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－

徳 島 県 教 育 委 員 会

いじめ問題等対策企画員室

はじめに

ここ数年，保護者や地域から学校に対して様々な要望等が寄せられ，その対応に苦慮している学校や教師の姿が報じられています。本県もその例外ではありません。これらの要望等への対応に多くの時間を要することで，結果的に教師の子どもに向き合う時間が少なくなるという実態があります。しかしながら，こうした要望等は，保護者や地域の方々からの学校に対する期待の現れでもあります。要望等に初期の段階から適切な対応をすることは，学校が保護者や地域の方々から信頼を得るとともに，教師が児童生徒と直接向き合う時間を確保し，個々の児童生徒に応じた，よりきめ細かい指導ができる，きわめて重要な機会であると考えられます。

この度「保護者や地域からの要望等への対応マニュアル『信頼される学校づくりのために』」を発刊することとしました。本冊子は，県内全ての公立小・中・高・特別支援学校及び市町村教育委員会を対象として実施した，平成１９年度１年間に寄せられた要望等の実態調査の結果を参考にして策定したものです。内容としては，要望や苦情に対応する際の基本的な姿勢や日常の取組，具体的な事例に基づいた対応のポイントなどを分かりやすく示してあります。

各学校におかれましては，本冊子を校内研修等の場で十分活用し，教師の子どもに向き合う時間を確保するとともに，各学校の実態に即した対応マニュアルの策定に努められ，保護者や地域から信頼される学校づくりに取り組んでいただくようお願いします。

平成２１年３月

徳島県教育委員会
教育長　福家　清司

目　　次

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・・・・・・・・・ 1

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・・・・・・・・・・・ 3

３　保護者や地域からの要望等の内容と
その実態（アンケート調査結果より）・・・・ 5

４　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・・・・・・・・・・ 8

５　保護者や地域からの要望等への対応事例

【ケース１】不登校の子どもへの学校の支援に対する不満のケース・・・・・　12

【ケース２】保護者が担任の交代を要求してきたケース・・・・・・・・・・・　13

【ケース３】深夜に何度も担任の自宅に電話し，
一方的な要望を繰り返す保護者のケース・・・・・・　14

【ケース４】特別な支援が必要な子どもへの学校での対応について，
様々な要望が続くケース・・・・　15

【ケース５】身だしなみ指導について不満を持つ保護者のケース・・・・・・　16

【ケース６】個人情報保護と安全対策から，名札の廃止を求めるケース・・・　17

【ケース７】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・・・・・　18

【ケース８】運動会の練習の放送音に対する地域からの訴えのケース・・・・　19

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　学校を良くする思いや善意によるもの

②　保護者として子ども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持つことが重要です。

(1) 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。」という姿勢を持つことが必要です。

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，それを真摯に受け止め，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，子ども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づ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う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こ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，資料や文書をもとに，わかりやすく詳細に事実の説明を行い，誤解を解く姿勢を持つことが大切です。

○　組織的な対応を行う

すべての要望等が管理職に正確に報告され，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) マニュアルの活用方法

本マニュアルは，保護者や地域からの要望等を以下の場合のように分類し，「日常の取組」「初期対応の基本」「要望等への対応」「事後の取組」「要望等の事例」について，その基本事項を記載しました。

①　担任と学年団で対応できる要望等の場合
②　学校全体で対応すべき要望等の場合
③　学校だけでは対応できない要望等の場合

学校種の違い，学校の状況や規模，地域の実態により柔軟な対応が求められてきます。

本マニュアルを参考に，**各学校の実態に即した対応マニュアルを作成することが必要**です。

また，学校として実際の対応事例を蓄積し，今後の対応に活用することも重要です。

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。

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

⑴ 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とめるとともに，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持ったりするなど，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。

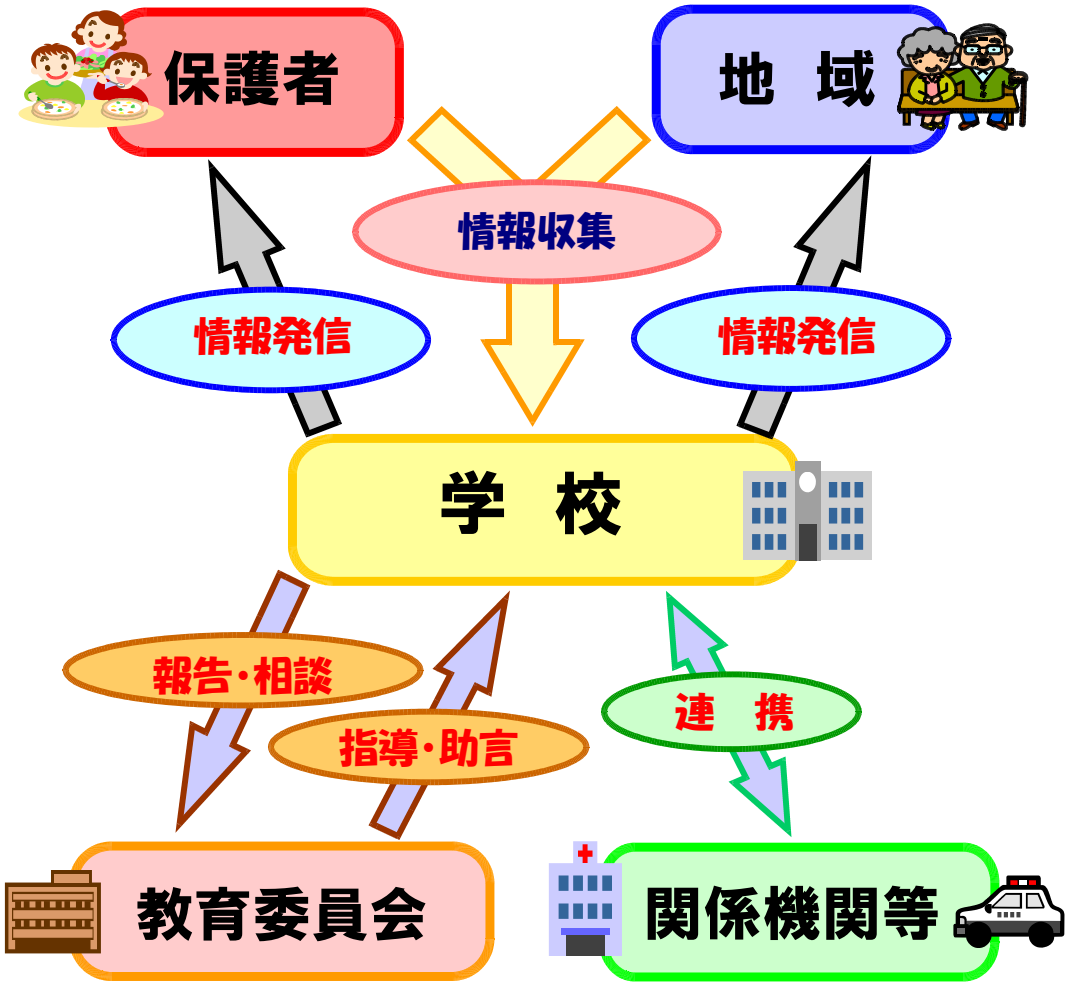
⑵ 学年団としての取組

・　支援や指導の必要な児童生徒の情報は，個人情報の取扱に注意したうえで学年団で共有する。
・　担任一人では支援や指導の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，文書にして家庭に持ち帰らせる。場合によっては，家庭に送付をする。
・　学年通信等を活用し，情報発信を積極的に行う。

⑶ 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，要望等対応委員会（仮称）の設置など組織的に対応できる体制づくりに努める。

・　支援や指導の必要な児童生徒の情報は，個人情報の取扱に注意したうえで全教職員で共有する。
・　担任や学年団では支援や指導の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，表面化していない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。
・　学校評議員，放課後子ども教室指導員，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，学校の取組をわ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の内容とその実態（アンケート調査結果より）

本マニュアルの作成にあたり，徳島県内における保護者や地域からの学校や教育委員会への要望等の件数とその内容，要望等に対する学校や教育委員会の対応状況の実態についてアンケート調査をしました。

(1) 実態調査について

ア　調 査 対 象・・・・小学校２１７校，中学校９０校，
　　高等学校４６校，特別支援学校９校，
　　（高等学校については，分校・定時制・通信制を１校として計算）
　　市町村教育委員会２４委員会
イ　調査対象期間・・・・平成１９年４月から平成２０年３月まで
ウ　調 査 時 期・・・・平成２０年８月

(2) アンケート調査の内容と結果について

ア　保護者や地域からの要望等の件数

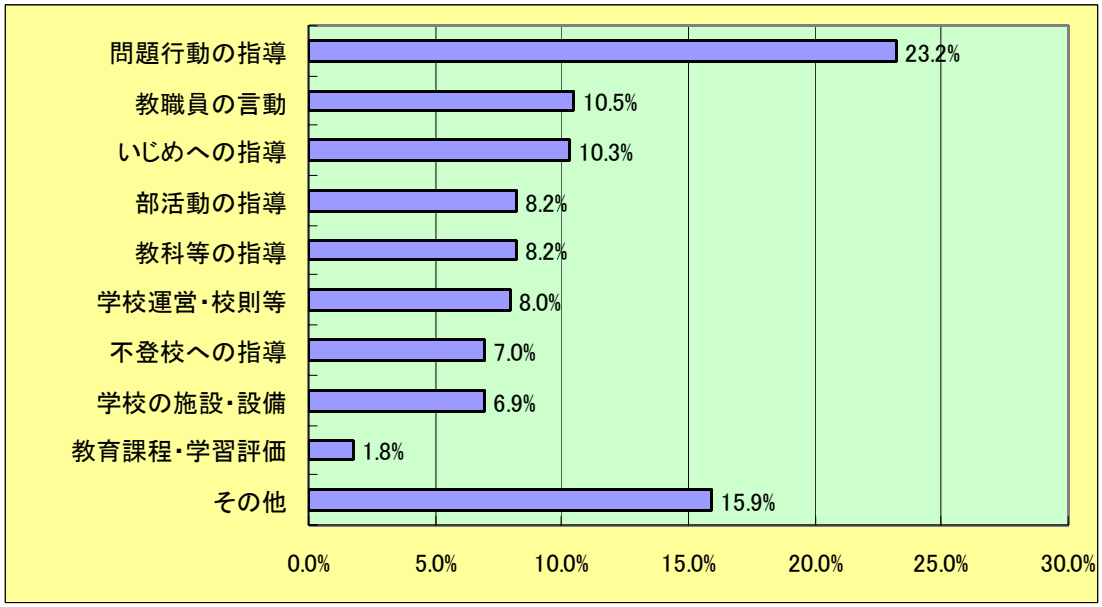
（件）

校　　種	小学校	中学校	高等学校 特別支援学校	市 町 村 教育委員会	合　計
件　　数	943	701	411	230	2285
１校あたりの平均	4.3	7.8	7.5	9.6	5.9

イ　保護者や地域からの要望等の内容

小学校，中学校，高等学校，特別支援学校への要望等の内容は次のとおりである。

【学校への要望等の内訳】



結果と考察

○　小学校では，「問題行動の指導に関すること」が21.2%，「教職員の言動に関すること」が12.7%，「教科等の指導に関すること」が12.3%の順に高い割合となっている。(「その他」をのぞく)

○　中学校では，「問題行動の指導に関すること」が30.9%，「部活動の指導に関すること」が14.6%，「いじめへの指導に関すること」が12.4%の順に高い割合となっている。(「その他」をのぞく)

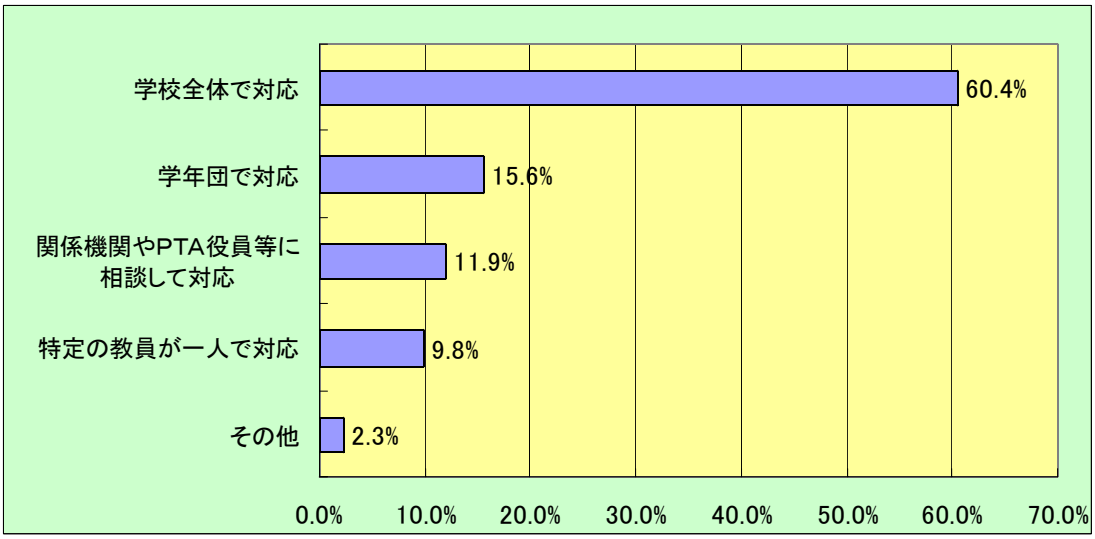
○　高等学校では，「問題行動の指導に関すること」が15.5%，「部活動の指導に関すること」と「学校の施設・整備に関すること」が15.2%の順に高い割合となっている。(「その他」をのぞく)

児童生徒の成長過程により問題行動の内容は変化すると思われるが，問題行動に対する指導に関し，常に学校は細心の注意と配慮を払う必要がある。
児童生徒や保護者の言い分を十分に聞いたうえで，学校としての一貫したぶれのない指導ができる体制づくりが重要である。
また，教科の指導や部活動の指導などの研修を実施するなど，校内研修を充実させることも大切である。

ウ　保護者や地域からの要望等への対応方法

小学校，中学校，高等学校，特別支援学校における要望等への対応方法は次のとおりである。

【学校における対応方法】



結果と考察

○　「学年団で対応」と「学校全体で対応」の学校組織として対応した割合をあわせると，小学校では69.7%，中学校では79.9%，高等学校・特別支援学校では82.5%となっている。

○　「特定の教員一人で対応」した割合は，小学校では11.5%，中学校では9.5%，高等学校・特別支援学校では6.7%となっている。

○　「関係機関やＰＴＡ役員等に相談して対応」した割合は，小学校では14.7%，中学校では10.1%，高等学校・特別支援学校では9.1%となっている。

保護者や地域からの要望等に対し，学校が組織的に複数の教職員で対応できる体制が完全に整えられているとはいえない状況にある。
校種や学校規模，児童生徒の状況により対応方法は異なるが，担任や部活動の顧問などの特定の教員一人に任すのではなく，組織として対応ができるシステムづくりが必要である。

エ　保護者や地域からの要望等で，学校や市町村教育委員会だけでは対応が困難であった件数とその事例

（件）

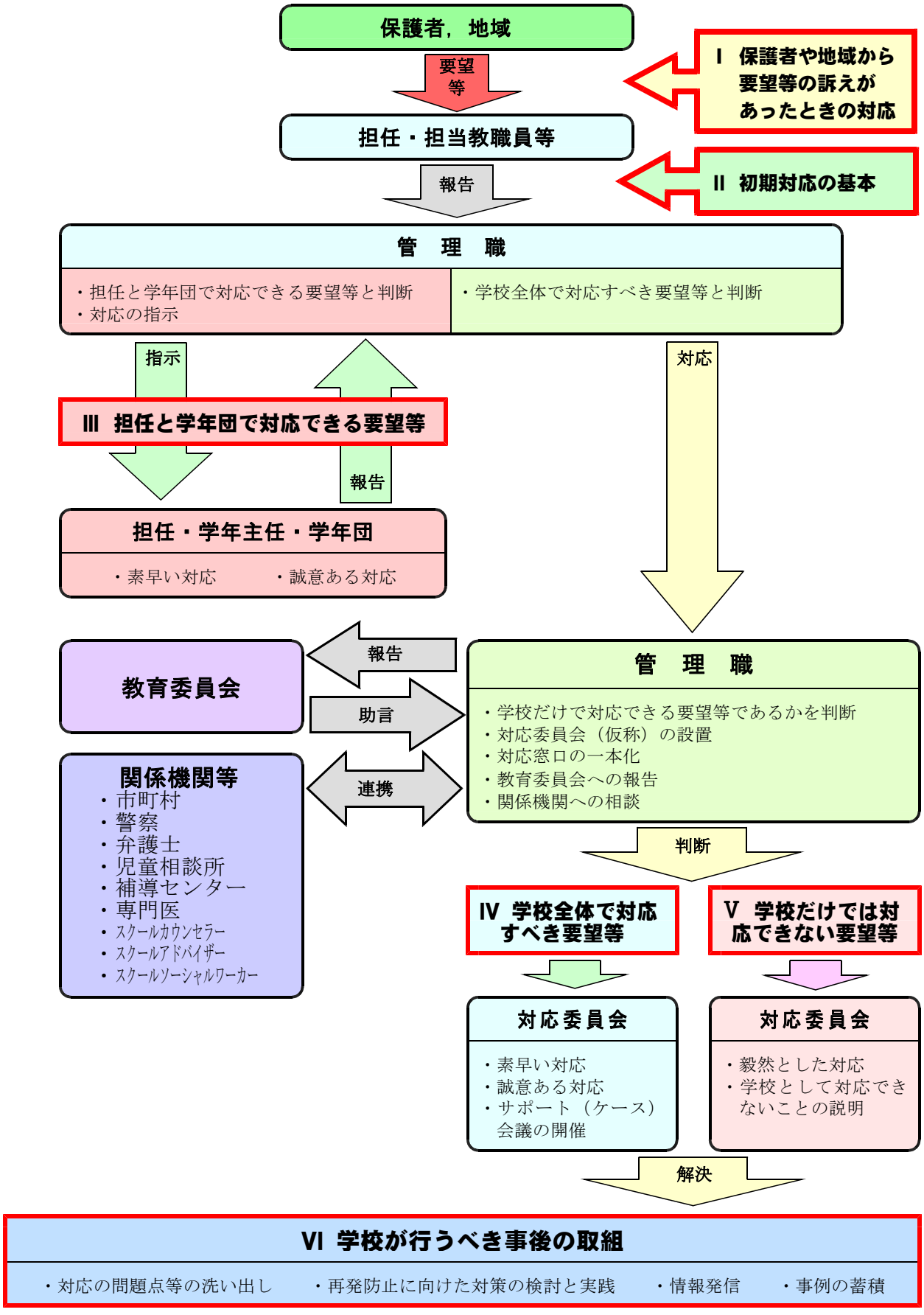
校　　種	小学校	中学校	高等学校 特別支援学校	市 町 村 教育委員会	合　計
件　　数	39	55	22	24	140

事　例

・　教員の異動や加配を学校に要望する。
・　担任の批判を繰り返し，時には恫喝的な口調での発言を行う。
・　子どもが理解されていないと思いこみ，一方的な要求を学校にする。
・　不登校の原因は学校の指導に問題があると，学校の責任を追及する。
・　生徒間暴力事件の被害の賠償を学校に求める。
・　通学路で交通事故が起きないように，学校に通学路の整備を求める。
・　教室へのエアコンの設置や設備の充実を一方的に学校に求める。
・　校内の生徒の声がうるさいので静かにさせるよう学校に要求する。
・　用事があるとの理由で，学校行事の日程の変更を求める。
・　問題行動を起こした原因は学校にあると，学校の責任を追求する。
・　保護者が子どもを意図的に学校に登校させない。
・　校則が厳しいと校則の見直しや校則違反を認めてほしいなどの要望をする。
・　親族間のトラブルを学校に相談する。

4　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

《対応の流れ》



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，怒りの感情を持っており，精神的にも動揺している場合が多くあります。

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。訴えを相手の立場に立ちながら，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持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や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とることにより，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，問題をますますこじれさせ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。

- 管理職へ報告をし，対応方法，役割分担や対応方針について共通理解をする。
- 要望に対する事実確認を，先入観を持たず，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。

  〔「児童生徒の問題行動に対する初期対応マニュアル」　参照
  H20.3　徳島県教育委員会　いじめ問題等対策企画員室　発行〕

- 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多数あります。

また，子ども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，わ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して残す。

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，要望や問題に対応する対応委員会（仮称）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。日頃からの連携を十分図っておくことも大切です。

- 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。
- 対応委員会（仮称）の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，わ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，関係機関を交えたサポート（ケース）会議を開催し，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して残す。

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。

○　電話の応対について

- 最初に，応対の時間を決める。
- 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，応対窓口を一本化する。
- 冷静かつていねいな応対を意識する。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。
- あやふやな返事はしない。場合によっては，明確に拒否する。

○　面会時の応対について

- 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，何時までという応対の時間を決める。
- 相手に期待を持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。
- 問題の早期の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，再発防止の手だてを立て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，具体的手だてを考える。
- 教職員の共通理解を図る。
- 教職員研修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。

５　保護者や地域からの要望等への対応事例

【ケース１】　不登校の子どもへの学校の支援に対する不満のケース

【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，教頭に次のような訴えをした。

- 子ども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。
- 子どもが休んでも担任からは何の連絡もない。
- 学校からの宿題やプリントなども届かない。
- 学校は何もしてくれないのか。

【対応のポイント】

○　このケースは，いじめの問題，不登校の問題，担任の家庭への対応の問題の３つが複合しています。

○　「学校全体で対応すべき問題」であることを共通理解し，個々の問題の解決を図ることが，保護者の信頼回復につながります。

○　保護者に対し問題解決に向けての学校の取組について説明することが大切です。

【具体的対応】

１　いじめの問題について

- 児童本人と保護者から，直接，いじめの内容の事実把握を速やかに行う。
- 訴えをもとに，関係児童から事情を聞く。
- いじめ問題対策委員会（仮称）を開き，具体的な支援策や対応策を検討する。

「いじめをなくすために」　参照
H19.3　徳島県教育委員会　いじめ問題対策プロジェクトチーム　発行
「児童生徒の問題行動に対する初期対応マニュアル」　参照
H20.3　徳島県教育委員会　いじめ問題等対策企画員室　発行

２　不登校の問題について

- スクールカウンセラーを交え，ケース会議（不登校対策委員会）を開き，別室登校を含めた具体的な支援策や対応策を検討する。
- スクールカウンセラーのカウンセリングを本人と保護者に勧める。
- 状況によっては，スクールアドバイザー，スクールソーシャルワーカー，ライフサポーターの派遣を依頼する。

３　担任の家庭への対応の問題について

- 管理職が担任から，連絡状況やプリント等の送付状況を確認する。
- 明らかに対応に問題がある場合は，速やかに家庭訪問や来校依頼をし，誠意を持って謝罪する。（電話でことを済ませない）
- 保護者の要望を改めて聞き，担任としてできる事とできない事を明確にし，保護者にわかりやすく詳細に説明する。

【ケース２】　保護者が担任の交代を要求してきたケース

【内容】

小学校３年生男子児童の保護者から，教頭に次のような電話が突然にあった。

- 子どもが，担任の先生が嫌いなので学校に行きたくないと言っている。
- 親として，他の理由が思い当たらない。
- 不登校になる前に，担任を交代させるか，子どものクラスを変更して欲しい。

【対応のポイント】

○　このケースは，自分の子どものことしか考えない理不尽な保護者の要求のように見えますが，担任と児童生徒，担任と保護者のコミュニケーションや信頼関係が構築できていないことが原因のひとつであり，解決可能な問題と捉えることもできます。

○　児童生徒が学校に行きたくない理由を明らかにすることにより，「担任と学年団」が中心となり人間関係を改善していくことが問題解決の第一歩です。

○　安易に担任の交代やクラス変更を要求する保護者に，担任や学校の取組を見てもらうなど時間をかけて対応することも必要です。

【具体的対応】

１　学校に行きたくない理由を保護者とともに明確につかむ。

- 児童から，直接，学校に行きたくない理由を聞く。
  （他の理由があるかも知れないことも想定する。）
- 十分に時間をかけて，担任についてどう思っているのかを聞き取る。

２　理由をもとに，担任や学年団としての取組や支援策を検討する。

- 児童の思いこみや勘違いが原因の場合は，そのことを叱らずに，ていねいに分かるように説明する。
- 担任の言動に問題があった場合は，誠意を持って謝罪し，学年団や学校としての対応方法を検討する。
- 友人との人間関係に問題があった場合は，担任と学年団で人間関係づくりや学級運営方針の見直し策を検討する。

３　保護者に具体的な支援や改善方法を考え，実行するには時間が必要であることを理解してもらう。

- 保護者に対し，今後の取組を説明し，理解を得る。
- 家庭でできることへの協力をお願いする。
- 保護者の要望を聞き，取り入れられることは取り入れる柔軟さを持つ。

【ケース３】　深夜に何度も担任の自宅に電話し，一方的な要望を繰り返す保護者のケース

【内容】

　些細なことが原因で，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，被害生徒に対しては謝罪をさせた。

　この事件以来，被害生徒の母親が，深夜，担任の家に電話をしてくるようになり，同じ話を繰り返し，話し終え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どもを守ってくれるのか。

【対応のポイント】

○　このケースは，母親が学校の指導に満足していないことや子どもの学校生活への不安が要因であると考えられます。また，深夜の電話等から「保護者の心の問題」である可能性も視野に入れておく必要があります。

○　「学校全体で対応すべき問題」であると認識し，担任一人に対応を任すことがないようにすることが大切です。

○　場合によっては，医者や警察などの関係機関と連携を図ることが必要になることもあります。

○　被害者の保護者という意識で，何でも要求を聞くと，要求が過剰になることにつながる場合もあります。

【具体的対応】

１　深夜の電話への対応について

・　管理職が中心となり，深夜の電話対応についての手順を具体的に決め，綿密に打ち合わせたうえで対応する。

《対応例》

◎　「深夜の電話は当方も迷惑ですので，お話がある場合は，明日の○時に学校に電話をかけてください。そのときに，お話を伺います」と言って電話を切るような，ていねいでかつ毅然とした対応をする。

◎　その後も，一晩に頻繁に電話がある場合は，着信拒否設定にする。

◎　長期にわたる場合など，状況によっては，警察に相談する。

・　「保護者の心の問題」の場合は，家族や親族に状況を説明し，治療を含めた対応をお願いする。

２　学校の指導に対する不満や子どもの学校生活についての不安への対応について

・　家庭訪問をするか，保護者に来校してもらい，学校の指導について十分に説明し理解してもらう。（電話でことを済ませない）

・　保護者の要望を改めて聞き，学校としてできる事とできない事を明確にし，保護者にわかりやすく詳細に説明する。

【ケース４】　特別な支援が必要な子どもへの学校での対応について，様々な要望が続くケース

【内容】

アスペルガー症候群と診断されている小学校２年生男子児童の保護者から，担任に学校での対応について毎週のように電話で様々な要望が続いている。

- 座席は，いつも一番前にしてほしい。
- 給食を無理に食べさせないでほしい。
- 漢字の書き取りの宿題は，量を減らしてほしい。
- 運動会の練習は，無理をさせないでほしい。

【対応のポイント】

○　このケースは，保護者と学校との間で障害の特性や児童生徒の実態，支援の手立てについての共通理解が十分図れていないことが要因であると考えられます。まず，保護者の要望の背景にある子どもの障害の特性について理解を求める気持ちや学校生活への不安を受け止めることが大切です。

○　「学校全体で対応すべき問題」であると認識し，特別支援教育の校内支援体制を整備して対応する必要があります。場合によっては，相談機関等と連携を図ることも必要です。

○　保護者の要望を，保護者及び子どものニーズという視点でとらえて対応することが重要です。

【具体的対応】

１　児童生徒の実態や支援方法について保護者と話し合う場を設ける。

- 担任だけで対応せず，特別支援教育コーディネーターも同席する。
- 場合によっては，特別支援教育巡回相談員や特別支援学校の教育相談などを活用し，専門的な知識を持つ第三者を交えて話し合う。
- 定期的に児童生徒の様子を伝え合う場を設けることにより，保護者の不安を和らげる。

２　特別支援教育コーディネーターを中心に，校内委員会でケース会議を行い，具体的な支援方法について検討する。

- 児童生徒の実態や支援方法等について校内で共通理解を図る。
- 学校としての対応を保護者に伝える。

３　児童生徒の実態や保護者のニーズをもとに「個別の指導計画」を作成し，見通しを持って対応する。

- 要望が多い場合は，重要度の高いものから優先順位をつけて対応する。
- 長期目標や短期目標を保護者と共有し，家庭での支援と連携がとれるよう話し合う。

【ケース５】　身だしなみ指導について不満を持つ保護者のケース

【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】

○　このケースは，学校の身だしなみ指導の目的や指導の手順が保護者に十分に伝わっていないことが原因です。

○　子どもをかばって染色を認めさせる理不尽な要求と決めつけずに，「学校全体で対応すべき問題」との共通理解のもと，学校の教育目標や身だしなみ指導の意義についてていねいに説明し，理解を得る姿勢が必要です。

○　身だしなみ指導の基準がまちまちでは，生徒間に混乱を招いたり生徒や保護者との信頼関係をそこなったりする原因となります。教職員の共通認識が必要です。

また，身だしなみ指導の時だけの指導では，本来の目的を達成することはできません。すべての教職員が，日常的に，同一歩調で時間をかけた指導を行うことが最も重要です。

【具体的対応】

１　身だしなみ指導への保護者の理解について

- 入学式，ＰＴＡ総会や面談などの機会を利用し，身だしなみ指導についての意義や目的，指導の手順について説明し，学校への協力依頼を行う。
- 学校の教育目標達成のために，必要な指導であることを十分説明する。
- 身だしなみ指導実施前に，再度，本人と保護者に指導の手順を連絡する。

《身だしなみ指導の手順例》

①　本人と保護者に事前に実施日を連絡し，自主的に整える期間を設ける。（１週間程度）

②　身だしなみ指導を実施し，改善の必要な生徒には休み時間や放課後に継続指導を行う。（１週間程度）

③　改善の見られない生徒は，保護者に連絡し場合によっては再登校指導を行う。

２　これ以上指導しないで欲しいとの要望への対応について

- 家庭訪問をするか，保護者に来校してもらい，身だしなみ指導の意義や目的をていねいに説明し理解してもらう。（電話でことを済ませない）
- 保護者の要望を改めて聞き，学校としての方針を明確に伝える。

【ケース６】　個人情報保護と安全対策から，名札の廃止を求めるケース

【内容】

小学校６年生男子児童の母親から，教頭に次のような内容の電話があった。

・　最近，不審者の情報を連絡してくれているが，安全対策の面から名札を無くしてもらいたい。

・　特に，体操服の名札が非常に大きく，校庭のまわりの道路から見ても子どもの名前がわかる。個人情報保護の観点からも好ましくないのではないか。

【対応のポイント】

○　このケースは，これまでの学校の指導の見直しを迫る無理難題と捉えられがちですが，子どもの安全を心配している保護者からの率直な意見であり，当然の要望です。保護者の気持ちや思いを受け止め，早急に対応することが大切です。

○　学校のきまりだからと従来の指導を踏襲するのではなく，社会変化や地域の状況を十分に考慮し，「学校全体で見直しに取り組む」必要があります。

○　近隣の小学校の状況を調べたり，すべての保護者から意見を聞いたりし多くの情報を持つことがより良い判断の材料になります。

【具体的対応】

１　情報を収集し，学校として検討する機会をもつ。

・　近隣の小学校の状況について調べる。

・　場合によっては，保護者にアンケート調査を実施し保護者の意見を把握する。

・　検討委員会や職員会議等で十分に検討し，教職員の共通理解を図る。

２　検討の際は，メリット，デメリットを様々な観点から判断する。

〈名札を廃止したときのメリット〉

○　不要に個人を特定されない。（不審者への対応）

〈名札を廃止したときのデメリット〉

○　地域の方が，子どもたちに声を掛けにくくなる。

○　事故発生時や災害発生時等に，個人の特定がすぐにできない。

３　変更がある場合，変更がない場合のいずれの場合であっても，問題点に対し具体的な解決策を決め，地域に広報する。

・　登下校の時は名札を裏返す，体操服の名札の大きさを小さくするなど変更する。

・　地域の方に，登下校時の安全確保のための活動をお願いする。

・　ホームページや学校通信等で，学校の方針を広報する。

【ケース７】　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

【内容】

高校生の朝の登校時間帯に，興奮した地域の方から次のような苦情の電話が学校にあった。

- 朝の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。現場に来て，毎朝，指導してもらいたい。

【対応のポイント】

○　このケースは，接触事故になりかけたことに対する怒りと，高校生の自転車マナーの悪さに対する怒りからの訴えであり，地域の方の率直な意見として学校も真摯に受け止める必要があります。

○　生徒指導課が中心となり，「学校全体の取組」としてかつ教職員の過度の負担にならない交通安全指導計画を早急に立てることが必要です。

登下校時に校外や該当の場所に出向いての交通安全指導など，必要に応じた素早い対応が地域の信頼を得る方法です。

○　地域の方の意見を真剣に聞き，協力を依頼すべきことは心からお願いするという姿勢が大切です。

【具体的対応】

１　地域の方の電話に対し，かけてくれたことへのお礼をていねいに言う。

- 訴えに対し，弁明をせずに相手の言い分を十分聞く。
- 謝罪すべき内容については，誠意を持って謝罪する。
- 訴えが一段落したら，学校の交通安全指導への姿勢と取組について説明し，今後も引き続き指導する旨を伝える。
- 該当の場所における毎朝の登校指導の実施の要望については，即答をせず，管理職に報告する旨を伝える。

２　生徒指導担当者が中心となり，具体的な指導方法を検討する。

- 生徒会や交通マナーアップ委員会を活用し，登校時の「あいさつ運動」を実施するなど生徒の交通マナーの向上を図る。
- 該当の場所での交通安全指導を教職員が交代で行える登校指導の計画表を作成し，全教職員で実施する。

  作成に日数がかかる場合は，当面の担当教職員を決め，即時に対応する。
- ホームルーム活動や全校集会を利用し，交通安全をテーマにした活動や講話を行う。場合によっては，関係機関に講師の派遣や資料の提供を依頼する。

３　交通量や道幅が原因で危険な状況である場合は，ＰＴＡや地域の方と連携し，関連の機関に出向き改善を要望する。

【ケース８】　運動会の練習の放送音に対する地域からの訴えのケース

【内容】

運動場の近所の家の人から，運動会の練習のスピーカーの音がうるさくてイライラするので「運動会をやめて欲しい」との苦情の電話が学校にあった。

【対応のポイント】

○　このケースは，地域の方からの一方的な理不尽な要求のように見えますが，実際は学校の拡声機からの音が異常に大きく，他の近所の家も不満を持っている場合や，練習のため朝から夕方まで音楽を流し続けているような場合も考えられます。また，訴えてきた近所の方の「心や健康上の問題」である可能性も視野に入れておく必要があります。

○　他の近所の方に話を聞くなど，正確な状況把握をし，「学校としてできる対策」は早急に講じる必要があります。

○　近所の方やＰＴＡの協力を得て，地域を巻き込んだ運動会にする機会と捉え積極的に支援をお願いすることも大切です。

〈参考〉

徳島県拡声機による暴騒音の規制に関する条例（一部抜粋）

第一条　この条例は，県民の日常生活を脅かすような著しい騒音を発生させる拡声機の使用について必要な規制を行うことにより，地域の平穏を保持し，もって公共の福祉の確保に資することを目的とする。

第三条　この条例の規定は，次に掲げる拡声機の使用については，適用しない。

五　学校教育法に規定する学校，専修学校若しくは各種学校又は社会福祉法に規定する社会福祉事業を行う施設における授業その他の業務を行うためにする拡声機の使用

【具体的対応】

１　現状の把握と改善について

・　拡声機の音量について確認するとともに，場合によっては近隣の方からも状況を聞き問題点がないか検討する。

・　音量が上がっている場合は音量を下げ，今後の使用時に十分注意する。また，練習時は音量を下げたり，拡声機の方向を変えたり，午後に練習するように時間割を設定するなど，できる範囲での対応策を講じる。

・　場合によっては，電話をしてきた近所の方を訪問し学校の対応や運動会への理解を求める。話し合いが困難な場合は，第三者に入ってもらうなどの手段を講じる。

・　近所の方の「心や健康上の問題」である場合は，教育委員会や関係機関に相談し，学校として対応方法を検討する。

２　地域からの理解について

・　運動会の日程を，児童会やＰＴＡの協力を得て学校周辺に配布したり，広報誌に掲載してもらったりするなど幅広い広報に努める。地域の体育協会，公民館や社会福祉協議会等にも広報し協力をお願いする。

・　学校のホームページに学校行事を掲載し，情報発信に努める。

教員の勤務負担軽減（保護者への対応）に関する調査研究委員会委員

（順不同）

県小学校長会会長	松　立　　章（昭和小学校）
県中学校長会会長	岩　佐　博　久（市場中学校）
県高等学校長協会会長	武　知　公　雄（城北高等学校）
徳島県高等学校ＰＴＡ連合会会長	岩　佐　徳　雄
徳島県小中学校ＰＴＡ連合会会長	川　原　富　子
警察本部少年課少年サポートセンター副所長	大　前　和　美（いじめ問題等対策企画員）
徳島県教育委員会 いじめ問題等対策企画員室 室長	佐　野　義　行
教職員課統括管理主事	森　口　雅　彦
特別支援教育課指導主事	原　田　和　子（いじめ問題等対策企画員）
生涯学習政策課社会教育主事	小　笠　健　二（いじめ問題等対策企画員）
人権教育課統括指導主事	平　野　由美子（いじめ問題等対策企画員）
体育健康課健康教育監	丹　羽　敦　子
総合教育センター特別支援・相談課班長	阿　部　俊　和（いじめ問題等対策企画員）
学校政策課班長	横　山　鉄　也（いじめ問題等対策企画員）
学校政策課指導主事	小　山　勉　良（いじめ問題等対策企画員）
学校政策課指導主事	湊　　貴　司（いじめ問題等対策企画員）

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－

平成２１年３月　　初版発行

編集　　いじめ問題等対策企画員室
〒770-8570
徳島県徳島市万代町１丁目１番地
電　話　　088-621-3138
ＦＡＸ　　088-621-2882