保護者・地域住民の皆様へ
学校とのより良い関係構築にご協力ください

文部科学省

令和８年10月１日から「カスタマーハラスメント」防止措置が**学校設置者を含む事業主の義務**となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、**「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」**を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。
こうした**「社会通念上許容される範囲を超えた言動」**に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
- 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

① 方針等の明確化及びその周知・啓発
② 相談体制の整備
③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン

https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

学校と保護者や地域住民等は、いずれも**児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える共通の立場にあるパートナー**です。
保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。

適切な表現・声量	怒鳴るなどの行動はお控えください
適切な要求	学校ができないこともあることを御理解ください
適切な時間内の御相談	御相談は定時内に過度に長時間の御相談はお控えください
SNSでの拡散	先生や子供を傷つけるSNS投稿はお控えください

来校者の皆様へ

○ 日頃より県立学校の教育活動にご協力いただき、ありがとうございます。
　学校と保護者・地域の皆様は、子どもたち一人一人の成長を支える大切なパートナーです。
　誰もが安心・安全に過ごせる学校づくりのため、互いに尊重し合う関係づくりへのご理解とご協力をお願いいたします。

学校に対する以下の行為はお控えください

暴言・威圧・人格否定



- 怒鳴り声
- 侮辱的な言動
- 脅迫的な発言

長時間の拘束・繰り返しの要求



- 繰り返しの電話問合せ
- 長時間の電話や居座り
- 職員に長時間の対応を強いるもの

過度な謝罪・対応の強要



- 土下座の強要
- 特別扱いの要求

SNS等での誹謗中傷



- 無断での撮影・録音
- SNSやネット上への画像や個人情報の投稿、中傷

以下の内容についてご確認ください

○ 冷静かつ相互に尊重し合う丁寧なコミュニケーションにご協力をお願いします。
○ ご連絡・ご相談のルール
- 電話対応　　：　原則　勤務時間内（15～30分程度）
- 来校による面談　：　事前予約制（原則30分以内・2名以上で対応）



※正当なご相談や障害者差別解消法に基づく配慮の申し出等を妨げるものではありません。
※場合によっては、警察への通報や法的措置を講じることがあります。

お互いを尊重し、安心できる学校づくりへご協力をお願いします。

茨城県教育委員会

学校問題への対応のポイント

保護者や地域からの「過剰な苦情」や「不当な要求」への対応

令和８年３月

茨城県教育委員会

目　次

第Ⅰ章　本書について……2

第Ⅱ章　問題の未然防止
1　問題の未然防止について……3
2　ガイドライン、電話応対マニュアルの策定……3
（1）ガイドライン（ひな形）……4
（2）電話応対マニュアル（参考例）……7
3　保護者への周知（学校における電話応対のルール）……9

第Ⅲ章　初期対応
1　初期対応について……10
2　対応チェックシートの活用……10

第Ⅳ章　「過剰な苦情」や「不当な要求」が続く場合の対応
1　基本姿勢……18
2　学校・教育委員会からの回答書（文例）……19
3　保護者に明確に伝えるための文書作成例……20

第Ⅴ章　Q&A
1　応対の録音……23
2　スクールロイヤー及び警察機関との連携……24
3　成人（18歳以上）した卒業生等に関する請求への対応…25
4　保護者からの「訴える」等の言及への向き合い方……25

【参考】学校問題の現状
令和7年度学校問題解決支援相談窓口の実績から……26

（様式集）チェックシート、電話応対メモ……30～33

第Ⅰ章　本書について

子どもたちに質の高い教育を提供するためには、教職員一人一人が心身ともに健康で、健やかに働ける勤務環境の整備と、教員が子どもたちとしっかりと向き合う時間を確保することが重要です。

本県では、全国に先駆けて、業務の削減や効率化に取り組んでまいりましたが、依然として、教職員にとって負担感の高い業務の一つに、「保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求への対応」があります。

本来、学校と保護者・地域は、子どもたちの健やかな成長を願う「共通の目的」をもつパートナーですが、価値観の多様化等に伴い、時にその手段や見解の相違が激しい葛藤を生み、対応する教職員は、長時間の拘束や精神的苦痛を強いられる状況となっています。

このため、本県では、令和７年度に、文部科学省のモデル事業※として、教育庁内に、「学校問題解決支援相談窓口」を設置し、「学校問題解決支援コーディネーター（学校管理職ＯＢ等）」が、学校だけでは解決が困難な事案について、第三者の視点から多角的な分析と助言を行うとともに、必要に応じて弁護士による法的アドバイスを受けるなど、解決に向けた支援を行いました。

※　行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業

本書『学校問題への対応のポイント』は、相談窓口での対応事例や、先進事例を踏まえ、問題の未然防止や初期対応、不当な要求が続く場合の対応、留意事項をまとめたものです。

学校が孤立することなく、行政や専門家と協働して問題に向き合うことこそが、早期解決への鍵となりますので、本書を活用し、適切にご対応いただければと存じます。

令和８年３月

第Ⅱ章　問題の未然防止

1　問題の未然防止について

保護者や地域から、「過剰な苦情」や「不当な要求」があった場合の対応について、予め対応方法を決め、教職員全体で共有しておくことで、組織的な対応が可能となります。

組織的に対応することで、教員が一人で抱え込むことを防止できるとともに、多角的な視点を持つ管理職や専門機関が連携し、「組織として標準化された対応方針」に基づいて動くことで、根本的な解決と再発防止を図ることができます。

2　ガイドライン、電話応対マニュアルの策定

ガイドラインやマニュアルを作成し、対応の標準化、属人化の解消を図りましょう。

次ページ以降にひな形を掲載しておりますので、ご参照ください。

※　組織的対応としてのチーム支援について

チーム支援とは、一言でいえば、「学校内外の連携により、協働して児童生徒を支援する」ということです。担任や学年だけでなく、全ての教職員が問題意識を共有し、大勢の目で児童生徒を見守っていくことです。

「ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）」＋「確認」に加え、チーム支援の視点には、学校外の専門家を招請しての支援会議の構築も含まれています。

さらに、チームメンバーとして保護者に参加していただくという新しい視点も提唱されています。

これまで保護者は「何かあれば学校から連絡する相手」だったかもしれませんが、この新しい視点では、「保護者は学校と対立する存在ではない、むしろ協働の重要なパートナーである」と考えられています。

「チーム学校」とは、見方を変えれば、「だれか一人に責を負わせない、“みんな”で課題解決に向かう学校」です。

「チーム支援・チーム学校」づくりとは、そこで働く教職員が、困った時には相談しやすい職場環境づくりでもあります。

まずは、校内連携体制づくりを、そしてその先には保護者を交えて児童生徒を支援する仕組みづくりを進めていきましょう。

（1）ガイドライン（ひな形）

学校問題解決のための対応ガイドライン

〇〇〇立〇〇〇学校

【教職員用】過剰な苦情・不当な要求への対応ガイドライン

本ガイドラインは、全教職員の心身の安全と正常な教育活動の運営を守るため、組織の安全配慮義務を履行するための**業務手順書**である。

1. 目 的

本ガイドラインは、以下の3点を達成することを目的とする。

⑴ 教職員の心身の安全確保

⑵ 正常な教育業務の運営維持

⑶ 法的措置を視野に入れた客観的証拠の保全

2. 電話応対の原則

電話は最も手軽な要求手段であり、業務妨害の契機となりやすい。そのため、その応対は厳格に管理する必要がある。「言った・言わない」のトラブルを防ぎ、教職員を保護するため、以下の原則を徹底すること。

⑴ **協議・弁明の禁止：**事務的な連絡（欠席連絡等）を除き、電話で実質的な内容に関する協議・説明・弁明は一切行わない。

⑵ **「書面・対面」への移行：**「正確を期すため、ご要望は学校代表メール等又は書面でいただくか、後日設ける面談の場でお伺いします」と明確に伝え、速やかに通話を終了する。執拗な場合は「今後のご要望は書面または面談のみで承ります」と通告し、電話対応を打ち切る。

⑶ **時間外対応の禁止：**勤務時間外（**17:10以降**）の電話には一切応答しない（夜間部生徒は除く）。 ※勤務時間は学校によって異なる

⑷ **通話時間の上限：**1回の通話は**15分から30分**を目安とする。時間を超過しそうな場合は、「業務に支障が出ますので、本日はこれで失礼します」と明確に伝えて通話を終了する。

⑸ **録音の徹底：**やむを得ず応対する場合は、必ず録音を行う。通話開始時に「**この通話は、内容の正確な記録のため録音させていただきます**」と必ず告知する。

3. 来校・面談時の厳格ルール

対面での対応は、教職員の安全確保を最優先とし、学校の管理運営のもとで実施する。突発的な来校には応じず、必ず事前の連絡・調整を経たうえで、以下のルールを適用する。

⑴ **複数名対応の義務:** 面談は必ず**2名以上**で行い、担当者1名のみでの対応は行わない。

⑵ **場所と時間の指定:** 面談場所は学校が指定する応接室等に限定する。時間は原則**30分以内**とし、開始時に「本日は○時までとなります」と明確に告知する。

⑶ **録音の必須化:** 面談開始時に「**本日の面談内容は、正確な記録と認識の齟齬防止のため、録音させていただきます**」と必ず告知する。同意が得られない場合は、「学校の管理運営上、録音できない場合は本日の面談は実施できません」と説明し、面談を中止する。

4. 暴言・威圧的言動への対処(警告と打ち切り)

教職員の人格や尊厳を損なう言動は一切容認しない。大声を上げる、机を叩く、威圧的な態度を取る、人格を否定する発言などが確認された場合、教職員の安全確保および学校運営の適正化の観点から、以下の段階的対応を行う。

⑴ **第1段階(警告)**

⑵ **第2段階(中止通告)**

⑶ **第3段階(不退去への警告)**

5. 警察への緊急連絡基準

教職員の身体的安全が脅かされる場合、または学校運営の継続が著しく困難となる事態においては、**躊躇なく110番通報、または○○警察署刑事課へ直通連絡**を行う。以下のいずれかに該当した場合は、速やかに警察への連絡を実施する。 ※緊急連絡基準は各地区の学警連等で確認する。

⑴ **不退去:** 面談終了を告げても退室しない、または勤務時間外まで校内に居座る場合。

⑵ **身体的脅威:** 「表へ出ろ」等の暴力的な発言や、教職員の進路を妨害する、身体に危害が及ぶと判断される行為があった場合。

⑶ **校内秩序の破壊:** 玄関や廊下等で大声を上げ続けるなど、他の**児童生徒**の安全確保や授業運営に明白な影響が出ている場合。

⑷ **不当要求の継続:** 学校の権限を越えた要求（特定の教職員の解雇等）を、警告後も執拗に繰り返す場合。

6. 記録と報告の徹底

全ての対応は学校組織として行い、個々の教職員を守るためには、正確な記録と迅速な報告が不可欠である。以下の事項を必ず徹底する。

⑴ **即時記録:** 対応後は、どのような些細な言動であっても記録する。記録内容は「**いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように(5W1H)**」を基本とし、客観的な事実のみで記載する。主観的評価や感情的表現は含めない。

⑵ **組織共有:** 担当者一人で抱え込まず、全ての対応内容および記録を必ず管理職に報告する。情報は学校全体で共有し、**「個人対保護者」ではなく「組織対保護者」の構図を維持する**ことが極めて重要である。

（２）電話応対マニュアル（参考例）

① 最初に電話を受けた職員は、相手の名前、児童生徒の名前、学年組、関係（父・母、祖父・祖母等）を確認する。	はい、こちらは○○学校です。（お電話ありがとうございます。） 最初に、お名前とお子さんの学年・組をお伺いします。保護者の方ですか？ ・ 担任等に電話を取り次ぐ前に必ず確認する。 ・ 保護者でない場合は関係を確認し、不用意に児童生徒の情報を伝えないように注意する。 ・ 特別な配慮事項のある児童生徒（父親に所在を知らせない等）がいる場合は、誰が電話に出ても対応できるよう「要配慮児童生徒情報」を共有しておく。 ※ 事務室職員にも徹底
② 取次相手を確認し、つなぐ。	・ 取次の際は電話機の保留機能を使用し、呼び出しの声が相手に聞こえないようにする。 ・ 周囲の話し声が入らない静かな場所で通話する。 ※ 取次の際の注意 相手に伝わった言葉等がトラブルにつながった例（周囲の笑い声・児童生徒を呼び捨て）
（以下、取次後の対応） ③ 用件を聴き取る。	★聴き取る内容 ア 用件（電話をかけてきた目的） イ この後どうしたいのか、要望（思い）を聴く。 ・ 保護者が感情的になっている場合は、巻き込まれないように注意し、安易な同調はしない。 ・ 要望には安易に応じず、電話の中で即答しない。 ・ 対応が必要な内容の場合は自己判断で回答せず、「検討して折り返す」ことを伝える。 ・ 30 分を超える場合は、後日の面談等を提案する。 ※ 事故や事件、いじめ、希死念慮（自傷・他害の恐れを含む深刻な事態）などは時系列を押さえて概要を聞き、家庭訪問等で詳細を聴き取る。 ★聴き取りの姿勢 ア 学年や管理職との共有を図る可能性を念頭に、できるだけ詳しく疑問点を残さない意識で聴く。 イ 感情と事実を分けて整理しながら聴き、正確な記録に努める。

④　内容(用件)を復唱して確認し、必要な手立てを伝える。	本日のお話は〇〇さんの□□について、△△というお問い合わせですね。 など。 ・　単に「分かりました」と伝えるのではなく、「何が」「どう」分かったのかを言葉にし、誤解や聴き間違いを防ぐ。
⑤　次回の予定(折り返しの連絡の有無、対応の流れなど)について、時期を含めはっきり伝える。	このあと学年主任(等)に相談し、明日改めてお電話いたします。 ・　保護者は、相談内容が確実に伝わったのか、今後どう対応してくれるのかを心配しています。リダイヤルの有無を含め、今後の日程を伝え、伝えた日程に変更が生じる場合は必ずその都度連絡を入れる。
⑥　最後に、連絡してくれたことへの謝意を伝える。	今日はお忙しい中、ご連絡ありがとうございました。 ・　相手側の要件だったとしても、この一言を添える。

電話応対に使える応答スキル

・　顔が見えない電話では、こちらが聴いていることが伝わるように適切な相槌を入れる。
・　相手の言葉をそのまま返して「〇〇ですね」と確認する。
・　「今のお話は〇〇ということで合っていますか？」と要約して確認する。
・　分からないことはそのままにせず、質問する。
・　事実と相手の思い込みを聴き分けるために、「感情」や「思い」「評価」を表す言葉（～はダメ、〇〇から聴いた、いつも～、～と思った、など）に注目する。
（例）「A はいつも私を無視する」→「どんな時にそう感じるのですか？」と事実を引き出し、「そのときどんな気持ちになったのですか？」と思いを聴いて共感する。

3 保護者への周知（学校における電話応対のルール）

学校の実態に応じて電話応対のルールを作り、予め保護者に周知することで、初期対応によるトラブルの防止を図ります。

≪電話応対のルール（参考例）≫

※ 年度初めなどに保護者に周知しましょう。

① 電話応対は、勤務時間内（○:○○～○:○○）となります。
それ以外の時間帯は、留守番電話による対応となります。（留守番電話は、ご用件を正確に把握するため、録音させていただきます。）
② 通話時間は、概ね 15 分～30 分とします。それを超える場合は、対面での応対を提案させていただきます。
③ 緊急の場合は、以下にご連絡ください。
○○ ○○（○○○―○○○○―○○○○）
④ 保護者や児童生徒との連絡は、学校の電話機等を使用します。教職員個人の携帯番号やアドレスは使用しませんので、ご留意願います。

※ その他、学校の実態やこれまで困った例を踏まえルールを決める。
※ 電話応対の時間は、校務への影響を考慮した時間を設定する。（15 分・20 分・30 分・60 分と校種・地域・内容に応じて異なる。）
※ 対面での応対は、原則、複数名とし、人数が揃わない日程は避ける。
※ 電話応対の態度について
- 保護者が何を伝えようとしているのかに関心をもつ。
- わからない点はその場で質問し、わからないままにしない。
- 相手の話を遮ったり、先取りしたりせず、丁寧に聴き、記録を残す。
- 保護者の意見や意向に対しては、その電話の中では回答しない。

「応対」と「対応」の違い
応対⇒主に人と人とのやり取りにおける受け答えや接し方などのコミュニケーションそのものを指す。接客などがこれに相当する（☆電話応対は接客の一部）
対応⇒相談内容などに基づいて必要な処置を行うこと

※ 学校の電話機に録音機能を導入している場合について
- 「この通話は録音する」旨をアナウンスする。（録音を前提とすることで、双方が発言に責任をもてるようになり、法的に有効な証拠になります。）
- アナウンス例（「はい、こちらは○○学校です。この電話は教育活動向上のため（ご用件を正確に把握するため）録音させていただいております。ご了承ください。」）

※ 通話後、校内連携のルールに基づき学年主任や管理職に報告し、対応を協議する。

第Ⅲ章　初期対応

１　初期対応について

保護者から寄せられる相談には、「児童生徒や保護者に不信感を抱かせる、学校の対応」に関する内容が多くあります。

これらの相談から浮かんでくるのは「学校の初期対応」の問題です。

保護者からの連絡・苦情に対しては、まず冷静に話を「傾聴（共感・受容）」し、感情を受け止めた上で「事実確認」を約束することが最優先になります。

独断で、その場対応にはせず、管理職への報告・同席を仰ぎ、組織として対応する姿勢を見せることで「こじれ」を防ぐことができます。

保護者との信頼関係を築くためには、最初の連絡で「しっかり対応してくれる」という安心感を与えることが最も重要です。

２　対応チェックシートの活用

保護者は、「話を聞いてほしい」と求めていますので、保護者が感情的になっていても、最後まで聞く姿勢が必要です。

要求の内容が誤解であっても、そのように感じさせたこと、心配させたことに対して、共感（謝罪）の意を示します（例：「ご心配をおかけし申し訳ありません」）。

保護者は、「我が子のこと」を第一に考えていますので、その前提を理解し、保護者の思いを尊重します。

次に、いつ、どこで、誰が、何を、どうしたか、主訴（一番伝えたいこと）を確認し、「調査した上で改めて報告する」と伝え、誠意を見せつつ、即答はしないようにします。

管理職、学年主任、担任の複数人で対応し、情報を共有した上で、調査内容に基づき、学校としてどのように対応・改善するかを誠実に提示します。

理不尽な要求や感情的な怒りには、落ち着いて対応し、毅然とした態度で、必要に応じて、法的な観点やルールを伝えます。日時、保護者名、内容、学校側の対応を詳細に記録（メモ）します。

深刻なケースは、早期に教育委員会などの専門機関と連携します。

次ページ以降に、対応チェックシートがありますので、ご活用ください。

［学校問題を未然防止するためのチェックシート］

「児童生徒や保護者に対応する際に留意する点」をチェックシートにまとめました。

チェックシートに挙げた項目や「学校問題解決の視点」を、組織で対応するための日々の実践のヒントとしてもご活用いただけると思います。

○ チェックシートの見方（実施方法）

① チェックシートは表形式の３部構成

ア　児童生徒対応チェックシート…平常時と問題発生時の対応

イ　保護者連携チェックシート　…保護者連携の留意点

ウ　学校事故対応チェックシート…学校管理下での事故対応

※　巻末の参考資料を参照

② 実践できているものにチェック

個人として答えられない場合は、学校（組織）として対応できているものにチェックします。

③ 事案の困難化を防ぐための「学校問題解決の視点」

★マークには実際に相談のあった内容なども記載しています。事案の困難化を防ぐヒントとしてください。

児童生徒対応チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。

場面			チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
1 初期対応 ※1	平常時	生徒理解	**□児童生徒対応の基本は平常時の関係づくり**	
			・児童生徒の様子をよく見ている　※2	□
			・一方的な指示や決めつけをせず、児童生徒の気持ちを聴き、考えさせるようにしている	□
			・気になることは他の教員（学年主任・教科担当・部活動顧問等）や保護者と情報交換している	□
			・学校の児童生徒支援方針や校則等を理解している　※3	□
	問題の発生	問題行動	**□事実の確認は慎重に**	
			・面談の場所や呼び出しの方法は適切である（他の児童生徒に憶測や不安を与えていない）	□
			・当事者以外からの情報収集を行っている（情報の公平性に留意している）	□
			・予断を排し、威嚇ととられる行為をしない、複数名で対応するなど、適切に行っている	□
			□児童生徒理解が事案理解の鍵　※4	
			・児童生徒同士の関係性が問題に関与する可能性を踏まえて対応している	□
			・発達特性や家庭環境など考慮すべき点や疑いを検討している	□
		不登校	**□可能性を見立てる力**	
			・状況の確認に際しては本人の心理状態に十分配慮し、本人の困り感に寄り添っている	□
			・不登校に至る問題には多様性があることを理解・想定して対応している ※いじめ・児童生徒間のトラブル・学習困難・発達特性・HSC（ハイリーセンシティブチャイルド※5）・教員との確執（恐怖や不安）・経済を含む家庭環境・疾病・その他	□
			・保護者からの情報を重視している	□
		保護者連携	**□保護者との連携は慎重かつ丁寧に**	
			・保護者への連絡は事案発生後速やかに行っている（第１報）	□
			・学校の対応方針について保護者の理解を得られるよう丁寧に説明している	□
			・児童生徒間のトラブルなどの場合、保護者の要望（相手方と直接話したい、警察を呼ぶ等）には安易に応じず、組織として慎重に対応している	□
2 支援の具体化 ※6		問題行動	**□児童生徒の成長こそが目標**	
			・児童生徒への支援はチーム支援の手法で行っている	□
			・児童生徒が自身の行為を真摯に振り返ることのできる支援を重視している	□
			・指導の内容や方法は懲罰ではなく児童生徒の成長を支援するものになっている	□
		不登校	**□児童生徒の心身の状態に配慮した支援**	
			・児童生徒への支援はチーム支援の手法で行っている	□
			・主治医からの指示があるときはその意見を尊重する(保護者に確認)	□
			・保護者の不安にも寄り添う姿勢を重視している	□
3 終結 ※7			**□事案の終結は新たな支援の始まり**	
			・事案の終結の判断は組織（支援チーム）として行っている	□
			・判断にあたっては保護者の意見も聴いている	□
			・今後の支援計画は、校内および保護者との連携を意識して立案している	□

＝学校問題解決の視点（児童生徒対応）＝

※１　初期対応は、日頃からの児童生徒との信頼関係づくりから始まっています。児童生徒を一人の尊厳ある人格として大切にする視点をもちましょう。その関係性をベースに、学校から保護者に対し事案の内容について十分な説明を行い、同時に本人や保護者の話をよく聴くことが重要です。校内連携を意識しながら１のステップをしっかり実践できているかどうかが、事案のその後の方向性を決めていきます。

※２　「児童生徒をよく見る」とは一人一人の児童生徒の様子や変化に関心をもって見守ることです。関心をもつことで多くのことが見えてきます。

※３　校則とは、教員の都合ではなく、真に生徒の成長を支援するためのものでなければなりません。保護者からは次のような相談がありました。

★高校の特別指導に関する相談事例
・我が子が何日も別室に留め置かれている。・昼食も買いに行かせてもらえない。
・他の子どもの話ばかり信用し我が子の話は聞いてくれない。

校則について、以下のチェックポイントを確認してください。

□校則には不合理で社会通念上説明できない内容は含まれていない
□校則の定期的な点検と見直しを行っている

※４　生徒理解に関しての補足

・個人の特性である「視覚優位」「聴覚優位」が問題の背景にある場合があります。伝わらないと感じるときは伝え方を変えてみてください。
・発達障害が関与していると思われる事案でも、その子なりの成長点を見つけ、保護者と共有していくことで保護者との関係づくりや問題の予防につながります。

※５　HSCは、「非常に過敏な子ども」たちのことです。人間関係や心理面だけでなく、明るさ・音量といった環境にも過敏に反応する場合があり、不登校の要因の一つと考えられています。

※６　支援の具体化にあたっては初期対応の結果や成果を踏まえ、児童生徒の心身の状態に配慮し、その成長につなげる支援を行うことが重要です。

★不登校に関する相談事例
・先生の大声が怖くて学校に行けなくなった。
・校内フリースクールでは学習が進まない。※学習不安の相談は多くなっています。

※７　「終結」の時期は、児童生徒の成長に向けて新たな支援を展開していく好機です。事案の発生に伴って保護者もまた不安な気持ちになっています。保護者の協力に謝意を示し、連携を深めていく姿勢を示すことで、保護者とのよりよい関係を築いていく機会になると捉えましょう。

保護者連携チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。

場面		チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
平常時	関係づくり	**□関係づくりはタイミング　※1**	
		・その子の「よいところ」を発見した時は、できるだけ伝えるようにしている	□
		・自分が伝えたいことより、まず保護者の話に耳を傾けている	□
		・保護者とのやり取りをする際、学校の公用電話を使用している	□
		・保護者とのやり取りの際、気になったことを学年主任や管理職等と共有している	□
	情報共有	**□手立て・方法の選択　※2**	
		・電話をする際は、互いの姿が見えないことを意識している	□
		・電話連絡をする際は、近くに他者がいる場合は話す内容に注意を払っている	□
		・紙媒体(連絡帳など)を使う際は、メリット・デメリットを理解している	□
		・紙媒体（連絡帳など）を使う際は、要点を押さえて簡潔に伝えている（記入の際は、主観や推測を交えず、確認済みの客観的事実のみを記載している）	□
		□事情を聴く方法　※3	
		・事情を聴くときには、保護者に威圧感を与えない程度の複数名で聴くようにしている（一人が記録をとり、録音に代わる証拠能力を有するようにする）	□
		・録音をするときには、当事者に伝えて録音している	□
		・記録を取るときは、主観ではなく、客観的に捉えて事実のみを記載している	□
		・保護者に来校を促して事情を聴くときは、保護者の座席の近くに保護者が話しやすい教員を配置するなど、安心感がもてるよう配慮をしている	□
問題の発生	連携強化	**□背景や人柄の理解　※4**	
		・児童生徒、保護者、学校の三者の困り感が同じでありその困り感を共有している	□
		・保護者の言動には、保護者の性格傾向やこれまでの経験（＝保護者自身の子どもの頃の経験や子育てに伴う経験）が関係していることを理解している	□
		・保護者は自分の行動を振り返り、自分を責めることがあることを理解している	□
		・保護者は先が見通せず、他者を責めることがあることを理解している	□
	状況理解	**□置かれている状況の理解　※5**	
		・家庭内での保護者の立場を理解しながら関わっている	□
		・保護者が、自分一人で問題を抱え込んでいないかを探りながら関わっている	□
		・保護者が、問題をどのように捉えているか(主訴)を理解して関わっている	□
		・その状況を、客観的に捉え、理解して保護者に説明している	□
	具体的対応	**□担当者を決め、丁寧な説明　※6**	
		・担当者は一人ではなく複数名とし、一人で抱え込まないようにしている	□
		・学校にできること、できないことがあることを理解し、保護者に説明をしている	□
		・当事者が感情的にならずに話し合うために録音をするときには、相手に伝えて録音している(目的は、証拠だけではなく、お互いに冷静に話し合うためでもある)	□
		・日本スポーツ振興センターの災害共済給付制度について早い段階で案内している	□
		・保護者同士を会わせて確認するときは、時期・タイミングをよく検討している	□

＝学校問題解決の視点（保護者連携）＝

※１　保護者と教職員は、同じ目標を共有する大切なパートナーです。前年度からの引継ぎを重視するあまり、先入観をもって保護者と関わろうとすると、普段通りのコミュニケーションが取れなくなってしまうことがあります。平常時こそ、タイミングよく情報を共有するようにして、良好な関係をつくっていく好機にしていきましょう。

※２　保護者と学校との情報の共有の仕方について、保護者の置かれている環境や性格傾向等から、多様な要望が出てきます。

★多様な要望事例（情報共有に電話以外を希望するケース）
・電話では聴き洩らしたことを確認しにくい。
・一段落着いた頃に落ち着いて読みたいので紙媒体にしてほしい。
・我が子の送迎の時に対面で直接担任と話をさせてほしい。

※３　「きく」をあらわす漢字には次のようなものがあります。意味を理解し、目的に応じて「きき方を替えて」話をきくことも必要です。

「聞く」→　単純に（一般的に）話をきく
「聴く」→　思いなども含めてきく/傾聴する
「訊く」→　尋ねる/訊問する

※４　まず、児童生徒、保護者、学校の三者の困り感が同じであり、少なくとも保護者、学校で共有していることが大切です。

★　保護者は、自分の子どもに愛情を注いで子育てをしたことへの自負をもっています。一方で、子育てに正解はない、と言われるように正解を求めて不安になり、自分や他者を責める方もいます。話を聴くときは、これまでの保護者の子育てをリスペクトし、認めるところから始めましょう。

※５　相談することができない方の中には、相談の仕方がわからず、話している中で自己主張を押し通したり、大声を出したりして他者の話を聴こうとしなかったりすることがあるかもしれません。話を聴くときには、相手の方が置かれている状況や背景などを理解し、落ち着いて傾聴することを心がけましょう。

※６　保護者が不信感を抱くのは、「先生によって言っていることが違う」と思う時です。保護者と連携して危機対応を行っていくために、学校の中で情報を共有し、共通認識・理解をして、丁寧な説明をし続けることが大切です。その際、学校の窓口の担当者は一人に選任させるのではなく、複数名に分散しましょう。一人で抱え込むことがないようにし、担当者同士で確認しながら対応していくことが必要です。

学校事故対応チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。

場面			チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
1 初期対応	平常時	指導体制確立	**□「いざというとき」に動けるスキルの維持を　※1**	
			・事故対応マニュアルを確認している	□
			・最新の事例や訓練結果に基づいた見直し個所を理解している	□
			・緊急連絡体制（管理職・養護教諭等へ）を把握している	□
			・応急手当の方法を理解し、救急用品や搬送経路を確認している	□
	問題の発生	適切な対応	**□被害拡大防止と命を守る行動が最優先　※2**	
			・負傷者の状態(意識、呼吸、脈拍、大出血の有無）を直ちに確認している	□
			・AED の活用、止血、冷却等マニュアルに沿った応急処置を実施している	□
			・意識障害、けいれん、重篤な外傷時やいつもとは違う場合、様子がおかしい場合はためらわず即座に 119 番通報（＃7119、＃8000）している	□
			・事故の状況が分かる教職員が医療機関に同行（付添）している	□
			・事故状況の正確な把握のため、可能な範囲で記録を行っている	□
		保護者への連絡	**□保護者との信頼関係を維持するために　※3**	
			・早期に連絡し、既往症の確認をしている（遅れないことが最重要）	□
			・憶測を交えず判明している事実のみを誠意をもって正確に伝えている	□
			・「事故の状況」「現在の処置・搬送先」「今後の対応」等を伝えている	□
			・原因や責任の所在については、曖昧な段階での断定的な発言は避けている	□
			・「ケガや不安にさせていること」に対して、見舞いの言葉を述べている	□
			・医療機関での診断結果や急変時の連絡先等を具体的に知らせている	□
			・日本スポーツ振興センターの災害共済給付制度の手続きを適切に案内している	□
2 連携		校内連携	**□混乱を防ぐための体制整備　※4**	
			・管理職へ直ちに報告し、組織的な対応を開始している	□
			・養護教諭、担任、関係職員の役割分担を明確にしている	□
			・発生時刻、場所、当事者の状況、目撃者の証言等の情報を集約し、時系列で記録している	□
		校外連携	**□適切な関係機関との連携　※5**	
			・医療機関・消防(救急)との緊急連絡体制・搬送ルートが確立されている	□
			・教育委員会へ適切なタイミングで報告している	□
			・必要に応じて警察その他の機関等へ相談している	□
3 終結			**□振り返り、そして、再発防止へ　※6**	
			・事故経過を整理し、記録を完成させている	□
			・日本スポーツ振興センターへの給付申請書類や報告書を作成している	□
			・今後の支援について校内および保護者との連携を意識した計画を立てている	□
			・保護者に対し、その後の経過と学校が講じる再発防止策を報告し、信頼回復に努めている	□

＝学校問題解決の視点（学校事故対応）＝

※１　事故対応マニュアルや緊急連絡体制を全職員で共有し、AED や救急用品、搬送経路等についての日常的な確認、学校生活の中で想定される事故についての事前の共通理解を図っておくことが重要です。

※２　事故が発生した際は、児童生徒の安全確保および応急処置を最優先とします。管理職および養護教諭に報告する際は、原因究明や評価を急ぐことなく、事故の発生時刻、場所、状況等を簡潔に記録すること、現場の状況を不用意に変えないことに留意しましょう。状況に応じて速やかに救急要請を行うことが必要であることも忘れないでください。

※平常モードを一瞬で非常モードに切り替える、ここがポイントです。

★　適切な対応をしてもらえなかった等、対応の妥当性への不満の相談が多くなっています。必要な措置をしっかり行うこと、対応の判断基準を簡潔に説明できる準備をしておくことが重要です。

※３　保護者への連絡は可能な限り早期に行うことが基本です。確認されている事実のみを正確かつ簡潔に伝え、憶測や評価、責任の所在に関する言及は避けましょう。また、学校としての今後の対応方針について説明し、安心につながるようにします。なお、誰が、いつ、どのような内容を伝えたかについては、必ず記録として残しましょう。

★　「聞いている内容と実際の状況が違う」「本人の話と学校の説明が違う」等の相談が非常に多いです。説明の食い違いが不信感に繋がり、クレームが拡大していきます。事実確認前の過失認定・評価・個人名の特定は、後の説明変更が難しくなります。初期段階の保護者への連絡マニュアルを作成するなど、校内の共通ルールを教職員で共有しておくことが重要です。

※４　校長がリーダーシップを執り、担任、養護教諭、関係教職員が役割分担のもと対応します。情報は管理職を中心に一本化し、教職員個々の判断による説明や憶測の共有は行わないことが原則です。

※５　医療機関や消防署（救急）等との連携を適切に行うとともに、必要に応じて教育委員会や関係機関へ報告・相談を行います。その際、提供する情報の範囲や内容については、慎重に検討しましょう。

※６　事故の経過を整理し記録を完結させるとともに、保護者への最終報告を行います。振り返りでは、個人の責任追及に終始するのでなく、組織としての課題や改善点を明らかにすること、再発防止に向けては、具体的な対応策を整理し、指導体制、マニュアル、研修内容等に反映させることで、学校全体の安全管理体制の向上につなげることが重要です。

第Ⅳ章 「過剰な苦情」や「不当な要求」が続く場合の対応

～不当な要求への組織的対応・法的根拠の活用・スクールロイヤーとの連携～

1 基本姿勢

保護者からの過度な要求により、学校が主導権を喪失し、過度な譲歩を繰り返している場合、現状を分析し、対応の原則や管理職の役割など組織として対応する必要があります。

＜現状分析＞

過去の不備に対する過度な負い目や、傾聴を重視しすぎる指導方針の誤認、あるいは心理的圧迫による思考停止が原因で、学校が「不当な要求に応じざるを得ない状態」に固定化されているケースが見受けられます。

＜対応原則＞

法令および教育委員会等の指針に則った適切な対応を行っているにもかかわらず、事態の改善が見られない場合は、「従来の対応では効果がない」と判断すべきです。組織として、次なる段階（法的措置の検討や外部専門機関との連携）へ移行する決然とした姿勢が求められます。

＜管理職の役割＞

「これ以上の個別対応は困難である」という明確な境界線を設定し、教職員個人が精神的・身体的被害にさらされ続ける状況を組織として回避しなければなりません。

2 学校・教育委員会からの回答書（文例）

保護者からの執拗な電話や、法的根拠のない要求が続く場合に、学校や教育委員会名で出す文書のモデルです。

口頭での泥沼化を防ぎ、「組織として毅然と対応している」ことを保護者に示します。

令和〇年〇月〇日

[保護者氏名] 様

[学校名 または 教育委員会名]
[責任者職名・氏名] 印

本校の教育活動への対応について（回答）

[時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます / 冠省]。

日頃より本校の教育活動にご理解をいただき感謝申し上げます。

さて、[日付]に貴殿より承りました[要求内容：例：教員の謝罪、過去の調査やり直し等]について、本校（および教育委員会）として慎重に検討いたしました結果、以下の通り回答申し上げます。

記

1．本校の回答

[結論を端的に記載]

（例：ご要望のありました件については、既に〇月〇日付の面談にて回答した通りであり、これ以上の対応はいたしかねます。）

2．理由および法的根拠

（例：本件については、学校として法およびガイドラインに則り適切な措置を講じております。）

3．今後の対応について

今後のご連絡につきましては、教育活動の円滑な運営に支障をきたさないよう、以下の通りとさせていただきます。

⑴ 長時間にわたる電話は、業務の支障になりますので今後は書面にてお願いします。

⑵ 本校教職員の個人用携帯電話への連絡は一切お控えください。

⑶ 本回答をもちまして、本件に関する協議は終了とさせていただきます。これ以上の繰り返しの要求には応じかねますので、あらかじめご承知おきください。

本校といたしましては、お子様の健やかな成長と学習環境の維持を最優先に考えております。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

3 保護者に明確に伝えるための文書作成例

不当な要求を繰り返す保護者に対し、「これ以上の個別対応は行わず、組織として一線を引く」ことを明確に伝えるための文書の作成例です。

この文書の目的は、「納得させること」ではなく「学校側の最終決定を通告すること」にあります。

状況に合わせて以下の２つのパターンから選択、または組み合わせて調整してください。

[パターン 1] 対応の打ち切りを伝える(標準的・毅然とした対応)

既に回答済みの事項について、執拗に繰り返される場合

令和〇年〇月〇日

[保護者氏名] 様

[学校名]
校長 [氏　名]　印

今後の要望・連絡への対応について(回答)

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

これまで貴殿より繰り返し頂いております「[件名・内容を簡潔に]」に関するご要望等につきまして、本校としての最終的な判断を以下のとおり回答いたします。

記

1. 調査および対応の完了について

本件に関しましては、〇月〇日付の回答書および〇月〇日の面談にてお伝えしました通り、学校として可能な限りの調査と誠実な対応を尽くしてまいりました。

2. 今後の対応について

慎重に検討を重ねてまいりましたが、本校としてこれ以上の対応や回答の修正を行うことは致しかねます。本件に関する協議は本日をもって終了とさせていただきます。

3. お問い合わせへの対応について

今後、同様の内容についてお問い合わせをいただきましても、回答は控えさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

本校といたしましては、全ての児童生徒に平等かつ安全な教育環境を提供することを最優先に考えております。円滑な学校運営のため、本通知へのご理解をお願い申し上げます。

［パターン 2］ 連絡方法の制限・窓口の集約（業務妨害・カスハラ対策）

電話の長時間拘束や、教職員個人の携帯電話への連絡、放課後のアポなし来校などがある場合

（前略）

貴殿からの度重なる[電話・来校]により、現在、本校の円滑な業務運営および児童生徒の指導に重大な支障が生じております。

つきましては、今後の本校へのご連絡は以下の通りとさせていただきます。これに反する行為が継続し、教育活動に支障が生じると判断した場合には、組織として厳正に対応を検討いたします。

1．電話によるご連絡はお控えください。
2．今後のご連絡、ご要望は、全て「書面（郵送）」にてお願いいたします。
3．教職員の個人用携帯電話への連絡は一切禁止いたします。
4．事前のお約束や予約のない来校には、一切対応いたしかねます。

学校運営の適正化および、教職員の健康維持のための措置ですので、厳守いただけますよう強く要請いたします。

（後略）

ワンポイントアドバイス

1　組織名で出す

担任個人ではなく、必ず「校長名（または教育委員会名）」で出し、学校組織としての決定であることを示してください。

2　配付方法の検討

内容証明郵便で送るのが最も効果的ですが、状況によっては手渡しや特定記録郵便等、証拠が残る形を選択してください。

3　県・市町村教委との共有

このような文書を出す際は、必ず事前に県・市町村教育委員会に内容を共有し、法的アドバイスや承認を得た上で実行するようにしてください。

学校が保護者に主導権を握られ、いわゆる「保護者の言いなりになっている」ことをやめる第一歩は、こうした「言葉のやり取りを断ち切り、文書による通告に切り替えること」にあります。

【管理職の法的覚悟】

学校を不当な要求から守ることは、ひいては全児童生徒の学習権と安全な教育環境を担保することに直結します。

特定の困難事案においては、情報を各校・各担当者で抱え込まず、設置者である教育委員会と密接に連携し、組織としての「法的覚悟」（教育的配慮と法的正当性の峻別、情報公開と説明責任への覚悟、組織を守るための最終的な決断）をもって事態の収拾にあたることが肝要です。

第Ⅴ章　Q&A

1　応対の録音

Ｑ１　保護者の承諾を得ない録音（秘密録音）に証拠能力はあるか。また、告知の必要性は。

Ａ１　証拠能力自体は否定されませんが、後の紛争回避や公的機関としての透明性確保の観点からは、**「記録の正確性を期すため、本面談を録音する」旨を宣言する**手法が適当です。

＜**運用ポイント**＞

告知による録音の実施は、暴言や不当要求に対する強力な「抑止効果」をもちます。

録音を拒否された場合は、面談の継続を断念し、打ち切ることも正当な判断として検討してください。

録音がない場合でも、複数名による立ち会いや詳細な記録（公文書）があれば、不法行為（脅迫・強要等）の証拠として有効です。

Ｑ２　電話の自動応答等による「録音の告知」は、法的に有効な告知となるか。

Ａ２　有効です。

近年のカスタマーハラスメント（カスハラ）対策に準ずるものであり、録音を承諾しない場合は通話を終了させる選択肢が相手方にあるため、告知後の通話は録音への黙示の承諾があったとみなされます。

2 スクールロイヤー及び警察機関との連携

Ｑ３　保護者の言動に対し「威力業務妨害罪」等での刑事告訴は可能か。

Ａ３　法理論上は可能ですが、学校現場における受理判例は限定的であることを認識しておく必要があります。

＜実務上の手順＞

即座に法的措置を講じる前に、まず「現在の行為は○○罪等の不法行為に該当する恐れがあるため、直ちに中止されたい」という『組織としての明確な意思表示（警告）』を行うことが不可欠です。

＜留意点＞

警察への相談・被害届提出の際も、当該児童生徒の在籍状況を考慮し、教育活動に配慮し、組織的な支援体制を維持する必要があります。学校単独の判断ではなく、設置者である教育委員会との共同歩調が絶対条件となります。

Ｑ４　スクールロイヤーに対し、保護者との直接交渉や代理人業務を依頼できるか。

Ａ４　原則として、直接交渉を依頼することはできません。

スクールロイヤーの主たる役割は「子どもの最善の利益」の確保です。学校（行政）側の代理人として保護者と対立することは、利益相反（利益の競合）を招く恐れがあり、制度本来の目的を阻害することになるからです。

＜効果的な活用法＞

保護者と直接対面させるのではなく、スクールロイヤーから「法的根拠に基づく回答書の起案監修」等の専門的助言を仰いでください。学校名で書面を発出することで、感情的な議論を排し、冷静かつ公的な問題解決を図ることが可能となります。

3 成人(18 歳以上)した卒業生等に関する請求への対応

Ｑ５　成人した卒業生の保護者から、在学時の事案について請求があった場合の法的整理は。

Ａ５　原則として、親権消滅後の保護者に代理権は認められません。

＜実務対応＞

「ご本人は既に成人に達しているため、法的にはご本人以外との協議は致しかねます」と、法制度に基づき淡々と伝達してください。

本人が心身の状況等により意思表示が困難で、法的後見人が選任されている場合等を除き、保護者による代理交渉に応じる義務はありません。

4 保護者からの「訴える」等の言及への向き合い方

Ｑ６　保護者からの「告訴する」「訴訟を起こす」等の言及にどう向き合うべきか。

Ａ６　原則として、過度な動揺を回避し、法に基づいた正当な主張を展開する。

＜実務上の心得＞

多くの場合、具体性を欠く威圧目的の言動（脅し文句）です。以下の法的定義を正しく理解し、過度な動揺を回避してください。

＜訴える＞

民事上の損害賠償請求等を指すのが一般的ですが、刑事告訴との混同が見受けられます。

＜「偽証罪」＞

法廷で宣誓した証人にのみ適用される罪名であり、学校内での説明や教育委員会への報告には適用されません。

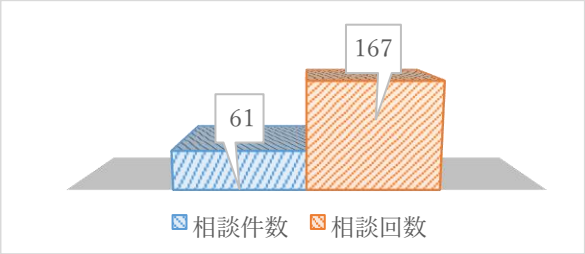
＜「公文書偽造」＞

公務員による虚偽文書の作成を指しますが、内容の真偽に対する解釈の相違だけで直ちに成立するものではありません。

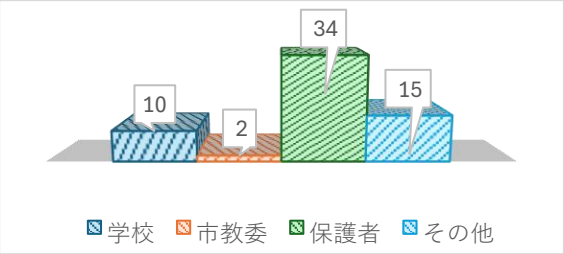
【参考】学校問題の現状

令和７年度学校問題解決支援相談窓口の実績から

（１）相談件数ならびに相談回数・相談者の内訳



【表 1-1 相談件数ならびに相談回数】



【表 1-2 相談者の内訳】

【相談件数】

相談件数注１）は、61 件でした。

これらの相談の中には、「話を聴いてもらえてよかった」、「他の専門機関を紹介してほしい」、「どこに相談すればよいかわからなかった。県の相談窓口としてホームページに出ていたので電話をかけた」など、1 回の相談で終了するものもあります。

一方で、問題が解決するまで相談を継続するケースもあります。

【相談回数】

相談回数は、167 回でした。

電話での相談、アウトリーチ型注 2)・オンライン型などの対面での相談（弁護士による法務相談含む）など、「様々な相談方法があるから使いやすい制度である」という声を頂いております。これらの利便性が、相談回数に反映していると考えます。

対面型の相談は、本相談窓口担当者が学校や各教育委員会に出向いて行うアウトリーチ型の巡回相談を４回、オンラインでの巡回相談を１回、弁護士から助言を受ける法務相談を４回行いました。

【相談者の内訳】

相談者の内訳では、保護者からの相談は 34 件と、全体の半数以上を占めました。

注１）　相談件数・相談回数：R7.6.6～R8.1.23 の集計結果

注２）　アウトリーチ型の相談とは、外部の専門家や関係機関が学校を訪問し、現場が直面する諸課題の解決に向けて直接的な支援を行う仕組みをいう。

「ホームページを見て電話をかけた」という声が聞かれ、ホームページ掲載の効果が考えられます。また、「学校から紹介された」という声もありました。

学校からの相談は 10 件ですが、全て県立高等学校からでした。

市町村教育委員会からの相談は２件ありました。

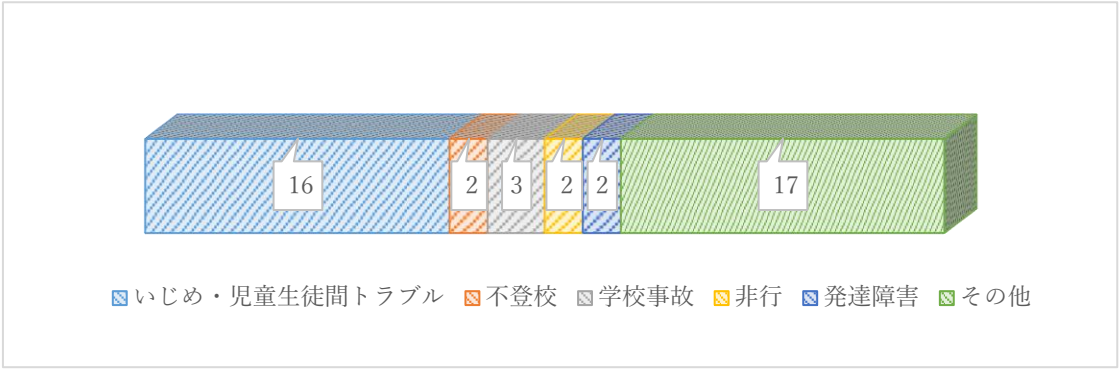
「その他」は 15 件で、成人した卒業生が、在校当時に教員から受けた行為に対して相談してきたケースが３件ありました。

また、当事者の様子を見かねて親族が相談してきたケース、当事者が相談できない状況になっているため代わりに知人が相談してきたケースなどもありました。

さらに、現在の社会的問題に関連し、子どもたちの様子を心配して一般の方が相談をしてきたケースもありました。

（２）主訴の内訳

①　学校の対応に起因する教職員への苦情・要望等に関するもの



【表 2-1 学校の対応に起因する教職員への苦情・要望等】

「その他」の主な内容
- 非当該保護者に対する教員の対応
- 児童生徒の自転車の乗り方に対する注意の仕方
- 児童生徒の学校外生活の指導に対する教員の対応
- 担任による児童生徒の個人情報の漏洩に対する訴え
- 部活動に所属している生徒の保護者に対する教員の対応

学校の対応に起因する教職員への苦情・要望等で最も多かったのは「いじめ・児童生徒間トラブル」に対する教職員（学校）の対応に対しての相談で、保護者からの相談の半数を超えました。不登校、発達障害を主訴とする相談は、全て保護者からの相談でした。

※ 以下の事例は、プライバシー保護の観点から、実際の相談事例を基に一部内容の改変や複数事案の合成を行った代表的な事例です。

「いじめ・児童生徒間トラブル」

・ 教職員（学校）が、相手の児童生徒や保護者の言葉をそのまま伝えたことによって、教職員（学校）が解決を児童生徒・保護者に任せようとしている、と保護者が疑念を抱いた。
・ 我が子のいじめ被害に関する指導内容についての担任からの説明に納得できず、管理職へ報告をしたかと確認したが、担任が曖昧な返答をしたため不信感を抱いた。

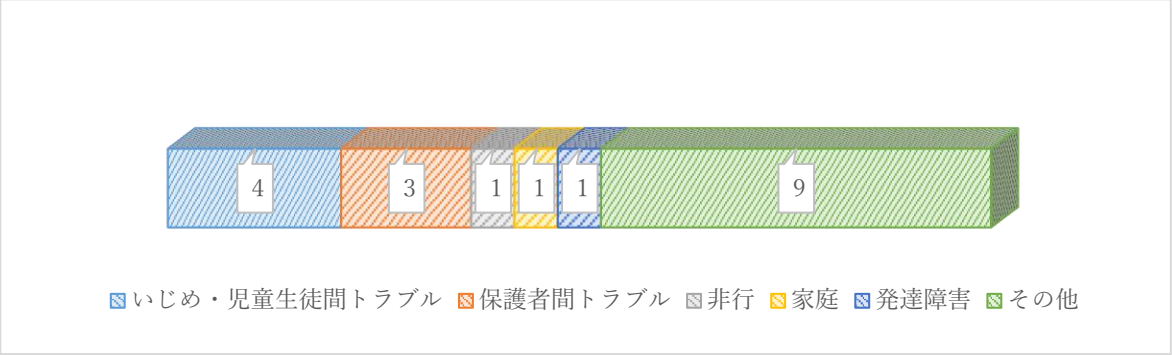
「不登校」

・ 担任から受けた説明と、同じクラスの児童生徒の保護者から聴いた話とで大きく食い違い、登校できない我が子を見て、改めて担任から説明を受けたいと考えた。
・ 担任に依頼していた内容が、管理職に共有されていないと思い、確認したいと考えた。

「学校事故」

・ 「座っていた椅子を先生が押し倒した」という話を、帰宅した我が子から聴き、その後、病院で打撲の診断を受けた。後日教頭から、その先生は椅子をどかしただけで子どもに当たったかどうかはわからないと話していると伝えられた。その先生から直接、この状況を聴きたい。

② 学校の対応に起因しない教職員への苦情・要望等に関するもの



【表 2-2 学校の対応に起因しない教職員への苦情・要望等】

その他の内容
・部活動によって近隣住民の住居への被害があるのではないかとの不安
・現在の時事問題についての意見
・知人が勤務する学童保育での個人情報の漏洩に対する訴え
・教員をしている孫の勤務状況に関する心配事

学校の対応に起因しない教職員への苦情・要望等に関しても、「いじめ・児童生徒間トラブル」に対する相談が最も多く、全て保護者からでした。

また、学校の対応に起因する教職員への苦情・要望等にはなかった、「保護者間トラブル」「家庭」を主訴とする相談がそれぞれ３件と１件あり、「保護者間トラブル」の２件、「家庭」の１件は保護者からでした。

「いじめ・児童生徒間トラブル」

・　いじめを受けた児童生徒の保護者が、いじめをしたとされる児童生徒の保護者に解決のための話合いを申し入れたが、相手が受け入れず解決に至ってない。
・　保護者が心配性で、「クラスの児童生徒に、我が子の発達特性について説明をしてほしい」と担任に何度も依頼したり、本人が自ら言うように仕向けたりしているが、対応方針が決まらない。

「保護者間トラブル」

・　児童生徒のトラブルを解決するために、教職員が双方の児童生徒から話を聴いた。証拠があるのに相手が非を認めなかったため、双方の保護者による話合いの場を設定した。しかし、解決に至らず、管理職から「何が本当かわからない」との説明を受け、納得ができない。
・　同級生とのトラブルにより怪我をしたため病院で検査をし、その治療費を相手に請求した。その後、相手から当方も怪我をしていたからと病院で検査をした治療費の請求を受けた。そこで、治療費の支払いについて、外部機関に相談した。

参考資料１

児童生徒対応チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。

場面			チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
1 初期対応	平常時	生徒理解	**□児童生徒対応の基本は平常時の関係づくり**	
			・児童生徒の様子をよく見ている	□
			・一方的な指示や決めつけをせず、児童生徒の気持ちを聴き、考えさせるようにしている	□
			・気になることは他の教員（学年主任・教科担当・部活動顧問等）や保護者と情報交換している	□
			・学校の児童生徒支援方針や校則等を理解している	□
	問題の発生	問題行動	**□事実の確認は慎重に**	
			・面談の場所や呼び出しの方法は適切である（他の児童生徒に憶測や不安を与えていない）	□
			・当事者以外からの情報収集を行っている（情報の公平性に留意している）	□
			・予断を排し、威嚇ととられる行為をしない、複数名で対応するなど、適切に行っている	□
			□児童生徒理解が事案理解の鍵	
			・児童生徒同士の関係性が問題に関与する可能性を踏まえて対応している	□
			・発達特性や家庭環境など考慮すべき点や疑いを検討している	□
		不登校	**□可能性を見立てる力**	
			・状況の確認に際しては本人の心理状態に十分配慮し、本人の困り感に寄り添っている	□
			・不登校に至る問題には多様性があることを理解・想定して対応している ※いじめ・児童生徒間のトラブル・学習困難・発達特性・HSC（ハイリーセンシティブチャイルド）・教員との確執（恐怖や不安）・経済を含む家庭環境・疾病・その他	□
			・保護者からの情報を重視している	□
		保護者連携	**□保護者との連携は慎重かつ丁寧に**	
			・保護者への連絡は事案発生後速やかに行っている（第１報）	□
			・学校の対応方針について保護者の理解を得られるよう丁寧に説明している	□
			・児童生徒間のトラブルなどの場合、保護者の要望（相手方と直接話したい、警察を呼ぶ等）には安易に応じず、組織として慎重に対応している	□
2 支援の具体化		問題行動	**□児童生徒の成長こそが目標**	
			・児童生徒への支援はチーム支援の手法で行っている	□
			・児童生徒が自身の行為を真摯に振り返ることのできる支援を重視している	□
			・指導の内容や方法は懲罰ではなく児童生徒の成長を支援するものになっている	□
		不登校	**□児童生徒の心身の状態に配慮した支援**	
			・児童生徒への支援はチーム支援の手法で行っている	□
			・主治医からの指示があるときはその意見を尊重する(保護者に確認)	□
			・保護者の不安にも寄り添う姿勢を重視している	□
3 終結			**□事案の終結は新たな支援の始まり**	
			・事案の終結の判断は組織（支援チーム）として行っている	□
			・判断にあたっては保護者の意見も聴いている	□
			・今後の支援計画は、校内および保護者との連携を意識して立案している	□

参考資料２

保護者連携チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。			
場面		チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
平常時	関係づくり	**□関係づくりはタイミング**	
		・その子の「よいところ」を発見した時は、できるだけ伝えるようにしている	□
		・自分が伝えたいことより、まず保護者の話に耳を傾けている	□
		・保護者とのやり取りをする際、学校の公用電話を使用している	□
		・保護者とのやり取りの際、気になったことを学年主任や管理職等と共有している	□
	情報共有	**□手立て・方法の選択**	
		・電話をする際は、互いの姿が見えないことを意識している	□
		・電話連絡の際は、近くに他者がいる場合は話す内容に注意を払っている	□
		・紙媒体(連絡帳など)を使う際は、メリット・デメリットを理解している	□
		・紙媒体（連絡帳など）を使う際は、要点を押さえて簡潔に伝えている（記入の際は、主観や推測を交えず、確認済みの客観的事実のみを記載している）	□
		□事情を聴く方法	
		・事情を聴くときには、保護者に威圧感を与えない程度の複数名で聴くようにしている（一人が記録をとり、録音に代わる証拠能力を有するようにする）	□
		・録音をするときには、当事者に伝えて録音している	□
		・記録を取るときは、主観ではなく、客観的に捉えて事実のみを記載している	□
		・保護者に来校を促して事情を聴くときは、保護者の座席の近くに保護者が話しやすい教員を配置するなど、安心感がもてるよう配慮をしている	□
問題の発生	連携強化	**□背景や人柄の理解**	
		・児童生徒、保護者、学校の三者の困り感が同じでありその困り感を共有している	□
		・保護者の言動には、保護者の性格傾向やこれまでの経験（＝保護者自身の子どもの頃の経験や子育てに伴う経験）が関係していることを理解している	□
		・保護者は自分の行動を振り返り、自分を責めることがあることを理解している	□
		・保護者は先が見通せず、他者を責めることがあることを理解している	□
	状況理解	**□置かれている状況の理解**	
		・家庭内での保護者の立場を理解しながら関わっている	□
		・保護者が、自分一人で問題を抱え込んでいないかを探りながら関わっている	□
		・保護者が、問題をどのように捉えているか(主訴)を理解して関わっている	□
		・その状況を、客観的に捉え、理解して保護者に説明している	□
	具体的対応	**□担当を決め、丁寧な説明**	
		・担当は一人ではなく複数名とし、一人が抱え込まないようにしている	□
		・学校にできること、できないことがあることを理解し、保護者に説明をしている	□
		・当事者が感情的にならずに話し合うために録音をするときには、相手に伝えて録音している(目的は、証拠だけではなく、お互いに冷静に話し合うためでもある)	□
		・日本スポーツ振興センターの災害共済給付制度について早い段階で案内している	□
		・保護者同士を会わせて確認するときは、時期・タイミングをよく検討している	□

参考資料３

学校事故対応チェックシート　表内の※印は次ページで解説している項目です。

場面			チェック項目　＊個人でできていることに✔を入れましょう。	☑
1 初期対応	平常時	指導体制確立	**□「いざというとき」に動けるスキルの維持を**	
			・事故対応マニュアルを確認している	□
			・最新の事例や訓練結果に基づいた見直し個所を理解している	□
			・緊急連絡体制（管理職・養護教諭等へ）を把握している	□
			・応急手当の方法を理解し、救急用品や搬送経路を確認している	□
	問題の発生	適切な対応	**□被害拡大防止と命を守る行動が最優先**	
			・負傷者の状態(意識、呼吸、脈拍、大出血の有無）を直ちに確認している	□
			・AED の活用、止血、冷却等マニュアルに沿った応急処置を実施している	□
			・意識障害、けいれん、重篤な外傷時やいつもとは違う場合、様子がおかしい場合はためらわず即座に 119 番通報（＃7119、＃8000）している	□
			・事故の状況が分かる教職員が医療機関に同行（付添）している	□
			・事故状況の正確な把握のため、可能な範囲で記録を行っている	□
		保護者への連絡	**□保護者との信頼関係を維持するために**	
			・早期に連絡し、既往症の確認をしている（遅れないことが最重要）	□
			・憶測を交えず判明している事実のみを誠意をもって正確に伝えている	□
			・「事故の状況」「現在の処置・搬送先」「今後の対応」等を伝えている	□
			・原因や責任の所在については、曖昧な段階での断定的な発言は避けている	□
			・「ケガや不安にさせていること」に対して、見舞いの言葉を述べている	□
			・医療機関での診断結果や急変時の連絡先等を具体的に知らせている	□
			・日本スポーツ振興センターの災害共済給付制度の手続きを適切に案内している	□
2 連携		校内連携	**□混乱を防ぐための体制整備**	
			・管理職へ直ちに報告し、組織的な対応を開始している	□
			・養護教諭、担任、関係職員の役割分担を明確にしている	□
			・発生時刻、場所、当事者の状況、目撃者の証言等の情報を集約し、時系列で記録している	□
		校外連携	**□適切な関係機関との連携**	
			・医療機関・消防（救急）との緊急連絡体制・搬送ルートが確立されている	□
			・教育委員会へ適切なタイミングで報告している	□
			・必要に応じて警察その他の機関等へ相談している	□
3 終結			**□振り返り、そして、再発防止へ**	
			・事故経過を整理し、記録を完成させている	□
			・日本スポーツ振興センターへの給付申請書類や報告書を作成している	□
			・今後の支援について校内および保護者との連携を意識した計画を立てている	□
			・保護者に対し、その後の経過と学校が講じる再発防止策を報告し、信頼回復に努めている	□

参考資料４

電 話 応 対 メ モ

※ 受信 ・ 発信 いずれかに○

応対日	令和 年 月 日 （ ）	相談時刻	： ～ ：	応対者	
相手方	お名前		児童生徒との関係	父 母 祖父 祖母 その他（ ）	
児童生徒	（ ）年（ ）組（ ）番 氏 名		男 ・ 女 ※いずれかに○		

≪用件≫ ※いずれかに○

①事務手続きなどの問い合わせ・確認 ②欠席・遅刻・早退等含む健康上の問題
③学習に関すること ④部活動に関すること ⑤友人関係に関すること
⑥教職員に関すること ⑦その他

・何についての電話か(用件)を最初に確認する ※上記①～⑦ ・時系列での整理が必要な用件の場合は、以下を必ず確認する (1)いつ (2)どこで (3)誰が (4)何を (5)どうしたか/その結果どうなったか ・相手方の学校への要望を確認する (1)いつまでに (2)何をしてほしいか ・こちらが伝えた内容を記録する (1)いつまでに (2)何をするか ※要望に応じるかどうかの判断は、組織（学校）で行う	

応答スキル

・こちらが聞いていることが伝わるように、適切な相槌を入れていますか？
・相手の言葉をそのまま返して「○○ですね」と確認しましょう。
・「今のお話は○○ということで合っていますか？」と要約して伝えましょう。
・分からないことはそのままにせず、質問しましょう。
・「感情」「思い」「評価」を示す言葉に注目し事実と推測を聞き分けましょう。

発行日　令和８年３月31日
発　行　茨城県教育庁学校教育部教育改革課
〒310-8588　水戸市笠原町978番６
電話 029-301-5399