

保護者や地域からの学校への要望等 対応ハンドブック

—— 信頼される学校づくりのために ——



近年、学校に対する様々な要望等への対応に苦慮する状況が、マスコミ等で取り上げられることが増えてきました。平成18年度に実施された文部科学省による「教員勤務実態調査」及び「教員意識調査」においても、教員の多忙感や負担感を増加させている要因の一つとして、保護者・地域等への外部対応が挙げられています。情報公開や説明責任を求める社会情勢を背景に、保護者・地域からの学校に対する要望等は増加するとともに多様化の傾向にあります。

本冊子は、学校と保護者、地域住民との間の誤解やトラブルを未然に防ぎ、教員が子どもたちと向き合う時間を増やすことを願って作成しました。教職員が保護者や地域住民に対応する際の心構え、留意点及び基本的な対応策等について、事例をもとにまとめましたので参考にしてください。

要望等に適切に対応するためには、教職員が一人で問題を抱え込まず、学校が組織として対応することがポイントです。また、教育委員会を始めとする関係機関との情報の共有化と連携も大切です。しかし、一人一人の子どもたちが違うように、保護者や地域からの要望等も一つとして同じものではありません。その背景にある保護者や地域住民の悩みや不安をまず受け止め、理解することが最も大切です。先入観や予断をもって安易に対応すれば、問題の複雑化や長期化を招いてしまいます。校内研修等による教職員の資質向上や、各学校の実態に応じた体制づくりや役割分担、対応マニュアル策定等の取組みが求められています。

保護者や地域の方々の声を謙虚に受け止め、子どもたちのために教職員が一丸となって取り組む真摯な姿勢を示すことで、理解者や協力者を増やしていけるはずです。ぜひ、多様化する保護者や地域からの要望等への対応を、学校を改善するチャンスとしてください。

平成22年 3月
福島県教育委員会

I 要望等をどう受け止めるか ― 問われる対応の在り方 ―

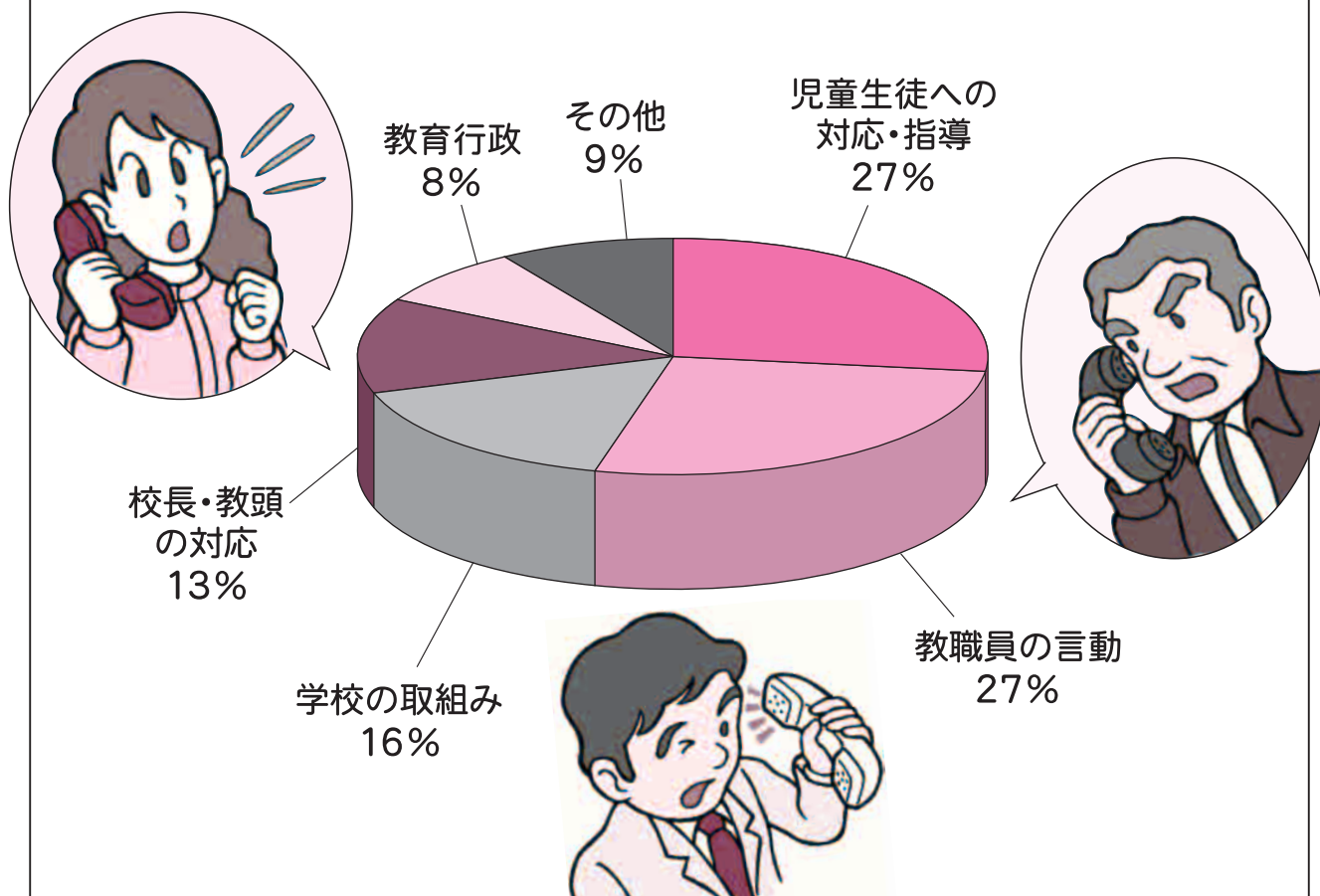
社会の価値観の多様化とともに、学校教育を取り巻く社会情勢も大きく変化してきています。保護者や地域住民の「学校」や「先生」に対する考え方も変わり、求めるものも自ずと変わってきました。中には、必ずしも学校として責任を負えないものや負うべきでない過度な要求や、理由のない非難である場合もあります。しかし、そのような場合でも、理不尽な内容にだけ目を奪われてしまうと、やり場のない怒りや不満、不安を抱える相手の姿が見えなくなってしまうことに、私たち教職員は気をつけなければなりません。保護者や地域からの要望等を受けたとき、その本質をしっかりと見極めることが大切です。

平成20年度、福島県教育庁学校経営支援課において電話や手紙等で受け付けた相談や苦情等には、「児童生徒への対応・指導に関すること」「教職員の言動に関すること」「学校の実践に関すること」「校長・教頭の対応に関すること」等の様々な内容が含まれていました。

受理した事案には、校長・教頭を始めとする教職員の対応に対する苦情が少なくありません。教職員はきちんと対応したつもりでも、相談者は納得できず、むしろ、その対応に対して新たな不満を抱いてしまっていることがうかがえます。

「問題そのものよりも、問題に対する対応の在り方が問われている」と言えます。

平成20年度 福島県教育庁学校経営支援課が受けた相談等の構成割合



Ⅱ 問題発生時にどう対応するか ― 初期対応と二次被害防止 ―

1 問題発生時の迅速・適切な対応が求められています。

事故等が発生した場合、事故自体よりも教職員の対応に対して保護者等が不満や不信感を抱き、苦情や過大な要求等へと発展し、その事後処理に多くの時間と労力が必要となるケースがあります。重大事故であればあるほど、発生時の迅速・適切な対応が求められます。正確な事実確認と最悪の状況を想定した対応が大切です。

問題発生時の対応ポイント

1 正確な事実確認

(情報収集)



(記録の累積)

- いつ、どこで、誰が、どんな状況で、どうなった。
- 時系列で記録を累積する。〈○月○日○時○分〉
 - ※ 推測を入れず事実のみを詳細に記録する。
 - ※ 発生現場に出向いて確認する。
 - ※ 複数で対応する。



2 最悪の状態を想定した対応策

- ① 児童生徒等の生命・安全を第一に。
- ② 迅速な第1報を。(教育委員会、警察・消防署等の関係機関へ)
- ③ 管理職を中心に校内組織を生かした対応を。



2 二次被害防止のために

重大な事案等が発生した場合、学校として説明責任を果たすことと、二次被害等の防止のためにP T A・他の保護者や報道機関等へ情報提供する必要が生じる場合があります。

学校の対応

報告・連絡・相談

指導・助言

教育委員会

《報道機関等への情報提供の例》

- 1 指定した会場で定刻に会見をスタートする。
- 2 管理職が事実を伝える。(現状の説明、原因、防止策等)
- 3 説明はゆっくりと正確に。(説明図等の活用)
- 4 質問等には冷静に答える。
- 5 予定された時間に終了する。

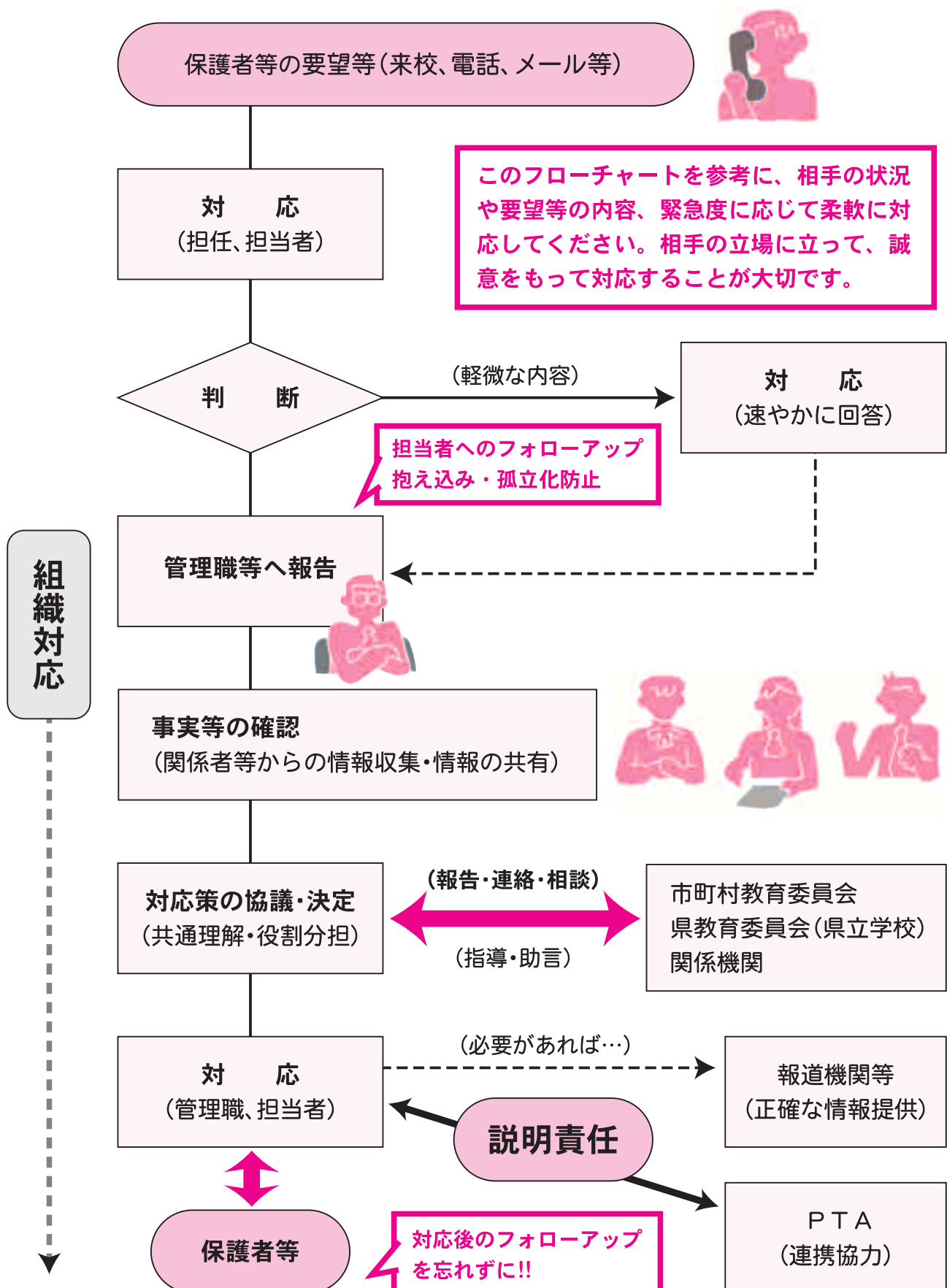
連絡内容がぶれないように、各報道機関へは同じ文書等で連絡する。

窓口は一本化し、関係者のプライバシーに十分配慮する。



Ⅲ 要望等を受けたときの対応の流れは

— 基本対応フローチャート —



IV 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 —



1 保護者や地域からの要望等は期待の表れと考える。

突然の訪問や電話で苦情や要望を受ければ、誰でも身構えてしまいますが、保護者や地域からの要望等は、学校に対する期待の表れですから落ち着いて対応しましょう。むしろ、迅速・適切に対応すれば、**学校への信頼を高めるチャンス**と考えましょう。

初期対応(ファースト・コンタクト)を適切に行うことが
問題の**複雑化・長期化防止のポイント**となります。

2 まずは、訴えや要望等を傾聴し、 相手の気持ちを受け止める。

- まずは、話を傾聴、相手の気持ちをしっかりと受け止め、誠意をもって対応する。
- 話の内容を整理、記録しながら要望等を正確に理解する。
- 要望等を間違いなく管理職へ報告することを伝える。内容によっては速やかに回答する旨を伝達する。
※簡単に考えず慎重に判断する。

情報の共有化への取組み

外部からの電話は内容をメモしながら聞くことが大切です。
後でメモをもとに内容を全職員が確認、共有できるようにしましょう。



3 学校組織として対応する。

- 管理職等への報告(**校長のリーダーシップ**)
 - 小さなことも**報告・連絡・相談**
- **正確な事実確認**
 - 時系列での記録(推測に注意!)
- 組織を生かした対応(**複数対応**)
- **対応策の共有**
 - 必要に応じて**対応窓口の一本化**
 - 適切な情報管理(**プライバシーへの配慮**)

「抱え込み」「孤立化」をさせない
ことが大切!!

教育委員会と連携

- 早めの報告・連絡・相談
- 支援・協力の依頼
- 指導・助言をもとにした確な対応

※内容によっては対応窓口を依頼する。

V 対応事例のポイントは — 対応の原則 —

※ ここでは、小学校と中学校の事例を示しましたが、対応の基本は、全校種同じです。
高等学校や特別支援学校においても、本事例を参考に対応してください。

■ 事例 1 生活指導がきっかけとなってトラブルに

【我が子への生活指導に対して不満をもった保護者】

A中学校のB教諭は、熱心な部活動の指導や生活指導で多くの保護者から信頼されていた。B教諭が担任するクラスの中に、日頃から素行等に問題があると学年教師の間で話題となっていたC子が在籍していた。ある日、C子は遅刻して登校してきた。B教諭は生活指導の機会と考えて、C子を職員室に連れて行き、日頃の生活ぶりを含めて強い口調で指導した。C子はB教諭の指導を黙って聞いていた。C子は職員室を出た後、授業開始のチャイムがなったが教室には行かず、空き教室で一人過ごした。

その日の夜、B教諭の自宅にC子の父親から電話がかかってきた。電話の内容は、B教諭の指導に対しての非難であった。初めは冷静に対応していたB教諭であったが、日頃は放任主義でC子にきちんとかかわっていない父親が、C子の話だけを鵜呑みにして一方的に自分を責める言葉に、つい感情的になってしまい、最後は言い合いのまま終わってしまった。

電話を切った後、B教諭は、困った親だが、教師である自分が我慢するしかないかとあきらめ、早く忘れようと思った。

[数日後、A中学校へC子の父親から電話がかかってきた。]

教 頭：「A中学校です。」

父 親：「C子が帰って来るなり『担任のB教諭から体罰された』と言って泣いているんです。もう学校へは行きたくないと言っています。学校では一体どんな指導をしているんですか。場合によっては、出る所へ出ますよ！」

教 頭：「本当にC子さんが体罰をされたと言っているんですか？本校の教師が体罰をするなんてことはありませんよ。何かの間違いでは？」

父 親：「うちの子どもが嘘をついていると言うんですか！」

父親は学校側の対応や説明に納得せず、文書での回答を学校に求めてきた。

- 理由も聞かず一方的に叱責するとはどういうことか。
- B教諭の暴言が原因で学校へ行きたくないと言っている。
- 学校は生徒を色眼鏡で見ているのか。等

その後、教頭とB教諭は対応に苦慮し、憂鬱な毎日を過ごしている。



事例 1 のポイント

《 問題発生要因 》

電話対応を始めとして
初期対応に問題が…。



■ 1 電話での不適切な応答

保護者からの電話に対して
最後まで丁寧に説明せず、感情のままに応答して
しまったことが問題でした。

■ 2 管理職への報告の遅れ

電話対応について、その後トラブルの発生が予
想される状況にもかかわらず、管理職への報告が
なされていません。保護者や地域の方との信頼関
係を失うような対応をすれば、当然のことながら
問題解決の道は遠くなるばかりです。

メモ[また一から説明?]

電話による外部対応で大切な
ことは、対応した本人や管理職
だけでなく、内容によっては全
職員が理解しておくことが大切
です。相手がその後の状況を再
度問い合わせてきたときに、全
職員が予め内容を理解していれ
ば、電話の取り次ぎを含めて的
確に対応できます。外部の方が
また一から説明する必要が生じ
てしまうと、学校全体に不信感
を抱く可能性があります。電話
の内容をメモして分かるように
記録しておくことが大切です。

対応の原則 1

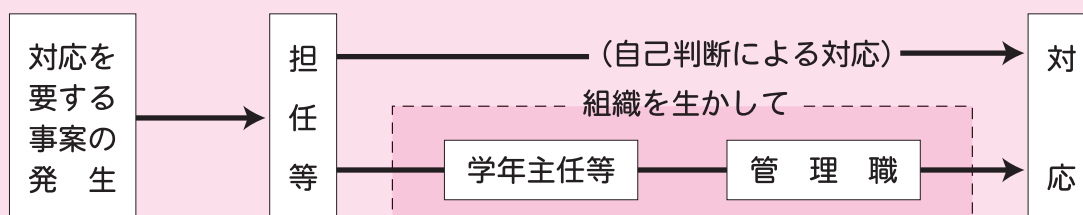
➡ 電話による応答の重要性

- ◎ 最初の電話の応答を失敗し、その後の対応が難しくなるケースがあります。
まずは、相手の話を最後まで傾聴し、相手の立場に立って相手の気持ちをしっ
かりと受け止め、理解することが大切です。
また、電話だけの対応で終わらずに、直接会って話を聞くことも問題を複
雑化や長期化させないために必要な場合もあります。

対応の原則 2

➡ 管理職への報告と情報の共有化

- ◎ 内容によっては自己判断せず、組織を生かして対応することが重要です。



■ 事例 2 認識の違いがトラブルに

【我が子へのいじめへの対応に不満をもった保護者】

小学生のA子は、二学期が始まってからいつもの元気がなく、学校へ登校する時間になっても家の中でぐずぐずしていることが多くなっていた。母親は、夏休み明けのことでもあり、初めのうちはA子の様子を見ているだけであった。以前は明るく学校のことを話していたA子であったが、母親の方から学校の様子を尋ねても話すのを渋るようになってきた。だんだん心配になってきた母親は、家に遊びにきたA子の同級生にそれとなく学校の様子を聞いたところ、A子がクラスでいじめに遭っているらしいことが分かった。早速、母親は、意を決してPTA授業参観の機会を利用して担任のB教諭に相談することにした。

[授業参観後のクラス担任との個別懇談での会話]

B教諭：「お子さんのことで相談があるとのことですが…。」

母 親：「ええ、そうなんです。」

じつは、二学期が始まってから学校へ行くことを渋るようになってきているんです。」

B教諭：「そうですか？ A子さんはクラスでは普段と変わらず明るく元気に過ごしていますよ、お母さんの考え過ぎでは？」

母 親：「だといいいんですが、確認しますがクラスでは元気に過ごしているんですね。」

B教諭：「大丈夫です。任せてください。」

[数日後の放課後、B教諭に母親から電話がかかってきた。]

母 親：（すごい剣幕で）「A子は泣きながら学校でいじめられていることを、私にやっ
と話したんですよ!!」

B教諭：「いじめがあったとは…。」

母 親：「今頃そんなことを言っているんですか。なぜ相談したとき真剣に考えてくれ
なかったのですか。」

B教諭：「普段のお子さんの様子から判断したんですけど…。」

母 親：「学校は子どもを守ってくれないのですか！もう学校へは行かせません。」



母親は、学校側の対応や説明に不信感を抱いており、教育委員会に対応を求めている。

- 学校は子どものために何もしてくれない。
- きちんに対応しなかった担任を替えてほしい。
- いじめた子どもを別な学校へ転校させてほしい。等

その後、B教諭はA子の母親への対応に苦慮している。



事例 2 のポイント

《 問題発生 の 要因 》

相談者の立場に立って考え、
対応していますか？



■ 1 相談者の意図の把握ミス

相談者は言外に、いじめに
対する何らかのアクションを
望んでいたかもしれません。安易に問題を軽く捉
えたり楽観視したりしては、相手の気持ちは
理解できません。

■ 2 事実確認の遅れ

事実関係を曖昧にしたまま対応し、問題が大き
くなってから慌てて確認を行う場合があります。
これでは対応が後手になり、二次的に発生する問
題等への対応に忙殺されることになってしまいま
す。

メモ [声に出す!!!]

一人で問題等を抱え込んで、
いよいよ身動きがとれなくなっ
てから、同僚や上司に相談する
ことはありませんか。このよう
な状況に追い込まれてからでは、
問題解決のための良いアイデア
も浮かんでこないと思います。
小さなことでも何か心に引っか
かることが生じた場合、つぶや
きでも結構ですので声に出して
みてはどうでしょうか。つぶや
きを聞いた周りの同僚などが解
決へのヒントをくれるかもしれ
ません。

対応の原則 1

➡ 相談者の意図の的確な把握

- ◎ 相談者の背景にあるものは何か、求めているものは何なのかなど、その意図を把握することが問題解決への糸口となります。

対応の原則 2

➡ 事実確認のための情報収集

- ◎ 素早く相談内容の確認をするなど対応策をとることが大切です。その際、正確な事実確認をするために、プライバシーに配慮しながら校内組織を生かして情報収集を行うことが大切です。

対応の原則 3

➡ 調査結果等の伝達

- ◎ 確認した内容や対応等について、相談者へ正確な内容を可能な限り素早く伝達することが大切です。先手の対応こそが問題解決の最善策です。

■ 事例 3 事前の説明が不十分だったためにトラブルに

【緊急連絡網の取扱いに対して不安を感じた保護者】

A小学校では、毎年、学級の緊急連絡網を作成し、配付していた。

2学期に、同校の5年1組に東京からB男が転校してきた。担任のC教諭は、早速、B男の連絡先（母親の携帯電話）を新たに加えた緊急連絡網を作成し、同学級の家庭に配付した。

次の日、B男の母親は、個人情報である自分の携帯電話の番号を断りもなく緊急連絡網に載せられ、配付されたことに驚き、C教諭に抗議の電話をかけてよこした。

〔B男の母親とクラス担任のC教諭との電話での会話〕

母 親：「どうして、断りもなく緊急連絡網に私の携帯電話の番号を載せたのですか。」

C教諭：「あ、うっかりしていました。本校では、学級ごとに緊急連絡網を作成し、配付することになっているんです。説明するのを忘れていました。」

母 親：「うっかりしていたではすみませんよ。私の個人情報に他人に知られてしまったのをどうしてくれるんですか。」

C教諭：「他人と言ってもB男君の同級生の保護者ですから、そう心配しなくても大丈夫ですよ。それに、緊急連絡網がないといざというときに困りますから。」

母 親：「どうして大丈夫と言えるんですか。何かあったら責任をとれるんですか。」

C教諭：「今までやってきたことなんですがね……。分かりました。」

明日、配付した緊急連絡網を回収します。それでいいですか。」

母 親：「回収しても、知られてしまった携帯番号を消すことはできません。」

C教諭：「じゃ、どうすればいいんですか。言うとおりにしますから言ってください。」

母 親：「その言い方は、教師として無責任じゃありませんか！学校側で納得のいく解決方法を考え、回答してください。個人情報を流出させたのですから処分を受けてもらいます。」

C教諭：「……………」



母親は、C教諭の電話での対応に不信感を抱き、態度を硬化させてしまった。

- 悪用される恐れのある携帯電話番号という個人情報に対して、教員の危機意識の低さが信じられない。
- 学校は、大騒ぎをしている自分がまるで非常識のようにとらえている。
- 個人情報を流出させたC教諭を処分してほしい。等

その後、A小学校、C教諭はB男の母親への対応に苦慮している。

事例3のポイント

《問題発生要因》

大切な決まり事等について、保護者に事前に説明し理解を得ていますか？



■ 1 事前説明と確認の重要性

児童生徒氏名や電話番号等の個人情報を記載する緊急連絡網の取扱いについては、事前に説明し、理解を得ておくことが必要でした。

■ 2 転校生等への配慮不足

すべての保護者に説明したつもりでも、何かの理由でもれてしまうこともあります。転校生の保護者等が不安や戸惑いを感じることもあります。親切・丁寧な説明や対応をすることで良い印象を与えるチャンスとなったかもしれません。

メモ「説明パンフの作成！」

例年どおりと思っているのは、学校、教職員だけかもしれません。また、少しの変更だから大丈夫だろうと楽観視するのも危険です。

個人情報や学校徴収金の取扱い、欠席や早退、緊急時の連絡方法等の大切な決まり事については、学年や学級で説明が異ならないように、分かりやすくまとめた説明用のパンフレット等を作成しておくことで便利で、転入生等に対する説明・確認忘れの防止としても有効です。

対応の原則 1 ➡ 自らに非があれば認め、真摯に謝罪する

- ◎ 説明や確認を怠ったなど教員側に非があるのに、言い訳や曖昧な対応をすれば、ますます相手の不信感を強めてしまいます。まずは、素直に非を認めた上で、率直に謝罪の言葉を述べ、相手の感情の高ぶりを沈めることが大切です。

対応の原則 2 ➡ 相手の立場に立って、一緒に解決方法を考える

- ◎ 相手の立場に立って、困っている点や不安を感じている点を丁寧に聞き取り、解決方法を相手と一緒に考えることが肝要です。感情的なしこりを残したまま解決策を提示しても、拒否されたり堂々巡りを繰り返したりするばかりです。

対応の原則 3 ➡ 改善結果をきちんと公表する

- ◎ 同じ過ちを繰り返さないための改善結果をきちんと公表し、相手を学校への理解者・協力者へと変えてこそ、真の問題解決と言えます。

■ 事例 4 日頃の地域との連携不足がトラブルに

【運動会の練習や登下校時の騒音等に対して苦情を訴えてきた地域住民】

A小学校の教頭は、ある日、学校の近隣に住む年配のB氏からの電話を受けた。以前、教頭はこのB氏から、毎年、運動会の時に保護者が路上駐車をし非常に迷惑をしている、また、ダンスや競技の際の音楽の音量をもっと小さくしろと強く抗議されたことがあった。保護者の間でも、B氏は遊んでいる子どもたちを突然怒鳴りつけたことがあるなど変わり者と噂されていたため、教頭は教職員に対してB氏とはできるだけかかわらないようにと話していた。

[教頭と近隣住民のB氏との電話での会話]

B 氏：「登下校する子どもたちがうるさくてノイローゼになりそうだ。すぐに通学路を変更しろ。」

教 頭：「ちょっと待ってください。子どもたちの安全を考えると通学路を変えることは難しいのですが。」

B 氏：「じゃ、登下校の時は一言も話さないで静かに歩くように指導しろ。」

教 頭：「近所の迷惑にならないように、ふざけないで歩くようには指導しますが、小学生に一言も話さずに歩けと言うのは少しかわいそうではないですか。」

B 氏：「では、登下校の時に、必ず教師が引率・監督しながら歩かせろ。」

教 頭：「毎日は無理ですが、毎学期、下校指導はしているんですが…。」

B 氏：「その程度では効果がないから、通学路を変えろと言っているんだ。」

教 頭：「子どものことですから、多少は我慢していただけると助かるんですが…。」

B 氏：「ふざけるな、俺は何年も我慢してきたんだ。お前では話にならない、校長を出せ。」

教 頭：「校長は不在です。このような話は教頭の私が聞くことになっています。」

B 氏：「もういい。どうなっても知らないからな。」

※ B氏は話の途中で、突然電話を切ってしまった。



B氏は、具体的な改善策を示さなかった教頭の対応に、長年我慢してきた不満が一挙に噴き出し、感情的な言動をとってしまった。

- どれだけ困っているかを真剣に聞こうしない、事務的な対応に憤りを感じた。
- 子どもだからと言えば何でも許されると思っているのは学校・教師の論理だ。

その後、教頭はB氏宅を訪問したが、B氏に会うことを拒否されてしまった。

事例 4 のポイント

《 問題発生要因 》

日頃からの信頼関係づくりに取り組んでいますか？



■ 1 近隣住民との意思疎通不足

子どものいない家庭にとって、学校の敷居は高いものです。学校側からの積極的なアプローチが必要です。

■ 2 先入観や予断を持った対応が…

誰にでも苦手なタイプの人はいます。しかし、先入観や予断をもって対応しては、自然と相手に伝わってしまうこともあります。問題が発生する予兆を見逃さずに、早めの対応が大切です。

メモ[積極的な情報公開を!]

保護者だけでなく、地域住民との信頼関係を作ることは、学校にとって必要不可欠なことです。そのためには、学校公開や各種行事に地域住民の参加を呼びかけたり、学校だよりや学校評価の結果を配布したりすることが効果的です。

また、学校は騒音や迷惑駐車等で近隣住民に気付かないうちに迷惑をかけていることがあります。学校側から迷惑をかけていないか、確かめに訪問するなどの配慮が大切です。

対応の原則 1

➡ 現場に出向いて対応する

- ◎ 近隣住民からの相談や要望等には、必ず現場に出向くことが肝要です。直接会って話を聞いたり、実際に状況を確認したりすることで、学校側の誠意を示すことができ、問題解決につながる場合があります。

対応の原則 2

➡ 具体的な取組みを素早く示す

- ◎ すべての要望に応えることは難しくても、できることから素早く対応し、少しでも改善を図ることで、相手の態度がずいぶん変わるものです。

対応の原則 3

➡ 関係機関との連携を図る

- ◎ 通学路や施設設備等については、学校だけでは対応できない場合もあります。そのため、関係機関を相談者に紹介することも考えられます。しかし、その際も任せきりにするのではなく、経過を確認めるなどのかかわりを持ち続け、信頼関係づくりに結びつけることが大切です。

VI 関係機関とどう連携するか ― 連携の手順と相手 ―

保護者や地域住民からの要望等の中には、専門的な判断が必要で、学校の対応では解決できない場合もあります。また、問題がこじれてしまい事態が進まなくなってしまうこともあります。状況に応じて、学校だけで問題を抱え込まず、専門的な対応を行っている関係機関との連携や第三者的な機関に間に入ってもらうことが有効です。

しかし、関係機関に任せてしまうのではなく、学校がどこまで対応し、何を関係機関に依頼するのかを明確にして、学校が主体的に取り組むことが大切です。

【関係機関との連携の手順と主な留意点】

1 必要性の判断

- 学校だけでは対応が難しいと判断される場合
- 専門的な助言を必要とする場合
- 第三者が入った方が円滑に問題解決に向かうと判断される場合

2 依頼内容に合った関係機関の検討

- 問題内容や保護者等の状況等から、必要とされる支援を行える機関を選ぶ。
- 複数の機関に依頼する場合は、優先順位を考慮しながら必要最低限に絞る。

3 依頼に向けた役割分担と情報提供の準備

- 連絡・調整・会議の運営、対応策の策定などの役割を担当する連絡調整役を決める。
- 関係機関に提供する資料（情報）を準備する。（個人情報の保護には十分に留意する。）
 - 時系列に従って記録を整理する。
 - 「事実」と「推測」を区別し、事実のみを記録する。（保護者等側の言い分も正確にまとめる。）

4 依頼と会議等の開催

- 関係機関への依頼は、校長が行う。
- 会議では、対応の仕方の共通理解を図るとともに、それぞれの役割を明確にし、適切な分担を行う。



【主な関係機関】

機 関 名	相 談 業 務 等 の 概 要
県教育庁教育事務所 市町村教育委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育全般についての相談 ・ 教育行政等に関する相談
県 教 育 セ ン タ ー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育相談全般（学業・問題行動・心身の健康等）
児 童 相 談 所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童福祉に関する相談（養育問題・虐待・非行・一時保護等）
保 健 福 祉 事 務 所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉全般に関する相談（生活保護・心身障がい等・虐待等）
警察署生活安全課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少年の非行や犯罪被害に関する相談
人 権 擁 護 委 員	<ul style="list-style-type: none"> ・ いじめ等の教育相談
保 健 所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 心の健康相談、精神医療に係る相談

VII 処分や損害賠償等を求められたら

保護者等からの苦情の中には、教職員への処分を求めるものも少なくありません。教育公務員である教職員が非違行為を行った場合は、所属長から教育委員会へ速やかに報告することが必要ですが、保護者等からの訴えの有無で処分を決めるものではありません。保護者等への対応と教職員への処分は分けて考えなければなりません。相手の強い憤りや怒りの原因を見極め、目の前の児童生徒を第一に考えて対応することが大切です。

また、学校や教職員に対して損害賠償等の請求があった場合等は、教職員個人や学校だけで対応できる問題ではありません。法律問題を含む複雑な要望等を受けた場合は、教育委員会や弁護士等に相談し、指導や助言を受けながら適切に対応する必要があります。

また、金銭等の強要や強迫、暴行等の明らかな犯罪行為には、警察等へ通報するなどの毅然とした態度で臨むべきです。

参考資料 1 — 電話対応のチェックポイント —

- ☐ 言い訳や反論をせずに、受容的な態度で、話を最後までしっかりと聞いている。
- ☐ 相手の不安や不満、悲しみ、憤り、怒り等の心情への理解を示し、いたわりや謝意の言葉を述べるなどし、落ち着いて話し合える状況を作っている。
- ☐ メモをとりながら聞き、ポイントごとにメモの内容を復唱し、相手に確認している。
- ☐ 事実や推測等を整理し、相手の言い分や問題意識がどこにあるのかを明確にしながら、苦情や要望等の内容をしっかりと把握している。
- ☐ よく分からない点については、謙虚な姿勢で穏やかに質問するように気をつけている。
- ☐ 電話をたらい回しにせず、分かることは責任をもって回答している。
- ☐ 安易に回答できないことについては、管理職に電話内容を伝え、改めて回答することを約束している。その際、連絡方法や今後の見通し等について確認している。
- ☐ 電話をいただいたことに感謝の意を伝えるとともに、今後も何かあれば遠慮せずに相談いただいて構わないことも伝え、子どものために協力できる信頼関係を築くようにしている。
- ☐ 電話の内容をすぐに管理職へ報告するとともに、全職員が情報を共有できるようにしている。



- 校内研修に電話対応等の実践的な演習を取り入れてみましょう。
- 相手の役を演じながら、相手の気持ちを想像してみるのも有効です。

参考資料2 — トラブル未然防止チェックシート —



- ☐ 保護者や地域住民等から要望や苦情を受けた場合の対応について、学校全体で共通理解が図られていますか。
- ☐ 要望や苦情に対応する際の校内体制、役割分担、対応マニュアル等が整っていますか。
- ☐ 日頃から保護者等とのコミュニケーションを図り、相談しやすい雰囲気になっていますか。
- ☐ 保護者等からの質問や意見に、面倒がらずに誠実に対応していますか。
- ☐ 小さな予兆を見逃さず、早めの報告・連絡・相談と対応を心がけていますか。
- ☐ 日頃から保護者等への情報提供や説明責任を十分に果たしていますか。
- ☐ 保護者等が学校や教室を訪問・参観できる機会を十分に設けていますか。

※日頃から、職場内で保護者や地域住民との信頼関係づくりについて話し合しましょう。

※定期的に不祥事防止チェックシート等を活用し、自分や職場について見直すようにしましょう。

※もし、苦情や要望等があった場合は、全職員で情報を共有し、対応についての共通理解を図りましょう。



『信頼される学校づくりを職場の力で』

福島県教育委員会では平成22年3月不祥事防止を目的に上記資料を作成しました。校内研修等でぜひ活用してください。

また、県教育委員会のホームページに不登校やいじめに関する事例集等を掲載していますので、保護者等に対応する際に参考にしてください。