

第 1 6 8 1 回島根県教育委員会会議 議題書

令和 8 年 10 月 15 日(木)
日 時
15 時 00 分～

第 1 6 8 1 回教育委員会会議議題

期日 令和 8 年10月15日(木)

議 題	
— 公 開 —	
(議決事項)	
第16号 県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当 に関する規則の一部改正について (総務課)	———— 3
(承認事項)	
第 2 号 令和 9 年度定期人事異動方針 (教育委員会事務局等職員及び 県立学校事務職員等) について (総務課)	———— 5
(報告事項)	
第45号 島根県教育委員会委員の任命同意について (総務課)	————14
第46号 「しまね教育の日」について (総務課)	————18
第47号 障がい者雇用の状況について (総務課)	————19
第48号 県立学校における過剰な苦情や不当な要求等への対応マニュアル について (学校企画課)	————20
第49号 令和 9 年度 (令和 8 年度実施) 島根県公立学校教員採用候補者 「特別選考試験 (第 2 回)」の結果について (学校企画課)	————44
第50号 令和 9 年 3 月高校卒業予定者の進路希望状況等について (学校教育課)	————45

県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当に関する規則の一部改正について

1 改正理由

9月定例会において、「県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当に関する条例の一部を改正する条例」が議決されたことを受けて、災害応急業務等従事手当の支給額に関し、所要の改正を行う。

2 改正内容

(1) 災害応急業務等従事手当の額の改定（第9条関係）

ア 県立学校の教育職員又は市町村立学校の教職員が、異常な自然現象により重大な災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、災害対策本部が設置された地方公共団体の区域に派遣されて行う被災した児童若しくは生徒に対する学習指導その他の学校教育活動の支援に係る業務で心身に著しい負担を与えると教育委員会が認めるものに従事したとき

（改正前：1,080円 改正後：1,440円）

イ 県立学校の教育職員又は市町村立学校の教職員が、アの業務に準ずるものと教育委員会が認める作業に従事したとき

（改正前：1,080円 改正後：1,440円）

3 施行期日等

公布の日から施行し、令和8年4月1日から適用する。

県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当に関する規則新旧対照表

改正後	改正前
県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当に関する規則 〔平成元年1月24日〕 〔島根県教育委員会規則第1号〕 第1条～第8条 〔略〕 （災害応急業務等従事手当） 第9条 条例第18条第2項に規定する教育委員会規則で定める額は、同条第1項各号に掲げるいずれの場合においても、<u>1,440円</u>とする。 第10条～第14条 〔略〕 附 則 〔略〕	（趣旨） 第1条 この規則は、県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員の特殊勤務手当に関する条例（昭和47年島根県条例第10号。以下「条例」という。）の規定に基づき、特殊勤務手当の支給される県立学校の教育職員及び市町村立学校の教職員（以下「教職員」という。）の範囲、支給の対象となる業務又は作業の範囲、支給方法等に関し必要な事項を定めるものとする。 第2条～第8条 〔略〕 （災害応急業務等従事手当） 第9条 条例第18条第2項に規定する教育委員会規則で定める額は、同条第1項各号に掲げるいずれの場合においても、<u>1,080円</u>とする。 第10条～第14条 〔略〕 附 則 〔略〕

令和9年度定期人事異動方針（教育委員会事務局等職員及び県立学校事務職員等）について

このことについて、教育長に対する事務の委任等に関する規則（昭和59年島根県教育委員会規則第2号）第3条第1項の規定により、教育長が次のとおり臨時に代理したので、同条第2項の規定により報告し、承認を求める。

1 理由

令和9年度における教育委員会事務局等職員及び県立学校事務職員等の定期人事異動を公正かつ適正に行うため、人事異動方針を定める必要がある。

2 内容

別紙「令和9年度定期人事異動方針（教育委員会事務局等職員及び県立学校事務職員等）」のとおり

3 臨時代理した日

令和8年10月6日

令和9年度の定期人事異動について

本県を取り巻く厳しい社会情勢の中、「人口減少に打ち勝ち、笑顔で暮らせる島根」の実現を目指し、オール島根で「島根創生」を進めていくことが県民の皆様から強く期待されています。

私たち県職員は、県行政は県民の皆様のために行われるものであることを念頭に、「県民目線」、「現場主義」に重きを置き、県民生活の改善につながる具体性をもった政策を展開していかなければなりません。

そのためにも、「人材育成基本方針（令和5年4月改定）」に示す、「『人口減少に打ち勝ち、笑顔で暮らせる島根をつくる』ために、島根に愛着と誇りを持ち、誠実に取り組むこと」、「県を知り、人を知り、島根の未来を具体的に考え、今考える一番いいことを実行すること」、「組織を支える一員であることを自覚し、相手を認め、自分を伸ばし、チームの力が高まるよう取り組むこと」という職員の基本姿勢を職員一人ひとりが認識し、能力を発揮していくことが求められます。

令和5年度に導入した本庁係制により、若手職員を積極的に係長へ登用することで、政策立案やマネジメント能力を段階的かつ長期的に向上させ、組織力を強化していきます。

また、職員の定年年齢の段階的な引き上げに伴い、60歳以上の高齢期職員が引き続き幅広い職務で活躍し、次の世代にその知識や技術、経験等を継承することができる環境を整備していく必要があります。

併せて、職員の働く環境についても、健康管理や勤務時間の短縮に向けて、職場での話し合い等を進めていくことにより、職員が健康でいきいきと働くことができ、仕事と生活の調和がとれる職場環境を整備していきます。

本県の財政状況が依然として厳しい状況にある中、こうした取組を通じ、限られた人員で複雑化する行政課題に的確に対応しつつ、組織として最大限の力を発揮するために、本庁・教育機関・県立学校等を通じて最適な組織・人員配置を行っていきます。

以上を踏まえ、令和9年度定期人事異動方針を次のとおり定めます。

令和９年度定期人事異動方針
(教育委員会事務局等職員及び県立学校事務職員等)

島根県教育委員会

I 全般的事項

1 総括事項

(1) 人事異動の基本的な考え方

職員が一人ひとりの能力を最大限に発揮し、意欲と希望をもって、この難関に立ち向かえるよう、人事評価等により、能力、実績及び意識姿勢に応じた任用を徹底し、適材適所の人事異動を行う。

(2) 年度中途の人事異動

人事異動は、原則として年度当初に行うものとするが、高度・複雑化、多様化する行政課題に迅速に対応するため、年度中途における異動についても、柔軟に対応する。

また、任命権者を超えた職員応援が求められる場合は、年度中途であっても必要な人事異動を実施する。

(3) 所属内の柔軟な職員配置

所属全体の業務バランスを見ながら、係を超えた業務調整や突発的な事案対応等ができるよう、所属内の係等を越えた職員配置の変更については、所属において積極的かつ柔軟に行う。

(4) 職員の健康への配慮

近年、精神疾患等による長期病休者が増加するなど、職員の健康への配慮が重要となっており、職員の健康状態や適性を把握し、人事異動を行う。

(5) 定年引上げ職員・再任用職員の配置

職員の能力、経験を勘案した業務分担、業務の円滑な遂行及び組織運営の継続的な安定に配慮した配置に努めることとする。

2 異動の基準

(1) 同一所属の勤務年数等

同一所属の勤務年数は、3年を基本とする。

3年以上同一所属で、長期間担当することにより弊害が生じるおそれのある業務（許認可業務、契約・会計事務及び検査・監督業務等）に従事している者については、原則として異動を行う。

ただし、プロジェクトなど事業の継続性や組織の最適な運営等を考慮し、3年を超える人事配置も柔軟に行う。

(2) 地域間異動

長期にわたり同一の地域内においてのみ異動している職員については、当該地域以外の地域に異動を行うよう努める。

(3) 生活の本拠地と離れた地域に勤務する職員の異動

生活の本拠地と離れた勤務地に3年以上勤務している職員は、できる限り通勤可能地への異動を行う。

3 重点事項

(1) 女性職員の登用

本県の職員新規採用時の男女比は、近年では一部の技術職を除けば男女とも同等程度になってきている。

今後も活力ある県行政を維持増進していくため、多様な部署への積極的配置や、それぞれの能力の強みを活かしながら、課長補佐や管理職への登用を一層進める。

(2) 教育行政全般に精通した職員の育成

県民一人ひとりが生き生きと心豊かに暮らせる社会をつくっていくために、教育の現場を支える教育行政の果たすべき役割は大きい。

このような役割を果たしていくため、中長期的視点に立って、指導主事や社会教育主事等と連携しながら教育行政全体をよりよくマネジメントできる職員の育成を行う。

(3) 職員のキャリア形成促進を図る配置

職員一人ひとりが、「人材育成基本方針」に示す職員の基本姿勢を身につけ、県民生活の改善につながる具体性をもった政策を展開する能力を高めるためには、様々な経験をする必要がある。

このため、職員が広く県土を理解するとともに、地域の一員として県内各圏域の現状や課題を直接把握し、政策に反映していくため、生活の本拠地と離れた勤務地への異動を行う。

特に若手職員については、直接住民や地域と接することの多い部署や、県政における企画立案・調整能力等の資質向上につながるような部署などをバランス良く経験できるような異動を行う。

(4) 特定の分野・職務に精通した職員の育成

専門性をより求められている特定の行政分野・職務においては、必要に応じて、3年を超える同一所属への勤務や長期にわたる同一業務への従事により、専門的な知識や技術を身につけた職員の育成を行う。

(5) 人事交流の推進

① 地域・任命権者間交流

職員が、行政に対し幅広い識見を持ち、職場が清新な雰囲気となるよう、地域間、各任命権者間の職員交流を推進する。

② 技術系職員の人事交流

所属や業務に限られる技術系の職員が、事務的職務や類似する他職種の職務に就き、異分野の経験をするよう人事交流を図る。

③ 国、他自治体等との人事交流

国、他自治体等との人事交流を通じて、職員が様々な経験を持てるよう配慮する。

(6) 庁内公募の積極的活用

庁内公募制度に関しては、他自治体との人事交流等に加え、異動にあたって特定の所属の業務等について自ら希望する職員の公募を行う「チャレンジ制度」を設けているところである。

この庁内公募制度を積極的に活用し、職員の意向や意欲をより一層重視した異動を行う。

(7) 公益的法人等への職員派遣

公益的法人等への職員派遣については、公益的法人等派遣法及び同条例の趣旨等を踏まえ、その必要性を引き続き検討し、必要最小限度とする。

また、指定管理者制度導入施設の指定管理業務へは、原則派遣を行わない。

(8) 被災地への職員派遣

令和6年能登半島地震及び令和8年熊本地震等、大規模災害被災地の復旧・復興を支援するため、職員派遣を必要に応じて行う。

Ⅱ 個別的事項

1 管理職

管理職は、その職に求められる能力・識見を備え、人格的にも職員の範となるとともに、特に優れた勤務実績・意識姿勢を有する職員の中から選考するものとする。

2 課長補佐・教育機関等の課長等

課長補佐、教育機関等の課長等は、専門的知識を有し、調整・折衝を必要とする非定型業務を効率的に遂行する能力、政策を形成する能力、リーダーシップを発揮して組織をまとめる能力、その職員に適した方法で資質を向上させ、組織の総合力を高める能力が求められる。

能力や意識姿勢を重視して選考し、勤務実績等を勘案の上、配置を行う。

3 係長・主幹等

(1) 係長

係長は、困難係長級及び係長級の職員が担う。係長には、その職級を問わず、最小単位の組織の長として、部下の指導育成と組織マネジメントに加え、専門的知識をもとに政策を立案し、主体的に実行する役割が求められる。

困難係長級及び係長級にそれぞれ求められる能力は、次のとおりとする。

困難係長級	係長級
・他者に<u>的確</u>な業務指示を出す能力 ・<u>より複雑な</u>問題の分析、原因究明及び対策の立案	・他者に<u>適切</u>な業務指示を出す能力 ・通常業務において生じる問題の分析、原因究明及び対策の立案

(2) 主幹等

係等にあつて、上司を補佐し、蓄積された行政経験と専門的知識をもって中心的な立場で業務を遂行するとともに、若手職員の指導・育成等に当たる役割を担う能力が求められる。

(3) 配置の考え方

上記の役割を担う能力・意識姿勢を有する職員から選考し、勤務実績等を勘案の上、適材適所の配置を行う。

(4) 困難係長級への昇任要件

① 基本的な考え方

昇任にあたっては、職種及び試験区分に関わりなく、困難係長級に求められる意識姿勢、職務遂行能力を十分に備えているかを勘案の上、任用を行う。

② 勤務地要件及び係長要件

本県が抱える様々な行政課題を解決していくためには、広く県土を理解することが必要不可欠であることに加え、早期に係長職を担うことで、政策立案やマネジメント能力を段階的かつ長期的に向上させていく必要があることから、原則として、困難係長級の職に就くまでに、出雲部及び隠岐・石見部等にそれぞれ1回以上勤務し、係長を1年以上経験することとする。

職種ごとの適用及び勤務地の範囲等の詳細は、別紙1及び別紙2のとおりとする。

4 主査・主任、主任主事・主任技師、主事・技師等

長期的かつ計画的な人材育成の視点から、行政全般にわたる様々な経験を積み県土への理解を深めるため、3年を基本として異動させるとともに、一部の職種を除き採用後3回目までの異動で本庁勤務をさせるよう努める。

事務職員にあっては、特に若手のうちに他任命権者への出向を積極的に推進する。また、できるだけ税務、用地交渉等住民と接する職場での経験を積ませるため、本庁に勤務する20歳代の若手職員を中心に、2年での異動を行う場合がある。

なお、一定の経験を積んだ職員については、高度専門化する行政ニーズに対応するため、必要に応じて、3年を超える同一所属への勤務や同一業務に継続して従事させることとする。

(別紙1)

職種ごとの勤務地要件又は係長要件の適用

勤務地要件：出雲部及び隠岐・石見部等にそれぞれ1回以上勤務

係長要件：係長経験1年以上

職種	試験区分	適用		
		①勤務地要件 及び係長要件	②係長要件 のみ	③勤務地要件 のみ
一般事務	大卒程度・高卒程度	○		
	地区別		○	
	障がい者	○		
建築	大卒程度・高卒程度		○	

※ 昇任にあたっては、困難係長級に求められる意識姿勢・職務遂行能力を十分に備えているかどうかを判定し、任用を行う。

【留意事項】

- 1 勤務地要件の適用にあたっては、1回の勤務を原則3年とし、3年未満については、個別に判定する。
- 2 ①が適用されている職種については、3級係長までに出雲部及び隠岐・石見部等にそれぞれ1回以上勤務することとする。（出雲部又は隠岐・石見部等のうち、経験のない勤務地への異動と同時に3級係長となる場合も含む。）
- 3 障がい者を対象とした採用選考試験により採用された者についても、原則、上表のとおりとするが、勤務地要件については本人の障がいの状態等を踏まえて個別に適用する。
- 4 上表にない職種（試験区分）については、個別に判定する。

【経過措置事項】

- 5 令和5年4月1日時点において、勤務地に係る従前のルールを満たしている者は、上表によらず、昇任を可能とする。

例：一般事務（大卒程度・高卒程度）

令和5年4月1日時点で出雲部に1回以上、隠岐・石見部等に2回以上勤務している者は3級係長を経験せず困難係長級への昇任を可能とする。

(別紙2)

勤務地の範囲

1 出雲部の範囲

隠岐・石見部等以外

2 隠岐・石見部等の範囲

(1) 大田市以西

(2) 奥出雲町

(3) 飯南町

(4) 隠岐郡

3 上記1、2 どちらへの異動にも見なされるもの (※)

(1) 国への派遣

(2) 他の地方公共団体への派遣

(3) 公益的法人等への派遣

(4) 県外、海外

※ 上記3の考え方 (例)

例1：採用後の勤務地が出雲部のみの職員が、国へ派遣される場合

→ 国への派遣を「隠岐・石見部等」への異動とみなす。

例2：採用後の勤務地が大田市以西のみの職員が、島根県立大学浜田キャンパスに派遣される場合

→ 島根県立大学浜田キャンパスへの派遣を「出雲部」への異動とみなす。

島根県教育委員会委員の任命同意について

島根県教育委員会委員の任命について、地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年法律第162号）第4条第2項に基づき、知事から県議会へ提案され、県議会の同意が得られた。

1 任命の同意を得た委員の氏名及び任期

おおたに かい
大谷 海（任期：令和8年10月24日から令和12年10月23日まで）

※島根県教育委員会委員生越洋子の任期満了に伴う次期委員

しおみつ きょうこ
塩満 恭子（任期：令和8年10月16日から令和10年10月14日まで）

※島根県教育委員会委員高島尊子の辞職に伴う補欠委員

2 委員の略歴

別紙1及び別紙2のとおり

【参考】地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年法律第162号）第4条第2項

委員は、当該地方公共団体の長の被選挙権を有する者で、人格が高潔で、教育、学術及び文化に関し識見を有するもののうちから、地方公共団体の長が、議会の同意を得て、任命する。

令和8年9月県議会提出人事案件（令和8年10月9日提出分）

区分	新 任			旧 任			交替理由
	氏名	任期	備考	氏名	任期	職	
教育委員	おおたに かい 大谷 海	R8. 10. 24 ～ R12. 10. 23	浜田市 会社員	おごし ひろこ 生越 洋子 (大田市)	R4. 10. 24 ～ R8. 10. 23	教育委員	任期満了による 地方教育行政の組織及び運営に関する法律第4条第2項の規定による任命
		■任命しようとする理由 ① 小学校、中学校、高校のPTA会長に加え、浜田市PTA連合会の会長も勤めた経験があり、学校活動への理解と熱意がある。 ② 県立高校の部活動指導員であり、部活動や働き方改革に関する積極的な意見が期待できる。 ③ 3人の子どもの親として、保護者目線での活動が期待できる。					
教育委員	しおみつ きょうこ 塩満 恭子	R8. 10. 16 ～ R10. 10. 14	益田市 保育園 園長	たかしま たかこ 高島 尊子 (益田市)	R6. 10. 15 ～ R8. 10. 15	教育委員	辞職による 地方教育行政の組織及び運営に関する法律第4条第2項の規定による任命
		■任命しようとする理由 ① 豊かな地域資源を生かした保育を積極的に行っている。地域の方々とのつながり、ふれあいを大切にし、生まれ育った地域の良さを 感じながら育てることを重視した保育を実践している。 ② 益田市保育研究会にて中心的役割を担い、益田市教育委員会とも連携し、保幼小連携に向けて精力的に活動している。 ③ 長年にわたり益田市保育研究会の中心的役割を果たしてきたリーダーシップと、安心して話ができる包容力のある人柄を兼ね備えて おり、後進の育成にも尽力している。					

別紙 1

略 歴 書

氏 名 おおたに 大谷 かい 海

現住所

島根県浜田市長沢町七〇九番地一一

学 歴

平成一二年 三月 東京測量専門学校 卒業

職歴等

平成一二年 四月 第三セクター山陰有限会社 入社

(平成一四年一二月)

平成一五年 四月 株式会社ハマソク 入社 (平成二六年三月)

平成二六年 四月 株式会社サンワ 入社

令和 三年 五月 浜田市PTA連合会 会長

(令和五年四月)

令和 八年 八月 株式会社サンワ 課長

別紙2

略 歴 書

氏 名 しおみつ きょうこ
塩満 恭子

現住所

島根県益田市染羽町五番一三号

学 歴

平成 三年 三月 日本福祉大学女子短期大学部 卒業

職歴等

平成 三年 四月 社会福祉法人神田保育園 神田保育園 保育士

平成一〇年 四月 社会福祉法人西益田福祉会 神田保育園
主任保育士

平成一五年 四月 社会福祉法人西益田福祉会 神田保育園 園長

平成二九年 四月 社会福祉法人西益田福祉会
認定こども園神田保育園 園長

令和 四年 五月 益田市社会教育委員

令和 五年 七月 島根県幼児教育推進協議会委員

「しまね教育の日」について

1 しまね教育の日

家庭環境や社会的な価値観の変化等さまざまな課題に対処していくためには、学校だけでなく、学校、家庭、地域、行政が一体となり、県民総参加で教育に関わっていくべきとの趣旨で、条例により、毎年11月1日が「しまね教育の日」、それに続く11月7日までが「しまね教育ウィーク」に定められている。

2 取組状況

「しまね教育の日」を起点とする「しまね教育ウィーク」期間中及びその前後に、県教育委員会をはじめ、市町村教育委員会、学校、公民館、教育関係団体などで様々な取組を行っている。

- 〔例〕 県教育委員会 … 表彰、講演会など
 市町村教育委員会 … 講演会、シンポジウムなど
 学校 … 文化祭、授業公開、講演会、地域交流活動など
 公民館 … 文化祭、学校との連携事業、親子読書、体験活動など
 教育関係団体 … 保護者研修会、講演会など

3 今年度の表彰式

- (1) 日時：令和8年11月9日（月）10：30～11：45
- (2) 場所：サンラポーむらくも「瑞雲の間」
- (3) 内容：「令和8年度教育功労者及び教育優良団体表彰」
 「令和8年度優れた教育活動表彰」
 「令和8年度優秀指導者表彰」

【参考】しまね教育の日を定める条例（平成14年島根県条例第66号）

（趣旨）

第1条 教育に対する県民の意識を高め、日本国憲法及び教育基本法（平成18年法律第120号）の精神にのっとり、本県教育の充実と発展を図るとともに、島根を愛しふるさとに誇りを持つ子どもたちを育むために、しまね教育の日を設ける。

（しまね教育の日）

第2条 しまね教育の日は、11月1日とする。

（しまね教育ウィーク）

第3条 しまね教育の日の趣旨にふさわしい取組を実施する期間として、11月1日から同月7日までをしまね教育ウィークとする。

（県の責務）

第4条 県は、前条の取組を進めるために必要な施策を講ずるように努めるものとする。

附 則 〔略〕

障がい者雇用の状況について

1 制度概要

障害者の雇用の促進等に関する法律第38条第1項の規定に基づき、国及び地方公共団体の任命権者には一定数以上の障がい者雇用を義務付け

2 教育委員会における障がい者雇用率の状況（令和8年6月分・島根労働局報告数値）

	法定雇用障がい者数の算定の基礎となる職員数（人）	障がい者の数（人）	実雇用率（％）	不足数（人）	法定雇用率（％）
R元年度	5,730.5	144.5	2.52	—	2.40
R2年度	6,607.0	155.5	2.35	2.5	2.40
R3年度	6,618.0	158.0	2.39	7.0	2.50
R4年度	6,612.0	162.0	2.45	3.0	2.50
R5年度	6,618.5	164.0	2.48	1.0	2.50
R6年度	6,681.5	168.0	2.51	12.0	2.70
R7年度	7,526.0	187.0	2.48	16.0	2.70
R8年度	7,556.5	184.0	2.43	20.0	2.70
増減(R8-R7)	+30.5	△3.0	△0.05	+4.0	—

- ・ 職員数等は障がいの程度や勤務時間に基づく換算により算出することとされているため、実人数とは異なる
- ・ 毎年6月1日現在の状況を国に報告
- ・ 法定雇用率は令和6年4月1日付けで2.50%から2.70%に引上げ
- ・ 令和7年4月の除外率引下げ（25%→15%）に伴い算定の基礎となる職員数が増加

（※）主な変動理由（令和7年6月以降）

- ・ 正規職員：退職、他任命権者への異動により8人分減（実人数：6人減）
- ・ 非正規職員：ワークセンタースタッフの採用等により5人分増（実人数：3人増）

3 採用試験の実施状況

令和8年5月以降 障がい者を対象とした公立学校教員採用試験の実施
11月上旬 障がい者を対象とした市町村立学校（小・中・義務教育学校）事務職員採用試験の実施
随時 ワークセンター支援員及び障がい者を対象とした会計年度任用職員（ワークセンター勤務）の募集

4 今後の取組等

- ・ 教員採用試験における障がい者枠の設定、障がい者を対象とした市町村立学校事務職員の採用試験等の実施により、引き続き障がいのある正規教職員の任用を進めていく。
- ・ 障がいのある教職員が働きやすく、やりがいを感じることでできる職場づくりや、ワークセンターの支援体制の充実を図るとともに、ワークセンターの規模拡大についても検討し、障がいのある教職員の任用をより積極的に進めていく。
- ・ 知事部局と連携し、障がいのある職員に担ってもらふ職務の選定・創出、作業の集約化、支援事例の共有などを図っていく。

県立学校における過剰な苦情や不当な要求等への対応マニュアルについて

1 現状と課題

- ・ 県立学校教職員を対象とした令和 7 年度のハラスメントに関するアンケートにおいて、「カスタマーハラスメントを受けたことがある」と回答した人は 7.4%、「見たことがある」と回答した人は 13.0%あった。（複数回答可）
- ・ 文部科学省ホームページによると、全国の都道府県教育委員会及び指定都市教育委員会のうち、13 都府県、2 指定都市で保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等への対応マニュアルや手引きが作成されている（令和 8 年 8 月 4 日時点）。
- ・ 改正労働施策総合推進法（令和 7 年 6 月 4 日制定、令和 8 年 10 月 1 日施行）に基づき、厚生労働省から「カスハラ防止指針」が示され、学校現場においても対応が求められている。今般、文部科学省から「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ガイドライン」（令和 8 年 8 月 28 日付け）が示され、学校現場で働く教職員等を保護する方針の明確化と必要な仕組みの整備が求められている。
- ・ 島根県総務部による知事部局職員を対象とした「クレーム対応マニュアル」（令和 8 年 4 月一部改正）はすでに作成されているが、教職員向けの対応マニュアルは今まで作成されていない。

2 本マニュアルの構成

- (1) 一般的なクレーム対応（初期対応）
- (2) 過剰な苦情や不当な要求等の判断基準
- (3) 過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為
- (4) 過剰な苦情や不当な要求等の対応
- (5) 過剰な苦情や不当な要求等の対応に係る留意点と類型別対応例
- (6) 外部との連携

3 本マニュアルの要点

- (1) 一般的なクレーム対応（初期対応）
 - ・ 外部からのクレームを過剰な苦情や不当な要求等と最初から決めつけない。
 - ・ 録音する場合は、基本的に相手の了承を得ることとするが、相手の許可なく録音した場合であっても違法とはならない。
 - ・ 謝罪する場合は、対象を明確にして謝罪する。
- (2) 過剰な苦情や不当な要求等の判断基準
 - ・ 保護者等からの要求内容に妥当性があるか
 - ・ 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲にあるか

(3) 過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為

- ・ 厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）」に従い、9つの類型に分け、代表的行為を明示

(4) 過剰な苦情や不当な要求等への対応

- ・ 速やかに管理職に報告し、校内体制を確立する。
- ・ 担当者を孤立させないように、必ず複数人で対応する。
- ・ 校長を出すよう要求されても、必ずしも応じる必要はなく、ケースに応じて対応する。
- ・ 同じ内容を3～4回繰り返された場合、対応を終了することを検討する。
- ・ 個人としての考えを聞かれた場合は、応じる必要はない。
- ・ 「納得できない。」と言われた場合であっても、相手が納得するまで説明する義務はない。

(5) 過剰な苦情や不当な要求等の対応に係る留意点と類型別対応例

- ・ 文書での謝罪は、組織として明らかな落ち度がある場合に行うものであり、そうでなければ基本的に応じる必要はない。
- ・ 文書での回答は、法令等で定められているものを除き、行う義務はない。
- ・ 必要に応じて、スクールロイヤーへの相談、警察への通報を検討する。
- ・ 被害を受けた教職員の保護・支援に当たっては、必要に応じて専門家への相談を行う。

(6) 外部との連携

- ・ 教育委員会への報告
- ・ スクールロイヤーへの相談
- ・ SC・SSWとの連携
- ・ 警察への通報

4 本マニュアルの内容の周知について

- ・ 令和8年9月17日付けで県立学校長あてに本マニュアルを通知し、各学校において職員会議や校内研修会等において周知を行っている。
- ・ 上記の通知と合わせて本マニュアルの説明動画を県立学校長あてに送付しており、教職員が各自視聴するなど、周知に当たって適宜活用するよう促している。
- ・ 市町村教育委員会に対しては、本マニュアルを送付し、関連事項を含めて情報提供を行っており、県内小中学校教職員については、各市町村で対応マニュアルを作成するなどの対応を行うよう通知している。
- ・ 県教育委員会ホームページに本マニュアルを掲載するとともに、文部科学省作成の保護者・地域住民向け啓発チラシを各県立学校スクールメール等を通じて各家庭へ送付、各県立学校ホームページに同チラシを掲載するなどして、保護者や地域住民の方へ周知を行っている。

県立学校における
過剰な苦情や不当な要求等への
対応マニュアル

令和 8 年 9 月

島根県教育委員会

目 次

1	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	本県の実況について・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3	一般的なクレーム対応（初期対応）・・・・・・・・	3
	(1) 相手方の感情に配慮し、最後まで傾聴する	
	(2) 要求内容を特定する	
	(3) 事実を明確にする	
	(4) 言葉を選び慎重に発言する	
	(5) 曖昧な回答をしない	
	(6) 即答や約束はしない	
	(7) 寄り添った姿勢のままクレーム対応を終える	
4	過剰な苦情や不当な要求等の判断基準・・・・・・・・	7
	(1) 要求内容が妥当かの判断	
	(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断	
	(3) 判断に当たっての留意事項	
5	過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為・・・・・・・・	9
	(1) 時間拘束型	
	(2) リポート型	
	(3) 暴言型	
	(4) 暴力型	
	(5) 威嚇・脅迫型	
	(6) 権威型	
	(7) 学校外拘束型	
	(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型	
	(9) セクシュアルハラスメント型	
6	過剰な苦情や不当な要求等への対応・・・・・・・・	11
	(1) 校長の責務	
	(2) 教職員の心構え	
	(3) 過剰な苦情や不当な要求等への基本的な対応	

7 過剰な苦情や不当な要求等への対応に係る留意点と類型別対応例・・・・・・・・・・ 16

- (1) 時間拘束型
- (2) リピート型
- (3) 暴言型
- (4) 暴力型
- (5) 威嚇・脅迫型
- (6) 権威型
- (7) 学校外拘束型
- (8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型
- (9) セクシュアルハラスメント型

8 外部との連携・・ 19

- (1) 教育委員会への報告
- (2) スクールロイヤー等への相談
- (3) スクールカウンセラー（SC）・スクールソーシャルワーカー（SSW）との連携
- (4) 警察への通報

1 はじめに

教職員の責務として、保護者等からの相談等に対し丁寧な対応に努める必要がある一方で、教職員の担う業務が多岐にわたり複雑化している現状を踏まえ、教職員が心身ともに健康を保ち、児童生徒と向き合う時間を確保することが喫緊の課題となっています。島根県教育委員会が実施したハラスメントに関するアンケート調査では、保護者等からの過剰な要求や長時間に及ぶ相談等への対応について教職員が大きな負担を感じている状況が見られます。

こうした学校現場の現状と課題を踏まえ、学校・教職員が担う役割や業務について保護者や地域の方の理解や協力を得ながら「学校における働き方改革」を進め、よりよい教育環境を実現していくことが重要です。本マニュアルが、教職員の精神的負担を軽減し、よりよい教育の実現に資することを願っています。

2 本県の状況について

島根県教育委員会では、教育委員会事務局等職員及び県立学校教職員を対象とした「ハラスメントに関するアンケート」を行っています。令和7年度調査では、カスタマーハラスメントに関するアンケート項目が含まれており、全体で942人からの回答がありました。

調査結果から、カスタマーハラスメントの発生状況、内容、期間、形態について以下の傾向が明らかになりました。

① カスタマーハラスメントの発生状況（複数回答可）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した人は7.4%（70人）、「見たことがある」と回答した人は13.0%（122人）でした。「受けたことも、見たこともない」と回答した人が81.3%（766人）と多数を占めており、カスタマーハラスメントが頻繁に発生しているわけではないものの、一定数の認知と経験があることがうかがえます。

② カスタマーハラスメントの内容（受けたことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した70人が経験した具体的な内容では、「威圧的言動」が75.7%と最も高く、「継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動」が54.3%、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）」が52.9%と続きました。

身体的な攻撃や土下座の要求といった物理的なものは少ないことが分かりました。

③ カスタマーハラスメントを受けた時間・期間（受けたことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した70人の、受けた時間・期間は、1時間以内が62.9%、1～2時間が18.6%と多いですが、一方、対応が困難なケースでは、1カ月～半年が8.6%、半年以上が10.0%と問題が深刻化・長期化することがあることも分かりました。

④ カスタマーハラスメントの形態（見たことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「見たことがある」と回答した122人が目撃した形態は、電話が75.4%と最も多く、次いで対面が49.2%でした。メールやSNSなどのデジタル媒体を通じたものも一定数見られました。

このアンケート結果から、保護者や地域からの相談や要望等の一部には、過剰な苦情や不当な要求等（カスタマーハラスメント）と考えられるものも見受けられ、教職員の勤務環境や子どもたちの教育環境に影響を及ぼしている実情がうかがえます。

3 一般的なクレーム対応（初期対応）

保護者や地域の方から要求や苦情が来た際に、すぐに過剰な苦情や不当な要求等（カスタマーハラスメント）と決めつけるのは避けなければなりません。クレームとは、本来、正当な権利を要求するものです。保護者や地域の方の生の声は学校に対する期待の表れであり、教育活動の改善につながるものでもあります。

要求や苦情に対して、まずは適切かつ真摯な対応に努め、その上で、要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかどうかを判断することとなります。

相手方の意見・指摘に学校として対応できない場合に、相手方の意見や気持ちを十分に汲み取ったうえで「ご意見としては伺います。しかしながら、・・・」という説明をしなければならない場面もあるかと思います。この対応で納得いただくことが一番であり、過剰な苦情や不当な要求等に発展させないためにも、しっかりと学校として対応することが大切です。学校として相手方への対応が適切に行われているか、きちんと説明ができているか、という視点を持ちましょう。

(1) 相手方の感情に配慮し、最後まで傾聴する

○ 対応の基本

現場対応、電話での対応のどちらにおいてもまずは、相手方の話を最後まで傾聴します。そのうえで、相手が抱えている不安や憤りといった「心理的事実」を受け止め、「そのように感じておられるのですね。」といったように、相手を受け入れ、気持ちを受け止める態度を示しましょう。

○ 傾聴と共感

話を聞く際、頷いたり、相槌を打ったりしながら、受容的・共感的な姿勢を示しましょう。まずは、相手の立場を理解し、主張の趣旨・目的を的確に把握するために、相手の話を傾聴しましょう。

○ 感情のコントロール

話を聞くことによって、心理的に相手を落ち着かせ、怒りの感情を抑えることができる場合があります。

〈良い例〉「それは大変でしたね。」

「それはお困りですね。」

○ 相手の立場を尊重

相手の立場に立ち、不快な気分を味わっているという気持ちを理解することは重要です。

〈良い例〉「お忙しい中、お時間を取っていただき、ありがとうございました。」

「不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございません。」

※ ただし、この謝罪は「不快な思いをさせたこと（心理的事実）」に対する道義的な謝罪であり、事実関係の確認前に学校の非（客観的事実）を全面的に認めるものではないことに留意してください。

○ 学校としての説明

学校としての説明は、傾聴が終わってからにしましょう。

(2) 要求内容を特定する

○ 事実関係の確認

問題の本質を明確にした適切な対応を行うため、5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により正確な事実関係を確認します。その際、相手自身の見聞か、伝聞か、推測かも区別して聴き取ります。

○ 問題の特定

議論が拡散しないよう、要求内容を丁寧に聞き取り、特定します。

〈良い例〉「お問い合わせは〇〇でしょうか？」

(3) 事実を明確にする

○ 情報確認

不明な点や不足情報があれば追加で確認し、相手に思い違い・誤解があれば、最後まで話を伺ったうえで、正しい情報を提供します。

○ 事実関係の繰り返し

相手方の主張を要約し、繰り返すことで、聞き間違いや認識違いを防ぐことができます。

○ 記録

要望等に対して的確に対応するため、対応した日時、場所のほか、相手の言動から得た事実のみを自分の解釈や思いを交えず、箇条書き等で記録しましょう。

○ 会話内容の録音

正確な記録のための「録音」も必要に応じて検討しましょう。基本的に録音する場合は相手の了解を得ましょう。事前に録音する旨を告げてから録音すると、相手をけん制するうえで効果的な場合があります。「なぜ録音するのか。プライバシーの侵害ではないか。」と言われても、「会話内容を正確に把握するため録音しています。正当な目的により録音するものであり、プライバシーの侵害にはあたりません。」と答えましょう。なお、相手の許可を得ずに録音しても違法ではありません。（入手した個人情報の取扱いや管理には十分注意しましょう。）

※相手の了解なしに録音することについて

【H12.7.12 最高裁判所判例】

一方の当事者が相手方との会話を録音することは、たとえそれが相手方の同意を得ないで行われたものであっても違法ではない。

(4) 言葉を選び慎重に発言する

○ 発言の抑制

発言は必要最小限度にとどめ、不用意な発言に注意し、丁寧な言葉遣いで接しましょう。

○ 冷静な対応

苦情を寄せる方の中には、激しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があるため、常に冷静に対応することを心がけましょう。また、早口にならないように、落ち着いた口調で対応しましょう。

○ 議論の回避

事実関係が明らかでない場合、相手の主張に対して議論することを避け、不用意な発言をしないように細心の注意を払いましょう。

○ 訂正

誤った発言をした場合は、慌てることなく、速やかに訂正しましょう。

(5) 曖昧な回答をしない

○ 感情に寄り添う

相手の感情に寄り添ったうえで、率直に回答しましょう。

○ 「できること」と「できないこと」の明確化

学校として対応可能な範囲（限界）を確認し、「何ができるか」だけでなく「なぜできないか」という理由も含め、誠実に説明しましょう。

〈良い例〉「お気持ちは分かりますが、今の制度では対応することができかねます。」

〈悪い例〉「それは無理です。」

(6) 即答や約束はしない

○ 確認と謝罪

正確な状況を確認できていない段階での回答や組織としての非を認める謝罪は避けましょう。

〈良い例〉「事実関係を確認のうえ、回答いたします。」

○ 謝罪の対象

謝罪する場合は、対象を明確にして謝罪しましょう。学校として事実や責任（客観的事実）を認めたと受け取られないように注意しましょう。

〈良い例〉「〇〇につきましては、お詫び申し上げます。」

○ 相手の感情への配慮

一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実（心理的事実）に対してお詫びをすることは、相手の不快な感情を和らげる意味でも有効です。

〈良い例〉「この度の対応につきましては、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。」

(7) 寄り添った姿勢のままクレーム対応を終える

○ 説明

制度上の説明で終わらず、最後まで、相手の感情に寄り添った姿勢を見せましょう。

○ 終了時の対応

対応終了時には、期待に応えられないことへの謝罪や、いただいた意見を今後の参考にする旨を伝えましょう。次回の連絡が必要な場合は、時期や方法を明確にすることで、相手の不安を軽減させることができます。

〈良い例〉「ご期待に沿えず申し訳ございません。」

「貴重なご意見として承りました。」

「〇〇日の〇〇時頃に、改めて状況をご報告いたします。」

4 過剰な苦情や不当な要求等の判断基準

学校が、日頃から家庭や地域と連携をとりながら、保護者や地域からの相談に対して丁寧に対応した場合においても、対応が困難になるケースも考えられます。

保護者等からの苦情や要求が、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかについては、要求内容に妥当性はあるか、又は、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲にあるかの観点から判断します。

(1) 要求内容が妥当かの判断

保護者等からの主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、学校に落ち度や過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、その主張が妥当かどうか判断します。

〈妥当性を欠く要求例〉

- 事実や根拠が認められない要求
- 学校に瑕疵・過失が認められない要求
- (学校に瑕疵・過失が認められたとして、謝罪など適切な対応をしたにもかかわらず) 過大な補償や謝罪の要求
- 学校管理外のことに関する要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

保護者等からの要求内容が妥当かの判断と併せて、長時間や複数回に及ぶ要求等で業務の遂行に支障が生じていないか、言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的でないかなど、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかどうか判断します。

〈社会通念に照らして相当な範囲にあるか検討を要する具体例〉

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動、継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監視)
- 差別的な言動、性的な言動、教職員個人への攻撃、要求
- 回数や拘束時間が通常許容できる範囲を超えて、長期に及ぶ言動

(3) 判断に当たっての留意事項

保護者等からの要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかどうかを判断することとなりますが、悪質なクレームはごく一部であるので、過剰な苦情や不当な要求等とすぐに決めつけることなく、正当な要求(一般的なクレーム)等との区別

に注意しましょう。

〈過剰な苦情や不当な要求等に該当しない例〉

- 学校の手続き等に支障があったことについての苦情（説明が分かりにくい等）、要求（処理を早くしてほしい等）
- 学校の説明等に誤りがあったことについての謝罪、一定の代替措置を求める要求
- 教職員の対応が不適切であったことについての説明、改善を求める要求

※ ただし、上記の例でも、事実関係を確認し、学校から十分な説明や妥当な解決策の提示等を行っても、なお繰り返し同様の要求が行われる場合は、過剰な苦情や不当な要求等に該当することがあります。また、当初は一般的な相談から始まったものであっても、対応を重ねるうちに過剰な苦情や不当な要求等へと変化していく場合があることにも注意が必要です。

5 過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為

過剰な苦情や不当な要求等に該当する行為は、様々なパターンが想定されますが、本マニュアルでは、厚生労働省の顧客ハラスメント対策企業マニュアルを基に、9つの類型に分けています。以下に、類型別の代表的行為を示しています。

(1) 時間拘束型

- 長時間にわたり拘束する。居座りをする。
- 長時間、電話を続ける。
- 関係のない話を延々と続ける。

(2) リピート型

- 理不尽な要求について、繰り返し電話で問合せをする。又は面会を求めてくる。
- ※ 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、同じ相手方でも新たな要求や苦情に対しては、要求内容とそれを実現するための手段・態様を改めて判断し、対応しましょう。
- 対応者の交代を要求し、同様の苦情を繰り返す。

(3) 暴言型

- 大きな怒鳴り声をあげる。
- 「馬鹿」といった侮辱的な発言をする。
- 人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- 当初の話をすり替えて執拗な責め立てをする。
- 粗探しをしたり揚げ足を取って責め立てる。

(4) 暴力型

- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型

- 「指導に納得できないので、担任（部顧問）を交代（退職）させろ。」と怒鳴る。
- 脅迫的に、成績の低下を理由に賠償請求する。
- 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする。脅しをかける。
- 反社会的勢力との繋がりをほのめかす。
- 異常に接近する等といった、教職員を怖がらせるような行為をとる。
- マスコミ等の外部機関への情報提供をほのめかして脅す。

(6) 権威型

- 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。
- 具体的な関係者の名前を出して要求を迫る。
- 断っても執拗に特別扱いを要求する。
- 文書等での謝罪や土下座を強要する。

(7) 学校外拘束型

- 学校外に呼びつける。
- 自宅など学校が指定する場所以外での面談を要求する。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- SNS やインターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- 対応状況等を録音・録画して SNS やインターネット上で公開すると脅迫する。

(9) セクシュアルハラスメント型

- 教職員の身体に触る、待伏せする、つきまとう等の性的な行動を行う。
- 食事などに執拗に誘う。
- 性的な冗談や性的な内容の発言を行う。

※ これらの類型は独立して発生するだけでなく、複数の型が重複して現れることがあります（例：権威型で要求しつつ、長時間居座る時間拘束型が加わる等）。対応が長時間にわたる場合は「時間拘束型」、暴言がある場合は「暴言型」としての対応や警告、対応中止等の措置を検討しましょう。

6 過剰な苦情や不当な要求等への対応

保護者等からの要望や苦情に対しては、それぞれの事情に配慮したうえで傾聴し、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、過剰な苦情や不当な要求等の未然防止に努めましょう。

そのうえで、要望や苦情が長期化する、要求の態様が社会通念上不相当なものとなるなど、過剰な苦情や不当な要求等へと発展した場合、どのように学校として組織的に対応すべきかについて具体的な指針を示します。

(1) 校長の責務

学校の責任者として、過剰な苦情や不当な要求等から教職員を守り、組織として適切に対応できるようにしましょう。

○ リーダーシップ

教頭、事務長等と連携し、日頃から教職員の意識・対応姿勢に対して適切な指導監督に努めましょう。

○ 知識と対応方法の習得

過剰な苦情や不当な要求等に関する知識や対応方法の習得に努めましょう。

○ 組織的対応

教職員から報告があった場合、過剰な苦情や不当な要求等に該当する事案かどうかを判断するとともに、迅速かつ適切に教職員を支援し、組織としての対応策を検討・実施しましょう。特に、被害を受けた教職員に対しては、管理職による心のケアを行うとともに、必要に応じて専門家（臨床心理士等）への相談を案内してください。

その際、報告者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を教職員に対して周知することが重要です。

また、相談者等が不利益な取扱いをされない旨を、教職員に周知・啓発することも求められます。

○ 外部連携

必要に応じて、教育委員会やスクールロイヤー等と連携して対応するとともに、事案によっては警察への通報を検討しましょう。

(2) 教職員の心構え

過剰な苦情や不当な要求等があった場合、適切に対処できるようにしましょう。

○ マニュアルの理解

本マニュアルを参考に、過剰な苦情や不当な要求等に関する知識や対応方法の習得に努めましょう。

○ 早期報告

過剰な苦情や不当な要求等が発生したとき、または、そのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに管理職に報告しましょう。「自分一人で解決しなければ」という思い込みを捨て、組織として対応する意識を持つことが大切です。

○ 協力体制

周囲の教職員は、対応者を孤立させないよう、サポートが必要な場面では進んで協力しましょう。

○ その他

なお、教職員自身が関係する事業者に対してカスタマーハラスメントを行わないことは、言うまでもありません。

(3) 過剰な苦情や不当な要求等への基本的な対応

① 初期段階の対応

過剰な苦情や不当な要求等であっても、初期段階は、「3 一般的なクレーム対応（初期対応）」の対応を行うことになります。

② 対応の原則

過剰な苦情や不当な要求等への対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担がかかり、誤った判断につながりかねません。結果として対応が更に困難となり、業務や学校としての対応に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らないよう、組織として対応することが重要です。

○ 迅速な報告

教職員は、苦情等に対応する場合、事態が悪化する前に速やかに管理職に報告し、管理職を中心とした校内体制を確立しましょう。

○ 対応方針の共有

学校としての対応方針をあらかじめ定めて関係教職員で共有しましょう。

○ 毅然とした対応

過剰な苦情や不当な要求等に該当すると判断した場合は、毅然と対応しましょう。

○ 複数人での対応

対応は、必要に応じて相手と同数以上の人数で行い、対応する前に対応責任者（進行）、記録係、連絡係などそれぞれの役割分担を決めておきましょう。

③ 対応時の留意点

I 相手方に対して、不用意に「過剰な苦情や不当な要求等である」と伝えない

○ 「過剰な苦情や不当な要求等」という言葉を用いると、相手方の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。

- 「過剰な苦情や不当な要求等」であるから対応を中止するのではなく、要求に妥当性がない、暴言と認められるなど、不相当な言動である等の事実に対し、学校としてはこれ以上対応できないということをしっかり説明するよう心がけましょう。

II 組織で対応をする

- 不当な要求には管理職とも相談し、複数名で対応するようにしましょう。
- 相手方が「あなたでは話にならない。校長を出せ。」などと要求しても、必ずしも応じることなく、「私が担当ですので、お話は私が伺います。」「校長には私が報告します。」などと告げながら、他の教職員と一緒に対応するようにしましょう。

III 適切な対応場所を選定する

- 面談の対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放する、窓ガラスで内部が見える部屋を選ぶなど、室内の状況が確認できるようにしましょう。できるだけ密室状態にしないようにしましょう。
- 座席配置は、お互いの視線が正面からぶつからないよう工夫することで、緊張感や対立を和らげることができます。また、教職員側は出入口に近い位置に座るようにしましょう。

IV 時間・回数をあらかじめ設定する

- 「業務の都合上、〇〇時までしかお話ができません。」など、対応できる時間をあらかじめ設定し、相手方に告げてから対応しましょう。話が進展しなければ、「約束の時間を上回りました。これ以上お話をお聞きしても、結論は変わりませんので、本日はここまでとさせていただきます。」と告げ、対応を終了しましょう。
- ※ なお、高齢者や障がいのある方等、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、単に時間の経過のみで判断せず、状況や場面、内容に応じて適切に判断しましょう。
- ※ 対応できる時間を事前に設定していない場合であっても、同じ内容を3～4回繰り返してきたら、「先ほどから同じ話の繰り返しとなっています。何度おっしゃられても結論は変わりませんので、これで終わりにさせていただきます。」と告げ、対応を終了しましょう。

V 不必要な議論は避ける

- 不必要な議論をすると、矛盾した説明や失言に至る可能性が高まり、かえって話が複雑化してしまうおそれがあることから、個人的な見解を示すことや議論は避け、要求に対し端的、客観的に回答することを心がけましょう。
- 個人としての考えを聞かれた場合は、「個人的な意見についてお答えできません

ん。」などと回答し、応じる必要はありません。

- 納得できないと言われた場合は、納得するかどうかは相手の主観であり、相手が納得するまで説明する義務はありません。客観的な説明を行い、「既に説明したとおりです。」と対応しましょう。
- 学校の管理外の話をした場合は、まずは学校の業務でないことを丁寧に説明し、正しい問合せ先が分かる場合は、紹介しましょう。

VI 曖昧な回答はしない

- 回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意しましょう。
- 事実関係の確認が必要なものは即答を避け、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応し、いつまでに回答するかという見通しも併せて伝えましょう。

VII 発言内容を録音する

- 話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的に激しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音しましょう。
- 録音に当たっては、「内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明しましょう。
- 電話による場合は、あらかじめ録音機能を備えた電話機を導入するなどの方法も考えられます。
- しかしながら、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応を見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、管理職の判断により、相手に説明することなく録音しても差し支えありません（相手方の許可を得ずに録音しても違法ではない）。

VIII 警告する

- 暴言や侮辱的発言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできませんので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、不当な言動をやめるよう複数回警告しましょう。

IX 対応を中止する

- 複数回の警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できない事柄を求め続ける場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了しましょう。

- 暴力行為やセクシュアルハラスメントに該当する行為（身体的接触を図るなど）が行われた場合や、教職員の生命、身体、財産に危害を加える脅迫的な発言があった場合には、直ちに対応を中止し、警察への通報を検討しましょう。

7 過剰な苦情や不当な要求等への対応に係る留意点と類型別対応例

過剰な苦情や不当な要求等の類型別の対応例を示します。

なお、実際の場面では複合的な事案も想定されることから、その場合は、類型別の対応例を参考に、状況に応じて適切に対応しましょう。

(1) 時間拘束型

- 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる、または、「この後、〇〇時から授業（会議・面談・部活）がありますので、5分前には終了させていただきます。」と最初に対応できる時間を伝えるようにしましょう。
- 膠着状態に至ってから一定時間（概ね 30 分～1 時間程度）を超える場合は、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- 複数回電話がかかってくる場合は、あらかじめ対応できる時間を伝え、それ以上に長い対応はしないようにしましょう。
- 現場対応において、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告します。（不退去罪になり得る。）
- なお居座り続ける場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討しましょう。

(2) リピート型

- 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を明確に伝えましょう。
- 新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね 3 回）をもって、対応を打ち切ること伝えましょう。
- それでも繰り返し連絡が来る場合、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせをやめるよう伝えて毅然と対応しましょう。
- 状況に応じて、スクールロイヤー等への相談を検討しましょう。

(3) 暴言型

- 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑になるのでやめるように求めます。「そのような大声を出されると、冷静にお話できません。落ち着いてお話してください。」と教職員自身の心情や児童生徒への影響を伝えて警告します。
- 2～3 回繰り返しても冷静に話ができない状態が続く場合は、「お引き取りください（電話を切らせていただきます。）」などと告げ、対応を打ち切りましょう。
- 侮辱的な発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）しましょう。
- 警告を複数回行っても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- 現場対応において、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接するととも

に、複数回退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報等を検討しましょう。

(4) 暴力型

- 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保ち、安全を確保しましょう。教職員側は出入口に近い位置に立ち（座り）、退路を確保しましょう。
- 直ちに警察に通報し、その旨を管理職に報告しましょう。可能な限り状況を記録（録音）し、暴力・破壊行為があった場合は、その場での話し合いは直ちに打ち切ります。

(5) 威嚇・脅迫型

- 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保ちつつ、安全を確保しましょう。
- 脅迫的な発言に関しては、やめるよう警告し、後で事実確認ができるよう記録（録音）しましょう。
- 警告を複数回行っても言動をやめない場合は、対応を中止し、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- マスコミ等の外部機関への通報をほのめかした言動に対しては、「マスコミに情報を提供されることのご判断はお任せします。」のように冷静に対応し、「ご自由にしてください。」などの挑発的な発言はしないようにしましょう。
- 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報を検討しましょう。

(6) 権威型

- 特別な対応はできないことをはっきりと伝え、不当な要求には応じない旨を明確に伝えましょう。
 - 要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしないようにしましょう。
 - 文書での謝罪は、組織として明らかな落ち度があり、必要性が認められる場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪に応じられない旨を伝えましょう。作成した文書の一部が切り取られて不当な追及を受けたり、事態が長期化する原因になることがあります。落ち度があった場合も、それに応じた謝罪で足り、相手方が納得するまで謝罪する必要はなく、「この件については既に謝罪をしておりますので、これ以上の謝罪の要望には応じかねます。」と伝えましょう。
 - 文書での回答は、法令等で定められているものを除き、行う義務はありません。「今まで説明したとおりです。文書での回答はいたしかねます。」と対応しましょう。ただし、内容によっては文書で回答した方が良い場合もあるので、所属で相談しましょう。
- ※ 生徒等へ懲戒処分（訓告を含む）を行う際は、文書での通告が必要です。

- 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じません。(強要罪になり得る。)

(7) 学校外拘束型

- 学校外に呼び出されても、原則として出向かない旨を伝えましょう。
- やむを得ず出向く場合は、必ず複数の教職員で対応しましょう。
- できるだけ自宅や事務所には入らず、玄関先で対応しましょう。
- 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去しましょう。また、周囲の教職員に場所と時間を伝え、一定時間を過ぎても連絡がない場合の緊急連絡体制を整えておきましょう。
- 身体を拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討しましょう。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- ご自身での記録・確認のために録音されるのではなく、不特定多数の第三者に公開されることを目的としている場合は、「これ以上お話することはできません。対応を終わらせていただきます。」と伝え、対応を終了します。
- 「肖像権の侵害、名誉棄損罪、侮辱罪等に抵触する場合がありますので、インターネット上での公開は控えてください。」と伝え、教職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告します。なお、警告する際は、高圧的な態度や発言にならないよう注意しましょう。
- インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するほか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求めます。
- 被害の程度に応じてスクールロイヤー等への相談を検討しましょう。

(9) セクシュアルハラスメント型

- 性的な言動に対しては、やめるように警告を行い、録音・録画による証拠を残すよう努めましょう。
- 悪質な発言、行為があった場合は、複数回警告することなく直ちに対応を終了します。
- 執拗なつきまとい、待伏せに対しては、学校内への立ち入り禁止措置について検討しましょう。
- 行為が収まらない、再発が不安などの状況に応じて、警察やスクールロイヤー等への相談を検討しましょう。
- 被害を受けた教職員に対しては、管理職等による心のケアを行うとともに、必要に応じて専門家（臨床心理士等）への相談を案内しましょう。

8 外部との連携

学校だけでは対応が困難な過剰な苦情や不当な要求等に対しては、必要に応じて外部機関と連携し、より専門的な知見に基づく対応や法的措置を含めた対応を進めることが重要です。

(1) 教育委員会への報告

過剰な苦情や不当な要求等と認められる事案が発生した場合には、教育委員会担当課等に報告し、今後の対応について協議しましょう（情報共有を図る必要がない等、軽微な事案は報告不要）。

(2) スクールロイヤー等への相談

○ 法的根拠の確認

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。スクールロイヤー等に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止まることもあります。

○ 法的問題の有無の確認

学校としての対応や回答内容に法的な問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴える」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、その他法的な対応を検討する必要がある場合は、校長の判断により、スクールロイヤー等に法務相談をしましょう。

(3) スクールカウンセラー（SC）・スクールソーシャルワーカー（SSW）との連携

子どもの心の問題や家庭環境が複雑に絡み合う事案では、心理の専門家である SC による児童生徒の心のケアを行うとともに、福祉の専門家である SSW による家庭・関係機関との調整を図るなど、組織的に対応しましょう。

(4) 警察への通報

暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、直ちに警察に通報しましょう。

令和 9 年度（令和 8 年度実施）

島根県公立学校教員採用候補者「特別選考試験（第 2 回）」の結果について

島根県教育委員会

1 試験の目的

30～40 歳台の中堅層の不足等を踏まえ、即戦力となる人材を早期に確保するため。

2 出願資格

次の(1)又は(2)のいずれかで、出願する校種・職種の教員免許状を所有している者

- (1) 島根県外の国公立学校で正規教員として 3 年以上勤務している者（現職に限る）
- (2) 過去 10 年以内に、島根県内外の国公立学校で正規教員として 3 年以上勤務していた者

3 選考試験

- (1) 試験内容、試験日及び会場

試験内容	試験日	会場
個人面接	令和 8 年 10 月 4 日(日)	島根県職員会館

- (2) 面接方法

1 回 40 分程度の面接を 2 回実施

4 選考結果

- (1) 校種・職種別名簿登載者数等

区 分	受験者	名簿登載者
小学校教諭	2 名	2 名
中学校教諭	2 名	2 名
高等学校教諭	0 名	0 名
特別支援学校教諭	1 名	0 名
合 計	5 名	4 名

- (2) 出願資格別名簿登載者数

- ・ 県外現職教員（上記 2 (1)）： 3 名
- ・ 過去正規教員経験者（上記 2 (2)）： 1 名（県外 1 名）

令和 9 年 3 月高校卒業予定者の進路希望状況等について
(県立、市立及び私立の全日制並びに県立の定時制)

1 進路希望状況等

8 月末日現在 (単位：人)

年度	卒業 予定者	進学				就職				未定
			県内	県外	未定		県内	県外	未定	
R 6	5, 425	4, 287	1, 259	2, 978	50	1, 120	850	245	25	18
		79. 0%	29. 4%	69. 5%	1. 1%	20. 6%	75. 9%	21. 9%	2. 2%	0. 3%
R 7	5, 371	4, 234	1, 219	2, 986	29	1, 115	839	254	22	22
		78. 8%	28. 8%	70. 5%	0. 7%	20. 8%	75. 2%	22. 8%	2. 0%	0. 4%
R 8	5, 136	4, 058	1, 200	2, 806	52	1, 047	805	215	27	31
		79. 0%	29. 6%	69. 1%	1. 3%	20. 4%	76. 9%	20. 5%	2. 6%	0. 6%
対 R 6 増減	△ 289	△ 229	△ 59	△ 172	+2	△ 73	△ 45	△ 30	+2	+13
対 R 7 増減	△ 235	△ 176	△ 19	△ 180	+23	△ 68	△ 34	△ 39	+5	+9

(参考：令和 7 年度卒業生実績 (令和 8 年 3 月末日現在)) (単位：人)

年度	卒業 者数	進学			就職			未定
			県内	県外		県内	県外	
R 7	5, 341	3, 927	1, 112	2, 815	1, 076	822	254	296
		73. 5%	28. 3%	71. 7%	20. 1%	76. 4%	23. 6%	進学 260 就職 36

2 進路希望の傾向 (各高校からの聞き取り)

- ・ 多くの求人があり、生徒の選択肢が広がっているが、就職希望者が減少傾向なため、企業ニーズに答えられていない。
- ・ 県内県外に関わらず、賃金水準や福利厚生が充実している企業を希望する生徒が多く、大手企業に集中する傾向がある。

3 新規高等学校卒業者の就職に係るスケジュール

時 期	内 容
6 月 1 日以降	ハローワークにおける求人受理開始
7 月 1 日以降	各企業から学校への求人票送付開始
7 月上旬～8 月下旬	生徒・保護者への進路説明会、三者面談、応募前企業見学校内進路会議 (生徒ごとに希望する 1 社を決定)、履歴書作成
9 月 5 日以降	学校から各企業へ推薦開始 (企業へ履歴書等提出)
9 月 16 日以降	各企業における採用選考開始、採用内定の開始

【参考：島根労働局資料（7月末日現在）】

新規高等学校卒業者の求人等の状況

- ・ 求人倍率：3.07倍（前年同期 3.07倍）

〈産業別〉

- ・ 建設業は、前年度採用者の人材育成を優先したことや、業務見直しが一因となり、求人数が減少
- ・ 製造業は、大手企業の求人数増加による影響

（単位：人）

年度	建設	製造	卸・小売	宿泊・飲食	生活関連・娯楽	医療・福祉	その他	計
R 6	766	957	275	157	44	208	649	3,056
R 7	917	907	311	147	43	197	610	3,132
R 8	852	987	291	122	55	178	557	3,042
対R 6増減	+86	+30	+16	△ 35	+11	△ 30	△ 92	△ 14
対R 7増減	△ 65	+80	△ 20	△ 25	+12	△ 19	△ 53	△ 90

〈地区別〉

松江地区は、上記記載の建設業の求人数の減少等により、地区としても減少

（単位：人）

年度	安来	松江	雲南	出雲	大田	川本	浜田	益田	隠岐	合計
R 6	182	1,123	177	818	88	78	274	271	45	3,056
R 7	167	1,205	177	833	87	67	290	257	49	3,132
R 8	208	1,078	167	889	90	74	250	240	46	3,042
対R 6増減	+26	△ 45	△ 10	+71	+2	△ 4	△ 24	△ 31	+1	△ 14
対R 7増減	+41	△ 127	△ 10	+56	+3	+7	△ 40	△ 17	△ 3	△ 90
求人倍率	7.70	3.17	3.09	3.56	2.81	4.63	1.94	2.18	1.35	3.07