

令和8年第10回加賀市教育委員会定例会の議件を次のとおり提出する。

令和8年10月13日

加賀市教育委員会

教育長 松 本 向 貴

1 報告事項

報告第44号 任期満了に伴う教育委員会委員の任命について

報告第45号 加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針及び
対応マニュアルについて

2 その他

○ 2026 KAGA Education PLAYER's Dayについて

○ 市民文化講演会について

任期満了に伴う教育委員会委員の任命について

任期満了に伴う教育委員会委員の任命については、令和8年9月加賀市議会定例会において、9月25日に次のとおり議会の同意が得られたので報告いたします。

1 任期満了に伴う任命

(現委員)

氏 名 新 滝 有紀子 (しんたき ゆきこ)

住 所 加賀市山代温泉19の49番地1

任期満了日 令和8年11月21日 (1期目)

現 任 期 令和4年11月22日から令和8年11月21日まで

(後任委員)

氏 名 森 本 由 紀 (もりもと ゆき)

住 所 加賀市山代温泉幸町29番地

任 期 令和8年11月22日から令和12年11月21日まで

加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和8年10月
加賀市教育委員会教育長

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)第33条の規定により、この基本方針を定める。

本市教育委員会は、行政サービスの利用者等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より適切な行政サービスの提供を心掛けています。

一方で、行政サービスの利用者等からの社会通念上不相当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動や暴力、セクシャル・ハラスメント等の職員の尊厳を傷付けるものもあり、これらの行為は勤務環境の悪化を招き、適切な行政サービスの提供の妨げになるものです。

市教育委員会は、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、その発生の未然防止に取り組み、行政サービスを適正に提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針

- 加賀市教育委員会は、保護者及び地域住民の皆様からいただくご意見・ご要望を教育行政の改善に生かし、誠実かつ適切な対応に努めます。
- しかしながら、職員に対する暴言、威圧的な言動、不合理な要求等のカスタマー・ハラスメントは、職員の人権及び勤務環境を損なうものであり、教育行政の円滑な遂行にも支障を生じさせるおそれがあります。
- 加賀市教育委員会は、職員の安全と尊厳を守るとともに、市民へ質の高い教育行政を継続して提供するため、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応します。
- また、職員がその能率を充分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応等をまとめたマニュアルを策定し、職員に対して周知します。

学校と保護者等とのより良い
関係構築のためのマニュアル
【加賀市立学校】

令和 8 年 10 月
加賀市教育委員会

目 次

1. はじめに	1
2. 保護者等とのより良い関係構築のための考え方	2
(1) 学校全体として心がけること	2
(2) 教職員として心がけること	2
3. 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは	3
(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義	3
(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例	3
4. 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応	5
(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応の流れ	5
(2) 日頃からの備え	6
(3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応	7
① 初期対応	7
② 対応の打ち切り・退去命令・通報	8
③ 事後対応	9
5. 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する相談先	10
6. 教職員に対するケア	11
7. 参考資料	12
(1) 加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針	12
(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する報告書様式	13

1. はじめに

○ 学校と保護者等との関係

学校と保護者や地域住民等は、いずれも児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える上での重要なパートナーです。学校としては、保護者や地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら、教育活動の一層の充実を図っていくことが重要です。

○ 学校現場をとりまく環境の変化

近年、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足の状況も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。

保護者や地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難な過剰なものも見受けられるようになっていきます。学校のみならず、学校設置者や関係機関が連携し、組織的に対応していくことが求められています。

○ いわゆる「カスタマー・ハラスメント」防止措置の義務化

働く人の安全と健康を守る観点から、令和7年6月11日に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が公布され、これまで事業主の義務とされていた職場におけるセクシュアル・ハラスメント及びパワー・ハラスメント等への対応に加え、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」への対応についても、新たに事業主の義務として位置付けられました（令和8年10月1日施行）。

こうした防止措置の義務化は教育現場においても適用されるものであり、学校設置者においても、学校現場で働く教職員を保護する方針を明確化し、必要な仕組みを整えることが求められます。

○ 本マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、「加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針」に基づき、保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への具体的な対応等についてまとめたものです。

学校等（教育総合支援センター等を含む。以下「学校」という。）におかれては、本マニュアルを参考に、保護者や地域住民等とのより良い関係構築に取り組んでいただくようお願いします。

2. 保護者等とのより良い関係構築のための考え方

学校は、児童生徒を中心に据えて教育活動を行います。この活動を行うに当たって、保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーであり、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

また、教職員は、日頃から保護者や地域住民等と対話を重ね、協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが非常に大切です。

こうしたことから、保護者や地域住民等とより良い関係構築を図るため、日頃から次のことを心がけましょう。

(1) 学校全体として心がけること

○ 学校運営方針に関する理解の醸成

学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

○ 保護者や地域住民等との意見交換の機会の確保

保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することでより良い信頼関係を構築することができます。

(2) 教職員として心がけること

○ 児童生徒との信頼関係の構築

保護者との関係づくりは児童生徒との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。担任一人で抱えずに、他の教職員と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

○ 日常的なコミュニケーション

児童生徒の良い面や成長の様子を保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、管理職を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。

○ 傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者や地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情・声のトーン・態度なども良好なコミュニケーションの助けになります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

3. 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義

厚生労働省「社会通念上許容される範囲を超えた言動防止指針」で示された定義に基づき、社会通念上許容される範囲を超えた言動を次のとおり定義します。

<社会通念上許容される範囲を超えた言動の定義>

- ① 児童生徒の保護者や地域住民等の言動であって、
- ② 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たものにより、
- ③ 教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されるもの

- 対象となる言動には、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。
- 「教職員」は、教員のみならず、事務職員その他学校運営を支える全ての職員を指します。
- 「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1 回の言動であっても該当し得るものとなります。
- 障害者から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、対象となる言動には当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。
- 保護者や地域住民等からの意見や苦情の全てが対象となる言動に該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、対象となる言動には当たりません。

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

保護者等による社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、次のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次に掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要です。

<社会通念上許容される範囲を超えた言動の例>

- そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求をすること
 - ・ 教職員の家庭や私生活に関する要求をすること
- 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
 - ・ 児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること
 - ・ 明らかに学校の責務とは言えない要求をすること

※例えば、家庭内の問題の解決の要求や、個人的な物品の購入依頼などが該当します。ここで言う「個人的な物品購入依頼」とは、例えば、特定の児童生徒のためだけの物品購入要求(当該生徒専用のタブレットケースを学校で買うように求める)、私的な贈与に近い要求(誕生日プレゼントの要求など)などが考えられます。

- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 修学旅行の費用について、不合理な減額や免除を求めること
 - ・ クラス替えや担任の変更・退職を求めること

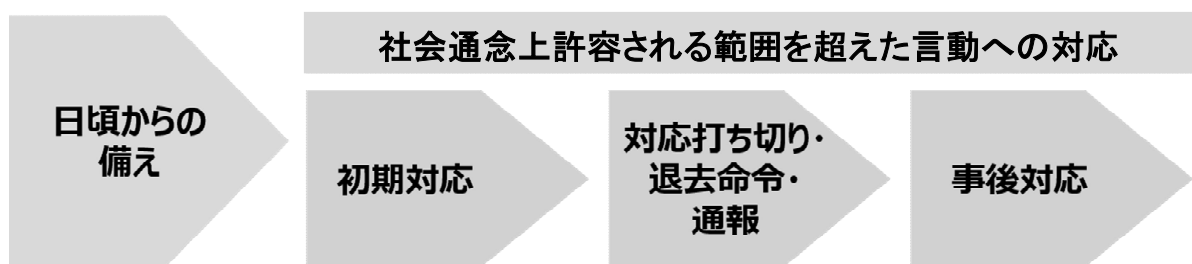
※いじめが背景にある場合は、事実確認の上適切に対応する必要があります。
- 相当性を欠く賠償要求
 - ・ 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること
 - ・ 成績の低下を理由に賠償請求をすること
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
 - ・ 物を投げつけること
 - ・ わざとぶつかること
 - ・ つばを吐きかけること
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 教職員を脅迫すること（例：「SNS 上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言）
 - ・ SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
 - ・ 教職員を無断で撮影、録画、録音すること
- 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
 - ・ 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること

- 継続的、執拗な言動
 - ・ 何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
 - ・ 勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること
- 拘束的な言動
 - ・ 長時間にわたる校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること
 - ・ 頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること
 - ・ 校内施設からの不退去や不当な居座りをすること

4. 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

(1) 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応の流れ

社会通念上許容される範囲を超えた言動が疑われる行為に対しては、次の流れを参考に対応します。



- なお、社会通念上許容される範囲を超えた言動の態様は様々であり、事案によっては、直ちに社会通念上許容される範囲を超えた言動と判断すべきケースや、即座に警察に通報すべきケース、順を追った対応ができないケースもあります。
- 実際の対応に当たっては、業務の内容や現場ごとの性質、その時の状況を十分に考慮し、個別の事案に応じて、適切に対応してください。
- 教職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる社会通念上許容される範囲を超えた言動が生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがあります。ただし、これらもあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対応してください。
 - ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報してください。
 - ・ 行為者に対して警告文を発出してください。
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動が生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、社会通念上許容される範囲を超

えた言動が生じている状況について、管理職に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、学校内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考えることが大切となります。

(2) 日頃からの備え

社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応力を高めるため、以下の点を日頃から徹底してください。

- 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する留意事項
 - ・ 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する次の事項について留意してください。
 - 社会通念上許容される範囲を超えた言動は、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
 - 教職員が担当する校務分掌をよく理解し、保護者や地域住民等への対応力の向上を図ることは、社会通念上許容される範囲を超えた言動の被害者になることを防止する上で重要であること。
 - 職務において、社会通念上許容される範囲を超えた言動を生じさせる言動のみならず、教職員以外の者に対して社会通念上許容される範囲を超えた言動を生じさせる言動に類する言動を行ってはならないこと。
 - 職務において、社会通念上許容される範囲を超えた言動を生じさせる言動を行ったとき又は教職員以外の者に対し社会通念上許容される範囲を超えた言動を生じさせる言動に類する言動を行ったときは、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分が付されることがあること。
- 学校内で対応方針の確認・共有を行うこと
 - ・ 社会通念上許容される範囲を超えた言動が発生した際には、「どう対応するか」に加えて、「自身がどこまで対応すべきか」という不安が生じることが考えられるため、本マニュアルを確認の上、
 - 学校内での基本的な役割分担や担当者が不在の場合の代行者を決めておく
 - 対応場所を選定し安全を確保する
 - 録音機器等の保管場所や管理者、使用方法、使用するタイミング等を整理しておく
 - などの備えを行い、学校内で共有しておくことが重要になります。

(3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

① 初期対応

- 相手の話を丁寧に聞き取る
 - ・ 最初から社会通念上許容される範囲を超えた言動と決めつけず、5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を意識して、相手の主張と要求内容・事実関係を丁寧に聞き取ります。
- 対応に困ったときは組織で対応する
 - ・ 苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに管理職に相談し、組織としての対応につなげます。
 - ・ 管理職は、部下教職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、または部下教職員から相談があった場合は、対応を交代したり、同席して対応し、社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。
 - ・ 対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。
 - ・ 他の分掌と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係の分掌に連絡し、対応について協議します。
- 発言内容を録音する
 - ・ 話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。
 - ・ 録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。
 - ・ 通話録音機器により通話録音を行う場合は、通話録音告知のアナウンス機能を使用してください。
- 時間を設定する
 - ・ 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応に長時間を割かれると、教職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障を生じ、結果的に教育活動を低下させることにもなりかねないことから、「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

- ・話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」と告げ、対応を終了します。なお、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

<目安時間>

状況が膠着してから15～30分

※暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断します。

※正当な理由がある場合（障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等）にも、一律の時間で打ち切る硬直的な運用をしないよう留意します。

② 対応の打ち切り・退去命令・通報

○ 警告する

- ・脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

○ 対応を中止する

- ・警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。
- ・また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

○ 施設管理権の行使

- ・関係規則では、庁舎等内における禁止行為を定めていますので、違反者に対しては、庁舎等からの退去を命ずることができます。
- ・対応を終了しても退室が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退室せず応対を求める場合は、禁止事項の面会の強要等に該当するものとして、庁舎管理者又は室内管理者の権限で室内からの退去を求めることができます。

<参考①>加賀市庁舎等管理規則

第4条 庁舎においては、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 示威又はけん騒にわたる行為
- (2) 座込み、立ちふさがり、練り歩きその他通行を妨げ、又は妨げるおそれのある行為
- (3) 庁舎及び物件を損傷し、若しくは庁舎の美観を損なう行為又は不潔な行為
- (4) 庁舎の敷地内で喫煙し、又は危険な場所その他指定された場所以外において火気を取り扱うこと。
- (5) 正当な理由なく凶器、爆発性物質等の危険物を持ち込むこと。
- (6) 職員に面会を強要すること。
- (7) 建物内で靴、スリッパ又は草履以外のものを履くこと。
- (8) 庁舎に用務のない者が駐車すること、及び指定区域外に駐車すること。

2 市長は、前項各号の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎から退去させ、又は当該物件の撤去を命ずることができる。この場合において、物件の撤去を命ぜられた者が物件を撤去しないときは、市長は、当該物件を撤去することができる。

<参考②>加賀市公立学校管理規則

第42条 校長は、学校の施設設備(備品を含む。以下同じ。)の管理を統括し、常にその保全に努めなければならない。

2 略

○ 警察に通報する

- ・ 退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為(犯罪に当たる可能性がある場合も含む)がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

③ 事後対応

○ 学校内で共有する

- ・ 対応終了後、事実関係を時系列で整理して、管理職に報告します。また、再度苦情等があった場合には、学校内の他の教職員が対応することも想定されることから、事案を学校内で共有し次回の対応に備えます。

○ 市教育委員会事務局担当課と連携する

- ・ 以下のいずれかに該当するものについては、速やかに担当課に連絡した上で、遅滞なく報告書(7.参考資料(2))の送付その他の適切な方法により情報を共有します。担当課は、必要に応じて事案の適切な解決に向けた助言や指導を行います。

- 警察に通報する必要がある事案
- 法的助言を求める必要がある事案
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動が繰り返されるおそれがあると認められる事案
- その他報告することが適当であると認められる事案

○ 弁護士に相談する

- ・対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。相手が「訴えてやる」などと主張して訴訟に発展する可能性があるなど、担当課が法的な対応を検討する必要があると認める場合は、弁護士に相談します。

5. 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する相談先

主な相談内容	担当課・G	外線
学校施設に関する事	教育総務課 教育庶務グループ	0761-72-7970
授業料、奨学金、学校諸費に関する事	教育総務課 学校教育グループ	0761-72-7975
教職員の服務に関する事	学校指導課	0761-72-7886
いじめ、不登校に関する事		
生徒指導に関する事		
特別支援教育に関する事		
学習指導、成績、進級、卒業に関する事		
部活動に関する事		
事故、怪我の対応に関する事		

6. 教職員に対するケア

管理職は、社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた教職員にメンタル不調の兆候がある場合、相談窓口を紹介する、又は専門の医療機関への受診を促すなど、教職員のメンタルケアに取り組みます。

○ 問い合わせ窓口

学校指導課 0761-72-7886(直通)

7. 参考資料

(1) 加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針

加賀市教育委員会カスタマー・ハラスメント対応基本方針

- 加賀市教育委員会は、保護者及び地域住民の皆様からいただくご意見・ご要望を教育行政の改善に生かし、誠実かつ適切な対応に努めます。
- しかしながら、職員に対する暴言、威圧的な言動、不合理な要求等のカスタマー・ハラスメントは、職員の人権及び勤務環境を損なうものであり、教育行政の円滑な遂行にも支障を生じさせるおそれがあります。
- 加賀市教育委員会は、職員の安全と尊厳を守るとともに、市民へ質の高い教育行政を継続して提供するため、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応します。
- また、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントへの具体的な対応等をまとめたマニュアルを策定し、職員に対して周知します。

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する報告書様式

社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する報告書

令和 年 月 日	
次のとおり報告します。	
〇〇〇課長 様 △△△校長 □□ □	
件 名	
発 生 日 時	
発 生 場 所	
事 案 区 分 ※マニュアル 3. (2) の 言動例に準じて記載	
相 手 方	住 所
	氏 名
	電 話 番 号
事案の概要	
対処状況	

加賀市職員カスタマー・ハラスメント対応マニュアル

1 はじめに

総務省自治行政局公務員部長発出「地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について」(令和6年6月21日付け総行女第15号)により、「顧客等からの著しい迷惑行為」に関する防止対策については、事業主が行うことが望ましいとされ、厚生労働省が公表している民間企業向けマニュアルも活用することとされています。

また、令和7年6月11日に成立した労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)により、事業主に対し、職場におけるカスタマー・ハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が義務付けられ、令和8年10月1日から施行・適用されることとなりました。

本市は、行政サービスの利用者等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より適切な行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、行政サービスの利用者等からの社会通念上不相当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャル・ハラスメント等の職員の尊厳を傷付けるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、適切な行政サービス提供の妨げになるものです。

市は、これらの要求や言動等に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

そのため、市としての定義や対応方法などをまとめた「加賀市職員カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

本市では、カスタマー・ハラスメントを次のように定義します。

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって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、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

カスタマー・ハラスメントに該当するかどうかは、次のような観点で判断します。判断に当たっては、原因や継続性の有無など、定義や例示に照らし合わせて、冷静かつ客観的に、同僚や上司など、複数人で行ってください。

(1) 要求内容に妥当性はあるか

要求の事実関係・因果関係を確認し、「市に過失がないか」、「根拠のある要求がなされているか」を確認し、相手方の主張が妥当であるか判断します。

(例) ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合

- ・加賀市の行政サービスに関係がない場合
- ・職員の個人的な情報について質問する場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か

相手方の要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか確認します。

要求に妥当性がある場合であっても、業務の遂行に支障が生じる場合は、社会通念上不相当であるということになります。暴力的、威圧的、差別的などである場合はカスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

- (例)
- | | |
|------------------------|-------------------|
| ・威圧的な言動 | ・継続的、執拗な言動 |
| ・職員個人への攻撃、要求 | ・妥当性を欠く謝罪の要求 |
| ・土下座の要求 | ・差別的な言動 |
| ・妥当性を欠く金銭などの補償要求 | ・不退去、居座りなどの拘束的な行動 |
| ・脅迫、中傷、侮辱など精神的な攻撃を伴う言動 | など |

(3) 職員の勤務環境が害されるものか

職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じているか確認します。

言動の頻度や継続性を考慮することになりますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動は、1回でも勤務環境を害するものとして、カスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。

(参考) カスタマー・ハラスメントに該当する可能性のある行為の例

類型	行為の例
時間拘束	・長時間の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
行為の繰り返し	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・殴る、蹴る等の暴力行為
揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える、粗探しをしてくる ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な市役所の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
SNSへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の個人情報） ・市役所職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税・料金・手数料等の未払い、代金の返還要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備・不当な手続の強要など） ・施設、設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（文書要求含む）、土下座、職員の異動、辞職の要求
権威型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元職員等）にいてことを利用した暴言、特別扱いの要求
セクシャル・ハラ スメント	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や盗撮
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布 ・名誉棄損、プライバシーの侵害等 ・人権侵害、モラル違反、差別的な言動等

(以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

3 対応体制の整備

(1) 市民対応における基本的な心構えの徹底

職員は、行政サービスの利用者等からの行政や生活に関する相談等に対しては、市民目線に立った丁寧な応対（接遇、マナー）を心掛け、初期段階の苦情やクレームには丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くすなど適切な対応に努めます。

また、苦情の内容が厳しいものでも、正当な苦情であればカスタマー・ハラスメントではありません。職員による説明の誤りや対応の遅れなどが原因の場合は、そのことに対してお詫びをすることも必要です。

(2) 組織的な対応への移行

著しい迷惑行為（暴行や脅迫、過度な要求、長時間の居座りなど）、悪質な事案へと発展が予見される場合には、複数職員による対応や上司の同席、交代など必要なフォローを行うとともに、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行うなど所属長を中心に組織的な対応を行います。

また、カスタマー・ハラスメントの相談を受ける職員は次のとおりであり、各部署で判断や対応に迷う場合は、関係課に相談し応援を求めます。

- | | |
|----------------------------|-------------|
| ・カスタマー・ハラスメント該当の判断、弁護士への相談 | 行政統計課行政グループ |
| ・庁舎等管理上の禁止行為、退去等 | 管財課財産グループ |
| ・公務災害、職員のメンタルヘルス等 | 人事課人事グループ |

(3) 市民への啓発・周知

カスタマー・ハラスメントに対する市の対応について、正しく理解していただくため、広報やホームページ、掲示物等による市民や来庁者へのカスタマー・ハラスメント対策についての周知を行います。

(4) 事実関係の記録

事実関係の記録に必要な録画・録音等を行う設備等を、必要に応じて整備し、カスタマー・ハラスメントが発生した場合には、対応記録（参考資料①）を作成します。

4 対応の手順

(1) カスタマー・ハラスメント対応の概要

窓口や電話等において市民等の対応に当たる職員は、対応困難と感じた場合には、他の職員や上司に補助・助言を求めます。

当該市民等の要求・言動等がカスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある場合には、所属長へ報告し、所属長（所属長不在の場合は他の管理職又はリーダー）がカスタマー・ハラスメントの該当性の判断を行います。該当すると判断した場合には、行為者へ警告し、又は対応を終了する旨を明確に伝達します。それでもなお公務の円滑な遂行を妨げる行為を継続する場合には、必要に応じ、所属長が退去命令を行います。（５（３）ア参照）

カスタマー・ハラスメントの該当性の判断に苦慮する場合は、行政統計課に相談します。

(2) 事案発生時の対応

苦情等を寄せる市民等の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると話がこじれてしまう場合がありますので、冷静に対応することを心掛け、相手の話に真摯に耳を傾けて、専門用語などは極力使用せず、丁寧な言葉遣いで接し、事実関係や主張の内容を把握します。また、高齢者や障がい者、外国人など、相手方の特性に応じて適切に対応します。

(3) 事実を正確に把握する

5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)の原則により、話の内容を把握し、「対象・理由・要求」などを特定し、事実かどうかの確認をしていきます。

相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することは極力せず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を整理します。

苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。また、対応した日時、場所を含めて相手方の言動など事実関係を詳細に記録します。

(4) むやみに謝罪はしない

苦情等を受けた時点では、正確に状況が把握できないことが多いことから、市として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。一方で、対応時の不手際など相手方が不快な思いをしたという事実があった場合、そのことに対してお詫びをすることは、相手方が冷静になることにつながります(「大変お待たせしてすみません」等)。この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手方に、市として事実や責任を認めたと受け取られないように注意します。

5 カスタマー・ハラスメントへの対応原則

カスタマー・ハラスメントへの対応において担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担を生じさせ、このような負担によって誤った判断や対応をしてしまうことで、結果として対応が更に困難となり、業務や行政サービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らぬよう、組織として毅然とした態度で適切に対応することが重要です。

カスタマー・ハラスメント判断のポイント

- ☐ 苦情・クレームの「対象」は、市のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- ☐ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。
- ☐ 事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- ☐ 「要求」は何か。市との因果関係はあるか。
- ☐ 違法、不当ではないか。理由との相当性はあるか。
- ☐ 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。（「2 カスタマー・ハラスメントの定義」を参照）

(1) 組織的に対応する

ア 速やかに上司に報告する

職員は、苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上司に報告します。

上司は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、又は部下職員から相談があった場合は、対応を交代したり、同席して対応し、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で適切に対応します。

イ 複数で対応する

対応は、相手方と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報など、それぞれの役割分担を決めておきます。

ウ 所属長(課・室等の長をいう。以下同じ)は、原則対応しない

所属長が対応してしまうとその場での判断を求められ、その後も所属長が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、所属長を呼べ」などと要求しても応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います」、「上司には私から報告します」などと告げ、原則所属長には対応させないようにします。

所属長が対応せざるを得ない場合も、複数人で対応します。また、違法又は不当な要求に対してはお断りするか、「回答は、後日担当からお伝えします。」などと告げ、その場では判断をしないようにします。

エ 場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況を確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

オ 時間を設定する

カスタマー・ハラスメントに該当する事案への対応に長時間を割かれると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障を生じ、結果的に行政サービスの低下を招くことにもなりかねないことから「業務の都合上、何時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話をお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください」等と告げ、対応を終了しま

す。なお、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

対応の目安時間

- ☐ 電話対応の場合・・・30分
- ☐ 対面対応の場合・・・60分

暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった特に悪質な行為については、設定した時間にならなくても対応終了を判断する。

カ 事案を所属長に報告し、所属で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理して所属長に報告します。また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員が対応することも想定されることから、事案を所属内で共有し、次の対応に備えます。

他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し、対応について協議します。

なお、以下のいずれかに該当するものについては、行政統計課に報告します。

行政統計課への報告事案

- ☐ 警察に通報する必要がある事案
- ☐ 弁護士に相談する必要がある事案
- ☐ カスタマー・ハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- ☐ その他報告が必要と認められる事案

キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

(2) 毅然とした態度で対応する

ア 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、そこを突かれ、揚げ足を取られるなどのおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

イ 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手方に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。

事実関係の確認が必要なものは即答せず、「事実関係を確認してから、後日回答します」等の対応をします。

ウ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手方の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。

録音に当たっては、「行き違いがないよう、内容を正確に記録するため、録音をさせていただきます」等、録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、脅迫

や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

エ 警告する

明らかな脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話をお聞きしかねますので、お控えください」等と告げ、適宜、不当な言動を止めるよう警告します。

オ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、市として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。

また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

(3) 法的に対応する

ア 庁舎等管理権の行使

加賀市庁舎管理規則(平成 17 年加賀市規則第 9 号)では、加賀市庁舎(以下「庁舎」という。)における秩序を維持し、公務の正常かつ円滑な執行を確保するため、庁舎における禁止行為を定めており、違反者に対しては、庁舎管理者は庁舎からの退去を命ずることができます。

庁舎以外の「公の施設」においても各施設の設置条例に禁止行為や退去を命ずる旨の規定がある場合は、これに基づき退去等を命ずることができます。また、明確な規定がない場合も公物管理権「包括的管理権能」として、即時的又は一時的に退去を命ずることも可能と考えられます。

対応を終えても退室が見込めない場合は複数回、退去するよう警告し、それでも退室せずに対応を求める場合は、禁止事項の「面会の強要」に該当するものとして、事務室等の管理者(当該事務室を使用している課等の長)の権限で室内からの退去を求め、これに応じない場合は退去を命ずることができます(庁舎管理規則第4条第2項)。必要に応じて庁舎管理者又は施設の管理者へ連絡の上、指示を受けてください。

事務室等の管理者の権限が及ばない庁舎や敷地内において禁止行為が継続しているときは、庁舎管理者又は施設の管理者が退去を命じることとなるので、庁舎管理者又は施設の管理者に依頼してください。

庁舎における禁止行為は次のとおりです。

加賀市庁舎管理規則(抄)

(禁止行為)

第4条 庁舎においては、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 示威又はけん騒にわたる行為
- (2) 座込み、立ちふさがり、練り歩きその他通行を妨げ、又は妨げるおそれのある行為
- (3) 庁舎及び物件を損傷し、若しくは庁舎の美観を損なう行為又は不潔な行為
- (4) 庁舎の敷地内で喫煙し、又は危険な場所その他指定された場所以外において火気を取り扱うこと。
- (5) 正当な理由なく凶器、爆発性物質等の危険物を持ち込むこと。
- (6) 職員に面会を強要すること。
- (7) 建物内で靴、スリッパ又は草履以外のものを履くこと。
- (8) 庁舎に用務のない者が駐車すること、及び指定区域外に駐車すること。

2 市長は、前項各号の規定に違反した者に対しては、直ちに庁舎から退去させ、又は当該物件の撤去を命ずることができる。この場合において、物件の撤去を命ぜられた者が物件を撤去しないときは、市長は、当該物件を撤去することができる。

イ 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為(犯罪に当たる可能性がある場合を含む。)がある場合は、「警察に通報する」ことを告げた上で、警察に通報します。

通報先：大聖寺警察署 72-0110

※犯罪の未然防止や生活に密着したトラブルの解決・相談は生活安全課の所管となりますが、直通の電話番号がないため地域課や刑事課に通報しても、対応してもらえることとなっています。

緊急を要する場合等は110番通報します。

ウ 弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然とした態度で対応することが重要です。弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。

市としての対応や回答内容に法的な問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士に相談します。

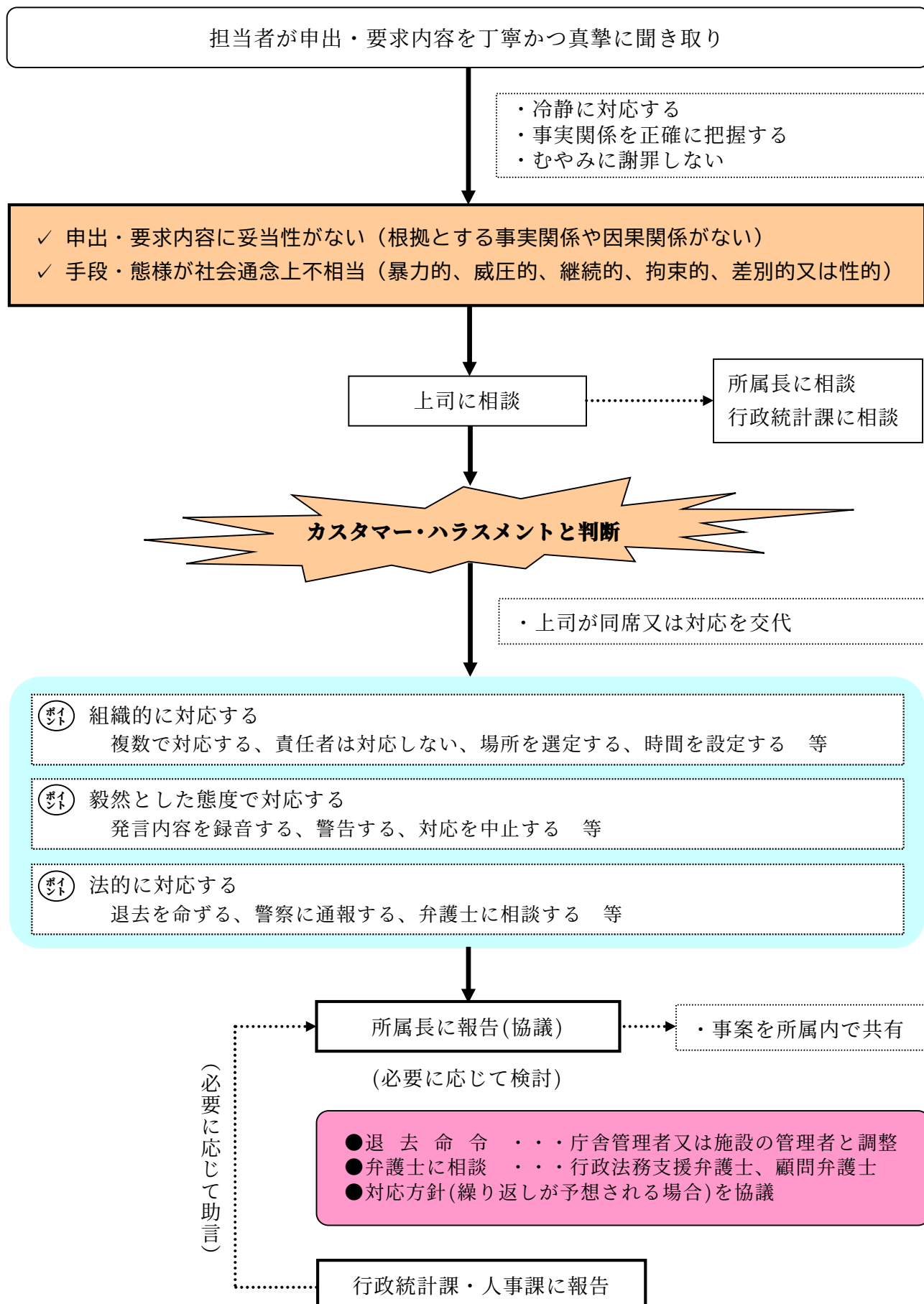
市が行政法務支援業務を委託している弁護士や顧問契約を締結している弁護士に対し法律相談をすることが可能です。

【参考資料①】

カスタマー・ハラスメント対応記録

事 案 概 要	日 時	年 月 日 ・ 時 分頃
	場 所	施設名称： 所 管 課： 部 課()
	概 要	5W1H の原則により、客観的かつ具体的に記載
相 手 方 情 報	住 所	判明している場合に記載
	氏 名	判明している場合に記載
	特 徴	住所・氏名が判明していない場合に記載
	来庁(電話)用件	相手方が市役所その他市の施設に来庁又は電話をした用件を記載
	言 動 等	相手方が発した言葉(脅迫、暴言、土下座の要求等)及び行動(居座り、物を投げる、机を叩く等)を具体的に記載
対 応 者	所 属	部 課
	職 ・ 氏 名	
	対 応	対応者がとった対応(どのような返答・対応を行ったか)を具体的に記載
同 席 者 所 属 職 ・ 氏 名		
記 録 状 況		☐ 録音 ・ ☐ 録画 ・ ☐ その他()
そ の 他 必 要 事 項		事案対応のため課・室等において共有すべき事項その他、記録作成者において必要と認める事項を記載

【参考資料②：カスタマー・ハラスメント対応フロー】



【参考資料③：カスタマー・ハラスメントが抵触する法律】

罪名	条文	概要	法定刑
傷害罪	刑法204条	人の身体を傷害する	15年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例)暴行を加えてけがを負わせる、執拗な嫌がらせ電話によって精神的疾患を発症させる			
暴行罪	刑法208条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	2年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例)殴る、蹴る、叩く(身体に直接触れない行為や嫌がらせ等を含む。)			
脅迫罪	刑法222条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	2年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金
(例)「痛い目に合わせてやる」、「夜道に気をつけろ」、「写真をネットにばらまく」			
恐喝罪	刑法249条1項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の拘禁刑
	刑法249条2項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	10年以下の拘禁刑
恐喝未遂罪	刑法250条	恐喝未遂	10年以下の拘禁刑
(例)規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする			
強要罪	刑法223条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	3年以下の拘禁刑
(例)「この場で土下座しないと殴る」と告げ、土下座を強要する			
職務強要罪	刑法95条2項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	2年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例)脅迫をして有利な課税上の取扱いを強要する			
名誉棄損罪	刑法230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例)インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する			
侮辱罪	刑法231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例)SNSに「市役所〇〇課の□□はバカ」と書き込む			
公務執行妨害罪	刑法95条1項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加え、職務執行を妨害する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例)職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり「殺してやる」などと脅迫する			

威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて人の業務を妨害する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例)執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、業務を妨害する			
不退去罪	刑法130条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3年以下の拘禁刑、10万円以下の罰金
(例)庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない			

2026 KAGA Education PLAYER's Day

第2弾
募集案内



「2026-2030 加賀市教育ビジョン」に基づき、子どもが主役の授業づくり、『デザイン』の思考法も取り入れた創造的な学校づくり等に取り組んできました。

加賀市の子どもたちの「現在の学び」をきっかけに、生涯にわたって自ら学び、成長し続ける子どもたちを育むために、学習指導要領改訂を見据えたこれからの教育について一緒に考えませんか。

この機会に、ぜひお越しください。

日時

令和8年 12月4日(金)
10:30~16:00 (10:00 受付開始)

会場

加賀市立錦城小学校
(加賀市大聖寺八間道57番地)

事前申込制

右のQRコードを読み込みお申し込みください。定員に達し次第受付を終了する場合があります。

定員100名

申込みはコチラ↓



問い合わせ先

加賀市教育委員会 教育総務課
〒922-0811 石川県加賀市大聖寺南町二41
電話番号 0761-72-7975

プログラム(予定)

●全体会・加賀市教育ビジョン
10:30~12:00

教育長やビジョンを推進する指導主事・各プロジェクトマネージャー等と話す場も

●公開授業(全学年)
13:10~13:55

●ワークショップ
14:15~16:00

ScTNデータから考える授業の姿、授業者や管理職と話す場も



ゲスト

一般社団法人School Transformation
Networking(ScTN)

代表理事：山口 裕也氏

自分で考え 動く 生み出す そして世界を変える

BE THE PLAYER



加賀市市民文化講演会

「脳を知って、
脳を活かす」

入場無料

申込不要

「やる気」は、どのように出す？
「直感」を鍛えるには？
「才能」は、いかにして伸びる？
年齢を重ねると、脳はどう変化する？

石川県民大学校単位認定講座



池谷裕二

1970年、静岡県生まれ。東京大学薬学部卒業、同大学大学院薬学博士号取得。
東京大学薬学部助手、講師、准教授を経て、2014年より同大学教授。
2002～2005年、コロンビア大学に客員研究員として留学。
2018年より「ERATO 池谷脳 AI 融合プロジェクト」代表を務め、AIチップの脳移植
によって新たな知能の開拓を目指して研究を進めている。
著書に『海馬 脳は疲れない』『記憶力を強くする』『進化しすぎた脳』『夢を叶えるた
めに脳はある』など多数。
TBS「情報 7days ニュースキャスター」など、テレビ番組のコメンテーターとしても活躍。

日時

令和8年 11月7日(土) (開場 13:00)
13:30～15:00

場所

加賀市市民会館 大ホール

お問い合わせ先

加賀市教育委員会事務局地域学び・スポーツ課

TEL 0761(72)7980

主催：加賀市教育委員会