久万高原町教育委員会

カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル

― 学校現場および教育委員会における組織的対応指針 ―

目次

第 1 章 総則および基本姿勢

1.1 目的と趣旨

1.2 適用範囲

1.3 基本姿勢と決意

1.4 管理監督者および教職員の基本文脈・責務

第 2 章 カスタマーハラスメント（教育カスハラ）の定義と類型

2.1 カスタマーハラスメントの定義

2.2 社会通念上許容される範囲の総合的判断基準

2.3 4 つの主要類型と具体的な言動例

2.4 学校現場・保護者対応における特有の留意事項

第 3 章 カスタマーハラスメントの予防策

3.1 物理的予防措置（環境整備・周知啓発）

3.2 人為的予防措置（接遇マナー・丁寧なコミュニケーション）

3.3 初期段階からの組織的予防（複数対応原則・共有）

第 4 章 現場における初動・言動別対応ルール

4.1 初期対応の共通原則

4.2 警告・録音・打ち切り・退去命令の手順

4.3 言動別の具体的対処ルール（対面・電話）

4.4 対応時の禁止事項（虚偽対応の厳禁）

第 5 章 段階的組織対応体制とフロー

5.1 3 段階の組織対応体制（一次対応〜判断・命令）

5.2 学校（校長・教頭）と教育委員会事務局の連携

5.3 外部機関（警察・弁護士等）との連携手続き

5.4 事案の記録と「事案報告書」の保存

第 6 章 教職員の保護・事後ケア及び苦情相談体制

6.1 不利益取扱いの禁止原則

6.2 教職員等のメンタルヘルスと事後ケア

6.3 所属の対応に関する苦情相談体制（相談体制と解決手順）

第 7 章 関連法令および刑事・民事上の対応（参考）

7.1 刑事事件化と関連犯罪類型一覧表

7.2 民事上の対応と教育委員会の安全配慮義務

【様式】カスタマーハラスメント事案報告書（フォーマット）

第 1 章 総則および基本姿勢

1.1 目的と趣旨

近年、公務職場および教育現場において、保護者や地域住民等からの過度な要求や暴言、過剰な拘束等のいわゆる「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）」が増加し、教職員の心身の健康を害するのみならず、正常な学校教育活動や教育行政サービスの遂行に深刻な支障をきたすケースが生じています。

本マニュアルは、令和 8 年 10 月 1 日施行の愛媛県教育委員会「カスタマー・ハラスメントの対応等に関する要綱」及び各指針、並びに令和 7 年 7 月に策定された「久万高原町役場 カスタマーハラスメントの予防・対応マニュアル」に基づき、久万高原町教育委員会および町立小・中学校等の教育機関におけるカスハラの防止・対応基準を定めるものです。教職員が安心して勤務できる健全な職場環境を確保し、教育公務の円滑な遂行と教育サービスの維持・向上を図ることを目的とします。

1.2 適用範囲

本マニュアルの適用対象となる「教職員」とは、以下の通りです。

- **① 事務局職員：**久万高原町教育委員会事務局の全職員
- **② 学校の教職員等：**町立小学校・中学校、幼稚園（校長、教頭、教諭、養護教諭、事務職員、栄養教諭、校務員等）
- **③ 非常勤・臨時職員：**会計年度任用職員、非常勤講師、臨時的任用職員、部活動指導員等を含むすべての職員

1.3 基本姿勢と決意

久万高原町教育委員会は、以下の基本姿勢を堅持します。

- **正当な意見への誠実な対応：**学校および教育行政に対する保護者や地域住民からの適切な要望、苦情、意見等に対しては、教育環境の向上や業務改善に資するものとして真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実に対応します。
- **不当ハラスメントへの組織的絶対拒絶：**社会的通念に照らして許容範囲を超える不当な要求、威圧的な言動、人権を侵害するハラスメントに対しては、教職員個人に責任を押し付けることなく、組織全体で毅然とした態度で臨み、一切の不当要求を拒絶します。

1.4 管理監督者および教職員の基本責務

管理監督者（校長、教頭、教育委員会事務局長等）および一般教職員は、それぞれの責務を深く認識し行動しなければなりません。

- **教職員の責務：**日頃から来庁者・来校者への丁寧な接遇とコミュニケーション向上に努め、カスハラ予防に注力すること。事案が発生した場合は速やかに管理監督者へ報告すること。
- **管理監督者の責務：**所属教職員の接遇応対力の向上を図るとともに、カスハラ事案が発生した場合は担当者を一人で対応させず、組織的に対応すること。また、相談を行った教職員が職場において不利益を受けることがないよう万全の保護措置を講じること。

第 2 章 カスタマーハラスメント（教育カスハラ）の定義と類型

2.1 カスタマーハラスメントの定義

本教育委員会において、「カスタマーハラスメント」とは、以下のように定義します。

> **【カスタマーハラスメントの定義】**
>
> 教職員の職務に係る教育・行政サービスの利用者等（保護者、地域住民、児童生徒の親族、その他第三者）からの言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、教職員等が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員等の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の就業環境（教育活動の環境）が害されること。

2.2 社会通念上許容される範囲の総合的判断基準

要求や言動が「社会通念上許容される範囲を超える」か否かは、個々の状況を以下の要素から総合的に判断します。

- **① 言動の目的：**言動の目的が正当な教育的・行政的配慮を求めるものか、不当な加害や嫌がらせを目的とするものか。
- **② 経緯と背景：**教職員側に不適切な対応や指導上の誤りがあったか、その内容と程度。
- **③ 態様・頻度：**言動の頻度、継続性、時間、場所、態様（大声、威圧、手足の動作、凶器の有無等）。
- **④ 影響と状態：**教職員の属性（経験年数、心身の状態）および相手方との関係性。
- **⑤ 障がい者配慮との関係：**障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）に基づく合理的配慮の提供義務を十分理解し、相手方の障害の特性に応じた適切な対応を行うこと。不当な差別的取扱いは厳禁であるが、合理的配慮を超える過度な不当要求は適切に見極める必要がある。

2.3 4つの主要類型と具体的な言動例

厚労省指針および愛媛県・久万高原町マニュアルに基づき、カスハラを以下の4類型に分類します。

類型	概要	具体例（教育現場・行政窓口）
時間拘束・反復型	執拗に同様の要求・不満を繰り返し、長時間の拘束や何度も同一の苦情を行うもの。	・同じ主張による連日の長電話（数時間に及ぶ電話） ・校長室や教務室への長時間の居座り・退去拒否 ・業務時間外や休憩時間、教職員の自宅への電話・訪問
暴言・脅迫型	暴言、威嚇的言動、暴力、殺害予告、脅迫により教職員を畏縮させるもの。	・「税金泥棒」「教育者失格」「懲戒解雇にする」等の暴言 ・大声での怒号、机を叩く、胸ぐらを掴む等の威嚇・暴力 ・「SNSやマスコミに暴露する」「刺す」等の脅し
権威型	社会的立場や保護者の優位性を背景に特別扱いや理不尽な過度な謝罪を強要するもの。	・土下座や正座での謝罪強要、上位者（校長・教育長）の即時呼び出し ・「自分は●●だから特別に対応しろ」「特定の担任・教員をクビにしろ」等の人事介入・無理な要求
誹謗中傷・プライバシー侵害型	根拠のない悪口、教職員や授業等の無断撮影・録音、SNSへの投稿等により信用や名誉を害するもの。	・教職員の対応や授業風景、児童生徒の様子を無断撮影・録音 ・教職員の実名、顔写真、誹謗中傷をSNSや掲示板へ投稿・拡散 ・教職員個人のプライバシー侵害・ストーカー行為

2.4 学校現場・保護者対応における特有の留意事項

学校現場においては、一般的な行政窓口とは異なる以下の特有の事情に留意する必要があります。

- **児童生徒への影響の考慮：**児童生徒の健やかな成長や学校生活の維持が最優先であり、保護者の言動が過度であっても、直ちに児童生徒への態度に影響させてはならない。同時に、一部の過度な要求によって教職員が疲弊し、他の児童生徒への教育活動に支障をきたすことは絶対に避けなければならない。
- **教育指導・評価に関する苦情：**教育上の指導や評価（成績、部活動選考、生徒指導等）に対する不満から激高するケースが多い。指導の客観的理由を明示しつつ、感情的なもつれに発展させない組織対応が不可欠である。

- **家庭環境や保護者の抱える課題：**家庭内の問題や保護者自身のストレスが学校へ噴出するケースがある。福祉機関や児童相談所、警察等との適切な情報共有と連携が必要となる。

第3章 カスタマーハラスメントの予防策

3.1 物理的予防措置（環境整備・周知啓発）

学校および教育委員会施設において、カスハラを未然に防止するための物理的措置を講じます。

- **① 案内・警告表示の掲示：**校務センター、受付、応接室等に「カスタマーハラスメント防止」に関するポスターや告知文を掲示する。
- **② 毅然とした姿勢の明記：**掲示物には「ハラスメント行為に対しては組織的に対応し、悪質な場合は退去命令や警察へ通報する可能性がある」旨を明確に記載する。
- **③ ホームページ・各種広報での周知：**町公式 HP、学校だより、PTA 総会等を通じ、保護者や地域住民に対し「教職員の良好な就業環境確保と適切な学校運営への協力」を周知する。
- **④ 録音・撮影環境の整備：**校内電話機への録音機能導入、IC レコーダーや録音アプリの常備、面談スペースの可視化（開かれた応対スペースの確保）を行う。

3.2 人為的予防措置（接遇マナー・丁寧なコミュニケーション）

教職員等個々の丁寧な接遇と適切なコミュニケーションにより、不必要なトラブルや怒りの増幅を未然に防ぎます。

- **適切な接遇マナーの徹底：**笑顔での挨拶、身だしなみの整正、丁寧で分かりやすい言葉遣い（専門用語を避ける）を徹底する。
- **傾聴と対話：**相手の言い分を途中で遮らず、まずは最後まで静かに聴く（傾聴の姿勢）。ただし、無制限に聴き続けるのではなく、事実関係を整理しながら対話する。
- **「できる／できない」の理由提示：**対応可能な事項と不可能な事項を明確に区別し、「できない」場合はその根拠（法令、校則、教育委員会の方針等）を説明する。
- **感情的対応の自制：**相手が感情的になっても、教職員側は冷徹・平静を保ち、口論や感情的な反論を厳に慎む。
- **非がある場合の素直な謝罪：**学校側に明確な落ち度や誤り（連絡ミス、事故等）があった場合は、言い訳をせず素直に誠意をもって謝罪する。ただし、過度な謝罪や事実にないことへの謝罪は行わない。

3.3 初期段階からの組織的予防（複数対応原則・共有）

トラブルの初期段階から組織として関与し、一人で抱え込ませない体制を構築します。

- **複数名対応の原則：**カスハラに発展するおそれがあると感じた場合、または過去にトラブルのあった相手との面談・電話においては、必ず教頭・同僚等とともに２名以上で対応する。
- **初期情報の迅速な共有：**面談内容や電話応対の概要は、その日のうちにメモ・記録に残し、学年主任、教頭、校長へ速やかに共有する。

第４章 現場における初動・言動別対応ルール

4.1 初期対応の共通原則

不当要求や激しいクレームに直面した場合、現場の教職員は以下の手順で共通対応を行います。

【初動対応の５段階ステップ】

1. 冷静な傾聴と一次判断：感情的にならず相手の主張を聴取し、正当な苦情か不当要求かを判断する。
2. 一度中断し上司へ報告：議論が平行線に陥った場合や威圧的な場合は「一度確認して参ります」等と話を中断し、教頭・校長へ報告する。
3. 明確な警告の実施：「あなたの言動はカスタマーハラスメントに該当します。おやめください」と明確に警告する。
4. 録音の告知と開始：「マニュアルに従い、これからの対話（通話）は録音させていただきます」と告げて録音を開始する。
5. 対応の中断・退去命令：警告に従わない場合は理由を述べて対応を終了し、校内からの退去を命じる（不退去の場合は警察通報）。

4.2 警告・録音・打ち切り・退去命令の手順

- **録音の事前告知フレーズ：**録音告知：「久万高原町教育委員会のマニュアルに基づき、正確な記録と双方の安全確保のため、これからのやり取りを録音いたします。」
- **ハラスメント警告フレーズ：**警告フレーズ：「大声を出す／威圧的な態度をとる／同じ要求を繰り返す 行為はハラスメントにあたります。これ以上続けられる場合は、対話を中断いたします。」
- **退去命令フレーズ：**対応打ち切り・退去命令：「本日はこれ以上お話しできることはございません。お引き取り（お電話をお切り）ください。退去されない場合は不退去罪として警察へ通報いたします。」

4.3 言動別の具体的対処ルール（対面・電話）

相手の言動態様に応じた具体的対処法は以下の通りです。

相手の言動態様	具体的対処ルール・対応フレーズ
身体的攻撃・暴力・手出し	・直ちに身の安全を確保し距離をとる。絶対に手を出さない。 ・周囲の教職員は直ちに警察（110 番）に通報する。 ・無理に取り押さえようとせず、他の児童生徒・教職員を退避させる。
暴言・大声・威嚇・脅迫	・「大声や暴言はおやめください。静かにお話しいただけない場合は対応を終了します」と警告。 ・「殺す」「SNS に書く」等の脅しは脅迫罪・強要罪にあたる旨を伝え、即時対応中断・警察通報。
長時間の拘束・居座り・電話の長引かせ	・相手の主張を再確認（「ご主張は〇〇ですね」）した上で、学校としての判断を回答。 ・「これ以上お話ししても回答は変わりません。これにて終了します」と告げ電話を切る／退去を命じる。
権威の行使・特別扱い要求	・「立場や関係性に関わらず、全ての方に同様のルールで対応しております」と毅然と説明。 ・上位者（教育長等）の即時対応要求には「組織として対応を決めており、対応者は変わりません」と拒絶。
土下座・過度な謝罪強要	・土下座や正座の要求は強要罪にあたるため絶対に拒絶する。 ・「学校に非がある点についてはお詫びしますが、土下座等の要求に応じることはできません」と断り、留保して弁護士・教育委員会と相談。
無断撮影・無断録音	・「無断撮影・録音はおやめください」と直ちに制止命令。 ・「撮影の継続は肖像権および人格権の侵害となります。退去を命じます」と告げ退去させる。
SNS・ネットへの投稿予告	・「教職員の画像や実名の投稿は肖像権侵害や名誉毀損罪、侮辱罪に問われる可能性があります」と警告。 ・既に投稿された場合はスクリーンショットで証拠保存し、速やかに教育総務課へ連絡。
揚げ足取り・言いがかり	・言葉尻の捉え直しには「本日の本題は〇〇についてです」と軌道修正。 ・不合理な言いがかりが続く場合は理由を添えて対話を中止。

理不尽な人事・処罰要求	・「教職員の人事や処遇に関するご要求にはお応えできません」と明確に回答。

4.4 対応時の禁止事項（虚偽対応の厳禁）

> **【重要】虚偽の予定等による対応解消の禁止**
>
> 長時間の電話や面談を終わらせるために、「この後〇時から別の用事（出張・来客等）が入っている」といった架空の予定を告げて場を取り繕う対応は、コンプライアンス上固く禁止します。
>
> 虚偽の理由に基づく対応の解消は、後に発覚した際により深刻な信用失墜や激越なクレーム（「嘘をつかれた」）を招く原因となります。対応を終了させる際は、「〇〇について学校としての見解はお伝えしましたので、本日の面談（お電話）は終了いたします」と真実に基づき正々堂々と理由を述べて終了してください。

第 5 章 段階的組織対応体制とフロー

5.1 3 段階の組織対応体制（一次対応～判断・命令）

学校および教育委員会における対応は、個人の判断で行うのではなく、以下の 3 段階の役割分担に基づいて組織的に実施します。

- **【第 1 段階：一次対応】**担任・担当教職員・窓口担当者。真摯な傾聴を行い、一次判断を実施。カスハラと懸念される場合は速やかに教頭等へ報告・引き継ぎ。
- **【第 2 段階：二次対応】**教頭等。対応への同席、複数名対応の実施、対応者の交代、組織的指導・助言。
- **【第 3 段階：判断・命令】**校長・教育委員会事務局長等。カスハラ該当性の最終判断、退去命令の発出、学校・組織としての最終回答、警察通報・弁護士協議の決断。

5.2 学校（校長・教頭）と教育委員会事務局の連携

学校現場で解決が困難な悪質事案については、速やかに久万高原町教育委員会事務局へ報告し、協議を行います。

- **校長からの迅速報告：**悪質クレームや過度な不当要求が発生した場合、校長は直ちに「カスタマーハラスメント事案報告書」を作成し、教育委員会事務居長へ報告する。
- **教育委員会事務局の支援：**教育委員会は、町総務課や他部局、関係機関と連携し、支援体制（担当者の派遣、弁護士相談の手配等）を講じる。

5.3 外部機関（警察・弁護士等）との連携手続き

法令違反や悪質な権利侵害が発生した場合は、速やかに外部機関を活用します。

- **警察通報・被害届の提出：**暴行、傷害、脅迫、不退去、器物破損等が生じた場合、直ちに久万高原警察署（110 番または通報）へ連絡し、警察官の臨場を求める。警察の介入は事態のエスカレート防止に極めて有効である。
- **弁護士への相談と法的措置：**法的な対抗措置（面談強要禁止の仮処分申し立て、不法行為に基づく損害賠償請求等）が必要な場合は、教育委員会事務局を通じて町委託弁護士へ法律相談を行う。

5.4 事案の記録と「事案報告書」の保存

カスハラ事案が発生した場合は、記録の客観性を確保するため、定められた「カスタマーハラスメント事案報告書」（本マニュアル巻末様式）を作成・保存します。

- **応対担当者記載欄：**応対日時、場所、相手方情報（氏名、住所、連絡先）、苦情・要求内容、ハラスメントの類型および具体的言動、実施した対応（警告、録音、退去命令等）。
- **所属長（校長等）記載欄：**カスハラ該当・非該当の判定とその理由、今後の組織的対応方針（今後の対応拒否、複数名限定、書面のみの受付等）。

第 6 章 教職員の保護・事後ケア及び苦情相談体制

6.1 不利益取扱いの禁止原則

管理監督者は、教職員等がカスハラ被害に遭ったこと、上司に相談を行ったこと、または苦情相談窓口を利用したことを理由として、当該教職員に対して人事評価上の不利益や職場における不当な扱いをしてはなりません。

6.2 教職員のメンタルヘルスと事後ケア

悪質クレームやハラスメントを受けた教職員の心身の安全を確保するため、以下の事後ケアを実施します。

- **管理監督者による事後面談：**事案終了後、校長・教頭は速やかに該当教職員と面談を行い、心身の状態やストレス度を確認する。
- **業務配慮と担当交代：**必要に応じて、該当保護者・事案からの担当外し、一時的な業務負担の軽減措置を講じる。
- **専門窓口の活用：**産業医等によるカウンセリングや、県や町のメンタルヘルス相談窓口の利用を積極的に勧奨する。

6.3 所属の対応に関する苦情相談体制（相談体制と解決手順）

「ハラスメントに対する所属の対応」に疑問や不満、疑義がある教職員のため、以下の苦情相談体制を整備します。

【所属の対応に関する苦情相談手順（愛媛県指針準拠）】

1. 相談員の配置：教育委員会事務局等に「ハラスメント相談員」を配置する。
2. 相談体制：原則として 2 名の相談員で対応し、性的な言動が関わる場合は相談者の希望する性別の相談員を配慮・同席させる。
3. 秘密保持とプライバシー：周りから遮断された場所で非公開で聴取し、知り得た秘密を厳守する。
4. 事実関係の丁寧な聴取：相談者の意向（所属の対応の再検討・見直し等）を客観的に確認し、評価を挟まず丁寧に傾聴する。
5. 認識の隔たり埋めと解決：教育委員会事務局と連携し、所属（学校）からの事情聴取や第三者聴取を行い、双方の認識の隔たりを埋めて将来に向けた解決を図る。

第 7 章 関連法令および刑事・民事上の対応（参考）

7.1 刑事事件化と関連犯罪類型一覧表

カスハラ行為がエスカレートし刑罰法規に抵触する場合は、警察への被害届提出や告訴を躊躇することなく行います。主要な犯罪類型は以下の通りです。

該当する行為の態様	成立し得る罪名	法定刑等の基準（参考）
「校長を殺す」「校舎に火を付ける」等の発言による脅し	**脅迫罪（刑法 222 条）**	2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金
大声で「税金泥棒」「教育者失格」等と怒号を繰り返し名誉を害する行為	**名誉毀損罪（230 条）/ 侮辱罪（231 条）**	3 年以下の懲役・禁錮（名誉毀損）/ 拘留・科料（侮辱）
長時間の電話や頻繁な来校により学校業務に重大な支障を及ぼす行為	**偽計業務妨害罪（233 条）**	3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金
校内で大声をあげて暴れ、教職員の業務を力ずくで妨害する行為	**威力業務妨害罪（234 条）**	3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金

教職員の職務執行に対して暴行や脅迫を加える行為	**公務執行妨害罪（95 条）/ 職務強要罪（95 条 2 項）**	3 年以下の懲役・禁錮又は 50 万円以下の罰金
土下座の強要、無理な人事変更や過度な金銭要求を行う行為	**強要罪（223 条）/ 恐喝罪（249 条）**	3 年以下の懲役（強要）/ 10 年以下の懲役（恐喝）
教職員を殴る、蹴る、胸ぐらを掴む、物を投げつける行為	**暴行罪（208 条）/ 傷害罪（204 条）**	15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金（傷害）
学校敷地・校舎へ正当な理由なく立ち入る行為	**建造物侵入罪（130 条前段）**	3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金
校外への退去命令に従わず、校内に居座り続ける行為	**不退去罪（130 条後段）**	3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金
教職員へのつきまとし、待ち伏せ、無断盗撮行為	**ストーカー規制法違反 / 迷惑防止条例違反**	1 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金等

7.2 民事上の対応と教育委員会の安全配慮義務

- **面談強要禁止仮処分の申し立て：**悪質な行為者が学校へ押し寄せる場合、町（教育長）は民事上の措置として裁判所に「面談強要禁止の仮処分」を申し立てることができる。
- **損害賠償請求：**教職員等がカスハラによって精神的・身体的被害（適応障害、休職等）を被った場合、行為者に対し民法第 709 条（不法行為）に基づく損害賠償請求を行うことができる。
- **教育委員会の安全配慮義務：**久万高原町教育委員会は、地方公務員法および安全配慮義務に基づき、教職員が安全かつ良好な環境で就業できるよう防止措置を講じる義務を負っている。組織的対応を怠り教職員に被害が拡大した場合、町自身が安全配慮義務違反（債務不履行）の賠償責任を問われる可能性があるため、組織的対応を徹底しなければならない。

【様式】カスタマーハラスメント事案報告書

※カスハラが発生した場合、応対担当者および校長・所属長は遅滞なく本報告書を作成し、教育委員会事務局へ提出・共有すること。

カスタマーハラスメント事案報告書（応対担当者・所属長記載欄）	
所属学校等	久万高原町立　　小学校・中学校・教育委員会事務局
対応日時・場所	令和　　年　　月　　日（　）　時　分～　時　分 場所：
対応者（学校・町側）	①職・氏名： ②職・氏名：
相手方情報	住所： 氏名：　　（職業：　　） 連絡先：
苦情・要望の概要	（相手方の主張や要求の概要を記入してください）
カスハラ該当言動の類型	【チェック欄】 ☐ 時間拘束・反復型　☐ 暴言・脅迫型 ☐ 権威型　☐ 誹謗中傷・プライバシー侵害型（無断撮影・SNS等）
具体的な言動の内容	（カスタマーハラスメントに該当すると考える相手方の言動の具体的な内容、大声、暴言、要求フレーズ等を記入してください）
現場で行った対応状況	（「警告を行った」「録音を実施した」「対応を打ち切った」「警察に通報した」等の対応経過を記入してください）

【所属長判断欄】 **該当・非該当の判定**	☐ 該当　☐ 非該当　☐ 現時点では判断困難 【判断理由】：
【所属長判断欄】 **今後の対応方針**	（今後同一人物から同様の言動があった場合の組織的対応方針：複数名対応、面談拒否、書面対応限定、警察・弁護士協議等）
備考・特記事項	（教職員の精神的状況、メンタルケアの要否、教育総務課への協議事項等）