

来校者等対応マニュアル

H30.4 岐阜県教育委員会

学校に対して、寄せられる要望や苦情等の中には、生徒の学校生活を向上させ、質の高い教育活動を進める上での重要な内容を含んでいることがあります。

こうしたものを学校運営や教育活動に生かしていくためには、否定的にとらえるのではなく、要望等の背景にある保護者等の思いをくみ取り、学校の対応を振り返りながら、改善すべきことは誠実に対応することが重要です。

しかし、現実には、要望等の内容は様々で、その対応は教職員個人にかなりの時間的・精神的な負担になることもあるため、学校は組織として対応するとともに、学校外の関係機関と連携を図ることも重要です。

基本的な考え方

- 1 誠意をもって対応する
 - ・来校者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、丁寧に、誠意をもって対応する。
 - ・感情の修復を第一にし、原因への対応を行う。
- 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
 - ・担当者が抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し、組織的な対応をする。
- 4 法的な根拠を踏まえて対応する
 - ・教職員の経験や勘に頼った対応ではなく、社会通念上のルールやマナー、法的根拠を踏まえて対応する。

電話や面談の対応

■ 電話を受けた場合

- ① 担当部署間でたらいまわしにしない。
- ② 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、あいまいな回答はしない。

■ 来校者（面談）の場合

- ① 複数かつ相手方と同数以上の人数で対応する。
- ② 対応、記録、連絡など役割分担をする。
- ③ 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。

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「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

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、原則として担当者が行い、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

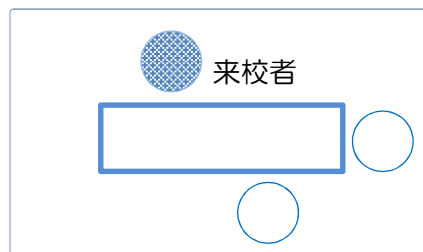
- ・そばに学校があることを承知で住んでいるのだから仕方のないこと、では解決にならない。
- ・音のとらえ方は、人によって異なり、その人の事情を踏まえて対応する必要がある。その人が感じている音と苦しみを共有し、可能なことを提案する（練習の時間帯や場所の変更等）。
- ・部活動やボランティアによる学校周辺の清掃活動、文化祭・体育祭等の行事の案内等、良好な関係を築く工夫をする。また、関係機関や地域と連携し、対応のキーパーソンを探す。

座席の工夫

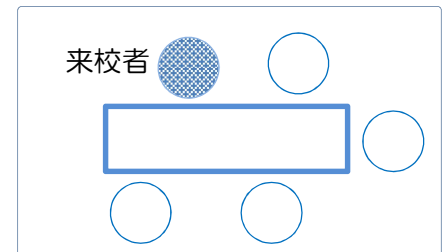
○1人对1人で会う場合



○1人对2人で会う場合



○1人对多数で会う場合



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。

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。

「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。

保護者や地域に「時間外の学校への連絡について」周知を図る

時間外の学校への連絡について（教職員の働き方改革 H29.12より）

Q ノー残業デーなど教職員が学校に不在となる時間帯の、緊急連絡はどうしたらよいですか。

A 早期退勤日に限らず、教職員が不在となる夜間や休日については電話対応ができません。学校によっては、勤務時間外は留守番電話対応とさせていただく場合もあります。

緊急時の連絡は、各学校の指定する方法によってください。

また、事案の内容により、110番（警察）119番（救急・火災）189番（児童虐待）のほか、以下の24時間対応窓口をご利用ください。

- ・子供SOS24 0120-0-78310
- ・岐阜県青少年SOSセンター 0120-247-505
- ・ヤングテレホンコーナー（警察本部）0120-783-800
- ・各市町村の相談窓口