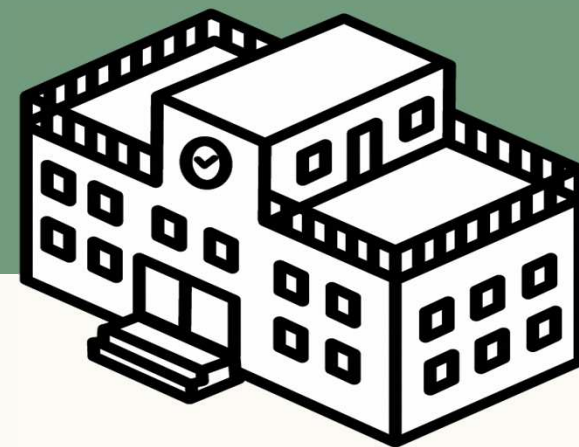


「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は
教職員の「元気」から。



学校と保護者・地域住民等との より良い関係構築のための基本方針

令和8年10月
青森市教育委員会

1 策定の経緯

▶ 学校を取り巻く現状と組織的対応の必要性

近年、社会の変化に伴い、教職員に求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担が増大し、大きな課題となっています。保護者・地域住民等は重要なパートナーである一方、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっており、学校設置者や関係機関が連携し、組織的に対応することが求められています。

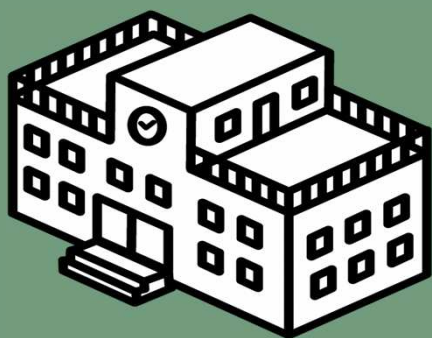
▶ 法改正とガイドラインの策定

こうした中、令和8年10月1日に労働施策総合推進法の一部を改正する法律が施行され、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいた対応が事業主の義務として位置付けられました。また、文部科学省において、保護者・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（カスハラ）に対するガイドラインが策定され、学校現場における防止対策が示されました。

▶ 「三者の総意」による策定

本市においては、これまで多様な教育課題の解決に向け、教育委員会、小・中学校長会、青森市PTA連合会が一体となって取り組んできたところであり、その「三者の総意」として、このたび「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のための基本方針」を策定しました。

「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は教職員の「元気」から。



2 社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）

※文部科学省ガイドライン準拠

▶ 理由のない又は無関係な要求

（私生活への介入、性的な要求など）

▶ 学校の範囲を著しく超える要求

（児童生徒の学校外での行動監視の要求など）

▶ 対応が著しく困難・不可能な要求

（クラス替えや担任交代の要求など）

▶ 相当性を欠く賠償要求

（成績低下を理由とする賠償請求、教育活動と無関係な賠償請求など）

▶ 身体的な攻撃

（殴る、蹴る、叩くといった暴行、物を投げる、わざとぶつかるなど）

▶ 精神的な攻撃

（脅迫、中傷、暴言、土下座の強要、無断での撮影・録音・録画、SNSへの投稿など）

▶ 威圧的な言動

（大声での教職員や周囲への威嚇、高圧的に自らの要求を主張するなど）

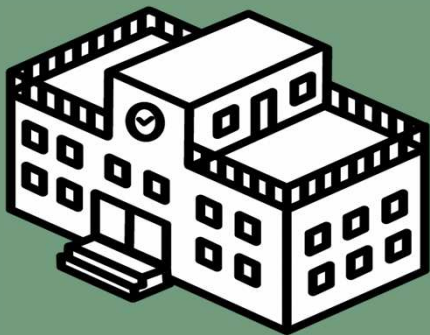
▶ 継続的、執拗な言動

（度重なる電話、同じ質問の繰り返し、文書回答・謝罪要求の強要など）

▶ 拘束的な言動

（長時間の居座りや不退去による業務妨害、頻繁かつ長時間の電話による拘束など）

「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は教職員の「**元気**」から。



3 策定までのプロセス等

10/2 臨時校長WEB会議

▶ 基本方針（案）、アンケート調査の実施について

10/2～13 アンケート調査

▶ 【カスタマーハラスメントに関するアンケート調査】

10/13 市P連、小・中学校長会との意見交換会

▶ 基本方針（案）、啓発チラシ（案）について

10/20 教育委員会定例会にて審議、議決

11/6 小・中学校長 及び P T A 会長を対象とした
本方針に関する研修会

▶ 基本方針、対策マニュアルについて

基本方針（案）

意見反映

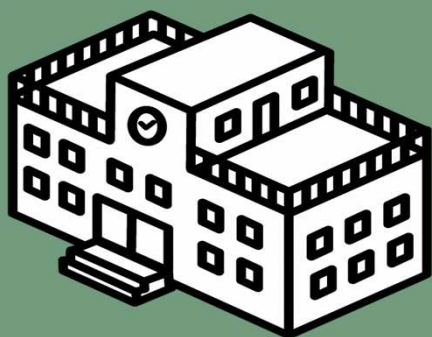
意見反映

議案上程

（参考）策定後の周知等について

- ⇒ 各小・中学校
 - ・基本方針及び対策マニュアルの配備、啓発ポスターの掲示
 - ・各校における研修会の実施
- ⇒ 保護者の方
 - マチコミにて啓発チラシを配信
- ⇒ 地域の方
 - ・青森市コミュニティ・スクール連絡協議会等にて概要説明
 - ・「学校だより」等と併せて地域の町会に回覧

「夢や志をもち未来を
拓く児童生徒の育成」は
教職員の「元気」から。



4 カスハラに関するアンケート調査結果

アンケートから見たカスハラの深刻な実態 ＜対応方針＞

▶ カスハラの経験と負担感

教職員の38%がカスハラ経験あり、そのうち96%がカスハラ対応を負担と感じている

▶ 相談できない孤立感

カスハラを受けた際、「誰にも相談できず、一人で抱え込んでしまった」教職員が一定数存在

＜対応方針＞ 誰一人孤立させない、管理職を中心とした組織的な対応

▶ 長時間拘束の実態

1回当たりの対応が3時間以上、また、面談や電話が6回以上繰り返されるケースもある

＜対応方針＞ 相手に断りを入れた上での録音、長時間又は繰り返しの要求に対する退室要請や電話対応の打ち切り

▶ 悪質事案への懸念

学校単独では解決が困難な悪質事案や、教職員の心身の安全を脅かすような事案が発生している

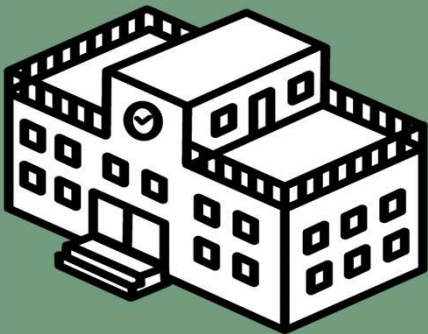
＜対応方針＞ 教育委員会との連携、警察への通報、スクールロイヤー（弁護士）への相談

このほか、教育委員会が主体となって実施してほしい対策として、

「本方針の周知・啓発」「対策マニュアルの策定」「カスハラ対応研修」「相談窓口の設置」「通話録音機能付き（音声案内付き）電話の導入」が挙げられており、

これらの取組によって、75%の教職員が「自身の業務負担が軽減される」と回答

「夢や志をもち未来を
拓く児童生徒の育成」は
教職員の「**元気**」から。



5 基本方針の概要 ①

1 策定の経緯

<学校を取り巻く現状と組織的対応の必要性>

- ▶ 多様で複雑な課題への対応により、教職員の業務負担が増大
- ▶ 保護者・地域住民等は重要なパートナーである一方、学校だけでは対応困難なケースも見られ、学校設置者や関係機関が連携した組織的な対応が必要

<法改正とガイドラインの策定>

- ▶ 令和8年10月1日、改正労働施策総合推進法の施行により、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいた対応が事業主の義務として位置付け
- ▶ 文部科学省のガイドラインにより、学校現場における防止対策を明示

<「三者の総意」による策定>

- ▶ 多様な教育課題の解決に向け、教育委員会、小・中学校長会、青森市PTA連合会の「三者の総意」として策定

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

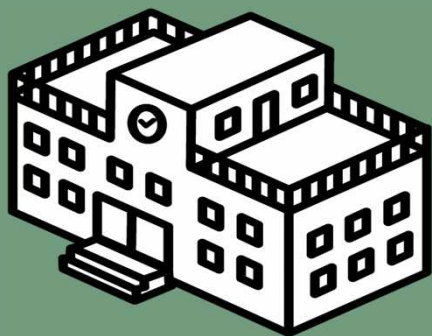
<定義>

- ▶ 教職員の就業環境を害する、保護者・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

<該当する行為>

- ▶ 暴行、脅迫、大声での威嚇、度重なる電話、長時間の居座りなど
※「2 社会通念上許容される範囲を超えた言動」に記載のとおり

「夢や志をもち未来を
拓く児童生徒の育成」は
教職員の「**元気**」から。



5 基本方針の概要 ②

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

<カスハラを受けた場合に学校が講じる措置（対応）>

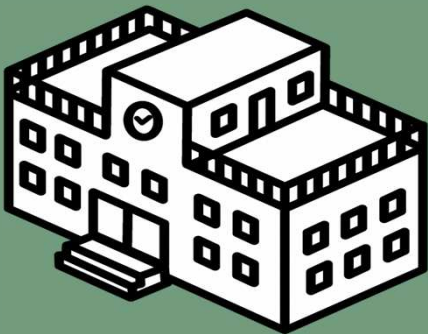
- （１）管理職を中心に、組織的に対応
- （２）面談における相手に断りを入れた上での録音等
- （３）学校での対応が困難な場合には、教育委員会と連携し対応
- （４）十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求め、又は電話対応を打ち切り
- （５）暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、警察に通報
- （６）法的な検討が必要な場合には、教育委員会と連携し、スクールロイヤー（弁護士）等に相談
- （７）その他、必要な措置を実施

4 カスタマーハラスメントへの対策方針

<教職員を取り巻く環境整備のために教育委員会が講じる措置（対策）>

- （１）啓発チラシ（ポスター）の作成・配付、ＨＰ掲載等による本方針の周知・啓発
- （２）教職員のための相談体制（相談窓口）の整備
- （３）対策マニュアルの策定及び研修の充実
- （４）外部機関と連携した支援体制の充実
- （５）相談者のプライバシー保護及び相談による不利益な取扱いの禁止
- （６）保護者が抱える課題や児童生徒の障害特性、家庭・地域の学校への期待感に対する理解を深めるための取組
- （７）学校に物品・サービスを提供する事業主の労働者に対する言動への注意

「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は教職員の「**元気**」から。



6 まとめ（基本方針 4つのポイント）

▶ 「三者の総意」による策定（背景と主体）

学校の複雑な課題や法改正・ガイドラインを踏まえ、教育委員会、小・中学校長会、青森市PTA連合会の「三者の総意」として本方針を策定しました。

▶ 9つのカスハラ行為の明確化（定義と類型）

教職員の就業環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた言動について、9つの類型を該当する行為として明示します。

▶ カスハラを受けた場合に学校が講じる措置（対応）

管理職を中心とした組織的対応、面談の際の断りを入れた上での録音等、教育委員会との連携、一定時間経過後の退室・電話打ち切り、警察通報、スクールロイヤーへの相談を行います。

▶ 教職員を取り巻く環境整備のために教育委員会が講じる措置（対策）

本方針の周知・啓発、相談窓口の整備、対策マニュアルの策定及び研修の実施、外部との連携、不利益取扱いの禁止のほか、保護者が抱える課題や児童生徒の障害特性、家庭・地域の学校への期待感に対する理解を深めるとともに、学校に物品・サービスを提供する事業主が雇用する労働者に対する言動についても注意を払います。

「夢や志をもち未来を拓く児童生徒の育成」は教職員の「**元気**」から。

