

**学校における
保護者等の対応に関する手引**

**静岡県教育委員会
令和 2 年 1 月**

目 次

はじめに	・・・ 1
静岡県教育委員会保護者等対応相談員制度の概要	・・・ 2
対応フロー	・・・ 4
基本的な考え方	・・・ 5
スキルを学ぶ	・・・ 8
クレームがあったときの対応	・・・10
ケース・スタディ（事例から学ぶ）	・・・13
関係機関一覧	・・・27
静岡県教育委員会保護者等対応相談員設置要綱	・・・28
参考資料	・・・29

はじめに

近年、保護者や地域住民等が教育界に求める声が多様化しており、全国的な傾向としても理不尽な要求を執拗に繰り返すケースが増加するなど学校や教育委員会がその対応に苦慮している実態が明らかになってきました。

静岡県教育委員会では、平成 19 年 10 月から、学校と保護者等との話し合いだけでは解決が難しい問題に迅速に対応するために、静岡県教育委員会保護者等対応相談員制度を創設し、県立学校や市町教育委員会を支援していくこととしました。

この手引は、本制度を理解していただくとともに教職員が日々の教育活動に専念できることを願って作成しました。学校、保護者、地域が連携・協働を一層推進するためにも、有効に活用されることを願います。

＜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 人配置しています。

対応の概略は次のとおりです。

1 県立学校の場合

- (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。

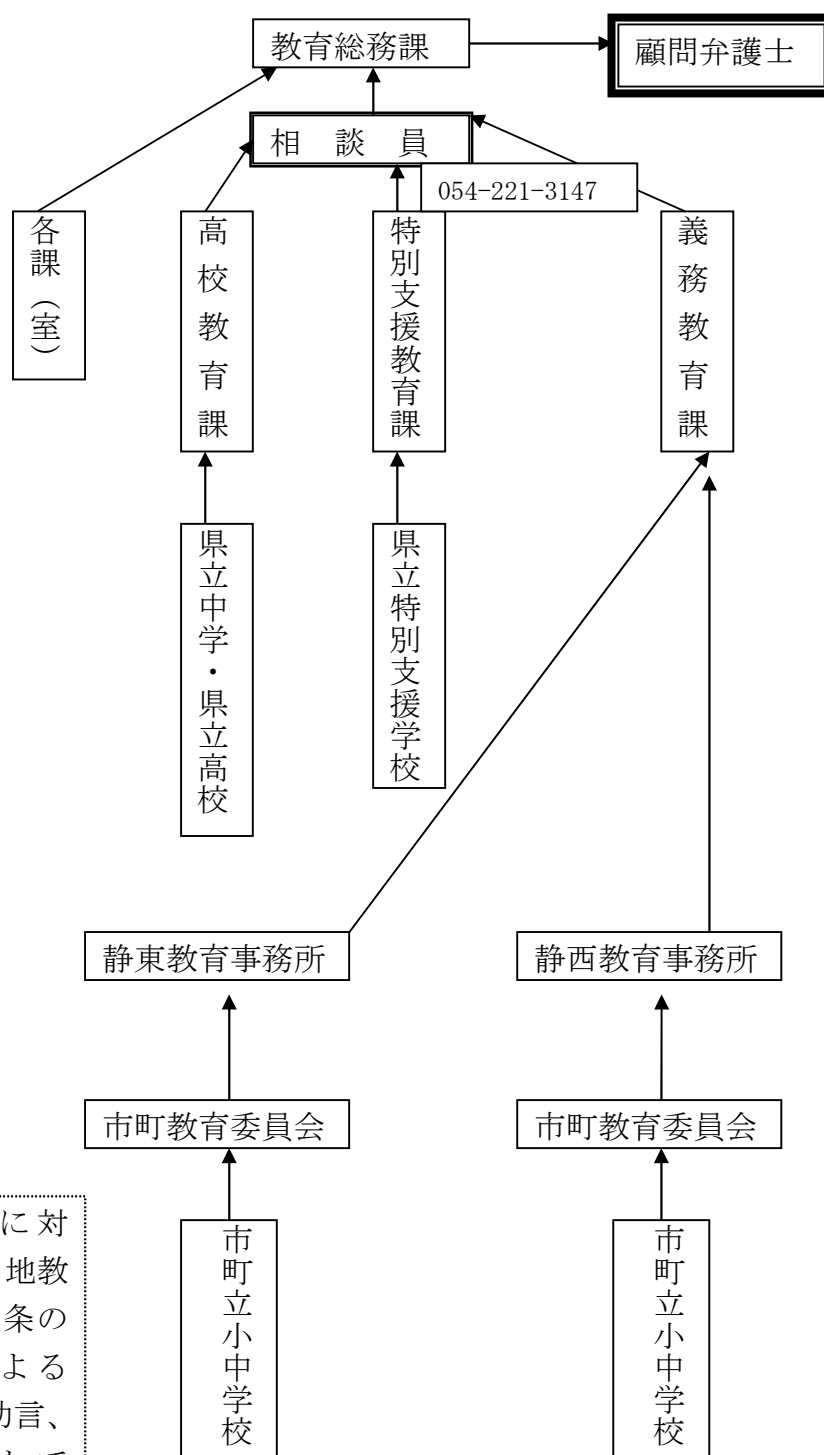
2 市町立学校の場合

- (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。

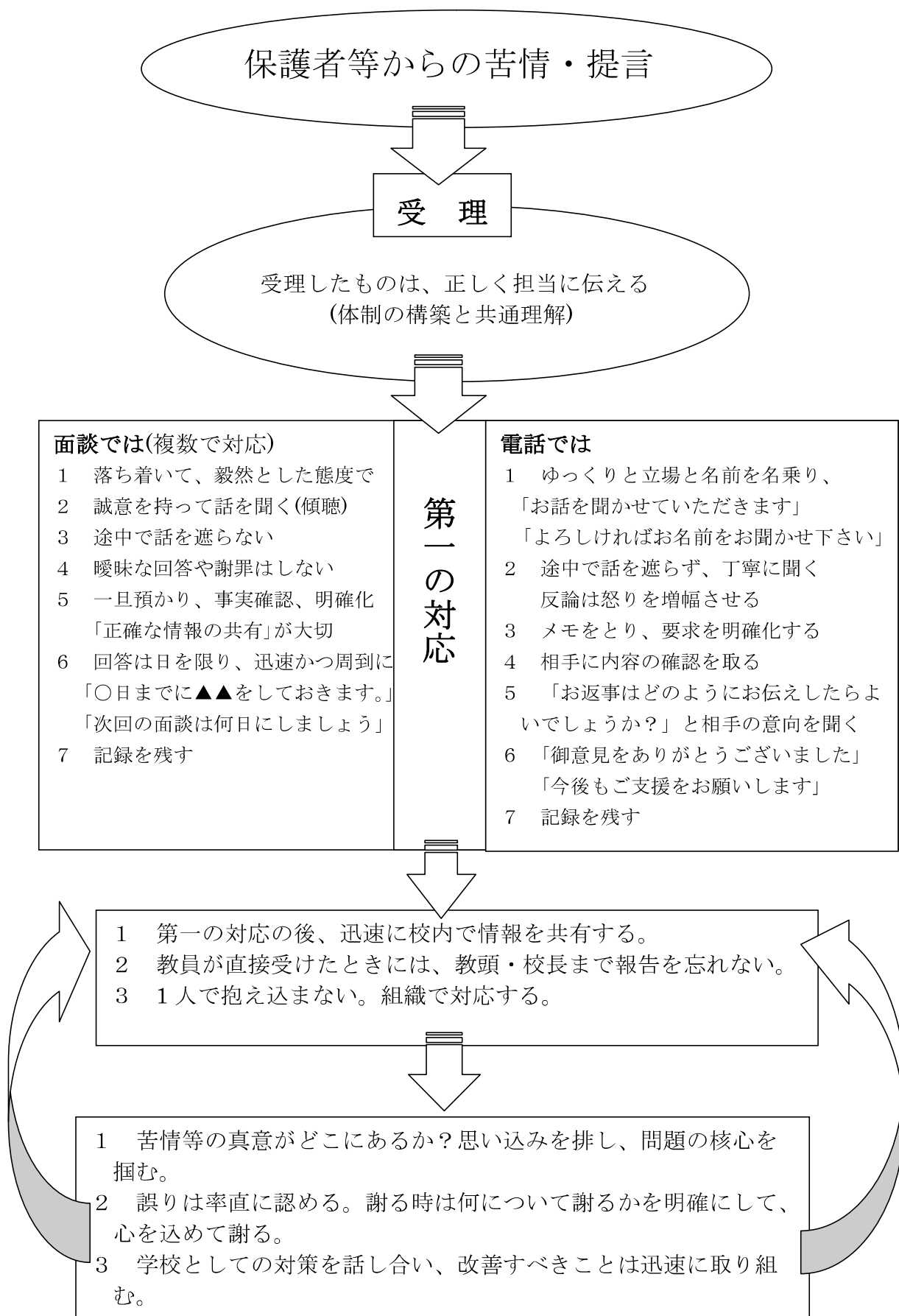
- (4) 相談員は、必要に応じ教育総務課監察班と連携をとります。
- (5) 弁護士に相談が必要な場合は、教育総務課監察班が窓口となり、顧問弁護士から助言を受けます。

対応組織



* 市町に対しては、地教行法48条の規定による指導、助言、援助として行う。

<対応フロー>



＜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」があつて、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く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。

(1) 直接顔を合わせる機会を意図的に設定する。

ア 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。

イ 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

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 教育活動の成果や課題を節目ごとに知らせる。

2 保護者と保護者

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。

(1) 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

(2) 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)

(3) 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 学校と地域

学校において地域との連携は不可欠なものです。地域の支え、協力がなければ学校運営もスムーズにはいきません。地域とどのように連携を図るべきか工夫が必要です。

(1) 地域に向けて情報発信を行う。

「開かれた学校」の基盤になっていることは、情報の連携です。学校の発信する情報と地域から受け取る情報は両者の相互理解には不可欠なものです。学校の方針や現状を分かりやすく情報発信して理解を深める必要があります。そのためには、最新情報を掲載したホームページや紙面を利用した各種たより、リーフレット等を作成して広く周知していくことが大切です。

ア 学校ホームページの活用

常に更新し、最新情報を掲載することが大切

イ 学校新聞等の地域への配布

ウ P T A広報誌等の配布

個人情報取扱上の注意

特にホームページに児童・生徒の写真等の個人情報に係るものを掲載する場合は、事前に本人（保護者）の了解を得る必要がある。了解が得られない場合は、掲載しないこと。

(2) 積極的に学校公開を行うとともに学校行事等に地域住民の参加を促す。

地域住民に学校理解を深めてもらう最も効果的なことは、授業や諸活動に取り組む児童・生徒の様子を観てもらったり、協働してもらうことです。そのためには、学校は、積極的に学校開放に心掛け、地域住民が気軽に学校内に入れる雰囲気づくりや定期的に懇談などができる「場」づくり等も工夫する必要があります。

ア 授業参観及び懇談会、部活動参観会の開催

イ フリー参観会の開催（地域住民等が自由に参加できる場の設定）

ウ 学校評議員等の学校運営への積極的関与

エ 地域の人的教育資源の活用（授業講師、部活動指導者等）

オ 地域住民の学校行事への参加要請

(3) 教職員、児童・生徒が地域行事に積極的に参加する。

日ごろから学校が、積極的に地域の会合や行事に参加する姿勢を持つことが、地域から協力が得られる基盤となります。地域の一員として、教職員、児童・生徒が地域行事に参加することによって、地域住民は、「地域の子どもは地域で育てる」という意識を持ちます。この育成の意識が学校との連携・協力の原動力となります。

ア 地域行事への参加（教職員、児童・生徒の直接参加や作品出品等）

イ 地域ボランティア活動・交流活動への参加

ウ 地域の諸会合や行事（交通安全街頭指導、地域防災訓練等）に管理職や担当教職員が努めて出席

(4) 学校は、日常的に関係諸機関と連携・協力する。

関係機関との連携は必要に迫られてからの対応ではなく、日ごろから管理職や担当教職員が中心となって、定期的な情報交換を行うなどしておくことが、いざという時、適切な助言や力強い協力が得られます。

ア 管轄の教育委員会（緻密な情報交換）

イ 警察機関（定期的な情報交換）→学校警察連絡協議会、地元交番

ウ 行政機関（福祉・保健・衛生等）→児童相談所、保健所

エ 医療機関→学校医

＜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ことが「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

(1) 傾聴すること。（傾聴は「誠意」を具体的に伝える。）

ア 共に育てる姿勢で、保護者の話に耳を傾ける。

イ 途中で「言い訳」や「学校の考え」を挟まない。

ウ 子どもの具体的事実に基づいた話をする。

(2) 面談すること。（面談は「誠意」を最大限に表明する。）

ア 「クレーマーかな？」と感じたら即「面談」する。

イ 個人的見解、憶測は避け、冷静に、聞き尽くす。

ウ 理不尽な要求には毅然とした態度で対応する。

エ 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。」

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(3) 迅速に対応すること。（迅速さは「誠意」を具体的に示す。）

ア 同じ対応でも「遅い」と評価されない。

イ 苦情などの情報は、全教職員で共有する。

ウ 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

(1) 理屈や理論で納得する人もいる。

(2) 理屈や理論で納得しない人もいる。

(3) 変化を促すのは「情のコミュニケーション」

うなづきながら聞く。 ⇒ 聞いて貰えた喜びを実感する。
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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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ェ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

- (1) 「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
- (2) 「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
- (3) 「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

＜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。

(1) 面談を行う。

ア 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。

イ 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

ウ 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。

(2) 電話に対応する。

ア 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。

イ 電話は、呼び出し音が「3回以内」に出るよう心掛ける。

ウ 「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。

エ 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多いので、責任をもって電話を取り次ぐ。

オ 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。

カ 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。

(3) 訴えをじっくりと充分聴き、最後まで聴き通す。

ア 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。

イ 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。
- ウ 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。
- エ 時系列的に記録を取る。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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。
- (4) 常に組織的に対応する。
- ア 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。
- イ 問い合わせ窓口を一本化する。
- ウ 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

- (1) 玄関先で対応し、校舎内には入れないようにする。
- (2) 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。
- (3) 原則複数で対応する。
- (4) 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。
- (5) 次回の約束はしない。「検討します」と言わない。
- (6) 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。
- (7) 念書や詫び状は断わる。
- (8) 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。
- (9) 「今から会いに行く」という電話には、はっきりと断わる。

●学校に用事がある人から、学校が用事のある人を選びたいものです。

3 管理職の対応

- (1) 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。
- (2) 警察関係者とは日常的に連携を深めておく。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 常に新たな情報を関係教職員に伝達する。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 明らかに理不尽な要求であったり、丁寧に対応しても、ら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。

＜ケース・スタディ＞ 事例から学ぶ

（事例１）小学校・・・「書籍購入」

外線電話に應對した事務職員が一瞬不安な面持ちとなった。「以前△△に住んでいた者だが、校長先生と話をしたいがいますか？」と穏やかに話をしてしたが、身分を名乗ってくださいと伝えると、声が荒くなりやがて凄みのある声が変わって、「いるのかいないのか早く取り次げ」と迫った。仕方なく概略を話して取りつないだ。親しみを感じさせる話題から本題の書籍購入について話し出した。40万円以上の高額な値段で、校長はこのぐらゐの本を持っている方がいいと思い、送ったので払い込んで欲しいという内容だった。

何が問題なのか

- 相手の声に動揺して應對がうろたえたり、しどろもどろになった。
- 應對者が代わると、話の食い違いにつけこまれた。
- 学校の恥と考えて、警察に通報しなかったため、無理難題をつけられた。
- 機関誌、情報誌、紳士録、名簿等の販売に見られる悪徳商法である。

このような相手の言葉は、無から有を作る手法であるので、必要な言葉で短く話し、余計な話を交わさないようにし、毅然とした態度を示すことが大切です。脅しと泣き落としが常套手段です。

具体的な解決法

1 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」・・・分かりやすくはっ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

(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)

(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。

（事例２）小学校・・・「学校徴収金」

義務教育費関連費用は全て国の責任（負担）で無償であるとの思い込み、学校徴収金（給食費、学年費、学級費等）を支払わない保護者に、支払依頼書（督促請求）を送付したところ、保護者が一方的、高圧的だと反発してきた。

また、保護者の中には、給食費を支払わなくても、子どもは給食は食べられる、給食は止められないと高をくくって知らん顔をしている者もいる。

何が問題なのか

- 公立の義務教育学校において、無償なのは、授業料、教科書である。
- 学校給食は、受益者（保護者）負担であることを知らない保護者がいる。
- 支払いたくても兄弟姉妹が多く、経済的負担が大きくて支払えないほど家計が苦しい家庭もある。

具体的な解決法

- 1 金銭的トラブルは学校・教師との信頼関係に起因していると認識する。
学校徴収金（校納金）会計は、常に明朗にし、保護者に報告を必ず行う。
- 2 特に、新一年生の保護者には学校徴収金（校納金）について丁寧に説明し、集金情報として年度始めに知らせて協力を依頼する。また、段階的納金方法も伝え、相談に応じることも知らせておく。
- 3 給食費未納については、他の予算からの補填や徴収分内で対応しているため、その学校給食全体の質の低下を招くことを説明する。
●学校給食費は保護者負担であり、調理費は自治体負担であること
学校給食法 第6条（経費の負担）
学校給食を受ける児童又は生徒の保護者の負担とする。
- 4 学校徴収金（給食費、学年費、学級費等）は、教科書無償制度と異なる事を説明する。
- 5 多額に及んだときは、分割方法や福祉関係との相談を勧めてみる。
福祉的对象（就学援助や生活保護の関係）になる場合には、民生委員やPTA 役員の協力を得る。
- 6 支払い意思の见えないときは、教育委員会と必ず相談する。
簡易裁判所に支払督促を依頼することもあり得る。

＜留意事項＞

給食費、学年費、学級費等が払えないから、子どもの就学をさせないという保護者もいます。しかし、支払えないことと就学させないことは別のことであると認識してもらう必要があります。正当な理由なく就学させなければ、法的処罰の対象になることを理解させます。教育委員会と学校が連携して就学督促の手続をとります。

学校教育法 第17条（保護者の就学義務）

保護者は、子の満6歳に達した日の翌日以後における最初の学年の初めから、満12歳に達した日の属する学年の終わりまで、これを小学校又は特別支援学校の小学部に就学させる義務を負う。

保護者は、子が小学校又は特別支援学校の小学部の課程を修了した日の翌日以後における最初の学年の初めから、満15歳に達した日の属する学年の終わりまで、これを中学校、中等教育学校の前期課程又は特別支援学校の中学部に就学させる義務を負う。

（事例３）小学校・・・「いじめ」

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。」と思っていることはないか。

いきなり学校へこのような内容の苦情を言うてくる場合は、学校への親和性が薄いことが原因の場合があります。保護者の不安軽減に努め、保護者に子どもの将来性や期待を語らせ、支援することが大切です。また、常に、いじめの早期発見・早期対応に努め、子どもの変化を掴む事が大切で、日常の子どもの観察を怠らないようにしなければなりません。

具体的な解決法

- 1 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。

ア いじめを受けた子へ (ア) 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。

(イ) つらい、悔しい気持ちをじっくり聴く。

(ウ) 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。

イ いじめた子へ

(ア) 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。

(イ) いじめ行為は卑怯な事と自覚させる。

(ウ) 何が間違っていたか、どうすればよかったか考えさせる。

- ウ 傍観していた子達へ (ア) 見て見ぬ振りは、より大きいいじめであり、卑怯な行為で人間として見逃せないと理解させる。
- エ 保護者には (ア) 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。
(イ) 定期的に、具体的指導状況を知らせる。
(ウ) 記録を正確、簡潔にして残す。
- オ 学級全体には (ア) 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。

2 学校対応の説明（保護者説明会）を開く。

- ア 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。
- イ 子どもの感覚や考え方に寄り添う姿勢を示す。
- ウ 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。
- エ 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。

(事例4) 小学校・・・「就学指導」

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なない。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。

具体的な解決法

- 1 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。」
- 2 校内委員会の設置
 - (1) 子どものつまずき等実態把握をする。
 - (2) 校内支援体制を組織する。
 - (3) 個別支援計画・指導計画を作成する。
- 3 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。
 - (1) 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。
 - (2) 保護者のニーズ、思い、考え等をじっくり聴き受け止める
 - (3) 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支援を行う。
 - (4) 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。

4 障害の受容等

(1) 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

(2) 保護者の願い等には共感的に受容する態度を示す。

(3) 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。

（事例５）中学校・・・「部活動の運営」

「部活動の運営について」次のような苦情が入った。

学校の規則では、朝練習は大会２週間前となっているにもかかわらず、これは原則だといって、「やりたい者はやれ」と、任意の自主練習を繰り返している。また、大会前で保護者主催の夜間練習（１７：００～２０：００）をやっている。土・日曜日は、毎回練習や試合を組む。さらに、練習中の顧問の言葉の暴力がひどい。部活動は常識の範囲で行うものでやり過ぎだと思う。

何が問題なのか

- これは、理不尽な意見なのか。的を射た意見なのかの判断が必要である。
- 学校がスポーツの盛んな地域にある。そこで、期待に応えたいという学校の想いが強く、練習量が過重となっている状況にある。（勝利至上主義）
- 生徒一人一人の個性を伸ばし、生徒の人権を守り育てようという教育的配慮に欠けていないか。
- 校内の部活動ルールを守っているか。

具体的な解決法

- １ 事実を確認。的を射た意見であるならば、学校全体で真摯に受け止め対策を講ずる。
- ２ 部活動顧問会議等を開き、ルールの再確認とルールの遵守を確認し、顧問同士が同一步調で活動する体制づくりをする。また、教師の人権感覚の高揚を図るための研修会等を行う。
- ３ 県・地区中学校体育連盟申し合わせ事項等を再確認する。
- ４ 生徒・保護者に対して、学校全体の活動方針や規則について説明し、理解を求める。
- ５ 部活動単位の保護者会などを組織し、保護者同士の和を広げ・保護者と顧問の人間関係を深める。

(事例6) 中学校・・・「学級担任」

「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。

具体的な解決法

- 1 事実確認をし、保護者に正確な情報を伝える。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 保護者とともに解決をはかることも検討する。場合によっては、PTAを巻き込んだ対策を検討する。

（事例 7）中学校・・・「部活動と学校行事」

「女子〇〇部の保護者だが、校長と話しをたい」と強引に電話をかけてきた。

その内容は「今度の〇〇大会出場を辞退するのはおかしいのではないか。学校の行事をやめて大会出場を認めろ。」という内容である。協会主催の大会で、大会初日に勝ち残り、翌日の日曜日に準決勝から試合をやる予定であった。しかし、当日雨天のため、次の土曜日に延期となった。ところが、次の土曜日は、学校は合唱コンクールの行事が組んであったため、校長は大会辞退を顧問に伝えた。そのことに対して選手の父親からの強いクレームとなった。

何が問題なのか

- 選手の保護者は、学校行事より部活動の大会に重きを置いた考えが強い。
- 顧問に保護者を納得させるだけの説得力が欠けていた。
- 選手はどちらに出たらよいか判断がつかず迷っている。
- 学校は、大会出場前にこの日程をしっかりと把握しておくべきであった。
- 辞退することによって生ずる問題点が大きい。

（大会初日に負けた学校の生徒の心境・大会主催者へ与える混乱等）

具体的な解決法

- 1 保護者に対して、学校行事の目的を繰り返し説明し納得してもらう。
- 2 大会の主催者に対して謝罪すると同時に学校の方針の理解を得る。
- 3 選手に対して事情を説明し、事後のフォローを行う。
- 4 部活動顧問に対して、諸大会参加申込みは自分一人の判断だけでなく、管理職の許可を得て行うことを徹底する。

(事例8) 高等学校・・・「ブラスバンドの音」

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。

音に対する感受性には個人差がありますが、相手が不快に感じていることを、きちんと受け止める必要があります。

たとえば、集合住宅でのピアノの練習を騒音と感じるか、受容できるか等については、相手との人間関係が影響することもよく言われることです。

具体的な解決法

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。(休日の朝〇〇時以前と、〇〇時以降は音は出さない、住宅に面した教室の窓は閉めて練習する等)
- 5 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。
- 6 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。

（事例 9）高等学校・・・「家庭謹慎」

問題行動を起こした生徒を家庭謹慎にしたところ、指導に納得がいかない。
登校させないのは「教育権の侵害ではないか」と親が抗議してきた。

何が問題なのか

- 謹慎指導に親の協力を得られないのはなぜか。
- 学校の指導の意図が伝わっていない。
- 教育権はこのような場合に主張できるのか。

懲戒とは別に生徒指導の一環として「謹慎指導」を課し、本人に反省を促すことがあります。多くの場合、自宅で、保護者の協力の下、規則正しい生活をする中で、自己の行動を反省し、勉学への意欲を喚起して行く方法をとります。

しかしながら、保護者が外で仕事をしていて、昼間は誰もいない家庭も増えています。

また、中学校まではなかったこのような「謹慎指導」を高校で初めて受けて戸惑っている保護者もいます。

具体的な解決法

- 1 保護者の不満の原因がどこにあるのかを理解するために、副担任、学年主任、教育相談担当等で徹底して話を聞く。（組織で対応）
（例）保護者の不満は、次のようなことであった。
 - ①良いところも有るのに認めてもらえず、自分の子どもはいつも「悪い子」として見られて損をしている。
 - ②ただでさえ勉強しないところに、休ませて、学校についていけなくなる。本人の勉強する権利を奪っている。
 - ③休んだことが、就職や進学に不利になったら誰が責任を取るのか。
 - ④仕事を一週間も休んだらクビになる。休業補償はしてくれるのか。
- 2 保護者の不満が、多くの不安から出ていることから、その不安を受容し、具体的に説明する。学校と保護者が協力して子どもが人間として成長できる機会であることを理解してもらう。
- 3 家族全員の協力が大切であること、教員が家庭訪問や学習の個別指導を合わせて行うことなどを説明し、保護者の理解を得る。
- 4 家庭状況を勘案して、「家庭謹慎」の代わりに、場合によっては、登校させ、別室での「登校謹慎」も検討する。

- 5 保護者と「教育権」論争をしないこと。法律論を議論しても、がちが明かない。あくまでも、学校と保護者がどのように協力して子どもに関わるかをお互いに話し合う。

<関係機関一覧>

1 教育全般についての相談に対応する機関	
静岡県総合教育センターでは、電話相談、面接相談を実施しています。 http://www.shizuoka-c.ed.jp/education	
(1) 電話相談 ハロー電話「ともしび」	沼津局 055-931-8686 静岡局 054-289-8686 掛川局 0537-24-8686 浜松局 053-471-8686
(2) 面接相談	沼津、掛川の2か所で実施。 〔申込先〕 0537-24-9738
2 子育てに関する相談に対応する機関	
児童相談所、県健康福祉センター、市町保健センター、家庭児童相談室、子ども・家庭100番、地域子育て支援センター等では、子育て全般についての相談を受け付けています。 http://www.pref.shizuoka.jp/kousei/ko-140/kokatei/kodomol10.html	
3 警察相談窓口	
警察では、事件や事故等の相談を受け付けています。 http://www.pref.shizuoka.jp/soudan/madoguchi/ichiran.html	
(1) 生活安全相談所	児童虐待、ストーカー等に対応します。 〔連絡先〕 県下28警察署の署生活安全課又は署刑事生活安全課
(2) 少年サポートセンター	少年や保護者からの相談を受理し、必要な助言や他の機関を紹介するなど、少年問題全般にわたる相談に対応します。 〔連絡先〕 沼津署、富士署、静岡中央署、藤枝署、磐田署、浜松中央署の県下6か署。 〔電話番号〕 0120-783-410（各センター共通）
静岡県教育委員会のホームページからも、関係機関を検索できます。 http://www.pref.shizuoka.jp/kyouiku/kyouikusoudan.html	

静岡県教育委員会保護者等対応相談員設置要綱

(設置)

第1条 静岡県教育委員会（以下「県教育委員会」という。）は、学校と保護者等との話し合いだけでは、解決が難しい問題に迅速に対応し、県立学校及び市町教育委員会を支援するため相談員を設置する。

(配置)

第2条 相談員は、高校教育課に非常勤嘱託員として配置する。

(相談員の対応)

第3条 相談員は、次の対応を行う。

- (1) 県立学校からの相談に対応するとともに、相談内容が法律的な問題であると判断した問題は、教育総務課を通じて県教育委員会顧問弁護士に、助言を仰ぎ対応する。
- (2) 各教育事務所地域支援課を通じて各市町教育委員会からの相談に対応するとともに、相談内容が法律的な問題であると判断した問題は、教育総務課を通じて県教育委員会顧問弁護士に、助言を仰ぎ対応する。
- (3) 事案が訴訟に発展しそうな場合は、県立学校からの相談案件にあっては、その対応を教育総務課に委ねるとともに協力し、各市町教育委員会からの相談案件にあっては、関係市町教育委員会と連絡を取り、対応を当該市町教育委員会に委ねるとともに協力する。

(任用手続及び勤務条件)

第4条 相談員の任用手続及び勤務条件は、静岡県教育委員会事務局非常勤職員身分取扱要綱（平成9年4月1日施行。以下「要綱」という。）による。

2 基本報酬については、要綱別表第3(3)を適用する。

(委任)

第5条 この要綱に定めるもののほか、相談員の設置に関し必要な事項は、県教育委員会が別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年10月1日から施行する。

附 則

この改正は、平成22年3月25日から施行する。

附 則

この改正は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この改正は、平成29年4月1日から施行する。

< 参考資料 >

- ・ 岩手県教育委員会 『苦情等対応マニュアル』(学校編)
- ・ 大阪市教育委員会 『子どもをはぐくむ「信頼と連携」－保護者からの要望等に対する対応を中心として－』
- ・ 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－』
- ・ 教育開発研究所 教職研修 2007.12 増刊『保護者のクレーム対処法』
- ・ 教育開発研究所 教職研修 2007.11 増刊『これで安心、保護者とのトラブルへの対応』
- ・ 教育開発研究所 『校長・教頭のための困った親への対処法』 尾木直樹
- ・ 中公新書 『となりのクレーマー(苦情を言う人)との交渉術』 関根眞一著
- ・ 講談社 『苦情対応力 －お客の声は宝の山－ 』 関根眞一著
- ・ 学陽書房 『教師のための失敗しない保護者対応の鉄則』 河村茂雄著
- ・ 大修館書店 『学校危機管理・・・現場対応マニュアル・・・』 星 幸弘著
- ・ 『危機の予防策と発生時の対応』 田中危機管理・広報事務所編

(作成協力相談員)

鈴木 順久
染葉 晃
田中 信子
吉村 勝