学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン

― 一人で抱え込まず、組織で対応するために ―

令和８年１１月

武雄市・武雄市教育委員会

目　次

１．はじめに（目的・背景・基本姿勢） 3

２．良好な関係づくりのための基本方針・基本ルール 4

３．日頃からの良好な関係づくりと相談対応力の向上 4

４．カスタマーハラスメント（社会通念を超える要望等）とは 5

５．まず覚えるべき「３つの大原則」 6

６．カスタマーハラスメント３つの判断基準 6

７．具体的な対応手順と行動フロー 7

８．学校・電話・メール・SNS への対応と安全確保・記録の活用 9

９．相談・報告と組織的対応体制 10

10. 警告・対応終了の運用基準（目安時間と即時中断） 10

11. 所属長の役割 11

12. 外部機関・専門家（警察・弁護士・第三者機関）との連携 11

13. 事後対応・教職員保護・メンタルヘルス 11

14. 合理的配慮との関係 12

15. 教職員自身の社会通念に則った行動規範 12

16. 避けたい表現・推奨表現（トーク例） 12

17. 教職員向け・所属長用チェックリスト 13

18. カスタマーハラスメント対応記録票 14

19. おわりに 15

※本マニュアルは武雄市教育委員会内の運用資料であり、法令・条例等に反する運用を定めるものではありません。

※関係法令・指針等が改正された場合は、その内容を確認し、その都度必要な見直しを行います。

１．はじめに（目的・背景・基本姿勢）

(1) 目的

本ガイドラインは、地域・保護者等からの正当な意見・要望には丁寧かつ真摯に対応するとともに、教職員の人格・尊厳、安全及び勤務環境を害する不当な言動に対して、教職員個人ではなく組織として対応するための基本的な考え方と実務手順を示すものです。教職員一人ひとりが基本的な考え方を理解し、各職場においても適切な対応について話し合っていただくようお願いします。

(2) 背景

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、国においては、令和７年の「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」等の改正により、令和８年 10 月１日から、事業主に対するカスタマーハラスメント防止措置が義務化されることとなりました。

武雄市教育委員会においても、正当な意見・要望には丁寧に対応しつつ、教職員の尊厳と勤務環境を守り、質の高い学校教育を安定的に提供するため、本ガイドラインを定めて組織的に対策を推進します。

学校や教育委員会等に寄せられる意見は貴重なものであり、正当な意見・要望については丁寧かつ真摯に対応すべきものです。一方で、教職員の人格を否定する言動や不当な要求は、教職員の心身を傷つけ、結果として地域・保護者・児童生徒への対応の不備を招きます。学校現場におけるカスタマーハラスメント対策は、教職員が安心して能力を発揮し、質の高い学校教育を安定的に提供するためにも必要不可欠です。

(3) 武雄市教育委員会の基本姿勢

① 正当な意見・要望には、丁寧かつ真摯に対応する。
② 事実確認を行い、対応可能な事項と対応できない事項を整理して明確に説明する。
③ 不当な要求等は、特定の教職員に対応を負わせず、複数教職員・組織で対応する。
④ 教職員の人格を否定する発言、過度な要求、長時間拘束、威圧的行為等により、教職員の安全と尊厳、勤務環境に支障を及ぼす（又はそのおそれのある）場合は、組織として毅然と対応する。
⑤ 教職員自身も、委託業者・関係事業者や保護者等に対してハラスメントを行わない。
⑥ カスタマーハラスメントかどうか迷う段階でも、教職員一人で判断せず、速やかに管理職等へ相談・報告する。

２．良好な関係づくりのための基本方針・基本ルール

学校と家庭・地域がパートナーとして信頼関係を構築し、子どもの健やかな成長を支えるため、以下の「3 つの基本方針」と「5 つの基本ルール」を定めます。

【3 つの基本方針】

⑴ 学校と家庭・地域は、**児童・生徒の成長**を第一に考え、**児童・生徒の意向**を大切にする。
⑵ 学校と家庭・地域は、課題についての**相互理解**を深めるため、**コミュニケーション**を密にする。
⑶ 学校と家庭・地域は、児童・生徒を育成する上で、**互いに尊重**し合い、それぞれの役割を踏まえて**連携・協働**する。

【5 つの基本ルール】

⑴ 学校と家庭・地域は、児童・生徒のために必要な**情報の共有**を図る。
⑵ 面談や相談等は、児童･生徒のために対応すべき**課題を明確**にして行い、解決に向けて**学校として適切に対応**する。
⑶ 保護者や地域の方との面談や相談等は、**時間や対応教職員等**を定めた**一定のルール**を基本に実施する。
⑷ 課題の解決に向けて、福祉・医療・警察等の**関係機関**や心理・法律等の**専門家**とも**連携**して対応する。
⑸ 学校が教育機関であることを踏まえ、児童・生徒への模範となるよう、教職員や保護者等は**社会通念に則った行動**を徹底する。

３．日頃からの良好な関係づくりと相談対応力の向上

⑴ 保護者や地域との日頃からの関係づくり

① **相互理解の促進**　：保護者会、授業公開、学校行事等を通じ、日頃から学校の教育方針や児童・生徒の様子、学校の現状（働き方改革含む）を積極的に伝えます。
② **地域・PTA との連携**　：学校運営協議会や PTA 等の機会を通じて意見交換を行い、開かれた学校づくりを進めます。
③ **本ガイドラインの共有**：年度初めの保護者会等で本ガイドラインの趣旨を保護者・地域に周知し、相互尊重に基づく関係構築への協力を求めます。

⑵ 様々な相談への丁寧な対応

学習・成績、人間関係、不登校、進路、特別支援等に関する保護者からの相談に対しては、「傾聴・受容・共感」を基本として丁寧に対応します。児童・生徒の最善の利益を第一に考え、共に解決策を模索する姿勢を大切にします。

⑶ 教職員の相談対応力（連携・折衝力）の向上

相談開始時の初動は信頼関係の鍵となります。武雄市教育委員会および各学校は、研修等を通じて教職員の外部連携・折衝力を高め、チーム学校として組織対応できる力を養います。

4．カスタマーハラスメント（社会通念を超える要望等）とは

(1) 本ガイドラインにおけるカスタマーハラスメントの定義

本市教育委員会では、厚生労働省指針および人事院規則等の定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

> カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、教職員の職務に係る**学校教育の対応等への言動であって、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、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されるもの**をいう。

(2) 苦情・要望とカスハラの違い

学校教育や手続き等に対する苦情や意見・要望（クレーム）は、学校運営の改善につながる貴重な情報であり、それ自体は問題ではありません。

しかし、要求内容が不当である場合や、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の勤務環境を害する場合にはカスハラに該当します。

【カスハラになり得る行為の例】

●言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

学校教育等との関係性が著しく乏しい要求	性的な要求や、教職員の写真・個人情報等を無断公開する、開示を強要する等教職員のプライバシーに関わる要求をすること。
制度上又は業務上対応できないことが明らかな過度な要求	法令等に反する処理や制度上不可能な対応を要求すること、又は繰り返し要求を行うこと。

●手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

身体的な攻撃	殴る、蹴る、押す、つかむ、物を投げる、つばを吐く、わざとぶつかる等
精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉毀損、人格否定、侮辱、暴言、土下座の強要等
威圧的な言動	大声で怒鳴る、机を叩く、威圧する、反社会的な言動等
継続的・執拗な言動	同じ質問・主張を執拗に繰り返す、同一内容の連絡を大量に繰り返す等
拘束的な言動	長時間の居座り、電話による長時間拘束、不退去等

５．まず覚えるべき「３つの大原則」

⑴　正当な意見・要望は丁寧に受け止める

不満が強いこと、声が大きいこと、厳しい意見であることだけを理由に、直ちにカスハラとは判断しません。まずは用件と事実を確認します。

⑵　絶対に一人で抱え込まない

暴言、威圧、長時間の拘束等が始まった場合や対応に不安を感じた場合は、早い段階で上司等に共有し、複数名対応へ切り替えます。

⑶　安全を最優先する

暴力、脅迫、危険物、器物損壊等により生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合は、説得を続けず、安全確保を優先し、必要に応じて 110 番通報を行います。

６．カスタマーハラスメント３つの判断基準

以下の 3 つの視点を軸として総合的に判断します。

【視点１】 要求内容は妥当か

〇 カスハラに該当し得る例

制度上不可能な取扱いの強要、法令違反の要求、土下座・金銭補償・教職員の処分や謝罪文の提出の強要、受託事業者等による契約・仕様書等の範囲を超えた対応や特別な取扱いを求める不合理な要求

【視点２】言動の態様は相当か（社会通念上許容される範囲か）

〇 カスハラに該当し得る例

- ・精神的攻撃　…「お前は無能だ」「辞めろ」等の人格否定、侮辱
- ・威圧的言動　… 大声で怒鳴る、机を叩く、物を投げる
- ・脅迫・暴力行為　…「殺すぞ」「家まで行くぞ」などの脅迫、教職員の身体を押す、つかむ、殴るなどの暴力を振るう
- ・継続的・拘束的　… 居座る、同じ電話を何度も繰り返す
- ・プライバシー侵害　… 教職員の氏名・写真を SNS で無断公開する、又は公開すると脅す
- ・その他の行為　… 性的な言動等のセクシュアルハラスメントや付きまとい　など

【視点３】 教職員が精神的な苦痛を感じることなく安心して働けるか

〇 カスハラに該当し得る例

教職員が勤務時間外も含めて不安、恐怖及び危険など精神的に苦痛を感じ、通常業務の遂行に著しい支障を生じさせている

【留意点】

教職員側の説明不足や案内の誤りが発端である場合は、まず事実を確認し真摯に謝罪・是正を行います。ただし、教職員に誤りがあったとしても、暴言や脅迫、長時間拘束等の不相当な言動まで許容されるものではありません。

7．具体的な対応手順と行動フロー

(1) 面談・相談対応の原則ルール

(1) **日時の事前設定と時間制限**：原則として平日の放課後、30 分までを目安とします。（状況に応じ 60 分程度まで）
(2) **複数名対応の徹底**：必ず 2 人以上の教職員（対応役と記録役）で実施します。
(3) **記録と録音の活用**：あらかじめ案内した上で録音機器等を活用し、客観的に事実を記録します。

(2) 基本手順（５ステップ）

【STEP 1】 聴く（事実確認）：相手の用件、困りごとを冷静に傾聴・確認します。
【STEP 2】 分ける（整理）：「学校教育に関する主張」と「不当な言動・過剰要求」を分けて整理します。
【STEP 3】 説明する：対応できること・できないこととその理由を明確に説明します。
【STEP 4】 つなぐ（組織対応）：難航・威圧時は速やかに管理職へ報告し、組織的対応に切り替えます。
【STEP 5】 止める（対応終了）：改善がない場合は管理職の判断により対応を終了します。危険性がある場合は警告回数にかかわらず、安全確保を優先します。

(3) 初期対応の重要ポイント

① 心理的事実と客観的事実を区別する

相手の「辛い、不快だ」という感情（心理的事実）に対しては、たとえ相手に誤解があっても、その感情に配慮して謝罪します。もっとも、これは不快な思いをさせたこと等、感情に対する謝罪であって、学校側の非を認めるものではないことに注意する必要があります。そのため出来事の真偽（客観的事実）については、調査が完了するまで安易に認めたり約束したりしてはいけません。

②「傾聴」に徹する

相手の話を遮らず、最後までじっくり聴くことが「誠意」を伝えることにつながります。効果的な相槌（「はい、よくわかります」など）を打ち、相手の言葉を繰り返したり要約したりして内容を確認します。なお、あくまで必要な対応は「傾聴」ですので、管理職等と協議する前に要望への対応を安易に約束してはいけません。

③ 組織として対応する

担任個人で抱え込まず、必ず管理職（校長・副校長・教頭）へ即時報告し、情報を共有します。複数名で対応することで、記録の正確性を保ち、特定の職員への負担集中を防ぎます。

④ 対応の期限を明確にする

その場で回答できない場合は、「いつまでに回答するか」という見通しを明確に伝えることで、保護者の不安を軽減し信頼関係を構築します。

⑤ 申出内容を正確に記録する

要望等がなされたケースにおいては、事後に要望等の内容について学校側と相手との間に食い違いが生じることが珍しくありません。中には、要望等の内容が当初主張された内容から変わる場合もあります。そのため、後に当初とは異なる主張がなされる可能性を考慮して、要望等の内容を正確に記録する必要があります。

また、要望等を聞き取った記録は対応した教職員個人だけで保管するのではなく、管理職と共有し、学校内の記録文書として残しておく必要があります。これらの記録文書は、後に情報開示請求の対象となる場合もあるので、推測や評価を記載することは避け、事実のみを記載するように努めてください。記録は対応した教職員を守ることにつながるという認識で作成してください。

(4) 面談回数・状況に応じた段階的対応フロー

社会通念を超える要望等があった場合の**標準的な手順**です。状況により、話し合いの当初から管理職が中心となって対応し、早い段階から専門家が関わることが望ましい場合もあります。**現場の実態**に応じ、**柔軟な対応**が必要です。

【申出・初期対応】社会通念を超える要望等があった場合、その後の面談等を決定する際は、日程調整のみを行い、安易な即答を避ける。

⇩

【面談１～２回目：担当者・学年主任等】

２人以上で対応。傾聴し、５W１Hに基づき要望内容と事実関係を特定。対応の可否を上司と相談の上で慎重に回答。

⇩

【面談３回目：校長・教頭等の管理職中心】

校長・教頭等管理職が主体となって対応。教育委員会へ報告・相談。学校として対応可能なこと・困難なことを論理的に区分けして明確に達。併せて市顧問弁護士等への相談を開始。

⇩

【面談４～５回目以降：専門家同席・代理人対応・第三者連携】

市顧問弁護士や心理士等の専門家が同席して対応。必要に応じ、市顧問弁護士が学校側の代理人として直接交渉を実施。時機を見て、専門家で構成される「第三者的機関」への相談を打診。

⇩

【対応の終了・退去要請】

当該行為の中止を要請し、改善がなければ対応を終了・退去要請。不退去や危険時は警察へ通報。

【重要実務】5W1H に基づく記録

初期対応時は、事後の組織的判断や警察連携に備え、事実を客観的に記録します。

- When / Where / Who　：　いつ、どこで（学校内・電話など）、誰が・誰に
- What　：　何を求めたか、どんな発言があったか（※できるだけ原文で）
- Why / How　：　トラブルのきっかけ・原因 / どのような態度・大声等か

(5) 要求の三区分　要望を以下の３つに分類し、優先度を判断する。

区分	判断基準と定義	具体的ケース例	学校の対応方針
【区分１】 対応義務あり	【法的・制度的義務】 法令・ガイドライン等に基づき、学校・設置者として対応が義務付けられているもの	・いじめの疑いへの調査・対策 ・施設・設備の安全確保（事故防止） ・障がいのある児童生徒への合理的配慮	【最優先で組織対応】 直ちに管理職へ報告し、組織的かつ迅速に事実確認・改善策を実施する。
【区分２】 努力検討対象	【教育的配慮・要望】 法令上の義務ではないが、学校の状況や教育的効果を考慮し、可能な範囲で配慮することが望ましいもの	・席替えや班分けの相談 ・部活動の運営に関する意見 ・指導方法や連絡手段への要望	【学校の裁量で判断】 相手の心情を受け止めつつ、他の児童生徒との公平性や学校運営の状況を考慮し、過度な負担とならない範囲で検討・説明する。
【区分３】 対応不要・不当	【不当要求・違法行為】 学校の責務を超えた要求や、教職員の人権侵害・業務妨害にあたるもの	・教員の処罰・不当な異動・謝罪文要求 ・特定の児童生徒の排除要求 ・長時間拘束、暴言、威嚇、金銭要求	【毅然と拒絶・中断】 個人の判断で引き受けず、組織として対応を拒絶・終了する。悪質な場合は即時打ち切り警察に連携する。

８．学校における電話・メール・SNS への対応と安全確保・記録の活用

(1) 学校での安全確保

密室を避け、退避通路（教職員が出入口側に位置する）を確保できる部屋で対応します。危険を感じた場合は説得を続けず、児童生徒・教職員の避難を最優先とします。

(2) 録音機器の活用

威圧的言動等が見られる場合は、「正確な事実確認のため録音させていただきます」と伝えて録音を行います。相手が拒否した場合でも、言った・言わない等のトラブル防止と正確な記録のため、必要に応じて録音を継続します。

(3) 電話対応

長時間化・反復化しやすいため、要点を絞って対応します。説明を尽くした場合は「これ以上新たな事実がない場合は電話を終了します」と区切りを伝えます。大声や暴言が続く場合は警告し、改善がなければ通話を終了します。

(4) メール・SNS への対応

① メール・文書：感情的な即答を避け、管理職と確認の上で簡潔・明確に回答します。大量送信等には「新たな事実がない限り追加回答は行わない」旨を通知します。

② SNS 上の誹謗中傷：教職員個人のアカウントで反論・応酬は絶対に行いません。投稿画面、URL、日時等を証拠保存し、教育委員会・弁護士等と連携して削除要請や法的措置を検討します。

９．相談・報告と組織的対応体制

カスハラかどうか確信がない段階でも、教職員が不安や危機を感じた場合は、上司等に相談・報告をしてください。相談すること自体を問題視しない職場づくりを行います。

場面	基本対応
軽微な苦情・通常の意見	担当教職員が丁寧に対応し、必要に応じて記録
不当要求・暴言等が始まった	上司等へ共有し、複数名対応へ切替え
長時間化・執拗な反復	所属長へ報告し、対応方法・終了条件を組織で決定 教育委員会へ報告・相談
危険性がある	安全確保を最優先し、必要に応じて警察へ相談・通報 教育委員会と連携して対応
法的対応が必要と考えられる	教育委員会を通じ、市顧問弁護士等への相談を検討

１０．警告・対応終了の運用基準（目安時間と即時中断）

(1) 警告の３要素（トーク例）

【具体的な問題行動】　「大声での発言が続いております」
【中止・改善の要求】　「恐れ入りますが、声を落としてお話しください」
【改善がない場合の結果】「改善いただけない場合は、説明を終了させていただきます」

(2) 対応終了までの目安時間

- 侮辱的・差別的・性的な言動、明らかに違法な行為：行為後、直ちに終了
- 暴言・威圧的な言動：行為から 15 分程度で終了
- 長時間の拘束・居座り：事態が膠着してから 30 分程度で終了

(3) 警告を待たないケース

- 暴力又は暴力のおそれがある場合
- 生命・身体への明確な脅迫がある場合
- 危険物の提示など、安全が脅かされる場合
- 器物損壊等の重大な危険行為がある場合
- その他、教職員・児童生徒の安全が切迫して脅かされている場合

※これらの場合は、警告回数にかかわらず、対応を中止して安全確保を優先します。また退去要請に従わない場合など、必要に応じて 110 番通報します。

１１．所属長の役割

〇安全確保の最優先　：教職員の身の安全と心理的負担を第一に確認・確保します。
〇組織方針の決定　：事実関係を把握し、複数名対応、場所変更、面談打切り等の判断を下します。
〇教育委員会・外部連携：速やかに教育委員会へ報告し、警察や弁護士との連携を図ります。
〇事後フォロー　：対応後の教職員へのねぎらい、休憩配慮、メンタルケアを行います。

１２．外部機関・専門家（警察・弁護士・第三者機関）との連携

(1) 警察との連携（110 番と事前相談）

暴力、明確な脅迫、器物損壊、不退去等の事件性・危険性がある場合は、迷わず 110 番通報します。緊急性がない場合でも管轄警察署へ事前に相談します。

(2) 市顧問弁護士との連携

法的に不当な要求、教職員の名誉・プライバシーに関する重大な侵害、SNS 上の悪質な投稿、対応終了後も継続する行為等については、教育委員会を通じて武雄市顧問弁護士へ相談し、内容によっては法的対応を検討します。

(3) 第三者機関の活用

学校と保護者の当事者間での解決が困難な場合、心理士・弁護士・医師等で構成される「第三者的機関」等に諮り、中立的な立場からの助言や解決策の提示を受けます。

１３．事後対応・教職員保護・メンタルヘルス

(1) 教職員のメンタルヘルスケア

〇心理的負担の軽減（視点の切り替え）
：「相手の感情と自分の感情を区別する」「相手の怒りは自分個人の責任ではない」ことを意識させます。
【例】「大変でしたね。まずは少し休んでください。報告してくれて助かりました。
今後の対応はすべて組織で行いますので安心してください。」
〇孤立させないサポート：管理職や同僚から積極的な声掛けを行い、職場全体で抱え込みます。
〇専門機関案内　：不安や身体症状が続く場合は、産業医や相談室、カウンセラー等の専門窓口へ迅速につなぎます。

(2) 不利益取扱いの禁止と情報共有

カスハラに関して相談・報告を行った教職員に対し不利益な取扱いを行うことを厳禁とします。また、事案の背景や経過を記録し、再発防止のために校内や関係部署間で適切に情報共有・検証を行います。

１４．合理的配慮との関係

高齢者、障害のある方、認知症の方等への対応においては、個別の事情や必要な合理的配慮に十分留意します。ただし、合理的配慮の提供と、暴力・脅迫・暴言等のカスハラ行為は別です。配慮が必要な方であっても、社会通念を超える不相当な言動については本ガイドラインに基づき組織的に対応します。

１５．教職員自身の社会通念に則った行動規範

教職員自身が、児童生徒の模範となるよう常に社会通念に則った行動を心がけます。業務の委託事業者や関係事業者、あるいは保護者等に対して、教職員が過剰な要求や威圧的な態度をとることは地方公務員法上の信用失墜行為等に該当するため、厳に慎まなければなりません。

１６．避けたい表現・推奨表現（対話トーク例）

感情的な相手には、言葉尻をとらえられないよう「丁寧」かつ「毅然と」した表現を用います。

避けたい表現	理　由	推奨する表現
「管理職を出しても同じです」	相手の反発を招き、上から目線の印象を与えるおそれ	**「本件は組織としての回答となりますので、誰が対応してもお答えは変わりません」**
「そういう規則（法令）なので」	冷たく、お役所仕事（責任逃れ）に聞こえる	**「〇〇法の規定により、この取扱いを変更することはできません」**
「録音しますよ！」	脅しや威圧的に受け取られるおそれ	**「恐れ入りますが、正確に事実を確認するため、これより録音させていただきます」**
「それはカスハラです」	相手が反発し、不毛な論争に発展しやすい	**「そのような大声（暴言等）が続くようでしたら、対応を終了させていただきます。」**
「そんなに興奮しないでください」	感情を否定し、逆上を招くおそれ	**「恐れ入りますが、声を落としてお話しいただけますでしょうか」**
「私の担当ではないので分かりません」	組織の責任放棄に聞こえる	**「担当者を確認し、担当の者からご説明させていただきます」**
「あなたは常識がありません」	相手の人格を否定・挑発する	**「ご指摘の内容を確認させてください」**
「そんなことは分かっています」	訴えを軽視した印象を与える	**「ご指摘の内容は承知しました。事実関係を確認します」**
「こちらも忙しいので」	対応拒否の印象を与える	**「現在の用務を確認し、〇時頃までにご連絡します」**

１７．各種チェックリスト

【教職員向けチェックリスト】

☐ 相手方の要求内容は妥当か（法令・制度に反していないか）。
☐ 言動の態様は相当か（大声、威圧、居座り等がないか）。
☐ 自身の安全や精神的健康、通常業務に支障が出ているか。
☐ 暴力・脅迫等の緊急性はないか（あれば直ちに 110 番）。
☐ １人で抱え込まず、早い段階で上司・管理職へ相談したか。
☐ ５Ｗ１Ｈに基づき、事実関係や相手の具体的な発言を客観的に記録したか。

【所属長用アクションチェックリスト】

☐ 正当な意見・要望について、事実確認と必要な説明が行われたか。
☐ 教職員の SOS を把握し、即座に 2 名以上の複数対応へ切り替えたか。
☐ 学校側の説明不足や誤案内がなかったか事実関係を確認したか。
☐ 必要に応じて録音・記録・証拠保全を指示・実施したか。
☐ 問題行動を具体的に指摘し、中止要求と結果を明確に警告したか。
☐ 危険性や著しいハラスメントに対し、面談打切り・退去要請を行ったか。
☐ 必要に応じて教育委員会への報告、警察相談・110 番、弁護士相談の手続きをとったか。
☐ 対応後の教職員へねぎらいの声をかけ、休憩や業務調整を行ったか。
☐ 当日中に対応記録票を作成し、関係者間で共有・保管したか。

１８．カスタマーハラスメント対応記録票

カスハラが疑われる事案が発生した場合は、事実関係を正確に把握し、その後の組織的な対応に活用するため、原則として当日中に記録を作成します。

この記録票は、発生した事案の事実関係を整理・共有するための記録として活用してください。

カスタマーハラスメント対応記録票

項目	記録内容
発生日時・場所	年　月　日（　）　：　～　： （ 窓口 / 電話 / メール / その他 ）
対応教職員	所属：　氏名： （同席・記録者：　）
相手方の情報 ※分かる範囲で	氏名：　連絡先： 住所：
事案の発端・経緯	（どのような相談・手続・出来事から、今回の事案に至ったか）
要求内容	（何を求めているか。金銭、謝罪、特例措置など）
相手方の言動・態様	（暴言、大声、居座り等の具体的な態様を可能な限り正確に記録）
対応経過	（相手方への説明内容、相手方の反応、対応内容など時系列で整理）
	☐ 複数名対応へ切替え　☐ 録音 ☐ 警告（　回）　☐ 書面への切替え ☐ 対応終了（　年　月　日）　☐ その他（　）
教職員・業務への影響	☐ 通常業務の中断　☐ 他の来校者の対応への影響 ☐ 教職員の安全への不安、心理的負担等　☐ その他（　）
事後の措置	☐ 教職員のケア・休憩 ☐ 関係部署へ共有　（実施(予定)日：　年　月　日） ☐ 警察への相談・通報　（実施(予定)日：　年　月　日） ☐ 弁護士相談　（実施(予定)日：　年　月　日） ☐ その他（　）

【記録の基本】：When（いつ）／Where（どこで）／Who（誰が・誰に）／What（何を）／Why（なぜ）／How（どのような態様で）を、評価や推測と事実を区別して記録します。

１９．おわりに

日本国憲法の三大義務の一つである義務教育は、子どもたちに「普通教育を受けさせる義務」であり、すべての子どもたちの「教育を受ける権利」を保障するための重要な仕組みです。保護者の皆様には、子どもの学びを支えるという大きな責務について、改めて深く理解していただくことが求められます。

カスタマーハラスメントを防ぎ、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整えることは、巡り巡って子どもたちの健やかな成長を守ることにつながります。学校、保護者、地域、および各関係機関が互いの立場を尊重し合い、強い連携と協働のもとで健全な教育環境の実現に向けて共に努力していくことが不可欠です。