SNS 等へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと ・SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報を投稿すること ・土下座を強要すること ・盗撮や無断での撮影をすること
③威圧的な言動	・大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること ・声を荒げ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること
④継続的・執拗な言動	・何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること ・同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること ・同様の電子メールを執拗に繰り返し送り付けること ・勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること
⑤拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）	・長時間にわたる校内での居座りにより教職員の業務を妨げること ・頻繁に長時間の電話をかけて教職員を拘束すること ・校内施設からの不退去や不当な居座りをすること

4. 学校としての対応

学校として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお、長期間、長時間または幾度にもわたって同じ趣旨の主張や要求を繰り返すなど、非常に執拗であったり、乱暴な言動を伴ったりするなど、社会通念上許容される範囲を超える状況であると思われる言動については、以下の方針で対応します。

方　針	内　容
組織対応の原則	教職員個人ではなく、学校組織として対応する
記録の徹底	言動の内容・日時・対応経過を記録する
毅然とした対応	不当な要求には明確に応じられない旨を伝える
教職員の保護	被害を受けた教職員の心身のケアを優先する
関係機関との連携	必要に応じて教育委員会・警察・弁護士等と連携する

5. 相談・報告体制



- 教職員は、3(3)に掲げるような言動を受けた場合、一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告してください。
- 管理職は、報告を受けた際に報告者を責めることなく、事実確認と支援を行います。
- 教育委員会は、学校からの相談に対して助言・支援・必要に応じた対応を行います。

6. 対応手順



STEP1　初期対応（現場での対応）

- 複数の教職員で対応する（一人対応を避ける）
- 冷静に、丁寧かつ毅然とした態度で応対する
- 客観的な事実に基づいて対応する
- 要求内容・言動をメモ・記録する

《対応記録のポイント》

ポ イ ン ト	内　　容
記録のタイミング	対応直後、記憶が鮮明なうちに記録する
記録の表現	主観を避け、事実・言動をできる限り具体的に記録する
保管	管理職が施錠できる場所で保管し、個人情報の漏えいを防ぐ
録音がある場合	録音データの保存場所・管理者を備考欄に記載する

- 威圧的な言動の場合は、録音・録画をすることを相手へ伝える
- 長時間化しそうな場合は「一度持ち帰り確認する」と伝え、その場での即答を避ける
- 暴力・脅迫等がある場合はその場を離れ、安全を確保する

STEP2　管理職への報告

- 速やかに管理職へ口頭及び書面で報告する
- 報告内容：日時・場所・相手・言動の内容・対応経過

STEP3　組織としての対応方針の決定

- 学校全体で対応方針を協議する
- 管理職が中心となって対応する
- 継続・深刻な案件は教育委員会へ報告・相談する

STEP4　教育委員会・関係機関との連携

以下の場合は、速やかに教育委員会へ報告するとともに、関係機関との連携を検討します。必要に応じて面談の設定・弁護士への相談等を行います。

- 暴力・脅迫・器物損壊など刑事事案に該当するおそれがある場合
- 長期間・繰り返し行われ、学校単独での対応が困難な場合
- 教職員の心身に重大な影響が生じている場合

7. 記録の管理

- 対応の都度、「対応記録票」(別紙)に記録する。
- 記録内容:日時・場所・相手方・言動の概要・対応者・対応内容・その後の経過
- 記録は管理職が保管し、教育委員会への報告や今後の対応に活用する。
- 録音・録画を行う場合は、相手方に告知したうえで行うことを原則とする。

8. 再発防止・研修

- 管理職は、事案の発生後、教職員へのフォローアップを行う。
- 学校は、定期的に研修・情報共有の機会を設ける。
- 事案の内容・対応経過を匿名化したうえで事例として共有し、対応力の向上に努める。

9. 相談窓口・問い合わせ先

項　　目	担当課・連絡先
本マニュアルに関すること 下記に掲げるもの以外	学校保健給食課(TEL:0857-30-8416)
児童生徒が関係するもの	鳥取市総合教育センター(TEL:0857-36-6060)
教職員に関すること	学校教育課(TEL:0857-30-8412)

対応記録票

記録番号：　　記録日：　令和　　年　　月　　日
記録者（職・氏名）：

【1】相手方に関する情報

項目	内容
氏名（わかる範囲で）	
続柄・関係	保護者 ・ 地域住民 ・ その他（　　）
連絡先（わかる範囲で）	
対象児童生徒（該当する場合）	年　組

【2】発生状況

項目	内容
発生日時	令和　年　　月　　日（　　）　時　　分 ～　　時　　分
発生場所	学校窓口 ・ 電話 ・ メール ・ SNS ・ その他（　　）
対応者（職・氏名）	
同席者（職・氏名）	

【3】言動の内容
（具体的な言葉・行動をできる限り正確に記録してください）

【4】要求の内容
（何を求めていたか）

【5】該当行為の種別
該当するものに ✓ をつけてください。

■ 要求内容が不相当なもの
- [ ] 謝罪・土下座の強要
- [ ] 特定教職員の解雇・異動要求
- [ ] 金銭・物品の要求
- [ ] 学校運営・教育課程への不当な介入
- [ ] その他（　　）

■ 手段・態様が不相当なもの
- [ ] 暴言・侮辱・人格否定
- [ ] 長時間・繰り返しの電話・来校
- [ ] 大声・威圧的な態度
- [ ] 身体的暴力・器物損壊
- [ ] SNS・インターネット上での誹謗中傷
- [ ] 複数人での取り囲み・威圧
- [ ] その他（　　）

【6】対応内容（その場でどのように対応したか）

【7】対応者の状況

項目	内容
対応者の心身への影響	あり ・ なし
影響の内容（「あり」の場合）	
フォローアップの要否	要 ・ 不要

【8】管理職への報告

項目	内容
報告日時	令和　　年　　月　　日　　時　　分
報告先（職・氏名）	
報告方法	口頭 ・ 書面 ・ その他（　　）

【9】その後の対応方針・経過（管理職・組織としての対応方針、教育委員会への報告状況、関係機関との連携状況等）

日付	対応内容	対応者
令和　　年　　月　　日		
令和　　年　　月　　日		
令和　　年　　月　　日		
令和　　年　　月　　日		

【10】教育委員会への報告

項目	内容
報告の要否	要 ・ 不要
報告日	令和　　年　　月　　日
報告先・担当者	
報告内容の概要	

【11】備考・特記事項

管理職確認欄

確認者（職・氏名）	確認日	署名
	令和　　年　　月　　日	

参考資料

○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取組について」
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html

○鳥取県教育委員会「職員に対する要望等への対応マニュアル」
https://www.pref.tottori.lg.jp/330244.htm

鳥取市教育委員会事務局
学校保健給食課
電話：０８５７－３０－８４１７
ＦＡＸ：０８５７－２０－３９５２