

学校園における課題解決への支援について

令和8年9月11日
教育委員会事務局

1. この間の取組について

1 / 7

学校園における課題

社会環境の多様化・複雑化により学校園を取り巻く環境にも変化が生じており、一部の保護者等からの過剰な苦情や不当な要求など、学校園だけでは解決が難しい事案について、学校園の運営上の大きな課題として認識されている。

学校園における働き方改革の一層の推進として、「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校園では対応が困難な事案への対応」を学校園以外が担うべき業務として文部科学省が示したほか、一部の自治体においても学校園だけでは解決が難しい事案に対して教育委員会が支援する取組をはじめている。

取組内容について

学校園における電話の通話録音装置の導入

令和8年7月1日より、通話録音、音声ガイダンス、時間外音声応答装置を全学校園において順次運用開始

学校園向け冊子の作成

令和8年4月に、教職員の基本姿勢やよりよい関係づくりのためのポイントをまとめた冊子「学校園と保護者等とのよりよい関係づくりのために」を学校園に配付

チラシの作成・周知

令和8年6月に、保護者や地域の皆さまに向けて、「ともに子どもを育てるパートナー」として、ご理解・ご協力をお願いするチラシを作成し、学校園向け冊子についても周知

教員研修の充実

令和8年夏季休業期間において、学校園向け冊子の理解を深めるため、全教職員を対象としてe-ラーニング研修を実施
各キャリアステージの研修にロールプレイ、ケーススタディを導入

検 討 中

学校園の問題解決のための支援体制の構築

過度な要求や不当な言動を受けた場合に、学校園を支援する新たな体制を構築し、教職員の負担軽減を図ることを検討

2. 学校園を支える支援体制の必要性

2 / 7

国の方向性

文部科学省

「行政による学校問題解決支援体制構築」

- 学校園への法的支援推進
- 教育委員会による組織的支援の強化
- スクールロイヤー制度整備

「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」

労働施策総合推進法改正（令和8年10月1日施行）
教育委員会にいわゆる「カスタマーハラスメント」防止措置が義務化

- 学校設置者が具体的に取り組むべき対策
→対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
例：弁護士に対応の代理を依頼する

本市施策

教育委員会事務局

学校園における働き方改革 アクションプラン【2026-2029】

大阪市スクールロイヤー事業 (SSET)

- 管理職負担軽減
- 教職員の働き方改善（長時間勤務解消）
- 持続可能な学校園運営
- 弁護士・臨床心理士等による助言

市長発言（要旨）

令和8年1月 総合教育会議
（学校園における働き方改革
アクションプラン【2026-2029】）

- 過剰な要請や、不当な要求が学校現場に寄せられていることについて、実効性のある対応を進めていく必要がある。
- 同時に、保護者等への適切な支援を両立させることが大切である。

本事業

令和9年度～

教育委員会が主体の「直接・継続介入型」の学校園支援

- 困難案件への直接・継続介入支援
- 4教育ブロック常設体制
- 専門職チームによる組織的な対応

既存の「SSET」による法的助言及び研修・マニュアル等の取組を継続させただけで、なおも学校園単独での対応が困難となった案件(※)について、教育委員会が主体となって組織的支援を行う。

※ 困難案件＝保護者等からの通常の連絡・相談を超えて、対応に時間や心理的負担を要したもの

3. 保護者等対応の実態－過度な要求・不当な言動の分類

3 / 7

保護者等からの「過度な要求」の具体例

- 教職員の退職を要求
- 相応な理由なくクラス替えや担任の変更を要求
- 正当な理由なく優遇（成績の加点、登校時間の変更等）を要求 など

保護者等からの「不当な言動」の具体例

精神的な攻撃

- 「役立たず」「教師やめたら？」など、教職員の人格を否定するような言動
- 保護者間のSNSグループで教職員の名前・写真等を添えて、根拠のない噂や中傷を拡散

威圧的な言動

- 大声で怒鳴る、「責任を取れ」「校長出せ」などの威圧的な発言や、「誠意を見せろ」「土下座しろ」などの謝罪の強要

継続的・執拗な言動

- 電話、来校、メール等で同じ要求を執拗に繰り返す
- 校内行事等の運営について、頻繁に来校して担当教職員を問い詰める

拘束的な言動

- 教職員との面談で、保護者が面談の終了を認めず、退室の求めにも応じない、校長室等での長時間の居座り

身体的な攻撃

- 相手を突き飛ばす、殴るなどの直接的な身体接触や、服を引っ張る、胸ぐらを掴む、物を投げつける等の行為

差別的・偏見的な言動

- 「男性担任に代えて」「女性教員とは話したくない」など、性別を理由にした合理性のない発言
- 出身大学等への偏見を基にした発言

※上記は学校現場からの聴取に基づく代表事例

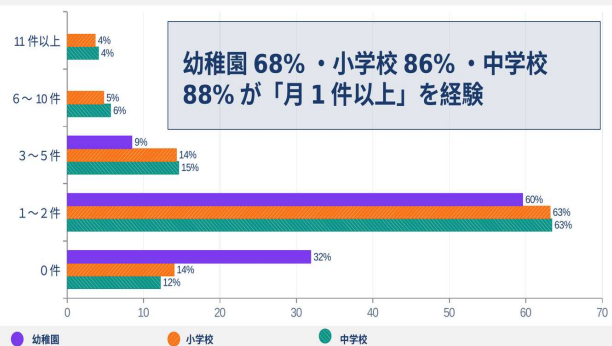
4. 学校園現場の実情 — 実態調査と実際の対応事例 —

4 / 7

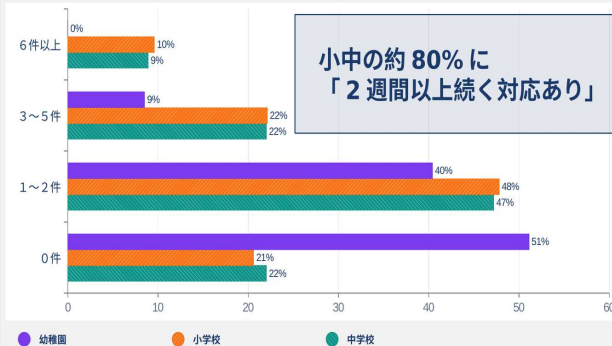
本市立幼稚園・小学校・中学校への実態調査と、長期化・深刻化した案件の実例です。

17 1か月に何件の困難な対応がある？

「困難な保護者等対応」＝通常の連絡・相談を超え、対応に時間や心理的負担を要したもの

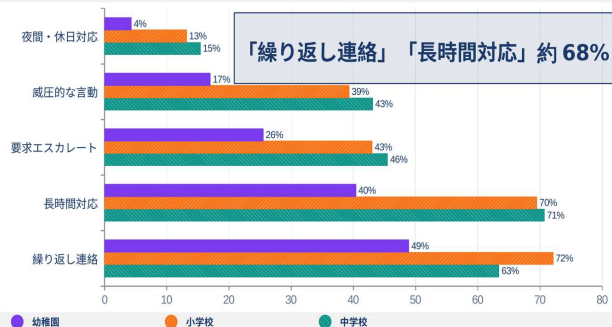


2週間以上続く対応は何件？

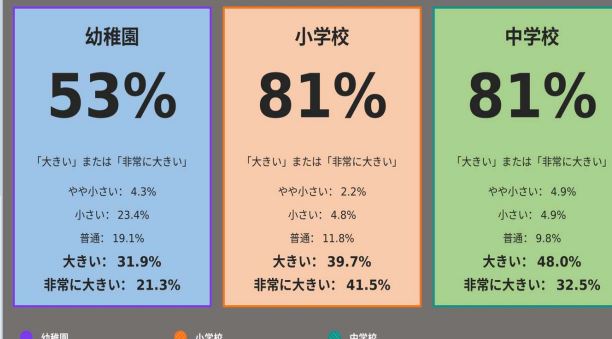


対応はどんな状態になっている？

(複数回答あり)



先生たちの負担感は？



■ 実際の対応事例

いじめ事案に係る継続的・執拗な対応要望

- ・学年児童生徒への説明、保護者説明会、市教委からの謝罪と記者会見等を要望
- ・学校 面談・電話30回以上（約1年継続）／市教委への電話50回以上（最長5時間以上）・面談3回

学校園の対応への継続的・執拗な対応要望

- ・学校の指導に対する要望が小学生時より数年にわたり継続
- ・電話反復1～2時間（暴言含む）／来校面談4時間以上／休日・夜間に管理職携帯への電話

担任の発言への苦情から要求が発展

- ・担任への謝罪要求、児童生徒を登校させず。侮辱・恫喝に発展し対面協議が困難に
- ・市教委担当指導主事対応 計15時間以上（1日複数回・1回平均1時間以上）

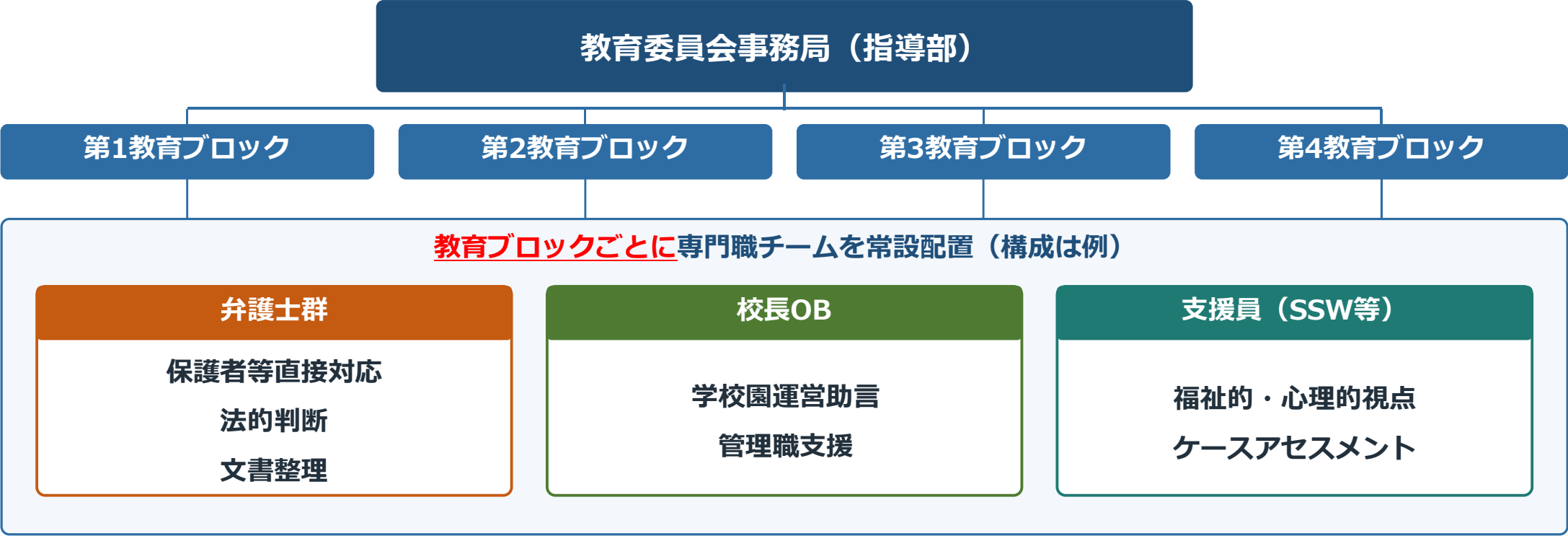
児童生徒間トラブルから別室指導の継続要望

- ・安全対策が100%でない限り、卒業までの別室指導の継続を要望
- ・学校・市教委への書面回答要求 合計20回以上／書面作成等 150時間以上

困難案件は特定の学校園の課題ではなく、**いずれの校種でも発生**

5. 支援体制図（案）

全市的に発生する困難案件に即応・継続対応するために、専門職チームを常設配置することを想定し、関係機関と調整・検討を進めてまいります。



※ 幼稚園は、初等・中学校教育担当が担当
※ 別途、専門職チーム全体をサポートする人員を検討

専門職チームが連携し、**学校園を組織的に支える体制を整備**

6. 支援開始の判断要素（例）・対応フロー

6 / 7

学校園からの具申・支援要請を受け、教育委員会が判断のうえ支援を開始し、収束まで継続して関与します。

■ 支援開始の判断要素（例）

◆ 過度な要求、不当な言動等により、教職員の就業環境が害されるレベルを支援開始の判断の目安とする

① 過度な要求

教職員の退職を要求

相応な理由なくクラス替えや担任の変更を要求

正当な理由なく優遇を要求 など

② 不当な言動

精神的な攻撃

威圧的な言動

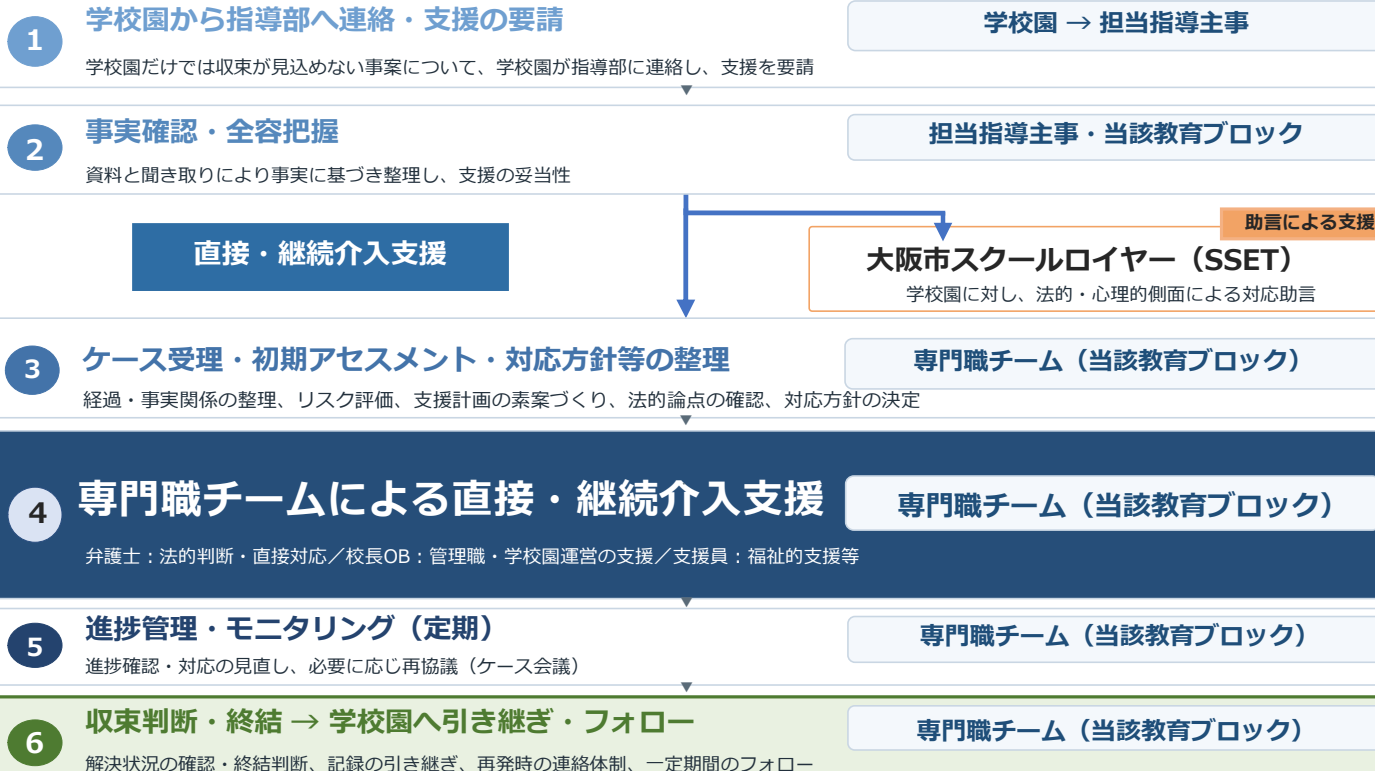
継続的・執拗な言動

拘束的な言動

身体的な攻撃

差別的・偏見的な言動 など

■ 対応フロー — 誰が・何を —



※ 全期間を通じて担当指導主事と連携し、必要に応じて支援内容を調整する。

専門職チームによる直接・継続介入支援により、事態の早期解決を図る

7. 支援体制がない場合の影響と、期待される効果

7 / 7

困難案件が長期化した場合、影響は学校園運営の基盤にまで及びます。

■ 困難案件が長期化した場合の影響（現状）



管理職対応の固定化

管理職としての本来業務に支障（学校園運営に直結）



教育活動の停滞

児童生徒への関与時間の減少／教材研究・授業準備への影響



教職員のメンタル不調

精神疾患による休職リスクの増大／人材資源・経験値の損失



休職・退職の増加

代替講師の確保困難・学校園運営の停滞



学校園運営基盤の弱体化

困難対応⇒疲弊⇒対応ミス⇒さらなる困難化の悪循環が固定化

■ 本事業により期待される効果



困難案件の早期解決

長期化防止 → 管理職の負担軽減



教育活動の維持

児童生徒への教育の質を保障



教職員の心理的安全性の確保

休職の未然防止



人材確保・採用環境の改善

「学校園で働きたい」環境づくり



学校園運営の安定化

学校園現場の持続可能性を確保

【参考】

大阪市「学校園の働き方ビジョン」で示されている課題

・精神疾患による休職者割合の高止まり

・普通退職者数の増加

本事業案は、過度な要求等、学校園だけでは対応困難な案件に対し「公正」な姿勢を持った専門職チームによる直接・継続介入支援を行い、「保護者等との関係の適正化により学校園・教員・教育活動を支える」ことを目的とした「新たな学校園支援体制」としての構築を検討するものである。