

県立学校用

教職員に対する 要望等への 対応マニュアル

令和8年10月
鳥取県教育委員会

はじめに

令和6年3月に策定した「鳥取県教育振興基本計画～未来を拓く教育プラン～」では、6つの目標と特に力を入れたい25の施策を定め、それらの実施に向けて学校、家庭、企業、地域社会、行政機関等が、連携し協働体制を整えることが明記されています。本県の教育施策の実施にあたっては、学校と保護者、地域住民等が信頼関係を構築し、協働することが不可欠です。

このことから、学校は、保護者や地域住民等から学校に寄せられる苦情、意見、要望等（以下「要望等」という。）に真摯に対応し、学校運営の改善に努めることが求められます。ただ、多くの事案が対話により解決される一方で、時には何らかの原因により、一部の方から社会通念上許容される範囲を超える言動がみられることもあり、教職員が現場で対応に苦慮している実態も見受けられます。

子どもたちへの教育活動の充実にあたっては、教職員の安心・安全の確保により、活き活きと教育にまい進できる環境を整備することが不可欠です。令和8年4月に策定した「学校業務カイゼンプランX」の中では、働き方改革の観点から、保護者等からの過剰な要望等に対応する教職員の負担軽減による安定した学校運営の確保を「重点取組目標」の1つに定めています。

これらの状況を踏まえ、本マニュアルは、保護者や地域住民等からの要望等への対応に係る基本的な考え方及びルールを定めることで「保護者等との信頼関係の構築」と「教職員の安心・安全の確保及び働き方改革による教育活動の充実」の両方の実現を目指すことを目的として策定しました。

教職員はもとより、保護者の皆さんや地域住民の方々にも本マニュアルの趣旨を御理解いただき、より良い関係の構築に向けた一助としていただけたら幸いです。

※児童・生徒から教職員に対し、著しい迷惑行為等があった場合は「児童・生徒に係るハラスメントの防止等に関する指針」に基づき、対応することとします。

目次

1. 要望等への対応に係る基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2. とるべき対応フロー～初期対応編～・・・・・・・・・・・・・・・・	2
○初期対応時のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・	3
○不当要求等に発展したら・・・・・・・・・・・・・・・・	5
○学校における不当要求等とは・・・・・・・・・・・・・・・・	5
3. とるべき対応フロー～不当要求等編～・・・・・・・・・・・・・・・・	7
○不当要求等対応時のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・	8
4. 保護者等とのよりよい関係のために～日頃の取組～・・・・・・・・	9
相談窓口・問合せ先・・・・・・・・・・・・・・・・	9

1. 要望等への対応に係る基本的な考え方

学校には、保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）から日々、来校や電話等により多種多様な情報が寄せられ、その中には学校に対する要望等もあります。それらへの対応にあたっては、以下のような観点が重要となります。

① 「組織的に」対応すること

- ・要望等を受けた担当者はその事案を抱え込むことなく、管理職をはじめとした関係者へ迅速に報告し、学校として組織的に対応することが基本です。
- ・管理職等への報告・連絡・相談、そして確認までを確実に行います。

② 「誠意を持って」対応すること

- ・まずは、保護者等が学校の指導や対応等に対して抱いている不安や焦り、いらだちといった心理的な事実を受け止めます。
- ・学校は、把握している事実（客観的事実）や指導方針等について、可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意が伝わる対応をします。事実確認が明確でないまま保護者等へ回答したり、学校の指導方針を事前に保護者等へ周知していなかったりしたことにより、保護者等が学校に不安や不満を感じられる場合があります。

【誠意が伝わる対応の例】

- ・事実を包み隠すことなく、迅速に報告する
- ・再発防止策について、具体的な数値目標や手順、チェック体制等を交えて具体的に提示
- ・対応後一定期間は「その後、いかがでしょうか」と確認し、状況の経過をしっかりと把握

③ 「事実を基に」対応すること

- ・「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、客観的な事実に基づいて対応します。
- ・保護者等の苦情等においては「事実」「推測」「要望」など、客観的なことと主観的なことを一緒に話されるケースがあります。
- ・学校は、内容を整理して「事実」を基に対応します。

2. とるべき対応フロー～初期対応編～



Step 1 要望等の受付

保護者等から要望等が寄せられた（来校、電話等）ときは、原則として、最初から管理職が対応することは避け、まずは担任や担当等で対応します（管理職が担当である場合を除く）。対応の際には、相手方の要望等の内容や担当者が行った回答等を正確に記録しましょう。

Step 2 管理職への報告

Step 1 の際に作成した記録を基に、関係職員に報告後、管理職に報告します。一人で抱え込むと、対応が遅れ、事態の悪化に繋がることもありますので、必ず報告をします。「このくらいなら報告しなくていいだろう」と自分で勝手に判断してはいけません。

Step 3 今後の対応方針の検討

Step 2 で報告を受けた管理職は、まず対応に係る校内での役割分担を決定し、関係職員に周知します（保護者等との対応窓口、面談時の記録係、職員室等との連絡係など）。

また、対応方針の検討にあたっては、教職員の経験や勘に頼るのではなく、法的根拠や、社会通念上のルール・マナーを踏まえることが重要です。県教育委員会では、「学校問題等解決支援事業」において、弁護士等の外部有識者に相談し、助言を受けることができる仕組みを整備していますので、積極的に活用してください。

○学校問題等解決支援事業について（担当：教育総務課）

【法律相談窓口】

学校等における諸問題について、解決に向けて弁護士から法的な助言を受けることができる制度です。利用にあたって、教育総務課への事前連絡は不要です（直接、担当弁護士に連絡し、日程調整をしてください。）

【学校課題解決支援アドバイザー】

学校における解決困難な問題について、解決に向けて専門家（退職校長、心理士等）の伴走支援を受ける制度です。弁護士以外の有識者には、保護者等との話し合いの場への同席を依頼することもできます。

Step 4 対応

学校として対応が困難な要望等については、論理的に丁寧に説明することが重要です。対応可能な場合は今後の対応策を提案・提示するとともに、学校として対応できないものについてはその旨と根拠を明確に伝達しましょう。

初期対応時のポイント

Point 1 「傾聴」による受け止め

- ・受容・傾聴・共感が全ての基本です。誠意を持って「聴く」姿勢を大切にしながら、事実関係と訴えの主な内容を把握し、記録します。

相手の話を遮らずに「あいづち」「うなずき」などで相手への共感を示し、最後まで聴くことがポイントです。こちらの意見や考えは、相手の話を十分に聴いた後で伝えます。

Point 2 正確な記録

- ・要望等の背景や理由についても把握に努め、記録します。その際には、話の内容を要約して返すこと（明確化）も有効です。（一つの事案から話が発展することがあります。相手が最も強く要望していることを把握し、その改善に対応することで解決に向かうことがあります。）
- ・学校が保護者等へ説明した内容についても記録（5W1Hなど客観的な事実）を正確に残しましょう。
- ・面談の場合は複数人に対応し、記録係や連絡係など役割分担することで、落ち着いて面談を行うことができるだけでなく、複数の視点で意見等を把握することができます（電話の場合でも、サポート役が横についたり、対応者を交代したりするなど、複数人が関与することが望ましい）。
- ・電話の場合を含めて、可能な限り、やり取りを録音するようにしましょう（原則として、相手方にも予め録音する旨を伝えましょう）。

Point 3 回答や返事は事実確認後に！

- ・事実が明らかでない場合や対応の判断がつかない場合には、即答することは避けます。その場合、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決め、回答します。
- ・苦情の場合、事実確認ができていない間は心理的事実の謝罪にとどめます（「そういう気持ちにさせてしまったことについて申し訳ありません。」「ご心配をおかけして申し訳ありません。学年や管理職と確認して対応の方法を検討します。」等）。
- ・事実確認の結果、謝罪すべき事実があった場合には心を込めて謝罪した上で、法令等に基づき適切に対処する旨を伝えます。

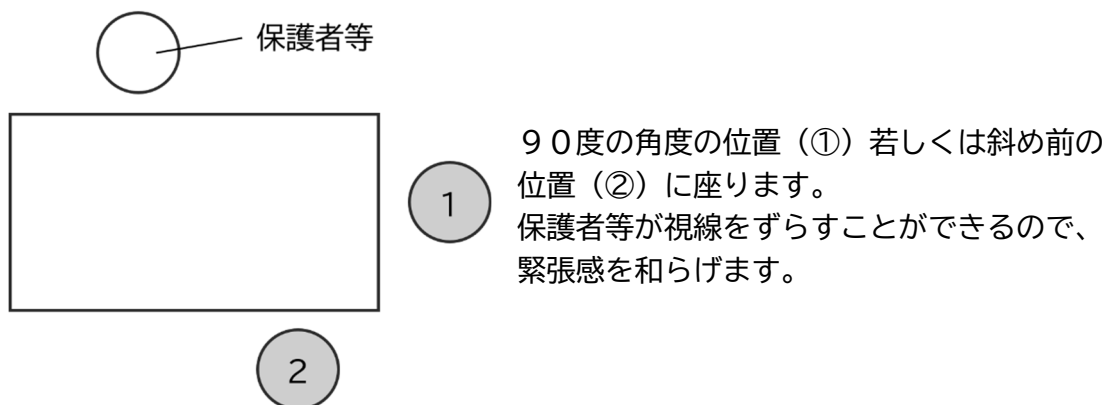
これらのポイントの基本的部分は、不当要求等へ発展した際の対応（7ページ）にも共通しています。

面談・電話対応における留意点

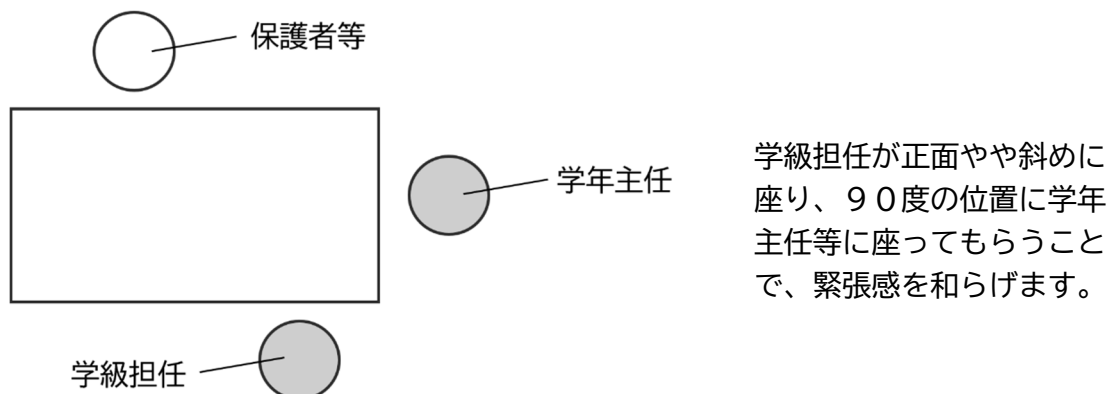
【面談時の留意点】

保護者等が来校された際の面談は、学校の応接室等、公的機関の開放された部屋が適しています。視線が正面からぶつからないように配席を工夫することで、保護者等との緊張感や対立感を和らげる場合があります。

○1人対1人の場合



○1人対2人の場合



【電話対応時（担当者不在の場合）の留意点】

電話による要望等の場合は、担任等の担当者が不在等ですぐに対応できない場合がありますので、まずは電話をとった者が用件を丁寧に聞き取り、適切に対応することが必要です。

○相手方の名前を確認の上、用件を確認し、担当の教職員に電話を引き継ぐこと。

○担当の教職員が不在の場合は、以下のとおり対応すること。

- ・相手の意向を確認する（担当者への伝言でよいか、担当者からの折り返しの電話が必要か、等）
- ・できる限りメモを取りながら（箇条書きでよい）、正確に聞き取る
- ・電話終了後は速やかに担当者へ内容を報告するとともに、必要な場合は管理職にも一報し、対応の指示を仰ぐ

不当要求等に発展したら

保護者等からの要望等は、時に明らかに対応不可能な要求や、既に確定していることに対する執拗な抗議等、対応困難な事案、いわゆる「不当要求等」に発展することがあります。

不当要求等に発展した場合は、管理職が主となったより組織的な対応への切り替えや、場合によっては外部の専門家への協力の要請など、適時適切に対応のあり方を変化させる必要があります。

対応の流れや注意すべきポイントを予め把握し、校内で研修等の方法により周知しておくことで、冷静に対応できるようにしておきましょう。

学校における不当要求等とは

本マニュアルでは、「不当要求等」の定義を以下のとおりとします。

保護者等からの要望等のうち、教職員の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、教職員の就業環境が害されるもの。

「教職員の業務の性質その他の事情」とは・・・

「不当要求等」に該当するかの判断にあたっては、教職員の側の不適切な対応が、保護者等の言動の背景となっていないかを考慮します。この他にも、言動の頻度や継続性など、以下のような要素を総合的に考慮することが適当です。

<考慮すべきことの例>

- ・当該言動の目的
- ・当該言動を受けた教職員の瑕疵の有無や内容・程度
- ・当該言動が行われた経緯や状況
- ・教職員の業務の内容や性質
- ・当該言動の態様、頻度、継続性
- ・教職員の属性や心身の状況
- ・当該言動を行った保護者等との関係性

「社会通念上許容される範囲を超える要望等」とは・・・

以下のいずれかに該当するものをいいます。

- ① 言動の内容そのものが「社会通念上許容される範囲」を超えているもの
<例>
 - ・性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求など、そもそも要求に理由がない又は業務内容と全く関係のない要求
 - ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
 - ・業務内容と無関係である不当な損害賠償の要求
- ② 手段や態様が「社会通念上許容される範囲」を超えているもの
<例>
 - ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く等）

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、土下座の強要、インターネットへの悪評の投稿等）
- ・威圧的な言動（大声での威圧等）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

「教職員の就業環境が害される」とは・・・

教職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものになったことにより、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、働く上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

なお「同様の状況で社会一般の労働者がどう感じるか」によって判断するため、必ずしも教職員個人の感じ方のみによって「就業環境が害された」と判断される訳ではありません。

また、言動の頻度や継続性も考慮しますが、強い身体的または精神的苦痛を与えるような言動の場合は、それが1回限りであっても「就業環境が害された」と判断される場合があります。

<参考：不当要求等が抵触し得る法律の例>

【傷害罪（刑法204条）】：人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪（刑法208条）】：暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪（刑法222条）】：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【器物損壊罪（刑法261条）】：他人の物を損壊し、又は傷害した者は、3年以下の懲役又は30万円以下の罰金若しくは科料に処する。

【強要罪（刑法223条）】：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪（刑法230条）】：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪（刑法231条）】：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の懲役若しくは禁錮若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損・業務妨害（刑法233条）】：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

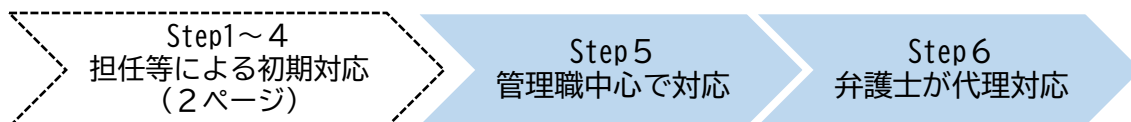
【威力業務妨害罪（刑法234条）】：威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【不退去罪（刑法130条）】：正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

7ページ以降の対応は、不当要求等には該当しない（要望等を伴わない）ものの「鳥取県教育委員会カスタマーハラスメント対策に係る基本指針」で定める「カスタマーハラスメント」に該当するような行為についても有効です。

3. とるべき対応フロー～不当要求等編～

保護者等からの要望等がエスカレートし、「不当要求等」（５～６ページ）に記載するような行為を伴う対応困難事案へ発展した場合は、管理職が中心となった対応や、弁護士による対応への切り替えを検討します。



Step5 管理職が中心となり対応

副校長、教頭等の管理職が中心となって対応します。（校長は最終的な判断を行う立場にあるため、直接の対応は避けることが望ましいです。）

この際、初期対応（２ページ）とは適切な対応が異なりますので、改めて弁護士等の外部有識者に助言を求めるようにしましょう。また、必要に応じて、事務職員やスクールカウンセラー等の校内の教職員や、教育委員会事務局の担当課（高等学校課、特別支援教育課、小中学校課）等とも連携し、協力を受けながら対応しましょう。

なお、管理職が十分に対応せず、担任等に対応を任せているような場合、事態のさらなる悪化を招く恐れがあるほか「当事者の教職員に精神的苦痛を与えた」として、パワーハラスメントや安全配慮義務違反に該当する可能性もあります。教職員の困り感を把握し、適時適切に対応を切り替えることが重要です。

○学校問題等解決支援事業法律相談窓口（再掲）

学校等における諸問題について、解決に向けて弁護士から法的な助言を受けることができる制度です。利用にあたって、教育総務課への事前連絡は不要です（直接、担当弁護士に連絡し、日程調整をしてください。）

Step6 弁護士による代理対応

Step5で法律相談での助言等に基づいて対応してもなお状況が改善されず、組織のみでの対応が困難となった場合は「不当要求等に係る弁護士直接対応制度」を活用して、対応を弁護士に依頼することを検討します。

なお、この制度の活用は慎重に判断する必要があることから、事前に教育総務課に対し、それまでの経過（面談等学校における対応状況、法律相談窓口の利用状況など）の報告及び利用申請が必要です。

○不当要求等に係る弁護士直接対応制度（担当：教育総務課）

県立学校で、不当要求行為を伴うような対応困難事案が発生し、組織のみでの対応が困難となった場合に、法的文書の作成、その他代理人としての業務（相手方からの連絡への対応、相手方との協議等）を通して、弁護士が不当要求等の解消に向けて当事者として関与します。（学校との話し合いの場への同席は原則行わない）

不当要求等対応時のポイント

Point 1 事前に対応時間の目安を設定

長時間の面談等は、教職員や学校全体の業務に影響が生じる懸念があります。予め対応時間の目安を決めておくとともに、目安の時間を超過した場合や、相手方が何度も不当要求等を繰り返す場合は、相手方に説明の上、対応を終了することも検討しましょう。

なお、対応時間の目安については、面談の場合は30分（状況に応じて60分）程度を基本とし、電話の場合はより短い程度の時間とします。

＜対応終了にあたっての説明の例＞

- ・「ご説明したとおり、学校がこれ以上対応できることはありませんので、お引き取りください」
- ・「約束の時間を過ぎておりますし、〇〇時から別の用務がありますので、お引き取りください」

Point 2 必要に応じて警察へ相談・通報

対応を終了する旨を伝えても、相手方がなおその場に居座るような場合には、退席を促します。相手方が応じない場合は、施設管理権に基づいて管理者から退去命令を出し、なお相手方が従わない場合は警察に通報します。

また、暴力・脅迫等、身の危険を感じるような言動が見られた場合は、問題となる行為を相手方に明示した上で、話し合いを直ちに打ち切り、警察へ相談しましょう。

Point 3 弁護士との役割分担を明確に！

対応フローのStep6（弁護士による代理対応）に移行した後でも、学校が行うべき業務はあります。弁護士と予め協議し、役割分担を明確にしておきましょう。

Point 4 関わった教職員のメンタルヘルスを

不当要求等への対応は、大きな精神的負担を伴います。関わる教職員にメンタルヘルス不調の兆候がないか、管理職等が目を配り、必要に応じて専門の医療機関への受診等を促すことも重要です。

なお、県教育委員会では、「心の健康相談窓口」を開設し、専門の相談員が相談に対応していますので、活用してください。

【心の健康相談窓口】（担当：教育総務課）

健康管理主事及び教職員健康相談員が、教職員のメンタルヘルス等に関する相談（「眠れない」「不安が強い」等）に対応しています。

電話：0857-26-7531 メール：k-sodan@pref.tottori.lg.jp

4. 保護者等とのよりよい関係のために～日頃の取組～

保護者等とのより良い関係づくりのためには、要望等があった時の対応だけでなく、日々の対応がとても大切になります。

保護者とのよりよい関係のために

- ・保護者と学校（担任）との意思疎通が円滑に図れるよう「二者（三者）面談」等の機会を上手に活用しましょう。
- ・日常的な児童・生徒の様子の変化（欠席・遅刻の状況、服装等）を大切なサインとして受け止め、保護者と情報共有を図りましょう。信頼関係を築く一助となります。
- ・積極的に児童・生徒理解に努め「保護者が言わないと動きが遅い」学校ではなく「安心して任せられる」学校を目指しましょう。そのために、日頃から学校内で教職員間のコミュニケーションをとり、学校に寄せられる様々な情報をキャッチ、共有することで、一人一人が風通しの良い職場をつくりましょう。

地域住民とのよりよい関係のために

- ・学校の魅力や課題などを共有し、相互で意見交換を行う場として「学校運営協議会」を活用しましょう。
- ・地域の人材や資源を活用した教育活動を積極的に行うなど、地域と学校が目標を共有して連携・協働する「地域学校協働活動」を積極的に展開しましょう。
- ・地域との関わりのあり方について「コミュニティ・スクールと地域学校協働活動の推進に向けた目安表」（社会教育課）等で振り返りましょう。

相談窓口・問合せ先

○不当要求等に係る内部相談窓口を以下のとおり設置しています。

種別	児童・生徒が関係するもの	左に掲げるもの以外
設置場所	小中学校課 高等学校課 特別支援教育課 (指導担当)	教育総務課 (教育行政監察担当)
連絡先	0857-26-7512 (小中学校課) 0857-26-7916 (高等学校課) 0857-26-7575 (特別支援教育課)	0857-26-7579

※迅速な対応の観点から、Step5（7ページ）に記載のとおり、直接弁護士等の外部相談窓口を活用して差し支えありません。

○本マニュアルの内容、各外部窓口の詳細については以下担当にお問い合わせください。

教育総務課 教育行政監察担当

（電話：0857-26-7579 メール：kyouikusoumu@pref.tottori.lg.jp）