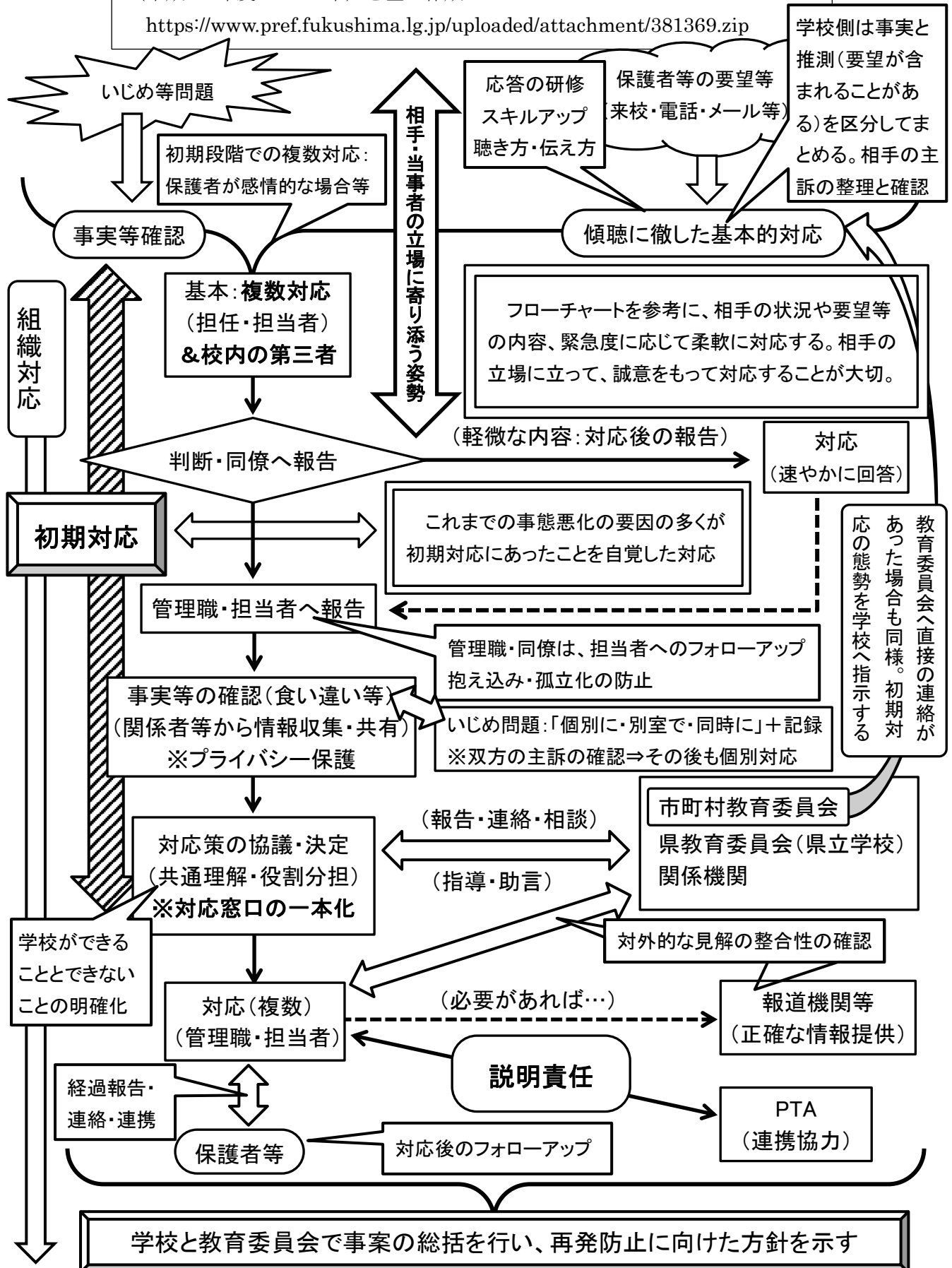


危機管理に関する事態が発生した場合の対応の流れ

福島県教育委員会「保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック」
(平成22年度:2010年)を基に作成

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/381369.zip>



校内の第三者が、相手の立場に立って、傾聴し、主訴を整理しながらまとめ、慎重に対応することを相手に伝える。

2023 年 3 月 14 日

「保護者対応」に関する資料

琉球大学教育学研究科 白尾裕志

昨今の学校での保護者対応の必要性から、下記の資料をまとめました。「保護者対応」を中心にまとめているので、詳しくは基になっている資料で確認してください。

調査対象教育委員会：福島県・千葉県・東京都・岐阜県・静岡県・広島県・徳島県・神奈川県・北海

文部科学省「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きについて」

〔 閲覧日：令和 5 年 3 月 8 日〕

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00600.html]

文部科学省が全国の都道府県教育委員会及び指定都市教育委員会で作成された保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きを紹介したもの。(令和 2 年 1 月文部科学省において収集、令和 4 年 5 月一部更新。)



1. 福島県教育委員会

「保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック」(平成 22 年 3 月) 2010 年

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/381369.zip>

(1) 内容

- ① 要望等をどう受け止めるか—問われる対応の在り方—
- ② 問題発生時にどう対応するか—初期対応と二次被害防止—
- ③ 要望等を受けたときの対応のながれは—基本対応フローチャート—
- ④ 要望等に対応する際の心構えや留意点等は—誠意をもって対応を—
- ⑤ 対応事例のポイントは—対応の原則—

事例 1：生活指導がきっかけとなってトラブルに

対応の原則 1：電話による応答の重要性

対応の原則 2：管理職への報告と情報提供

事例 2：認識の違いがトラブルに

対応の原則 3：相談者の意図の的確な把握

対応の原則 4：事実確認のための情報収集

対応の原則 5：調査結果等の伝達

事例 3：事前の説明が不十分だったためにトラブルに

対応の原則 6：自らに非があれば認め、真摯に謝罪する

対応の原則 7：相手の立場に立って、一緒に解決方法を考える

対応の原則 8：改善結果をきちんと公表する

事例 4：日頃の地域との連携不足がトラブルに

対応の原則 9：現場に出向いて対応する

対応の原則 10：具体的な取組を素早く示す

対応の原則 11：関係機関との連携を図る

- ⑥ 関係機関とどう連携するか—連携の手順と相手—

- ⑦ 処分や損害賠償等を求められたら

2. 千葉県教育委員会

「学校問題解決対応能力の向上に向けてⅡ」（平成 24 年）2012 年

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kyouiku/jisei/gakkoumonndaikaiketv.html>

(1) 内容

① 苦情や要望を深刻化、複雑化させないために

- 1) 初期対応 2) 事実確認 3) 組織的対応

② 事例資料の活用について

③ 研修事例

事例 1 『生徒の不登校』／事例 2 『近隣住民からの苦情と要求』／事例 3 『学校への不当要求』

事例 4 『保護者からのいじめへの対応に係る苦情と要求』

④ 事例を考えるポイント

事例 1 『生徒の不登校』

- 1) 相手の立場に立って考える
- 2) 学校が子どものために保護者とともに努力していく姿勢を示す
- 3) 受け入れられない要望については根拠を示し丁寧に説明する
- 4) 謝罪することと、要求への対応は切り離して考える

事例 2 『近隣住民からの苦情と要求』

- 1) 現場に出向き、現状を把握したうえで対応する
- 2) 学校ができること、できないことを明確にして具体的な取組を実行する
- 3) 過剰な要求や感情的なトラブルに冷静に対応する
- 4) 地域との信頼関係を深める活動を行う

事例 3 『学校への不当要求』

- 1) 対応場所を選定し、複数での対応をする
- 2) 不当な要求行為等に対し、関係機関等との連携による組織的な対応を行う
- 3) 時間を区切って対応する

事例 4 『保護者からのいじめへの対応に係る苦情と要求』

- 1) 学校と保護者の事実認識のずれを見極める
- 2) 保護者へ事実の報告と今後の指導の方向性の説明を行う
- 3) 組織的、継続的な支援により保護者との信頼関係を築く

事例 5 : 『在学時の事故への対応に係る苦情』

- 1) 事故当時の記録を確認する
- 2) 学校としてできる範囲を丁寧に説明する
- 3) 事故記録等の情報管理と進学先への引き継ぎを確実にを行う

⑤ 学校問題解決支援対策事業について

3. 東京都教育相談センター

「学校問題解決のための手引～保護者との対話を生かすために～」(令和4年3月改訂)

<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp/works/support/tebiki0403.html>

(1) 内容

① 大切な初期対応

1) 初期対応の心構え

2) 話の聴き方

○傾聴・受容・共感が全ての基本

※ 事実を確認せずに同調してしまえば、そのことを認めたことになるので注意が必要。

○話の内容を整理、確認、言語化する⇒相手が話す内容の「事実」と「推測」の整理

○傾聴・受容・共感を基本に、保護者等と思いを共有化する (13 頁)

気持ちを受け止めることと、
事実を認めることは違う。

子供からの聴き取りの留意点

他者からの示唆や暗示、誘導、指示等を過度に受け入れ、あるいは従ってしまう傾向を被暗示性といいます。子供は認知能力が十分に発達していない上、大人の言うことは絶対だと信じていることが多いので、被暗示性が高くなります。質問の語法によって誤りがもたらされたり、事後に与えられた情報が記憶に影響を及ぼしたりもします。そのため、最初の聴き取りがとても重要です。以下の留意点に配慮しつつ、できるだけ一度で終わられるように準備して実施してください。

- 聴き取りはできるだけ速やかに行う。
- 当該児童生徒だけでなく、周辺児童生徒も対象とする。
- 事前に保護者に同意を取る。
- 吐露しやすいような聴取時間や環境設定を工夫する。
- 複数の教職員で行う。
- 誰が何を言ったということが、そのまま外部に出ることはないことを約束する。
- 学校が聞きたいことについて、子供が自発的に話せるように配慮する。(誘導尋問にならないよう学校側の価値判断は入れない。「はい」「いいえ」だけで終わる質問は避ける。)
- 直接見聞きした事か、伝聞かを区別する。
- 人の記憶は曖昧なので、正確な事実だけを覚えているわけではない。断片的であったり事実と違ったりする可能性があることを踏まえる。
- 正確に記録するために録音することもあり得るが、目的外の利用はしない。
- 事後に保護者に報告する。
- 聴き取りは子供にストレスを与えるので、事実関係の確認だけでなく、心のケアに十分に配慮する。場合によってはスクールカウンセラーも同席する。

3) 記録の取り方

○事実の記録は客観的に

話を聴きながら、客観的に事実関係を記録していきます。子供同士のトラブル等では、その後、子供本人(当事者)から聴き取り、周囲の関係する子供からも確認することが重要です。

記録の中に、こちらの主観が必要以上に混ざってしまうと、事実確認が曖昧になったり、記録を開示した際に相手から誤解されたりするおそれがあります。(14 頁)

(記入の例)

- × 保護者が、攻撃的な態度で、暴言を吐きながら、職員室に乗り込んできた。
- 保護者（父）が、怒った表情で「担任を出せ。」と言いながら、職員室に入ってきた。

4) 謝罪が必要なとき

○心理的事実には、最初に謝罪⇒「そのような気持ちにさせてしまい申し訳ない。」

※心理的事実：その人が心で感じた事実（共感的傾聴からの「気持ち」に対する謝罪）

○客観的事実はきちんと調査⇒「事実関係についてはお調べしてからお答えします。」

※客観的事実：実際にあった事実

※ 以下、「謝罪」に関する関連資料

資料1 子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して（15頁）

子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して…

- 「この度は、御心配をお掛けして申し訳ありません。事実関係については調べた上で、またお話をさせていただきます。

「心理的事実」を受け止め、同時に「客観的事実」については調査の上、回答することを告げます。同時に告げる意味は、この段階では学校の責任等については調べてみないと分からないこと、これから十分に事実を調べた上で答えることを理解してもらうためです。

(悪い例)

- ×「この度は、指導上の不手際により、トラブルが起こってしまい、申し訳ありません。」
- ×「私どもに限ってそんなことはないとは思いますが…」

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、責任の所在が不明確なまま、全面的に相手の言い分を認めたこととなります。また、言い逃れをしては、相手の不信感が増すばかりです。

謝罪は非を認めたことになるのか!?

例えば、交通事故で「安易に謝罪をすると非と認めたことになるので、謝罪してはいけない。」と言われることがあります。謝罪をした方が、賠償などの責任を負うことになるのでしょうか。

責任というものを、法的責任と道義的責任に分けて考えることがあります。法的責任とは、法律上の権利や義務に関するもので、侵害や違反があれば、賠償する責任が生じます。一方、道義的責任とは、道徳心として、道理として、倫理観としての責任ということです。損害賠償などの責任は法的に瑕疵があって負うものであって、謝罪をしたからといって負うものではありません。

教職員が「子供を悲しませてしまい、教育者として申し訳ない。」と謝罪することは、この道義的責任と言えます。心理的事実に対して、道義的責任として謝罪をすることで、その後の相手とのコミュニケーションが円滑になる場合もあります。ただし、このとき、相手に対して、客観的事実についての謝罪と勘違いされれば、かえって解決を困難にします。何に対する謝罪なのかを、はっきりさせることが大切です。

5) 対応直後に管理職へすぐ一報

- 抱え込むと一歩遅れる。管理職へすぐ一報
- ハウレンソウ（報告・連絡・相談）は、チョウリ（調整・理解）してカクニン（確認）
- 経過だけでも、早めに回答をする

6) 事務室・経営企画室と職員室との連携

② 初期対応後の組織的な対応～学校として保護者等の意見に正対するために～ (19 頁)

1) 情報収集のための役割分担

<客観的事実、心理的事実の確認の対応例>

- 誰が中心になって何に対応するかという役割分担を決める。
- 関係者、特に子供からの丁寧な事実の聴き取りをチームで行う。
- 子供が感じたことや認識していることを中心に対応する。

「チームとしての学校」としての態勢づく

(分担例)

- 電話での保護者との対応窓口 副校長
- 子供からの聴き取り、状況把握 担任、学年
(どう感じたのか、どのような状況であったのか等)
- アセスメントに基づく子供の心のケア 教育相談担当、養護教諭等、
スクールカウンセラー
- 家庭的な背景の分析と家庭全体の負担軽減に向けた支援 スクールソーシャルワーカー

<保護者等が来校された場合の対応例>

- 管理職、担任、主幹教諭、主任教諭、養護教諭等が役割を分担して話を聴く。
- 進行役、方針の伝達役、全員がスムーズに穏やかに話し合えるように場の雰囲気や和らげる役等の役割を決める。

- 全員が対面に座ることのないよう、座席にも配慮する。
- あらかじめやり取りを想定して、誰がどのタイミングで話をするかなど打ち合わせておく。

2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討

- 事案の「見立て」～解決につながる仮説を立てる～

- (例) ・ 要望や苦情の趣旨、背景は何か。
- ・ 要望や苦情と事実との間に因果関係はあるのか。
 - ・ 子供自身が望んでいる対応は何か。
 - ・ 真に子供のためになる対応は何か。
 - ・ 学校ができることと、できないことは何か。
 - ・ 事実の確認から見えた学校として取り組むことは何か。
 - ・ 学校の対応の必要性や対応内容の相当性が認められるか。

- 「手立て」の検討～仮説に基づき方針と内容を検討する～

- (例) ・ 学校はどのような事実に対して、何をどう改善し、誰にどのように指導したらいいのか。
- ・ 保護者等はどう説明し、理解を求めていくとよいのか。
 - ・ その対応は、他の子供や保護者にも理解されるか。
 - ・ 外部の専門機関に助言を依頼することは何か。どのような専門機関に協力を要請できるのか。また、どのように専門機関につないでいくのか。

3) 適切な報告と具体的改善策の提示

- 時間と場所を確認しながら、話合いを設定する。

【話合いの対応例】 ・ 調査の結果からの改善策と対応方針 ・ 定期的な報告 ・ 意見交換の場を複数回設定	・ 子供の人権と成長を最優先に考えた対応策の確認 ・ 子供に対しては、人格の否定ではなく行為の指導
--	--

- 調査が必要な時の留意点

いじめや体罰の調査については、調査を開始する前に、被害者・保護者に対して、①から⑥までの事項を確認することで、十分に当事者の意向を踏まえた上で、公平中立な調査が行われることを担保することが重要です。

【調査をする際の留意点】

- ① 調査の目的・目標
- ② 調査主体（組織の構成、人選）
- ③ 調査時期・期間（スケジュール、定期報告）
- ④ 調査事項・調査対象
- ⑤ 調査方法
- ⑥ 調査結果の提供（個人情報の取扱いの説明）

4) 対応の不断の改善

- うまくいっている対応はそのまま続ける。うまくいかない場合は、別の対応を考える。

- 記録の蓄積と共有
- 継続的な関わりを徹底する。

③ 解決が困難な事例の場合～学校だけでなく外部との連携を～

1) 関わり方に苦慮する事例への対応

- 限度を超えた要求や関わり方の難しさを見極める
- 「対応しない」ではなく「どう対応するか」を考える

2) 録音の取扱いについて

- こちらの発言に責任をもつ意味でも、しっかり記録するための録音も検討しましょう。

3) 外部の人材・専門家等の活用

- 外部人材を巻き込んだ事例検討会議を実施する。
- 心理や法律等の専門家からの助言を受け、組織としての対応方針を決め実行する。

資料3 被害・加害双方の保護者への対応は慎重に

被害・加害双方の保護者への対応は慎重に行う

いじめ防止対策推進法第23条第5項では「いじめを受けた児童等の保護者といじめを行った児童等の保護者との間で争いが起こることのないよう、いじめの事案に係る情報をこれらの保護者と共有するための措置その他の必要な措置を講ずるものとする。」とあります。

この対応を巡って、学校問題解決サポートセンターには、次のような事例が寄せられています。

(例)

- ・ 双方が陰悪な状態であるにも関わらず、安易に対面させたことによって、まさに「売り言葉に買い言葉」の応酬になる。
- ・ 加害側がどんなに誠意をもって謝罪をしても、被害側が絶対に許さず、加害児童生徒の転校等の措置を求める。
- ・ 加害側にも納得できない側面があるが、学校が謝罪で済まそうとすることで、加害側の不満が表出し、対立がかえって深まる。

いじめの解消に向けて、被害・加害双方の保護者の理解・協力を得ることは当然のことです。しかし、**双方が理解し合えるまでには、ある程度の期間、学校が間に入って、双方の調整を図る必要があります。**具体的には同法第23条第2項に規定されている「いじめの事実の有無の確認を行うための措置」（調査等）を講じた上で、同法第23条第3項に規定されている「いじめを受けた児童等又はその保護者に対する支援及びいじめを行った児童等に対する指導又はその保護者に対する助言を継続的に行う。」とともに、保護者間で争いが起こることのないよう、同法23条第5項に規定されている「いじめの事案に係る情報をこれらの保護者（被害者側・加害者側）と共有する措置」を講ずることが、学校として行わなければならない対応です。

学校は、「ただ謝ればいい。」とした対応をするのではなく、教育上、今後どのように対応していくのか、十分に説明し、適切な「支援」と「指導」を継続していくことが大切です。拙速に対面させることなく、その必要性や時期を慎重に検討することが求められます。

また、現在の法令では、いじめを理由に加害児童生徒を転校させることは認められていないことに留意して対応していく必要があります。

④ まとめ ～大切な視点～

学校問題解決サポートセンターは、平成 21 年度の設立以来、学校問題専門の相談窓口として、様々な学校問題の対応に当たってきました。その中で当センターが、常に大切にしてきた考え方は「あくまでも子供にとって何が一番大切なのか。」ということです。

一度学校問題が起こると、学校も保護者等もいつの間にか、子供を中心とした議論から外れてしまうことがあります。学校が、当初の方針を保つことにこだわり続けて対応可能なことをやらなかったり、保護者の要求が、実は子供本人の希望ではなく自身の不安のためであったり等、残念ながら子供のためにならない空回りが続くことがあります。

だからこそ、教職員の皆さんには、学校問題の発生を、むしろチャンスとして捉えてほしいと思います。学校の姿勢が、本当に子供のことを第一にしていたかどうか、学校の論理や価値観で行動していなかったかどうか等を見つめ直し、改めて学校としてできる対応を問い直し、保護者等と連携して問題解決を目指す体制を整えていく契機とするのです。その先に、問題解決のヒントが見えてくる場合があります。

もちろん、すっきりとした形での解決とはならない場合もあるかもしれませんが、学校があくまでも子供を中心を考えることを見失わなければ、教育という本来業務を最後まで貫くことで、子供の成長を育むことができます。

資料4 対応する際のポイント

【対応する際のポイント】

- ① 相手の立場に立ってよく聴く。
 - ➡ 傾聴、受容、共感は対応の基本です。
- ② 怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
 - ➡ 相手が本当に伝えたいことは何かを考えます。
- ③ 心理的事実には心から謝罪する。
 - ➡ 心を痛めている相手の気持ちに寄り添います。
- ④ 話合いの条件を確認する。
 - ➡ 直接話し合って、誤解のない話合いを構築します。
- ⑤ チーム学校で役割分担をする。
 - ➡ 学校のような人材を活用して、できることを考えます。
- ⑥ 子供の聴き取りはできるだけ1回で終わらせる。
 - ➡ 何度も聴くことは子供の負担になりますし、暗示や誘導による記憶の変容を招きかねません。
- ⑦ 調査は相手の意向を反映した上で、公平中立に行う。
 - ➡ 結果に納得してもらうためには、客観的な視点が必要です。
- ⑧ 記録を取る。
 - ➡ 学校が正しく対応していることの証拠になります。
- ⑨ 対応の不断の改善を図る。
 - ➡ 対応を常に見直し、行き詰まったら状況を変えます。
- ⑩ できることとできないことを明確にする。
 - ➡ 限度を超えた要求を見極め、外部との連携を図ります。

4. 岐阜県教育委員会

「来校者等対応マニュアル」（平成 30 年 4 月）2018 年

https://www.mext.go.jp/content/20200630-mxt_syoto02-000006216_01.pdf

(1) 内容

① 基本的な考え方

- 1) 誠意をもって対応する
- 2) 訴えの原因となっている事実に基づいて対応する
 - ・客観的な事実を把握して、主観や推測を含めずに対応する。
 - (いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした)
- 3) 組織的に対応する
- 4) 法的な根拠を踏まえて対応する

② 電話や面談の対応

1) 電話を受けた場合

ア：担当部署間でたらいまわしにしない。

イ：顔が見えなくても不誠実な対応は相手方に伝わる。真摯に対応し、曖昧な回答はしない。

2) 来校者（面談）の場合

ア：複数かつ相手方と同数以上の人数で対応する。

イ：応対、記録、連絡など役割分担をする。

ウ：対応場所は原則として学校内とし、人の出入りがしやすい場所とする。

③ 初期対応の基本 ※来校者等の訴えを冷静に聴く

1) 傾聴に徹する

- ・言い分をしっかりと聞き、学校としての説明は後にして、最後まで聞き取る。

2) 主訴を明確に

- ・学校に何を要求しているのか明確にとらえる。
- ・事実関係を整理しながら丁寧に聞き、正確な記録を残す。
- ・思いや悩みを聞きながら、要求の背景に何があるのかを聞き取る。

3) 対応を焦らない

- ・事実関係が確認できない時点での、あいまいな回答や安易な謝罪はしない。ただし感情に対する謝罪は可。

例：「辛い思いをさせてしまったことは大変申し訳なくお詫びいたします」

- ・具体的な方策については即答を避け、学校として誠実に対応することを伝える。
- ・お礼や労いの言葉を伝える。

第一印象はコミュニケーションの入り口となる大切なポイント

人間関係を築く中で第一印象はとても大切です。そのための「好感度を高める 5 原則」があります。まず、【表情】・【態度】・【身だしなみ】などの視覚で感じる第一印象はわずか 3～5 秒で決まります。さらに【言葉づかい】・【あいさつ】など聴覚で感じる印象も 10～15 秒で決まります。一度、相手に悪い印象を与えてしまうと、それを覆すには 2 倍から 3 倍の時間がかかると言われています。

- ① 挨拶：心を込めて、相手に伝わるように
- ② 表情：明るく豊かな表情で
- ③ 身だしなみ：相手に対して不快な思いをさせないように
- ④ 態度：姿勢を正して胸を張り、視線を上げて顎を引く
- ⑤ 言葉づかい：正しい言葉づかいは相手への心づかい

④ 対応が難しい要望や苦情等について

1) 客観的事実が明らかでない場合、対応の判断がつかない場合

- ・ 急いで回答する必要はない。

例：「事実の確認をして（校内で相談をして）、改めて回答させていただきますので、ご連絡先を教えてくださいませんか」

- ・ 対応については、「どの様なことをいつまでにするか」を伝える。対応できない要望については明確にそのことを伝え、対応できない理由を伝える。

例：「申し訳ありませんが、〇〇のような対応はできません」

2) 理不尽な要求や不当な要求の場合

- ・ 理不尽な要求には応じない。できないことはできないと、毅然とした態度で対応する。
- ・ 不当要求の際の常套句に対しても、毅然とした態度で対応する。

例：『誠意を見せろ』：「誠意とは具体的にどのようなことですか。これ以上無理な要求をされますと然るべきところに相談いたします」

『色を付けろ』：「わかり易くはっきりおっしゃってください」

『責任を取れ』：「具体的に何をすればよろしいでしょうか」

『土下座しろ、させろ』：「土下座には応じかねます。人権的な見地からできません」

3) 保護者等との対応が長時間にわたる場合（刑法 130 条 不退去罪に該当する可能性がある）

- ・ 毎日のように、長時間にわたり話を聞くことが必ずしも適切な対応とはいえない。
- ・ 最初に時間を提示し、できるだけ短くする。

例：「この後、〇〇時から授業（会議・部活動）がありますので、〇〇時△△分前には終了させていただきます」

- ・ 話し合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、打ち切る旨を明確に告げる。

例：「この後、授業がありますので、本日はこれでお引き取りください」

「約束の時間も過ぎておりますし、〇〇時から授業がありますので、これでお引き取りください」

「これ以上話し合うことはありませんので、申し訳ございませんが、お引き取りください」

4) 校長への面会を要求する場合

- ・ 対応は、原則として担当が行い、校長への面会を求められても応じない。

（ただし、学校管理下での事件、事故や教職員の指導に関するものについては校長が対応することも考えられる）

例：「この件は私が担当ですので、私が伺います」

「お話の内容は管理職に報告しますので、私が伺います」

5) 謝罪や対応を、文書で要求する場合（刑法 223 条 強要罪に該当する可能性がある）

- ・ 謝罪文や念書など、書面の作成要求には応じないのが原則である。

例：「口頭で丁寧に説明をさせていただくことになっております」

6) 威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合（刑法 234 条 威力業務妨害に該当する可能性がある）

- ・ 威圧的な対応となってきたら録音を提案する。

例：「聞き違いや対応の誤りを防ぐために、これ以降の会話を録音させていただきます」

「こういうことが繰り返されると、話し合いを続けられません。申し訳ありませんがお

引き取りください（電話を置かせていただきます）」

- ・静かに話すように2～3回注意を促す。

例：「廊下を生徒が通り、不安を抱かせますので、落ち着いてお話しください」

「十分に聞こえておりますので落ち着いてお話しください」

⇒ 来校者等が注意に応じない場合

例：「これ以上話し合うことができませんので、お引き取りください」

⇒ 注意にもかかわらず、退室せず大声を出したりする場合は、管理職や他の職員を呼ぶ。

⇒ 更なる注意にも関わらず退室しない場合は、警察（110番）に通報する。

7) 暴力的な行為や破壊的な行為（暴行罪・傷害罪・器物損壊罪に該当する可能性がある）

- ・具体的な暴力行為があった場合、脅迫的な表現が使われた場合は、そのことを相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に相談する。

8) 「仕事を休んできたので休業補償せよ」と要求された場合

- ・休みを取って来校されたことに対して、「お忙しい中、申し訳ありません」などとねぎらいの気持ちを示した上で、学校としては応じることができないことを伝える。

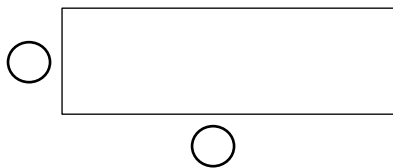
9) 「吹奏楽部の音がうるさい」という苦情がきた場合

- ・そばに学校があることを承知で住んでいるのだから仕方のないこと、では解決にならない。
- ・音のとらえ方は、人によって異なり、その人の事情を踏まえて対応する必要がある。その人が感じている音と苦しみを共有し、可能なことを提案する（練習の時間帯や場所の変更等）。
- ・部活動やボランティアによる学校周辺の清掃活動、文化祭・体育祭等の行事の案内等、良好な関係を築く工夫をする。また、関係機関や地域と連携し、対応のキーパーソンを探す。

面談の場合の座席の工夫

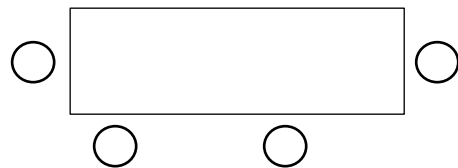
○ 1人（来校者）対2人（学校側）で会う場合

◎：来校者



○ 1人（来校者）対多数（学校側）で会う場合

◎：来校者 ○



座席配置は、お互いの視線が正面からぶつからないように工夫することで、来校者等との緊張感や対立感を和らげることができる。あらかじめ、座席を決めておくと安心。

⑤ 苦情処理をこじらせる要因

- 1) 対応を面倒と考え、いやいや対応する。
- 2) 相手の言葉を感情的に受け取ったり、感情に任せて不用意な発言をする。
- 3) 軽く考えて誠意がない対応をしたり、後回しにする。
- 4) 相手や、他の職員に責任を転嫁して無責任な対応をする。
- 5) 対応方法が分からずに消極的な対応をする。
- 6) 自分で抱え込んだり、自分の判断だけで勝手に対応する。上司への相談を行わない。

⑥ 「来校者等対応」ではなく、「来校者等連携」を！

対応する職員に「あの来校者は難しい」、「家庭が悪い」、「この地域が悪い」という思いがどこかにあると、来校者等との連携は難しくなる。本来は、来校者等対応ではなく、保護者や地域の方等と一緒に、大切な児童・生徒を育てていく姿勢が大切。

初期段階からの複数対応及び
校内の第三者（客観的な立場に
なれる）の必要性

5. 静岡県教育委員会

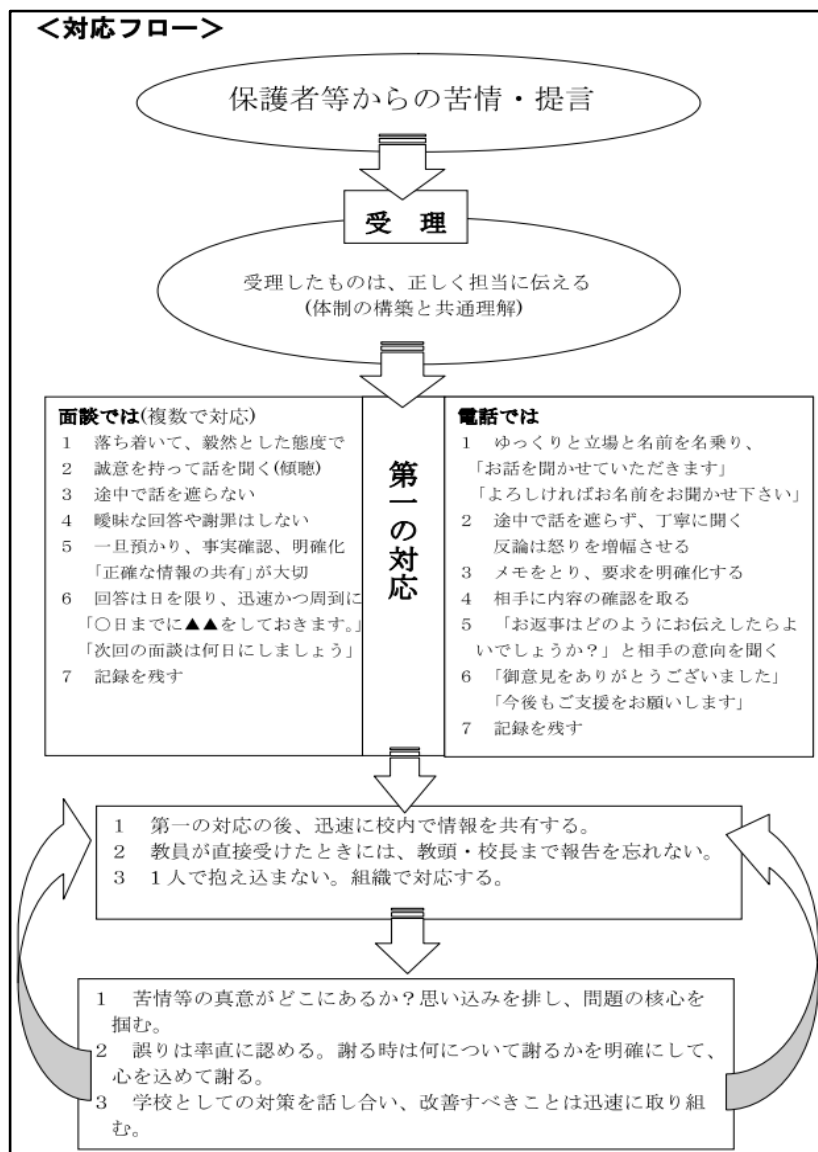
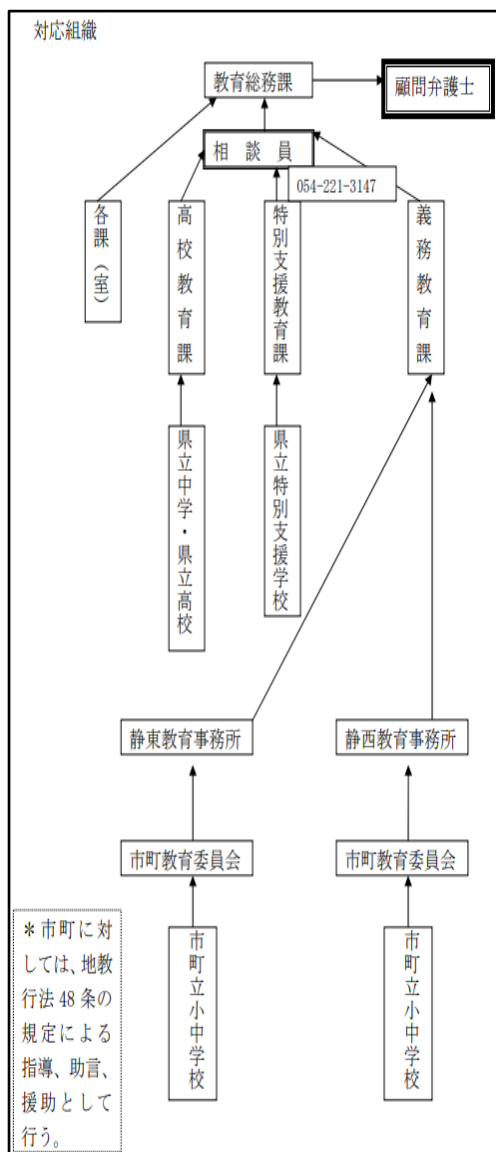
「学校における保護者等の対応に関する手引」（令和2年1月）2020年

https://www.mext.go.jp/content/20200630-mxt_syoto02-000006216_02.pdf

(1) 内容

① 静岡県教育委員会保護者等対応相談員制度の概要：相談員は、本庁（高校教育課）に1人配置

市町立学校の場合	県立学校の場合
(1) 学校から市町教育委員会に連絡をします。 (2) 市町教育委員会は、必要に応じて各教育事務所地域支援課に助言を求めます。 (3) 各教育事務所地域支援課では、必要に応じて相談員と連携をとります。なお、地方教育行政の組織及び運営に関する法律第48条の規定により、相談員が直接、学校への対応はできません。相談員は、市町教育委員会に指導、助言、援助を行うこととなります。 (4) 相談員は、必要に応じ教育総務課監察班と連携をとります。 (5) 弁護士に相談が必要な場合は、教育総務課監察班が窓口となり、顧問弁護士から助言を受けます。	(1) 学校内で苦情処理の窓口になっている教頭等から、担当課である高校教育課、特別支援教育課に連絡をとります。 (2) 担当課では、必要に応じて相談員と連携をとります。 (3) 相談員は、必要に応じ教育総務課監察班と連携をとります。 (4) 弁護士に相談が必要な場合は、教育総務課監察班が窓口となり、顧問弁護士から助言を受けます。



② 基本的な考え方

教育の基盤は、「信頼関係」です。児童・生徒は勿論ですが、保護者や地域との「信頼」があって、初めて効果的な教育活動が生まれます。この「信頼関係」は最初からあるものではなく相互の努力によって構築されていくものです。その「信頼関係」の上に真の連携協力が得られれば、保護者も地域も学校にとってよき理解者となります。そのためには、適切な学校情報の提供と保護者、地域との協働を通して児童生徒、さらには教師の姿が保護者や地域に見えていることが大切だと考えます。

以下に、保護者や地域との信頼関係構築のための基本的な考え方や事例を示します。

1) 学校と保護者

学校にとって大切なことは、保護者との良い人間関係を作ることです。保護者に対し、日常的に情報を発信し、コミュニケーションづくりに努めることが大切です。

ア. 直接顔を合わせる機会を意図的に設定する。

a. 面接や面談の場を設定する。⇒保護者の心を開かせる。

保護者に		保護者は
自分を語らせる。		教師の傾聴、共感的な受容により、自己理解を深化させる。
自分に向き合わせる。		課題を一緒に考えることで、共感する。
再確認させる。		結果を認め、面談の充実感を共に喜ぶ。
自分で決めさせる。		自信を持ち、心理的に安定する。自己分析や振り返りをする。

b. 協働体験の場をつくる。⇒子育て支援委員会・合唱団・運動会参加・地域パトロール隊・安全マップ作り 等

イ. 現在の子どもの様子を「学級通信」「たより」等で伝え、保護者からの意見も知らせる。

ウ. 保護者の要望、意見等は、貴重な情報として受け止め、教育活動の改善に努める。特に、初期対応は迅速・正確・誠意を持って組織的に行う。

エ. 学校方針を明確にし、明文化する。

⇒ 教育目標、学年学級経営、生徒指導、進路指導、健康指導、評価基準などの方針を PTA 総会、学年や学級懇談会で説明する。

オ. 教育活動の成果や課題を節目ごとに知らせる。

2) 学校と保護者

最近、保護者間のつながりも希薄になりがち傾向も見られます。保護者同士がお互いに情報を交換したり、助け合える関係を学校が作ることも大切です。保護者間の相互理解が深まるよう努め、保護者会などが活性化するような工夫が必要です。

ア. 4月最初の出会いを大切にして意図的に関係作りを行う。グループエンカウターの活用

イ. 学校に保護者の作品展示コーナーを設置する。学校を保護者の活動の場としても活用する。
(常設展示や文化祭展示参加など)

ウ. 学級活動に参加させる。(小中学校の美化清掃活動の協働など)

③ スキルを学ぶ

学校(教職員)は、家庭と学校が、互いに協力し合い子どもの育成にあたるのが「ベター」であると考えます。しかし、頭では理解しているつもりでも、現実には「子どもより保護者への対応に苦慮している」と訴える教職員が、年々増えています。そこで、家庭と学校との信頼関係構築のために、教職員は次のようなことを学ぶ必要があります。

1) 学校(教職員)の誠意を保護者に伝える方法

- ア. 傾聴すること。(傾聴は「誠意」を具体的に伝える。)
 - a. 共に育てる姿勢で、保護者の話に耳を傾ける。
 - b. 途中で「言い訳」や「学校の考え」を挟まない。
 - c. 子どもの具体的事実に基づいた話をする。
 - イ. 面談すること。(面談は「誠意」を最大限に表明する。)
 - a. 「クレーマーかな？」と感じたら即「面談」する。
 - b. 個人的見解、憶測は避け、冷静に、聞き尽くす。
 - c. 理不尽な要求には毅然とした態度で対応する。
 - d. 個人面談は、「子どもの問題点を指摘するだけの場ではない。」
 - ⇒ 面談は、子どもの「よさ」と「可能性」に気づき合うことが「ねらい」と心得る。
 - ⇒ 面談は、教師のスタイルで進められがちだが、保護者の言い分に耳を傾け、沿うことがポイントである。
 - ⇒ 相づちを打つ等しながら、保護者の思いを引き出し、それに耳を傾け気持ちに寄り添うことによって、保護者自身が、今後、何を、どうすればよいのかが見えてくるように仕向けることがポイントである。
 - ウ. 迅速に対応すること。(迅速さは「誠意」を具体的に示す。)
 - a. 同じ対応でも「遅い」と評価されない。
 - b. 苦情などの情報は、全教職員で共有する。
 - c. 苦情の「逃げ・たらい回し」等は厳禁と心得る。
- 2) 「情のコミュニケーション」能力の向上
- ア. 理屈や理論で納得する人もいる。
 - イ. 理屈や理論で納得しない人もいる。
 - ウ. 変化を促すのは「情のコミュニケーション」
 - a. うなづきながら聞く ⇒ 聞いて貰えた喜びを実感する。
 - b. 確認しながら聞く ⇒ わかって貰えた喜びを実感する。
- 3) 電話やメールは使い方を誤ると深刻なトラブルが発生
- ア. 保護者の中には、ごく親しい関係の中で電話やメールを使うのと同じ感覚で、学校（教職員）に苦情を言うものも多い。このような苦情への対応は、苦情の中身の検討も必要である。
 - イ. 日常の「温もりある対応」が、学校（教職員）の「好感度」を生む。
 - ⇒ 電話では、相手の感情が収まるまでは傾聴を続けたり、「こういうことですね」と、相手の言い分を確認・復唱することも大切である。
 - ウ. コミュニケーションとは、単なる情報の伝達ではなく、感情の伝達に大きなウエイトが懸かっていることを忘れてはならない。保護者との関係づくりは、電話やメールだけでなく、顔と顔を合わせ、表情の変化、声の調子、しぐさなどを直接見つめ合い、感じ合うことが大切である。
- 4) 学校（教職員）の危機管理は「知識」より「意識」が大切
- ア. 「多分、大丈夫だろう」という考え方から
 - ⇒ 「本当に大丈夫か？」と問う意識の転換が必要
 - イ. 「前からやっていることだから」という安易な考え方から
 - ⇒ 「いつも誰かが見ている、これでいいのか？」という意識の転換が必要

- ウ. 「見ざる、言わざる、聞かざる」という職場の雰囲気から
⇒ 「子どものため、自分のために」と問う意識の転換が必要

④ クレームがあったときの対応

相手の話を充分聴くとともに、それが的を射ている内容の意見・要求なのか、理不尽な意見・要求なのかを見極める必要があります。

保護者、地域住民等からクレームがあった場合の対応について示します。

1) クレームを言う相手への対応・・・クレームの中にある本音を掴む。

ア. 面談を行う。

- a. 直接応対する場合には、相手の表情、態度等から相手を理解する。
- b. 応対場所は、原則学校とし、関係者のみ（複数）に制限して、およそ一時間程度の応対とする。
できるだけ応対場所は、校長室以外を使う。職員室の相談コーナーなどは複数の教職員が注視できる。（他の教職員とアイコンタクトがとれる。）
丸い椅子を使用すると、短時間で切り上げさせるのに効果がある
- c. 面談の環境作り（部屋の雰囲気、できるだけ対面を避ける座席とする。）にも配慮する。

イ. 電話に対応する。

- a. 教職員の電話応対に問題があると不平・不満が大きくなる。
- b. 電話は、呼び出し音が「3回以内」に出るよう心掛ける。
- c. 「お待たせしました」の言葉がなかったり、電話の相手に対して「校長先生は・・・」など、敬語の使い方を誤った非常識な対応はしない。
- d. 取り次ぎや伝言は正確に行う。学校は「誰が受けたのか」わからなくなることも多いので、責任をもって電話を取り次ぐ。
- e. 取り次ぐ際は、「担当の者に連絡しますので、お電話番号を教えていただけますか？」と問う。
- f. 電話応対メモ用紙に、電話の内容、相手の電話番号などを記入し、担当に渡す。

ウ. 訴えをじっくりと充分聴き、最後まで聴き通す。

- a. 気持ちを受容する。
⇒ 学校側の意見を言う前に相手の意見を言わせる。相づちをして心理的に寄り添うことも必要である。しかしながら、主導権はこちら側にあることを意識し、面談の場合は、相手から目をそらしたりせず、張りのある声で話すことも大切である。
- b. 繰り返しを入れて事実の確認をする。
⇒ 訴えを整理して、疑問点やあいまいな点を聴き返して確認する。
- c. 共に解決しようとする気持ちで相手との役割分担をする。
⇒ 相手の考えを問うこともある。
- d. 時系列的に記録を取る。
- e. 相手の意見に対しては、事実のみ簡潔に伝える。不確実な事は話さない。また、断定的なことは言わないよう注意する。
- f. 相手の威圧や言動に動じない。軽率な弁明や発言に注意し、誤った発言はその場で訂正をして謝罪はしない。
- g. 次回につなげる。
⇒ 事後の連絡、説明等は相手の状況を配慮して、聴き方やタイミングを考慮する。

エ. 常に組織的に対応する。

- a. 自分の権限を越えた内容については、絶対に答えない。クレームの内容は、必ず上司に報告し、場合によっては対応を任せる。
- b. 問い合わせ窓口を一本化する。
- c. 全教職員が同じスタンスで対応する。

2) 明らかに理不尽な要求をする来校者への対応

- ア. 玄関先で応対し、校舎内には入れないようにする。
- イ. 来校者には名簿への記入をお願いする。全ての項目に記入してもらい、身分不明の方は取次ぎできないことを伝える。
- ウ. 原則複数で対応する。
- エ. 案内したとき、湯茶の接待は公式客と認めたことになり、茶碗等が凶器に変わる危険もあり、長居をさせるもとなる。時間を区切り短時間対応する。
- オ. 次回の約束はしない。「検討します」と言わない。
- カ. 時系列的に経過を短く簡潔にメモにとり、録音などの記録を残す。後々になって発言内容の問題をはっきりさせるために必要である。
- キ. 念書や詫言状は断わる。
- ク. 居留守を使ったり逃げないようにする。対応者が変わったとき食い違いが生じる恐れがある。
- ケ. 「今から会いに行く」という電話には、はっきりと断わる。

3) 管理職の対応

- ア. 理不尽な要求に対する管理職の基本姿勢や対応方法を教職員に徹底する。
 - ⇒ 事あるごとに繰り返して教職員の共通理解を図る。
- イ. 警察関係者とは日常的に連携を深めておく。
- ウ. 事案発生直後、管理職はそれが的を射ている内容の意見・要求なのか、理不尽な意見・要求なのかを判断し、見極める。
- エ. 児童・生徒の安全に係る問題であれば、児童・生徒の安全管理を第一に、迅速に学校全体で組織的に対応する。
- オ. 常に新たな情報を関係教職員に伝達する。
- カ. 判明していることを教育委員会に速やかに報告する。
 - ⇒ 完璧を目指すよりもスピードを重視する。(まずは、第1報を。) おって追加情報を報告する。
- キ. 学校だけでは解決が難しい場合にあっては、「静岡県教育委員会保護者等対応相談員制度」を利用する。
- ク. 事実を客観的に記録する。感想や主観的な部分については、事実と区別して記載する。
- ケ. 明らかに理不尽な要求であったり、丁寧に対応しても、がちが明かないと判断されるときは、時には「訴えられても」という覚悟も必要である。

⑤ <ケース・スタディ> 事例から学ぶ

1) 物品購入に対する具体的な解決法

ア. 暴言に対する対応例

「誠意を見せろ」…具体的にどのような事でしょうか。

「色をつけろ」・・・分かりやすくはつきりおっしゃってください。
「で、どうするんだ」・・・具体的にどうすればよろしいのでしょうか。
「責任を取れ」・・・何をすればいいのでしょうか。
「校長に会わせろ」・・・お会いする理由がありません。
「責任者を出せ」・・・この問題の責任者は私です。
「一筆かけ」・・・書くつもりはございません。
「それで済むと思うか」・・・どうすればいいのか具体的におっしゃってください。
「電車だってタダではない」・・・交通費を出せということでしょうか。

2) 警察への通報は恥ではないという認識が大切（教育界の意識変革）

⇒ 利益追求クレームは、教育委員会の助言を受けたり、警察へ連絡する。

3) 送り付けられた図書等の取扱いは

ア．（開封前）受領拒否とメモ用紙に書き、受取人の署名印をし、宛名面に貼付して配達証明郵便で返送する。（配達証明を必ず保管）

イ．（開封後）購入拒否の意思を伝える文書（当校は〇〇注文した事実もなく、購入する意思もありません。送付された〇〇を返送いたします。今後も購入する意思はございませんので送付しないようお願いいたします。）を同封して、配達証明郵便・簡易書留で送付して必ず受領書や同封文書のコピーを保管する。

※ 少額であっても一度応じると断りきれない状況になるので注意が必要である。

2) 「いじめ」についての保護者からの訴えに対する具体的な解決法

事例：クラスの子ども達から仲間はずれにされ、執拗ないじめを受けた。しかし、教職経験が少ない担任のため指導が出来ていない。いじめに対する担任の対応に、納得がいかないので、学校に子どもを登校させないとの苦情が入った。

【 何が問題なのか 】

○担任がいじめの事実認識をしっかり把握せず、納得できないと不満を持っている。

○保護者に教師への不信感がある。

○学校、教師が、「いじめる側にも言い分があり、いじめられる側にも原因もある。」と認めていることはないか。

ア．いじめを受けた子どものことを優先する。保護者との連携を保つよう努力する。事実と感情を整理して聴き、事実確認を正確に行う。

a. いじめを受けた子へ

○ いじめは許さないという姿勢を示し、小さな事でも丁寧に知らせ、不安感を取り除く。

○ つらい、悔しい気持ちをじっくり聴く。

○ いじめた子とのしこりやわだかまりを残さないように配慮する。

b. いじめた子へ

○ いじめを受けた子のつらさ、不安を正確に伝える。いじめられた子へ思いをはせるようにさせる。

○ いじめ行為は卑怯な事と自覚させる。

○ 何が間違っていたか、どうすればよかったか考えさせる。

c. 傍観していた子達へ

○ 見て見ぬ振りは、より大きないじめであり、卑怯な行為で人間として見逃せないと理

解させる。

d. 保護者には

- 事実関係を正確に伝え、原因を考え、共に改善に取り組むようにする。
- 定期的に、具体的指導状況を知らせる。
- 記録を正確、簡潔にして残す。

e. 学級全体には

- 指導の方向性を伝え、全員が安心して学級生活を送れるようにする。

イ. 学校対応の説明（保護者説明会）を開く。

- a. いじめを許さない指導の徹底や見逃さない環境作りへの努力をし、保護者の協力を得る。
- b. 子どもの感覚や考え方に寄り添う姿勢を示す。
- c. 保護者の学校生活についての関心事や不安・不満に感じていること等を把握するために意見を聴く時間を設ける。
- d. どの学級にも起こり得ることとして組織的対応をすることを説明する。

3) 「就学指導」についての保護者からの訴えに対する具体的な解決法

事例：学級生活のルールが守れず、自分勝手な言動が目立ち、奇声をあげたり徘徊をする子どもがいる。他の子どもが学習を落ち着いてできない状況がある。保護者も他の子どもとの集団生活はできると思っており、教育委員会の就学指導委員会の指導を理解しようとしていない。通常学級での就学を強く望んでいる。

【 何が問題なのか 】

- 障害を持つ子どもの保護者と認知されたくないという気持ちを持っているようである。
- 障害のある子どもの将来性に不安を持ち、具体的展望が描けない悩みをぶつけている。
- 障害児として認めたくないため、通常学級で生活させたいと考えている。
- 将来の進路が心配。義務教育終了後も進学させたいと考えている。

ア. 特別支援教育についての理解を広めるよう努める。

「特別支援教育とは、従来の特殊教育の対象の障害だけでなく、LD、ADHD、高機能自閉症を含めて障害ある児童生徒の自立や社会参加に向け、一人一人の教育的ニーズを把握して、その持てる力を高め、生活や学習上の困難を改善又は克服するために、適切な教育や指導を通じて必要な支援を行うものである。」

イ. 校内委員会の設置

- a. 子どものつまずき等実態把握をする。
- b. 校内支援体制を組織する。
- c. 個別支援計画・指導計画を作成する。

ウ. 特別支援教育コーディネーターと連携し、発達障害児の研修を深める。

- a. さまざまな発達障害の特徴を理解し、支援のあり方を知る。
- b. 保護者のニーズ、思い、考え等をじっくり聴き受け止める。
- c. あらゆる場面で、一人一人の子どもの良さを認め、他の子どもとの違いを大切にしたい支援を行う。
- d. 他の子どもと違う方法の取組みを行っていることを他の子どもが認め、支えあう集団作りをする。他の子どもにとっても大きな存在であり、特別な子ではないことを認識させる。

エ. 障害の受容等

a. 障害を受容する流れ（保護者の心理的受容）

精神的打撃⇒否認⇒パニック⇒怒り⇒敵意と恨み⇒罪意識 孤独感・抑うつ感情⇒
⇒諦め⇒新しい希望・笑いの発見⇒新価値観 に到達

b. 保護者の願い等には共感的に受容する態度を示す。

c. 保護者には、日常的に授業参観を依頼し、子どもの実態を知らせて、将来的なことについて考えていくよう促す。

4) 「学級担任」についての保護者からの訴えに対する具体的な解決法

事例：「1年〇組の保護者だ。教頭か校長に会わせろ。」と事務室に怒鳴り込んできた。その理由は「子どもの学級は大変荒れていて、いじめ行為が頻繁に行われている。また、授業中も席を出歩いている生徒がいて、先生がそれを注意もしないで放置している。他の生徒は集中して学習ができないで困っているという。こんな先生が学級担任では今後が心配だ。いじめで登校拒否になったり、学力が低下して進路に影響が出たらどうするのか。校長は責任をとってくれるのか。すぐ何とか問題を解決しろ。」と語気も荒く話した。

【 何が問題なのか 】

○クラスの状況が、担任、学年主任等から管理職に届いていない。

○校内に「報告・連絡・相談」の職員体制が確立していない。

○管理職は、自身の目や耳で、職員の日ごろの勤務状況を的確に把握していたか。学級担任は若い教師で教職年数も少ない。若手教員を組織で育成しようとする体制が弱い。

○保護者（父親）は、子どもと母親だけの話を聞き、立腹している。子どもの話を鵜呑みにしているようである。

ア. 事実確認をし、保護者に正確な情報を伝える。

イ. 苦情の内容に該当事項がある場合は弁解をしないで認め、その改善策を明確に示す。

ウ. 当該教員に対しては、学校内外の研修の機会を設け計画的に育成を図る。また、学年部や教科部内で研修の日常化を進め「教師力」の高揚を図る。

エ. 保護者とともに解決をはかることも検討する。PTA を巻き込んだ対策を検討する。

4) 「ブラスバンドの音」についての保護者・近隣住民からの訴えに対する具体的な解決法

事例：〇〇高校は街の郊外にあり、昔は周囲は畑であったが、市街地化が進み現在は住宅地の中に立っている。文化祭も近づいたある日、『近隣の者』と名乗る人から、「ブラスバンドの音がうるさくてたまらないので、部活動をやめろ。やるなら音を出さないでやれ。」と電話があった。対策を話し合ってお伝えしたいと番号を聞いたが言ってもらえず、その後も何回も電話があった。

【 何が問題なのか 】

○学校、教師が「学校で教育活動としてやっていることだから、多少の音は当然だ」、「学校より後から住宅が建ったのであるから、当然承知していることではないか」と思って、地域に対して説明やお願いもしていない。

○匿名のため、対応がしにくい状況にある。

ア. 日ごろから、学校周辺の地域社会との協調を図ることにより、教育活動に理解を深め応援してもらうことが、遠回りのようで、実は近い道である。

イ. 生徒の活動を保証していくためには、「我慢」ではなく「理解」をお願いすることが重要である。

ウ. 平素の生徒による町内清掃活動やあいさつ運動などの取組みは有効である。

エ. 生徒の活動に関して、町内会組織等を通して話し合い、理解を求めると共に、ルールを決める。

オ. 匿名の連絡者には、町内会の回覧等を通して、学校の活動を周知する。

カ. 平素から学校行事、部活動の成績などの情報は、地域に積極的に発信する。

6. 広島県教育委員会

「保護者、地域と学校の協力のために【保護者等対応事例集】」（平成 25 年 12 月）2013 年

<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/uploaded/attachment/115228.pdf>

(1) 内容

① 保護者や地域の方への適切な対応について

1) 基本的な考え方

ア. 「事実を基に」対応する

⇒ 「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、客観的な事実に基づいて対応します。

イ. 「誠意をもって」対応する もって」対応する

⇒ 問題行動などの事実が明確でないまま保護者等と対応することや、学校が問題行動等に関する指導方針を事前に周知していないことなどで保護者等が学校に不満をもつ場合があります。

保護者等が学校の指導や対応などに対して抱いている不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止めつつ、学校が把握している事実（客観的事実）やなぜこのような指導方針を示しているのかなどを可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意をもって対応することが大切です。

ウ. 「法的な根拠を踏まえて」対応する

⇒ 「法的な根拠を踏まえて」対応する 「私はこれまで、この指導方法で苦情を受けたことはない。」「本校では、これまでずっとこのように対応してきた。」など、教職員の経験や勘、先例のみに頼った対応を行うことで、法的な視点から説明できない事態を招くことがあります。

教職員の経験や予測を基に対応することは効果的な場合もありますが、対応に当たっては社会通念上のルールやマナー、法的な根拠を踏まえて対応する必要があります。

エ. 「組織的に」対応する

⇒ 意見や要望、苦情を受けた担当者が抱え込むことなく、管理職や主任等に迅速に報告し、組織的な対応をすることが大切です。

② 保護者等への対応の流れ

1) 初期対応から報告、その後の対応への流れ

i) 初期対応

○ しっかりと「聴く」姿勢を大切にしながら、事実関係と訴えの主な内容を把握し、記録します。

○ 即答することはできるだけ避け、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決め、回答を保留することもあります。

- 謝罪すべき場合は心を込めて謝罪します。その際、何に対する謝罪なのか（心理的事実か客観的事実か）を明確にします。
- 可能な限り、複数で対応します。

ii) 報告

- 記録を基に関係主任等に報告後、管理職に報告します。
- 今後、保護者等が管理職へ直接連絡することもあり得るため、必ず報告します。
- 「このぐらいなら報告しなくていいだろう。」と自分で勝手に判断してはいけません。一人で抱え込むと、思い込みで対応したり、対応が遅れたりします。

iii) その後の対応

- 事実関係が明確でない場合は、早急に確認します。
- 事実を基に関係分掌等で学校としての対応を検討し、組織として取り組みます。
- 場合によっては、要望のあった保護者等との面談を設定し、学校としての対応を踏まえた説明をして理解を求めます。

2) 初期対応について

保護者等が来校して面談する場合や、電話で対応する場合は、まず、保護者等からの意見や要望、苦情を正確に受け止めます。相手は言わずにいられない心境になっていることを理解しましょう。相手の「腹が立つ、不安だ」といった心理的事実を受け止めながら、訴えの主な内容を把握し、記録します。初期対応で信頼関係を築くことができると、その後の対応が円滑に進み、学校への信頼感が増します。

ア. 「傾聴」による受止め

- 相手の話を遮らずに最後まで聴きます。何を訴えたいのか、どのような感情を抱いているのかなど、相手の話に耳を傾け、しっかりと傾聴することが大切です。そのときは「相づち」「うなずき」「繰返し」などで相手への共感を示します。話の内容を要約して返すこと（明確化）も有効です。また、「共感」や「感謝」を示すことで、安心感や信頼感につなげることができます。相手の話の内容に誤解や誤認があっても、すぐに否定はせず、相手の申し出を最後まで聴きます。

「なるほど。」 「そうですか。」 「つまり～ということですね」「つまり～ということですね。」

「そのようにお考えなんですね。」「そのようにお考えなんですね。」「それは大変でしたね。」

「御心配をおかけしております。」「～してくださって、ありがとうございます」「～してくださって、ありがとうございます。」

- こちらの意見や考えは、相手の話を十分に聴いた後で伝えます。
- 「いつ、どこで、誰が、なぜ、何を、どうした」など事実関係を整理しながら丁寧に聴きます。
- 重要なのは「思いを受け止めて、力になりたい」という誠実な気持ちです。それは表情や態度、話し方にも現れます。

イ. 相手が訴えたいことの把握 相手が訴えたいことの把握

- 相手が学校にどのようなことを求めているのかを、傾聴する中で把握します。保護者等が学校に対してもっている不満が強いほど、一つの事案から話が発展して様々な要望とな

る場合があります。それらを整理し、相手が最も訴えたいこと、最も強く要望していることを把握します。相手が最も強く要望することに対し、その改善に向けて対応することで、その他の要望も解決に向かうことがあります。

- 保護者等からの訴えには、学校の不十分な取組に対する指摘を含むものが多くあります。安易に不当な要求と片付けず、学校へのアドバイスと捉え、聴き取った内容や訴えの要点を繰り返すなどして確認し、相手の要望を正確に把握します。

ウ. 正確な記録

- 学校が保護者等に説明した内容や相手の訴えなど、対応の記録を正確に残します。記録を正確に残すことは、今後の対応策を検討する材料になるとともに、警察への通報の必要性が生じた場合や訴訟問題に発展した場合に、重要な「証拠」となります。また、面談の場合はメモを取る姿勢を示すことで、相手に慎重な発言を促すことにもつながります。8ページの「保護者等対応メモ」などを参考にしてください。
- 校内のコンピュータネットワーク上に対応記録のデータを保存しておく、情報が共有され、担当者の不在時でもある程度の対応が可能になります。ただし、個人情報の管理には十分な注意が必要です。

エ. 対応を求められたら 対応を求められたら

- 客観的な事実が明らかでない場合や、対応の判断がつかない場合は、急いで回答する必要はありません。校内で事実確認、相談を行ってから改めて連絡することを伝えます。その際には連絡の時期、方法を明確に示します。また、「とにかく謝っておこう。」などといった対応は適切とはいえません。

「事実を確認（校内で相談）して、 「事実を確認（校内で相談）して、改めて回答させていただきますので、御連絡先を教えてくださいませんか。」

- 謝罪すべき場合は、直ちに心をこめて謝罪します。その際には「何に対する謝罪なのか」を示すことが重要です。学校に落ち度がある場合に、なかなか謝罪しなかったことで不信感が増し、大きな不満に発展する場合があります。
- 対応については、「どんなことをいつまでにするか」を伝えます。対応できない要望については、明確にそのことを伝え、対応できない理由を伝えることが必要です。

「申し訳ありませんが、〇〇のような対応はできません。 「申し訳ありませんが、〇〇のような対応はできません。」

3) 面談について

ア. 「面談の三原則」を守って面談を設定 「面談の三原則」を守って面談を設定

- 「人の制限」

複数の教職員で対応します。担当者の他に、記録係や連絡係など役割を分担しておく、安心して面談を行うことができます。

また、誰と会うのかを事前に確認し、それ以外の人が行っていたときは別室で待ってもらいなどの対応をします。学校は、法定代理人である保護者と対応することが原則です。

- 「場の制限」

対応する場所は、児童生徒の家庭を訪問する場合もありますが、学校の応接室など公的機関の開放された部屋が適しています。学校内でも何かの時に他の教職員の協力が得られ

るような場所を選ぶと安心です。また、対応に苦慮する相手の指定した場所には出向きません。

○ 「時の制限」

対応する時間を事前に保護者に伝えておきます。1時間程度が目安となります。状況を丁寧に説明し、保護者の理解を得るように最善を尽くすことは大切ですが、対応が長時間に及んだり、深夜に至ったりすることがないように注意します。

イ. 面談実施の工夫 面談実施の工夫

- 保護者等から学校へ来訪する旨の電話があったときには、用件を聞いておくことで、事前の準備ができます。事務職員が電話対応する場合もあります。対応方法については事務職員にも周知し、担当者との連携を円滑に行います。
- 原則として最初から校長が対応することは避け、まず、担任や担当等で対応します。
- 誠意をもって対応し、「児童生徒の成長のためにどのような対応が必要か」を基に話を進めます。
- 面談するときの座席配置の工夫により、話合いが円滑に進むことがあります。どの席に誰が座るかということを事前に決めておくと、安心して面談を行うことができます。

4) 対応が難しい場面

ア. 謝罪や今後の対応を文書で要求する場合 謝罪や今後の対応を文書で要求する場合

⇒ 原則として、保護者等個人に向けた文書での回答はしません。文書で全てを表現することは難しく、不完全な内容が広く伝わった場合は混乱を招きます。文書で回答しても、根本的な解決にはなりません。なお、学校として児童生徒、保護者等に向けてのメッセージを出すことはあります。また、学校の方針を保護者会等の場で説明することも有効です。

イ. 毎日、長時間の訴え 毎日、長時間の訴え

⇒ 対応が長時間に及ぶことが予想される場合は、最初に対応できる時間を伝えておきます。時間が守られない場合はお引取りいただくか、電話の場合は断ってから受話器を置きます。

ウ. 威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合 威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合

⇒ 一人に対応するのではなく、複数で対応することが重要です。そのような態度をとらずにいられない事情があることを想像し、冷静に対応します。あえてゆっくりと話したり、落ち着くための時間をおいたり、場所を変えたりすることも有効な方法です。

例えば、こちらの話はわざと遮り、自分のペースで執拗に訴え続けてペースを握ろうとするタイプや、見下すような、いわゆる「タメ語」調で威圧し、優位性を保とうとするタイプには、相手のペースに乗らないように慌てず、丁寧に対応することが大切です。要求を通すためにこちらの揚げ足を取り、責任を転嫁してくることもあります。慎重に言葉を選択し、過度の要求に対して、相手に期待を抱かせるような曖昧な表現は避けます。そのような要求に屈することなく、組織の方針に従って筋を通した対応をとることが重要です。

また、再三の注意にも応じない場合は、退室していただくよう伝えます。電話の場合は、切ることを伝えてから受話器を置きます。

「このような状態では話合いを続けることができません。申し訳ありませんが、お引取りください（電話を置かせていただきます）。」

それでも威圧的な態度等が繰り返される場合や、暴言・脅迫的な表現が使われた場合は、警察への連絡も検討します。

エ. 暴力的な行為や破壊的な行為 暴力的な行為や破壊的な行為

⇒ 警察に通報します。暴力行為等につながる可能性がある面談の前には、警察に連絡を入れておくことと安心です。また、対応者からの合図を決めておき、すぐに通報できる体制を事前に整えておくことも有効です。

相手から「なぜ警察を呼んだ。」などと言われたら、「警察からそのように指導されています。」と答えます。

オ. 相手に「心の問題」が疑われる場合 相手に「心の問題」が疑われる場合

⇒ 訴えの内容や行動が社会の常識では理解できないような場合は、相手の「心の問題」も考えられます。そのような場合は必ず複数で対応し、記録を確実に残すことが必要です。教育委員会と連携するとともに、その記録を基に専門家（スクールカウンセラー等）に対応への助言や協力を求めることも必要です。

カ. マスコミへ対応する場合 マスコミへ対応する場合

⇒ 対応窓口を管理職の一人に一本化することが必要です。このことを教職員全員に徹底しておくことが重要です。そのことにより、混乱を回避し、マスコミに適切な情報を伝えることが可能になります。マスコミに提供する情報の内容については、事前に教育委員会と連携しておきます。

キ. 金銭の要求

⇒ 学校管理下での事故等の場合で、補償や賠償の必要が考えられる場合でも、勝手に補償等を承諾してはいけません。議会の承認が必要となるケースもありますので、早急に教育委員会に報告、相談してください。

個人に対して支払いを要求された場合は、対応できないことを明確に伝えます。早く解決しようとして安易に要求に応じてはいけません。

一度不当な要求に応じてしまうと、更に要求がエスカレートしたり、他の事案でも金銭を要求されたりすることになりかねません。

不当な要求に対しては、「不当要求行為等に対する基本対応マニュアル（広島県）」を参考にしてください。

なお、学校の法的な責任の有無に関わらず、学校管理下の事故等では、日本スポーツ振興センターの災害共済給付の申請を検討します。

6. 徳島県教育委員会

「信頼される学校づくりのために－保護者や地域からの要望等への対応マニュアル－」

(平成 21 年 3 月) 2009 年

<https://human-rights.tokushima-ec.ed.jp/wysiwyg/file/download/28/81>

(1) 内容

① 保護者や地域からの要望等への対応の基本姿勢

○ 要望等に嫌悪感を抱かない

「学校に対する要望や苦情は、必ずある。」という姿勢を持つことが必要です。これまでも、学校には保護者や地域から様々な要望等が寄せられ、それらに応えることによって、地域に根ざした信頼される学校づくりが行われてきました。要望等に嫌悪感を抱かず、それを真摯に受け止め、誠実に対応することにより、学校理解が深まり問題解決の第一歩となります。

○ 要望等の本質を見抜く

保護者は、子どもを学校に預かってもらっているという心理状況から、要望等があっても十分に伝えられないことがあります。このため、本来の内容とは異なる内容の相談をする中で学校側に気づいて欲しいという場合もあります。

要望等を聞くときは、冷静にかつ相手の立場を理解しながら、**学校に対し何を求めているのかを見抜く力や学校への具体的な要望を聴取する力が必要です。**

○ 学校からの情報がどう伝わっているのかをつかむ

要望や苦情の大半は、学校からの情報が正確に伝わっていなかったり、第三者からの伝聞による誤解や思いこみであったりすることが多いようです。また、学校の情報が全く伝わっていないための行き違いの場合もあります。

保護者や地域にどのような内容の情報が伝わっているのかを冷静に分析し、資料や文書をもとに、**わかりやすく詳細に事実の説明を行い、誤解を解く姿勢を持つことが大切です。**

○ 組織的な対応を行う

すべての要望等が管理職に正確に報告され、管理職の判断の下で組織的に対応することが重要です。そのためには、**日常的に報告・連絡・相談をスムーズに行うことができる教職員間の人間関係づくりや迅速な対応が行えるように担当者を決めておくなど、組織的に対応ができる体制づくりが必要です。**

② 信頼される学校づくりのための学校における日常の取組

1) 担任としての取組

- ・ 児童生徒との日常的な会話を大切にする。
- ・ 児童生徒の体調や様子に十分配慮する。
- ・ 児童生徒の特性を見極める。
- ・ 欠席、遅刻や早退時の家庭連絡を確実に行う。
- ・ 必要に応じて、児童生徒の学校生活の様子を保護者に伝える。
- ・ 三者面談、家庭訪問や参観日等において、保護者の思いを受けとめるとともに、意見や要望を積極的に聞く。
- ・ 学級通信等を活用し、情報発信を積極的に行う。
- ・ 児童生徒の行動や様子を観察したり、他の先生との情報交換の機会を持ったりするなど、情報の収集に努める。
- ・ 日常的に、児童生徒の状況や保護者からの相談等を記録する。

2) 学年団としての取組

- ・ 支援や指導の必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱に注意したうえで学年団で共有する。
- ・ 担任一人では支援や指導の困難な児童生徒に対しては、学年団全体で支援・指導できる体制づくりに努める。
- ・ 重要な連絡事項は、児童生徒に口頭で伝えるだけでなく、文書にして家庭に持ち帰らせる。場合によっては、家庭に送付をする。
- ・ 学年通信等を活用し、情報発信を積極的に行う。

3) 学校としての取組

- ・ **要望等に対する学校独自の対応マニュアルの作成**や、要望等対応委員会（仮称）の設置など組織的に対応できる体制づくりに努める。
- ・ 支援や指導の必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱に注意した上で全教職員で共有する。
- ・ 担任や学年団では支援や指導の困難な児童生徒に対しては、学校全体で支援・指導できる体制づくりを行う。
- ・ 定期的に研修会を開催し、教職員の力量を高める。
- ・ 生活状況調査のアンケートを定期的に行うなど、表面化していない要望や問題を事前に察知する。
- ・ PTA 役員会や保護者会を開催し、**保護者の意見や要望等を把握する**。
- ・ 学校評議員、放課後子ども教室指導員、地域ボランティア等、学校に関係する地域の方から意見や情報を聞く。
- ・ 学校のホームページを活用し、保護者や地域への情報発信を行う。
- ・ **学校通信等を活用し、情報発信を積極的に行う**。
- ・ 学校行事等の情報をメール配信するなど、情報発信に様々な手法を取り入れる。
- ・ PTA 総会等の各種会合や研修会において、**学校の取組をわかりやすく詳細に説明する**。
- ・ 必要に応じて、出席停止や特別指導の基準等を提示する。
- ・ 学校開放期間を設けるなどし、**地域との関係づくりを進める**。
- ・ 地域の行事に積極的に参加し、**地域からの要望等を聞く機会を増やす**。
- ・ 学校だけでは問題の解決が困難な場合があるので、**関係機関等との日常的な連携を図る**。

③ 保護者や地域からの要望等に対する学校の初期対応

1) 保護者や地域から要望等の訴えがあったときの対応

学校に対し要望等を訴えてくるときは、訴えている側は、焦りや不安、怒りの感情を持っており、精神的にも動揺している場合が多くあります。訴えを聞く側が、同じように精神的に動揺しては、正確に要望の内容をつかむことができません。訴えを相手の立場に立ちながら、冷静に聞く姿勢が大切です。また、「また苦情の電話か」という先入観や嫌悪感を持たないことも重要です。

- ・ 話の途中で意見を言ったり説明したりせず、話を最後まで聞く。
- ・ 学校に対し何を求めているのかをつかむ。
- ・ 学校としての判断が必要な場合や管理職への報告や相談が必要な場合は、個人的な回答を控え、即答しない。
- ・ 謝罪すべき内容の場合は、直ちに心を込めて謝罪する。
- ・ 聞いた内容を文書にして残す。（箇条書き、会話形式等を工夫する）

2) 初期対応の基本

要望等を聞いた教職員一人だけの判断で勝手な対応をとることにより、要望等を訴えている側の不信感を強くしたり、ますます過剰な要望等につながったりする場合があります。また、問題をますますこじれさせる可能性もあります。

管理職の判断の下、学校組織として、適切な初期対応をすることが、解決の第一歩です。

- ・ 管理職へ報告をし、対応方法、役割分担や対応方針について共通理解をする。
- ・ 要望に対する事実確認を、先入観を持たず、複数の教職員で正確に行う。特に、複数の児童生徒が関係するような事案では、個々の児童生徒から教職員が複数で事実確認を行う。
- ・ 関係する資料等をきちんと準備する。
- ・ 要望等に対して、できるだけ速やかに対応する。
- ・ 対応の過程を、時系列で記録する。

3) 担任と学年団で対応できる要望等の場合

担任と学年団で対応できる要望等は、要望等を訴えている側が誤解をしていたり、学校からの情報が正確に伝わっていなかったりすることが原因となっている場合が多数あります。

また、子どもの成長を願う切実な保護者の願いの場合もあります。学校としての、誠意ある対応が必要です。

- ・ 管理職に対応の状況を絶えず報告する。
- ・ 電話で安易な対応をせず、家庭訪問か来校依頼をし、顔を合わせて話し合う。
- ・ 担任一人に任せることなく、複数の教職員で対応する。
- ・ 誤解や説明不足の場合は、わかりやすく詳細に事実のみを説明する。
- ・ 具体的な対応についての回答を求められた場合は、「いつ、どうするか」を明確に伝える。即答できない場合は、いつまでに回答するかを明確に伝える。
- ・ 対応の状況や内容を時系列で文書にして残す。

4) 学校全体で対応すべき要望等の場合

学校の運営方針や教育方針、生徒指導の在り方などの学校としての姿勢が問われる要望等の場合は、要望や問題に対応する対応委員会（仮称）を設置するなど組織的な対応が必要です。

また、専門的知識や関係機関等からのアドバイスが必要な場合もあります。日頃からの連携を十分図っておくことも大切です。

- ・ 学校組織としての対応の方針を、共通理解する。
- ・ 電話で安易な対応をせず、家庭訪問か来校依頼をし、顔を合わせて話し合う。
- ・ 対応委員会（仮称）の複数の教職員で対応する。
- ・ マスコミ対応が必要な場合を想定し、窓口の一本化を図る。
- ・ 要望等を訴えている側の誤解や学校の説明不足の場合は、わかりやすく詳細に事実のみを説明する。
- ・ 具体的な対応についての回答を求められた場合は、「いつ、どうするか」を明確に伝える。即答できない場合は、いつまでに回答するかを明確に伝える。
- ・ 関係機関に相談し、アドバイス等を得る。ケースによっては、関係機関を交えたサポート（ケース）会議を開催し、対応策を検討する。
- ・ P T A 役員の協力が必要なケースでは、個人情報取扱に十分注意し、協力を得る。
- ・ 教育委員会に報告する。
- ・ 対応の状況や内容を時系列で文書にして残す。

5) 学校だけでは対応できない要望等の場合

学校が、全ての要望等に対応することはできません。特に、不当な要求行為に対しては、毅然とした態度で対応し要求を断ることが必要です。

また、暴力行為や脅迫行為、面会の強要など学校の教育活動に支障が出る場合は、警察に相談するなど、学校だけで抱え込まない姿勢で対応することが重要です。

○ 電話の応対について

- ・ 最初に、応対の時間を決める。
- ・ 相手の氏名や用件を正確に聞き取り、記録する。
- ・ 電話をたらい回しにしない。
- ・ 度重なる電話には、応対窓口を一本化する。
- ・ 冷静かついねいな応対を意識する。不用意な発言や不適切な発言をしない。
- ・ 必要な場合は録音をする。
- ・ あやふやな返事はしない。場合によっては、明確に拒否する。

○ 面会時の応対について

- ・ 必ず、複数の教職員で対応する。単独行動はしない。
- ・ 相手を待たせない。
- ・ 最初に、何時までという応対の時間を決める。
- ・ 相手に期待を持たせるような発言や曖昧な発言はしない。
- ・ 誤った発言をした場合は、速やかに訂正する。
- ・ 念書や文書作成の要求には応じない。
- ・ 問題の早期の解決のための安易な妥協はしない。
- ・ 必要な場合は録音をする。

6) 学校が行うべき事後の取組

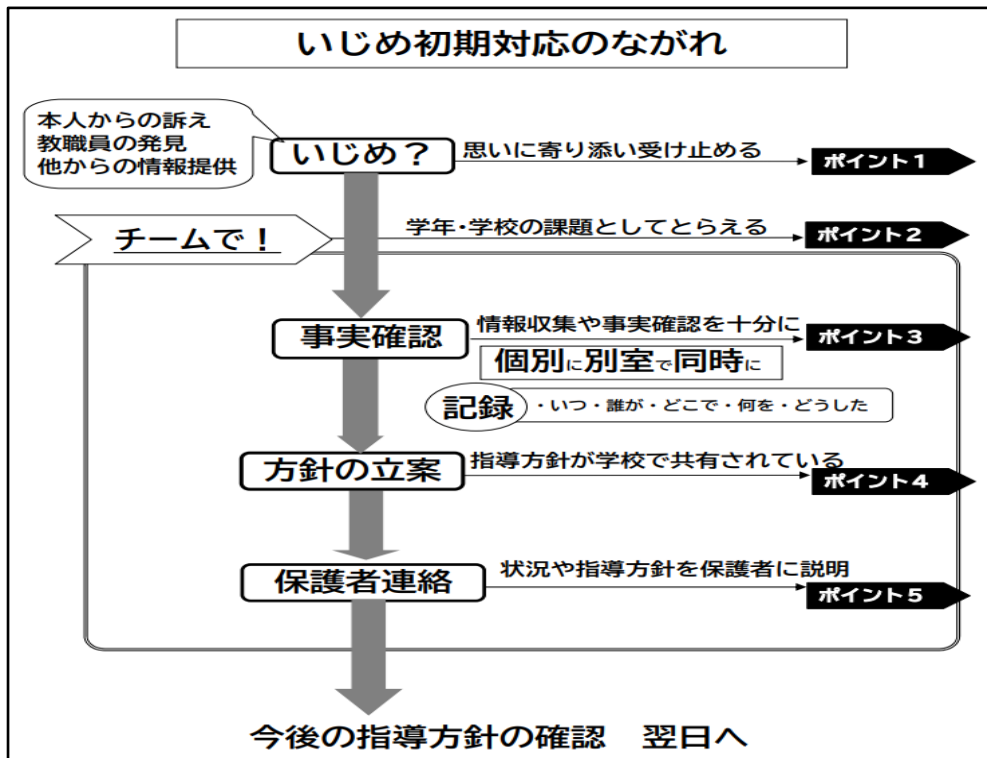
学校が、要望等にうまく対応でき、問題が解決できたからといって終わりではありません。必ず問題点を整理し、再発防止の手だてを立てることが信頼される学校づくりの基礎です。

- ・ 保護者等に継続的な報告が必要な場合は、定期的に連絡する。
- ・ 時系列の記録から問題点や良かった点を洗い出す。
- ・ 今後、学校としてどのような取組が必要か考察し、具体的手だてを考える。
- ・ 教職員の共通理解を図る。
- ・ 教職員研修等の具体的な取組を実践する。
- ・ 学校の取組を情報発信する。
- ・ 対応事例として学校に蓄積し、他校との情報交換に積極的に活用する。

7. 神奈川県教育委員会

「学校のいじめ初期対応のポイント」（平成 25 年 3 月）2013 年

(1) 内容



① ポイント1 いじめ?

⇒ 児童・生徒の不安、保護者の思いに寄り添い受け止める

【発見者】

- いじめかな?と思ったら、まずその子に関わって、しっかり受け止める。
- いじめを受けている児童・生徒本人からの訴えや、保護者からの訴えがあった場合は、十分に聞き取る。⇒ 不安やつらさをしっかりと受け止めることが、安心感や信頼感につながる。

【職員チーム】

- いじめを受けている児童・生徒を「絶対に守る」こと、そのためには校内の先生方と一緒に対応することを伝える。
- 関係者がチームを作り、すぐに
 - ・ いじめを受けている児童・生徒の心のケアをする。
 - ・ 登下校も含めた学校生活を見守り、安全を確保するための役割分担を行う。

② ポイント2 チームで!

⇒ 起きている問題を学年・学校の課題としてとらえる

【発見者】

- 「まずは伝えること!」
⇒いじめではないかととらえた時点で一人で抱え込まず、周囲に相談する。
(学年、児童生徒指導担当、管理職等)

【職員チーム】

- 日頃からのチームをもとに、事案に応じて関係者がチームを作る。
(例：担任、学年、児童指導担当、養護教諭、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー)

＜チームのメリット＞

- ・ 多様な情報が得られる
- ・ いろいろな視点から物事を分析できる
- ・ 構成メンバーの持ち味が活かせる

【リーダー】

- 中心的な役割（以下、リーダーという。）を決める。
(児童・指導担当、教育相談コーディネーター、学年主任などより)

◎リーダーの役割として考えられること

- ・ いじめを受けている児童・生徒の安全確保
- ・ 情報収集・事実確認の役割分担
- ・ 関係児童・生徒から収集した情報の集約
- ・ 指導方針の立案や指導の役割分担
- ・ 保護者への説明内容の確認
- ・ その日の対応についてのまとめ など

③ ポイント3 事実確認

⇒ 情報収集や事実確認を十分に行う

【職員チーム】

- チームで事実確認の方法と役割分担を確認する。
- ・ 誰に対してどのような方法で（聞き取り・アンケートなど）
 - ・ 役割分担（いつ・どこで・誰が・誰に対して・何を）

＜事実確認において留意すること＞

- ・ 時間帯 聞き取りを行うのは原則として学習権を侵害しない時間帯に
(休み時間・放課後など)
- ・ 場所 目立たない場所で
- ・ 聞き方 加害・被害ともに事実をしっかりと聞く
- ・ 記録 必ず記録する：事実確認シート作成

○記録の日時・参加者

※いつ／どこで／誰が／どんなこと
※対象者：加害者・被害者・目撃者

聞き取りの留意点！

① 一度目の聞き取り

一度目の聞き取りを、時間を決め分担して個別に別室で同時に実施（リーダーは待機）

② 集約

決められた時間になったら、集まって、聞き取った内容をリーダーに報告
(このときに聞き取りを行っている児童・生徒はその場に待機させる)

③ 再確認

食い違う点について再度聞き取る

※ 集約した内容が一致し事実確認ができるまで、①～③を繰り返す。

※ ケースによって、対応は臨機応変に！！

<情報収集・事実確認の例>

① 一度目の聞き取り

対象者氏名 Aさん (加害者・被害者・目撃者) 該当に○			
記録者 山田 聞き取り日時 ○月○日13:00～13:10 場所 図書準備室			
いつ	どこで	だれが	どんなことを
○月△日から	登校時	Bさん	待ち合わせをしているが、先に行ってしまう。 話しかけても無視する。
	教室	Cさん	
		Bさん Cさん	

対象者氏名 Bさん (加害者・被害者・目撃者) 該当に○			
記録者 川上 聞き取り日時 ○月○日13:00～13:10 場所 図工準備室			
いつ	どこで	だれが	どんなことを
○月×日	放課後	Aさん	何もしていない。

再確認

② 集約

決められた時間になったら、集まって、聞き取った内容をリーダーに報告。このときに聞き取りを行っている児童・生徒はその場に待機させる。

③ 再確認（下線は再度の聞き取りで得た内容を加筆）

対象者氏名 Aさん (加害者・被害者・目撃者) 該当に○			
記録者 山田 聞き取り日時 ○月○日13:15～13:25 場所 図書準備室			
いつ	どこで	だれが	どんなことを
○月△日から	登校時	Bさん	待ち合わせをしているが、先に行ってしまう。 <u>話しかけても無視する。Cさんに話しかけるとBさんが連れて行ってしまう。</u>
	教室	Cさん	
		Bさん Cさん	

加筆

対象者氏名 Bさん (加害者・被害者・目撃者) 該当に○			
記録者 川上 聞き取り日時 ○月○日13:15～13:25 場所 図工準備室			
いつ	どこで	だれが	どんなことを
○月×日	放課後	Aさん	家に帰ってからAさんから電話があり「やっぱり遊べない」と言われた。 <u>だからCさんに「Aさんとは話さないほうがいいよ。」と言い、登校時に離れて歩いた。</u>
○月△日	登校時	自分	

加筆

④ ポイント4 方針立案

⇒ 指導方針が学校で共有されている

【職員チーム】

○ 事実確認ができれば、それをもとに指導方針を立案し、チームで共有する。

○ 立案にあたって、次のことに留意する。

<被害児童・生徒>

- ・ 本人の安全確保、心のケアと継続的な見守りの視点
- ・ 本人や保護者とのこまめな情報交換

<加害児童・生徒>

- ・ その行為は人権侵害であるという毅然とした指導
- ・ 本人が抱える思いを受け止め、問題行動の背景や要因を探る
- ・ 保護者へのこまめな連絡により家庭と学校の指導の連携を図る

○ 初期対応は次の視点を忘れずに指導する。

このできごとを通して、教育として「子どもたちに何を学ばせたいか」

<被害児童から訴えがあった場合の指導方針の例>

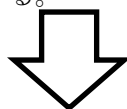
被害 児童・生 徒	・被害児童・生徒の思いをていねいに聞き取る。「困っていること」を聞く。(〇〇：担任など、役割分担を記入) ・被害児童・生徒の安全を守る見守り体制をつくる。(〇〇・〇〇)
加害 児童・生 徒	・加害児童・生徒に対し、被害児童・生徒が「困っていること」(またはそう思われる可能性のあること)をすぐにやめるように指導する。 ・その行動をとった理由や気持ちを聞く。(〇〇) ・加害児童・生徒のとった行動は絶対にすべきでないことを指導する。(〇〇) ・「どうすべきだったか」という謝罪の気持ちをつくり、今後は「どうすればよいか」という前向きな姿勢をつくる。(〇〇)
周囲	・これまでのいじめに関するアンケートをチェックし、本事案に関する記載やその他気になる記載について再確認する。(各担任)
保護者	・被害及び加害児童・生徒の保護者への説明内容(客観的事実・指導方針・現状・家庭での支援の依頼)の確認(〇〇・〇〇) ・家庭訪問(又は電話)で保護者に説明(〇〇)

⑤ ポイント5 保護者連絡

⇒ 現在の状況や指導方針について説明

【職員チーム】

- 直接、保護者へ説明。家庭訪問。電話連絡。
 - **事実についての説明には、推測や個人的な解釈は交えない。**
 - 保護者の話はていねいに受け止め、**安心感が持てる話し方**をする。
 - 随時経過を報告することを約束する。
 - 学校だけでなく、家庭での指導についても「**一緒に考えましょう**」という姿勢で！
- ⇒ 保護者との信頼関係づくりへつながる。



今後の指導方針の確認 翌日へ

【リーダー】

- 本日の対応についてリーダーがまとめ、翌日の指導につなげる。
- <指導の状況>
- <保護者説明の状況>
- ・ やり取りの内容
 - ・ 保護者の受け止め方
 - ・ 家庭での指導の協力
- <アンケート再確認の状況>

【学校】

- 確認する視点。
 - ・ 子どもへ直接かかわる先生の動き
 - ・ 学校として(管理職)の役割
 - ・ PTA等、関連機関との関わり

観察のポイント

○ 学校生活では様々な場面で、子どもたちからのサインをキャッチすることができます。

<登校時・朝の会>

- ☐ 遅刻・欠席（ぎりぎりの登校）
- ☐ 表情が暗く元気がない・無理に明るい
- ☐ あいさつの声が小さい（しない）・いつもと違う
- ☐ 体調不良を訴える

<授業中>

- ☐ 忘れ物が増えた
- ☐ 成績や学習意欲が低下する

<休み時間>

- ☐ 一人で過ごしている
- ☐ 遊びと称して友達とふざけあっているが、表情がさえない
- ☐ トイレ等にこもっていることが多い
- ☐ ケガや傷が多い、服を汚す
- ☐ 教員にまとわりつく、寄ってくる

<昼食時>

- ☐ 食欲がない

<帰りの会・下校時>

- ☐ なかなか下校しようとしない
- ☐ あわてて下校する

<部活動>

- ☐ 欠席が増える
- ☐ 参加意欲が低下している

<学校生活全般>

- ☐ 保健室によく行くようになる
- ☐ 弱いものにあたる
- ☐ ある子の所にゴミが置かれている。
- ☐ 衣服に足跡などがついている

8. 北海道教育委員会

「保護者等との良好な関係づくりのための事例集

～要望等への適切な対応のために～」(平成21年3月)2009年



(1) 内容

① 基本的な考え方

保護者や地域住民の学校への期待は大きく、その期待の表れの一つとして様々な情報や要望等が寄せられることがあります。児童生徒の健やかな成長には、学校、保護者、地域社会が一体となる必要があることから、学校教育への保護者や地域社会の理解と協力を得ることができるよう、保護者等からの要望等には、誠意をもって対応し、早期の問題解決を図ることが大切です。

② 対応のポイント及び流れ

1) 初期対応

ア. 保護者等からの要望等を受けるとき

- 相手の主張を真摯に受け止め、最後まで丁寧に聞く。
 - ・相手の要望等を傾聴します。
 - ・子どものことを思う気持ちなどを、しっかり受け止めます。
- その時点での情報を整理する。
 - ・事実とそれ以外のことを整理します。
- 相手の要望等の趣旨をつかむ。
 - ・誰に対して 何について どのように感じているのか
 - ・何を求めているのかを把握します

イ. 保護者等からの要望等を受けたあとの対応

- 速やかに対応する。
 - ・即刻対応することが原則です。
 - ・謝罪すべきことはその場で謝罪し、即答できないときは、後日返事します。
- 管理職に報告・連絡・相談する。
 - ・管理職に一報を入れます。
 - ・要望等に適切に対応するためには 管理職に報告し 指導・指示を受けることが大切です。
- 詳細に記録を残す。
 - ・日時、対応等を整理して、詳しく記録に残します。
 - ・詳細な記録は、適切な判断のために必要です。主観を交えず、できるだけ詳しく、正確に記録に残しましょう。

管理職の役割について

保護者等からの要望等に適切に対応するためには、管理職のリーダーシップが必要です。管理職は、次のことに留意して、学校全体の問題として受け止め、組織として適切な対応に努めることが大切です。

管理職の役割について

【管理職として留意すべきこと】

①報告・連絡・相談体制の確立

- ・ 日ごろから、各学級担任（各担当）→学年主任（各部代表等）→教頭→校長の報告・連絡
- ・ 相談体制を整え、小さなことでも、管理職に情報が入るようにします。

②正確な事実確認とそれに基づいた判断

- ・ 事実や背景をしっかりと把握・分析し、管理職として適切な判断をします。

③教職員の気持ちを考える。

- ・ 要望等を受けた教職員を孤立させず、苦慮している心情を十分汲み取りながら、適切に指導します。

④保護者等からの要望等に真摯に向き合う。

- ・ 保護者等に寄り添う姿勢と不当な要求に対する毅然とした態度の両面が必要です。

⑤組織的な対応をリードする。

- ・ 学校運営委員会や生徒指導部を中心とした組織で対応できる体制を整えます。
- ・ 教育委員会への報告・連絡・相談や関係機関等との連携も大切です。

2) 事実確認

ア. 時系列で事実を正確に整理する。

- 要望等の内容について整理し、事実を確認します。人によって一つの事実でもとらえ方が異なったり、表現の仕方が異なったりする場合もあるので、事実を見極めることが大切です。
- いわゆる 5W1H（誰が、いつ、どこで、何を、どのようにしたのか、なぜそうしたのか）の観点で整理することが大切です。
- 記録に当たっては、時系列で整理することが大切です。
- 情報の整理を、いつ、だれが行ったか記録します。
- 関係者が複数にわたる場合は、双方の関係者や客観性を確保できる第三者から話を聞いて整理します。

イ. 複数で対応する。

- 情報の混乱を避けるため（言った「言わなかった」など）、複数で対応することを基本とします。

ウ. 詳細に記録を残す。

- 相手から聞き取った内容を正確に記録します。聞き取りが終わった後、記録した内容を再度相手に確認することが有効な場合もあります。

3) 組織的な対応

ア. 当該の教職員だけでなく、組織として対応する。

- 管理職も含め、学年、生徒指導担当など、学校全体で組織的に対応に当たります。
- 難しいケースでは、管理職を中心に校内支援チーム（仮称）を編成し対応します。

イ. 対応内容と課題を分析・整理して対応策を共有する。

- 事実経過とともに背景（要望等の内容は何か、誰に対して、何に対しての要望か、求めていることは何か等）を分析し、解決に向けた方針や対策を話し合い、関係者が同じ方針で対応できるようにします。

ウ. 対応の窓口を明確にする。

- 窓口は一本化します。
- マスコミ等へ対応する必要がある場合は、管理職が窓口となり、一貫した対応が必要です。
- エ. 適切に情報を管理する。
 - 情報の管理を適切に行いましょう。特に、個人情報の取扱いには配慮が必要です。
- オ. 教育委員会との連携を図る。
 - 対応が難しいと思われる場合は、早い段階から教育委員会に報告・連絡・相談し、指導助言を受けながら対応します。
- 4) 関係機関等との連携：児童相談所・警察・弁護士・スクールカウンセラー等
 - ア. 管理職が窓口となって報告・連絡・相談する。
 - 市町村教育委員会に報告・連絡・相談します。問題が初期のうちから報告・連絡・相談することで、様々なアドバイスを受けることができ、問題を早期に解決できます。
 - イ. 法的な対策が必要な場合は、法律相談を活用する。
 - 市町村教育委員会と相談し、法的な対策が必要な場合は専門家に相談し解決を図ります。
 - ※ 道立学校の場合は、学校から教育局へ報告・連絡・相談し、指導・助言を受けることになります。
 - ウ. 必要に応じて、各種関係機関等との連携を図る。
 - 必要に応じて、児童相談所や警察等の関係機関等との連携を図ります。

③ 要望への対応事例（抜粋）及び考察

【事例2～「いじめ」の受け止めの違いから、対応が遅れたケース（中学校）】

○ 要望等の詳細

保護者から学級担任に、我が子が同じ学級の生徒に「気持ち悪い」と頻りに言われるとの訴えがあった。その後、保護者は学級担任に対して「我が子は他の生徒に避けられ、いじめられていると感じている。我が子が安心して学校生活を送ることができるようにしてほしい」と、改善を繰り返し求めた。

○ 要望等への対応

担任は①該当の生徒からの話、②保護者との話し合い、③調査の初期対応
後の事実の伝え方に問題があり、保護者が不信をもつようになった。
学級担任は、保護者と話し合うとともに、訴えの内容が事実かどうかを調査したが、そのような事実は確認できず、保護者にその調査結果を伝えた。学級担任は、生徒が人間関係をうまく築けないことによるものと受け止めたため、保護者の受け止め方と大きな違いがあり、保護者は学級担任への不信感を大きくした。

・組織的な対応

学級担任は、管理職に、保護者からの訴えが続いていることを報告した。管理職は、学年主任が中心となり、養護教諭も加わって対応に当たることと、再度調査を行うことを指示した。2回目の調査結果については、学級担任、学年主任の2名で家庭訪問をし、説明したが、保護者と学級担任の見解に相違があり、保護者は納得せず、教育委員会に訴えた。

・関係機関等との連携

調査結果についての保護者の理解が得られなかったことから、市町村教育委員会に相談し、指導を受けながら、保護者への対応に当たった。

★ 事後の対応

- ・管理職が窓口となり、保護者の訴えを丁寧に受け止め、学年の教諭と養護教諭とで子どものケアをするとともに、周囲の子どもの指導をするなどの改善に向けた取組を行った。
- ・管理職は、学級担任に対し、子どもや保護者への対応について指導するとともに、子どもの状況を定期的に伝えるなど 保護者とのコミュニケーションを密に図るように指示した。

該当生徒⇒他の生徒から「気持ち悪い」と頻りに言われる。

調査結果⇒他の生徒は「気持ち悪い」とは言っていない。

該当生徒及び保護者の主訴と調査の結果が異なる場合に、どのように伝えるかについて、組織として検討する必要がある。

このままでは「言った」「言わない」の水掛け論。言われたと訴える生徒に寄り添い、言っていないという生徒の言い分も認める落としどころは、いじめは相手が「心理的な苦痛を感じている」ことによって起こるものであることの確認。それを前提に生徒同士の関係改善を図る指導を実施して保護者にも伝える。

【事例５～子どものけがへの対応が十分でなかったケース（小学校）】

○ 要望等の詳細 ある保護者から「休み時間に子どもたちが雪玉を投げ合っていたところ、雪玉が、我が子の目に当たった。養護教諭による手当は受けたとのことだが、学校からは何も連絡がなく、子どもが帰宅して初めてわかった。学校側から事実の報告がないことや相手の保護者から謝罪がないことに納得できない」と連絡があった。その後も、相手の保護者の謝罪に誠意が感じられないとして、学校がきちんと指導することを求めてきた。また、通院したので治療費や慰謝料の請求があった。

○ 要望等への対応

・ 初期対応 学級担任と教頭が家庭訪問し、学校からの連絡がなかったことについて謝罪した。

また、けがをさせた子どもの保護者に連絡し、けがをした子どもの保護者に謝罪するよう促した（けがをさせた子どもの保護者は、当初は、我が子の投げた玉と特定できないのではないかと謝罪を拒否した）。

・ 組織的な対応 保護者の申し出を踏まえ、管理職の指示を受けて、生徒指導部が中心となって対応の在り方を検討するとともに、今後の子どもへの指導の在り方について検討した。

・ 関係機関等との連携

慰謝料の問題については、教育委員会に報告し、指導・助言を受けるとともに、弁護士から専門的なアドバイスを受けた。

★ 事後の対応

・ 休み時間の過ごし方について全児童に指導するとともに 休み時間等の指導体制を整えた。

・ 治療費については、日本スポーツ振興センターから支払われることについて伝え、当該保護者に納得してもらった。

・ 校内研修において、弁護士による法的な対応が必要な場合等についての講話の機会を設けた。

初期対応でのミス。5W1H（誰が、いつ、どこで、何を、どのようにしたのか、なぜそうしたのか）未確認、情報共有、報告なし。背景に多忙化もあるが優先順位の誤認と職場の報告・連絡・相談の体制に課題がある。

仮に、以下の対応ができていた場合、この事例の保護者の対応が変わっていた可能性がある。

① 発生直後の養護教諭による事実確認（できれば担任同席）

② ケガをさせた児童についての担任による確認（一緒に遊んでいた児童からの聞き取り）

※ ①～③：事実確認 5W1H（誰が、いつ、どこで、何を、どのようにしたのか、なぜそうしたのか）

※ 謝罪は、後に「謝罪を強制させられた」とならないために、双方の児童が事実確認して納得できた状況で自然に謝罪ができるように指導する。

※ 担任及び養護教諭は、ケガをした児童、ケガをさせた児童の両方をケアするように対応する。

③ 養護教諭、担任から管理職、生徒指導担当への報告・連絡・相談

④ 担任からケガをした児童の保護へ電話連絡。

※ まず学校管理下のケガの発生であることを謝罪して、大まかな状況の説明を中心にして、状況はさらに確認中であること及び、再度、連絡することを伝えて電話を置く。その後、けがをさせた児童の保護者へ電話をする。

※ ④及び⑤は状況や必要に応じて家庭訪問をする。

⑤ 担任からケガをさせた保護者への電話連絡

⇒ ケガに至る状況を丁寧に話し、遊びの中で偶発的に起こったこととして伝え、ケガをした児童及び保護者への謝罪を促し、同意と相手への連絡の時期を確認する。

⑥ 担任からケガをした児童の保護へ電話連絡。

⇒ ケガのその後を伺って、担任がケガをさせた児童の保護者へ連絡したこと、その保護者から連絡があることを伝える。