

# 保護者等との良好な関係づくりのための事例集 ～ 要望等への適切な対応のために～

## <はじめに>

学校教育は保護者や地域住民との信頼関係が基盤となって成立するものであり、保護者や地域住民の学校に対する期待を真摯に受け止めながら、教育活動を推進することが大切です。

また、地域に開かれ、信頼される学校を実現するためには、日ごろから積極的な情報提供に努めるとともに、保護者や地域住民の意見や要望を適切に反映させ、家庭や地域と連携・協力していくことが大切です。

各学校においては、これまでも、学校だよりや地域参観日等を利用して情報提供を行ったり、学校評価の取組をとおして、保護者や地域住民の声に耳を傾けたりするなど、保護者や地域住民の期待に応えるよう努めているところですが、近年の保護者や地域住民の意識や価値観等の多様化、さらには、学校の対応の不十分さにより学校の教育活動等について、学校と保護者等との間に誤解が生じることなどにより、学校運営上の課題に発展することがあります。

このようなことから、今回、保護者等からの声に誠実に応え、良好な関係を築き上げるためにはどのようにすべきかを事例集としてまとめ、今後の参考にさせていただくこととしました。各市町村教育委員会、学校においては、本事例集を参考として、学校教育の充実を図るよう期待しています。

## 目 次

基本的な考え方	… 2	対応のポイント 組織的な対応	… 4
対応の流れの例	… 2	対応のポイント 関係機関等との連携	… 5
対応のポイント 初期対応	… 3	体験談など	… 5
管理職の役割について	… 3	要望等への対応事例 1～7	… 6～9
対応のポイント 事実確認	… 4	関係機関一覧	… 9

平成 21 年 3 月  
北海道教育委員会

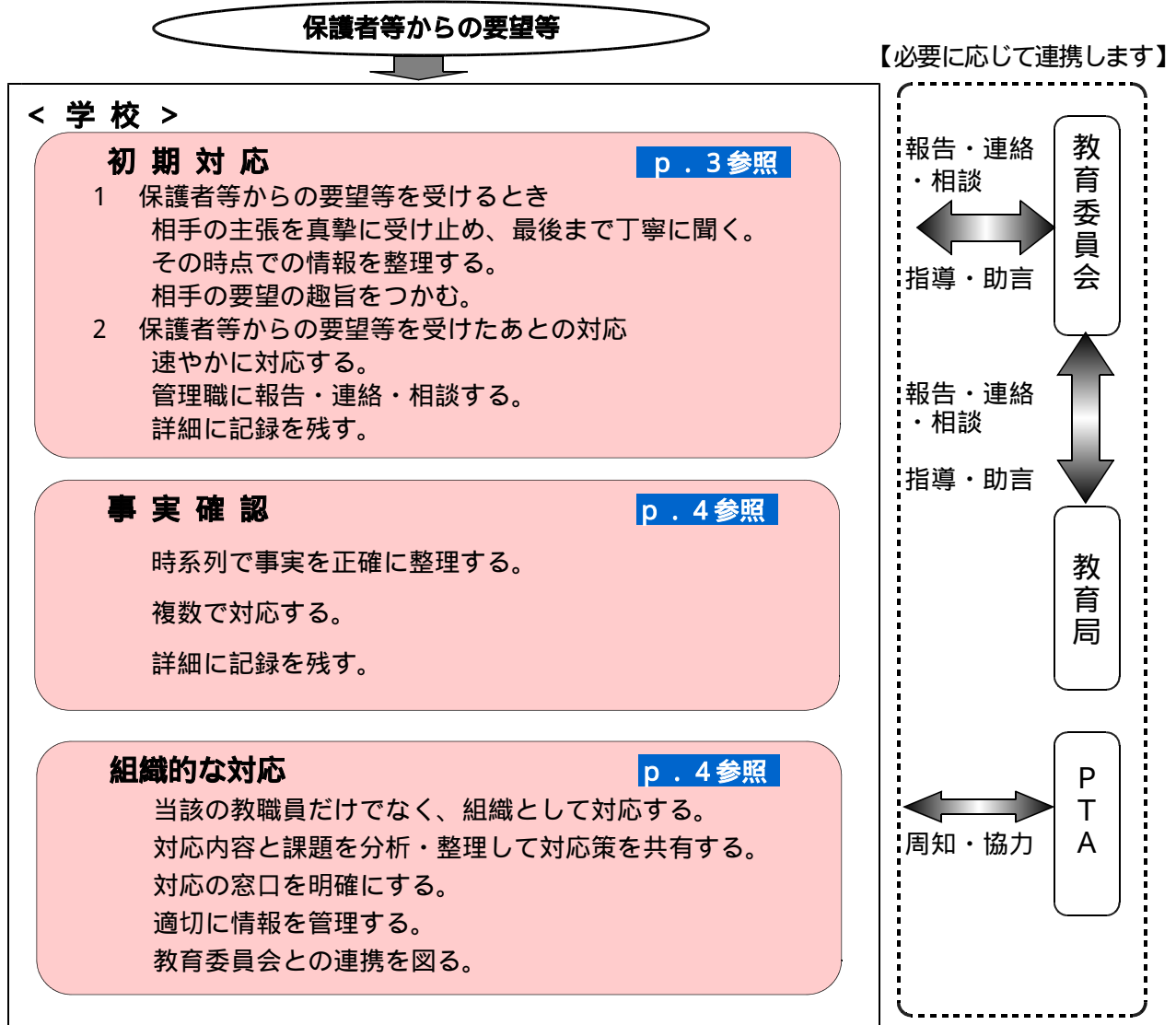
## 基本的な考え方

保護者や地域住民の学校への期待は大きく、その期待の表れの一つとして様々な情報や要望等が寄せられることがあります。児童生徒の健やかな成長には、学校、保護者、地域社会が一体となる必要であることから、学校教育への保護者や地域社会の理解と協力を得ることができるよう、保護者等からの要望等には、誠意をもって対応し、早期の問題解決を図ることが大切です。

学校への保護者等からの要望等を円滑に早期に解決するためには、次の4点を踏まえて、適切に対応することが大切です。

対応のポイント      初期対応      事実確認      組織的な対応      関係機関等との連携

## 対応の流れの例（市町村立学校の場合）



【必要に応じて連携します】

### 関係機関等との連携

p. 5 参照

・児童相談所    ・警察    ・弁護士    ・スクールカウンセラー 等

管理職が窓口となって報告・連絡・相談する。  
法的な対策が必要な場合は、法律相談を活用する。

道立学校の場合は、学校から教育局に報告・連絡・相談し、指導・助言を受けることになります。

## 対応のポイント ~ 初期対応

保護者等からの要望等への対応に当たっては、初期対応を適切に行うことが重要です。その際、次のようなポイントを大切にしましょう。

### 初期対応のポイント

- 1 保護者等からの要望等を受けるとき  
相手の要望等を真摯に受け止め、最後まで丁寧に聞く。
  - ・相手の要望等を傾聴します。
  - ・子どものことを思う気持ちなどを、しっかり受け止めます。  
その時点での情報を整理する。
  - ・事実とそれ以外のことを整理します。  
相手の要望等の趣旨をつかむ。
  - ・誰に対して、何について、どのように感じているのか、何を求めているのかを把握します。
- 2 保護者等からの要望等を受けたあとの対応  
速やかに対応する。
  - ・即刻対応することが原則です。
  - ・謝罪すべきことはその場で謝罪し、即答できないときは、後日返事します。  
管理職に報告・連絡・相談する。
  - ・管理職に一報を入れます。
  - ・要望等に適切に対応するためには、管理職に報告し、指導・指示を受けることが大切です。  
詳細に記録を残す。
  - ・日時、対応等を整理して、詳しく記録に残します。
  - ・詳細な記録は、適切な判断のために必要です。主観を交えず、できるだけ詳しく、正確に記録に残しましょう。

### ~ 管理職の役割について ~

保護者等からの要望等に適切に対応するためには、管理職のリーダーシップが必要です。管理職は、次のことに留意して、学校全体の問題として受け止め、組織として適切な対応に努めることが大切です。

#### 【管理職として留意すべきこと】

##### 報告・連絡・相談体制の確立

- ・日ごろから、各学級担任（各担当） 学年主任（各部代表等） 教頭 校長の報告・連絡・相談体制を整え、小さなことでも、管理職に情報が入るようにします。

##### 正確な事実確認とそれに基づいた判断

- ・事実や背景をしっかり把握・分析し、管理職として適切な判断をします。

##### 教職員の気持ちを考える。

- ・要望等を受けた教職員を孤立させず、苦慮している心情を十分汲み取りながら、適切に指導します。

##### 保護者等からの要望等に真摯に向き合う。

- ・保護者等に寄り添う姿勢と不当な要求に対する毅然とした態度の両面が必要です。

##### 組織的な対応をリードする。

- ・学校運営委員会や生徒指導部を中心とした組織で対応できる体制を整えます。
- ・教育委員会への報告・連絡・相談や関係機関等との連携も大切です。

## 対応のポイント ~ 事実確認

保護者等からの要望等を受けたあとは、次のようなポイントを大切にしながら正確に事実を確認しましょう。

### 事実確認のポイント

時系列で事実を正確に整理する。

- ・ 要望等の内容について整理し、事実を確認します。人によって一つの事実でもとらえ方が異なったり、表現の仕方が異なったりする場合もあるので、事実を見極めることが大切です。
- ・ いわゆる5W1H（誰が、いつ、どこで、何を、どのようにしたのか、なぜそうしたのか）の観点で整理することが大切です。
- ・ 記録に当たっては、時系列で整理することが大切です。
- ・ 情報の整理を、いつ、だれが行ったか記録します。
- ・ 関係者が複数にわたる場合は、双方の関係者や客観性を確保できる第三者から話を聞いて整理します。

複数で対応する。

- ・ 情報の混乱を避けるため（「言った」「言わなかった」など）、複数で対応することを基本とします。

記録に残す。

- ・ 相手から聞き取った内容を正確に記録します。聞き取りが終わった後、記録した内容を再度相手に確認することが有効な場合もあります。

## 対応のポイント ~ 組織的な対応

保護者等からの要望等には、学校全体で組織的に対応することが求められます。その際、管理職のリーダーシップの下、次のようなポイントを大切にしながら取り組みましょう。

### 組織的な対応のポイント

当該の教職員だけでなく、組織として対応する。

- ・ 管理職も含め、学年、生徒指導担当など、学校全体で組織的に対応に当たります。
- ・ 難しいケースでは、管理職を中心に校内支援チーム（仮称）を編成し対応します。

対応内容と課題を整理・分析して対応策を共有する。

- ・ 事実経過とともに背景（要望等の内容は何か、誰に対して、何に対しての要望か、求めていることは何か等）を分析し、解決に向けた方針や対策を話し合い、関係者が同じ方針で対応できるようにします。

対応の窓口を明確にする。（保護者・関係機関・マスコミ等に対して）

- ・ 窓口は一本化します。
- ・ マスコミ等へ対応する必要がある場合は、管理職が窓口となり、一貫した対応が必要です。

適切に情報を管理する。

- ・ 情報の管理を適切に行いましょう。特に、個人情報の取扱いには配慮が必要です。

教育委員会と連携を図る。

- ・ 対応が難しいと思われる場合は、早い段階から教育委員会に報告・連絡・相談し、指導助言を受けながら対応します。

## 対応のポイント ～関係機関等との連携

学校だけで対応することが難しい場合は、次のようなポイントを大切に教育委員会や関係機関等と連携を図りましょう。

### 教育委員会や関係機関等との連携のポイント

管理職が窓口となって、報告・連絡・相談する。

- ・市町村教育委員会に報告・連絡・相談します。問題が初期のうちから報告・連絡・相談することで、様々なアドバイスを受けることができ、問題を早期に解決できます。

法的な対策が必要な場合は、法律相談を活用する。

- ・市町村教育委員会と相談し、法的な対策が必要な場合は専門家に相談し解決を図ります。道立学校の場合は、学校から教育局へ報告・連絡・相談し、指導・助言を受けることとなります。

必要に応じて、各種関係機関等との連携を図る。

- ・必要に応じて、児童相談所や警察等の関係機関等との連携を図ります。

## ～「体験談など」～

教諭（30代）

- ・要望を受けたとき、心を閉ざしてしまい、保護者との間で意思疎通が十分図れず、問題が大きくなった経験もあります。要望を受けるときは、保護者の我が子を思う気持ちなど、保護者の内面を理解したり、問題の真意をとらえたりすることが大切であると実感しました。

管理職1（50代）

- ・学校で起こる様々な出来事のなかで、悪い情報は伝えづらいものです。しかし悪い情報はど早目に伝え、対処する必要があります。本校では、こうした情報を迅速に報告・連絡・相談できる体制と雰囲気づくりに努めています。

管理職2（40代）

- ・多くの人がそれぞれ自分の思いだけで行動した場合、十分な効果は得られませんでした。管理職が教職員のそれぞれの役割を明らかにし、一人一人が役割に応じた適切な行動に努めることが大切です。

養護教諭（40代）

- ・学校への要望等の大半は、最初は子どもに関する内容ですが、いつの間にか学校と家庭の感情的な対立になってしまうケースが多いように思います。そのような場合、保護者の方も先生も「目の前の子どもの成長のために何をどうするべきか」といったことを中心に話し合いを進めていくことが大切だと思います。

教育委員会担当者

- ・学校と連携を図り問題を解決するためには、日ごろから様々な場面で、学校と教育委員会が報告・連絡・相談などを密に行ったり、情報交換を行ったりするなど、コミュニケーションを図り、相談しやすい雰囲気をつくるのが大切です。

## 要望等への対応事例

これまでに学校に寄せられた要望等のうち、解決に至るまでに時間を要した事例から、対応の経過とポイントを示します。これらを参考に、各学校において、適切に対応することが大切です。

### 【事例1～学級担任が子どもの思いを十分に受け止めなかったケース（小学校）】

**要望等の概要**  
学級で歌う歌の選定に当たり、学級活動で話し合い、歌を決定したところ、ある子どもの保護者から、自分の子どもが考えた歌が学級で採用されなかったことに対して、学級担任に対して抗議の手紙がきた。

#### 要望等への対応

- ・初期対応  
学級担任が保護者に電話をかけ、歌を決定した際の経緯を説明した。（保護者は、学級担任が子どもの気持ちを考えていないと感じており、すぐには納得しなかった）
- ・組織的な対応  
学級担任は、管理職には報告しておらず、電話での対応に納得しなかった保護者が校長に電話して抗議したことにより、管理職の知るところとなった。校長は、学年として対応することや教頭が積極的にかかわることを指示した。

#### 事後の対応

- ・学級担任と教頭が家庭訪問し、保護者の思いや考えを聞いた。
- ・学級活動で再度話し合い、すべての子どもが納得して歌を決定したことにより、保護者が納得した。

### 【本事例の対応のポイント】

子どもや親の思いの受け止め方  
保護者の手紙への対応  
管理職への報告・連絡・相談の徹底

#### <学級担任の声>

子どもとの意思疎通が十分ではありませんでした。子ども一人一人の思いを受け止めながら、指導することが大切だと痛感しました。

### 【事例2～「いじめ」の受け止めの違いから、対応が遅れたケース（中学校）】

#### 要望等の詳細

保護者から学級担任に、我が子が同じ学級の生徒に「気持ち悪い」と頻りに言われるとの訴えがあった。その後、保護者は学級担任に対して、「我が子は他の生徒に避けられ、いじめられていると感じている。我が子が安心して学校生活を送ることができるようにしてほしい。」と、改善を繰り返し求めた。

#### 要望等への対応

- ・初期対応  
学級担任は、保護者と話し合うとともに、訴えの内容が事実かどうかを調査したが、そのような事実は確認できず、保護者にその調査結果を伝えた。学級担任は、生徒が人間関係をうまく築けないことによるものと受け止めたため、保護者の受け止め方と大きな違いがあり、保護者は学級担任への不信感を大きくした。
- ・組織的な対応  
学級担任は、管理職に、保護者からの訴えが続いていることを報告した。管理職は、学年主任が中心となり、養護教諭も加わって対応に当たることと、再度調査を行うことを指示した。2回目の調査結果については、学級担任、学年主任の2名で家庭訪問をし説明したが、保護者と学級担任の見解に相違があり、保護者は納得せず、教育委員会に訴えた。
- ・関係機関等との連携  
調査結果についての保護者の理解が得られなかったことから、市町村教育委員会に相談し、指導を受けながら、保護者への対応に当たった。

#### 事後の対応

- ・管理職が窓口となり、保護者の訴えを丁寧に受け止め、学年の教諭と養護教諭とで子どものケアをするとともに、周囲の子どもの指導をするなどの改善に向けた取組を行った。
- ・管理職は、学級担任に対し、子どもや保護者への対応について指導するとともに、子どもの状況を定期的に伝えるなど、保護者とのコミュニケーションを密に図るように指示した。

### 【本事例の対応のポイント】

子どもを取り巻く状況の受け止め方  
保護者の思いを真摯に受け止めた対応  
市町村教育委員会との連携

#### <学級担任の声>

自分の思い込みだけで対応せず、子どもや保護者の気持ちを十分に受け止め、安心して学校生活を送れるよう配慮することが大切だと思いました。

### 【事例3～生徒指導体制が十分に機能しなかったケース（高等学校）】

#### 要望等の詳細

登下校時のバス内において、自分の子どもが他の生徒にふざけて背中を叩かれ、あざができたことに対し、保護者が来校し、学校の指導が十分でないことへの不満を訴えた。

その後も、言葉によるいじめを受けていることについて、学校が生徒の変化に気付かないことや学校の指導体制が不備であること、加害生徒を退学させることなどを訴えた。

#### 要望等への対応

##### ・初期対応

保護者が来校したことから、ホームルーム担任と生徒指導部長が保護者の訴えを聞き、対応について話し合った。

##### ・組織的な対応

保護者の訴えを踏まえ、管理職の指示を受け、生徒指導部が中心となって、生徒への指導や対応の在り方について検討した。

#### 事後の対応

- ・休み時間等の指導体制を整えたり、加害生徒に当該生徒への接し方について指導したりした。
- ・保護者に今後の指導方針や具体的な取組（ホームルームの充実や休み時間の巡回等）について説明するとともに、ホームルーム担任と教頭が家庭訪問するなどして、改善状況について定期的に伝えた。

### 【本事例の対応のポイント】

迅速な初期対応  
指導方針等の明確化  
組織的な対応（指導体制の工夫等）

#### <管理職の声>

全教職員で生徒を見守り、全生徒が充実した学校生活を送ることができるよう学校の指導体制を見直すことにしました。

### 【事例4～学校の方針について、説明が十分でなかったケース（特別支援学校）】

#### 要望等の詳細

保護者から、新年度になって学校の指導体制が変わったことに対し、学級経営、子どもに対する指導方針や方策、各教科の指導の考え方について、学級担任からの説明が理解できないと、学校（学部代表）に相談があった。

#### 要望等への対応

##### ・初期対応

学部代表は、保護者から相談があったことを管理職に報告するとともに、家庭訪問し、保護者の話を聞いた。

##### ・組織的な対応

学部代表が家庭訪問で聞き取った内容を管理職に報告し、訴えが起こった原因を分析した。その結果、保護者に対する説明が十分でなかったと考え、保護者に来校してもらい、校長、教頭から指導体制の変更についての説明を行った。さらに、校長は、保護者の要望への対応の在り方について、学部での検討を指示した。

#### 事後の対応

- ・学校の経営方針や学級担任の指導方針等を保護者にわかりやすく説明するように努めた。
- ・保護者の心情や要望を受け止め、指導体制等について、学部で再度検討し、一人一人の子どものニーズによりよく対応できるよう改善を図った。

### 【本事例の対応のポイント】

学校の指導方針、学級経営方針等の共通理解  
日ごろからの情報提供の充実  
子どものニーズを踏まえた指導の充実

#### <管理職の声>

経営方針等を十分説明し、保護者に理解してもらうことが大切ですが、あわせて、一人一人の子どものニーズに対応できる指導の充実も必要だと思いました。

### 【事例5～子どものけがへの対応が十分でなかったケース（小学校）】

要望等の詳細  
ある保護者から、「休み時間に子どもたちが雪玉を投げ合っていたところ、雪玉が我が子の目に当たった。養護教諭による手当は受けたとのことだが、学校からは何も連絡がなく、子どもが帰宅して初めてわかった。学校側から事実の報告がないことや相手の保護者から謝罪がないことに納得できない。」と連絡があった。  
その後も、相手の保護者の謝罪に誠意が感じられないとして、学校がきちんと指導することを求めてきた。また、通院したので治療費や感謝料の請求があった。

- 要望等への対応
- ・初期対応  
学級担任と教頭が家庭訪問し、学校からの連絡がなかったことについて謝罪した。また、けがをさせた子どもの保護者に連絡し、けがをした子どもの保護者に謝罪するよう促した（けがをさせた子どもの保護者は、当初は、我が子の投げた玉と特定できないのではないかと謝罪を拒否した。）
  - ・組織的な対応  
保護者の申し出を踏まえ、管理職の指示を受けて、生徒指導部が中心となって対応の在り方を検討するとともに、今後の子どもへの指導の在り方について検討した。
  - ・関係機関等との連携  
感謝料の問題については、教育委員会に報告し、指導・助言を受けるとともに、弁護士から専門的なアドバイスを受けた。

- 事後の対応
- ・休み時間の過ごし方について全児童に指導するとともに、休み時間等の指導体制を整えた。
  - ・治療費については、日本スポーツ振興センターから支払われることについて伝え、当該保護者に納得してもらった。
  - ・校内研修において、弁護士による法的な対応が必要な場合等についての講話の機会を設けた。

### 【本事例の対応のポイント】

迅速・正確な連絡と対応  
双方の保護者への事実の十分な説明  
弁護士等からの助言による対応

<管理職の声>  
事故が起きた場合には、子どもの安全を第一に考え、迅速に保護者に連絡するとともに、誠意をもって対応することが大切だと改めて痛感しました。

### 【事例6～我が子への対応について様々な要求があったケース（中学校）】

要望等の詳細  
新入生の保護者から、入学直前に、校長あてに、我が子を仲のよい友だちと同じ学級にしてほしいと手紙が送られてきた。その後も、席替えで仲のよい子と隣にしてほしいことや、休み時間に学級担任と一緒にいて面倒を見てほしいこと、学級担任の対応が十分ではないので学級担任を変えてほしいことなどを継続的に要望してきた。

- 要望等への対応
- ・初期対応  
保護者に来校してもらい、教頭、学年主任とで、保護者の要望やその要望の背景などを聞くとともに、学校として対応できることとできないことを明確にして説明した。
  - ・組織的な対応  
校長の指示の下、学級担任、学年主任、教務主任、生徒指導主任、養護教諭でチームを組織して、T.Tの工夫などの対応をすることとした。
  - ・関係機関等との連携  
当該生徒が通常の学級での学習に困難を感じていたため、スクールカウンセラーとの相談の機会を設けるとともに、就学委員会で検討することとし、教育委員会、児童相談所、病院等と連携を図って対応した。

- 事後の対応
- ・スクールカウンセラーが定期的に保護者と面談をし、子育てについての相談を受けるとともに、当該生徒の学校生活の様子について参観してもらい、学級担任、学年主任、教頭、養護教諭、教育委員会担当で話し合う機会をもつようにした。

### 【本事例の対応のポイント】

誠意ある、かつ毅然とした対応  
子どもの状況の正確な把握  
関係機関等との連携  
(スクールカウンセラー、教育委員会等)

<学級担任の声>  
校長先生の指示の下、組織的に対応したので、心強かったです。子どもが学校生活を楽しく過ごすには、保護者の方の子育てへの不安を取り除くことも大切だと思いました。

### 【事例7～施設・設備の管理が不十分であったケース（中学校）】

#### 要望等の詳細

学校の敷地に隣接している地域住民から、落ち葉が自宅敷地に落ち、長年、処理に苦労しているため、学校樹木を伐採するよう要望があった。

#### 要望等への対応

##### ・初期対応

教頭が、地域住民宅を訪問し、状況を把握した。市町村教育委員会に連絡し、伐採を依頼したが、樹木が学校に寄贈されたものであり、すぐに対応ができないことが判明したため、教頭が窓口となって、当事者と話し合いを行った。

##### ・関係機関等との連携

教頭が窓口となって、市町村教育委員会の担当と連携を図った。また、学校だけでは解決することができない事例であるので、PTAや町内会等との連携を図り、地域住民の理解と協力を得られるよう努めた。

#### 事後の対応

- ・市町村教育委員会が、地域住民に迷惑をかけないように枝を切るなどの応急措置を施すとともに、教頭がPTAや町内会と連携を図り、地域のボランティアを確保し、樹木の一部伐採を行った。

### 【本事例の対応のポイント】

学校の施設設備の状況の把握  
地域住民の学校への要望等を受け止める  
手立ての工夫  
教育委員会やPTA、町内会との連携

#### <管理職の声>

学校だけでは対応できず、困っていましたが、地域の方に助けられました。日ごろから地域の方と連携を図ることや学校に隣接している地域の方への配慮が大切だと痛感しました。

### 関係機関一覧

石狩教育局 011-204-5868  
渡島教育局 0138-47-9576  
檜山教育局 0139-52-6521  
後志教育局 0136-23-1976  
空知教育局 0126-20-0130  
上川教育局 0166-46-4942  
留萌教育局 0164-42-8398  
宗谷教育局 0162-33-3924  
網走教育局 0152-41-0748  
胆振教育局 0143-24-9888  
日高教育局 0146-22-9481

十勝教育局 0155-27-8627  
釧路教育局 0154-43-9271  
根室教育局 0153-24-5830

#### 北海道立教育研究所

（子ども専用フリーダイヤル 家庭教育  
相談を含む）

0120-3882-56

0120-3882-86

#### 北海道立特別支援教育センター（教育相談）

011-612-5030

## 北海道教育委員会

〒060-8544 札幌市中央区北3条西7丁目 TEL.(011)231-4111(代表)

<http://www.dokyoj.pref.hokkaido.lg.jp/>



心の教育推進キャンペーン