

## 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

### 1 経緯及び目的

全国的に市民や行政サービス利用者等による過度な要求や不当な言動が増加し、職員が精神的苦痛を受けたり、長時間の対応を強いられたりすることで業務が滞り、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ことがあると回答しました。

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しました。

### 2 本市の主な取組内容

#### (1) 職員の対応マニュアルの策定

令和7年3月、適正な行政サービスや職員の安全を確保するため、「大分市職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

その後、令和7年6月公布の改正労働施策総合推進法の内容や、同年11月に公表した「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月に類似のマニュアルを統合・再編し、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、組織的に毅然とした対応ができるよう、「大分市職員の安心対応マニュアル」（別紙）を新たに策定しました。

#### (2) 庁舎内にポスターの掲示

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（別紙）を庁舎内の各所に同時掲示しています。

#### (3) 市ホームページにカスタマーハラスメント対応方針の公開

市ホームページにカスタマーハラスメントの対応方針を公開し、市民等への理解促進を図っています。

#### (4) 職員の名札様式の変更

職員の名札（別紙）について、所属と名字のひらがな・ローマ字のみに変更し、職員の不安軽減を図っています。

#### (5) 職員録の販売の廃止

第三者調査委員会からの指摘を受け、毎年度作成していた全職員を掲載した「職員録」について、令和8年度からは販売しないこととしました。

(別紙)

## 各種ポスターの掲示(令和7年3月～)

### 「大分市職員の市民対応の基本姿勢」ポスター

大分市職員の市民対応の基本姿勢

市民対応の基本姿勢

市民一人ひとりと真摯に向き合い、  
相手の立場に寄り添います

大分市では、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めます。

そして、行政サービス利用者や市民、事業者等から寄せられるご意見やご要望は、市政を推進するに当たっての貴重なものであるため、丁寧に対応し、説明責任を果たします。



カスタマーハラスメントへの対応

ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

大分市では、これらの要求や言動に対しては、カスタマーハラスメントと判断し、適正な行政サービスおよび職員の安全を確保するため、毅然とした態度で、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告や対応中止、庁舎等からの退去命令を行います。なお、悪質と判断された場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

令和7(2025)年3月  
大分市長 足立 信也

### 「カスタマーハラスメントの注意喚起」ポスター



これは迷惑行為です  
カスタマーハラスメント

大分市では、次のような言動・行為が確認された場合は、適正な行政サービスおよび職員の安全を確保するため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告や対応中止、庁舎等からの退去命令を行います。なお、悪質と判断された場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

(カスタマーハラスメントの一例)



暴言、威嚇・脅迫

大声、暴言で責める言動、  
訴えてやるなど脅迫的発言 等



長時間の拘束

長時間の電話や居座り、  
繰り返しの電話 等



SNS等への投稿

職員の対応を撮影した動画、  
職員の氏名等をSNS等に投稿



不当な要求

事実や根拠がないこと、  
本市に過失がないことの要求 等

カスタマーハラスメント | 行政サービス利用者や市民、事業者等から、職員に対し行われる申出・要求の内容が不当なもの、または、申出・要求を実現するための手段・態様が不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの

市民の皆さまも職員もお互いに尊重される社会の実現に向けて、  
カスタマーハラスメントに対する市の取組にご理解とご協力をお願いします。

 大分市

## 職員の名札様式の変更(令和7年4月～)

### 変更前の名札

所属、顔写真、名字(漢字+ひらがな+ローマ字)

### 変更後の名札

所属、名字(ひらがな+ローマ字)

# 大分市職員の安心対応マニュアル

不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)  
対応の基本と実践

概要版  
(公開用)

令和8年3月



大分市

# 目 次

- 1. はじめに(不当行為に対する職員、管理監督者の心構え) ……P1
- 2. 市民対応の基本姿勢 ……P2
- 3. 不当行為への組織的な対応体制 ……P3
- 4. 不当行為の6つの類型及び対応ワンポイント ……P4
- 5. 不当行為に対する5つの段階別対応策 ……P5
- 6. 不当行為への対応フロー図 ……P6



# 1. はじめに(不当行為に対する職員、管理監督者の心構え)

不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)に対しては、すべての職員及び管理監督者が毅然とした態度を示し、高い倫理観をもって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守る基盤となります。

職員及び管理監督者※は、次に掲げる心構えを常に意識し、職務を遂行するよう努めてください。

※管理監督者とは、部下をもつすべての職員(グループリーダー以上)が該当します。

## 不当行為に対する

### 職員の心構え

- 1 常に冷静さを保ち、毅然と対応すること。
- 2 組織として対応する意識を持つこと。
- 3 法令、条例、規則及び規程に基づく対応を徹底すること。
- 4 対応記録を正確に残すこと。
- 5 危険を感じた場合は安全を最優先にすること。

## 不当行為に対する

### 管理監督者の心構え

- 1 職員を守る姿勢を明確に示すこと。
- 2 迅速かつ適切な判断・指示を行うこと。
- 3 職員の模範となり、不当行為を許さない組織風土を醸成すること。
- 4 対応記録・証拠の管理を徹底すること。
- 5 事後検証を行い、再発防止策を講じること。



#### 不当行為とは

「行政対象暴力等」、「優位的地位の濫用」及び「カスタマーハラスメント」に該当する、職員等に向けられた不当な言動の総称とします。市民等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質や状況に照らして社会通念上許容される範囲を超え、暴力・脅迫・乱暴な言動、社会常識を逸脱した手段や優位的地位の濫用による要求、または要求を伴わない暴力的・威圧的行為などによって、職員の職場環境や円滑かつ公正な行政運営、さらには周囲の市民の安全を害する行為を指します。

## 2. 市民対応の基本姿勢

本市では、職員の基本的な行動姿勢を示す「大分市職員コンプライアンス行動指針」を令和8年3月に策定し、全職員が一丸となってコンプライアンスの徹底に取り組めます。本行動指針の一つに、「市民対応の基本姿勢」を掲げおり、職員は、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めるものとしています。

また、「大分市人材育成・確保基本方針」においても、目指す職員像を「情熱あふれ市民に信頼される職員」と定めており、行動指針の徹底に向けた取組の積み重ねが、当該職員像の実現へとつながります。

市民等の対応においては、**初期対応が適切であればクレームに発展する事案は少なく、厳しい口調での要望であっても、まず真摯に話を聴き、丁寧に説明することが重要**です。

したがって、クレームや要望等を直ちに不当行為(行政対象暴力等・優位的地位の濫用・カスタマーハラスメント)と判断するのではなく、説明を尽くした上で、なお悪質な場合に限り不当行為と認定し、本マニュアルに基づき組織的に毅然と対応します。



### 大分市職員コンプライアンス行動指針(抜粋)

#### 市民対応の基本姿勢

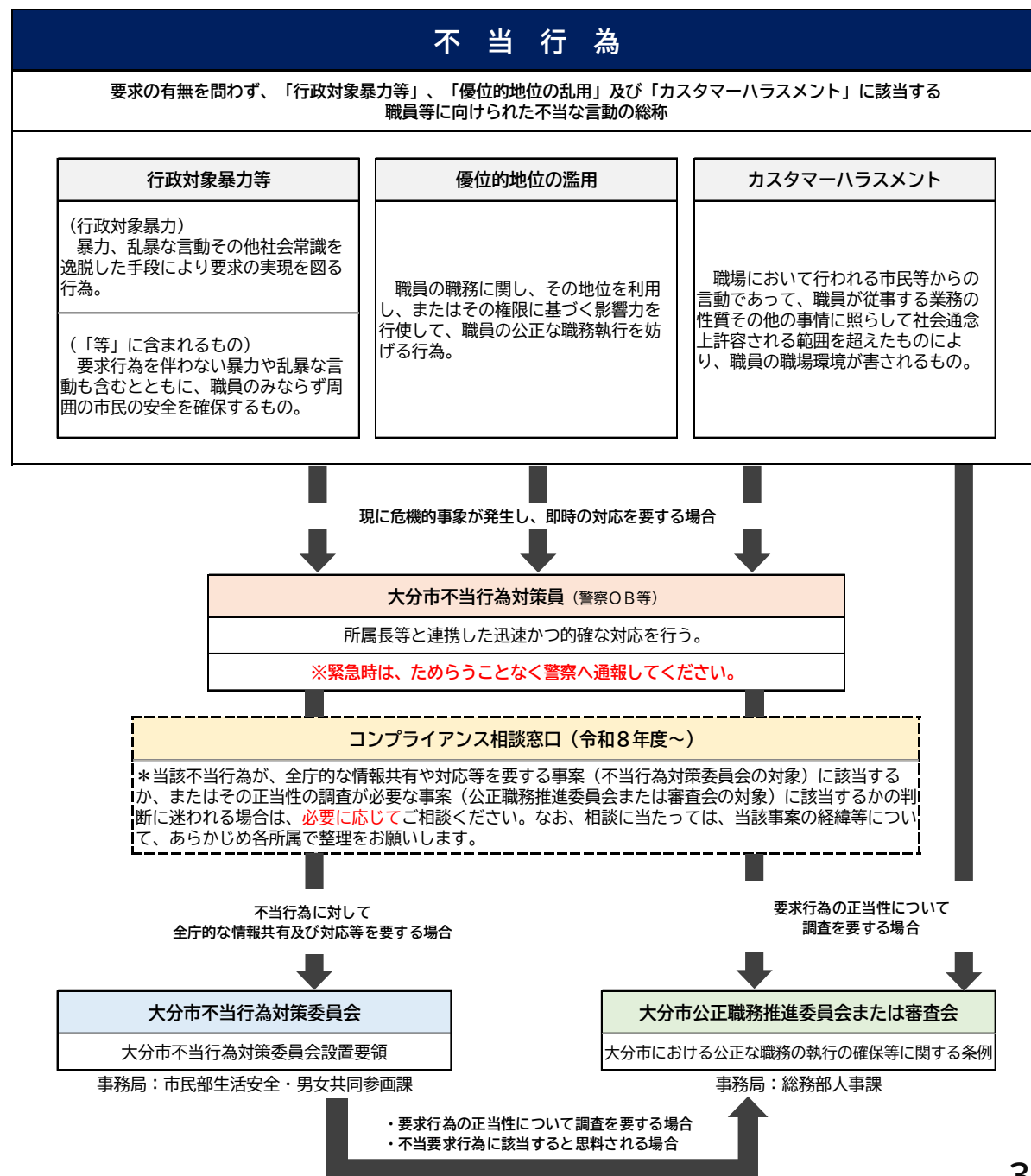
職員は、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めます。市民から寄せられるご意見やご要望は、市政を推進するに当たり貴重なものであるため、丁寧に対応し、説明責任を果たします。

### 3. 不当行為への組織的な対応体制

不当行為が疑われる事案に対しては、対応職員または近くにいる職員は速やかに上司等へ状況を報告し、指示を仰ぐとともに、複数名で対応するようにします。

また、必要に応じて、上司等が代わって対応することも検討します。その上で、不当行為に該当する事案については、本マニュアルに基づく初動対応を行うとともに、右記フロー図に沿った組織的な対応を行うものとします。

暴行・傷害・脅迫など、犯罪に該当し得る言動が認められる場合、または銃刀類、ガソリン類その他の危険物を所持している場合には、ためらうことなく警察へ通報してください。



## 4. 不当行為の6つの類型及び対応ワンポイント

本市では、市民等の言動やその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える事案について、6つの類型に分類しています。また、対応時のワンポイントを紹介します。

### A 時間拘束型・リピート型

長時間の電話や居座り、繰り返しの電話問合せなど、執拗に同様の申出・要求を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出る恐れがあるもの

### B 権威型

優位な立場にいることを利用した特別扱いの要求など、担当者だけでは対応が困難となり、業務に支障が出る恐れがあるもの

### C 暴言、威嚇・脅迫型

大声、暴言で責める言動、殴る、蹴る、物を投げつける、脅迫的な発言など、職員が萎縮して業務に支障が出る恐れがあるもの

### D SNS・インターネット上での誹謗中傷型

職員の対応を撮影した動画、氏名等の公表など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーが損なわれたりする恐れがあるもの

### E 庁舎外拘束型

職員を庁舎外へ呼び出したり同行を強要したりするなど、通常の業務範囲を逸脱し、身体的・心理的に拘束され、業務に支障が出る恐れがあるもの

### F セクシャルハラスメント型

職員に対して性的な言動や不快感を与える発言・行為が行われ、名誉や尊厳を侵害し精神的負担を生じさせる恐れがあるもの

### 対応ワンポイント



同じ主張の繰り返しで平行線が続く場合は、相手の話を受け止めた上で「ご要望にはお応えできません」と丁寧に伝え、対応(電話)を終了してください。



要求には冷静に対応し、挑発的な発言は避けましょう。複数人に対応し、要求には即答せず上司と協議の上、組織的かつ慎重に対応してください。



複数人に対応し、迷惑行為には冷静に注意をしてください。警告を3回以上行っても改善がない場合は、対応終了を伝え退去を促してください。



執務室での撮影は断り、個人情報保護とプライバシー確保を優先してください。悪質なネット書込みは証拠保全の上、削除や警察等への相談を検討しましょう。



庁舎外での対応は単独・長時間を避け、安全確保を最優先に。威圧的な態度や危険を感じた場合は、上司へ報告し、必要に応じて警察へ通報してください。



性的な言動には毅然と拒否し、改善がなければ上司へ報告し複数対応へ。身体的接触の危険時は距離を取り、安全確保を最優先にしてください。

## 5. 不当行為に対する5つの段階別対応策

不当行為への対応に当たっては、事案の兆候を的確に把握し、発生時の初動対応から、継続・深刻化した場合の対応、全庁的な組織対応や外部機関との連携、さらには事後対応及び職員支援に至るまで、各段階に応じた適切な措置を講じる必要があります。

※段階別対応策は、6つの類型に分類される不当行為に共通して適用するものとします。

### 5つの段階別対応策

1

#### 不当行為発生前の兆候把握

各所属

来庁者の言動に注意を払い、リスクを早期に察知しましょう。  
対応履歴や情報を共有し、必要に応じて複数名での対応体制を整え、速やかに上司へ報告してください。



2

#### 不当行為発生時の初動対応

各所属

落ち着いて丁寧に対応し、感情的対立を避けましょう。  
必要に応じて上司へ報告し、複数名で対応・交代を行い、やり取りは記録・録音して対応を強化してください。

3

#### 継続・深刻化した不当行為の対応

各所属

不当行為対策員

説明を尽くしても要求が続く場合は、一定時間後に退去や通話終了を伝えましょう。必要に応じて不当行為対策員や警察と連携し、適切な対応を行ってください。

4

#### 全庁的な組織対応及び外部機関との連携

各所属

不当行為対策員

全庁

外部

事案の内容や危険度を整理し、関係部署と共有して対応方針を協議しましょう。必要に応じて不当行為対策員や警察、顧問弁護士等と連携してください。



5

#### 事後対応及び職員支援

各所属

不当行為対策員

全庁

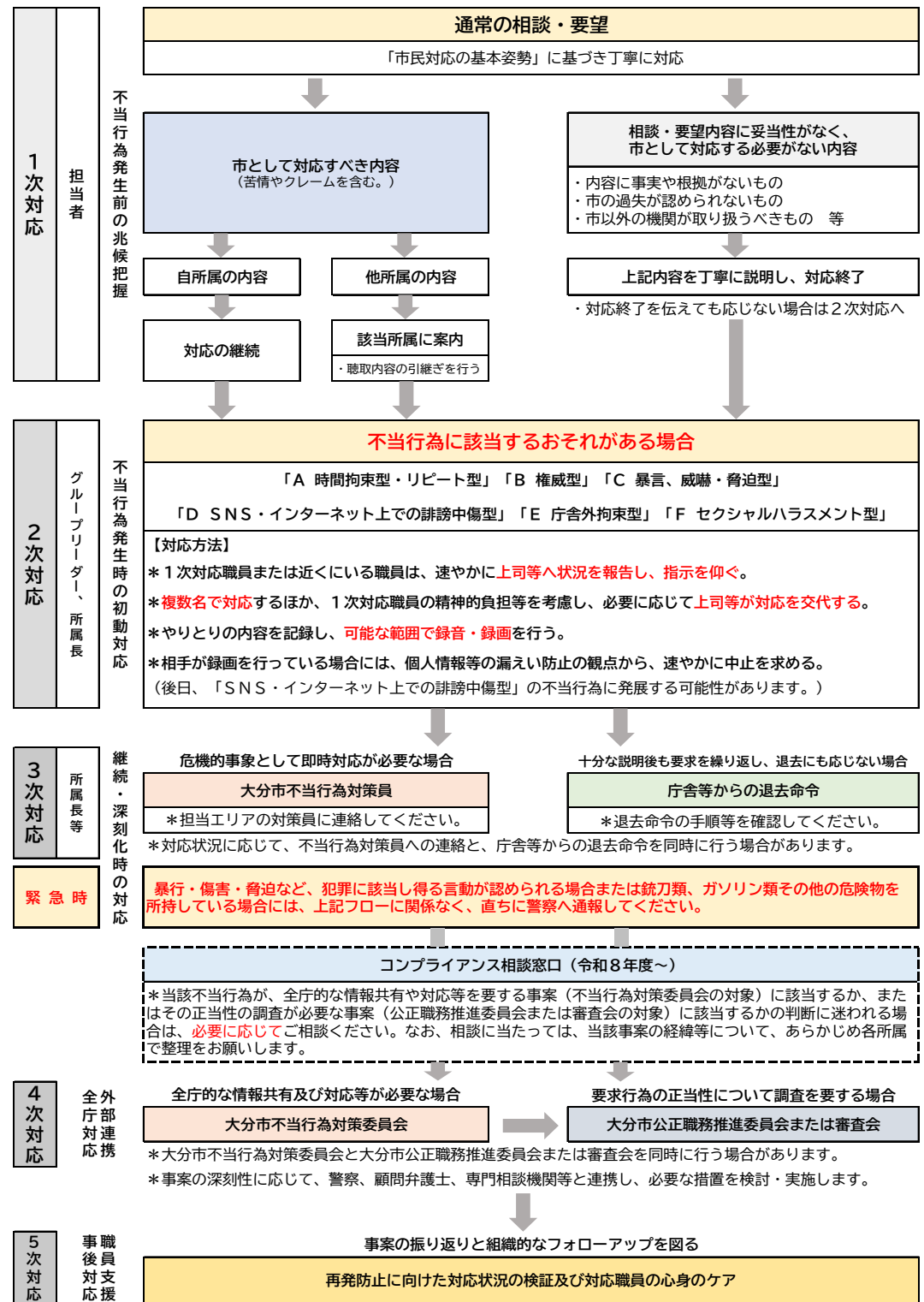
外部

事案の経過や判断根拠を記録し、関係部署と共有して再発防止策を検討しましょう。対応職員への声掛けや支援を行うとともに、組織全体の対応力向上につなげます。

## 6. 不当行為への対応フロー図

市民等への対応においては、通常の相談・要望への対応から、事後対応・職員支援まで、状況に応じた段階的な判断が求められます。

各所属等における第1次対応から第5次対応までの対応者及び対応内容について、右記のとおりフロー図に示します。



## 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～(抜粋)

## (1)調査目的

大分市の教職員の業務内容ごとの勤務実態を把握することにより、これまでの働き方改革の成果と課題を明らかにするとともに、新たに「大分市立学校における働き方改革推進プラン 2030」を策定し、今後の教育環境の改善を図る。

## (2)調査対象

校長、副校長、教頭、主幹教諭、指導教諭、教諭(臨時を含む)、養護教諭(臨時を含む)、学校事務職員(臨時を含む)、学校支援センター職員(臨時を含む)、栄養教諭(臨時を含む)、学校栄養職員(臨時を含む)

## (3)調査方法

Web回答(所要時間20～30分程度)

【回答フォーム】

<https://forms.office.com/r/v4tnUtzZrw>

## (4)調査期間

令和7年7月14日(月)～令和7年8月6日(水)

## (5)調査結果(一部抜粋)

時間的または精神的に負担が大きい業務について(全教職員対象)

| 職種        | 1位         |        | 2位     |        | 3位                          |        |
|-----------|------------|--------|--------|--------|-----------------------------|--------|
| 校長        | ⑯保護者対応     | 92.2 % | ⑩学校運営  | 87.0 % | ⑦支援が必要な児童生徒・家庭への対応<br>⑬事務1  | 85.7 % |
| 副校長<br>教頭 | ⑬事務1       | 89.2 % | ⑯保護者対応 | 84.3 % | ⑦支援が必要な児童生徒・家庭への対応<br>⑩学校運営 | 81.4 % |
| 教諭        | ④学習評価や成績処理 | 82.8 % | ⑯保護者対応 | 80.2 % | ②授業準備                       | 78.2 % |
| 養護教諭      | ⑬事務1       | 79.6 % | ⑧学校行事  | 77.4 % | ⑥集団指導2                      | 75.3 % |
| 栄養教諭      | ②授業準備      | 75.9 % | ⑤集団指導1 | 72.4 % | ⑬事務1<br>⑭事務2                | 62.1 % |
| 学校事務職員    | ⑭事務2       | 78.7 % | ⑬事務1   | 54.1 % | ⑨学年・学級経営                    | 47.5 % |

## (調査項目)

①朝の業務、②授業準備、③学習指導、④学習評価や成績処理、⑤集団指導1(給食、清掃、登下校等)、⑥集団指導2(生徒指導、保健指導等)、⑦支援が必要な児童生徒・家庭への対応、⑧学校行事、⑨学年・学級経営、⑩学校運営、⑪会議関係、⑫個別の打ち合わせ、⑬事務1(行政機関等からの調査回答)、⑭事務2(学校徴収金、給食費等)、⑮研修、⑯保護者対応、⑰地域対応、⑱行政・関係団体対応

校長、副校長・教頭、教諭においては、「保護者対応」に、副校長・教頭、養護教諭においては、「事務1」に負担を感じている割合が高い結果となりました。

## 資料② 保護者や地域等からの過剰な苦情や不当な要求等

### 事例1 暴言・威嚇・脅迫型

AさんがBさんをからかい、BさんがAさんを叩いた。怒ったAさんがBさんに殴りかかろうとした時に、気付いたC教諭が制止した。

翌日、Aさんの保護者から担任に「うちの子が先にやられたのだから、やり返しても正当防衛だ。なぜC教諭はうちの子を制止したのか。明日子どもにやり返させるので、止めるな。日曜日にC教諭一人で家に説明に来させろ。来なかったらただではすまさんぞ。」と恫喝する口調で電話があった。

### 事例2 権威型

Eさんが、朝「学校に行きたくない。」と言ったため、保護者が事情を聞くために学校へ電話した。当日は、担任が所用で朝1時間の年休を取っていたため別の教員が電話対応し、担任から折り返し電話する旨を伝えた。担任が午前9時過ぎに保護者に電話したところ、保護者は「学校からの折り返しの電話が遅い。学校はわが子のことを心配していないのか。」と立腹して来校し、「校長は、職員を管理していない。辞表か転勤願いを書け。書くまではここを動かない。」と深夜まで居座った。

### 事例3 時間拘束型・リピート型

Fさんの母親が、夕方の勤務時間外に「担任の配慮のない言動で子どもが登校したくないと言っている。」と来校し、教頭が対応した。Fさんの母親からは、これまでも同様の電話が何度も保護者の勤務後の時間帯に入っており、その都度、担任は母親の思いを聞いているが、学校に対しての具体的な要望や訴えはない。また、母親は、以前の学校の対応やとりとめのない話を繰り返すために、対応も長時間になってしまう。

### 事例4 その他

AさんとBさんがけんかをした。その時にCさん、DさんがBさんに加勢し、Aさんが頭を打った。翌日、Aさんの両親が来校し、「今回のけんかの経緯を示した文書と今後はこのようなことがないとの誓約書をいただきたい。」と申出を行った。対応した担任は「分かりました。」と回答した。

資料③ 公立学校の教育職員の業務量の適切な管理その他教育職員のサービスを監督する教育委員会が教育職員の健康及び福祉の確保を図るために講ずべき措置に関する指針(一部抜粋)

### 第3節 服務監督教育委員会が講ずべき業務量管理・健康確保措置

学校又は教師の業務の3分類を踏まえ、学校又は教育職員が担っている業務の分担の見直しや適正化を図ること。この場合において、業務に関する役割分担の見直しに当たっては、責任体制が明確になるよう留意した上で、総合教育会議における協議をはじめ、地方公共団体の関係部局との密接な連携を図りつつ、学校運営協議会における協議を経て、地域学校協働活動の一環として実施するなど、関係者間でそれぞれの立場を尊重しつつ円滑に役割分担の見直しが行われるよう、保護者及び地域住民その他の関係者の参画を得ながら地域の実情に応じた運用を行うように努めること。また、教師以外の職員の校務運営への参画を一層拡大し学校全体の業務を効果的に改善していくに当たっては、業務の内容に応じて管理職や教育職員、事務職員、支援スタッフ等が相互に連携・協働しつつ、文部科学省が別に示す教育職員及び事務職員の標準的な職務内容に留意するとともに、事務職員の負担が過重なものとならないよう、事務処理の精選や効率化及び質の向上並びに近隣の学校の事務職員間の相互支援のため、教育委員会が中心となり、共同学校事務室の設置、研修の実施等に努めること。

【学校と教師の業務の3分類】

| 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                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ①登下校時の通学路における日常的な見守り活動等<br>②放課後から夜間などにおける校外の見回り、児童生徒が補導された時の対応<br>③学校徴収金の徴収・管理(公会計化等)<br>④地域学校協働活動の関係者の連絡調整等<br>⑤保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応 | ⑥調査・統計等への回答<br>⑦学校の広報資料・ウェブサイトの作成<br>⑧ICT機器・ネットワーク設備の日常的な保守<br>⑨学校プールや体育館等の施設・設備の管理<br>⑩校舎の開錠・施錠<br>⑪児童生徒の休み時間における安全の配慮<br>⑫校内清掃<br>⑬部活動 | ⑭給食の時間における対応<br>⑮授業準備<br>⑯学習評価や成績処理<br>⑰学校行事の準備・運営<br>⑱進路指導の準備<br>⑲支援が必要な児童生徒・家庭への対応 |

※下線部分がアップデートされた項目

⑤ 保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応 服務監督教育委員会が直接苦情等に対応する相談窓口の設置や、学校が弁護士等の専門家を活用できる環境の整備等により、教育委員会等の行政機関の責任において当該苦情及び要求等に対応できる体制を構築すること。

# 「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」の策定について

## 本ガイドラインの位置付け

- 近年、家庭環境や価値観が多様化する中で、学校と保護者・地域がより連携し、子供たちの成長を支えていくことが、これまで以上に重要
- 一方、「過去5年間に通常の社会通念から疑問とを感じる行動や行為を受けたことがある教職員」は22%（令和7年4月 東京都教育庁調査）
- **学校と家庭・地域とのより良好な関係構築**を目指し、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を踏まえ、本ガイドラインを策定
- 学校が、家庭・地域とより良好な関係づくりを進めるための**対応方針**や**日頃からの取組の留意点**について触れるとともに、保護者等から社会通念を超える言動等があった場合に、学校がとる**具体的な行動**について**標準的な対応の手順**を提示

## 3つの基本方針

- ① 学校と家庭・地域は、**児童・生徒の成長**を第一に考え、**児童・生徒の意向**を大切にする。
- ② 学校と家庭・地域は、学校や児童・生徒に係る課題について、**相互理解**を深めるため、**コミュニケーション**を密にする。
- ③ 学校と家庭・地域は、児童・生徒を育成する上で、互いに**尊重し合い**、それぞれの役割を踏まえて**連携・協働**する。



**学校と家庭・地域が日頃から相互理解を深め、信頼関係の下で連携しながら、子供たちの健やかな成長を共に支えていくことが大切**

## 教職員が日頃から心掛けておくべきこと

- ① **児童・生徒の権利を尊重する視点と、傾聴・受容・共感の姿勢**を基本に対応
- ② 事実及び根拠に基づき、**分かりやすい言葉**で、簡潔かつ丁寧に伝え、相互の認識に齟齬が生じないように心掛ける
- ③ 意見・要望等を真摯に受け止め、**児童・生徒の成長を保護者・地域と共に考えていく姿勢**
- ④ 一人で問題を抱え込まず、上司に相談の上、**チーム学校の一員として対応**
- ⑤ 学校内で情報を共有し、**確に対応するため、記録の徹底と報告・連絡・相談**を励行
- ⑥ 教育現場にそぐわない**不当な行為等**がみられた場合は、教職員で連携して、速やかに制止
- ⑦ 教職員一人ひとりが日頃から**社会通念に則った行動**を行うように意識し、自らの行動を律するよう心掛ける

## 保護者や地域との日頃からの関係づくり

- 保護者会のほか授業公開等の**学校行事**を通じた**相互理解の促進**
- 学校への事務的な**問合せ**や児童・生徒に関する日常的な**相談**に対する丁寧で円滑なやり取り
- 学校運営連絡協議会・PTAなどを通じた**協力や意見交換の実施**



## 社会通念を超える要望等に対する対応フロー

社会通念を超える要望等があった場合の標準的な対応の手順 ※現場の実態に応じ、柔軟に対応(なお、以下の回数は目安)

### 対応時の原則

- 事前に面会日時を設定 ▶ 原則として、平日の放課後、30分までを目安(状況に応じ60分程度まで)に対応
- 複数人対応の徹底 ▶ 2人以上の教職員で対応
- 記録の徹底 ▶ 客観的に事実関係を記録し、管理職等と共有

### 要望の申し出

- ▼ 社会通念を超える要望等があった場合、その後の面談等を決定する際は、日程調整のみに留めることを原則
  - ✓ 授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要
  - ✓ 相談には、基本的に誠実に対応し、具体的内容により時間等を判断

### 面談の対応

- ▼ 1～2回目は、2人以上の教職員で対応
  - ✓ 面談の内容を複数で聞き、冷静なやり取り等を実施
- ▼ 3回目から、副校長等管理職が中心となって対応(併せて弁護士に相談を開始)
  - ✓ 回数が増える場合は、責任のある立場として、管理職の同席も必要
- ▼ 4～5回目から、弁護士や心理士等も同席(状況に応じて弁護士が学校に代わって代理人として対応)
  - ✓ 学校の管理職や教職員に加え、専門家の知見も活用
  - ✓ 弁護士による法律面からの対応に重点化

### 第三者による 助言対応

- ▼ 5回目以降に弁護士等から第三者的な場への相談を打診
  - ✓ 第三者的な場:「学校と保護者等との関係推進コミッティ」
    - ・心理士、弁護士、医師等の専門家で構成
    - ・学校と保護者等の双方から意見を聴いて、助言等を実施

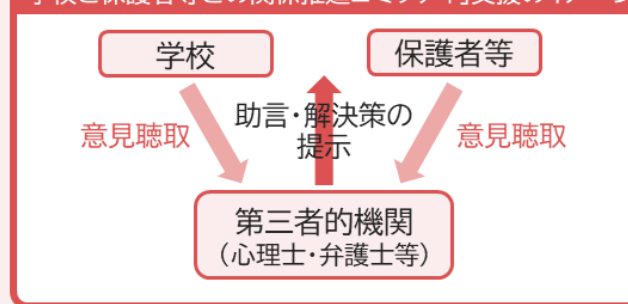
### 対応の終了

- ▼ 業務に支障が生じると判断した場合は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了

※業務に支障が生じると判断した場合、行為者に退去を要求

※暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報

「学校と保護者等との関係推進コミッティ」支援のイメージ



## フォローアップ等

- ▶ 社会通念を超える要望等を受けた教職員のメンタルヘルスケア等を実施
- ▶ 当該事案の対応を終了しても、学校と保護者等との関係性は継続することを踏まえ、フォローアップも大切
- ▶ 各学校で対応した事案の検証や共有により、今後の対応に生かしていく

# 学校と家庭・地域とのより良好な関係づくり事業に係る令和8年度の主な予算事項

| 区分         | 主な事業                           | 事業内容                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 普及・展開      | <b>新</b> 保護者等との良好な関係づくり推進事業    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスターや動画等により保護者や社会へ普及啓発</li> <li>・区市町村教育委員会によるガイドライン作成を支援するため、アドバイザーを派遣</li> </ul> |
| 対応力の向上     | <b>新</b> 外部との連携・折衝力アップ研修       | 全ての教員が適切な保護者対応ができるよう、ロールプレイや実践的な対応スキルに係る研修を都内全公立学校で実施                                                                     |
|            | <b>拡</b> 電話の録音対応               | 都立学校のモデル校において、電話によるやり取りを記録                                                                                                |
|            | <b>新</b> コールセンターによる電話対応        | 一部の都立学校において、保護者等から学校に対する電話連絡の一義的な対応を、外部事業者(コールセンター)が実施                                                                    |
| 相談・支援体制の強化 | <b>新</b> 学校と保護者等との問題解決に向けた人材派遣 | 困難事案の早い段階から、心理士等の専門家が学校を訪問し、保護者等への対応における助言を実施                                                                             |
|            | <b>拡</b> TEPRO学校法律相談デスク        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校で生じる日常的な懸案事項について初期段階から弁護士が助言</li> <li>・都立学校に加え、希望する区市町村へ対象を拡大</li> </ul>        |
|            | <b>新</b> 都立学校スクールロイヤー          | 弁護士が、保護者等との面談へ同席し法的根拠に基づいた伴走型支援を実施するとともに、学校の代理人としても対応                                                                     |
|            | <b>新</b> 学校と保護者等との関係推進コミッティ    | 心理士、弁護士等の専門家が、学校及び保護者等の双方から意見を聴取し、第三者的機関として助言や解決策を提示                                                                      |

基本方針1 生きる力をはぐくむ学校教育の充実

| 教育大綱目標                   | 教育ビジョン重点施策             | 令和8年度事業                                                                                               |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 次代を担う<br>人材育成         | 知・徳・体のバランス<br>のとれた力の育成 | 教科指導マイスター派遣事業<br>大分っ子基礎学力アップ推進事業<br>学校図書館活性化事業<br>科学体験イベント実施事業<br>歯と口の健康づくり事業<br>小学5年生ピロリ菌検査（胃がん対策）事業 |
|                          | 社会の変化への対応              | オースティン市青少年受入事業<br>青少年異文化理解促進プログラム<br>外国語指導助手招聘事業<br>教育用端末等整備事業                                        |
|                          | 特別支援教育の充実              | 特別支援等教育活動サポート事業<br>特別支援教育アドバイザー派遣事業                                                                   |
| 2. 「縦の接続」の視<br>点による教育の展開 | 幼児教育の充実                | 乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）                                                                                 |
|                          | 「縦の接続」による教育の展開         | 大分市小中一貫教育推進事業                                                                                         |

基本方針2 子どもたちの学びを支える教育環境の充実

| 教育大綱目標                        | 教育ビジョン重点施策                    | 令和8年度事業                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 学びのセーフティ<br>ネットの構築         | 全ての子どもの学びの保障                  | 奨学助成事業<br>日本語指導等支援事業<br>医療的ケア児に対する移動支援事業<br>医療的ケア児在宅レスパイト事業<br>医療的ケア児教育・保育事業<br>特別支援教育メディカルサポート事業<br>不登校児童生徒支援事業<br>スクールソーシャルワーカー活用事業<br>メタバースを活用した不登校支援事業<br>心の健康観察事業<br>子育て短期支援事業<br>子育て世帯訪問支援事業 |
| 4. 質の高い学びを<br>実現する教育環境の<br>整備 | 時代の変化に対応した<br>教育環境の整備         | 小中学校等屋内運動場空調設備整備事業<br>小中学校施設長寿命化改修事業                                                                                                                                                               |
|                               | 教職員の資質能力の<br>向上及び働き方改革<br>の推進 | 教職員指導力向上推進事業<br>スクールサポートスタッフ配置事業<br>運動部活動総合活性化事業<br>部活動指導員活用事業<br>休日部活動地域展開体制整備事業                                                                                                                  |
|                               | 地域とともにある学校<br>づくりの推進          | 学校運営協議会<br>おおいたふれあい学びの広場推進事業                                                                                                                                                                       |

新規事業 重点事業

基本方針3 社会教育の推進と生涯学習の振興

| 教育大綱目標                   | 教育ビジョン重点施策                            | 令和8年度事業                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 5. 生涯学習支援<br>体制の充実       | 生涯学習支援体制の<br>充実                       | のつはる西部の楽校管理運営事業<br>海星館管理運営事業<br>市民図書館管理運営事業<br>電子書籍システム導入・利用促進事業<br>おおいたナイトスクール事業 |
| 6. こどもの健全育成<br>と地域の教育力向上 | 学校、家庭、地域の連<br>携・協働の推進による<br>地域の教育力の向上 | 児童育成クラブ事業<br>青少年育成事業（中央補導活動事業）                                                    |

基本方針4 個性豊かな文化・芸術の創造と発信

| 教育大綱目標                 | 教育ビジョン重点施策 | 令和8年度事業                                                  |
|------------------------|------------|----------------------------------------------------------|
| 7. 文化・芸術を<br>生かしたまちづくり | 美術の振興と発信   | おおいた夢色音楽プロジェクト どこでもコンサート<br>アーティストバンク推進事業<br>アートレジオン推進事業 |
|                        | 文化財の保存・活用  | DXによる地域文化資源の継承及び活用推進事業<br>大友氏遺跡保存整備事業                    |

基本方針5 スポーツの振興

| 教育大綱目標               | 教育ビジョン重点施策                           | 令和8年度事業        |
|----------------------|--------------------------------------|----------------|
| 8. スポーツを通じた<br>地域活性化 | スポーツ振興に関する<br>事務は、平成29年度に<br>市長部局に移管 | アーバンスポーツ魅力創出事業 |

基本方針6 人権を尊重する社会づくりの推進

| 教育大綱目標                           | 教育ビジョン重点施策             | 令和8年度事業              |
|----------------------------------|------------------------|----------------------|
| 9. 人権尊重を<br>基盤とした<br>教育の推進と充実    | 学校教育における<br>人権教育の推進と充実 | 教育指導一般事業（啓発資料の作成等）   |
|                                  | 社会教育における<br>人権教育の推進と充実 | 教育指導一般事業（人権教育推進協議会等） |
| 10. 人権尊重社会の<br>実現に向けた<br>人権啓発の推進 | 人権啓発の推進                | 人権フェスティバル等事業         |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標       | 教育ビジョン<br>重点背策     | 番号                                                                                           | 事業名                  | 担当課   | 事業の概要                                                                                                                                         | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                                           |
|------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標1<br>次代を担う人材育成 | 知・徳・体のバランスのとれた力の育成 | 1                                                                                            | 教科指導マイスター派遣事業        | 学校教育課 | 経験豊富で実績のある退職教職員を「教科指導マイスター」として中学校に派遣し、国語科、社会科、数学科、理科、英語科の具体的な授業場面において担当教員へ指導・助言を行う。                                                           | 国語科3名、社会科2名、数学科3名、理科2名、英語科3名の教科指導マイスターを配置する。<br>教科指導マイスターは、各学校に年間5回から8回程度訪問し、各学校における学力や学習の状況、授業観察の結果等を踏まえ、教科指導の在り方等について指導・助言を行う。                                                                          |
|                  |                    | 2                                                                                            | 大分っ子基礎学力アップ推進事業      | 学校教育課 | 児童生徒の基礎学力の向上に向け、小学校4校と中学校2校を「基礎学力向上研究推進校」に指定し、教科指導における実践的な研究を進めるとともに、市内全小中学校等を対象に、標準化された学力調査を実施する。                                            | 指定校2年目に当たる春日町小学校、横瀬西小学校、野津原中学校が、公開研究発表会等を通して、2年間の研究の成果を他校に還元する。なお、指定校2年目の春日町小学校、指定校1年目の植田南中学校については、各校が大分大学と連携し、研究を進める。また、市内全小中学校等を対象に標準学力調査を実施する。<br>【標準学力調査実施教科】<br>・小4: 国語、算数、理科<br>・中1: 国語、社会、数学、理科、英語 |
|                  |                    | 3                                                                                            | 学校図書館活性化事業           | 学校教育課 | 各小中学校において学校図書館の司書業務を支援する「大分市学校図書館支援員」を配置することにより、児童生徒の豊かな感性や情操を育む読書活動を推進し、読書に親しむおおいたっ子を育てる教育活動の充実を図る。                                          | 小中学校等に学校図書館支援員を61名（兼任20名、専任41名）配置する。また、図書館教育推進校として小学校4校、中学校3校を指定し、豊かな感性や情操をはぐくむ読書活動の推進に向けた取組を市内全学校に還流する。                                                                                                  |
|                  |                    |  4          | 科学体験イベント実施事業         | 社会教育課 | 本市における科学体験施設設置の可能性研究の一環として、市民が科学に親しむきっかけを作るため、小中学校の夏休み期間に科学を体験できるイベントを実施し、気運醸成を図る。                                                            | 【日時】令和8年8月22日（土）～23日（日）<br>【場所】荷揚複合公共施設（コモンスペース、大会議室等）、大分中央公民館、アートプラザ<br>【内容】ブース出展（※）、企画展、スタンプラリー等<br>※市内高校、大学等、企業、その他科学関係団体と出展につき調整中                                                                     |
|                  |                    | 5                                                                                            | 歯と口の健康づくり事業          | 体育保健課 | 歯みがき指導、食に関する指導に加え、むし歯予防効果が高いフッ化物洗口を導入することにより、学校における歯と口の健康づくりを推進する。                                                                            | フッ化物洗口及び歯科衛生士を派遣する歯みがき指導(小学3年生、5年生、中学1年生対象)を、全ての市立学校において実施する。                                                                                                                                             |
|                  |                    | 6                                                                                            | 小学5年生ピロリ菌検査(胃がん対策)事業 | 体育保健課 | 胃がんや胃炎等の原因の一つであるピロリ菌の検査を小学5年生を対象に実施し、検査及び除菌治療までの継続的なフォローアップを行うことにより、将来胃がん等のリスク軽減につなげる。<br>また、がん教育を併せて実施することにより、がんの正しい知識について理解を深め、がん予防の意識を高める。 | 市立学校の小学5年生の希望者を対象にピロリ菌検査を実施する。1次検査は、すこやか検診(血液検査)の項目の一つにピロリ菌抗体検査を加えて実施する。2次検査は1次検査の陽性者を対象に便中ピロリ菌抗原検査を行い、除菌までのフォローアップを行う。                                                                                   |
|                  | 社会の変化への対応          | 7<br>(市)                                                                                     | オースティン市青少年受入事業       | 国際課   | 市内中学生を姉妹都市オースティン市に派遣し、海外での異文化体験、現地での交流を通じて国際的視野を広げ、将来の国際化社会を担うグローバル人材の育成を目指すとともに、本事業を通じて姉妹都市間の親善を深めていく。                                       | 【期間】令和8年1月17日（土）～1月27日（火）<br>【人数】市内中学生6名、引率2名<br>【内容】ホームステイ体験をしながら、平日午前は語学学校にて英語学習に励み、午後は現地交流、市内見学等、課外活動に臨む。休日はホストファミリーと過ごす。オースティン大分姉妹都市委員会が活動をサポート。<br>【参加者負担】10万円 ※要保護世帯および就学援助適用世帯は免除あり。               |
|                  |                    |  8<br>(市) | 青少年異文化理解促進プログラム      | 国際課   | 特定の地域に偏ることなく、多様な国・地域の文化、食、言語等の紹介を通じて異文化理解学習を実施する。                                                                                             | 【日時】令和8年12月または令和9年1月（予定）<br>【場所】荷揚複合公共施設 6階 多目的大会議室<br>【参加者】市内の小学1年生から中学3年生（延べ300名程度）<br>【内容】プログラムを複数回開催予定<br>※公募型プロポーザル方式により事業者を選定                                                                       |
|                  |                    | 9                                                                                            | 外国語指導助手招聘事業          | 学校教育課 | 小学校における外国語活動・外国語科、中学校における外国語科の授業等において、ALTを活用し、児童生徒が外国語やその背景にある文化等に触れる機会を充実することにより、興味・関心を高め、英語によるコミュニケーションを図る資質・能力の育成を図る。                      | 児童生徒が生きた英語に直接触れる機会をより多く確保し、授業を実際のコミュニケーションの場面とするなど、指導体制の充実を図るため、ALT31名体制で学校派遣を実施する。なお、令和3年度からはJETプログラムによる招聘に加え、民間事業者を活用し、人材を確保している。                                                                       |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標               | 教育ビジョン<br>重点背策 | 番号                                                                                          | 事業名                   | 担当課      | 事業の概要                                                                                                                                                            | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標1<br>次代を担う人材育成         | 社会の変化への対応      | 10                                                                                          | 教育用端末等整備事業            | 教育センター   | 一人1台端末等のICTの活用を推進するとともに、教員のICT活用指導力の向上を図ることで、「分かりやすく深まる授業」の実現並びにプログラミング教育や情報モラル教育の充実を図り、児童生徒の学習の基盤となる情報活用能力を育成する。                                                | 大分市立学校等において使用するGIGAスクール端末のうち、小学1・2年生分を除いた32,544台(予備機含む)について、令和8年度から令和12年度までの5年間の賃貸借物件として調達する。<br>また、GIGAスクール端末運用保守業務委託(iPadヘルプデスク)について、一般競争入札を実施し、令和8年度から令和12年度までの5年間の業務委託を行うことにより、教育情報化に係る施策を推進する。 |
|                          | 特別支援教育の充実      | 11                                                                                          | 特別支援等教育活動サポート事業       | 学校教育課    | 学習や生活指導上、特に配慮が必要な児童生徒が在籍する学校に補助教員を配置し、一人一人の教育的ニーズに応じたきめ細かな指導を行う。                                                                                                 | 学習や生活指導上、特に配慮が必要な児童生徒に対し、一人一人の教育的ニーズに応じたきめ細かな指導を行うため、小中学校等に補助教員(136名)を配置する。<br>【申請のあった学校へ配置できた割合】<br>・R8:91.3% ※R6:94.9%、R7:90.0%                                                                   |
|                          |                | 12                                                                                          | 特別支援教育アドバイザー派遣事業      | 教育センター   | 小中学校及び義務教育学校に「特別支援教育アドバイザー」を派遣し、特別支援学級担任及び通常の学級担任等に対し、特別支援教育に関する指導・助言を行い、教育上特別の支援を必要とする児童生徒への指導・支援の充実及び特別支援学級担任や特別支援教育コーディネーター等の専門性の向上に努め、校内支援体制の充実を図る。          | 市内を3地区に分け、それぞれに特別支援教育アドバイザー(以下アドバイザー)3名を拠点校及び対象校に派遣する。アドバイザー1人当たり7校程度を担当する。                                                                                                                         |
| 目標2<br>「縦の接続」の視点による教育の展開 | 幼児教育の充実        |  13<br>(市) | 乳児等通園支援事業(こども誰でも通園制度) | 保育・幼児教育課 | 全てのこどもの育ちを応援し、こどもの良質な成育環境を整備するとともに、全ての子育て家庭に対しての支援を行う。対象となるこどもは、保育所等に通っていない生後6ヶ月から満3歳未満のこどもで、月10時間を上限に、保護者の就労要件を問わずに保育所等を利用できる。また、保護者に対しては、保育士等から子育てについての助言等を行う。 | 本年度は、令和7年度から事業者数を9事業者・利用定員を20人拡充し、全体で14事業者・利用定員39人の体制で事業を実施する。また、提供体制の拡充のため新規事業者の募集を行う。                                                                                                             |
|                          | 「縦の接続」による教育の展開 | 14                                                                                          | 大分市小中一貫教育推進事業         | 学校教育課    | 「確かな学力の定着・向上」、「豊かな人間性と社会性の育成」、「健やかな心身の育成」をバランスよく推進し、自ら学び自ら考える力などの生きる力を育成する上から、義務教育9年間を見通した系統的な教育を行うとともに、小中学校間の円滑な接続を図る小中一貫教育を推進する。                               | 小中一貫教育実践発表校である4校区(上野ヶ丘中、明野中、南大分中、大分西中)が、学校や地域の実情に応じたこれまでの研究内容や成果について、公開研究発表会や小中一貫教育推進フォーラム等を通して、市内全小中学校に還元する。また、各学校が学校や地域の特色を生かした系統的な教育課程を実施し、評価して改善を図り、9年間を見通した系統性・連続性のある教育の充実につなげる。               |
| 目標3<br>学びのセーフティネットの構築    | 全ての子どもの学びの保障   |  15      | 奨学助成事業                | 児童生徒支援課  | 進学を志す学生の経済的な負担軽減と、卒業後に本市で活躍する人材の育成・確保のため、経済的理由により修学困難な者等に対し、資金を貸与または給付する。                                                                                        | ○返還免除型奨学資金<br>・令和9年度に大学等へ進学予定の高校生等を対象に募集する(29名以内)。<br>・令和8年度は返還免除型奨学資金の制度開始から3年を迎えるため、制度内容を検証するための委員会を開催する。<br>○未来自分創造資金(給付型奨学資金)<br>・令和9年度に高校等へ進学予定の中学3年生を対象に募集する(100名)。                           |
|                          |                |  16      | 日本語指導等支援事業            | 学校教育課    | 各学校に在籍する日本語指導が必要な児童生徒等の学校生活への円滑な適応を図るため、日本語指導を行う講師や日本語指導専任指導員、通訳を各学校に派遣する。                                                                                       | 日本語指導が必要な児童生徒や日本語が十分に理解できない保護者に対し、日本語指導を行う講師や通訳者を各学校へ派遣し、支援する。<br>また、日本語指導専任指導員を拠点校3校(下郡小、敷戸小、碩田学園)に各1名配置し、来日直後等の児童生徒が在籍する学校へ出向き、集中的な指導や支援を行う。                                                      |
|                          |                | 17<br>(市)                                                                                   | 医療的ケア児に対する移動支援事業      | 障害福祉課    | 喀痰吸引、酸素療法、人工呼吸器による医療的ケアが必要となるため、通学等が困難な状態にある医療的ケア児に対して、一定の研修を修了した介護職員等が、医療的ケアや見守りを行うことで、保護者の身体的・精神的負担軽減を図る。                                                      | 令和7年度登録者数:5名                                                                                                                                                                                        |
|                          |                | 18<br>(市)                                                                                   | 医療的ケア児在宅レスパイト事業       | 障害福祉課    | 在宅で医療的ケア児の看護や介護を行う家族の負担軽減を図るため、レスパイト(休息)を目的に利用する訪問看護サービスにかかる費用を負担する。                                                                                             | 令和7年度登録者数:33名<br>家族会等を通じた当事者への周知に加え、事業者(訪問看護ステーション)同士の情報交換等を実施することで本事業の実効性を高める。                                                                                                                     |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標                | 教育ビジョン<br>重点背策    | 番号                                                                                     | 事業名                | 担当課      | 事業の概要                                                                                                                                                                        | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標3<br>学びのセーフティ<br>ネットの構築 | 全ての子どもの学<br>びの保障  | 19<br>(市)                                                                              | 医療的ケア児教育・保育事業      | 保育・幼児教育課 | 認可保育施設及び幼稚園に在籍する日常的に医療的ケアを行う必要があるこどもに対して看護師を派遣し、医療的ケアを行うことにより、就学前のこどもの安全な集団保育及び教育活動の確保並びに保護者負担の軽減を図る。なお、事業の対象者は、市内に住所を有する満3歳以上のこどもで、他のこどもとの集団による教育・保育が可能であること。               | 令和8年度における医療的ケア児の利用状況は、前年度より継続して、市立保育所、私立保育所、市立認定こども園にて各1名、計3名が利用している。<br>支援体制としては、3か所の訪問看護ステーションと委託契約を締結し、看護師を派遣して対応にあたっている。主なケア内容は、導尿(1日3回)、血糖測定およびインスリン投与(1日2回)、専門的知見に基づく全身軟膏塗布(1日1回)であり、いずれも1回30分以内の対応である。<br>また、新規の相談については、関係機関との連携を図りつつ、その都度適切な対応を継続している。 |
|                           |                   | 20                                                                                     | 特別支援教育メディカルサポート事業  | 教育センター   | 日常的に導尿などの医療的ケアを必要とする児童生徒に対して、訪問看護ステーションから看護師を派遣し、医療的ケアを実施することで児童生徒の安全な学校生活及び保護者の負担軽減等、合理的配慮を図り、児童生徒の教育機会を保障する。                                                               | 小学校6校6名、中学校4校5名(導尿、インスリン投与の介助等)最大週5日、1回30分以内の医療的ケアで、対象となる児童生徒の状況に応じて1日1回又は2回派遣する。7事業所と委託契約を結び、訪問看護ステーションから看護師を派遣して対応する。                                                                                                                                        |
|                           |                   |  21   | 不登校児童生徒支援事業        | 児童生徒支援課  | 学校に登校はできるが教室にはいけない児童生徒が教室復帰したり、登校に無気力さや不安を抱える児童生徒が安心して登校したりできるよう、学校にスクールライフサポーターを配置し、校内教育支援ルームに登校する児童生徒に対する教育相談や、個に応じた支援等を行うとともに、保護者に対しては、個別面談等により、支援方針の共有や家庭での関わり方への助言等を行う。 | 生徒指導や教育相談に関する専門的な知識と技能を備えた者をスクールライフサポーターとして、小学校6校、中学校19校及び義務教育学校の計26校に兼務を含む計18名(令和7年度比3名増)を配置し、校内教育支援ルームに登校する児童生徒の支援を行う。                                                                                                                                       |
|                           |                   | 22                                                                                     | スクールソーシャルワーカー活用事業  | 教育センター   | 不登校をはじめ、いじめ・暴力行為・児童虐待など生徒指導上の課題への対応が求められる中、行政や関係機関と連携した相談活動など包括的な支援を行うため、スクールソーシャルワーカーを効果的に配置し、児童生徒のおかれた様々な環境に働きかけるとともに、学校における教育相談体制の整備、充実を図る。                               | 会計年度任用職員のスクールソーシャルワーカー(以下、「SSW」という。)24名を、市立小中学校及び義務教育学校に配置する。また、正規職員3名の主任SSWを中央、東部、西部の3エリアに配置する。                                                                                                                                                               |
|                           |                   | 23                                                                                     | メタバースを活用した不登校支援事業  | 児童生徒支援課  | 不登校児童生徒に対して、メタバース空間における個別相談や学習支援等を行うことで、人とのつながりや心の居場所づくりのきっかけとし、校内教育支援ルームや教育支援教室「フレンドリールーム」等の相談機関につなげる。                                                                      | 家にこもりがちで、学校や相談機関等に通うことが難しく、不登校状態の児童生徒に対して、メタバース空間における個別相談や学習支援等を行うことで、人とのつながりや心の居場所づくりのきっかけとし、学校や教育支援教室「フレンドリールーム」等の相談機関につながるよう、児童生徒の自主性や社会性の伸長を図る。                                                                                                            |
|                           |                   |  24 | 心の健康観察事業           | 児童生徒支援課  | 一人1台端末を活用し、児童生徒の心身の健康観察や相談希望確認、いじめアンケート調査等を実施するとともに、入力した情報を自動集計・分析することにより、教職員がその結果を基に、迅速かつ組織的に対応できる体制を強化し、いじめや不登校の早期発見・未然防止を図る。                                              | いじめや不登校の早期発見・未然防止を図ることを目的に、令和9年度から、市内の全ての児童生徒を対象に、一人1台端末を活用し、児童生徒の心身の健康観察や相談希望確認、いじめアンケート調査等の機能を有した「心の健康観察」システムの導入を予定している。令和8年度には、業者選定や一部の学校での先行実施等を予定している。                                                                                                    |
|                           |                   | 25<br>(市)                                                                              | 子育て短期支援事業          | 子育て支援課   | 保護者の病気・事故・冠婚葬祭・出張などの際に、子どもを一時的に児童養護施設等で預かる。(R6年4月より親子での利用も可能となった)                                                                                                            | 利用希望者が年々増加しており、施設や里親を利用しながら預かりの調整をしている。令和8年度についても児童養護施設に対して、専従職員配置への支援や新規の里親との契約により利用ニーズへの対応を図っていく。                                                                                                                                                            |
|                           |                   | 26<br>(市)                                                                              | 子育て世帯訪問支援事業        | 子育て支援課   | 家事・育児に対して不安や負担を抱える子育て世帯、妊産婦、ヤングケアラー等がいる家庭に対し、家事育児ヘルパーを派遣し、家事や育児を支援することで、保護者の妊娠及び育児に対する不安や負担を軽減し、虐待リスク等の高まりを未然に防ぐとともに、家庭における養育環境を整え、日常生活を営むことに支障が生じている児童・生徒を支援する。             | 令和8年度は、14事業所と委託契約を結び、支援が必要な家庭に対しヘルパー派遣を行うことで、家庭における養育環境を整え、日常生活を営むことに支障が生じている児童・生徒を支援していく。                                                                                                                                                                     |
| 目標4<br>質の高い学びを実現する教育環境の整備 | 時代の変化に対応した教育環境の整備 | 27                                                                                     | 小中学校等屋内運動場空調設備整備事業 | 学校施設課    | 児童生徒及び教職員に望ましい学習・生活環境及び就労環境を提供することを目的に、体育館に空調設備を整備する。                                                                                                                        | 令和7年度に全市立学校等に設置し、随時運用開始している。                                                                                                                                                                                                                                   |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標                | 教育ビジョン<br>重点背策        | 番号                                                                                     | 事業名               | 担当課    | 事業の概要                                                                                                                                   | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標4<br>質の高い学びを実現する教育環境の整備 | 時代の変化に対応した教育環境の整備     | 28                                                                                     | 小中学校施設長寿命化改修事業    | 学校施設課  | 「大分市教育施設整備保全計画」に基づき、建物を築80年まで使用するため、小中学校施設の長寿命化改修を行う。                                                                                   | 外壁改修・屋上防水工事<br>・小学校: 植田小、松岡小、城南小、津留小<br>・中学校: 大分西中、判田中、植田中                                                                                                                     |
|                           | 教職員の資質能力の向上及び働き方改革の推進 | 29                                                                                     | 教職員指導力向上推進事業      | 教育センター | 教職員としての使命感や職務遂行のために必要な専門的知識や技能、広く豊かな教養、これらを基盤とする実践的指導力の向上を図るため、キャリアステージに応じた体系的かつ効果的な教職員研修を企画、運営する。                                      | 各教科等で育成する資質・能力や主体的・対話的で深い学びの視点からの授業改善等を踏まえた教科等指導力の向上、ICTの効果的な活用、特別支援教育等の新たな教育課題及び学力向上、不登校対応等といった本市の教育課題に対応した研修講座を充実させ、教職員としての専門性を高めるとともに、実践的指導力の向上を図る。                         |
|                           |                       | 30                                                                                     | スクールサポートスタッフ配置事業  | 学校教育課  | 教職員の事務負担を軽減し、子どもと向き合うための時間を確保するため、スクールサポートスタッフを配置する。                                                                                    | 教職員の事務負担の軽減のため、授業で使用する学習プリント等の印刷及び配布準備、授業準備及び片付けの補助、各種会議の資料等の印刷及び準備、アンケートの集計等の補助等を行うスクールサポートスタッフを、市内小中・義務教育学校（分校を除く）に82名配置する。<br>・1校2名配置: 明治小、大東中<br>・2校兼務: 竹中小-上戸次小、佐賀関小-佐賀関中 |
|                           |                       | 31                                                                                     | 運動部活動総合活性化事業      | 体育保健課  | 地域の高度な指導力を持つ人材を運動部活動に活用することにより、生徒の多様なスポーツニーズに応え、運動部活動の実施体制の整備を図るとともに、指導者の資質向上並びに適切な運動部活動の運営に寄与する。                                       | 運動部活動外部指導者人材バンクを活用し、運動部活動の実施体制の整備を図る。また、登録者に対して研修会を実施し、外部指導者の資質向上を図る。また、同一校において1年以上指導を行っている外部指導者については、土日祝日の部活動における単独指導及び引率を認める。<br>・令和7年度 外部指導者登録者数: 311名                      |
|                           |                       | 32                                                                                     | 部活動指導員活用事業        | 体育保健課  | 中学校に「部活動指導員」を配置し、同指導員による単独指導と大会等への単独引率を可能とすることにより、部活動の指導体制の充実と教員の部活動における負担軽減を図る。                                                        | 市内中学校に部活動指導員を配置し、生徒の能力に応じた適切な指導を行うとともに、教員の部活動に係る負担軽減を図る。<br>・令和7年度 市内中学校15校に29名を配置                                                                                             |
|                           |                       |  33 | 休日部活動地域展開体制整備事業   | 体育保健課  | 学校で行われている休日の部活動において、部活動に所属する生徒が専門的な指導を受けることができる環境と、教員が指導に携わる必要のない体制を構築することにより、教員の働き方改革を推進するとともに、生徒が今後も継続してスポーツ・文化芸術活動に取組むことができる環境整備を行う。 | 総合型地域スポーツクラブと地域の文化団体が休日の活動を運営する地域団体等運営型の事業を実施する。                                                                                                                               |
|                           | 地域とともにある学校づくりの推進      | 34                                                                                     | 学校運営協議会           | 学校教育課  | 「地域とともにある学校」づくりを目指して、学校運営に地域の声を積極的に生かし、地域と一体となって特色ある学校づくりを推進するため、学校運営協議会の充実を図る。                                                         | 4月中旬に「学校と地域の連携・協働推進協議会」を開催し、学校関係者、学校運営協議会委員、地域コーディネーター等が一同に会し、各学校における学校運営協議会の在り方や地域との一体となった連携について協議を深め、今後の協議会の充実につなげる。                                                         |
|                           |                       | 35                                                                                     | おおいたふれあい学びの広場推進事業 | 社会教育課  | 学校を中心とした身近な場所で、地域の指導者や団体等との交流を通じ、こどもの体験活動を行う。                                                                                           | 市内全小学校区でこどもの体験活動を中心とした事業を実施する予定としている。地域人材で構成される実行委員会を主体とする「地域主体型」事業では、主催団体に対し、活動回数に応じた補助金を交付し、活動を支援する。                                                                         |
| 目標5<br>生涯学習支援体制の充実        | 生涯学習支援体制の充実           | 36                                                                                     | のつはる西部の楽校管理運営事業   | 社会教育課  | のつはる西部の楽校（旧野津原西部小学校）において、自然に囲まれた美しい景観を活かし、合宿や研修、レクリエーション等による利用を通じて、人々の交流や社会教育の推進を図る。                                                    | 施設の適切な管理運営と利用者の増加に向けた広報強化を行う。                                                                                                                                                  |
|                           |                       | 37                                                                                     | 海星館管理運営事業         | 社会教育課  | 天文分野に関する学習の場や佐賀関の自然や豊予海峡を臨む景色が堪能できる憩いの場である関崎海星館について管理運営を行い、市民の知識及び教養の向上を図る。                                                             | 天体望遠鏡、プラネタリウムについて広くPRを行い、より多くの市民に海洋及び天文に関する学習の場を提供する。                                                                                                                          |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標                   | 教育ビジョン<br>重点背策                | 番号                                                                                            | 事業名                         | 担当課    | 事業の概要                                                                                                                                                                       | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標5<br>生涯学習支援体制<br>の充実       | 生涯学習支援体制<br>の充実               | 38                                                                                            | 市民図書館管理運営事業                 | 社会教育課  | 市民の読書活動や生涯学習を促進するため、ニーズを捉えた多種多様な事業(イベント)の開催や、これまで図書館を利用する機会の少なかった方へのサービスの提供等を強化して図書館利用者の拡大を図るとともに学校、地区公民館、関連部署との連携による生涯学習支援体制の整備を図る。                                        | ○利用者の拡大<br>・年間を通して行う定例の事業に加え、ニーズを捉えた多種多様なイベントを開催するとともに学習席の利用拡大、大分都市広域圏図書館相互利用の促進、高齢者・障がい者施設等への団体貸出の促進を行う。<br>○広報活動の強化<br>・多様な館内広報、広報誌(一般・YA・こども)を年間を通して発行、ホームページやSNS等電子媒体を活用した広報、フリーペーパーの活用、関係団体訪問による広報等の強化を行う。<br>○地区公民館及び他課、他施設事業、学校との連携<br>・連携事業のテーマ展示やブックリストを作成し、図書館の利用方法や団体貸出等の事業の周知・促進を行う。<br>○こどもの読書活動の推進<br>・家読ノートやリーフレットによる家読を推進する。 |
|                              |                               | 39                                                                                            | 電子書籍システム導入・利用促進事業           | 社会教育課  | 市民図書館における非来館型サービスとして読書活動の推進につなげるとともに、生涯学習の推進の起点として、市民図書館と学校が連携し、一人1台端末等で電子書籍を活用することにより、紙媒体と電子媒体の双方で読書活動ができる環境を整え、子どもたちの資質・能力を育む上で不可欠な読解力や想像力、思考力、表現力等を養う。                   | ○おおいし電子図書館<br>・電子書籍の効果的な選書・導入を行う。<br>・電子図書館体験会や事業の周知・広報の充実等により、一般利用者の利用促進を図る。<br>・学校と連携を強化し、学校における一人1台端末での利用促進を図る。<br>・利用者アンケートを実施する。<br>○図書館利用者登録の電子申請システム<br>・電子申請の利便性を周知し、利用促進を図る。<br>・利用者アンケートを実施する。                                                                                                                                     |
|                              |                               | 40                                                                                            | おおいしナイトスクール事業               | 社会教育課  | 生涯学習として大分の生活、文化を学びたい人に対して学習の機会を提供する。<br>(令和8年度から「ふるさと知ろう科」として事業実施)                                                                                                          | 植田公民館、大分中央公民館、鶴崎公民館の3会場で実施する。<br>・植田公民館:火曜<br>・大分中央公民館:水曜<br>・鶴崎公民館:木曜                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 目標6<br>こどもの健全育成<br>と地域の教育力向上 | 学校、家庭、地域の連携・協働の推進による地域の教育力の向上 |  41<br>(市) | 児童育成クラブ事業                   | 子育て支援課 | 就労などにより保護者が昼間家庭にいない小学校の児童を対象として、放課後に適切な遊びや生活の場を提供し、仕事と子育ての両立支援と児童の健全育成を図る。                                                                                                  | 児童育成クラブについては、令和8年度、桃園校区児童育成クラブにおいて改修工事を実施する予定としており、今後も利用者数の推移に注視しながら、施設整備を行っていく。<br>一方で、放課後児童支援コーディネーターの巡回相談や指導員対象の研修会を計画的に開催するなど、クラブへの支援を進めることで、質・量の両面からの充実を図っていく。                                                                                                                                                                          |
|                              |                               | 42                                                                                            | 青少年育成事業(中央補導活動事業)           | 社会教育課  | 大分市青少年補導員が気になる行動への声かけや商業施設からの情報収集を積極的に行い、こどもの被害・非行防止に努める。                                                                                                                   | 市内中心部のゲームセンターやカラオケ、商業施設等を巡回し、大分市青少年補導員が気になる青少年へ声かけをするとともに、商業施設からの情報収集を積極的に行い、こどもの被害・非行防止に努める。<br>・市民補導員による中央補導を月10回実施<br>・学校補導員による夜間補導を月4回実施                                                                                                                                                                                                 |
| 目標7<br>文化・芸術を生かしたまちづくり       | 美術の振興と発信                      | 43<br>(市)                                                                                     | おおいし夢色音楽プロジェクト<br>どこでもコンサート | 文化振興課  | 市民に身近な場所で気軽に音楽に親しんでいただくとともに、音楽家に演奏できる機会を提供することを目的に、「どこでもコンサート」を市内各地で開催している。<br>令和7年度からは、中学生と一緒にコンサートを企画・運営する「中学生マネジメント企画」を実施するとともに、中学校の吹奏楽部に演奏のステージを提供する「中学生ステージ企画」を実施している。 | ①中学生マネジメント企画<br>【募集】令和8年5月1日～6月12日<br>【定員】5名程度<br>【実施月】ワークショップを7月1回、8月に2回の計3回実施<br>コンサートは11月を予定<br>②中学生ステージ企画<br>【出演者】市内中学校 吹奏楽部、合唱部<br>【実施月】9月、2月を予定                                                                                                                                                                                        |
|                              |                               | 44<br>(市)                                                                                     | アーティストバンク推進事業               | 文化振興課  | 文化・芸術活動を行う団体や個人(アーティスト)と、その発表の場(スポット)の情報をデータベース化し、双方のマッチングを促進し、市民が多彩な文化・芸術に触れる機会の充実を図る。                                                                                     | ①アーティストバンク専用ウェブサイト「POART/ポート」の運営<br>②POART登録者を活用したイベントの実施<br>③アートマネジメント人材を活用したマッチングサポート<br>④POART登録者向け補助制度の実施<br>⑤アーティスト派遣事業「おでかけPOART」の実施                                                                                                                                                                                                   |

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の概要

 新規事業       重点事業（継続）

| 教育大綱<br>目標                   | 教育ビジョン<br>重点背策     | 番号                                                                                               | 事業名                      | 担当課     | 事業の概要                                                                                                                                                                                                                       | 事業予定<br>(令和8年度)                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標7<br>文化・芸術を生かしたまちづくり       | 美術の振興と発信           | 45<br>(市)                                                                                        | アートレジオン推進事業              | 文化振興課   | 人口減少や少子高齢化が進む周辺地域に市内外からアーティストを呼び込み、アートイベントや制作活動等を通して文化・芸術の振興を図るとともに、地域住民との交流を促進することで、地域活性化につなげる。                                                                                                                            | ①旧小学校を活用したアトリエ利用アーティスト(令和8年5月1日現在)<br>・旧大志生木小学校:5名<br>・旧野津原中部小学校:4名<br>②周辺地域におけるアートイベント<br>・佐賀関・野津原地域で各1回開催                                                                                                                                                                 |
|                              | 文化財の保護・保存・活用       | 47                                                                                               | DXIによる地域文化資源の継承及び活用推進事業  | 文化財課    | 本市には、多くの有形・無形の文化財、史跡の他、地域の行事や伝統芸能、豊かな自然や景観・まちなみ等の「文化資源」が存在している。<br>本事業では、これらの貴重な文化資源を次世代へと継承し、観光・教育・産業など、様々な分野へ活用していくことを目的としている。<br>これにより、市民に対し「本市の歴史文化の魅力の再発見」、「市民の誇りと郷土愛の醸成」を促すとともに、本市の歴史文化の魅力を全国に向けて発信することが期待できる。        | 令和8年度は、引き続き本市の文化資源について、デジタルアーカイブに追加公開を行っていく。また、地域未来交付金を活用し、小学生向けの郷土学習資料を高精細画像や3Dモデルと連携したデジタルコンテンツとしてリニューアルを行い、デジタルアーカイブにおいて公開を行う。                                                                                                                                           |
|                              |                    | 46                                                                                               | 大友氏遺跡保存整備事業              | 文化財課    | 約400年間豊後を支配した、戦国大名大友氏の本拠地である大友氏遺跡を将来にわたり保護、保存するため、大友氏遺跡歴史公園の計画的な史跡指定と公有化を推進し、同時に整備を行っていく。                                                                                                                                   | 令和5年度に「史跡大友氏遺跡整備基本計画(第1期)令和5年度改訂版」が策定されたことから、歴史公園全体計画と建物復元のための基本設計を令和6年度から令和7年度にかけて作成した。令和8年度は、それをもとに造成の実施設計を進める。また、中心建物「大おもて」の復元については、大友氏館跡建造物等復元整備検討委員会にて検討し、その上で文化庁の復元検にて引き続き審議する。また、大友氏館跡の西側の空間構造を解明するための調査を実施する。                                                       |
| 目標8<br>スポーツを通じた地域活性化         |                    | <br>48<br>(市) | アーバンスポーツ魅力創出事業           | スポーツ振興課 | スポーツ振興における新たな魅力の創出として、身近で楽しめるアーバンスポーツを推進するため、各種アーバンスポーツの魅力に触れることができるイベントを開催するとともに、特に人気を集めているスケートボードについては引き続き大会の誘致を行う。<br>また、令和8年4月1日から供用を開始した南大分スポーツパーク3x3バスケットボールコート及び大手公園スケートボードパークの管理運営を行い、競技者や地域住民が身近でスポーツを楽しめる環境を提供する。 | ①OITA URBAN SPORTS FES 2026<br>【日時】令和8年11月21日(土)～22日(日) 開催予定<br>【場所】大分駅府内中央口広場<br>【内容】アーバンスポーツを体感・体験できるイベント<br>②スケートボード大会<br>【日時】令和8年9月5日(土)<br>【場所】大分駅府内中央口広場<br>【内容】九州大会規模のスケートボード大会を誘致するとともに、初心者や未経験者でも参加できるイベントを実施予定<br>③南大分スポーツパーク3x3バスケットボールコート及び大手公園スケートボードパークの管理運営等 |
| 目標9<br>人権尊重を基盤とした教育の推進と充実    | 学校教育における人権教育の推進と充実 | 49                                                                                               | 教育指導一般事業<br>(啓発資料の作成等)   | 人権教育推進課 | あらゆる差別の解消に向け、さまざまな人の考えや気持ちを共感的に理解できる力をはぐくむ教育の推進と充実に努める。                                                                                                                                                                     | 人権問題に関する知的理解を深めるため、児童生徒対象及び保護者対象の学習資料をそれぞれ作成する。                                                                                                                                                                                                                             |
|                              | 社会教育における人権教育の推進と充実 | 50                                                                                               | 教育指導一般事業<br>(人権教育推進協議会等) | 人権教育推進課 | 人権問題の解決に向け、各地区人権教育(尊重)推進協議会等との連携を強化し、市民の主体的な取組を促す学習機会の提供に努める。                                                                                                                                                               | 各地区人権教育(尊重)推進協議会と人権啓発DVDや講師の紹介・派遣等による連携を図る中、評議員を対象にした研修会を年2～3回、また地区住民を対象にした人権講演会を年1回、少人数の地区懇談会を各地区の実情に応じた回数実施する。                                                                                                                                                            |
| 目標10<br>人権尊重社会の実現に向けた人権啓発の推進 | 人権啓発の推進            | 51                                                                                               | 人権フェスティバル等事業             | 社会教育課   | 「市民一人一人が互いに人権を尊重し合い、共に生きる喜びを実感できる地域社会の実現」へ向け、大型商業施設等において啓発活動を行う。地域住民の参加・交流を促し、人権啓発の推進を図る。                                                                                                                                   | 「市民一人一人が互いに人権を尊重し合い、共に生きる喜びを実感できる地域社会の実現」へ向け、荷揚BASE、トヨタカローラ大分 祝祭の広場、地区公民館、J:COM ホルトホール大分にて、啓発活動や講演会等を実施する。                                                                                                                                                                  |