

令和7年度 フレッシュ研修Ⅰ（初任者研修）

家庭や地域との連携を深めるために

～保護者や地域からの要望等への対応の仕方を考える～

【参考資料】

○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～」

○文部科学省「生徒指導提要」

保護者や地域からの要望等への対応についての研修

1 保護者や地域からの要望等への対応の基本姿勢とマニュアル

保護者や地域からの要望等の内容は、次のようなものが大半です。

- ① 学校を良くしたいという思いや善意によるもの
- ② 保護者として子供の成長への願いや思いから生じたもの
- ③ 学校の状況説明や情報が正確に伝わっていないための誤解によるもの

これらの要望等に応えることは、学校が保護者や地域から信頼を得るまたとない機会です。しかしながら、金品の要求や暴力行為、脅迫行為など学校だけでは対応できないケースもあります。学校だけで対応できる要望内容かどうかの判断を明確にもつことが重要です。

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。」という姿勢をもつことが必要です。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、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

保護者は子供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付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、学校に対して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のように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込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、資料や文書を基に、分かりやすく詳細に事実の説明を行い、誤解を解く姿勢をもつことが大切です。

○ 組織的な対応を行う

全ての要望等が管理職へ正確に報告され、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

保護者や地域からの要望等をいち早くキャッチするには、担任や学年団、学校の日常的な取組が重要です。

児童生徒・保護者との信頼関係の構築はもちろんのこと、常に要望や情報の収集に努めるとともに、学校の教育方針や教育活動の情報を積極的に発信するなど、開かれた学校づくりを推進することにより学校の取組を理解してもらう必要があります。

また、学校が果たすべき説明責任について、日頃から研修し、教職員の共通理解を図っておくことも大切です。

(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止めるとともに、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もったりするなど、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。

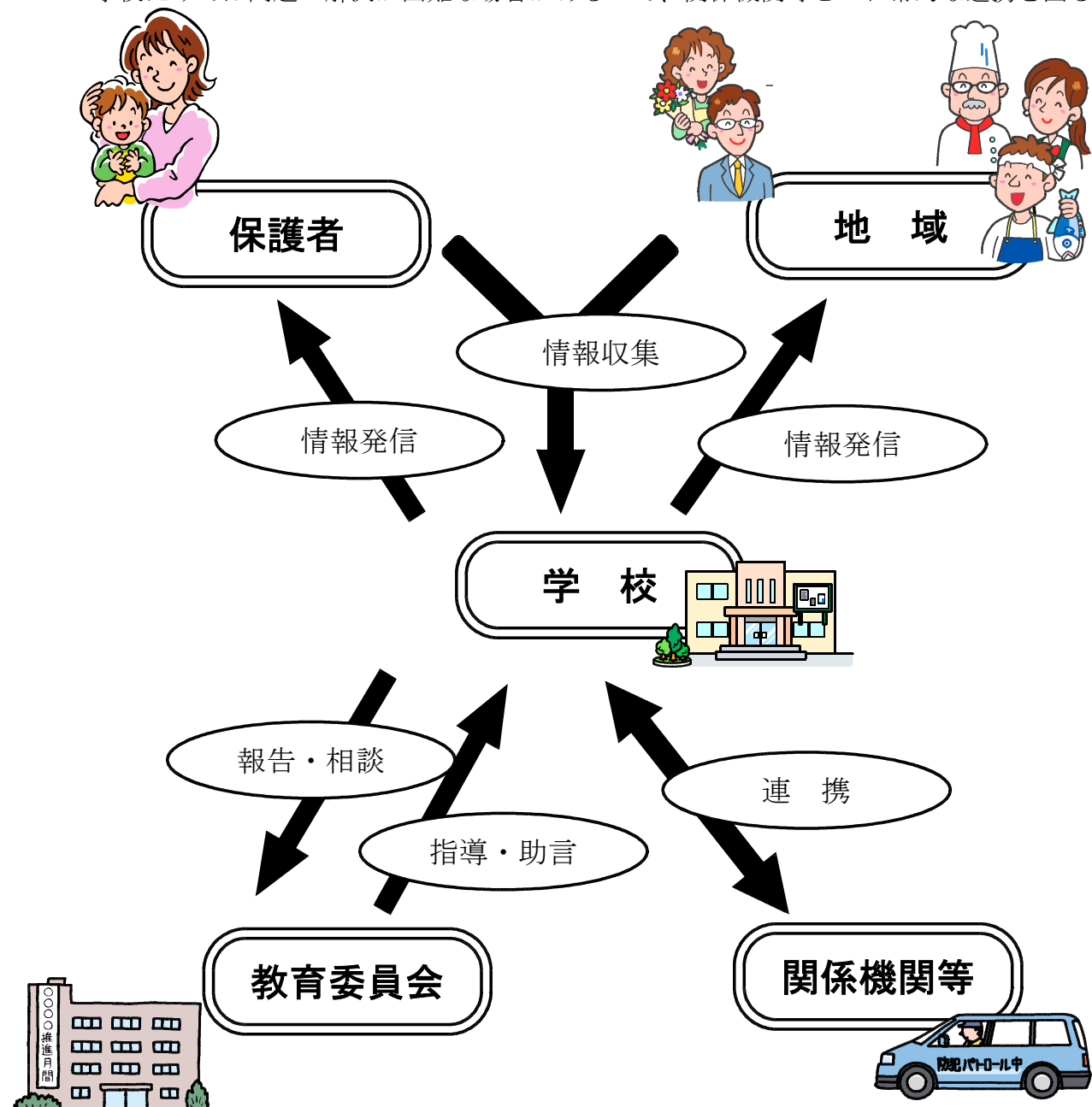
(2) 学年団としての取組

- ・支援や指導の必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱いに十分注意した上で学年団で共有する。
- ・担任一人では支援や指導が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、文書にして家庭へ伝達する。
- ・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、要望や問題へ対応する委員会の設置など、組織的に対応できる体制づくりに努める。
- ・支援や指導が必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱い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が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、潜在化している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。
- ・学校運営協議会の委員、放課後児童クラブ指導員、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、学校の取組を分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への学校が行うべき対応の基本

保護者や地域からの要望等に対して、学校の初期対応が適切でない場合は、問題解決に時間がかかったり、問題をより複雑化させたりする原因になることがあります。

また、対応については、要望を聞いた教職員や担任一人に任せず、学校としての判断や対応方法を協議し、組織として取り組むことが大切です。

I 保護者や地域から要望等の訴えがあったときの対応

学校に対して要望等を訴えてくるときは、訴えている側は、焦りや不安、怒りの感情をもっており、精神的にも動揺している場合があります。

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。相手の立場に立ちながら、訴えを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も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・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)

II 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取ることで、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、問題がより複雑にな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。
- ・要望に対しては、先入観をもたず、事実確認を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。

Ⅲ 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あります。また、子供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、分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残す。

Ⅳ 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、要望や問題へ対応する委員会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。そのため、日頃から、連携を十分に図っておくことが大切です。

- ・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。
- ・要望や問題へは、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、分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、ケース会議を開催し、関係機関を交えたサポート体制の下、対応策を検討する。
- ・PTA役員の協力が必要なケースでは、個人情報の取扱いに十分注意し、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残す。

V 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。

○ 電話の対応について

- ・最初に、対応の時間を決める。
- ・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、対応窓口を一本化する。
- ・冷静かつ丁寧な対応を意識する。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。
- ・曖昧な返事はしない。場合によっては、明確に拒否する。

○ 面会時の対応について

- ・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、何時までという対応の時間を決める。
- ・相手に期待をも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。

VI 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、再発防止の手立てを講じ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、具体的な手立てを講じる。
- ・教職員の共通理解を図る。
- ・研修会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。

事例研修①

【ケース１】SNS上のトラブルに対して保護者が抗議してきたケース

(事案の内容)

高校生Aさんに関する不快なコメントがSNS上に記載された。それを見つけた同級生BさんがAさんに記載されている内容を伝えた。そのSNSの内容にAさんは精神的な苦痛を感じ、ショックであることを保護者に告げた。その後、Aさんの保護者から学級内でいじめがあるという訴えがあった。

- ・「きっとCさん、Dさんに違いはない。Cさん、Dさんへの聞き取り・指導とAさんに対する謝罪を求める。」

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修②

【ケース２】不登校の児童への学校の支援に対する不満のケース

(事案の内容)

不登校傾向の小学校６年生女子児童の父親が来校し、担任に次のような訴えをした。

- ・子供が学校に登校できないのは、学校でいじめられていたからである。
- ・学校からの宿題やプリントなども届かない。
- ・担任は何もしてくれないのか。

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修③

【ケース３】深夜に何度も担任の携帯電話に連絡し、一方的な要望を繰り返す保護者のケース

(事案の内容)

些細なことが原因となり、中学校２年生の男子の間で生徒間暴力事件が発生した。学校は加害生徒を指導し、被害生徒に謝罪をさせた。

この事件以来、被害生徒の母親が、深夜、担任の携帯電話に連絡をしてくるようになり、同じ話を繰り返し、話し終わると一方的に電話を切るという行為が何回か続くようになった。

- ・加害生徒を絶対に許さない。
- ・学校はどのようにして子供を守ってくれるのか。

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修④

【ケース４】特別な支援が必要な児童が関係しているトラブルにおける保護者からのクレームのケース

(事案の内容)

ＡＤＨＤと診断されている小学校２年生男子児童（Ａさん）とトラブルになった児童（Ｂさん）の保護者から、担任に対して次のような訴えがあった。

- ・ＢさんはＡさんから一方的に暴言・暴力を振るわれたと言っている。
- ・Ａさん並びにＡさんの保護者から謝罪してほしい。
- ・他の保護者からもＡさんの言動についての不満を聞くことがある。Ａさんに対して学校の指導が不十分なのではないか。

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修⑤

【ケース5】身だしなみ指導について不満をもつ保護者のケース

(事案の内容)

入学して間もない高校1年生女子生徒の保護者から、身だしなみ指導についての苦情の電話が、担任にあった。

- ・頭髪に関する身だしなみ指導が一週間も続いている。そんな時間があるなら、学習指導に力を入れて欲しい。
- ・娘も髪の毛を少し染色しているが、誰にも迷惑をかけていないのでこれ以上指導しないで欲しい。

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修⑥

【ケース 6】自転車通学の生徒のマナーが悪いという、地域からの訴えのケース (事案の内容)

高校生の登校時間帯に、興奮した地域の住人から次のような苦情の電話が学校にあった。

- ・ 自転車通学の生徒のマナーが悪い。3列、4列になって走っている。
- ・ 今も接触事故を起こしかけそうになった。
- ・ 学校は指導しているのか。毎朝、現場に来て指導してもらいたい。

(対応のポイント)

(具体的な対応)

事例研修⑦

【ケース７】食物アレルギーを有する児童への対応について要望があったケース (事案の内容)

小学３年生のＡさんは、牛乳の食物アレルギーがあり、一部弁当を持参している。学校では、衛生管理上、持参した弁当を冷蔵保管し、給食時に本人に手渡しで食事をするようなマニュアルとなっている。しかし、その対応について保護者から電話で要望があった。

- ・うちの子供だけ冷たい弁当（シチュー）を食べている。
- ・他の小学校では、事前に電子レンジで温めてくれると聞いている。
- ・学校の手抜きではないのか。

(対応のポイント)

(具体的な対応)