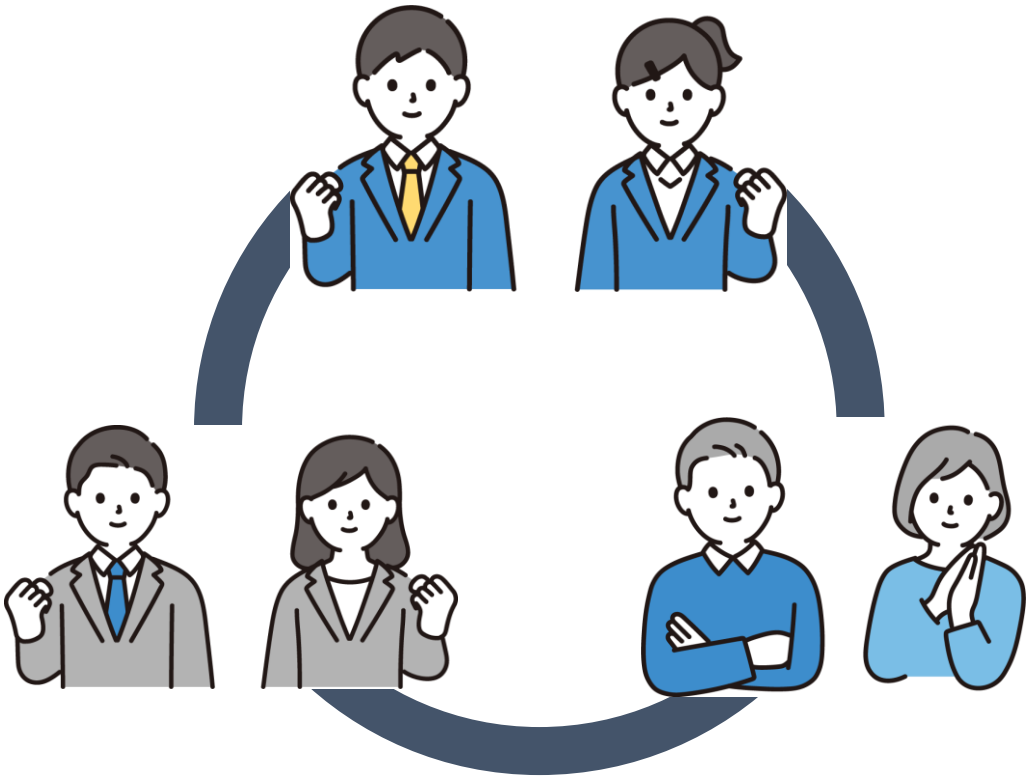
大阪府

学校・家庭・地域をつなぐ

保護者等連携のてびき

～子どもたちの健やかな成長のために～

解説・研修編



令和８年３月

大阪府教育委員会

はじめに

本てびきは、保護者等の要望に対し、学校が組織として適切に判断し、その思いを的確に受けとめることができるよう、府立学校を対象に平成 22 年３月に作成しました。

しかしながら、近年、いじめ防止対策推進法や障害者差別解消法、教育機会確保法をはじめとする新たな法律の制定など、学校を取り巻く状況は大きく変化しています。Society 5.0 と呼ばれる社会が到来し、AI があらゆる生活の中で活用されるようになりました。また、新型コロナウイルスの影響により私たちの日常生活において当たり前とされてきたことが、様々な場面で見直されました。このような現代は、将来の見通しを立てることが非常に難しい変化の時代と言われています。

このように、子どもたちを取り巻く環境が大きく変化する中、いじめ対応の困難化やスマートフォンにまつわるトラブルの増加、個人情報への意識の高まりなど、保護者対応をするうえで、事案が多様化、複雑化するとともにこれまで以上に法律に基づいた対応が求められています。

本てびきは、こうした学校を取り巻く状況の変化を鑑み、昨今、よく生起している事例を参考に、弁護士や有識者からの専門的知見に基づいた意見を踏まえ、様々な事象に対応する際の参考となるよう改訂しました。

各学校においては、保護者・地域とより良い関係を築き、「学校」が全ての幼児・児童・生徒（以下、「生徒等」）にとって安全、安心できる居場所となるよう、本てびきがで広く活用されることを願っています。

令和８年３月

大阪府教育庁教育振興室

監修者のご紹介

本てびきを改訂するにあたって、臨床的な立場から様々な保護者対応の事例に携わってこられた大阪大学名誉教授の小野田先生に、巻頭言やコラムをご執筆いただきました。

また、学校課題に向き合う際における法的観点からのワンポイントアドバイスを、大阪府スクールロイヤースーパーバイザーの峯本弁護士にご執筆いただきました。

〇小野田正利　先生

1955 年生まれ。大阪大学名誉教授。専門は教育制度学、学校経営学。
学校現場における親と教師の関係改善に関する研究を行う全国でも数少ない研究者である。
「学校現場に元気と活力を！」をスローガンに、現場に密着した研究活動を展開しており、
教育関係者や保護者への講演活動も積極的に行っている。
1997 年、日本教育経営学会賞受賞。

～主な著書～

『教育参加と民主制―フランスにおける教育審議機関に関する研究』（風間書房）
『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）
『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）　など多数。

〇峯本耕治　弁護士

1959 年生まれ。1990 年弁護士登録（大阪弁護士会）。長野総合法律事務所所属。
NPO 法人 TPC 教育サポートセンター代表。大阪府スクールロイヤースーパーバイザー。
大阪府、滋賀県、和歌山県スクールソーシャルワーク事業スーパーバイザーを務める。
スクールロイヤーをモデルにした NHK ドラマ『やけに弁の立つ弁護士が学校で吠える』における法律考証を担当。

～主な著書～

『子どもを虐待から守る制度と介入手法』（明石書店）
『子ども虐待と貧困』（共著、明石書店）
『スクールソーシャルワークの可能性』（共編著、ミネルヴァ書房）
『児童虐待防止制度 改正の課題と方向性』（共著、尚学社）　など多数。

解説編

～目次～

〇巻頭言 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
〇保護者・地域からの要望に対する5つの心がまえ・・・・・・・・・・・・・ ２
Ⅰ　対応の流れ
Ⅱ　初期対応
　１．最初の来訪や電話への応対 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５
　２．「傾聴」による事実関係と主訴の把握　・・・・・・・・・・・・・ ７
　３．内容の確認 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８
　　〈参考〉「電話・来訪応対メモ」（例） ・・・・・・・・・・・・・・１０
Ⅲ　二次対応
　１．チームで対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
　２．アセスメント ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
　３．面談に向けて ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
　　〈参考〉「情報整理シート」（例） ・・・・・・・・・・・・・・・・１４
　４．面談の実施 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
　５．こういう場合はどうするか ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
　　［弁護士からのワンポイントアドバイス（その１）］・・・・・・・・・１７
《コラム①》「話せばわかる」ではなかった場合 ・・・・・・・・・・・・１８
Ⅳ　保護者等との日常的な連携
　１．保護者との連携のために ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２０
　２．前籍校との連携の取組み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２１
　　［弁護士からのワンポイントアドバイス（その２）］・・・・・・・・・２４
《コラム②》「で、これから君はどうしたい？」と聞く ・・・・・・・・・２５

Ⅴ　保護者対応のための研修づくり
　研修例１　近隣住民からの損害賠償請求 ・・・・・・・・・・・・・・３０
　研修例２　SNS への個人情報と誹謗中傷の投稿 ・・・・・・・・・・・３２
　　［弁護士からのワンポイントアドバイス（その２）］・・・・・・・・・３５
　おわりに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３６

※大阪府では、障がいのある方の思いを大切にし、府民の障がい者理解を深めていくため、大阪府が作成する文書等においてマイナスのイメージがある「害」の漢字を用いず、ひらがなで表記していますが、他の文書からの引用については、「障害」を漢字で表記しています。

巻頭言

小野田　正利

教師と保護者の間に、時としていさかいが生じて、話し合いを重ねても落ち着き先が見つからないことを「保護者対応トラブル」と言いますが、それが誰にでも分かるような言葉として定着して 30 年近くが経ちます。生徒等が中心となる「いじめ」「校内暴力」「不登校」といった教育問題に続く第４の教育課題に躍り出て、いわゆる「学校問題解決」として政策用語になりました。いま深刻な教師の人材不足の要因としては長時間労働がありますが、第２の要因としてはこの「対応困難な保護者対応」が関係していて、同時に教師が精神性疾患で病気休職に入る場合にも、保護者との関係づくりの難しさが影響しています。

サービスや商品の出来栄えに対する満足度や期待水準が非常に高くなっているのが現代社会です。不都合なことや不満があれば苦情・クレームとして言える社会は大切ですが、度が過ぎた内容や理不尽な要求があふれれば、不健全な状態になります。

第１次産業では「産物」が、第２次産業では「製品」が、安全面や品質において顧客の満足に値するものかどうかが問われますが、人の行為が関与する第３次産業は、満足度に大きな幅があります。そして、人が人相手におこなう「対人援助職」では、さらに不満と満足の線引きが明確ではありません。その中でも教育は、第１次消費者は生徒等であるのに対して、直接のサービスの受給者ではない保護者が不満や異議申し立てをおこなうために、解決が長引くという特質を持っています。

学校が一定の「権威」を持っていた時代は終わりました。そして教師だからといって「尊敬」される時代でもありません。誰もが対等の関係でモノを言い合える時代は重要です。それは生徒等―教師間の関係でも、保護者―学校間の関係でも同じです。生徒等や保護者が疑問を感じて異論を述べた時に、その主張を冷静に聴く態度を教師の側は持っていますか。従来のように「勘」と「経験」と「気合」という３Ｋで収めようとするのは間違いです。

なぜなら今は、インターネットで様々な情報をいとも簡単に取得できますし、SNS によって多様な交渉方法が共有される時代です。いじめ防止対策推進法もあり、生徒指導提要も改訂されて「教師による不適切指導」の具体例も示されています。いまや保護者は、単に感情的な不満だけで異議申し立てをするのではなく、「法の論理」に基づいて「おかしくありませんか」という主張をするようになっています。だとすれば学校側も「法的知識を基盤とした誠実な対応」を心がけない限りは議論がかみ合わないのです。

校長・准校長、教頭、教職員のみなさん、覚悟を決めましょう。漫然と職務を遂行するのではなく、自らの行動に責任を持ち、一つずつ法令順守を確かめながらコトにあたりましょう。但し、法的知識で身を固めることは教師の本分ではありません。わかる面白い授業ができること、そして生徒等の状況を理解できること――この２つが教師の基本なのです。トラブルは起きてあたり前だと思ってください。そして深刻化して難しくなるケースの場合は、専門家（弁護士・カウンセラー・ソーシャルワーカーなど）の知恵を借りながら、誠実に向き合うことです。

保護者・地域からの要望に対する5つの心がまえ

保護者・地域からの要望・苦情を受けとめ、教育活動の改善を図り、教育の質を向上させることは、学校に対する保護者・地域の信頼感を高めることができるチャンスです。要望・苦情を学校改善の提案と捉えて、受身ではなく、保護者・地域と協働する形で解決していきましょう。

1　最初に来訪や電話を受けたとき　（→ 5ページ）

Point：「誰に対して、何を求めているのか」を把握し、適切に応対しましょう

■　まず、学校の代表として、丁寧かつ適切に応対します。通常の連絡や問合せであっても、応対の仕方によっては、相手に不満な気持ちを抱かせてしまうこともあります。

■　「誰に対して」が明確でない場合は、学校の職員の代表として、「相手の思いを丁寧に聞く」ことが大切です。

2　要望・苦情に接したとき　（→ 6～7ページ）

Point：相手の思いを傾聴し、理解に努める姿勢を示しましょう

■　「要望・苦情」の背景には当人にとって深刻な状況があるとともに、「学校に言おう」と決意した理由があることを念頭において、話を聞きとっていきましょう。

■　「要望・苦情」は、学校への「期待・願い」の表れであると捉え、相手の立場に立って、その背景や理由を理解するように努めましょう。

3　事実関係を確認するとき　（→ 7～8ページ）

Point：客観的な事実と思い込みや想像などとを区別しながら、訴えの内容を確認しましょう

■　学校に対して何らかの対処を求めている場合、その内容を確認します。

■　感情が高ぶっていて、話の趣旨が一貫しない場合もあります。その背景にある相手の気持ちに寄り添いつつ、客観的な事実を丁寧に確認して、訴えを整理していきましょう。

4　判断に迷ったとき　（→ 8～9ページ）

Point：組織として対応できるように、必ず《報告･連絡･相談 ＋ 確認》をしましょう

■　どの教職員であっても、見解を求められて回答した内容は、学校を代表したものとなります。

■　即答できない場合は、あらためてこちらから連絡することを伝え、連絡先や連絡してもよい時間等を確認し、一旦、電話をきります。

■　校長・准校長、教頭や首席等に聞き取った内容を正確に報告し、指示を受けましょう。

5　学校の考え方を説明するとき　（→ 8ページ・14 ページ）

Point：学校としてできること・できないことを説明したうえで、子どもの健やかな成長という方向性を示しながら、話を進めていきましょう

■　「できること」は、いつまでにどこまでするかを、具体的に示します。「できないこと」は、なぜできないか、理由を明確に示すとともに、必要に応じて代替案を示すなど、丁寧に説明しましょう。

■　学校と保護者・地域がよい関係を築き、子どもを健やかに育んでいけるような、具体的かつ現実的な解決策を、ともに考えていきましょう。



要 Check！①　日ごろから、子どもの悩みや訴えを聞こうという雰囲気づくりを

■　日常的な生徒等からの訴えや要望を大切なサインとして受けとめ、真剣さと共感を持って接し、保護者との信頼関係を築きましょう。

■　子どもの権利条約第 12 条においても「自由に意見を表明する権利」が認められています。子どもは、自分に関係のあることについて自由に自分の意見を表す権利を持っています。子どもの意見を十分に尊重するように努めましょう。

■　積極的に生徒等の理解に努め、「保護者が言わないと動きが遅い」学校ではなく「保護者が言わなくても安心して任せられる」学校をめざしましょう。

Ⅰ　対応の流れ

初期対応 （5～10 ページ）

最初の電話・来訪に対して

学校の代表として、まず用件（「誰に対して何を求めているのか」）を確認する

担当者が明確な場合

担当者に引き継ぐ
（担任・顧問等）

担当者が不在、または不明確な場合

(1)　メモをとりながら、用件を正確に記録する。
(2)　折り返しこちらから連絡する旨を伝える（連絡方法の確認）。
(3)　担当者に報告する。担当者が不明確な場合は教頭・首席等に相談して、担当者を決める。

担当者による応対

(1)　相手の気持ちに寄り添い、傾聴により事実関係と主訴を把握
(2)　判断が難しい場合には、回答を保留
(3)　内容の確認
「事実関係・主訴の要点」「できること・できないことの説明」「今後の対応予定」等

報告

(1)　客観的事実をメモに整理（「電話・来訪応対メモ」（10 ページ）等の活用）
(2)　主観的情報も重要
(3)　首席、部主事、学年主任、分掌長等に報告、相談し、校長・准校長、教頭に報告

二次対応 （11～16 ページ）

(1)　対応チームの組織
(2)　面談の「設定」と「学校内での情報共有」
(3)　面談の実施

Ⅱ　初期対応　　―保護者・地域の思いを正確に受けとめるには―

1　最初の来訪や電話への応対

学校の代表として、まず案件（「誰に対して何を求めているのか」）を確認します。



担当者が明確な場合

（1）　担当者（担任・顧問等）にすみやかに取り次ぎます。

「お待たせいたしました。◇年△組担任の〇〇でございます。」
（「□□□□の母（父）です。いつもお世話になっております。」）
「こちらこそ、お世話になっております。今日はどうされましたか。」

（2）　担当者が授業等で不在のときは、用件を聞いたうえで、こちらから折り返し電話する旨伝えます。（電話の近くに教職員時間割表を常置）

Point：用件・連絡先・連絡可能な時間帯等を、メモで担当者へ引きつぎます

「申し訳ありません。〇〇は授業中（会議中）ですが、どのようなご用件でしょうか。」
「本日中にこちらから連絡させていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。」

担当者が不明確な場合

（1）　学校の代表として、最後まで丁寧に聞きとります。

Point：①必ずメモを取りながら聞き、正確に記録をとるよう努めます
「電話・来訪応対メモ」（10 ページ）を活用し、聞きとりのポイントを押えます
②見解を求められて即答できなくても構いませんが、状況はすべて聞き取ります

「お尋ねの件につきましては、校内で確認して、あらためてお返事させていただきます。」と回答します。確認のとれていない状況で安易な回答をしてしまうと、その後の対応を難しくしてしまう場合があります。

（2）　教頭・首席等に相談をして、担当者を決め、記録を引きつぎます。

「大阪府立〇〇〇〇学校の△△と申します。いつもお世話になりありがとうございます。先ほどは、学校までお電話いただきありがとうございました。」

「このたびは□□□□のことで、大変ご心配をおかけしております。この件については、私が担当しておりますので、よろしくお願いいたします。」

「◇◇から、事情は伺っておりますが、もう一度、こちらから少しずつ確認させていただきながら、お話を聞かせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。」

相手の気持ちに寄り添う

要望や苦情が寄せられた場合、相手が「学校に対して不満や不信感をもっておられる」ことを理解して応対する必要があります。まずは、冷静に前向きな話ができるような、信頼関係づくりに努めましょう。

（1） 学校まで電話をかけてくださったことに対して、謝意を伝えます。

「お電話をいただきありがとうございます。」
「貴重なご意見をいただき、ありがたく思っております。」

要 Check！② 学校への要望は、保護者にとって勇気と決意が必要

■ 高等学校課生徒指導グループに、保護者から次のような相談が寄せられたことがあります。「子どもに元気がないため、学校での様子を確認したところ、『SNSに、自分の悪口のようなことが書き込まれているのを見つけた』と言っています。このことを学校にも相談したいのですが、相談したら学校から『そんなことぐらいで連絡をしてきて』と受け止められないでしょうか？」

■ 生徒指導グループの担当者は、「子どもを育てる親として、子どもがそのような相談をしてきたら心配するのは当然です。具体的に学校に対して何かしてほしいという要望がなくても、そういった情報を学校としても把握しておくことは、子どもを支援するうえで重要です。学校と保護者が協力して子どもを支援するためにも、学校へ連絡を入れてはいかがでしょうか。」と返答しました。

■ 保護者は、子どものことが心配で相談しようとされていますが、同時に、この相談によって自分の子どもが不利益をこうむるのではないかと心配もされています。このように、直接学校へ要望を伝えるには、保護者にとって大きなエネルギーが必要であることがわかります。

（2） 相手が不満に感じていることに対して、その気持ちに寄り添うようにします。

「ご心配をおかけしています。」
「そのお気持ちは、よくわかります。」

要 Check！③ 謝罪について

■ 早い段階で謝罪をすると、学校側が責任を認めてしまい不利になるのではないかという考え方もありますが、初期段階において謝罪もしなかったということで、学校に対する不信感を抱かせてしまい、その後の対応が困難化してしまった事例もあります。

■ 訴えの内容を正確に聞き取りながら、学校の対応が間違っていた可能性はないか、事実関係を丁寧に確認していくとともに、学校側の関係者からの事実確認を早急に実施します。

■ 学校側に過失があるなど、学校の責任が明確な場合には、まず謝罪します。そのために、状況に応じて複数の教職員で迅速な家庭訪問等を実施します。

２　「傾聴」による事実関係と主訴の把握

事実関係の把握

（1）　「相手の言葉」をさえぎらない

■　こちらの意見や考えは心の中で整理しておき、十分に話を聞いた後で話します。

■　話をさえぎるような、次のような言葉は控えましょう。

NG　「そうはおっしゃいますが・・・」　「それはですね・・」

（2）　「相づち」・「繰り返し」の効用

■　効果的な「相づち」で、相手が話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。

「なるほど」　「そうですか」

■　相手の言葉を繰り返したり、訴えの内容を要約して相手に返したりすることで、相手が自分の言葉を受けとめられていると感じたり、自分の主張を客観視したりできるようになり、冷静に考えることができるようになります。

教職員：「つまり、○○○○ということなのですね。」
相　手：「そうなんですよ・・・」

（3）　「事実」と「推測」の整理

■　「客観的な事実」と「推測」を、丁寧に区別しながら聞いていきます。（よく聞いてみると、学校とは関係のない「思いこみ」ということもあります。）

「このことは、どのような形でお知りになりましたか？」

主訴の把握

（1）　「強い怒りや不満の気持ち」を抱いている場合

■　相手が大声で怒鳴っているからといって、悪質な苦情や不当な要求といった先入観を持つことは控え、この怒りの背景には何があるのだろうと、相手の心理をときほぐしていきます。

（2）　「主訴（最も訴えたい内容）」を把握する

Point：主訴が解決されると、多くの場合、派生して出された要望も解消されます

■　学校に自分の思いを理解してもらいたいという気持ちが強ければ強いほど、種々の要望が、話の展開の中でどんどん派生していきがちです。

■　事実関係を整理しながら、派生した種々の要望をこちらからグループ化して整理し、「相手が一番求めていることは何なのか」を把握するように努めます。

３　内容の確認

電話や面談の最後に、「要点」や「今後の対応予定」、「連絡先」などについて確認をします。

確認

（1）　「要点」の確認

「最後に、大事な点の確認をさせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。」
「□□□の点は、〇〇〇〇ということでよろしいですか。」
「△△△につきましては、来週の月曜日までに〇〇〇〇させていただきます。」

（2）　学校として「できること、できないこと」の確認

■　内容・期限の確認

「できること」については、「何をいつまでに、できるか」を、明確にするようにします。

■　理由の明確化

「できないこと」については、なぜできないか、理由を明確にするとともに、必要に応じて代替案を示すなど、丁寧に説明しましょう。

「お子さんのご成長を長期的に考えたとき、このご要望をお受けすることは、お子さんのためにはならないと、学校では考えています。」

■　判断が難しい場合

判断が難しい場合には、「校内で相談して、あらためて回答させていただきます」と答え、回答を保留します。

（3）　今後の対応予定、連絡先等の確認

「そういたしましたら、学校で検討させていただく事項につきましては、こちらから後ほどご連絡させていただきますので、ご連絡先と、ご連絡が可能な時間帯をお教えいただけますでしょうか。」

【参考】学校として「できること」「できないこと」を判断するためのチェックポイント

- 〇　生徒等の本人の努力だけではどうしても克服できず、個別の配慮を要する問題であるかどうか。（その配慮について、他の子どもや保護者への説明ができるか）
- 〇　「子どものため」というより、保護者自身の不安や怒りの感情の解消のために要望しているのではないか。（この場合、その感情を解きほぐすことに観点を置く）
- 〇　生徒等本人がそのことを望んでいるのか。
- 〇　その要望の実現が、将来も見通して本当に子どものためになるのか。
- 〇　実際に学校独自で対応できる範囲内の要望であるか。

要 Check！④　保護者が教職員に不信感を感じる対応とは？

以下のような対応は、不信感を招くので留意しましょう。

■　教職員が、保護者の悩みの深刻さを理解できず、「その程度で」と軽く受けとめてしまう。

■　教職員が、学校で見ている子どもの様子から、「そんなはずはない」という受け答えをしてしまう。

■　教職員が、全体像をきちんと把握していないにも関わらず、「お子様にも問題がある」と伝えてしまう。

初期対応内容の報告

（1）　客観的事実を記録

■　抽象的な表現ではなく、具体的な情報や経過等を、事実に即して、次ページのような「電話・来訪応対メモ」に、できるだけ客観的に記入します（例の①～⑦欄）。

（2）　主観的情報も重要

■　応対者が抱いた直感や印象も大切な情報なので「電話・来訪応対メモ」に記入するとよいでしょう（例の欄⑧）。

（3）　二次対応が必要な事案

■　首席、部主事、学年主任、分掌長等に報告、相談したうえで、校長・准校長、教頭に報告し、指示を受けます。

「保護者が怒りの感情を強く抱き、担当者の対応だけでは納得されない場合」
「学校としては受け入れることができない要求が出されている場合」等



要 Check！⑤　日常的に校長・准校長、教頭に情報を伝える体制を

■　当初は担当者だけで対応できていた事案であっても、「一言、校長に言っておかなければ気がすまない」と保護者が考え、校長・准校長に直接訴えが入ることがあります。

■　その際、校長・准校長が「聞いていませんでした」と答えなければならない状況では、学校の問題に対する認識の甘さが問われることになります。

■　担当者は、どんな事案であっても、校長・准校長・教頭・首席・部主事・学年主任・分掌長等に情報が伝わるようにし、必要に応じて内容を簡潔にとりまとめ、情報を共有できるようにします。

〈参考〉「電話・来訪応対メモ」（例）

（コピーして電話の横に置いておきましょう）

［　電話・来訪　］応対メモ

月　　日　　曜日		開始	午前・午後（　　）時（　　）分
応対者		終了	午前・午後（　　）時（　　）分
相手	保護者→　　年　　組　　の母・父・（　　）		
	地域住民等（わかる範囲で）		
用件の種類	苦情・要望・相談・（　　）		

用件の内容　（抽象的な表現ではなく、具体的な情報や経過等を、事実に即して客観的に記入します）

①いつ　　②どこで

③だれが　　④なぜ

⑤何を、どうした

⑥学校にどうしてほしいか　重要

⑦返答した内容（回答期限・今後の対応等）

連絡先電話（　　―　　―　　）

⑧応対者の印象（応対して抱いた、直感や印象も大切な情報です）

応対時の留意点	
	「なるほど」「そうですか」と相づちをうちながら、聞こう！
	話をさえぎるような、次のような言葉は控えましょう。 **NG「そうはおっしゃいますが」「それはですね…」**
	「そのお気持ちはよくわかります」と相手の気持ちに寄り添う言葉を！
	こちらの意見や考えは、心の中で整理しておき、十分に話を聞いてから伝えよう！
	本来応対すべき者が居ない時は、その者がいつ折り返し電話できるかを伝えよう！
	最後に…「お電話（ご来校）いただきありがとうございました」と感謝の言葉を！

Ⅲ　二次対応　　―保護者とともに解決をめざすために―

１　チームで対応

どのような事案においても、決して個人で対応するのではなく、チーム（組織）で対応することが重要です。いじめの疑いのある事案については、いじめ防止対策推進法に基づいた学校いじめ対策組織で対応します。

弾力的な組織構成と役割分担

■　校長・准校長のリーダーシップのもと、メンバーは事象に応じて弾力的に組織し、首席、部主事、学年主任、分掌長といったミドルリーダー層が中心となって、互いに役割を分担します。
■　慎重に対処しなければならない場合には、外部との窓口を校長・准校長または教頭に一本化します。

教職員の一致した対応

■　メンバーによって対応が異なることは、保護者の不信感を増幅させることにつながるので、学年主任等を中心とした担任団等の情報共有体制を整え、一致した対応ができるようにします。

徹底した事実確認・情報収集

■　対応チームを中心に、関係者からの聴き取りなどを丁寧に実施し、方針決定のための基礎資料を徹底的に収集します。

要 Check！⑥　リーダーを中心として組織対応する

組織で対応するとき、首席や学年主任、分掌長など、リーダーの役割を担う教員の存在は非常に重要です。

リーダーの役割を担う教員は、自らが創造性を働かせて、知恵を絞り、解決困難な課題にも、対応策を考えます。また、課題がより良い形の解決方向に向かうよう、組織を円滑に動かすうえでの中心的な役割を担います。リーダーの役割を担ううえでは、以下の３点を意識して課題対応に向き合うことが大切です。

- 客観的な観点を持つ
  ⇒客観性を持って事象を把握し、保護者や生徒等のアセスメント（見立て）を行う。
- 報告、連絡、相談を適宜行う
  ⇒管理職への報告や連絡、相談を適宜行い、保健室やスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーとも連携をしながら解決への道筋を探る。
- 柔軟な対応を心がける
  ⇒状況によって対応者を変えたり、応接する場所を変えたりするなど、既存の概念にとらわれず柔軟に対応する。

２　アセスメント

校長・准校長のリーダーシップのもと、集約した情報を踏まえたアセスメント（見立て）に基づいて、今後の方針を決定します。

保護者についてのアセスメント

■　対応が困難な保護者については、どうしても「クレーマー」として捉えてしまうかもしれませんが、一歩距離を置き、保護者のことを冷静にアセスメントすることが必要です。その際、次の観点を参考にしてください。

①保護者の攻撃性、拒絶性、依存性（以下「攻撃性等」）のきっかけとなった出来事は何か。
②攻撃性等の中に合理的な内容がないか。
③攻撃性等の真の理由は何か。
（例）不安感、不信感の蓄積、困り感、孤立感、自信のなさ、保護者自身の特性や発達課題

学校自身を振り返るアセスメント

■　対応が困難な事象については、時として学校の初期対応に問題があることも少なくありません。保護者についてのアセスメントと併せて、学校自身の対応を振り返るためのアセスメントも重要です。その際、次の観点を参考にしてください。

①きっかけとなった生徒等への対応や指導に不適切さがなかったか。
②生徒等の人間関係トラブルや怪我等への初期対応に不適切さがなかったか。
③保護者への連絡、説明等の初期対応に不適切さがなかったか。
④過去の対応に不信感の蓄積の原因となるような出来事がなかったか。
⑤保護者の対応において前兆となるようなシグナルがなかったか。また、それを見落としていなかったか。

３　面談に向けて

設定

（1）　**時間**・・・・面談可能な時間帯で調整（放課後等、約１時間程度をめど）

（2）　**参加者**・・・人数のバランスを考慮（学校側が１人多い程度）

（3）　**場所**・・・・学校の応接室等（面談しやすい環境で、スペース的に余裕のある空間）

（4）　**役割分担**・・説明者・回答者・記録者等
（記録を経験の少ない教職員に担当させて、面談の経験を積ませることも大切）

学校内での情報共有

（1）　**必要に応じて、事実経過を、次ページのような「情報整理シート」に整理**

（2）　**「学校としてできること、できないこと」の判断基準の明確化**

（3）　**今後の対応の確認**
- ■　謝罪内容、想定 Q&A、学校としての見解等を整理します。
- ■　最善の解決策や最悪の事態などを想定して、それぞれの対策を検討しておきます。

（4）　**教育庁への報告**
- ■　必要に応じて、事前に校長・准校長から教育庁に事実関係を報告して、今後の方針を説明しておきます（苦情や相談が、直接教育庁にも入ることもあります）。



要 Check！⑦　同僚性や協同性を高めて教育課題に向き合う

- ■　生徒等や保護者との関係などで苦慮しているときにこそ、気軽に相談ができるような職場の雰囲気づくりが大切です。
- ■　例えば、ある府立学校では、「スタンディングミーティングスペース」を作り、「気軽に」「短時間で」相談や打ち合わせを行うことができる環境作りをしています。また、ある府立学校では職員室の片隅に丸テーブルを置いて、何気ない会話ができるよう努めています。
- ■　同僚性や協同性は、和やかな雰囲気の時間と空間が作り出すものです。学校現場では時に困難な対応を求められる場面がありますが、そのような状況においてこそ、日ごろ培われた同僚性や協同性が、解決に向けてチームで取り組むための大きなポイントになります。

〈参考〉「情報整理シート」（例）

取扱注意

［　□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□　についての保護者からの訴え　］

報告者［　〇〇 〇〇　］　　〇月〇日（〇）〇時作成

初期対応	1　応対日時	〇月〇日　〇時〇〇分頃
	2　相手	□年□組　　□□ □□　の母親
	3　応対者	教諭　〇〇　〇〇
	4　応対手段	電話・面会・メール・書面・その他（　　）
	5　主訴	
6　事実確認内容		
①いつ・どこで		〇月〇日（〇）〇時〇分頃　〇〇〇〇にて
②誰が		□年□組　　□□ □□　（〇〇〇〇部）
③何をどのようにしたか		・ ・ ・
④生徒の様子		・ ・ ・
⑤相手の様子・要望		・ ・ ・ ・
7　対応の経過（時系列で）		・〇／〇　〇：〇〇　・・・・・・ ・〇／〇　〇：〇〇　・・・・・・ ・〇／〇　〇：〇〇　・・・・・・
8　今後の方針		① ② ③ ④
9　予想される厳しい内容		
10　望ましい解決策と結果		
11　今後の生徒への対応		
12　学校外との連携		
13　その他		

４　面談の実施

誠実な態度で接する

■　保護者に対しては、誠実な態度で接します。
■　明らかに改善すべき点がある場合には、迅速・誠実に応えるとともに、学校としてどうしても応じることのできない要望については、納得してもらえるまで丁寧に説明します。

相手の訴え方に左右されない

■　今後の方針を検討する際に、面談内容等に応じてそれぞれのケースごとに柔軟に判断することはあっても、相手の訴え方に左右されないようにします。

最善の方策とは･･･

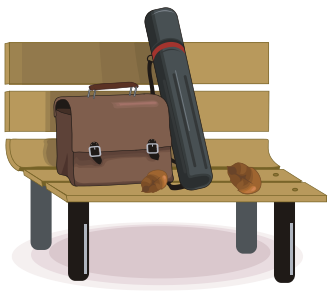
■　「今、子どもにとって最善の方策は何か」、「子どもが安心して登校できる環境をどう作るか」など、子どものためになるかどうかを基準にして一緒に考えていきます。

わかり合うために

■　学校と保護者・地域との連携関係は、これからも継続します。保護者の悩みや困りごとに共感し、「さらなる子どもの成長のため」に協力しあうことを確認して、笑顔で面談を終えられるように努めます。

要 Check！⑧　面談の場の雰囲気づくりに向けて心がけたいこと

■　「保護者とともに、子どもを大切に育てたい」という学校からのメッセージを伝えます
■　ただし、どうしてもできないことについては、丁寧な説明のうえ、理解を求めます。
■　保護者の訴えの背景にある「学校の受けとめ方への不信感や不安」、「保護者自身の孤立感」、「子どもが見捨てられないかという不安感」、「これまでの子育てを否定されたくない気持ち」などを理解するように努めます。



５　こういう場合はどうするか

(1)　マスコミとの対応が必要な場合

■　対応の主体は学校です。マスコミ対応が必要かどうか常に予測し、必要に応じて教育庁と相談しながら対応します。
■　適切な情報を提供するため、外部との窓口を校長・准校長、教頭に一本化し、学校の方針を「情報整理シート」等にまとめ、必要に応じて教職員間で情報共有します。

(2)　連日、長時間の訴えには

■　毎日のように話を聞くなど、長い時間をかけることが必ずしも「誠意を示す」ことではありません。限られた時間の中で、しっかりと聞くことが大切です。
■　訴えの時間が長くなることが予想される相手に対しては、最初に時間設定をするようにします。決めた時間を守ってもらえない場合には、(5)と同じように対処します。
■　具体的な情報や経過等を記録しておくようにします。

(3)　書面で回答せよと要求されたら

■　謝罪文や念書など、書面の作成要求には応じないのが大原則です。もし、書面を出す場合には、円満な解決に向けての有効な手段なのかどうか、十分な検討が必要です（次ページ参照）。

(4)　「仕事を休んできたので休業補償せよ」と要求されたら

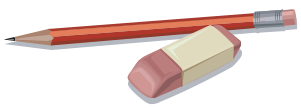
■　休暇を取って来校されたことに対して、「お忙しい中、申し訳ありません。」などと労いの気持ちを示したうえで、学校としては応じることはできないことを明確に伝えます。

(5)　限度を超えた行為や暴言には

■　まず、「子どもさんのために、話し合いを続けたいが、こういうことが繰り返されるようであれば、話し合いを続けられない。」と伝えるなど、相手に自制を求めます。
■　それでも繰り返される場合や、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には、その事を相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に連絡をして相談することなども必要となります。
■　必要に応じて、会話を録音することも検討します。

(6)　学校だけでは解決困難な場合には

■　学校だけでは解決が困難であると十分判断される場合や、長期化が予想される場合には、まず教育庁と相談したうえで、必要に応じてスクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、警察などのアドバイスも受けながら、今後の方針を検討します。



弁護士からのワンポイントアドバイス （その1）

【書面での回答について】

書面による回答の要求には、書面が一人歩きしてしまったり、個人情報が流出する等のリスクがあるため、「一般的に学校教育において個々の事案について書面による回答は行っていない」旨を説明して、応じないのが大原則です。また、学校として、対応に非があったと判断できる場合には素直に謝罪することが問題の早期解決につながることが少なくありませんが、謝罪が必要と判断される場合でも、口頭での謝意の表明にとどめ、書面での謝罪は行わないのが原則です。

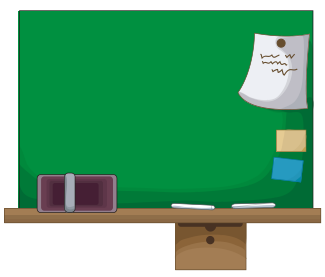
しかし、いじめ事案等の対応において学校から今後の改善策や指導・支援プラン等を積極的に提案することが必要と判断される場合には、書面により提案を行うことが望ましいと考えられます。ただ、その際にも、上記のようなリスクを回避するために、スクールロイヤーから助言を得るなど、その内容について慎重に検討する必要があります。

【金銭の補償について】

学校管理下の事故等にかかわる金銭の補償に関しては、まず、該当生徒が日本スポーツ振興センターの保険に加入しているかを確認し、加入していれば災害共済給付対象となるかどうかを確認します。日本スポーツ振興センターの保険に加入していない場合は、個人の保険において給付対象となるか確認するよう伝えて下さい。そのうえで、同センターの補償以外に、自治体（府立学校の場合は大阪府）に損害賠償責任が認められるかどうかについては、教職員に当該事故発生についての安全配慮義務違反が認められるかどうかが問題となります。具体的には、当該事故等が発生することを教職員が具体的状況に照らして予測できたかどうか（結果予見可能性の有無）、予測できた場合には教職員が発生防止のために必要な措置をとっていたかどうか（結果回避可能性の有無）が、安全配慮義務違反の有無の判断基準となります。

ただ、仮に、学校に安全配慮義務違反があり、賠償が必要となるケースでも、国家賠償法により賠償責任を負うのは自治体（大阪府）ですので、教職員が負担すべきものではありません。学校独自で判断して、金銭を支払うようなことは絶対に避けてください。学校に安全配慮義務違反がないと判断できる場合には、理由を説明したうえで「金銭を支払うことはできません」と明確に回答し、中途半端な回答は避ける必要があります。ただ、安全配慮義務違反の有無の判断が難しい事案も少なくありませんので、いずれにしても、保護者から損害賠償請求等が行われた場合には、速やかに教育庁に報告・相談し、対応方法・方針を決定する必要があります。

峯本　耕治



コラム①

「話せばわかる」ではなかった場合（コラム）

小野田　正利

立場や認識あるいは感情の違いによって、ある事象に対して捉え方が違うことはよくあることで、それがトラブルに発展することもあります。この場合、基本的に人はそれを避けるために対話を重ねるのですが、誠意を尽くしても、その溝が埋められないことがあります。生徒だけでなく保護者との間で食い違いが生じたときに、教師は「分かってもらいたい」と思って様々な言葉を繰り出しますが、まったくコミュニケーションが成り立たない場合があるかと思います。この状態が続くと、相手の保護者は興奮し、教師の側は疲労困憊して精神的にも大きな負担となります。

「話せば分かってもらえるはずだ」と思い込んでいる教師は多いですね。しかし、「“意を尽くして話しても、まったく意が伝わらない人がいる”　ということも事実だ」ということを押さえておく必要があります。思想信条に関する意見の対立ではなく、対話やコミュニケーションそのものが不全状態になることであり、保護者の言動に振り回されたり巻き込まれたりすることで混迷を深める場合があるという冷厳な事実です。

東京都教職員互助会・三楽病院の精神神経科科長（2021 年当時）の佐藤克彦さんは、ご自身の著書『弁護士と精神科医が答える　学校トラブル解決Q＆A』（子どもの未来社、2021 年）の中で、次のように言います。「通常の『話せばわかる』方式がうまくいかず、あるいは逆効果でますます相手がエスカレートしてしまう場合には、保護者がメンタルヘルスの問題を持っていること『も』疑われます」（204 頁）。この「も」の意味するのは、軽々しく「そうだろう」と決めつけないで、慎重にアセスメント（見立て）をしながら、一見すると保護者の「普通ではない」言動の背景に何があるのかを丁寧に見定めていくことの大切さを述べたものです。もちろん、教師は専門家ではありませんので、軽々しく判断することは厳に慎まなければならないのは言うまでもありません。その前提に立って、佐藤氏は、簡潔におおよその特徴を次の３つに分類しています。

①感情表現が極端で、教員に対する毀誉褒貶（※誉めたりけなしたりが両極端に揺れ動くこと）が激しい印象　⇒　境界性パーソナリティ障害の傾向があるかもしれません。

②あらゆる言動が、ひたすらマウンティングすること自体を目的としているような印象
⇒　自己愛性パーソナリティ障害の傾向があるのかもしれません。

③枝葉末節にこだわり、融通が利かず、自分自身の損得は度外視している印象（＝悪気はなさそう）　⇒　自閉症スペクトラム症の傾向があるのかもしれません。

これらのメンタルヘルスに何らかの原因があると考えられる３つの分類は、私が 20 年以上前から対応困難な保護者対応トラブルの具体事例を示しながら、解説を加えて数々の論稿を書いてきた内容とまったく一致しているのです。つまり私は 30 年以上にわたって、現地調査や聴き取り調査を重ねる中で、困難事例の見立てをしてきました。他方で佐藤さんは病んだ教職員の診察を通して、保護者対応トラブルの背景にあるものは何かを精神科医として追究してきたのですが、期せずして両者の見立てがほぼ同一だったのです。



最近になって、学校に限らず社会問題となっているクレーマー（本来の英単語の意味から外れ、日本では「しつこく文句を言う人」という意味で用いられている）に関する精神科医の言及も目立ち始めています。春日武彦さんの『あなたの隣の精神疾患』（インターナショナル新書、2021年）では「第３章　パーソナリティ障害と『困った人たち』」において、クレーマーを説明します。また岡野憲一郎さんの『自己愛な人たち』（創元社、2017 年）では「第７章　モンスターという名の自己愛者」として分析しています。

私は発達障がいそのものを問題視しているのではありません。しかし、まれに、時にその特性から、あることへの「強いこだわり」と「執着心や粘着性」が高じて衝動性や攻撃性に変化し、執拗に教員に批判を繰り返すことがあります。そして「このタイプのクレーマーに対応するコツは……枠をしっかりと示すということだ。必ず複数で対応し、記録を取る。できること、できないことを明確にし、曖昧な口当たりの良い言葉でごまかさない。……保護者であれば何を言ってもよいということではないし、学校と保護者とが協力しあって云々といった情緒的かつ相互的な交流が成立しない基盤がクレーマーの側にもあるからこそ、問題がこじれるのである」（杉山登志郎『発達障害のいま』（講談社現代新書 2011 年）、234－235 頁）と述べます。

個別事例を詳細に分析しなければ明確なことは言えませんが、対応に苦慮することで教師が精神性疾患に陥ってしまうケースの大半は、実は保護者の背景要因として、このような傾向があるのかもしれません。「教師である以上は保護者の声に傾聴すべきである」という固定観念にとらわれてしまって、ずるずると引き込まれて振り回しに遭ってしまって病んでいきます。もちろん、稀ではありますが、このようなコミュニケーションが成り立たずに対応に苦慮する方は教師にも見られます。

親身になって相談に乗っているうちに、ますます依存され巻き込まれてしまうことは避けなければいけません。そうならないためには、①会う場所は学校に限定すること、②話し合いの終了時間（１時間程度で済ませ、２時間を超える必要はない）もあらかじめ決めて、時間が来たら「本日はこれで。次回にまたお話ししましょう」と言って打ち切ること、③一人ではなく複数の教員で対応すること以外にありません。④そして応じられない要求には、理由をつけてきちんと拒否の姿勢を明確にすることです。

繰り返し述べますが、対応に苦慮する保護者は、障がいがあると安易に決めつけることは極めて危険です。その点はくれぐれも留意してください。

Ⅳ　保護者との日常的な連携

学校と保護者・地域との日ごろからの関係について、どうあるべきかを考えてみましょう。

1　保護者との連携のために

(1)　子どもを通じた先生への信頼の高まり

子どもたちが教職員を信頼する様子を通して、保護者は教職員に信頼を置くようになります。保護者の信頼を得るためには、日ごろの教育活動の中で、一人ひとりの子どもとの信頼関係を深めていくことが大切です。

「先生は親身になって相談にのってくれる」
「分かりやすいから、あの先生の授業はやる気になる」など

(2)　信頼される教職員とは

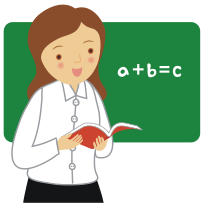
自分の子どもの成長を支えてくれていると保護者が感じることで、教職員に対する保護者の信頼が深まります。

「学校で見せる子どもの良い面を伝えてくれる」
「日ごろから子どもの成長を見守り、声かけをしてくれる」など

(3)　家庭とのパートナーシップの構築

ともに子どもを育てていくためには、家庭とのパートナーシップの構築が重要です。そのためには、家庭との連携がベースとなります。日ごろからの家庭への電話連絡や、気になることがあれば家庭訪問を行うなど、保護者とのつながりは非常に大切なことです。その際、以下の点に留意しましょう。

- 生活背景や子どもへの思いを知る。
- 保護者の抱えるしんどさ、悩みを理解する。
- 保護者とともに、子どもを育てるという姿勢を持つ。



要 Check！⑨　信頼関係を構築する

子どもたちは、様々な環境の中で、保護者の思いを受けて、いろいろな思いを持って生きています。教職員はその事実に向き合い、子どもたちの背景や思いを理解し、肯定的関心を持って接しなければなりません。そして、ここまで子どもを育ててきた保護者に対して、“敬意”の気持ちを持って接することはとても重要です。保護者との信頼関係が深まる中で、保護者が自分自身のことを語ってくれます。保護者が語り、時には教職員も自分自身のことを語ります。

上記の子どもへの肯定的関心や保護者への敬意が、学校との深い信頼関係に繋がります。そしてこの信頼関係こそが、あらゆる保護者対応にとって最も大切な要素といえます。

２　前籍校との連携の取組み

地域と連携を図るにあたっては、高等学校の場合、中学校等との連携の取組みが、その大きな柱の一つとなります。

その際、個人情報保護の観点から、校種間の生徒情報交換に躊躇する学校もあるかもしれませんが、生徒等の理解を深め、保護者との信頼関係を構築するために必要な個人情報を、出身中学校等から提供してもらうことは、生徒理解のうえで非常に重要な取組みです。以下の資料を参考にして、取組みを進めます。

校種間の連携強化

・異なる校種間において、個人情報の保護等の観点に留意しつつ、生徒指導等の充実につながるよう連携を深めるとともに、教職員等関係者による連絡会を定期的に開催するよう配慮すること。

出典：「令和７年度　府立学校に対する指示事項」（大阪府教育委員会　令和７年）

個人情報を扱ううえで気をつけること

・学校においては、子ども理解を進め、子どもたちとの信頼関係を構築するうえで、必要となる個人情報もあります。個人情報を取り扱うことをしなければ、子どもの抱える課題や生活背景などを正しく理解できず、適切に支援することもできません。子どもたちに対する指導や支援に必要な情報は、本人同意を基本として、厳格に取り扱うことが必要です。

出典：「教職員人権研修ハンドブック」（大阪府教育委員会　令和６年）

（1）　入学前の前籍校との連携

①　本人や保護者からの要望の把握

入学後の学校生活において配慮が必要となる事項等に関しては、できるだけ早期に本人および保護者からの要望を把握するようにします。

②　アンケートの実施

本人および保護者からの要望の把握と、出身中学校等との情報交換に関する本人同意の確認を目的として、合格者登校時の説明会等で入学予定の全生徒を対象に、次ページのようなアンケートを実施したうえで、情報収集を行う方法もあります。

③　個別の教育支援計画・個別の指導計画の活用

障がい等により配慮の必要な生徒等の情報を把握した際には、「個別の教育支援計画」や「個別の指導計画」を前籍校と共有し、一人ひとりの実態を的確に把握し、保護者、関係者等と連携したうえで、支援体制の充実を図ることが重要です。またそれらの支援ツール等を活用し、福祉等関係機関との連携を一層推進することも求められます。

④　中高連絡会・中学校等訪問を通じた情報交換

本人および保護者に対して中高連携の目的を説明し、理解を得て、出身中学校等と情報交換を実施することは、生徒指導や学習指導の深化・充実を図るうえで、非常に大切な取組みです。

⑤　高校生活支援カードの活用

高校生活支援カードは、すべての生徒にとって、安全で安心な学校づくりを進めるために、保護者の協力のもとに作成し活用します。このカードを活用することにより、高校が生徒の状況や保護者のニーズを把握し、中学校、保護者、生徒の想いを受け止め、高校卒業後の社会的自立に向けて学校生活を送れるよう適切な指導・支援の充実につなげます。

（2） 入学予定者説明会でのアンケート（例）

令和〇〇年３月〇〇日

合格者および保護者の皆様

大阪府立〇〇高等学校
校 長　〇 〇　 〇 〇

出身中学校等との情報交換についてのアンケート

皆様、合格おめでとうございます。これからの３（４）年間、〇〇高校での高校生活にさまざまな希望を抱かれていることと思います。

さて、本校では、本校と皆さんの各出身中学校との間で、部活動や学校見学会など、さまざまな連携や協力をしながら、教育活動を行っております。皆さんが安心しより充実した高校生活を送ることができるよう、一人ひとりの生徒の理解を深めることを目的として、本人および保護者の同意のもと、本校教員が各中学校を訪問して、意見交換を行うこともあります。

そこで、中高連携に関する、以下のアンケートにお答えいただきますようお願いいたします。

【アンケート　回答欄】

受験番号　　生徒名

本校が、出身中学校等との間で実施する情報交換に関して、希望される内容の番号に〇をつけてください。

１　情報交換をしてもらってもかまわない。

２　配慮してもらいたい事項があるので、ぜひとも情報交換を行ってほしい。

具体的な配慮事項を簡単にご記入ください
（このことに関しましては、必ず本日中に、別途、本校教頭までお申し出ください。）

３　中学校等との情報交換はしないでほしい。

この時点で、同意を得ることができなかったとしても、中学校等と情報交換を行ったうえで指導や支援を行ったほうが、当該生徒にとって良い結果が得られると考えられる場合には、その必要性が生じた時点で、再度本人および保護者にその理由を丁寧に説明して、同意を得るようにします。

【参考】前籍校との連携における個人情報の取扱いについて

○　子どもたちに対する指導や支援に必要な情報の取扱いについては、次の「個人情報保護法」がその根拠法令となります。

「個人情報保護法」（令和５年法律第 47 号による改正）

（個人情報の保有の制限等）
第 61 条　行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。
２　行政機関等は、前項の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。
３　（略）
（利用及び提供の制限）
第 69 条　行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。
２　前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。
一　本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
二　行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。
三　他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。
四　（略）
３　前項の規定は、保有個人情報の利用又は提供を制限する他の法令の規定の適用を妨げるものではない。
４　行政機関の長等は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関等の内部における利用を特定の部局若しくは機関又は職員に限るものとする。

○　府立学校新入生の入学事務に関わって、中学校等が保有する個人情報を本人以外から収集することについて、大阪府個人情報保護条例の第７条第３項第７号の規定に基づく大阪府教育委員会からの諮問に対して、大阪府個人情報保護審議会から次のような答申が出されています。

「府立学校の入学事務に関わって、学級編成に必要な個人情報を本人以外から収集することについて」

・　当該事務の遂行に必要な情報は、まず本人及び保護者（以下「本人等」という。）から収集することとし、やむを得ず本人等以外から収集するときは、合格者説明会の場等において本人等に対し説明するなど、その必要性や情報開示の対象となることについても十分理解されるよう努めること。
・　本人等以外から収集する個人情報は、入学する生徒が健やかに学校生活を行ううえで、学級編成に特に配慮が必要とされる生徒の仲間関係及び心身に関する最小限の情報に限定し、心身に関する個人情報以外のセンシティブ情報は収集しないこと。
・　当該事務の執行状況について、その結果を速やかに本審議会に報告するとともに、当該情報を本人等以外から収集する場合、できる限り早期に本人等の同意を得て収集する体制に移行すること。

出典：「個人情報の取扱いに関する意見について（答申）」
（大阪府個人情報保護審議会　答申第 11 号　平成 10 年３月 13 日）

弁護士からのワンポイントアドバイス（その2）

「中高連携」における書面又はファイルでの生徒個人情報の交換については、個人情報保護法第 69 条2項第1号に基づき本人・保護者の同意を得て実施するのが基本ですが、本人・保護者の同意がなくとも、中学校からの個人情報の収集が認められる場合があります。

たとえば、中学校時代のいじめの加害・被害に関する友人関係情報など、クラス編制の業務を適切に行ううえで考慮・配慮が必要と思われる個人情報については、本人・保護者の同意がなくとも、中学校より情報を得ることが可能であり、かつ、その目的に必要な限度で利用することが可能です（同法第 61 条第1項、69 条第2項3号）。

また、自殺企図、リストカット等の自傷行為、虐待・ヤングケアラー、深刻な問題行動や非行など、生徒の生命・身体の安全のために必要と思われる個人情報については、生徒支援・生徒指導を適切かつ効果的に行うために必要な個人情報として、本人や保護者の同意なく、中学校から情報を得ることが可能であり、かつ、その目的に必要な限度で利用することが可能と考えられます（同法第 61 条第1項、69 条第2項3号、4号）。

また、虐待などにより「要保護」、「要支援」と考えられる生徒については、「法令に基づく場合」として、児童福祉法に定められている地方自治体の要保護児童対策地域協議会に通告・登録することにより、本人等の同意がなくとも、同協議会のケース会議等を通じて情報収集することが可能になります（同法第 69 条第1項）。

生徒の「最善の利益」のために中高連携が必要と思われる事項については、合格者説明会等のアンケートを利用したり、個別に必要性を説明したりするなど、同意の取り方を工夫すること等により本人・保護者の同意を積極的に得ていくことが望ましい対応ですが、同意を得ることが困難なケースにおいても、上記のように、子どもの「生命・身体の安全」、「最善の利益」のために明らかに連携の必要性が認められる場合には、法的に情報収集・利用が認められることが少なくありませんので、いたずらに躊躇することなく、必要だと思われる場合には、教育委員会と相談しながら、情報の収集を行うようにしてください。

峯本　耕治

コラム②

「で、これから君はどうしたい？」と聞く（コラム）

小野田　正利

ある県立高校で３名の男性生徒による軽い暴力行為があり、加害者生徒たちは以前に校則違反行為で停学処分を受けていたこともあって、校長は無期停学処分を言い渡しました。ところがうち１名の保護者が弁護士を選任して「処分は違法である」と反論します。他方で被害者の保護者は、過去にも嫌がらせを受けていたため「３名を退学にしないと、うちの子を学校に行かせない」と息巻いています。どうしようもなくなった高校は私に助言を求めてきましたので、現地の学校に赴きました。

弁護士の言う通り、この程度の非違行為での退学勧奨は違法の疑いが濃厚なので、いったん学校に戻すしかないと言わざるをえませんでした。「そうすると今度は被害者が学校に来なくなります」と、加害者と被害者の間に挟まって身動きがとれないことを嘆いています。「あちらを配慮すれば、こちらが立たず」という状況ですが、立ち止まっていては意味がないので、できることを決めて前に進めるような打開策を示します。総合学科の高校で全授業を同じ教室空間で受けるわけではないため、月曜から金曜まで１時間めから６時間めまでのスケジュール表を一つ一つ点検して、この授業は同じクラスだから席を遠いところに離すことで注視する、この授業はまったく別の教室、といったようにして安全・安心な学習環境を保障することを被害者側に伝えるように助言しました。

しかし、被害者の保護者は納得せず「追い出せ」と激しい怒りのままです。「親はそうかもしれないけど、主役は生徒だよ。もう高校２年生だし、１年後には 18 歳成人で行為能力者になる。そうなると保護者は存在しないよ。この子はどう思っているの？」と訊くと、学校側は「この子は自分の意思がない子です。親の言いなりになります」との返事。それでもダメもとで「この生徒の意思をきちんと確かめなさい」とアドバイスしました。

果たして教頭と教育相談担当の教師２名で、じっくりと被害生徒の話を聴く場を設けると「加害者たちが学校に戻ってくるのは仕方がない。近づいてさえこなければいい。僕には夢がある。高校を卒業したら、大学で〇〇の分野を学んでみたい」と明言したのです。案ずるより産むがやすしとはこのことです。その発言を保護者に伝えると「まぁ、うちの子がそう言うのならば」ということで激しい怒りは消え、３名の加害者は教室に戻り、在学を継続していくことになりました。

子どもの世界は摩擦やトラブルがいくらでも起こることは普通であり、それを当事者の子どもたちがどのように乗り越えていくかが大事であり、それが「成長する」という意味であり「大人になっていく」うえでの大事なプロセスともいえます。勉強ができることよりも、トラブルを解決していく力が、複雑多岐化する時代や社会の中では最も重要視されるべきだと思います。



いじめ防止対策推進法は、残念なことに「子どもたち自身による、人間関係に向き合う力＝調整力を削ぎ落してしまう」傾向を強めています。本来ならば、子どもたち自身の自浄作用に任せておけば自然と収まる場合が多くあるのに、大人である保護者が前に出る（主役として振る舞う）ことによって、より問題がこじれて子どもたちが望まない方向に進んだり、その調整にあたる教師たちが立ち往生したりするケースが多発しています。

全国各地の学校に出向くとき私は、保護者対応トラブルのほかに、子どもが何らかの難しい課題を抱えている可能性がある場合は、児童精神医学書のほかに小栗正幸『思春期・青年期トラブル対応ワークブック』（金剛出版、2019 年）を参考図書として持参します。小栗さんは法務省に所属する心理学の専門家として、長く非行少年の資質鑑別に従事してきた方です。この本はうわべだけの解説ではなく、場面に即しての具体的な「即時対応」を明確に示していることが特徴的です。特に「虚言を巡るトラブル」や「暴言と暴力を巡るトラブル」で、次の問いかけの台詞を使うことを勧めています（129 頁、137 頁）。「どうしてほしいの？」

私なりに解釈すれば、あれこれ教訓的な言葉を吐いても、制約や禁止の言葉を羅列しても、その子どもの中には入っていかない。つまるところはその子自身の気持ちや考えを聴いてやるところに立ち返ること、そこに本質があるということなのだと思っています。

この高校の場合も、当初は大人の問題として、それぞれの怒る保護者をどうやってなだめるか、いかに向きあうかに呻吟していました。しかし本質は、当事者の生徒たちがどう思っているかにあります。３名の加害生徒も反省して、その学校でやり直したいと思っているのかどうか、被害生徒も加害者を許して「距離をとる」ことで学校生活が脅かされず、折り合いをつけることが可能かどうか、ということにあります。あまりにも大人が前面に出過ぎて、子どもの世界を壊しているのではないかと思うような、保護者対応トラブルが多くなっています。

「保護者は考古学。しかし子どもは未来学」――数々の保護者対応トラブルの個別事例を分析する中で、私はこのような印象をより強めています。①保護者は過去のマイナスの出来事にこだわり続ける傾向が高くなった。②一方で、子どもは今を大事にしながらも、これからどう生きていくかを展望する存在。③学校は過去を振り返りつつも、これからを考えようとする志向のため、過去にこだわる保護者とのズレが大きくなっている、ということです。

「子どものことは親である自分が一番よく知っている」と言われる保護者が確かにいますが、それがすべてではありません。子どもの「本当の思いや意見」を尊重できるかどうかが、すべての大人に求められている姿勢でしょう。いまの学校が抱えている保護者対応トラブルの多くの原点は「子ども自身の意思を尊重する」ことに立ち返ることにあるはずと思います。とりわけて高校生は成人になる間際の年齢だからです。

「こども家庭庁」の発足と合わせて、令和４年から施行された重要な法律に「こども基本法」（令和４年法律第 77 号）があります。取り組みを促す「理念法」としての限界はありますが、その第３条には子どもの「意見を表明する機会」が確保され「その意見が尊重され、その最善の利益が優先して考慮されること」が謳われています。保護者対応トラブルの根源は、学校が生徒に対しておこなう処遇への不満にあります。大人の問題としてこじれた事案を、もう一度、生徒たち自身が自分事として扱う環境を取り戻すことが必要です。

Ⅴ　保護者対応のための研修作り

保護者・地域との良好な関係づくりを推進していくためには、校内研修などを通して、教職員の間で課題意識を共有しておくことが重要です。このワークシートを活用して、有意義な研修を実施してください。

研修にあたって

■　保護者・地域から寄せられる要望等に対しては、日常から想定事例などを活用してシミュレーションを行い、対応方法等について教職員間で共有しておくことは大切なことです。
■　このワークシートでは、これまでの章で述べてきた「対応のポイント」等をふまえ、現実の場面において求められる、望ましい態度や大切にすべき点を身につけることができるような、ワークショップ型の研修を想定しています。
■　研修は４～６人程度のグループとしても実施できる内容です。学校全体での職員研修だけでなく、学年や分掌等での研修も積極的に開催するようにしましょう。
■　会場については、内容に合わせてその都度会場のレイアウトを変えていく必要もありますので、机といすが可動式で、定員よりもゆったりとした会場を選ぶとよいでしょう。

ブレーンストーミング

解決策を考えるにあたって、自由な発想で討論し、創造的に問題解決をめざす手法です。可能な限り多くの意見を出し合い、アイデアの幅を広げていくようにします。その際次の４つのルールを守りながら、楽しく進めましょう。

・「とにかくたくさん意見を出す」　・「突飛なアイデアも大歓迎」　・「他者の意見の批判は厳禁」
・「他者のアイデアに便乗する（他者のアイデアにヒントを得たアイデアも OK）」

ブレーンストーミングで出てきた多種多様な意見を、**シンキングツール**（※１）を用いてまとめたり、シンキングツールの形式に沿ってブレーンストーミングを行ったりすることで、よりブレーンストーミングの効果が高まります。

また、最近ではオンラインの**ホワイトボードツール**（※２）など、様々な利便性の高いアプリケーション等がリリースされています。次ページに実施例を示していますので、適宜活用しながら研修を進めましょう。

≪用語解説≫

※１　シンキングツール

シンキングツールとは、考えたことや出てきた意見を整理したり、アイデアや事実を可視化して分類分けしたりするものです。シンキングツールを用いることで、他の人の意見をより明確に理解できるようになり、自身の考えをより明確に把握することができます。

※２　ホワイトボードツール

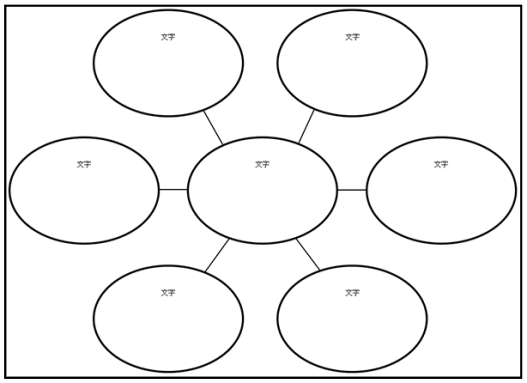
ホワイトボードツールとは、インターネット上で共同作業ができる仮想のホワイトボードです。画面上にメモや図、画像などを配置でき、リアルタイムで参加者全員が意見を記入・編集できます。

①シンキングツールの例

～イメージマップ～

〇中央にトピックを記載し、そのトピックに関連する事柄をその周辺に何でも書き出す。

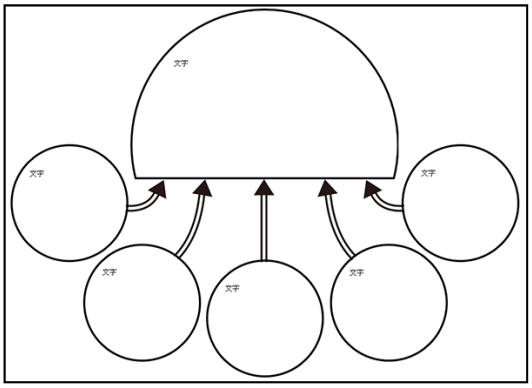
・考えの繋がり、広がりを可視化することができる。
・関係性が深いものを繋いだり、階層化したりすることで、考えを整理できる。



～クラゲチャート～

〇様々な意見を書き出し、それらをある程度分類分けしたうえで、その抽象概念をグループで考えて書き出す。

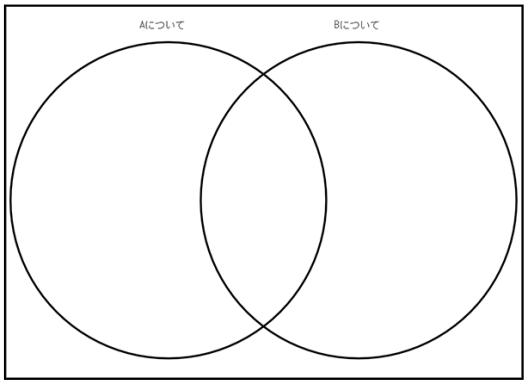
・事象の抽象化によって、その事象の本質的な要素を抽出することができる。
・矢印の向きを変えることで、抽象的な事象から具体例を想定して議論することができる。



～ベン図～

〇複数の考え、意見などを相違点、共通点に分類分けし、まとめる。

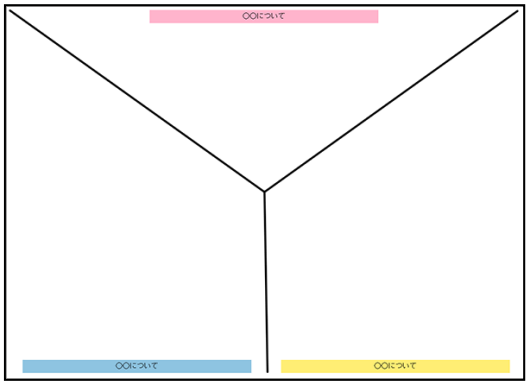
・比較においては相違点に着目しがちであるが、ベン図を用いることによって、二つ以上の事柄の共通点にも着目することができる。



～Y チャート～

〇事象について多様な意見を書き出し、様々な観点に分類分けしてまとめる。

・それぞれの立場、状況等で意見をまとめられるため、事象に対しての優先順位や必要事項を明確にできる。
・Y チャートを X チャート、W チャートにすることで、分類項目を広げることもできる。



②ホワイトボードツール

ホワイトボードツールは、アイデア出しや意見の可視化に役立ち、グループごとのディスカッションや意見整理に有効です。利用するメリットとして、様々なテンプレートを活用できる点、物理的なスペースを問わずどこからでもアクセスできる点、参加者が同時に書き込める点、記録が残るため後から見返しやすい点が挙げられます。（具体的な活用事例については、P30 を参照してください。）

【参考】ワークショップ型の研修を実施する際の留意点

（1） お互いの意見を尊重する

参加者が互いにコミュニケーションを深め、安心して議論ができるような関係や環境をつくり、自分とは違う意見であっても、お互いの意見を大切にして、相手の言いたいことを最後まできちんと聞くようにします。そのうえで自分はどう考えるのかを、遠慮せずに主張することが大切です。

（2） 正しい答えよりもプロセスを大事にする

保護者・地域との連携において、現実の場面ではさまざまな状況がありますので、研修の場ですぐに答えが見つかるとは限りません。しかし、明確な答えが見つけられなくても、それを一緒に考えて取り組んだ経過（プロセス）こそが大事です。その場で経験したことや気づいたこと、参加者から出された知恵を、今後の教育活動に活かしていきましょう。

（3） 振返りによって研修の成果を共有する

参加体験型の研修では、活動の後、参加者がどう感じたのか、何に気づいたのかを自分自身で振り返り、再確認します。それを参加者間で紹介しあったり、発表したりすることで、参加者全体で共有することができます。その共有を通して、さまざまな意見に触れることで、研修での体験が整理され、今後の教育活動に活かすことができます。

（4） ファシリテーターが事前に研修の流れをイメージする

参加者が安心して研修に参加できるよう、かじ取りをするファシリテーターの存在は非常に重要です。

ファシリテーターは、チームのプロセスを管理し、チームワークを引き出し、その成果が最大になるように支援する存在です。そのため、ファシリテーターは予め研修のねらいや目的を明確にするとともに、研修の具体的な進め方や時間配分などをイメージしておきます。

ファシリテーションする際のポイントは以下の４点です。

- 参加者全員の発言を引き出すように運営する
- 研修内容のねらいに沿って進行する
- 時間配分、協議形態を工夫する
- 和やかな雰囲気作りを行う

☆実際にホワイトボードツールを用いて、グループワークを実施してみましょう！

■研修例１■　近隣住民からの損害賠償請求

登校時間帯に、集団で自転車通学してきた生徒の一人が、よろけて他の自転車とぶつかりそうになり、それぞれが避けようとした結果、一人の自転車の生徒が、停めてあった車にぶつかり、傷をつけてしまいました。車の所有者であるＡさんは、それを自宅のベランダで目撃し、大声で叫び慌てて降りてきたが、生徒たちは逃げ去った後でした。

Ａさんは、「制服からしてお宅の学校の生徒に間違いない。個人は特定できないので学校が弁償しろ。購入したばかりの新車だから、修理費用として 100 万円を支払え」と学校に求めてきました。

ワーク１　**オンラインのホワイトボードツールを用いて、グループで適切な対応を考えましょう。**

１　ねらい

グループで事例検討をし、他者の考えを聴きながら自分の考えを整理することで、事例に対するより適切な対応について理解を深めます。

※ホワイトボードツールを用いて事例対応をまとめ、それを電子で保存しておくことで、何か実際の事象があったときにすぐに参照できるというメリットがあります。

２　準備

・ホワイトボードツールを使用できる端末
（できれば一人一台あればよいですが、班に一台でも実施可能です。）

３　進行

（1）　グループ分け

４～６人程度を１グループとします。

（2）　付箋への入力

ホワイトボードツールの付箋に、参加者がキーワードを入力します。共同編集で実施するので、即時に班の意見が反映され、それらを参照しながら入力ができます。

（3）　自分の考えを紹介

グループ内で参加者が各自のアイデアについて説明します。

（4）　グルーピング

付箋を、関連性のあるものごとにグルーピングして、各時点における対応の課題や注意点について、意見を出し合い、望ましい対応のあり方を考えます。

この際、シンキングツールを用いてグルーピングすることにより、考え方や事例対応のフローチャートがより鮮明になります。また、グルーピングの枠組を変えることで、様々な状況の際に参照できるシートが完成します（以下の例１、例２参照）。

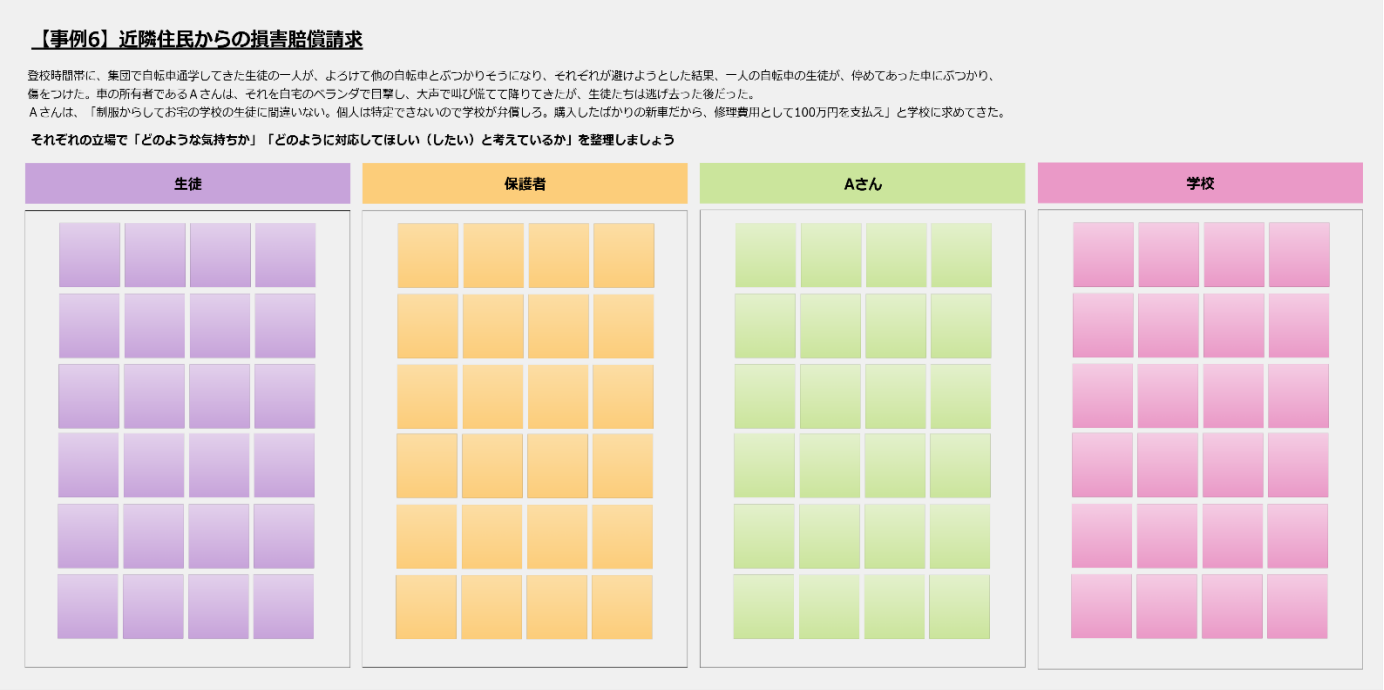
（5）　振り返り

各グループで出された意見を発表して、各グループでの話合いを全体化します。

4　研修実践例　　※「3　進行」の流れで、それぞれのアクティビティを進めます。

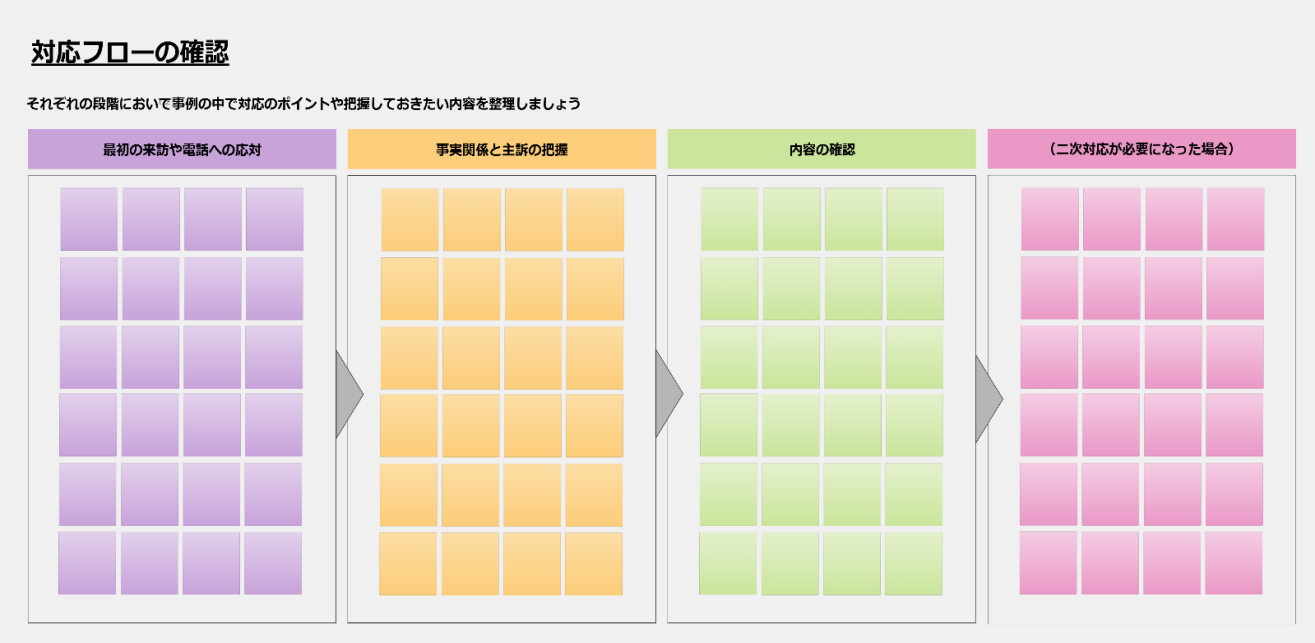
（例１）それぞれの立場からの観点で整理する

- ホワイトボードツールでは様々な色の付箋が使えるため、分類分けがしやすい
- 事例ごとの登場人物が増えても、電子模造紙は際限なく広げられるので、大きさを気にする必要がない
- それぞれの立場に対して、どのように対応すればよいかを整理できる



（例２）対応フローの確認

- ホワイトボードツールではレイアウトが整理しやすく、時系列を表現しやすい
- 対応をフローにしてまとめることで、「どのタイミングに」「何をすべきか」を整理することができる。
- 対応をフローにしてまとめておくことで、他の類似事象などにおいても活用しやすい。



■研修例２■　SNS への個人情報と誹謗中傷の投稿

ある日、保護者が学校に電話をかけてきました。電話の内容は「SNS 上に子どもの写真とフルネーム、そして誹謗中傷が書き込まれており、子どもはひどく落ち込んでいる。写真はどうやら教室内で撮影されたようである。学校は早急に投稿者を見つけて、削除させて欲しい。また、早急にクラス替えをして、子どもが安心して登校できるようにしてほしい。」というものでした。【場面１】

この電話に対して、学校は【場面２】【場面３】【場面４】のように対応をしました。

ワーク２　様々な場面を想定し、対応方法について整理してみましょう。

１　ねらい

・想定した１～４の場面について、教職員間であらかじめ認識を共有し、対応する際に留意することを整理します。（※１人で考えを整理しようとする場合にも使えるようにしています。）
・保護者の「訴え」の背景に、保護者が本当に求めていることは何かについて考えます。

２　準備

・筆記用具

３　進行

・グループの中で各自の意見を出し合って話し合い、グループの意見をまとめましょう。

４　設定場面

【場面１】～【場面４】を設定しています。

【場面１】

〇月〇日（金）の放課後４時半ごろ、高校１年生のＡさんの保護者から学校に電話がかかってきました。保護者からの要望でＡさんの担任に電話が取り次がれました。

担任　：「はい、担任の〇〇です。どうなさいましたか。」
保護者：「Ａの保護者なんですけど、ここ最近の子どもの学校での様子はどうですか？友だちとの関係とか、気になる様子はありませんか？」
担任　：「特に気になるところはありませんが、そういえば今日の３時間めは体調不良で保健室で休んでいたみたいです。その後の授業は受けていたので心配ないと思いました。」
保護者：「そうですか。実は今日、子どもがずいぶん暗い顔をして帰って来たので心配になって事情を聞くと、SNS に子どもの写真とフルネームと誹謗中傷が投稿されていたそうです。」
担任　：「誰が投稿したのかわかりますか？」
保護者：「子どもは投稿者のユーザーネームに見覚えがないと言っています。でも、教室内で撮影された写真が投稿されているので、同じクラスの子が投稿しているとしか思えません。」
「投稿者を見つけて、すぐに投稿を削除させてください。犯人が見つかったら、拡散した生徒も含めて全員を名誉棄損で訴えるつもりです。」
「子どもは、クラス全員が犯人に思えて不安で学校に行けないと言っています。すぐにクラス替えをして安心して登校できるように対応してください。」

グループの中で各自の意見を出し合って話し合い、グループの意見をまとめましょう。

① あなたがＡさんの担任なら、次にどんな返答をしますか。

② その返答の際に、気をつけることは何ですか。

③ 電話を切った後、あなたはどのように行動しますか。

【場面２】

前述の保護者の訴えに対して、担任は次のように返答しました。

担任　:「土日を挟むので、翌週の月曜日以降に投稿者が見つかったら削除させますが、生徒がすぐに名乗り出るとは思えませんし、かなり難しいとは思います。そもそも、同じクラスの生徒が投稿者ではない可能性もありますし。」

「無断での写真投稿は、最近頻繁に起こっていますが訴えるというのは少し大げさじゃないですか。」

「クラス替えの希望があることは承知しました。学年でも相談してみます。」

この担任の返答は、どこが問題ですか。問題点についてグループで話し合ってみましょう。

【場面３】

電話のあった翌週月曜日の放課後、担任がＡさんから事情を聞きました。

SNS には、本人がいつ撮られたか分からない写真と、Ａさんのフルネーム、事実ではない情報に基づく悪口が投稿されており、公開範囲の設定もなく不特定多数の人が見ることのできる状況であることがわかりました。Ａさんはクラスの友だちには誰にも相談していませんでした。

① あなたがＡさんの担任なら、Ａさんにどのような声かけをしますか。何に配慮して声かけをするかポイントについて整理してみましょう。

② Ａさんからの聴き取り後、担任としてすべき点を整理してみましょう。

【場面４】

Ａさんが帰った後、すぐにＡさんの保護者が来校し、担任と学年主任で応対しました。
保護者はクラス全員の SNS をチェックして投稿者を特定することと、クラス替えを強く要求しました。

① この場面で留意すべきポイントをグループで話し合ってみましょう。
（担任・学年主任それぞれの立場で考えてみましょう）

② ここまでの保護者からの要求に対して、応じるべき内容と応じられない内容を整理しましょう。

応じるべき内容	応じられない内容

【参考】学校組織としての対応

○ 本件については、加害者が特定されていませんが、いじめとしての認知が必要です。いじめ対応については、「いじめ初期対応のてびき」（令和６年４月　大阪府教育庁）を参考にしてください。

いじめ初期対応のてびき

【参考】書き込み・画像等の削除依頼の流れ

○書き込み内容の確認と保存

書き込みのあった掲示板等の URL を控え、書き込みをプリントアウトするなどして、内容を保存する。

○掲示板等の管理者に削除依頼及び開示請求（削除依頼と開示請求をセットで行うことが望ましい）

基本的には、被害の生徒等が学校の協力を得ながら依頼及び請求を行う。（学校が代理で行うことはできるが、権利侵害をされた本人又はその保護者が行うことが望ましい。）

掲示板等のトップページを表示し、「管理者へのメール」や「お問い合わせ」の表示を検索する。該当箇所をクリックし、管理者にメールを送るページ欄に件名、内容等の事項を書き込み送信する。

⇒個人の所属・氏名などを記載する必要なし。

○掲示板等のプロバイダ（掲示板サービス提供会社等）に削除依頼

管理者の連絡先が不明の場合や、削除依頼しても削除されない等の場合、プロバイダへ削除依頼を行う。

管理者やプロバイダへ依頼しても削除されない場合、依頼メールの不備を点検後、メールを再送する。それでも削除されない場合、警察や法務局・地方法務局に相談する等して、対応方法を検討する。

◆上記の対応で困った場合は、「大阪の子どもを守るサイバーネットワーク」を活用する。

サイバーネットワーク

弁護士からのワンポイントアドバイス(その3)

１ 法及びガイドラインが定めるいじめ対応

２０１３年制定のいじめ防止対策推進法及びいじめ防止基本方針により、いじめの定義が法定化され、学校がいじめのシグナルを発見した時は直ちにいじめ対策組織によるチーム対応を開始し、事実調査、いじめ背景・原因や被害の深刻さ等のアセスメントを行ったうえで、被害生徒等への支援プラン、加害生徒等への指導プラン、再発防止のためのモニタリングプラン等のプランニングを行い、保護者にも適切な説明・情報提供をしながら、同プランを実行することにより、被害生徒等を支援し、再発防止を図ることが、法律上の義務として定められました。

２ SNS 上のいじめに対する対応

～　チーム対応による総合的な事実調査・指導・支援・保護者対応・機関連携プランの必要性　～

本件では､最初に保護者から担任に SNS への匿名の誹謗中傷投稿の相談が行われたわけですが、法律上のいじめの定義（法２条）には「インターネットを通じて行われるものを含む」と明確に記載されていますので、たとえ匿名投稿であっても同じ学校・クラスの生徒による投稿の可能性が認められる以上、法律上の「いじめ（疑い)」事案として、相談を受けた担任は直ちにいじめ対策組織の責任者に連絡してチーム対応（管理職を含めた）を開始する必要があります。

そのうえで、本件のような SNS への匿名の誹謗中傷投稿事案の場合には、いじめ対策組織のチーム対応により、①被害生徒からの最初の被害の聴き取り調査の方法（被害生徒が被害申告に消極的な場合の支援的な聴き取り方法等)、②加害生徒を特定するための事実調査方法（ＳＮＳ投稿内容の確認と証拠の保全、加害者である可能性の高い生徒が存在する場合にはその生徒からの聴き取り、関係している可能性がある生徒やクラス全員からの聞き取りやアンケート調査、任意の協力を得てのクラスの生徒等のスマホの確認等)、③特定できた場合の加害生徒への投稿削除の指導と再発防止の指導方法、④特定できない場合や調査に相当期間を要する場合のクラス全体等への指導方法、⑤被害の深刻さや支援ニーズのアセスメントに基づいた被害生徒の不登校防止や不安軽減のための支援方法（信頼関係のある教員による定期的な相談、SC や SSW 等の専門職による支援、医療機関による支援等)、⑥保護者に対する説明や情報提供方法、⑦生徒らへの調査・指導によっても SNS 投稿が削除されない場合にプロバイダに対する削除要請等の要否とその方法、⑧投稿内容が脅迫罪・侮辱罪や名誉棄損罪等の犯罪に該当する可能性が認められる場合には警察への通報又は相談の要否の決定（教育庁に報告・相談のうえで行うことが一般的）等のいじめ対応プラン（事実調査・指導・支援・モニタリング・保護者対応・機関連携等のプラン）を協議・決定し、これらの対応プランを確実に実行していく必要があります。

また、これらの SNS によるいじめ事案への対応プランの決定や実行には、一般的に専門性が求められますので、SC や SSW 等の学校専門職への相談、教育庁への早期の報告・相談、スクールロイヤーへの相談等を早期に行うことが望ましく、重要です。

３　保護者対応のポイント

保護者対応に関しては、①保護者からの最初の相談時には、保護者の不安感（いじめに子どもがメンタル面の大きな傷つきや不安を抱え、場合によっては不登校になってしまう不安感等）を共感的に理解したうえで、学校がいじめとして認知しチーム対応を開始すること、必要な事実調査に基づいて､被害生徒への支援と加害生徒への指導､再発防止の取組をしっかりと行なうこと、保護者にも必要な説明や情報提供を行うこと、不安な点がある場合の相談先等を伝えて、保護者の不安感を少しでも軽減する対応が必要です。

初期対応において、教員が被害生徒や保護者の不安感を軽く受け止めていると感じさせるような対応や、調査や指導に消極的であると感じさせるような対応を行うことは絶対に避ける必要があります。

また、②事実調査や支援プラン・指導プランの立案・実行段階においても、学校がアセスメントに基づいて主体的にプランを立て、保護者に対して積極的に提案し、協力を要請していくことが必要です。保護者からの要求に応じて場当たり的な対応に終始してしまったり、学校の対応に対する不信感や怒りから無理要求が繰り返されるような事態に陥ることを防止する必要があります。

峯本　耕治

おわりに

小野田　正利

ここまで読んでこられて「こんなに教師が大変だったら、もう辞めようか」と思った人もいるかもしれません。

ただし、学校だけでなく、民間企業や公務員の世界など、多くの分野のクレームをつぶさに分析してきた立場からすると、どんな職業に就いても、「訴え」から逃れることはできないことは明白なのです。程度の差こそあれ「人生３割はクレーム対応」が求められている時代だからです。巻頭言で述べたように、カスハラはどこでも起きていますし、公務員の世界は「ハードクレーマー」から、執拗な攻撃の対象になることもあり、精神性疾患率は教師よりも高いのです。

教師であるあなたも、何か不満を持った際には苦情を言うことがあるでしょう。受ける側がそれを邪険に扱うと怒りがこみあげてきませんか。逆の立場で考えれば「どうして真意を聞いてくれないんだ」と思うでしょう。大事なことは「単なる訴えをトラブルに発展させない」ことにあります。トラブルになると、その処理で膨大な時間と労力を必要としてしまい、メンタル面でも不調になります。「訴え」の段階で「保護者の怒っている背景には何があるのだろう？」と教師が一歩進んで行動を起こすことで、トラブルになることを防ぐことが可能な場合があるのです。

難しい保護者対応トラブルに遭遇することはありますが、圧倒的大多数の保護者は「普通の人」なのです。そういった人を「敵とみなさない」ことが大事です。そのための２つのアドバイスを授けたいと思います。

一つめは「まずは静かに、10 分間は保護者の話を聞こう！」ということです。教師は保護者から何か言われることを、最初からすべてクレームだと決めつけていませんか？身構えている態度を醸し出す傾向が、保護者の気持ちを逆に硬化させてはいませんか？保護者が訴えていることは、本当にクレームや苦情だけでしょうか？単なる質問やちょっと聞きたいという問い合わせレベルのものではありませんか？保護者の話を途中でさえぎらずに、まずは「そうですか」と傾聴することです。その後に保護者の訴えを、もう一度ゆっくりと整理しながら聞き直す姿勢を保って欲しいと思います。そうするだけでも、ボタンのかけ違いは少なくなります。

二つめは「保護者をリスペクトする」ということです。どんな親でも、わが子を小学校１年生まで育てた親は立派です。いかなる親でも中学１年生まで育てた親は立派です。高校１年生まで育て上げた親は、それ自体ですごいことだと思うのです。こんなに厳しい社会状況の中で、必死になって生活の糧を得るために働き、わが子を一人前にしようと努力してきた、その営みは尊敬に値するものなのです。家族としての危機が何度もあったかもしれません、親としての自信を失うこともあったでしょう。それでも一生懸命育ててきたことは確かなことです。

「お母（父）さん、すごいですね」「これまでよく頑張ってこられましたね」という言葉を口に出さずとも、対面しているときの態度と自分の心持ちが重要です。相手を一人の人間として、尊厳を持って接しているのだという気持ちを常に持っているかどうかなのです。自分も人間、そして相手の保護者も人間なのです。

メモ



大阪「こころの再生」府民運動
～大阪あったかプロジェクト～

大阪府

教育庁　教育振興室高等学校課　令和７年３月発行
〒540－8571 大阪市中央区大手前二丁目　TEL　06-6941-0351
電 子 メ ー ル　kyoikushinko-g01@sbox.pref.osaka.lg.jp