

教育委員会事務局および学校以外の教育機関における過剰な苦情・不当な要求等の防止等に関する指針

令和8年10月
滋賀県教育委員会

1 趣旨

この指針は、本県における行政運営の公正の確保、職員の勤務環境の保護および公務能率の確保を目的として、教育委員会事務局および学校以外の教育機関（以下「教育委員会事務局等」という。）における過剰な苦情・不当な要求等の防止および過剰な苦情・不当な要求等発生時に組織的な対応を適切に行うために必要な事項を定めるものとする。

なお、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等のうち、暴力行為等社会常識を逸脱した手段により、公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為を要求し、または適正な職務の遂行に著しい支障を生じさせる行為（いわゆる不当要求行為）についてもこの指針に基づき対応することとする。

2 定義等

（１）教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等の定義

この指針において、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等とは、公立学校における保護者や地域住民および職員の職務に係る行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、職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、職員の勤務環境などが害されることをいう。

（２）教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に係る用語の説明

ア 「職員」

教育委員会事務局等に所属する全ての職員（派遣職員等を含む。）または教育委員会事務局等において契約等に基づき労務を提供する者をいう。

イ 「行政サービスの利用者等」

児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者および地域住民ならびに職務に関し当該職員に関わる全ての者（上記２（２）アを除く）をいう。

ウ 「職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」

社会通念に照らし、言動の内容、手段または態様が相当性を欠くものをいい、このような言動に該当するか否かは、様々な要素（当該言動が行われた目的・経緯・状況、当該言動の態様・頻度・継続性、当該言動を受けた職員の属性・心身の状況・問題行動の有無、職務の内容・性質、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を各所属長が総合的に考慮し、判断する。

エ 「職員の勤務環境などが害されること」

当該言動により職員が身体的もしくは精神的に苦痛を与えられること、職員の人格もしくは尊厳が害されること、または職員の勤務環境が害されることをいう。

この判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、すなわち他の職員が同様の状況で当該言動を受けた場合に、勤務する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的または精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じ、

勤務環境を害する場合があります。

3 職員の基本姿勢

- (1) 職員は、行政サービスの利用者等に対して、法令遵守の姿勢を堅持するとともに、所管する事務事業について十分に説明し理解を得よう努める。
- (2) 職員は、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に対して毅然とした態度で臨むとともに、「教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等発生時の対応フロー（別紙）」に基づき適切に対応する。
- (3) 職員は、関係法令をはじめ、いわゆるカスタマー・ハラスメントに関する知識の習得に努める。
- (4) 職員は、その職務において、他の事業主が雇用する労働者に対していわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ってはならない。

4 所属長をはじめとする管理監督者の責務

- (1) 所属長をはじめとする管理監督者（以下「所属長等」という。）は、職員を教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等から守り、職員がその能率を充分に発揮できる勤務環境を確保するため、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に対し必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- (2) 所属長等は、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等を受けた職員の身体および精神の状態に配慮した対応をとるとともに、必要に応じて教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等を行った者を雇用する事業主に対し、事実確認等の協力を求めることとする。
- (3) 所属長等は、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に係る職員からの相談の申出、当該相談に係る調査への協力、その他教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等が行われた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。
- (4) 所属長等は、教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等発生の原因や背景となった行政サービス等における問題、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じるよう努めなければならない。
- (5) 所属長等は、職員が職務において、他の事業主が雇用する労働者に対していわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行わないよう、職員の言動についても必要な注意を払わなければならない。
- (6) 職員がいわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ったことにより、他の事業主から事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、所属長等は、これに応ずるよう努めなければならない。なお、県の各任命権者間においても、連携の上、同様の取組を推進する。
- (7) 教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等の対応終了後、所属長等は教育総務課長に対し、別添様式により必要な事項を速やかに報告しなければならない。

5 指針の推進体制の整備

教育総務課長は、この指針に基づき教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等の対策を推進するため、次の取組を行うものとする。

- (1) 教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に関する職員からの相談に対応す

- るため、「過剰な苦情および不当要求等相談窓口（以下「相談窓口」という。）」を設置する。
- （２）職員の教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等への理解を深め、職員が教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に適切に対応できるよう必要な研修を行うとともに、職員の意識の啓発に努める。
 - （３）教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等を防止し、良好な職場環境を確保するとともに、行政サービスを適正に提供するため、職員に対する教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等の防止に関する取組について、行政サービスの利用者等に周知するよう努める。
 - （４）所属長等からの教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等に関する報告の内容等を踏まえ、随時教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等にかかる対策の強化や運用の見直しを行う。

〈教育委員会事務局等における過剰な苦情・不当な要求等発生時の対応フロー〉

〈過剰な苦情・不当な要求等に該当するもの〉

「行政サービスの利用者等からの言動」であって、「職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」かつ「職員の勤務環境などが害されること」

＜例＞

- ①行政サービス等と全く関係のない要求
- ②対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ③身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ④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）
- ⑤威圧的な言動
- ⑥継続的、執拗な言動
- ⑦拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

所属で組織的に対応

- ・複数人で対応
- ・不当要求対策Q & Aを参照

緊急性・困難性あり
(暴力・脅迫など不当要求行為等、所属のみで対応が困難)

相談窓口に連絡し、相談員同席のもと対応

必要に応じて、警察への通報・退去命令等

所属における事後対応

- ・過剰な苦情・不当な要求等を受けた職員の身体および精神の状態に配慮
- ・長期化する場合などは相談窓口連絡し、今後の対応を相談
- ・必要に応じて組織内での共有、他の事業主への事実確認および再発防止策の検討等
- ・対応記録の整理

教育総務課への対応状況報告（報告様式）

- ・過剰な苦情・不当な要求等の発生状況、概要
- ・過剰な苦情・不当な要求等発生時に講じた措置
- ・過剰な苦情・不当な要求等を受けた職員への配慮など事案発生後の対応

相談窓口

＜相談員＞ 幼小中教育課 077-528-4661(内線4661)
 ＜制度全般＞ 教育総務課 077-528-4510(内線4510)