

学校と家庭・地域との 良好な関係づくりを進めるためのガイドライン

令和8年10月

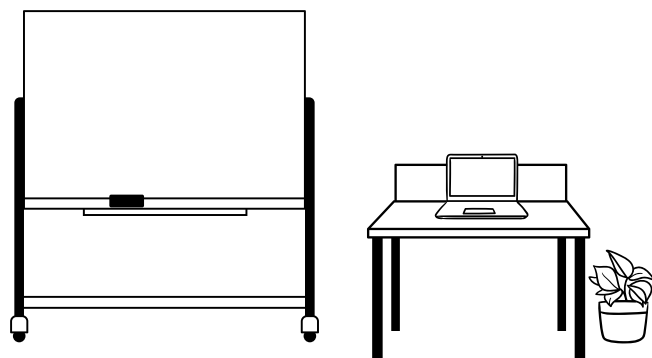
広島県教育委員会

目 次

1 はじめに	1	4 保護者等対応事例	24
2 基本的な考え方	4	ケース1 成績に対する保護者からの問合せ	
2.1 良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方		ケース2 出席時間数が不足する生徒の保護者からの苦情	
2.2 県教育委員会、学校、教職員が取り組むこと		ケース3 SNS上のトラブルに対する学校の指導に納得しない保護者への対応	
2.3 保護者等対応の原則 4つの柱		ケース4 いじめ指導に対する加害生徒の保護者からの不満	
2.4 保護者等対応の手順(全体)		ケース5 盗難被害にあった生徒の保護者からの要求	
2.5 保護者等対応の手順(意見や要望、相談等)		ケース6 生徒の交通マナーに対する地域住民からの苦情	
2.6 基本対応の3ステップ		ケース7 発熱して一人で帰宅させた生徒の保護者からの苦情	
2.7 (初期対応)「傾聴」による受け止め		ケース8 なぜ試合に出場させないのかと保護者から部活動の顧問に詰問	
2.8 (初期対応)把握・記録・即答回避		ケース9 運動会の練習での放送音に対する地域住民からの苦情	
2.9 (その後の対応)面談の三原則		ケース10 保護者から「担任を変えてほしい」との要求	
2.10 対応が難しい場面の例、対応方法		ケース11 学校諸費会計に対する保護者からの苦情	
3 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応	15	ケース12 社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた事例	
3.1 社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する基本方針			
3.2 学校で起こり得る社会通念上許容される範囲を超えた言動		(参考) 様々な心理的效果等	37
3.3 保護者等対応の手順(社会通念上許容される範囲を超えた言動)		保護者等対応メモ	38
3.4 録音等について		参考文献	39
3.5 県教育委員会による支援体制			
3.6 主な相談先			
3.7 教職員のメンタルヘルスケア等			

※ 各項目をクリックすると該当ページが表示されます

1 はじめに



本県では、「信頼される公教育」の実現に向け、学校と家庭・地域、関係機関がそれぞれの教育力を生かしながら、連携・協働による教育活動の充実に取り組んでいます。

学校には、保護者や地域住民(以下「保護者等」という。)から様々な意見や要望、相談等が寄せられますが、その多くは教育活動を見直し、改善を図るための重要な契機となるものです。これらを真摯に受け止め、教育活動に生かしていくことが、「信頼される公教育」の実現につながります。

保護者等との関係が、児童生徒の成長を支える協働関係であることを踏まえ、保護者等からの意見や要望、相談等には、教育的観点から丁寧に対応し、信頼関係の構築に努めることが重要です。

一方で、令和7年6月には「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)」(以下「改正労働施策総合推進法」という。)が成立し、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント防止のための方針を明確化することが求められています。

教職員の勤務環境を害する過剰な苦情、不当な要求等に対しては、管理職を中心に、県教育委員会と連携しながら組織として適切に対応する必要があります。

これらのことを踏まえ、本ガイドラインは、学校が、家庭・地域とのより良好な関係づくりを進めるための対応方針や日頃からの取組の留意点について示しています。

本ガイドラインが、学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりの一助になれば幸いです。

本ガイドラインの 位置付け



本ガイドラインは、県立学校（以下「学校」という。）において、全ての教職員が県教育委員会と連携しながら組織として一貫した対応を行うための指針として活用するとともに、その趣旨を家庭や地域とも共有することで、相互理解と信頼関係の構築を図ることを目的としています。

策定に当たっては、平成25年に県教育委員会が策定した「保護者、地域と学校の協力のために【保護者等対応事例集】」を基に、その後の社会情勢の変化や学校を取り巻く環境の変化等を踏まえて内容を再整理するとともに、県教育委員会と学校が連携した対応の在り方や組織的な対応の手順等を加え、ガイドラインとして再構成したものです。

また、「3 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応」については、改正労働施策総合推進法の趣旨を踏まえ、学校における基本的な対応の考え方を示すとともに、同法において定めるべきとされている基本方針としても位置付けるものです。

2 基本的な考え方

2.1 良好な関係づくりを進めるための基本的な考え方

家庭・地域と良好な関係づくりを進めるため、学校においては、次の3つの考え方を基本とします。

① 子供たちの安全・安心と成長が第一

家庭・地域との関係づくりや課題解決に当たっては、常に「子供にとって何が最善か」という視点を共有し、子供の安全・安心と成長につながる対応を行う。

② 家庭・地域は協働するパートナー

保護者等を、「共に子供を育てるパートナー」として尊重し、相互理解と信頼関係の構築を図る。積極的に学校の取組等について情報発信を行うとともに、保護者等の意見や思いを丁寧に聴く姿勢を持つ。

③ 教職員が働きやすい職場環境づくり

教職員が一人で抱え込むことのないよう、学校全体で情報を共有し、組織的に対応する。必要に応じて県教育委員会や関係機関、専門家と連携しながら課題解決を図る。

2.2 県教育委員会、学校、教職員が取り組むこと

家庭・地域との良好な関係づくりを進めるため、県教育委員会、学校、教職員は、それぞれ次のような取組を行います。

県教育委員会として取り組むこと

◆学校への伴走支援

本ガイドラインの周知、教職員に対する研修の実施等を通じて、保護者等への対応に関する知識や対応力の向上を図り、学校と保護者等の信頼関係の構築を促進する。

◆保護者等の理解促進のための情報発信

保護者等向けの広報や、教育方針の説明を通じて、学校運営に関する方針や学校における対応状況や取組の進捗について、丁寧かつ継続的な情報発信を行い、保護者等の理解を促進する。

学校として取り組むこと

◆学校運営方針に関する理解を醸成

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等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求める。

◆保護者等との意見交換の機会の確保

保護者等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者等の意見や要望、相談等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供する。

教職員として取り組むこと

◆児童生徒等との信頼関係の構築

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、より良い関係を築く。
担当者一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていく。

◆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。また、管理職等を中心に、保護者等への情報発信を心がける。

◆傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者等の相談を受ける際は、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。（11ページ「（初期対応）「傾聴」による受け止め」参照）

2.3 保護者等対応の原則 4つの柱

実際に教職員が保護者等への対応を行う際は、次の4つの柱に基づいて対応することが重要です。

💡 どんな場面でも、この4つの柱が良好な関係づくりの基本となる

柱1 「事実を基に」対応する

- **5W1H**（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）を確認し、客観的な事実
に立脚して対応する。

柱2 「誠意をもって」対応する

- 学校が把握している事実や指導方針の理由などについて、
誠意をもって説明する。
- 相手に**不安・焦り・苛立ち**といった感情が見られる場合は、その心理的事実を受け止め、丁寧に対応する。

柱3 「法的な根拠を踏まえて」対応する

- 教職員の経験や先例のみに頼らず、**社会通念上のルール・法的根拠**に基づいて判断・対応する。

柱4 「組織的に」対応する

- 担当者が抱え込まず、**管理職・主任等に速やかに報告し**、組織として一体的に動く。

2.4 保護者等対応の手順（全体）

	対応内容	留意事項
基本対応	① 相談・要望の受付（初期対応）	傾聴、要望の把握
	② 報告・確認・対応方針の整理	5W1Hに基づく事実確認、対応できる範囲を整理
	③ 通常対応（1～2回目）	複数での対応、対応方針を明確に伝える
	④ 社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するか判断	県教育委員会の担当課と連携し、判断する
社会通念超	⑤ 管理職を中心に対応（3回目以降）	顧問弁護士等の知見を活用
	⑥ 対応の制限・終了の検討	相手が応じない場合、警察等の関係機関に連絡
終了	⑦ 対応後のフォロー	職員のメンタルケア、関係者へのフォローアップ
	⑧ 再発防止措置	対応の振り返り、方針の再周知

2.5 保護者等対応の手順（意見や要望、相談等）

①～④は学校における保護者等対応の標準的な手順です。

ただし、実際には、状況に応じた柔軟な対応が求められるため、あくまでも目安と考えてください。

① 相談・要望の受付（初期対応）

- ・まずは丁寧に傾聴し、**誠実に対応**する。
- ・**対応の記録**を残す。（意見や要望、相談等の内容によっては、電話機の録音機能やボイスレコーダー等を使用する。）
- 👉 ポイント：「相手の心理的事実を受け止める」「事実関係が不明確なことについて即答しない」

② 報告・確認・対応方針の整理

- ・記録を基に**速やかに管理職へ報告**する。
- ・意見や要望・相談等の内容について**事実関係（5W1H）を確認**する。
- ・**学校として対応できる範囲**を整理する。
- 👉 ポイント：「小さなことでも速やかに報告する」

学校としての対応方針の整理に悩む場合は、この時点から県教育委員会の担当課に相談することが望ましい。
 なお、初期対応の時点から相手の言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」（17・18ページ参照）に該当する恐れがある場合は、速やかに県教育委員会の担当課に連絡する。

③ 通常対応（目安：1～2回目）

- ・**複数の教職員で対応**する。
- ・対応の時間は、原則として**平日の放課後、30分まで**を目安（状況に応じ60分程度まで）とする。
- ・②で確認・整理した「事実関係」「学校として対応できる範囲」について説明し、解決に向けて話し合う。
- 👉 ポイント：「組織的な対応方針であることを伝える」「対応できる範囲を超えた約束は安易にしない」

④ 県教育委員会との連携

- ・③で解決に至らない場合、県教育委員会の担当課と連携し「**社会通念上許容される範囲を超えた言動**」に該当するか判断する。

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当する場合 ⇒ **19ページを参考に対応する。**

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当しない場合 ⇒ **県教育委員会と連携して再度対応方針を整理する。**

2.6 基本対応の3ステップ

保護者等に対応する際には、訴え等を適切に受け止める「初期対応」と、管理職や主任等への「報告」、問題の解決に向けての「その後の対応」の3ステップがあります。

💡 初期対応→報告→その後の対応、この3ステップで組織的に対応する

STEP 1 初期対応

- **傾聴**：話を最後まで聴き、相手に不安や焦りの感情がある場合、その心理的事実を受け止めながら、共感を示す。
- **把握**：相手の主張と事実関係を可能な限り把握する。
- **記録**：内容・日時・対応者を正確に記録しておく。
- **即答回避**：事実が不明な場合は「確認して連絡します」と期限を示す。

STEP 2 報告

- **速やかに上位職へ**：記録を基に、関係主任等→管理職の順に速やかに報告する。
- **「このぐらいなら」は厳禁**：どんな小さなことでも報告を怠らない。
- **一人で抱え込まない**：一人で抱え込むと対応が遅れ、問題が深刻化するリスクがある。

STEP 3 その後の対応

- **事実関係の整理**：関係者から情報を収集し、客観的な事実を整理する。
- **組織対応**：組織として対応策を検討し、学校としての回答を決定する。
- **面談の設定**：必要に応じ相手との面談を設定し、学校の回答を示す。
(複数の教職員で対応するため、面談の形が望ましい。)

2.7 (初期対応)「傾聴」による受け止め

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、相談等を正確に受け止めます。相手に不安や焦りの感情が見られる場合は、その**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。

重要なのは「**共に子供を育てるパートナー**」として尊重する誠実な気持ちです。それは、表情や態度、話し方にも現れます。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。

「傾聴」による受け止め

- 相手の話を遮らず最後まで聴く。「相づち」「うなずき」「繰り返し」で共感を示す
- 共感・感謝を示す表現で安心感・信頼感につなげる：「それは大変でしたね。」「御心配をおかけして申し訳ありません。」
- 内容を要約して返す（**明確化**）も有効：「つまり～ということですね。」
- 誤解や誤認があっても、**すぐに否定せず**最後まで聴く
- こちらの意見は相手の話を十分に聴いた**後**で伝える

「聴く」姿勢がその後の対応全体を左右する

2.8 (初期対応) 把握・記録・即答回避

💡 事実を正確に把握し、記録に残すことが、その後の組織的な判断や対応の前提となる

🔍 相手の意見や要望、相談等の把握

- 相手が最も訴えたいことを「傾聴」の中で整理する。
- 安易に「不当な要求」と捉えるのではなく、学校へのアドバイスであると考え

傾聴しながら相手の本質的な訴えを見極める

📄 正確な記録

- 相手の訴え・学校が説明した内容を記録する。
※意見や要望、相談等の内容によっては、電話機の録音機能やボイスレコーダー等を使用する。
- 警察への通報や訴訟に発展した場合の重要な「証拠」となる。
※「保護者等対応メモ」の活用を推奨

記録は後の組織対応・法的対応の際の根拠となる

💬 対応を求められたら

- 事実が明確でない場合は急いで回答しない。
- 「事実を確認して改めて連絡します」と期限を明示する。
- 謝罪する場合は「何に対する謝罪か」を明確にして心を込めて謝罪する。

曖昧な回答は相手の誤解を招くため、明確でないことには即答しない。

2.9 (その後の対応) 面談の三原則

面談を実施する際は、次の三原則を守ることによって、双方にとって良好な関係を維持しやすくなります。
また、事前に用件を聞いておくことで、適切な対応を行う準備を整えることができます。



原則 ① 人の制限

- 複数の教職員で対応し、記録係・連絡係など役割分担を事前に決めておく。
- 法定代理人である保護者と対応することが原則。事前に知らされていない者が同行していたときは別室で待ってもらおう等の対応を行う。



原則 ② 場の制限

- 学校の応接室など、公的機関の開放された部屋で面談を行う。
- 原則として県の管理権限が及ぶ場所に対応する。



原則 ③ 時の制限

- 対応可能な時間を事前に伝えておく。
※対応時間の目安：30分以内
- 平日の放課後、勤務時間内での対応となるよう設定する。

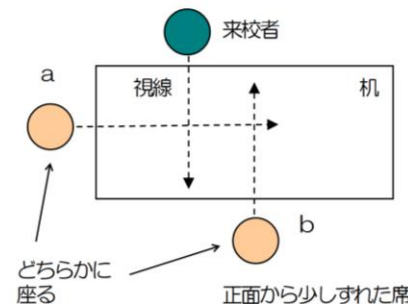
●座席配置の工夫：視線が正面からぶつからないように座ることで、緊張感・対立感が和らぐ効果がある。

○ 1 人对 1 人の場合

来校者の正面に座ると、対立の構図になってしまう。

対応者は a の席か、正面から少しずれた b の席に座ると緊張感を和らげることができる。

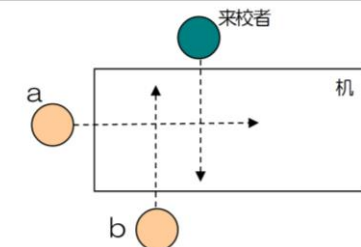
a の席と b の席では、来校者との距離が異なる。相手との関係にもよりますが、近くに座る a の席の方が親近感を演出することができる。



○ 1 人对 2 人の場合

来校者の正面に対応者二人が座ると、緊張感が高まる。

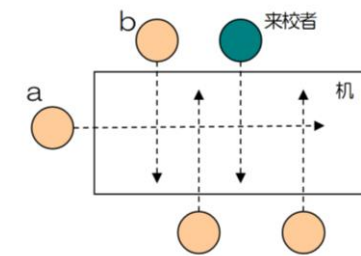
対応者は a の席と、正面から少しずれた b の席に座る。



○ 1 人对多数の場合

1 人の来校者に対し、多くの対応者が前に座ると来校者が孤立し、責められている感覚になる。

来校者の正面は避けつつ、a の席や、場合によっては来校者の隣 (b) に座ることも、来校者を安心させることになる。



2.10 対応が難しい場面の例、対応方法

対応が難しい場合、県教育委員会と連携して対応方針を整理します。

なお、社会通念上許容される範囲を超えた言動（次ページ以降参照）に該当する場合は、顧問弁護士等の知見を活用しながらその後の対応を検討します。

●謝罪や今後の対応について文書での回答を要求された場合

- ・文書で全てを表現することは難しく、不完全な内容が伝わった場合、混乱を招く可能性があるため、原則として、保護者等個人に向けた文書での回答は行わない。
- ・児童生徒・保護者等全体に向けて学校の方針を伝えることは有効。

●頻繁に長時間に及ぶ訴えを受ける場合

- ・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く。
- ・時間が守られない場合は、対応の中止を検討する。
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合は、法的な観点も踏まえ、その後の対応を検討する。

●威圧的な態度や、大きな声で怒鳴る等の行為を受ける場合

- ・安易に相手の要求を受け入れるのではなく、組織の方針に従った対応を行う。
- ・部屋の出入り口付近では対応しない。
- ・再三の注意に応じない場合、対応の中止を検討する。
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合、法的な観点も踏まえ、その後の対応を検討する。

●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し、このことを教職員全員に徹底する。
- ・マスコミに提供する情報の内容は、事前に県教育委員会と連携する。

●金銭を要求された場合

- ・学校だけの判断で補償等を承諾しない。（補償や賠償には議会の承認が必要になるケースがある。）
- ・教職員個人に対する支払いの要求には対応できない。
- ・金額が少額であっても応じない。
- ・金銭の要求を受けた場合は、速やかに県教育委員会に連絡し、その後の対応を協議する必要がある。

●相手に暴力的な行為や破壊的な行為が見られる場合

- ・ただちに行為の中止を求める。
- ・改善が見られない場合、対応を中止し、警察等の関係機関に連絡する。
- ・暴力行為等につながる可能性がある場合は、事前に警察と連携しておくとともに、対応者からの合図を決めておくなど、すぐに通報できる体制を整えておく。

3 社会通念上許容される範囲を 超えた言動への対応

3.1 社会通念上許容される範囲を超えた言動に対する基本方針

社会通念上許容される範囲を超えた言動から教職員を保護するため、改正労働施策総合推進法に基づき、次のとおり学校における基本方針を定めます。

- 1 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、学校等において行われる保護者等の言動であって、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たものにより、教職員の勤務環境が害されるものをいう。
- 2 社会通念上許容される範囲を超えた言動に対し、児童生徒の教育環境に及ぶ影響等に十分に留意した上で対応の打切りや警察等の関係機関への通報等を行うなど毅然とした態度で対応する。
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からの相談等には、組織的に取り組み、事実関係の確認や、当該教職員に対する配慮、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行った者への対応などを実施する。
社会通念上許容される範囲を超えた言動には該当しない正当な申入れ等については、適切に対応する。
- 3 社会通念上許容される範囲を超えた言動についての相談等を行った教職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底する。
- 4 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応の実効性を確保するため、研修等により、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図るとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動の発生を未然に防止する上で重要となる、教職員の担当業務・教育活動に対する習熟や、保護者等への対応力の向上に努める。
- 5 教職員自身も、職務において、保護者等又は他の事業主が雇用する労働者（任命権者が異なる職員を含む。）に対して社会通念上許容される範囲を超えた言動と同様の言動を行ってはならない。
- 6 社会通念上許容される範囲を超えた言動の背景には、学校又は教職員の対応上の課題や、保護者等とのコミュニケーション不足が存在する場合もあることに留意し、学校は必要に応じて自らの対応を振り返り、その改善に努める。

3.2 学校で起こり得る社会通念上許容される範囲を超えた言動（1）

保護者等からの苦情や要求等が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかは、県教育委員会と連携し、当該要求等の「内容」や、当該要求等が行われる際の「手段・態様」について総合的に勘案した上で、校長が判断します。なお、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかの判断に当たっては、これまでの学校側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する必要があります。

【要求等の内容が社会通念を超えるもの】

- ・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関係のない要求
- ・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
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償要求 等

※「障害を理由とする差別の解消の促進に関する法律」で規定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、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないことに留意

<家庭からの具体例>

- ・授業内容、宿題、座席配置等の細部にわたる過度な指定や変更要求
- ・正当な理由なく成績、評価、内申点の変更を求める要求
- ・担任変更、異動、辞任等を執拗に求める要求
- ・特定の児童生徒への特別扱いの要求
- ・教職員個人に対する損害賠償の請求 等

<地域からの具体例>

- ・学校管理外での児童生徒の行動への過度な対応を求める要求
- ・児童生徒や教職員の個人情報提供を求める要求
- ・学校行事・部活動等の中止を執拗に求める要求や音に対する過度な苦情
- ・学校の教育活動に直接関係しない事項への対応要請 等

3.2 学校で起こり得る社会通念上許容される範囲を超えた言動（2）

【手段・態様が社会通念を超えるもの】

●身体的な攻撃（暴行、傷害など）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行
- ・物を投げる
- ・わざとぶつかる
- ・つばを吐きかける

●継続的・執拗な言動

- ・深夜・休日対応の強要
- ・同様の質問の繰り返し
- ・揚げ足取り、執拗な責め立て

●威圧的な言動

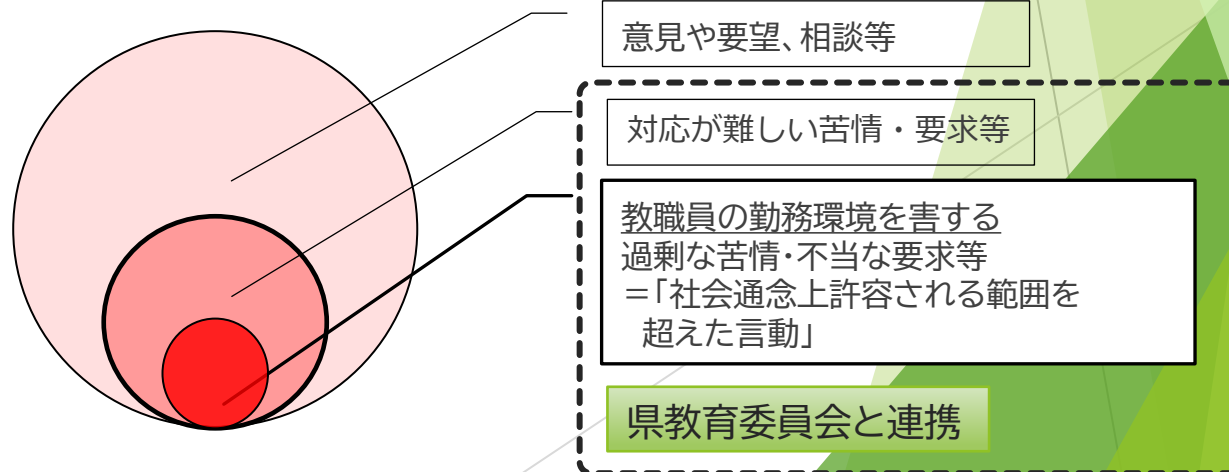
- ・声を荒らげる、机を叩く
- ・教職員や周囲への威嚇・威圧的言動

●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱など）

- ・土下座の強要
- ・校内の様子や教職員を許可なく撮影する行為
- ・職員の人格を否定するような発言
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報を投稿すること

●拘束的な言動

- ・長時間の面談や電話の繰り返し
- ・校内施設からの不退去や不当な居座り



※ 要求等の「内容」又は「手段・態様」のうち、どちらか一方でも社会通念を超えるものと判断される場合、当該要求等は「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当します。

3.3 保護者等対応の手順（社会通念上許容される範囲を超えた言動）

⑤～⑧は「**社会通念上許容される範囲を超えた言動**」に対する標準的な手順です。
 実際の状況によっては、早期に関係機関との連携を要する場合もあるため、こちらも目安と考えてください。

⑤ 管理職を中心とした対応（目安：3回目以降）

- ・ 県教育委員会事務局の担当課が総務課法務係と連携し、**顧問弁護士等の知見**を活用して対応する。
- ・ 保護者等への対応は**管理職**が中心となっていく。（必要に応じて、電話機の録音機能やボイスレコーダー等を活用）
- ・ **「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対しては、要求等に応えられない**ことを明確に伝える。

👉 ポイント：「学校だけで抱え込まない」「法的観点も踏まえて対応」

⑥ 対応の制限・終了の検討

- ・ **暴言・威圧・長時間拘束（膠着してから概ね15分～30分程度）等**が見られる場合、**行為の中止**を要請する。
- ・ 改善が見られない場合は、**対応の終了**を伝える。これに応じない場合、**警察等の関係機関**に連絡する。
- ・ 対応を終了した場合、その旨を県教育委員会事務局の担当課に共有する。

👉 ポイント：「毅然とした態度で対応する」「暴行・脅迫等の明らかに違法な行為があるときは即時通報する」
 「恐怖を感じた場合、その旨を相手に複数回伝える」「業務が妨害されていることを伝える」

⑦ 対応後のフォロー

- ・ 教職員のメンタルケア：管理職は、対応した教職員のメンタルヘルスケアに取り組むとともに、必要に応じて**メンタルヘルス相談窓口**（公立学校共済組合広島支部HP）を活用する。
- ・ フォローアップ：事案への対応終了後も保護者等との関係は続くため、必要に応じて県教育委員会と連携し、関係者に対してフォローアップを行う。

⑧ 再発防止措置

- ・ 学校側の対応等における問題や、保護者等とのコミュニケーション不足等がなかったか**振り返りを行い、改善を図る**。
- ・ 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対応方針について再度周知し、再発防止に向けた措置を取る。

3.4 録音等について

社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応を行う場合、内容の正確な記録や相手の不当な圧力を抑止するため、必要に応じて電話機の録音機能やボイスレコーダー等を活用することが有効です。

その際は次の点に留意する必要があります。

■ 事前の告知

- ・ 録音する際は、原則として、事前にその旨を相手に説明した上で録音する。
（「内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」 「お互いに録音しましょう。」 等）

■ 録音した内容の管理

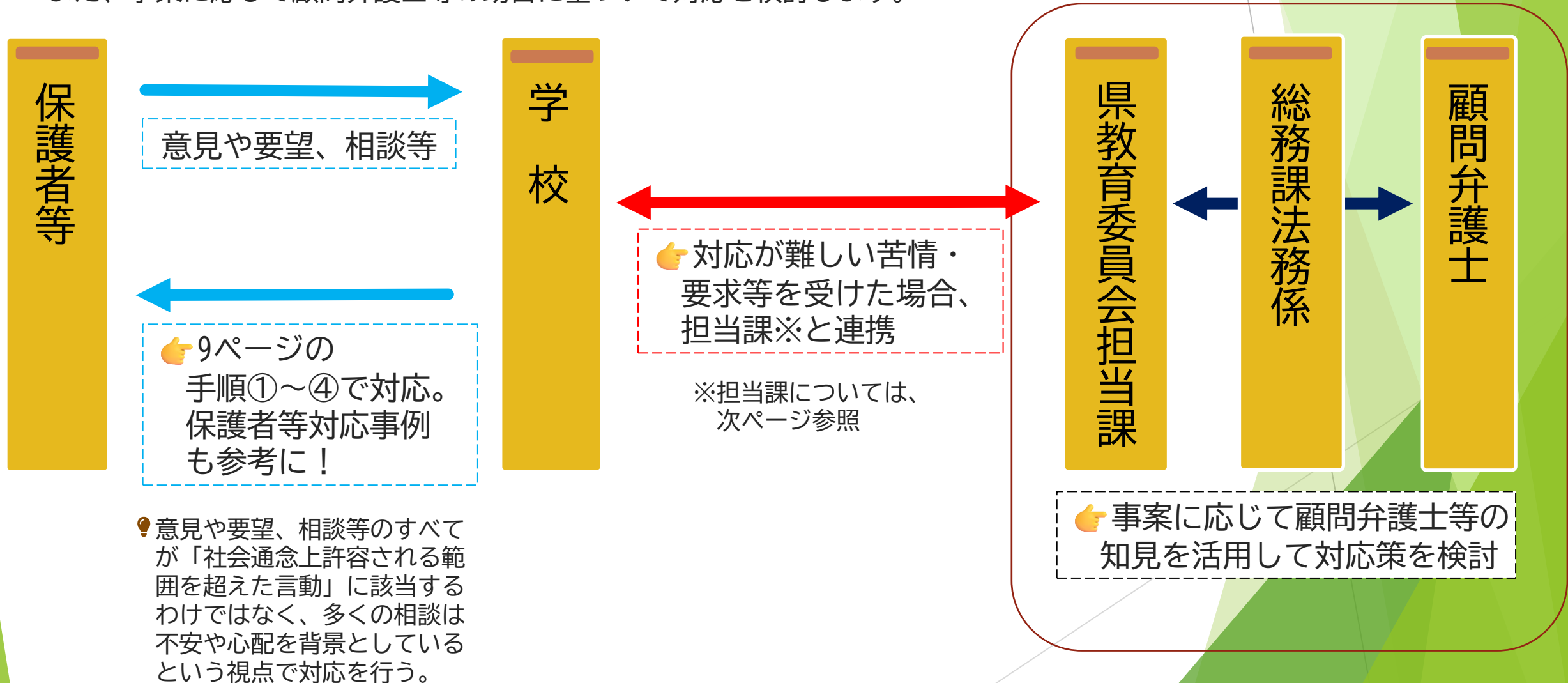
- ・ 録音する会話には、児童生徒や保護者等の個人情報が含まれる場合があるため、学校の電話機の録音機能や学校所有のボイスレコーダー等を使用する。（教職員が私有するボイスレコーダー、スマートフォン等は使用しない。）
- ・ 録音データは個人情報保護の対象となる場合があるため、適切に保管し、必要な者以外が閲覧できないように取り扱う。また、不要となった場合には適切に廃棄する。

■ 相手からの申し出

- ・ 相手から録音したい旨の申し出があった場合は、個人情報保護の観点から、録音データを第三者に提供しないよう協力を求める。
- ・ 録画を行いたい旨の申し出については、教職員のプライバシー保護の観点からお断りする。

3.5 県教育委員会による支援体制

対応が難しい苦情・要求等を受けた場合、県教育委員会が学校の対応を支援します。
また、事案に応じて顧問弁護士等の助言に基づいて対応を検討します。



3.6 主な相談先

学校が対応に悩む際の、県教育委員会への主な相談先は次のとおりです。

【教育指導に関する要求等への対応】	県立中学校	：義務教育指導課
	県立高等学校	：高校教育指導課
	県立特別支援学校	：特別支援教育課
【生徒指導に関する要求等への対応】	豊かな心と身体育成課	
【部活動指導に関する要求等への対応】	豊かな心と身体育成課部活動改革推進室	
【施設設備に関する要求等への対応】	施設課	
【上記以外に関する要求等への対応】	学校経営課	

※ スムーズな連携になるよう、必ず、やり取りの内容を**客観的（5W1H）に記録したもの**を提出してください。

※ 相談の内容によっては、上記とは異なる部署に対応を引き継ぐ場合があります。

3.7 教職員のメンタルヘルスケア等

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のメンタルヘルスケア等に取り組む必要があります。教職員に一人で抱え込ませないためには、学校全体でのサポート体制を整備することが重要です。

また、必要に応じて相談窓口を活用することが有効です。

■ 一人で抱え込ませない体制づくり

学校全体でのサポート体制を整備することが重要です。

- ・ 管理職による声掛け
- ・ 校内での情報共有
- ・ 組織的対応の徹底
- ・ 県教育委員会への早期相談 等

■ 早期発見・早期支援

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のメンタル不調の兆候を早期に発見することが重要です。

- ・ ストレスチェック
- ・ 健康相談
- ・ 管理職による状況把握 等

■ 相談窓口の活用

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、相談窓口の案内や専門の医療機関への受診を促してください。相談窓口にご相談した内容の秘密は厳守され、不利益な取扱を受けることはありません。

【心の健康に関する相談窓口】

☆こころの悩みホットライン（公立学校共済組合中国中央病院）

電話相談毎週水曜日 15:00～17:00 0120-503-110

☆教職員電話健康相談24（公立学校共済組合本部）

電話相談24時間・年中無休0120-24-8349



【健康福利課保健師によるメール相談】

☆教委こころの相談専用アドレス

kyouikokoro@pref.hiroshima.jp

4 保護者等対応事例

ケース1 成績に対する保護者からの問合せ

▲ 状況

- 生徒Aは、日頃からコツコツと熱心に学習に取り組み、一定の成果を上げている。
- 2学期末に自宅に送付された成績表の数学の評価について、生徒Aの保護者から、「10段階評価のうち「評価5」となっているのは、子供も私も納得できない。説明してもらいたい。」と、担任に電話連絡があった。

🏠 基本的な考え方

- 教職員は、所属校の評価規準・評価方法について、校内で整理されている内容を十分理解しておく必要がある。
- 個別の生徒の成績については、教科担当者、教科主任、教務主任等と連携し、組織的に対応する必要がある。
- 対応方針を整理するに当たっては、生徒・保護者に対して、評価に係る説明を十分に果たしていたかどうかについても見直すことが重要である。

STEP 1 保護者の思いを受け止めつつ話を聴く



- ・生徒、保護者の「納得がいけない」という気持ちを受止めながら話を聴く。

「今回の成績表に御納得がいけないということですね。」
「御心配なお気持ちはよくわかります。」等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



- ・学校の指導方針について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

- ・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 安易な回答は行わない



- ・担任の独断で、安易に評価の原因の推測や、評価の正否について電話の中で伝えることはしない。

- ・校内で確認してから回答することを伝える。

- ・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 説明する場を設定する



- ・事実確認をした上で、評価・評定に係る学校の基本的な考え(評価規準、評価方法等)について、説明する場を設定する。

- ・説明する際は、複数の教職員による面談等により対応する。

- ・当該生徒の普段の頑張っている姿や良いところにも触れ、生徒を認め、生徒の学力向上を願う姿勢を伝えることも重要。

- ・生徒には学習方法などをアドバイスし、学習意欲を引き続き高めるよう指導するとともに、保護者には、家庭での指導について協力を依頼する。

ケース2 出席時数が不足する生徒の保護者からの苦情

△ 状況

- 高校1年生の生徒Aは、欠席や遅刻が多く、12月の時点で進級に必要な出席日数にギリギリの状況だった。担任は12月末の三者面談の場で生徒・保護者に、進級が難しくなる可能性がある旨を伝えた。
- その後も欠席が続いたため、1月下旬には、「このままでは進級が難しくなるため家庭でも指導してほしい」旨の文書を生徒Aに渡し、持ち帰らせた。
- しかし、その後も欠席は続き、2月には進級に必要な出席日数を満たさないことが確定したため、担任は生徒を職員室へ呼び、進級できないことを伝えた。
- 翌日、生徒Aの保護者から担任に電話があり、「なぜ進級できないのか。なぜこうなる前に知らせてくれなかったのか。」と責められた。担任は、12月の面談で話をしたこと、1月に生徒へ文書を持たせた旨を伝えたが、「面談で話は聞いたが、文書は見えていない。学校は配慮を怠ったのだから、進級させるべきだ。」と要求された。

🏠 基本的な考え方

- 単位の認定は年度末に校長が行うため、本来、この段階で出席日数を満たさないことのみをもって進級できないと伝えるのは適切ではない。
- 原級留置や卒業延期等は、生徒の発達や将来に大きな影響を及ぼす可能性があるため、教務規程等の校内のルールに沿った、慎重かつ適切な組織としての対応が求められる。
- 年度末にこのような状況に陥ることが予想される生徒については、日頃から継続的な指導を行い、保護者と連携する必要がある。欠席や遅刻が多い生徒の指導に対しては、保護者の協力が不可欠であり、必要に応じて保護者に来校を求めて面談するなど、保護者との確実な連携が必要である。
(このケースの場合には、文書を持ち帰らせるのではなく、担任から保護者に直接連絡を取ることが望ましい状況であった。)
- 日頃から、生徒・保護者に学校の指導方針を理解してもらうことが重要である。その際、三者懇談や保護者集会等の機会も捉え、直接保護者に説明することで確実に伝えることが求められる。

STEP 1

保護者の気持ちを読み取り、まず、しっかりと話を聴く



- ・保護者の心理的事実を受け止め、誠意ある対応を行う。

「お客様の進級に関わることですので、大変御心配されていることは十分理解できます。」

「これまで学校が行ってきた対応や経緯について改めて説明させていただければと思います。」 等

STEP 4

学校の対応に理解が得られない場合



- ・学校ができる範囲の対応について説明しても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

- ・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2

安易な回答は避け、対応を検討することを伝える



- ・これまでの対応について説明する。

- ・今後の対応についての曖昧な発言や、担任としての個人的な考えは発言しない。学校として今後の対応を検討することを伝える。

- ・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3

経緯を正確に把握し、学校としての対応を検討する



- ・生徒の状況、出席時間数不足となった事情、担任の指導の経緯等の事実確認を行い、組織的に今後の対応について整理する。

- ・保護者に対して、学校として整理した対応を説明する。保護者への対応は、複数の教職員で行う。

- ・今回の場合、担任の事前の対応が十分でなかった面があったため、再発防止の体制づくりに取り組む。

ケース3 SNS上のトラブルに対する学校の指導に納得しない保護者への対応

▲ 状況

- 高校1年生の生徒Aの保護者から、「同じクラスの生徒Bが、SNS上で学校生活に関する不満やクラスメイトに対する愚痴を書き込んでいる。その中に、Aのことを指していると思われる記載がある。」との相談があった。
- 学校は、生徒A、生徒Bへの聴き取りや投稿内容の確認等を行い、生徒Bに対してインターネット上での発信が他者へ与える影響や情報モラル等について指導するとともに、双方の保護者へ事実関係及び学校の対応について説明した。
- しかし、生徒Aの保護者は、「指導だけでは不十分だ。子供は今も不安を感じている。もっと厳しく対応すべきである。」と訴え、学校の対応に不満を示した。

📖 基本的な考え方

- インターネットの投稿によるトラブルは、拡散性が高く、すぐに深刻な事態に発展することも少なくないため、早期に組織的な対応を行う必要がある。
- 対応に当たっては、警察等関係機関と連携することや、被害生徒・保護者の意向を確認し、一緒に解決していく姿勢を示す必要がある。
- 学校が一定の対応を行っている場合であっても、保護者は「学校の対応が十分でない」と感じることもあるため、まずはその不安や思いを受け止めながら話を聴くことが重要である。

※インターネットに関する問題への対応に関しては、広島県教育委員会「生徒指導のてびき」を参照

※インターネットに関する問題の中には、いじめに該当するものもあることから、いじめの可能性も踏まえて対応を検討し、必要に応じて「広島県いじめ防止基本方針」や「学校いじめ防止基本方針」に基づいた対応を行う必要がある。

STEP 1 保護者の気持ちに寄り添いながら、丁寧に話を聴く



- ・保護者の不安等を受け止め、誠意ある対応をする。

「Aが不安な思いをされているとのことで、大変御心配なことと思います。」

「どのような点に懸念があるのか、お聞かせいただけますか。」 等

STEP 2 学校の対応状況について説明し、保護者の不安や対応に係る意向を確認する



- ・学校が確認した事実や、警察等関係機関との連携状況等これまでの対応内容について説明する。

- ・今後の対応方針や再発防止に向けた取組について説明するとともに、保護者の不安や懸念等について確認する。

- ・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 今後の対応方針について共通理解を図る



- ・保護者が不安や懸念等を抱いていることについて、学校としての対応方針について再度整理する。

- ・再度保護者との面談等を設定し、学校として対応できる事項について説明する。説明の際は、複数の教職員で役割を決め対応する。

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



- ・学校の指導方針について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

- ・苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

【参考】

○「[生徒指導のてびき](#)」



○「[広島県いじめ防止基本方針](#)」



ケース4 いじめ指導に対する加害生徒の保護者からの不満

▲ 状況

- 生徒Aの保護者から、「Aが足を打撲した。」との相談があった。学校は、背景にいじめの疑いがあると考え、「いじめ防止委員会」において事実確認を行い、いじめとして認知した。
- 学校として加害生徒Bへの特別な指導を行う段階になったが、加害生徒Bの保護者から、「これはいじめではない。子供同士がじゃれあっただけなのに、加害者扱いするのは許せない。」と苦情があり、子供に特別な指導を行うことは間違っていると主張した。

🏠 基本的な考え方

- いじめへの対応においては、「広島県いじめ防止基本方針」及び「学校いじめ防止基本方針」に基づいた対応を行う必要がある。
- 加害生徒の保護者が学校の取組に不信感を抱いている背景には、いじめの定義の理解が進んでいないことや、学校がいじめと認知した初期の段階における指導方針が事前に生徒や保護者に伝わっていないことにも一因があると考えられる。
- 「学校いじめ防止基本方針」や、生徒指導規程等を整備し、全教職員で統一した対応を図るための研修を設けることや、児童生徒・保護者等にあらゆる機会を通して説明することで課題が生じた際の対応のありかたについて理解を促すことが重要である。
- 加害生徒の保護者への対応は、指導・支援の見通しを伝えるとともに、取組の進捗について丁寧に説明を行い、理解してもらう必要がある。

※いじめ事案への対応や特別な指導に関しては、広島県教育委員会「生徒指導のてびき」も参照

STEP 1 受容的な態度で加害者の保護者の主張を受け止める



- ・「学校いじめ防止基本方針」を踏まえた対応であることを丁寧に説明し、加害生徒Bへの指導内容・期間等の見通しを伝える。
- ・保護者が子供の今後を心配する気持ち、子供のことを大切に思う気持ちを理解し、受容的な態度で話を聴く。

「御心配なお気持ちはよくわかります。」
「どのような点に御納得がいかないのか、お聞かせいただけますか。」 等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



- ・学校の指導方針について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。
- ・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 学校の指導方針や特別な指導の意義等について説明する



- ・法で定められているいじめの定義だけを加害生徒の保護者に説明しても理解を得ることは難しいこともあるため、学校の指導方針や特別な指導の進め方について丁寧に説明を行う。
- ・特別な指導は懲戒ではなく、生徒の望ましい成長を支援することが目的であることを伝える。
- ・学校と保護者の協力が不可欠であることを伝え、協力を依頼する。
- ・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 組織的な対応を行う



- ・保護者の理解が得られていない場合、説明のしかた等の対応方針を検討する。
- ・再度、学校の取組について説明する際は、学年主任や生徒指導主事等とともに複数の教職員で対応する。
- ・保護者全体に対しては、機会を捉え、改めて学校の指導方針について理解してもらえるよう周知を図る。

【参考】

○「生徒指導のてびき」



○「広島県いじめ防止基本方針」



ケース5 盗難被害にあった生徒の保護者からの要求

△ 状況

- 生徒Aは、運動場での保健体育の授業から教室に戻ったとき、教室の机の中に入れていた財布が見当たらないことに気付いた。生徒Aはカバンの中に入っているのだろうと思い、先生に知らせることなく帰宅したが、家で改めて探してみても財布はなかった。生徒Aは保護者に、保健体育の時間に盗まれたのかもしれないということを話した。
- 翌日、生徒Aの保護者から担任に、「昨日、子供から学校で財布を盗まれたことを聞いた。財布は先生に預けることになっていたらしいが、財布が盗まれたのは、学校の指導が悪いからだ。盗まれた金額を弁償してほしい。」との電話があった。

📁 基本的な考え方

- 貴重品等については、日頃から生徒に注意喚起を行い、管理の徹底を図ることが大切である。
- 被害の確認、事案発生時の状況確認を行い、紛失や盗難の可能性を疑い、警察と連携する。
- 全校生徒緊急集会や全校生徒へのアンケートの実施等について検討する。(具体的な対応例は、広島県教育委員会「生徒指導のてびき」を参照)
- 金銭の補償については、学校として支払いはできない。また、担任等個人への金銭の要求があった場合でも、応じることはできない。

STEP 1 傾聴しながら、「事実」と「推測」を整理する



・生徒が財布を教職員に預けていなかったことも紛失や盗難の要因の一つではあるが、保護者が子供のことを思っ訴えてきたことを受け止め、共感的な姿勢で聴取する。

「Aのお財布が見当たらなくなったとのことで、大変御心配なことと思います。」 等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校の対応について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 事実を確認し、対応を検討することを伝える



・日頃の貴重品の管理についての指導について説明する。

・紛失か盗難かはこの時点ではわからないため、事実確認の上、警察と連携し今後の対応を検討する旨を伝える。

・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 必要に応じて、学校としてできること、できないことを説明する



・事実確認を行い、今後の対応を検討する。(対応方法を整理する際には、広島県教育委員会「生徒指導のてびき」を参照)

・被害生徒の保護者には、今後の対応について丁寧に説明するとともに、金銭の補償には応じることができないことについて、はっきりと伝える。

・説明を行う際は、複数の教職員で行う。

・保護者には、再発防止に向けた今後の対応についても併せて伝える。

【参考】

○「[生徒指導のてびき](#)」



ケース6 生徒の交通マナーに対する地域住民からの苦情

⚠ 状況

- 周辺住民A氏が来校し、「車を運転中に、道幅いっぱいに並進していた自転車の生徒と接触しそうになった。生徒を注意したところ、逆にのしられた。」との訴えがあった。
- A氏は、その生徒を特定するため、生徒全員の写真を見せるよう求め、さらに、その生徒からの謝罪を要求している。
- A氏は、これまでも何度か通学マナーについて学校に苦情を訴えてきた人物である。

🏠 基本的な考え方

- A氏は、これまでも何度か学校に苦情を訴えているため、学校の実態に納得がいかない状況であると考えられる。
- 生徒の写真は、個人情報保護の観点から、法令上提示することができない。(顔写真等も「個人情報」として保護)
- 生徒が特定されている場合には、本人に事実確認の後、適切に指導する。
- 生徒が特定されていない場合、生徒への聞き取りや、本人から申し出るよう生徒全体に呼びかける等の対応は可能。

STEP 1 緊張感を和らげ、傾聴・謝罪する



・相手の思いを受け止め、誠意をもって対応する。

「このたびは御不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。」

「まずは、どのような状況だったのか、お聞かせいただけますか。」等

・対応する際は、視線が正面からぶつからないよう座席配置を工夫し、対立感を和らげる。

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校ができる範囲の対応について説明しても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 相手の要望を把握し、対応する



・現在実施中の指導を具体的に説明し、伝わっていなかった取組を共有し、今後の対策を検討することを伝える。

・写真の提示は不可(個人情報保護法上、顔写真は提示できない)であることを伝える。

・該当生徒が特定できれば事実確認の上、適切に指導することを伝える。

・対応終了後、管理職に報告する。

STEP 3 再発防止に向けて組織的に取り組む



・学年会、生徒指導部会等で共有し、再発防止策を検討するなど、今後の対策については、組織的な取組を行う。

指導例

- ・全校集会での注意・呼びかけ
- ・各クラス担任及び各授業担当者からの注意喚起
- ・交通安全教室の開催
- ・登下校時のあいさつ・安全指導(保護者、地域、警察の協力もあればなお良い)
- ・学校便りなどでの交通マナー啓発
- ・学校周辺の危険マップの作成
- ・児童会、生徒会等による啓発活動
- ・児童生徒による交通マナーポスター作成

ケース7 発熱して一人で帰宅させた生徒の保護者からの苦情

△ 状況

- 生徒Aが朝のショートホームルームで赤い顔をし、少し熱っぽかったため、担任は保健室に行くよう指示した。38度の熱があったので、保護者に迎えに来てもらって病院に行った方がよいと養護教諭は判断し、担任から保護者に電話をかけた。
- 保護者に状況を説明し、迎えに来よう依頼したが、「仕事が忙しくて迎えに行けない。そのぐらいの熱ならば一人で帰らせて、家で薬を飲んで寝るように伝えてくれ。自分も夕方には帰宅する。」との返答であった。
- 担任は生徒に対して保護者との話の概要を伝えたところ、「大丈夫だから一人で帰ります。」と言ったため、一人で帰宅させた。
- 夕方、保護者から連絡があり、帰宅したら生徒がぐったりしており、救急車で病院に搬送したとのことであった。幸い、命に別状はなかったが、保護者から、「なぜこんな状態で一人で帰宅させたのか、学校が病院に連れて行って欲すればこんなことにならなかった。」と強く責められた。

📖 基本的な考え方

- 学校で、児童生徒が怪我や体調不良となった場合、学校で対応できるのは応急手当てだけで、本事案の場合には、保護者に迎えに来てもらい、保護者の責任で必要に応じて医療機関にかかることが原則である。
- 保護者に連絡が取れない、あるいはすぐに迎えに来てもらうことができない場合、保護者が来るまで学校で休ませ、状況によっては学校医と連携を図ることも考えられるが、担任もしくは担当教諭と養護教諭、必要に応じ管理職と連携を図り、児童生徒の安全と健康管理を第一に考えて対応することが大切である。緊急対応が必要な場合は、保護者への連絡を急ぎ、早急に医療機関に搬送する場合も考えられる。
- 保護者が生徒一人で帰らせるように言っても、生徒の状態によっては安全を考慮して一人で帰宅させるべきではない場合がある。
- 保護者への連絡は、伝えた内容、保護者の返答、時間等をメモしておき、保護者が電話に出なくても、留守番電話で伝えるなど、連絡したことが分かるようにし、時間をメモしておく。生徒を一人で帰らせた場合、帰宅を確認し、それが保護者にも伝わるようにする。

STEP 1 こちらの言い分があっても、まず、保護者の話を聴く



・保護者の心理を察し、保護者の訴えに不合理と感じる部分があったとしても、まずは傾聴する。

・同時に、生徒の体調・現在の状況について保護者に確認し、保護者と同じように生徒のことを心配している姿勢を保護者に示す必要がある。

「このたびは大変御心配をおかけし、申し訳ありません。」

「Aの体調はいかがでしょう。現在の様子を教えていただけますか。 等

STEP 2 保護者を責めずに、心配している気持ちを伝え、今後に目を向ける。



・担任として非常に心配していることを保護者に伝え、これからの治療や学習の遅れへの対応など、今後のことを話し、前向きな気持ちを引き出す。

・必要に応じ、学校での生徒の状況や帰宅するまでの経緯を丁寧に説明する。この時、保護者を責めることにならないように注意する。

・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 早急に管理職等に報告する。



・保護者の理解が得られていない場合、説明のしかた等の対応方針を検討する。

・保護者に改めて説明を行う際は、養護教諭等も含めた複数の教職員で対応する。

・学校では医療行為となる治療や投薬はできないこと、医療機関にかかる際には、緊急時を除き保護者の判断が必要になることを改めて説明する。

・生徒の学習面への配慮等についても検討する。

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校の対応について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

ケース8 なぜ試合に出場させないのかと保護者から部活動の顧問に詰問

▲ 状況

- 生徒Aの保護者から部活動(運動部)の顧問に対して、「子供に元気がない。試合に先発出場できず、また、出場しても途中で交代させられてしまうとのことであった。なぜ、ちゃんと試合に出場させないのか。」という訴えがあった。

📁 基本的な考え方

- 保護者の熱心な応援や、サポートに感謝の気持ちを伝える。
- また、チームの中での生徒Aの役割や頑張っている様子をしっかりと伝えることも必要。
- 部の活動方針や現在のチームの状況、生徒Aに対する期待を丁寧に伝え、部活動の目的は生徒の人間的な成長であり、個々の成長の結果、試合で勝ったり、記録を更新したりすることを目指して取り組んでいることを理解してもらうことが重要である。

STEP 1 訴えを傾聴し、応援やサポートへの感謝の気持ちを伝える



・保護者は、生徒Aの部活動への参加を支えているため、まずは、生徒Aの様子を連絡してくれたことへの感謝とともに、日頃の部活動への協力についての感謝を伝える。

・保護者の訴えにしっかりと耳を傾け、その気持ちを受け止める。

「いつも部活動への御協力や御支援をいただきありがとうございます。」

「Aが頑張っているのに十分評価されていないのではないか、と感じておられるということですね。」等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校の対応について丁寧に説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 生徒Aやチームの状況について説明する。



・保護者は、生徒Aからの情報だけで誤った認識を抱いている可能性もある。

・保護者の認識を否定する表現は避けつつ、生徒Aの努力する様子やチーム内での存在価値、役割についても伝え、指導者が生徒Aをチームの重要な一員として認めていることを示す。

・その上で、試合での選手の起用方針やチームの中での生徒Aの役割について、部活動や学校生活の様子を踏まえながら、丁寧に説明する。

・生徒Aの家庭での様子等について尋ね、保護者の思いに共感することも重要である。

・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 組織的な対応を行う



・保護者の理解が得られていない場合、あきらめずに練習に取り組むよう支援していくことについて、保護者と共通の理解を図れるよう対応方針を検討する。

・保護者に改めて説明を行う際は、複数の教職員で対応する。

ケース9 運動会の練習での放送音に対する地域住民からの苦情

▲ 状況

- 地域住民から「運動会の練習での先生の声や音楽がうるさくてたまらない。落ち着いて生活できない。1日だけならいいが、毎日続くのはたまらないので練習を止めてほしい。」と苦情の電話があった。

🏠 基本的な考え方

- 学校周辺住民への配慮は当然必要であり、「学校の近くに住んでいるのだから仕方がないだろう。」という捉え方ではなく、可能な範囲での対応を行う必要がある。
- 「練習を止めてほしい」という要望をそのまま受け入れることは困難であるが、状況を正確に把握し、改善できる部分は早急に対応を行う。

STEP 1 相手の気持ちに共感を示しながら、話を聴く



・騒音と感じるかどうかは、人によっても、時間によっても異なる。こちらには騒音と感じられない場合でも、人によって不快に感じる場合がある。

・気持ちに理解、共感を示しながら話を聴く。

「学校の放送音によって御不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。」
「まずは、どのような状況なのかお聞かせいただけませんか。」 等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校ができる範囲の対応について説明しても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 放送音の現状を確認し、対応を検討することを伝える



・「学校の近くに住んでいるのだから仕方ないだろう」という態度ではなく、対応できることにはすぐに取り組むという誠実な態度で対話する。

・「練習を止めてほしい」という要望をそのまま受け入れることは困難であるため、まずは学校周辺での音の状況を確認し、対応を検討することを伝える。

・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 当該地域住民に学校の対応策を連絡し、理解を得る努力をする



・学校周辺での音の状況を確認し、対応できる範囲を検討する

音量・スピーカーの向きの調節
練習の時間帯の工夫 等

・場合によっては周辺住民の意見を聴くことも必要。音に関して完全な解決には至らなくとも、訴えに対応した内容を説明し、理解を得る努力をする。

ケース10 保護者から「担任を変えてほしい」との要求

⚠ 状況

- 生徒Aの保護者から、「うちの子が、学校に行きたくないと言っている。担任を変えてほしい。」と電話があった。
- 話を聞くと、2年生までの担任はとても話しやすかったが、3年生の担任は怖くて話がしづらいと言っている。
- 保護者は、不登校になるのではないかと心配し、担任を変えるか、別のクラスに変えてほしいと訴えてきた。

🏠 基本的な考え方

- 保護者にとってわが子が「学校に行きたくない。」ということは大きな不安材料であることを理解する。
- 「学校に行きたくない。」「担任が怖い。」といった言葉が生徒から出たと思われるが、学校に行きたくない要因については丁寧に把握する必要がある。
- 要因が生徒と担任との関係にあるならば、信頼関係の構築に向けて取り組む必要がある。
- クラスメイトとの人間関係、学校生活の環境への不適應など、他の要因による場合は、その要因への対応を行う必要がある。

STEP 1 不安感から訴えずにいられない気持ちを察し、傾聴する



・生徒Aが「学校に行きたくない。」と言っている事実と、保護者が不安に思っている心情を受け止めて話を聴く。

「学校に行きたくないと言っているんですね。」
「御心配なお気持ちはよくわかります。」 等

STEP 4 学校の対応に理解が得られない場合



・学校の対応について丁寧な説明を行っても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2 生徒の状況について丁寧に聴き取る



・担任と生徒の関係だけでなく、クラスメイトとの人間関係などに要因があることも考えられるため、生徒に変化が見られた時期、その時の様子、生徒Aと保護者が話をした時の様子などを丁寧に聴き取る。

・話を丁寧に聴くことで、要因が見えてくるとともに、保護者自身も生徒Aのためにどうするのが良いかを冷静に考えられるようになることもある。

・対応終了後、分掌主任等を通じて速やかに管理職に報告する。

STEP 3 担任と生徒との関係修復に向けて取り組む



・生徒の不安や悩み等をしっかり聴き、事実を把握した上で、学校としての対応方針を検討する。

・当該保護者に対応する際は、複数の教職員で面談等により対応する。

・担任の何気ない言動に要因があった場合は、誠意をもって謝罪し、担任として生徒との関係修復に努める。

・生徒の思い込みや勘違いによる場合は、生徒・保護者が納得できるよう、丁寧に事実の説明を行う。学年会の教職員や養護教諭など、生徒が話をしやすい教職員が対応することが有効な場合もある。

・担任の変更は学校運営に大きな影響があるため、難しいことを伝える。

・担任と生徒との適切なコミュニケーションの取り方等について研修を行うなど、教職員全体の指導力向上につなげる。

ケース11 学校諸費会計に対する保護者からの苦情

④ 状況

- 新入生保護者から担任に対して、「学校諸費納入書を受け取ったが、明細が分からない。学校は、保護者のお金をどう扱っているのかをきちんと説明すべきだ。」との電話があった。

⑤ 基本的な考え方

- 学校諸費会計の金銭の取扱いは、学校教育活動に必要な個人負担すべき経費として、保護者等からの信託に基づいて学校が管理・執行するものであり、公費に準じた性格を有している。
- 保護者等からの信託に応えるため、各学校は、学校諸費会計の適正かつ効率的な執行を図るとともに、公費に準じた適正な会計処理を行い、保護者等に対して十分な説明及び報告を行う必要がある。
- 保護者から徴収する学校徴収金は、徴収額を決定後、必ず文書等で保護者への通知をしなければならない。
その際、徴収金額だけでなく、徴収金の内容、使途、徴収時期・徴収方法等について、できる限り分かりやすく保護者に示す必要がある。

STEP 1

保護者の話を十分に聴き、指摘内容を確実に把握する



・誠意をもって丁寧に対応し、保護者の指摘内容を正確に把握する。(保護者が受領した文書の特定、入手時期、問題となる記載内容 等)

・学校に対する不信感を募らせたことについて、真摯に謝罪する。

「このたびは、学校諸費の内容が分かりにくく、御不安を感じさせてしまい申し訳ありません。」 等

・事実確認をした上で対応することを伝える。
対応後は、内容を管理職に報告する。

STEP 4

学校の対応に理解が得られない場合



・学校ができる範囲の対応について説明しても理解が得られない場合、県教育委員会と連携し、今後の対応方針を検討する。

・同様の苦情、要求等が繰り返される場合、管理職を中心に対応し、県教育委員会の顧問弁護士を活用する等、法的観点も踏まえて対応を行う。

STEP 2

事実確認を行い、今後の対策を検討する



・事実確認を行い、管理職を中心に今後の対策を検討する。

・学校諸費会計は、公費と同様に厳格な取扱いが必要であるため、職員個人ではなく、学校として組織的に対応する。

事実確認をしたところ、本事例においては、保護者に配付した学校諸費納入書に総額の記載はあるものの、内訳については入学者説明会の配付資料で説明済みであったことから、明細の記載を省略していたことがわかった。
そのため、明細を記載した学校諸費納入書を再度、保護者に配付することとした。

STEP 3

相手に対応策を報告し、学校の取組への理解を得よう努める



・相手に対して、明細の記載がなかったことを謝罪し、全ての保護者に明細を記載した学校諸費納入書を再度配付することを伝える。

・こうした事態がまた生じないよう、学校諸費会計の適正な管理に学校として真摯に取り組むことを伝え、保護者の理解を得られるように努める。

※県立学校では、学校諸費会計等の適正かつ効率的な執行及び管理を図るため、「学校諸費会計等取扱要綱」及び「学校諸費会計等取扱マニュアル」等に基づき、適正かつ効率的な執行及び管理を行うこととしています。

ケース12 社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた事例

▲ 状況

- 高等学校1学年の生徒Aの保護者から、「部活動顧問が、Aに対して無視したり、冷たい態度をとっている。他の生徒と対応が異なるため、Aは部活動に行きにくくなっている。Aは中学校時代に不登校傾向があったため心配である。」との訴えがあった。
- 学校側は、管理職から部活動顧問に聞き取りを行い、後日、「部活動顧問にそのような意図はなかった」「そう受け取られたなら申し訳ない」「Aの様子を注視し、安心して学校生活を送れる環境づくりを行う」旨の説明を行った。
- 管理職が対応した際にも保護者は納得せず、「部活動顧問が冷たい態度を取った理由を明らかにすること」「学校としての考え方や具体的な改善策を示すこと」等を繰り返し要求。
- 次第に、「部活動をする権利を奪った人権侵害である。」と主張するようになり、頻繁に長時間の電話・面談を求めてくるようになったため、管理職が対応に苦慮することとなった。

🏠 基本的な考え方

- まずは誠意をもって対応を行い、学校が対応できることについて整理したうえで、丁寧な説明を行う必要がある。
- 一方で、長時間の電話対応や面談対応を頻繁に求める等により、教育活動や教職員の勤務環境に支障が生じる場合には、学校だけで抱え込まず、県教育委員会と連携して対応方針を整理する。
- 県教育委員会と連携する際は、これまでの対応記録、保護者の要望、学校の対応状況を客観的に整理して共有する。

STEP 1 記録を基に県教育委員会と連携



- ・これまでの対応記録を5W1Hに基づいて整理し、県教育委員会の担当課と情報共有を行う。
- ・学校が対応できる範囲について、担当課と相談し整理する。
- ・今回の事例では、担当課と連携した上で、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当すると校長が判断した。
- ・担当課から総務課法務係を通じて顧問弁護士と連携し、学校側は、これまで整理した「対応できる範囲」の説明を行えばよいとの助言を受けた。

STEP 4 今後のフォロー等について検討する



- ・学校として整理した「対応できる範囲」の取組を行い、生徒Aが安心した学校生活が送れるよう対応する。
- ・対応に関わった教職員の様子に注意し、メンタルヘルス相談窓口の活用も検討する。
- ・再発防止に向けた措置を検討する。

STEP 2 対応時間を設定したうえで、整理した方針を保護者に伝える



- ・事前に対応可能な時間(30分)を提示したうえで、改めて説明を行う。
 - ・県教育委員会と連携して整理した内容を説明する。
 - ・納得が得られず、同一の意見・要望等が繰り返される場合、事前に提示した時間で対応を終了する。
- 「申し訳ありません、そろそろお約束の時間となりましたので、このあたりで一区切りとさせていただきます。よろしいでしょうか。」

「お話の途中で恐縮ですが、この後の予定の関係で、そろそろ時間になってまいりました。」等
- ・対応終了に相手が応じない場合、警察への通報を検討する。

STEP 3 対応状況について県教育委員会と共有する



- ・対応の結果について、県教育委員会の担当課と共有する。
- ・保護者の納得が得られず対応終了となった場合、今後の対応について、県教育委員会と連携して整理する。
- ・今回の事例では、保護者から「弁護士を立てて訴える」旨の発言があったが、訴訟を起こすことは相手方の権利であるため、学校はこのことへの対応は不要であることを確認。

保護者等への対応を行う際に知っておくと役に立つ様々な心理的效果等についてまとめています。

◆言いたいことを好きなだけ言うと…

言いたいことを好きなだけ言うことには、次のような効果があるといわれています。

- ①話しているうちに本人の中で問題が整理され、落ち着きが生まれる。(洞察)
- ②話すことで気持ちがすっきりする。(浄化)
- ③話をじっくりと聴いてくれた相手には、良い感情をもつようになる。

◆後知恵バイアス

何かが起こったり、結果が分かった後で「私はずっと知っていた。」「そうなると思っていた。」と、過去の自分の考えや予想を修正し、その出来事や結果が必然であったかのように考える心理的バイアスの一つです。

景気の動向、自然災害、事故、試合の結果など様々なことに対して後知恵バイアスは働き、特に結果が悪い場合に、前兆があったのになぜ気付かなかったのかと責任者を責める傾向があります。

◆フォールス・コンセンサス効果

自分と他者との間に共有されている「合意性(コンセンサス)」を過度に見積もる認知的バイアスのことです。人はある状況での自分の判断や行動は一般的で適切であると思っているので、他の人も普通なら自分と同じように判断し、行動するだろうと考える傾向があります。そのため、もし異なる考えをもつ他人と出会うと、その人が特別なのか、あるいは変わった存在だと見なしてしまいます。

◆自己奉仕バイアス

望ましい結果や成功は自分に原因があると考え、望ましくない結果や失敗は自分に原因がないと考える心理的バイアスです。

成功に関する部分を「自己高揚バイアス」、失敗に関する部分を「自己保護バイアス」と呼ぶこともあります。

◆非言語コミュニケーション(ノンバーバル・コミュニケーション)

アメリカの人類学者レイ・バードウィステルによると、2者間の対話では、言葉によって伝えられるメッセージは、全体の35%に過ぎず、残りの65%は、話しぶり、動作、ジェスチャー、相手との間の取り方など、言葉以外の手段によって伝えられるとのこと。話の中身だけではなく、表情や態度もとても重要です。

◆好意の返報性

人は、自分を肯定的に見てくれる人に好意をもつ傾向があります。良い関係をつくりたいと思う相手には、自分がその人に対して良い印象をもっていることを、相手に分かるように示すことが有効です。

逆に、自分を嫌っている相手や悪く言う相手には嫌悪感を抱きます。これは嫌悪の返報性です。

◆フィーリンググッド効果

環境(気温、湿度、匂いなど)が人に対する好感度に影響を与えます。快適な部屋で会った人には好印象、不快な部屋で会った人には悪い印象をもつ傾向があります。

面談する環境を整えることが、話し合いをスムーズに進めることにつながります。

◆フレーミング効果

同じ内容の情報であっても、提示の仕方が異なると、異なる感情をかきたて、選好に影響を及ぼすことがあります。

【例1】手術を受けるとして、「手術1か月後の死亡率は10%です。」よりも、「手術1か月後の生存率は90%です。」の方が心強く感じる。

【例2】冷凍の肉に「脂肪含有率10%」と表示されているよりも、「90%無脂肪」と表示されている方がダイエットに良さそうに感じる。

◆プロスペクト理論

二人の認知心理学者カーネマンとトヴェルスキーによって提唱された実証的な意思決定の理論です。

人は富の総和ではなく、富の変化(利得、損失、損得なし)に敏感で、目の前に利益があると、利益が手に入らないというリスクを回避し、損失を目の前にすると、損失そのものを避けようとする傾向があります。また、利益が大きくなるほど満足度の増加は少なくなり、損失が大きくなるほど苦痛の増加も少なくなることも明らかになっています。

(例) 次の二つの質問で、あなたはA, Bどちらを選びますか？

【質問1】

A. 確実に900ドルもらえる。 B. 90%の確率で1000ドルもらえる。

【質問2】

A. 確実に900ドル失う。 B. 90%の確率で1000ドル失う。

質問1ではもらえる金額が少なくなってもAを選ぶ人が多く(リスクを回避)、質問2では失う金額が大きくなるかもしれませんがBを選ぶ(損失そのものを避けるためにリスクを追求)人が多いそうです。期待値はいずれも900ドルですが、選択の傾向に違いが出ます。あなたはいかがですか？

＜参考＞保護者等対応メモ		電話・面談(来校・家庭訪問)
用 件	苦情・相談・情報提供・その他()	
対応者(面談の場合、複数で)		
相 手	保護者(年 組 番 の父・母・祖父・祖母)	
	匿名・その他()	
	連絡先()	
対応日時	月 日() 時 分 ～ 時 分	
内 容	いつ どこで 誰が なぜ 何を どうした	
保護者等の要望		
返答した内容		
対応時の様子など		
聴きながら参考	・しっかりと傾聴します。→「なるほど。」「そうですか。」「そのようにお考えなんですね。」(相づちは形式的にならず、また、安易に同意したと受け取られないように注意します。) ・まず話をしっかりと聴いてから、こちらの考えを伝えます。 ・明らかに学校に落ち度がある場合は、率直に謝罪します。 ・事実が明確ではない場合は、急いで回答する必要はありません。 →「事実を確認して(相談して)、改めて連絡させていただきます。」 ・相手が興奮して大声を出しても、こちらは意識的にゆっくりと落ち着いた声で話します。 ・対応時間が必要以上に長くなると、打ち切ることもあります。 →「申し訳ありませんが、〇〇時から授業(他の業務)がありますので、これで電話を置かせていただきます(お引き取りください)。」	
	報告先 ☐ 校長 ☐ 教頭 ☐ 事務長等 ☐ 部主事・主幹教諭 ☐ 主任等 ☐ 他()	

「保護者等対応メモ」を活用することで、相手の訴えや学校側から説明した内容について組織的に共有することが可能になる。

また、対応の記録は、法的な対応が必要になった場合の根拠資料にもなる。

○広島県教育委員会『生徒指導のてびき(改訂版)』



○広島県教育委員会『広島県いじめ防止基本方針』



○文部科学省『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』



- 広島県『不当要求行為等に対する基本対応マニュアル』
- 総務省『職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル』作成のポイント集』
- 茨城県教育委員会『信頼される学校づくりをめざして ―保護者との適切なかかわりのために―』
- 東京都教育委員会『学校問題解決のための手引き ―保護者との対話を活かすために～』
- 京都府教育委員会、京都府市町村教育委員会連合会『信頼ある学校を創る
～学校に対する苦情への対応～』
- 大阪府教育センター教育相談室『保護者とのかかわりハンドブック
～保護者との適切なかかわりのために～』
- 大阪府教育委員会『学校・家庭・地域をつなぐ 保護者等連携の手引き
～子どもたちの健やかな成長のために～』
- 岡山県教育庁指導課『学校に対する苦情・不当な要求等への対応』
- 東京都教育委員会『学校と家庭・地域とのより良好な 関係づくりに係るガイドライン』
- 福井県教育委員会『学校と保護者の関係づくりのためのガイドライン』
- 山口県教育委員会『学校における保護者等ガイドライン』
- 徳島県教育委員会いじめ問題等対策企画員室『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―』
- 植木理恵『フシギなくらい見えてくる！本当にわかる心理学』日本実業出版社
- 小野田正利『悲鳴をあげる学校 親の“イチャモン”から“結びあい”へ』旬報社
- 小野田正利『親はモンスターじゃない！イチャモンはつながるチャンスだ』学事出版
- 小野田正利『普通の教師が“普通に”生きる学校 モンスター・ペアレント論を超えて』時事通信社
- 柿谷正期、井上千代『選択理論を学校に クオリティ・スクールの実現に向けて』ほんの森出版
- 鹿取廣人／他編『心理学[第3版]』東京大学出版会
- 河村茂雄『教師のための失敗しない保護者対応の鉄則』学陽書房
- 小林司／編『カウンセリング大事典』新曜社
- 佐藤晴雄／編『保護者対応で困ったときに開く本』教育開発研究所
- 重野純／編『心理学(改訂版)』新曜社
- 渋谷昌三『心理操作ができる本』三笠書房
- 渋谷昌三『面白いほどよくわかる！心理学の本』西東社
- 嶋崎政男『“困った親”への対応 こんなとき、どうする？』ほんの森出版
- 嶋崎政男『学校崩壊と理不尽クレーム』集英社
- 関根眞一『なぜあの教師は保護者を怒らせるのか―プロ直伝！学校の苦情取扱説明書』
教育開発研究所
- ダニエル・カーネマン『ファスト&スロー(上)あなたの意志はどのように決まるか？』早川書房
- ダニエル・カーネマン『ファスト&スロー(下)あなたの意志はどのように決まるか？』早川書房
- ダン・アリエリー『予想どおりに不合理[増補版]行動経済学が明かす「あなたがそれを選ぶわけ」』
- 中島義明／他編集『心理学辞典』有斐閣
- 保坂隆／監修『面白いほどよくわかる心理学』日本文芸社
- マッテオ・モッテルリーニ『世界は感情で動く 行動経済学からみる脳のトラップ』 紀伊國屋書店
- リチャード・セイラー、キャス・サンスティーン『実践 行動経済学 健康、富、幸福への聡明な選択』
日経BP社
- Andrew M. Colman『心理学辞典 普及版』丸善
- M. W. アイゼンク／編『認知心理学事典』新曜社