

令和8年度第1回大分市総合教育会議 議事録

1. 日 時 令和8年5月27日（水）13：15～14：30

2. 場 所 本庁舎8階 大会議室

3. 出席者

○総合教育会議構成員

大分市長	足立	信也
大分市教育委員会教育長	粟井	明彦
大分市教育委員会委員	古賀	精治
大分市教育委員会委員	上杉	美穂子
大分市教育委員会委員	廣津留	すみれ
大分市教育委員会委員	岡田	史絵

○事務局

企画部長	正池	功
企画部次長	村田	潤
企画課長	雨川	陽之
総務部次長兼人事課長	梶取	隆之
教育部長	永野	謙吾
教育監	野田	秀一
教育総務課長	中山	英人
学校教育課長	安部	桂司

4. 次 第 (1) 開 会

(2) 議 事

・カスタマーハラスメントについて

(3) その他

・令和8年度大分市教育大綱・教育ビジョン関連事業について

(4) 閉 会

企画部長	ただいまから、令和８年度第１回大分市総合教育会議を開会いたします。 会議の進行を務めさせていただきます、企画部長の正池でございます。 どうぞよろしくお願いいたします。 なお本日、廣津留委員におかれましては、オンラインによるご出席、また、林委員におかれましては、ご都合により欠席されております。 それでは初めに、足立市長からご挨拶を申し上げます。
市長	皆さんこんにちは。 大分市総合教育会議にご出席いただき、ありがとうございます。 今日の議題はカスタマーハラスメントです。ご存じだと思いますけど、この４月に人事院で国家公務員のカスタマーハラスメント防止について規則が制定され、１０月１日に施行されます。 本市としては、昨年の３月にカスタマーハラスメント対策マニュアルを作って、この４月から大分市職員の安心対応マニュアルとして、３つのマニュアルを統合しております。 必要に応じてこの人事院規則とのすり合わせも課題の一つと認識しております。 今回、学校現場におけるカスタマーハラスメント、要は教職員を守るっていう視点ではなくてですね、それが子供の教育にどう影響をおよぼしているか、子供にとって何をカスハラ対策やるのが大事なのか、ということの視点で議論していただきたい。 私はそのように思います。 よろしくお願いします。
企画部長	それでは議事に入らせていただきます。 議事の進行につきましては、本会議の議長であります足立市長にお願いいたします。
市長	はい。 では早速議事に入ります。 カスタマーハラスメントについて、まずは事務局から説明をお願いします。
人事課長	はい。 人事課の梶取でございます。 大分市役所におけるカスタマーハラスメント対策についてご説明いたします。 資料につきましては、資料１－１「大分市役所におけるカスタマーハラスメント対策について」と記載されたものをご覧ください。

	まず1点目、経緯及び目的です。 近年、全国的に市民や行政サービス利用者などによる過度な要求や不当な言動が増加しており、その結果、職員が精神的な苦痛を受けたり、長時間の対応を強いられたりすることで、業務が滞る、市民サービスの提供に影響が生じる事案が発生しています。 令和7年2月に実施をしました、本市職員へのアンケート調査においても、回答者のうち46%が現在の所属でカスタマーハラスメントを受けたものがあると回答をしております。 このような状況を踏まえ、職員が本来取り組むべき業務に専念し、市民へ適切な行政サービスを提供できるようにするとともに、職員の過度な負担を軽減し、安心して働ける環境を整備することを目的として、令和7年3月から組織的なカスタマーハラスメント対策を講じることといたしました。 続いて、2点目、本市の主な取り組み内容として、(1)から(5)の5つの取り組みを掲載しております。 まず、「(1) 職員の対応マニュアルの策定について」です。 本市では、令和7年3月、適正な行政サービスの提供や職員の安全確保を目的として、「大分市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定いたしました。 その後、令和7年6月に公布された改正労働施策総合推進法の内容や、同年11月に公表いたしました入札不正行為の再発防止対策等に関する第三者調査委員会調査報告書の指摘、提言を踏まえ、令和8年3月に行政対象暴力等の類似マニュアルと統合再編をし、新たに「大分市職員の安心対応マニュアル」を策定いたしました。 これにより、職員があらゆる不当行為に対して、統一的な基準に基づき、組織として毅然と対応できる体制を整えたところであります。 なお、職員の安心対応マニュアルにつきましては、後ほど詳細をご説明させていただきます。 次に、「(2) 庁舎内におけるポスターの掲示について」です。 職員の市民対応の基本姿勢や、カスタマーハラスメント対策について周知啓発を図るため、大分市職員の市民対応の基本姿勢とカスタマーハラスメントの注意喚起の2種類のポスターを令和7年3月から、庁舎内の各所に同時に掲示をしております。 2枚目の別紙をご覧ください。 資料の上段にありますのが、実際のポスターのイメージとなっております。
--	--

市民をはじめ来庁者の皆様には、まず、職員がご意見やご要望に真摯に向き合い、相手の立場に寄り添う基本姿勢を示した上で、本市におけるカスタマーハラスメントへの対応について、ご理解とご協力をお願いすることが大切であると考えております。

再び、先ほどの１枚目の資料にお戻りください。

「(3) 市ホームページでのカスタマーハラスメント対応方針の公開について」です。

市民の皆様には、カスタマーハラスメントなどの不当行為、そして本市の対応について理解を深めていただくため、市ホームページに「対応方針等」を掲載するとともに、「大分市職員の安心対応マニュアル」の概要版も掲載をしております。

次に、「(4) 職員の名札様式の変更について」です。

恐れ入りますが、再度別紙をご覧ください。

資料の下段になりますが、職員の名札については、令和７年４月から、変更後の名札に示す通り、所属名と名字をひらがな、ローマ字表記のみに改め、カスタマーハラスメントの対応における職員の不安軽減を図っております。

次に、「(5) 職員録の販売の廃止について」です。

従来、全職員を掲載した職員録については一般販売を行っていましたが、先の入札不正行為に関する第三者調査委員会からカスタマーハラスメントの温床となる恐れがあるとの指摘を受け、令和８年度から販売をしないことといたしました。

以上の５点が市役所におけるカスタマーハラスメント対策の内容となります。

続きまして、「大分市職員の安心対応マニュアル」の内容について、ご説明をさせていただきます。

資料は、「大分市職員の安心対応マニュアル概要版（公開用）」と記載されたものをご覧ください。

なお、職員向けには約４０ページにわたるマニュアルを作成しており、カスタマーハラスメントをはじめ、あらゆる不当行為への組織的な対応体制や、事例別の具体的な対応策、被害を受けた職員の保護、支援体制などを具体的に定めております。

今回、ご説明する内容につきましては、ホームページにも公開している概要版の資料を用いて説明をさせていただきます。

まず、１ページ目をご覧ください。

職員及び管理監督者の心構えをそれぞれ５つ示しております。

実際に初動対応を行う職員、そして、組織的な対応を担う上で重要となる管理監督者が共通認識を持つことが必要であり、すべての職員が不当行為に対し、毅然とした態度で組織一体となって、適切に対応する姿勢を徹底することが、市民の信頼と公正な行政運営を支える基盤となると考えております。

次に、2 ページをご覧ください。

市民対応の基本姿勢についてです。

こちらは先ほどのポスターでも説明をいたしましたが、市民対応では、初期対応が適切であれば、クレーム等に発展する事案は多くありません。

たとえ厳しい口調での要望であっても、まずは真摯に話を聞き、丁寧に説明することが重要であると考えております。

次に 3 ページをご覧ください。

こちらは、不当行為への組織的な対応体制についてですが、後ほど説明をする対応フロー図とあわせてご説明をさせていただきます。

4 ページをご覧ください。

ここでは、不当行為を 6 つの類型に整理をし、それぞれの対応ポイントを示しております。

6 つの類型といたしましては、長時間の電話や居座りなどの時間拘束型、リピート型、優位な立場を利用した権威型、職員を萎縮させる暴言、威嚇脅迫型、職員の対応を撮影して拡散する SNS、インターネット上での誹謗中傷型、市役所の庁舎外で発生することを想定した庁舎外拘束型、そして、性的な言動によるセクシャルハラスメント型と、あらゆる不当行為を想定しております。

なお、職員向けのマニュアルでは、不当行為に対して適切に対応できるよう、事例ごとの対応策や対応時のポイント、留意事項を詳細に示しております。

続いて 5 ページをご覧ください。

不当行為に対する 5 つの段階別の対応策を示しております。

発生前の兆候把握から初動対応、継続深刻化した場合の対応、全庁的な組織対応、さらに、事後対応や対応職員への支援まで一連の流れを定めております。

不当行為への対応にあたっては、来庁者の言動に常に注意を払い、リスクを早期に察知することが重要であり、状況に応じて、録音、録画の開始や複数名での対応など、必要な措置を速やかに講じることで、トラブルの未然防止に効果があると考えております。

	6 ページをご覧ください。 ここでは、先ほどの 5 つの段階別対応策について、組織的な対応も含めた詳細をフロー図として示しております。 大きな流れといたしましては、1 次対応及び 2 次対応までは各所属において、複数名の職員や上司を交えた対応を行います。 その後、当該行為が継続、深刻化する場合は、所属を超えて、警察 O B 等で構成される、大分市不当行為対策員が対応に加わり、連携して対処することとなります。 状況によっては、退去命令などの措置を講じる場合もございます。 また、4 次対応として、全庁的な情報共有や対応が必要な場合には、庁内の大分市不当行為対策委員会を開催いたします。 並行して、当該行為の要求内容の正当性について調査が必要な場合には、外部の弁護士や公認会計士で構成される大分市公正職務審査会などを開催することもあります。 そして、5 次対応として、再発防止に向けた対応の検証や、職員の心身のケアに努めることとしております。 簡単ではございますが、以上が「大分市職員の安心対応マニュアル」のご説明となります。 なお、カスタマーハラスメントを含む不当行為への対応については、マニュアルといった制度面での整備だけではなく、その確実な活用が重要であると考えておりますので、現在、新規採用職員の研修を始め、職場内や階層別への研修など、あらゆる機会を通じてその浸透を図っているところでございます。 説明につきましては以上でございます。
市長	はい。 ありがとうございます。 続きまして学校現場の現状や、他の自治体の事例など、補足の説明をお願いします。
学校教育課長	はい。 学校教育課、安部でございます。 それでは、本市の学校現場での現状、及び他自治体の事例についてご説明をいたします。 資料 1-2 をご覧ください。 日々、学校においては保護者からの多様な相談や要望、苦情への対応が行われております。 これらの多くは、子供を思う気持ちに基づくものであり、学校として誠

	実かつ丁寧に向き合うことが求められております。 一方で、こうした対応は教職員にとって時間的、精神的に大きな負担となっているのが現状でございます。 まずは、資料①「大分市立学校における働き方改革に関するアンケート調査結果」をご覧ください。 本調査は、令和7年7月14日から8月6日にかけて、本市の全教職員を対象として実施したものでございます。 この中で、時間的または精神的負担が大きい業務として、多くの職種において、保護者対応が上位に挙げられております。 具体的には、校長 92.2%、副校長、教頭 84.3%、教諭 80.2%となっております。 これらの結果から、保護者対応が一時的な業務ではなく、学校における恒常的な負担要因であることが明らかとなっております。 特に、担任や学年での対応が困難となった事案が、最終的に管理職へ集中する傾向がみられ校長、教頭においては、時間的、精神的負担が極めて大きい状況であるということがございます。 次に資料②「保護者や地域等から、過剰な苦情や不当な要求等」をご覧ください。 本資料は、広島市の公開資料等を参考にしつつ、本市においても見られる事例を「大分市職員の安心対応マニュアル」における不当行為の6つの類型に基づき整理したものでございます。 事例1は、暴言、威嚇、脅迫型でございます。 概略は、児童間のトラブルに対する指導を契機として、保護者から、やり返させるので止めるな、来なければ、ただでは済まさないなどの発言があり、暴言を含む、一方的な要求が寄せられた事例でございます。 本事例の主な課題は、次の3点でございます。 1点目は、明確な暴言、脅迫が含まれている点であり、個人で対応すべき範囲を逸脱しております。 2点目は、不当な要求が含まれている点であり、対応を誤れば事態を悪化させる恐れがあります。 3点目は、特定の教職員への対応要求であり、教職員の安全確保の観点から極めて重大でございます。 事例2は、権威型でございます。 概略は、当初は児童の登下校に関する相談であったものが、次第に学校運営や管理職への批判に発展し、辞表を書けといった要求や、長時間の居座りに至った事例でございます。
--	---

	本事例の主な課題が、次の３点でございます。 １点目は、対応時間が勤務時間を大きく超過している点でございます。 ２点目は、要求が個人、組織への批判へとエスカレートしている点でございます。 ３点目は、適切な対応を行っているにもかかわらず、一方的に不十分と評価されている点でございます。 本事例は、個々の教職員の努力でどこまで対応すべきかという根本的な課題を提起しております。 事例３は時間拘束型、リピート型でございます。 概略は、勤務時間外に繰り返し来校や電話があり、要望が不明確なまま長時間による対応を強いられる事例でございます。 本事例の主な課題は、次の３点でございます。 １点目は、勤務時間外対応の常態化による負担の蓄積でございます。 ２点目は、要望が不明確であるため、対応の終結が見えない点でございます。 ３点目は、個人対応の限界が明らかになっている点でございます。 続きまして、事例４は、一見、極端に無理なことではないように感じるものの、学校として、慎重な判断を要する事例でございます。 概略は、経緯、説明文書や誓約書の提出を求められた際、担任が十分な校内共有を経ず、了承してしまったものでございます。 本事例の課題が、次の３点です。 １点目は、学校としての判断を要する事項であるにもかかわらず、個人で対応している点でございます。 ２点目は、その場での安易な了承が新たなトラブルを招く可能性でございます。 ３点目は、担任に負担が集中しやすい構造でございます。 また、ここには記載しておりませんが、本市においては、より深刻な事例もございます。 例えば、ささいな出来事のたびに、保護者から連絡が入り、この対応が約１年間にわたり、執拗かつ反復的に繰り返されております。 連絡は、朝、昼休み、夜間を問わず、１日に複数回に及び、特に勤務時間外の夕方以降には、１回当たり２、３時間に及ぶ電話が連日繰り返されるなど、通常の範囲を著しく超える頻度と時間となっております。 こうした状況が数週間に当たり、途切れることなく続くこともあり、さらには、年度をまたいで、担任が継続して対応せざるをえない事例もみられます。
--	---

	その結果、教職員は私的時間にまで深刻な拘束を受ける状況となっております。 また、担任だけでなく校長が説明を尽くしても、同様の主張や納得しない要求が繰り返され、対応が終結せず、長期化しております。 さらに、当該保護者は、教育委員会にも直接連絡を重ねるとともに、来庁して約2時間にわたり大声で抗議を行うなど、対応期間の範囲を超えて影響が拡大しております。 これらは、継続的かつ長時間に及ぶ対応により、学校の通常業務の遂行に重大な支障が生じているほか、教職員に著しい精神的負担を与えております。 こうした状況を受け、本市教育委員会においても、関係機関と連携し対応しておりますが、依然として十分な改善に至らない状況でございます。 こうした状況を踏まえ、教職員からは、次のような声が寄せられております。 「保護者対応が大変で人員が足りない。」 「保護者のカスハラをなくす取組をして欲しい。」 「保護者によるカスタマーハラスメント対応マニュアルを作成して欲しい。」 「保護者や地域の方からの理不尽な要求に対し、警察介入や法的対応など、学校ができることを増やして欲しい。」 次に、資料3の中段、学校と教師の業務の3分類をご覧ください。 本資料では、学校における業務について、学校以外が担うべき業務、教師以外が積極的に参画すべき業務、教師の業務だが負担軽減を促進すべき業務という3つに整理されております。 この中で特に重要な点は、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等、学校では対応が困難な事案による対応について、学校以外が担うべき業務として明確に位置付けられている点でございます。 すなわち、これらの対応は、担任や管理職が個別に抱え込むのではなく、学校以外の専門機関や体制により担われるようなことが明示されております。 こうしたことから、東京都教育委員会は、教職員向けのガイドラインを作成しております。 次の概要版の資料をご覧ください。 東京都においては、教職員の約22%が過去5年間、通常の社会通念から、疑問と感じる行動や行為を受けたことがあると回答しております。
--	---

	この結果を踏まえ、東京都カスタマーハラスメント防止条例を背景として、教育現場向けのガイドラインが作成されております。 2 ページ目をご覧ください。 当該ガイドラインは、社会通念を超える要望等に対し、対応体制を段階的に強化していくことに考え方が示されております。 具体的には、1 回から 2 回目は 2 人以上の教職員で対応、3 回目からは管理職を中心とした対応、4 回から 5 回目以降は弁護士や心理士等の専門職の同席、さらに業務に支障が生じると判断した場合には、対応の終了といった対応基準が整理されております。 次のページをご覧ください。 東京都での予算措置に伴う取組として、次のような事業が実施されております。 まず、拡充事業として、電話によるやりとりを記録する、電話の録音対応、学校法律相談デスクが挙げられております。 さらに新規事業として、コールセンターによる電話対応、学校と保護者等との問題解決に向けた人材派遣、都立学校スクールロイヤー、学校と保護者等との関係推進コミッティなど、組織的かつ専門的な支援体制の構築が進められております。 説明は以上でございます。
市長	はい。 ありがとうございます。 これから教育委員の皆さん、ご意見を伺うんですけど、その際にですね、学校現場版のようなマニュアルが必要かどうかにも最後に加えて欲しいんですね。 さっき言いましたように国家公務員のがあり、大分市役所の職員のがあり、さらに学校現場ってなった場合、ものすごく大部になったら、マニュアルは誰も読まないっていうことも考えられるんで、そこの抜粋にとどめるのか全体像が必要なのかみたいなのところも意見としては、最後に触れていただきたいなという気がします。 それではですね、大分市役所におけるカスタマーハラスメント対策についてにある資料 3 つをまとめたということと、それから、大分市立学校の教職員に対するアンケート、そして、東京都の取り組みがありました。 どうでしょうか。 手挙げでいきましょうか。 カスタマーハラスメントについてのご意見ございますでしょうか。

	これ、手が挙がるまで、ちょっと無駄な話かもしれませんが、資料 1-2 のね、1 ページを見ると、保護者対応ということが今回テーマになってると思うんですけども、これ、教諭以外は全員が事務 1 が負担だと、つまり行政機関等からの調査回答だと出てますね。 この辺はどうとらえてるんですかね。
学校教育課長	学校教育課、安部です。 確かに、学校現場への調査、行政機関等からの調査事項が非常に多いという実態がございましたので、行政としてもそうした調査事項等について精選するように見直しを行い、極力、必要最小限になるよう調査を実施しております。
市長	今のお答えだと、おっしゃる通りだっていうふうになると思うんですね。 アンケートに答えた通りです。 でも、必要だからこれはやってるんだっていう姿勢もやっぱりないとどっちかだとわからないんですね、こう言われるからやめましょうじゃ、解決にならないですね。 今、副校長、教頭のところに業務が集中してるっていうのは教育委員会の方、皆さんおっしゃる、これ、結局、事務 1 と保護者対応が 1、2 です。 教頭のところはですね。 事務 1 は減らしますという話になってくると、果たしてそれが正しいのかどうか。 いろんなことを決めるのに対して必要欠くべからざる調査をしてる、そういう自覚があるんだったら、なかなかそういう答えにはならないと私は思うんです。 今回の議題とはちょっと離れるかもしれませんが。 さあ、皆さん方手挙げで、いいですか。
古賀委員	はい。 ご説明ありがとうございました。 ちょっと本題に入る前にですね、私、全国市町村教育委員会連合会の理事もしてるものですから、先月、全国の理事会で文科省の説明があって、これは学校における働き方改革の活性化に向けてという話だったんですが、その中でこれ今のカスタマーハラスメントに関して、もう皆さんかもしんじかもしれませんが、紹介したいと思います。 国の動きですね、その中でですね、教育行政に係る法務相談体制の整備に関する調査結果というのがあって、スクールロイヤーのことが全面に

出てきました。

スクールロイヤーの活用の仕方です、保護者等との面談への同席が1つ、もう1つは交渉における代理業務。

それぞれですね、指定都市です、それをやっているのは、同席は30%、代理業務は、指定都市25%、市町村は11.1%となっていて、国としたらですね、文面を見ると、昨年8月にですね、教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引きという第3版が発行されて、かつ、先月の説明ではやっぱりこれ、各教育委員会において標準的になりつつある、助言業務にとどまらない、さらなるスクールロイヤーの活用できる体制の構築を後押し、書いてますから、国としたらスクールロイヤーを同席ではなくて、代理業務、交渉における代理業務も進めていきたいという方向性を国が示しております。

そこまでいなくてもですね、例えば東京都の方、この前の教育委員会にご紹介いただいたんで、見ると教育委員会、東京都のやつもちょっときつかなと思って、でも見てですね、よく考えてはあるなっていうのをよく読むとやっぱり感じました。

それで、例えばですね、その中で、今一般社会で当たり前になりつつあるんですが、例えば録音電話、つまり親からの交渉の窓口の最初は電話なんです、今病院でもそうですよね。

電話するとサービス向上のため、電話録音させてもらえますかって、ちょっと気構えますよね。

学校ですからサービス向上は合いませんが、そういったやつは、活用しやすいのでは、非常に厳しい、先ほどご紹介があった事例はとてこんなもんじゃでしょうが、やっぱり少し役に立つかなと思ってます。

はい、それで先ほど市長からのご質問ありました、学校現場版が必要かどうかというんですが、先ほどの事例をですね、4つ、それから5つ目も口頭で説明がありましたが、そうですね市役所とか企業でいうと、学校現場の特殊性というのがやっぱりあると思うんですね。

例えば先ほどの事例で言いますと、特殊性が高いのが典型的には高いのは私から言えば、事例1です。

事例3もかかるかもしれません。

特殊性が乏しいのは2と4とか先ほど口頭のやつですね。

なぜ、事例1が私にとって何かこの文面だけですが、特殊性が高いかという、これはあのAさんとBさんのトラブルなんですよ。

もともとですね。

これは、そのあとの恫喝とか口調がここでは議題になってますが、本

来、こういう人間関係、社会性を身に着ける人間関係スキルを身に着ける機会、この機会はある意味なる。

もちろん、Aさん、Bさんどちらかですね、児童生徒の本来の社会性を身に着ける機会になるわけであり、子供たちの成長の機会になる。

そうすると、このトラブルっていうか、これを解決することが優先であって、それに対して、このような保護者からの要求があることによって、この過剰な要求によってですね、本来だったらトラブル解決に集中できない、それが支障になってしまう。

もしくはさらに言えば、トラブルは解決にもかかわらず、もし親からさらにこれをきっかけに過剰な要求が出てくれば、これはもう手続きは必要でしょうが、外部、例えば、国が挙げているのは警察とか弁護士とか、スクールロイヤーとか、そこに行くべきで、本来は子供の成長を助ける機会の支障になってるわけでそれはやっぱりなるべく排除したほうがいいなど。

これは学校現場で、通常であれば、この恫喝する保護者をどうするかが一番問題なんですけどそれよりも学校で優先することは、子供の成長機会をどうやって保障するかと思うんですね。

それに対して支障になっていると、明らかにですね。

それから3番目のやつはですね、これもきっかけは、担任との話なんですけど多分、この文面は2行目は教頭が対応で、3行目は担任になってますが、これもしかしたら我が子への対応の相談でお母さんが不安になってて、それに対する相談であれば、これはやっぱり学校として、対応するとしたとしても、例えば外部のカウンセラーとかにお願いしたりするようなことになります。

でも、事例2と事例4とかいったやつは、特に事例2は最初は学校に行きたくないかもしれないけど、もうそこは先ほどあったように、もう次第にですねそれと関係なく、居座ってるわけですから、こういった事例は、もう市役所のマニュアルと同じような対応でいいと思うんですね。それから、4番目は、これも児童間トラブルですからこれどちらかというと、担当した担任の対応がよくなかったっていうか、校内チームの対応でこれも市役所と同じようなイメージで対応していくべきで、最後に口頭であったやつは、もうあれは、この中で多分業務営業妨害ですよ

ね。
僕は通常の別に市役所関係なく対応できるというふうに、何かこの話がですね、全体が恫喝なのか、居座りなのか、そういう話で、それも大切なんですけど、やっぱり学校現場ですから、これが子供の成長とどう関わ

	って、その支障になるんであればやっぱりこれは外部を利用すべきだし、保護者がしっかりすることによって、落ち着くことによって子供の成長を支えられますから、カウンセラーを本当に利用したほうがいいと思いますし、いずれにしてもやっぱり教員が悪いこともあるんですが、本来教育活動に先生方が専念できる環境をどうやって作るかが一番大切なことで、そのためにやっぱりそういった事例によって、学校の特殊性に基づくものとそうじゃないものぐらい区別が必要かなと。 世の中一般の市役所のマニュアルを見た場合、それから一般の企業で見た場合のマニュアルと見た場合で、その違いをはっきりさせることによって学校の特殊性が、うまく区別されてそこについてはもしかしたら、補足事項かもしれませんが、ガイドラインってのもあった方がいいかな。 それを誰かこう判断する人が必要になってくるということですね、本当は今言ったようにこのケースをどうしたらいいかといったことを、スクールロイヤーとかを入れるんであれば、もう先進的にやってて、いろんなケースをやっているところのコーディネーター的な役割の人に大分市に半年間くらい来てもらったりしてもいいのかなと思ったりもするんですが。 そういったような、先ほどの学校版が必要かどうかということでは、そんな発想で考えますね。
市長	はい、ありがとうございます。 事例集的なものをもとに、これは一般公務員の心構えとして対応すべきものと、学校現場に特殊性があるものは、その部分のマニュアルが必要になってくるのではないかということですね。 ありがとうございます。 いかがですか。 上杉委員どうぞ。
上杉委員	ご説明ありがとうございます。 こちらの市役所のマニュアルの２ページですかね、基本姿勢の中段、赤字で初期対応が適切であればってということで、学校現場もやはり初期対応で、そこから先、上手く話が進むかが決まってくると思うんです。 その初期対応をどうしていくかっていうのは、ある種、こういうときにはこうしましょう的なのが事細かでなくても、学校の規模にもよりますし、先生方の年代別の集団組織も変わるでしょうから、あまり細かいことを言ったら、これはどうなんだっていうその類型にはめようとし

	て、そこに時間も割くかなと思いますので、その初期対応をどうするかというようなのが、ちょっとワンポイントになってるような、学校現場におけるマニュアルといえますかね、どこの学校でも、この現場でも、どの学年でも、同じような対応がスムーズにできて、もし困った場合がまたどこにつなげればいいのかいうところが出てくれば、先生方もお子さんも安心するのかなという思いがあります。 学校現場というのは、先生方とお子さんと地域と保護者も入ったチームだと思ってますので、その中で、意識が共有できればいいのかなという思いもあります。 もしマニュアル等を導入するのであれば、そういったいろんな方々の思いや意見とかも、踏み込んでいただけるといいのかなという思いがあります。 以上です。
市長	はい。 ありがとうございます。 古賀先生がどちらかと言うと事例の中で学校現場特有の視点だったんですが、上杉さんはそのタイミングといえますか、初期対応の部分こそ学校のカスハラに対するマニュアルとして大事ではないか、そういう意見ですね。 ありがとうございます。 岡田さん、いかがですか。
岡田委員	ご説明いただきましてありがとうございます。 今回、この働き方改革のアンケートを見まして、時間的または精神的に負担が大きい業務というところで、保護者対応っていうのが上位に上がっている部分、ここはまさに保護者も考えていかなきゃいけないときなのかなと思っております。 今まで先生方の熱意に頼り過ぎていた部分もあると思いますし、でも本来学校現場では保護者もパートナーとして、先生方に接していかなきゃいけないと思っております。 やはり、今後も相談事とかあったら、やっぱり先生に相談させていただきたい部分もありますし、理不尽な攻撃とかは排除しても、必要な意見とか要望には今後も耳を傾けるってことを強調していただけたらと思います。 これ、マニュアルとかがでて、相談とかの抑制とかになったらそれはそれで悲しいことだと思いますので、今後もしっかり、パートナーとして一緒に考えて行動するっていう関係であることは、しっかりお互い理解

	していただけたらなと思っているのと、こういった基準があったら、お互い良好な関係づくりを意識できるのかなと思いますので、私もこういった本市でも対応に苦しむ事案があるようでしたので、初期対応とかを明記したフロー図みたいなのがあるといいのかなと思いました。
市長	フロー図ですね、後でちょっとまた、上杉さんとの関係もあって、要はその地域と保護者というところと、時間の問題もあるので、後でちょっとテーマにしたいと思います。 今の岡田さんの発言もそういった関連してましたので。 廣津留さん。 ございますか。
廣津留委員	私たち定例で前回学習会でこの話をさせていただいて、かなり詳細なお話とか、あと解説もしていただきました。 それがすごく助かった部分がありまして、今日もとても丁寧なご説明をいただいたんですけれども、もう結構 20 分くらいご説明をいただいたと思うんですけど、こういうふうに学習会を事前にやっている場合は、もう少し簡潔なご説明でももしかしたらいいのかなと思います。 せっかく、市長と皆さんとの会議の場というか貴重な時間だと思いますので、それでも私たちは、すごく前回学習会で細かいところを詰めていたので、効率的な会議運営のためにはそれでもいいのかなと一点思いました。 内容なんですけれども、初期対応の話とあとコールセンターの録音の話が古賀先生からありましたけれども、初期対応については、資料 1 の中では、まず真摯に話を聞き、丁寧に説明することが重要ですよというふうにあるんですけれども、おそらくこの真摯に話を聞くっていうのが、人によって解釈が異なると思いますし、丁寧に説明するっていうのを具体的にどうするかっていうのをはっきりさせていた方がいいのかなと、特に学校現場では思いました。 例えば、容易く約束を取り付けないというのは、事前の説明でもあったんですけれども、クレマーというか相談者からの要求をすべて飲むのが、真摯な対応とは限らないと思うんですね。 初期対応で、必ずこうしますって言ってしまうと後々に困ってしまうことがありますので、その辺を具体的に明記しておくのが良いかなと思いました。 あと、録音についてなんですけれども、資料 1 の 6 ページのところで、可能な限り録音録画を行うというのが、赤字で明記されておりまして、それで東京都の資料の中でも、特に録音については書いてないかなと思

	うんですけれども、この録音についても、おそらくその場で、例えばスマホで録音されるようなことがあると、おそらく相談者も信用度が低いと思いますので、どのような条件の場合はどのように録音して、例えば録音デバイスを提供しておくですとか、あと、これは市の方針でこうなっていますっていうふうに職員とか、教職員の方が説明できるようにしておくとか、テンプレを作っておくと録音とか記録のハードルが下がるのかなというふうに思いました。 なかなか、また録音するということに対して、反対する相談者の方もいらっしゃると思うので、そういうときにはどうやって記録するのかっていうのが、やっぱり正確に会話内容を把握できることが、結局子供を守るためにも繋がるのかなと思いますのでそのあたりは、具体的な方策も立てられるのではないのかなと話を聞いていて思いました。 以上です。
市長	ありがとうございます。 事前の学習会でかなり勉強になったということです。 今日説明が丁寧だったら多分、私ができるようにだったと思います。 あと、あんまりこう関係のない部署の方もいらっしゃると思うんですよ。 そういった意図だと思います。 初期対応で結論づけになるようなことを言わないってのは、極めて大事な点だと思いますね。 録音することの保証といいますかね、担保といいますかね、それは必要だと思いますね。 後で聞き直して対応しっかり考えますとかですね。 そういったことは非常に大事な点だと思いますね。 さあ、それではですね。 ちょっと整理して、上杉さん、岡田さん、他の先生方あったと思うんですけれども、学校と地域と保護者、それからよく事例でもありましたが、勤務時間後に親の勤務時間後にいろいろ相談事が発生するというような、時間の問題つまり、地域や保護者の方とセットでというふうになると、共通の取れる時間ってなると、休みだったりですね、夜だったりすることがあるんですね。 その点、これは時間をどうするかっていう観点が1つと、それから、保護者の方は非常に大事な存在ではあるんですが、昨今のPTAの任意加入の問題もあってですね、これ、なかなかこれまたハラスメントかもしれないけど、保護者を交えて話をしようとしたらそれは学校の責任だと

	か言われることもありますんでね。 保護者対応という点も１つの論点かなと、保護者をいかにこう話し合いの場に参加してもらうかっていうことですね。 あと、私の経験で私の母校の中学校が一時期荒れてるときがあって、それはその後よくなったんですが、そのきっかけは何だったかという、保護者ではない地域の父親の会っていう、ここは学校全体のことに對して、見守りも見回りも含めて対応したってのはありましたね。 それだけの地域ごとの取り組みができるのかっていう、これを１つ参考にする、時間をどうするかっていうことと、保護者と地域をどう参加していただくかという点についてはどうですかね。 意見ございますか。 １つ参考に言いますとね、１９９０年代から２０００年ぐらい、私外科医でしたけど、家族の皆さんへの説明っていうのは、必ず仕事の後か土日なんです。 仕事があるからってということなんです。 我々が休みがないわけです。 それがだいぶ変化してきて、勤務時間内に説明をすると、それは看護師さんもいるしということもありましたね。 だいぶ世の中の流れが変わってきたっていう経験もあります。 今これでも問題になってきて、学校の先生方についても、そういう世の中の雰囲気が変わってくればいいと思うんですけどね。 それも参考にいかがでしょうか。 保護者の観点からどうですか。 任意加入で入ってこないということ。
上杉委員	はい。 まだ私ぐらいは、子供が学校現場にいるときは、任意とはいえど、ほぼ全世帯が入る形ではあったんですけど、もうだいぶ任意になり、ＰＴＡの役員をするぐらいならしない、でも関わらないかっていうと、細かなところに口出してきたりって役員を引き受けない人がなんでそんなこと言うかなとか、また保護者同士であったりして、本当に子供を預けてる時間の中で、一緒にやっぱり子供の成長を見守りたいし、良き未来につなげていきたいしって思いは保護者さん、誰１人同じ思いだと思うんですけども、その伝え方というか、今して欲しいことと、もうちょっと時間かけてみて見守りましょうっていう、やっぱり考え方の違いがもちろんあると思いますし、あと１人っ子さんとか兄弟児さんとか、立場とかもまた考え方も違うでしょうし、そういったなかやっぱりこう、まと

	め上げないといけないっていうのはとても大変なことかなと思っています。 なので、あまり細かなマニュアル通りに話を進めてしまうと、またそれはそれでちょっと、また別の困りごとが出てくるのかなという気がしています。 世の中が変わってきても、確かに５時までに必ず来てください、でないと説明はできませんとか、高校現場で謹慎解除でも５時までに必ず来てくださいとか、昔はもう何時になろうが保護者さんが見えるまで待つっていうところが、もちろんありました。 夜８時９時、日付けまたごうが、保護者様が来てくれるのであればそこで、問題の説明をします。 本当に世の中も変わってきて、時間外に勤務っていうものがあるっていうところをやっぱり、共通意識としてすべての方々が持っていただくのは、とても大切なことなんだろうなと思っています。 みなさんお仕事もある中で、対応していったるっていうところも合わせて、じゃあ大分市内の学校現場をどうしたら、よりよく子供たちの成長の学びに生かせるのかっていう、その大前提を持って、地域や保護者の方々に、積極的に参加していただいて、また学校現場も話を聞いていただいて、この地域だとかこういうことができる。 こういうことはちょっと無理じゃないかみたいなのところも、話を聞く場も設けていただければなど。 以上です。
市長	なるほど。 どうぞ。
古賀委員	先ほど市長の中学生ぐらいですかね。 親父の会ですね。 ちょっと、多分そのときっておそらくその中に立ち上がったその親父さんの中に、すごいリーダーシップがあるっていうか、まとめ上げられるですね、そういう人材がきつといたんだと思うんですね。 学校がそういった人物をうまく見つけて、親御さんのなかにですね、すれば可能性があるかもしれませんが、我々の時代もやっぱ忙しいですし世の中ですね、何か、そういった人物を見つける機会があればいいんですが。 そういった人って、どうしても昔からのお米屋さんとか地域で根づいていた時代だったんだらうと思うんですね。 もう１つはやっぱり、皆さん言われるんですが、我々の時代は大体お母

	さんがいたんですが、だから昼間いろいろ学校ともできたんですが、難しいですよ今。 提案というかできるかどうかわかりませんが、5時以降っていうか6時以降とかで対応できる教員を輪番でその場ですぐ答えるのではなくって、あとで答えますよみたいな人を例えば輪番で時間外等勤務になりますが、そういう人1人か2人置くということできるかどうかですね、経過的なところですね。 ただし、これは必ずしも担任じゃないから答えられないですと言ってたらもう話を聞くわけですけど、それははっきりするわけですね。 そういった方がいて、もちろん手当はちゃんと出すというが、1つの案です。
市長	教育長、どうですか。
教育長	私が東京にいたときには、不登校の悩みを抱える保護者の集まりみたいなものがございました。保護者の会は最初は、区役所主導で、不登校の子どもを抱える保護者の方々に来ていただき、そして、しかるべき講師の方にいじめなどを受けて不登校になった子どもの話をしていただきました。 そこから初めて同じような悩みを抱えている保護者同士が集まり、なかなかそういう人たちが集まる機会がなかったものですから、自然に思いを吐露し、そしてお互いこんな悩みがあるということで、言ってるうちにだんだんとグループができ、その後は、区役所が主導することなく、任意の段階になりますけれども、その人たちが自分たちで公民館などを借りて、自分たちで運用するような、私の知り合いで元教員の方でこういう方がいるからこういう方を講師に呼んでまたグループワークしましょうとか、そういうのを次々と同じ悩みを抱えている人同士が知恵を出しあうという、そういうサークルのような形ですけれども、そのような場があってもよいのかなと。 今回クレームでありますから、学校に対する不満がありますけれどもそれもその保護者自身が1人で抱えるというよりは、いろんなクレーム、こういった対応のクレームがあるということを不安を持つ人同士がまた集まって、そしてそれらを総合してということ、行政に対して言おうかということなども冷静に考えてみるような機会を設けられればと思いました。 ちょっと前段の話になりますけれども、今年の10月からカスハラ対策について法律で義務づけられております。 これは労働施策総合推進法が、施行されて昨年6月に法改正し1年半以

内に施行するということになってますので、これはもう全事業主がやらなきゃいけないと法的な義務づけがあります。

そのカスハラ対策を行うということですが、その対策というのはマニュアルを作ることではなくて、相談に応じて適切に対応するための体制の整備でありますので、マニュアルを作ること自体が義務づけではなくて、体制の整備を行うことが義務になります。対策をしないと、カスハラを受けた教員に訴えられた場合は安全配慮義務違反になり、例えば裁判の判決などは不利になる恐れがありますので、体制整備を行うということは義務になろうかと思います。

市町村立学校の教職員の場合が任命権者でないためちょっとグレーですけども、学校の設置者でありまして、服務監督権者でありますから、やはり、その体制整備は市町村教育委員会が行うことになろうと思います。

大分県教育委員会にも聞いてみましたけれども、県立学校の教職員についてはそのガイドラインのようなものを今後策定する予定と聞いておりますので、大分市教育委員会としてもその体制の整備、マニュアルを作るか、策定するかしないかというところはまた、判断の余地はありますけれども、体制の整備をしていかなきゃならないだろう。

そうしないと、訴訟にされた場合は本当に安全配慮義務などで訴えられる。

さらには処分を受けたり、行政指導とか是正勧告をされるという可能性があるということでもあります。

その際、体制整備の際で今一番困る、現場の教職員が困るって考えられるのは、カスハラのやっぱり判断軸がよくわからないということだと思います。

つまり要求内容というものの妥当性、言ってくる人の要求内容の妥当性とそれから要求の仕方と態様が妥当であるかということでありまして、その要求の仕方、態様はもう、これ、他市のマニュアルの中にもありますので、わかりますけれども、要求内容の妥当性の判断にあると思います。

仮に、要求内容は正当だったとしても、その伝え方や、その対応でカスハラとなりうるわけありますので、それはもう事例がたくさんあるわけあります。

その正当な要求とはどういうものかという、求める改善内容とか説明を冷静に落ち着いた口調で話し、行政に対して攻撃することなく、学校の対応が可能な範囲の要求であるということが1つの条件であろうかと

	言われています。 それを逸脱すればカスハラとなります。 そして、その要求によって職場環境が著しく害されるとか、欠員によって例えば職場環境が著しく害される、それから要求を何度も執拗に繰り返してくるというような場合にはカスハラに該当すると一般的に言われておりますし、またSNSとかネットでの誹謗中傷というものも名誉毀損でカスハラに該当すると言われています。 従って、仮にマニュアルを作るとした場合には、どのような行為をするとカスハラに当たるか、その正当な要求との区別ができるようにするということが大事だろうと思います。 そして、現場の困りとはその判断基準を理解できていないということがネックでありまして、特に20代、30代の若手教員が多い、小学校の教員は4割以上が若手教員になりますから、若手教員が急増している学校現場は、何らかの形でマニュアルが欲しいのではないかなという気がいたします。 そこは学校現場にも聞いてみたいと思います。 そして、本市でも作っているようなエスカレーションルールというような相談体制は、東京都の教育委員会の場合もありますので、そういうものを参考にできるでしょうし、それから、組織としての対応を行うことが絶対であると思います。 教員の仕事は学級王国に代表される鎧と言われておりますけど、個業と言われる形態から、若手教員の増加も相まっておりますので、チーム学校のような協働にしていこうということが求められているところでございますので、教職員に対する研修というものも必要になってくるだろうと思いますし、それはロールプレイングなどとセットにしながら、そのマニュアルができた場合には運用していけるようにしていかなきゃいけないだろうと思います。 また、弁護士の活用というのも、東京都の事案の中にありましたけれども、早期の弁護士への対応というのも私は考えたほうがいいと思います。 職員が離職してしまうというリスク、それから、現場に与える影響というものをコストで考えてみても、かなり大きな損害に当たるかと思うので、早く相談できる体制という意味では、弁護士の相談体制というものも必要ではないかなと思います。 例えば、謝罪1つとってもですね、その先方へ不快な思いをさせてしまったという感情面への謝罪はあると思うんですけども、不備がありま
--	--

	したということを認めたり、それは私の責任でありますということは絶対に軽々には言っちゃいけないということなども理解してもらわなきゃいけませんし、それから直ちに書面回答を求められたとしても、それは教員個人が独断で行うというわけではなくて、所定の手続きが必要であるから、これぐらいの日数がかかりますということで、期限を設定するとか、そうやって組織全体で共有し、対応していくということをしっかりしていかなきゃいけないということでは、個業から協働へとしっかり変えていくということも含めて、それからエスカレーションルールについてもしっかりと定めていくということが必要かと思います。 そういうことを踏まえまして、今年度からですね、教育法規に関する校長研修というのを9月に今年度から始めようと思っています。 その講師には、学校の危機管理とかスクールコンプライアンスという、そういうものを専門にしている大学の先生からカスハラ対策についての研修を行うことを今、考えておりまして、先生には内諾をいただいております。 また、昨年度は教育委員の皆さんと、東京都教育委員会に伺う予定でしたが、佐賀関大規模火災で中止になったということもありまして、今回東京都の方がガイドラインを策定しておりますので、この策定したその背景とか、勘所とかの考え方っていうものを、東京都教育委員会から聞き取っていくということも考えておりますので、その辺の事情も踏まえながら、例えばマニュアルというものを作っていくのか、また、体制の整備というところを重点的にやっていくのか、もしくは、カスハラの判断軸というところを明確にしていくということが大事じゃないかなと思いますが、それはマニュアルに、記載する必要があるのかといったことなどもしっかり考えていきたいと思っております。
市長	今、学校で対応すべきことと学校以外のところが出ていますが、弁護士の話が出ています。 古賀先生はそのスクールロイヤー、どういうふうな位置づけの違い、一般的な弁護士とどういうふうに、区別したほうがいいのかとあと、上杉さんには、保護者がさっき言ったように、積極的に関わらない場合、地域っていうことになってくるんですけど、学校運営協議会ってあるじゃないですか。 そこは、私はあまりよく知らないんですけど、そこら辺の役割ってのが、どうなのかなっていうのを教えてもらいたいなと思うんですけど。どうですか。
古賀委員	ちょっと、普通の弁護士さんとスクールロイヤーが、学校に入ったらス

	クールロイヤーと言うのなのかなと思ってましたけど、願わくばやっぱり学校現場のことに、まあ、精通した方ですよ。 ただ、親御さんと対応するだけじゃなくて、その結果をうまく生かして、先生方とお話ができる人が望ましいですよ。これ臨床心理士のところなんです。 例えばアメリカでいくと、何で臨床心理士がロースクールに入ってんだって話なんですよ。 そういった方が、ある意味スクールロイヤーという方を育てていくことも必要だろうと思うんですよ。 例えば、大学で契約をしている方にご相談があるわけですが、繰り返していくうちに段々わかってくれるようになりますしね。 それから2つ目の上杉さんの言われていた件ですけど、学校運営協議会は私なんかも4月からの大分支援学校の学校運営協議会の委員にお願いされて会長に出されて、これまで評議員とかはあったんですが、評議員には何も法的根拠はないんですが、学校運営協議会には法的権限があって、教育委員会みたいなもので、基本的に教育委員会が出た発言は、事務局はちゃんと実施しなくちゃいけないように、学校運営協議会で出た意見は、学校はちゃんとそれを実施しなければならないという位置付けだったと。 学校評議員にはそれはないんですよ。 これはもう単なるいろんな地域の声を上げるっていうだけで、生かしていくかどうかは学校判断になる。
市長	はい。 そうすると、あと予定は5分なんですけど、今までのお話しで教育長からは体制の整備、マニュアルの整備はその体制の整備を先にやった、そのあとの位置づけでいいのか。 初期対応の方向性といいますか、フローチャートでもいいんですけど、その初期対応のところを学校現場に特有なものがあるんじゃないか。 緊急で対応しなきゃいけない部分と、ゆっくり時間をかけてやらなきゃいけないところの初期対応のところでわかってくるのではなかろうかということですね。 あとは、時間とどれだけの学外の人が入ってくるかって話、これも大事な観点なんですけど、なかなかその議論で詰められるわけではないところもあります。 事務方の方で、しっかりまとめて欲しいと思うんですが、もう1点ね。 私P連の役員のひとと話したんですけど、これ意見が一致したんですが、

	放課後の使い方が、もっと工夫があってもいいんじゃないだろうか。 子ども同士、あるいは教師と子供、あるいは教師と保護者というようなことが、時間内、おそらく授業が終わって2時間ぐらいはあると思うんですね。 その使い方が大事なんではないかという、これ意見一致したんですよね。 そういうこともありました。 もう時間があれなので最後に、廣津留さんからですねカスタマーハラスメントの我々の意義とですね、どういう点が大事かということ、皆さん一言ずつになっちゃうかもしれませんが、お話いただけたらと思います。 廣津留さんどうですか。
廣津留委員	はい。 ありがとうございます。 マニュアルがとても大事で、マニュアルを作る上で、おそらくその読んだ人によって、理解が変わらないようにマニュアルを作るということは大変大事だと思います。 具体的にどのような対応するというのを教育長もおっしゃってましたけれども、初期対応で例えば現場ごとにと、ケースごとにとどのような対応が変わるかっていうところも大変大事だと思いますし、それをそのマニュアルが存在して、どこからがカスタハラになるのかっていうのを、保護者とお互いに双方向で、共有ができるような場があるのが理想的かなと思います。 どうしてもこの問題になってくると、保護者 VS 親みたい構造になりがちだと思いますので、特に学校がそういう構造にしたいわけではなくて、マニュアルに沿って動いていて、これは子供のためなんですというのが伝わるようになるといいと思います。 なかなかこのオーバータイムで対応終了っていうのは、例えば、市役所とか銀行とか郵便局に行ってももう閉まってるものが閉まってるで、できるだけ空いてる時間を探していくものだと思うんですけども、何で学校だけオーバータイムで大丈夫なんだっていうふうに、これから今2026年の働き方だとなっていくと思うので、そこが、マニュアルに、保護者と学校の間で歩み寄りができるようなそういうシステムが必要なのかなと聞いていて感じました。 以上です。
市長	岡田さん、どうですか。

岡田委員	はい。 多くの保護者は学校と一緒に子供の成長に守っていきたいっていう、同じ気持ちだと思うんですけど、こういった中でカスハラ案件はレアケースだと思ってるんですが、レアケースだからこそ、対応するための体制づくりが必要かなと思います。 体制づくりとか、作ったマニュアルとか、作成した後はこういったのを周知するような方法をまた考えていかなきゃいけないかなと思いました。 ありがとうございました。
市長	はい。 では、上杉さんどうぞ。
上杉委員	はい。 ありがとうございました。 レアケースなんですけど、やはりそういったことをきっかけに休職や最悪離職に入っていられる先生方も多い中で、また、教員になりたいというなり手不足にも繋がってるのかなという一因になってると思ってます。 やっぱり先ほど古賀先生がおっしゃった5時以降対応みたいなのも具体的に、人を当ててコーディネーター的な形でお話だけ聞きます、その対応はまた後日みたいなのところを一旦踏むと、少しクールダウンというか言った側も聞いてもらえたと、対応していただけたっていうところで、落ち着く場もあるのかなと。 また、別の方が対応されることで、また別の発見もあるのかなという気がしました。 例えば、取り入れられることであれば、いいのかなと思います。 いつも同じ顔ぶれでやっていると、なんかもう、この答えありきみたいなところに持っていこうっていうみたいな形があるんですけど、ただ、別の人材のコーディネーターさん、それを地域の方々なのか地域外っていうか、教職関係じゃない方がもちろんいいのかもしれないなあっていうか、何か家族だと話せないけど全然知らない人だと話せたとかそれで何かほっとしたっていうところがあるのかなと、そういった部類の話がないこともあろうかと思うんですけども、個別対応がとても大切なところではあるので、学校現場はこの事案にはこれみたいな大正解がないので、またそういったところは話を時間をかけていければと思います。 以上です。 ありがとうございました。
市長	はい。

	ありがとうございます。 輪番制か臨時雇用っていう話ですよ。
古賀委員	先ほどそう言ったんですが、ちょっと難しいなと思ってました。 だから、別に教員でなくてもいいんですが、相談された方がこの人は聞いてもらってもおかしくないなっていう立場の方、コーディネーターの方を配置できてですね、校長経験者ってのはちょっと難しいかもしれませんが、本当に難しいケースはレアだと思うんですが、これすべてそうした莫大な時間と労力がかかって、そのために本来そのエネルギーをもっと多くの教育に使うべきが、そこに必要な丁寧が対応された結果なんですけど、エネルギーを取られてしまうし、そういうの避けた方がいいなと。 もう1つお医者様ですけどね、学校現場にいて関係上、医療関係ともいろいろあるんですが、やっぱりお医者様は治療があって、各治療にガイドラインがあって、このガイドラインは終わりました、やりました、ただ、経験が浅いお医者さんでもそれはやりましたということは非常に本人も守るし、医療も守ると思うんですよ。 学校現場それはどうしても乏しいんですね。 これいろんな事件が起こるたびに思うんですが、すぐ校長先生謝りますが、企業であればこれはもうガイドラインを守ってたが、まず前提になっています。 そういったことは乏しいし、うちの学生をたくさん就職させて、教員採用していただいているっていうのがあるがたいんですが、確かに若い先生が増えてますので、教育長も言われましたけど、そういった人たちが迷わずできることを考える。 お医者さまも若い医者も同じガイドラインを守ることが大事なのかなと思います。
市長	ということは、マニュアルっていうのかむしろガイドラインですよ。 これも今医療の話が出たからちょっと言いますとね、ガイドラインはもうかなりのしっかり持っていくんで、でも昔はね、それは最低限の治療ラインだって誤解する人が多くて、私は金に糸目かけないからもっといいのをやってくれ、ところが日本の医療ってのはガイドラインに則ってるのはもう世界最高レベルだよっていうのをずっと説明してきて、今そこになってるんですよ。
教育長	私は今のお話を伺ってそうだなと思った。 マニュアルっていうと非常に事細かな内容で、一言一句違わぬみたいなイメージに受けとめられては困りますので、こちらはどちらかという

	ガイドラインに近いもので、基本を押さえて応用が利くってこういう骨格があって、いろんな事案が出てきてもそれに応用して対応できるような、という、勘所をよく理解すると、それに加えて、またいろいろなケースロールプレイングとかそういったものなどでいろいろ研修などを積みながら、事例をイメージしていくということができればいいのかなと思ったのと、あと先ほどコーディネーターのお話もありましたけれども、今、学校地域コーディネーターという方がいらっしゃいますが、ただ、中学校と一部の小学校のみでありますけれども、例えばこの学校と地域をつなぐ人は、学校のこともよく知り、そして、地域のいろんな思いというものを受けとめながら、両方の場つなぎができるっていうか通訳者のような人が必要になってくると思うので、私はそういう地域コーディネーターの人に、一役買ってもらおうというのは大いにあるかなと考えてます
市長	はい。 ちょっと時間超過しましたが、ありがとうございました。 学校現場っていう教育現場ってことを考えるとやっぱり、マニュアルじゃなくてガイドラインですね。 どこを選択するか、その力点はやっぱり初期対応で、これはどの範囲を巻き込んでやるべきものかっていうことが初期対応のところで、いろいろ選択肢が示されてるといいと思いますね。 それから5時以降、いわゆる時間外っていうところは、対応する人が決めておくという、そして、直接の当事者といいますか、近い関係じゃない人っていうのは極めて大事、客観性を保つためですね。 場合によっては児童生徒の数に応じて例えば500人に1人とかですね。 学校単位でなくてもいいのかなっていう感じもしました。 いろいろ参考になりました。 ありがとうございました。 これを参考にですね、事務方のほうも、ぜひ検討していただきたい。 皆さんどうもありがとうございました。 それでは、今日の議事は以上です。 では、事務方にお返しします。
企画部長	はい。 ありがとうございました。 それではですね、その他ですけれども、机上にですね、資料2として、「令和8年度大分市教育大綱・大分市教育ビジョン関連事業」を配布させていただきます。

	こちらの資料につきましては、令和 8 年度実施予定の市長部局、教育委員会事務局の事業概要等を記載したものでございます。 この内容につきましては 6 月以降の教育委員会終了後にお時間をいただきまして、ご説明する予定としております。 日程が決まり次第、事務局よりご連絡をいたしますのでよろしくお願いいたします。 それでは以上をもちまして、令和 8 年度第 1 回大分市総合教育会議を終了いたします。 次回の開催日程や、議題等につきましては、事務局で調整させていただき、改めてご連絡いたします。 本日は誠にありがとうございました。
--	--