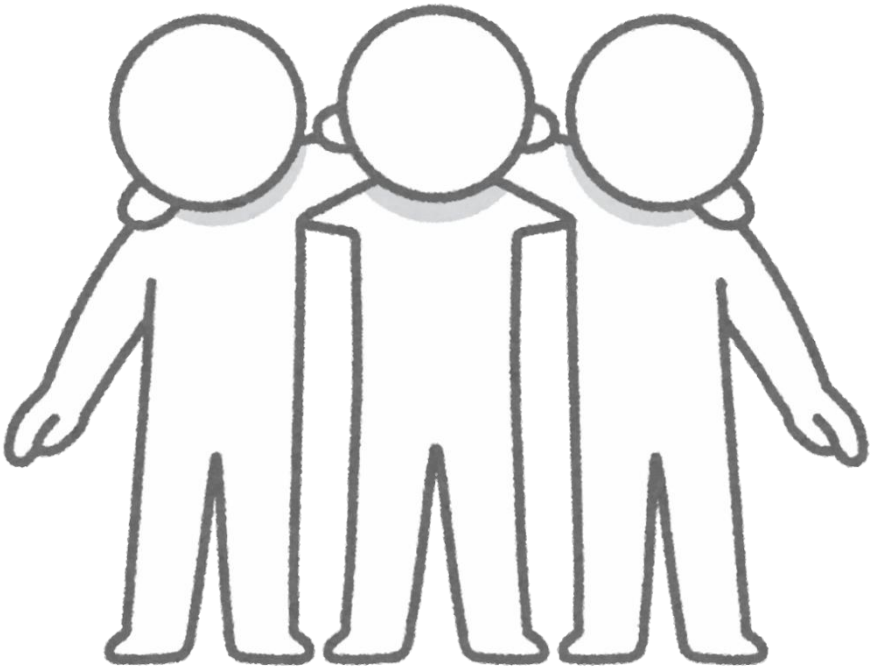
保護者や地域からの要望等への対応の手引き



令和８年４月改訂

青森県教育委員会

はじめに

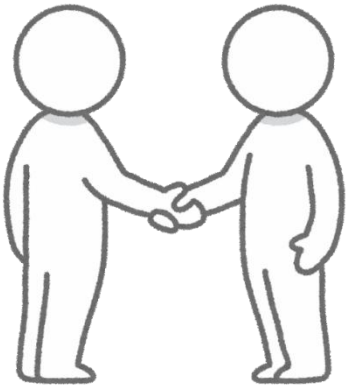
近年、保護者や地域住民等から学校に寄せられる要望や苦情等は多様化しており、この中には、児童生徒の教育環境を向上させ、質の高い教育活動を進める上での重要な内容を含んでいることがあります。

このような要望等を学校運営や教育活動に生かしていくためには、クレームとして否定的に捉えるのではなく、その背景にある保護者等の思いをくみ取り、学校の対応を振り返りながら、改善すべきところは誠実に対応することが重要です。

一方で、現実には、要望等の内容は様々であり、その対応に個々の教職員が相当の時間的・精神的負担を強いられることもあるため、学校は組織として対応するとともに、学校外の関係機関と連携を図ることが重要になります。

このため、県教育委員会では、学校が保護者等からの要望等に適切に対応し、児童生徒の教育環境を向上させるとともに、保護者等とのトラブルを未然に防ぐことができるよう、本手引きを作成いたしました。

県教育委員会では弁護士をスクールロイヤーとして県内６地区に配置するとともに、保護者や地域からの要望等への対応や学校現場に関する様々なお困りごとに関する相談を受け付ける学校問題解決支援コーディネーターを配置しています。スクールロイヤーや学校問題解決支援コーディネーター、その他関係機関の助言も得ながら、保護者等と協働して子どもたちの健やかな学習環境を構築するための一助として、本手引きを活用いただけると幸いです。



1 初期対応

（1） 初期対応の重要性 P１

（2） 「傾聴」による事実関係の把握 P１

① じっくりと聞く
② 「相づち」「繰り返し」の効用
③ 「事実」と「推測」の整理

（3） 主訴の把握 P２

① 「怒りの源」を見極める
② 「主訴（最も訴えたい内容）」を把握する

（4） 内容の確認 P２

① 「要点」の確認
② 学校として「できること」「できないこと」の確認
③ 今後の対応、連絡先等の確認

（5） 初期対応内容の報告 P３

① 客観的事実を記録
② 管理職等への報告

2 二次対応

（1） 電話より面談で P４

（2） 面談時の留意点 P４

① 複数での対応
② 最善の方策は何か
③ 正しさを争わない
④ 保護者等が笑顔で安心して帰ることができるように

（3） 迅速な対応 P５

（4） 具体的対策の説明 P５

（5） 謝罪が必要な場合 P５

3 外部との連携

（1） 教育委員会との連携 P６

（2） 学校問題解決支援コーディネーターへの相談 P７

（3） スクールロイヤーへの相談 P７

（4） スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーとの連携 P８

（5） 児童相談所、警察との連携 P８

参考資料

1 電話対応のチェックポイント P９
2 面談のチェックポイント P９
3 スクールロイヤーへの相談方法 P10
4 学校現場におけるトラブル全般に関する相談窓口 P11
関係機関一覧
いじめ、不登校、問題行動その他相談窓口一覧 P12
特別支援教育に関する教育相談窓口一覧

1　初期対応

⑴　初期対応の重要性

保護者等から学校に寄せられる要望や苦情等については、その内容がどのようなものであるかよりも、学校の最初の接し方によって、その後の流れが良くも悪くも決まってしまうことがあります。

より良い対応を行うためには、先入観で保護者等を見たり、勝手に決めつけたりすることなく、その時の保護者等の声に耳を傾け、その背景にある事情や心理を把握することが大切です。

◆注意！　「言ってはならない」教職員の不用意な言葉
×問題の認識に欠ける発言　…　「おおげさにしすぎですよ」
×子ども理解に欠ける発言　…　「そんな様子はなかった」「気づかなかった」
×保護者等の気持ちを理解していない発言 …「お子さんにも問題があります」
×自己防衛的な発言　…　「私も一生懸命やっているんですが」
×責任転嫁の発言　…　「それは〇〇の問題ですよね」
×具体性のない発言　…　「何とかなりますよ」

⑵　「傾聴」による事実関係の把握

①　じっくりと聴く

「傾聴」とは、相手の語りに耳を傾けることをいいます。話を聞く中で、担当者の心の中には様々な疑問や批判等が浮かんでくるかもしれませんが、まず相手の語りをじっくりと聴くことに集中し、自分の意見や考えは心の中で整理しておきましょう。

また、感情的な保護者等に対して、教職員が感情的になってはいけません。低い声で、ゆっくりと、穏やかに話しましょう。理不尽な要求については受け容れられませんが、保護者等と一緒に問題を解決したいという姿勢で、保護者等の話を受け止めましょう。

②　「相づち」「繰り返し」の効用

効果的な「相づち」を入れることにより相手が話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。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伝えたりすることで、相手は自分の言葉を受け止めてもらえたと感じ、自分の主張を客観視できるようになり、冷静に考えることができるようになります。

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、保護者等の話を聴いていきます。（要望等の内容をよく聴いてみると、学校とは関係のない「思い込み」であったということもあります。）

⑶　主訴の把握

①　「怒りの源」を見極める

学校に要望や苦情を伝えようとする保護者等には、強い「怒り」の感情があることもありますが、その怒りの拳だけを見ていると、判断を誤る場合があります。その拳がつながっているこころの部分（保護者等として子育ての不安、学校に対する不信や怒り、あるいは抵抗感、距離感、保護者等自身のおかれた家庭・地域・職場での状況など）がどうなっているのかを、一歩引いたところで見つめる気持ちを持つことが大切です。保護者等の「思いや主訴は何か」がわかり始めることで、出口が見つかることが多くあります。

②「主訴（最も訴えたい内容）」を把握する

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、話の展開の中で、様々な要望が派生しがちです。事実関係を整理しながら、派生した種々の要望をグループ化して整理し、保護者等が一番求めていることは何なのかを把握するよう努めます。

⑷　内容の確認

初期対応での電話や面談の最後に、「要点」や「今後の対応予定」、「連絡先」などについて確認します。

①　「要点」の確認

保護者等の話を整理し、主訴、要望などの要点を確認します。

②　学校として「できること」「できないこと」の確認

ア　できること

「何を」「いつまでに」できるのかを明確にして伝えます。

イ　できないこと

「なぜできないのか」の理由を明確にして伝える必要があります。

ウ　判断が難しい場合

「早急に学校内で相談し、改めて回答します。」と、その場での回答を保留しますが、その後の回答には迅速な対応が求められます。この場合にも、いつまでに回答するのかを明確にして伝える必要があります。

③　今後の対応、連絡先等の確認

「それでは、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いたしますので、ご連絡先と、ご連絡が可能な時間帯をお知らせいただけますでしょうか。」といったように、今後の対応予定や連絡先及び連絡可能な時間帯を確認します。

⑸　初期対応内容の報告

①　客観的事実を記録

保護者等からの要望に具体的に対応していくためには、話を聞きながら、問題を整理し、問題の本質を共有した上で、要望内容を正確に記録することが重要です。

問題の詳細を聞く際には、６W２Hを明らかにして記録しましょう。

・６W（What 何を、When いつ、Where どこで、Who 誰が、Whom 誰に、Why なぜ）
・２H（How どのように、How manyどれくらい）

（参考）通話録音及び通話録音告知機能の活用

通話録音機能を活用することで、保護者等からの要望の正確な記録や、自身の対応内容の振り返りに役立ちます。

また、通話録音告知機能の実装により、保護者等からの高圧的な言動が減って、冷静な対話ができたとの声もあります。

②　管理職等への報告

最初に保護者等からの要望や苦情を受け付けた教職員が一人で抱え込んでしまうと、早期に行うべき適切な対応を逸してしまうことが多くあります。

まずは、校長、教頭に報告し、指示を仰ぎましょう。同時に、学年や分掌の教職員とも情報を共有しましょう。

組織として知恵を出し合い、解決の糸口を見いだしていくことが大切です。

※　当初は担当者（担任）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済まない。」と、保護者が直接校長に訴えることがあります。

その際、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。保護者等からの要望や苦情は、どんな事案であっても、校長、教頭、分掌主任、学年主任等に情報が伝わるようにしておくことが重要です。

２　二次対応

⑴　電話より面談で

事案によっては、電話等で伝えるのではなく、直接会って話し合うことにより、主訴やその背景を理解できることがあります。電話口では怒っていても、直接訪問して話した途端、怒りが収まった事例もあります。電話での対応だけでなく、気を利かせて一歩先に進めば、誤解が解消し、新たな事実や問題解決の糸口が見えてきます。メールや手紙、電話でのやりとりよりも、保護者等の顔を見ることが重要です。

⑵　面談時の留意点

①　複数での対応

担当者一人で、適切に保護者等に対応し、正確な記録を作成することは困難です。面談を進行する人、学校の方針を説明する人、記録を作成する人など、役割を決めて対応することで、気持ちに余裕が生まれ、適切な対応が可能となります。ただし、双方の人数のバランスや座席配置に配慮する必要があります。

○座席の工夫：座席配置は、お互いの視線が正面からぶつからないように工夫することで、保護者等との緊張感や対立を和らげることができます。

②　最善の方策は何か

「今、児童生徒にとって最善の方策は何か」、「児童生徒が安心して登校できる環境をどう作るか」など、児童生徒のためになるかどうかを基準にして、保護者等と一緒に考えていきます。

③　正しさを争わない

教職員の論法で保護者等を責め立てても問題の解決にはつながりません。むしろ、保護者等の怒りの火に油を注ぐことになります。

無理な要求が示された時には、ルールを説明して、「ＮＯ」とは言わずに、規則、決まり事を示して、「やんわりと拒否」します。

④　保護者等が笑顔で安心して帰ることができるように

苦情を伝えに来た保護者等は、教職員に話すことによって、何らかの解決につながると安心します。それは、保護者等の苦情を全て受容するということではなく、傾聴、共感し、保護者等の苦労や辛さを受容するということです。保護者等が、「先生と話をすると元気になります。」と思うことができるように、しっかりと締めくくりをして、笑顔で帰ることができるように面談を終えます。

⑶　迅速な対応

苛立っている保護者等は、相談した後に学校からの連絡がないことによって、さらに苛立ち、状況が悪化していきます。

状況にもよりますが、要望や苦情を訴えた保護者等への連絡は、早ければ早いほど、トラブルに拡大することを防止できます。

ただし、自分の判断だけで慌てて回答するなど、その場しのぎの対応は禁物です。要望等に対する回答に時間を要する場合には、学校での対応の経過報告や、その時点での見通しの報告をこまめにするだけでも保護者等は安心します。

⑷　具体的対策の説明

学校として事実を確認したら、児童生徒の人権を最優先に、対応策を検討します。

事実確認の結果と具体的対策を保護者等へ説明する際は、一方的に伝えるだけにせず、時と場所を共有しながら、具体的に対策を提示し、確認し、理解を得るように努めます。一度に理解を得られない場合には、随時現状の報告をしながら、意見交換の場を何度か設定します。

また、話し合いが終わり、保護者等の理解が得られたように見えても、児童生徒の様子など要望の原因となった事柄については、継続して観察し、保護者等との情報共有を継続することにより、信頼関係を構築することができます。

⑸　謝罪が必要な場合

心理的な事実に由来する保護者等の感情（心配をかけてしまっていること、不愉快な思いをさせたこと）については、「そういう気持ちにさせてしまったことは申し訳ない。」と伝えることが、話し合いをスムーズに進める要素になります。

一方で、客観的な事実（実際にその事実があったかどうか）が確認できていない時点では、曖昧な回答や謝罪は避けるようにします。

個人のその場しのぎの不用意な発言、言い逃れは、その後の対応を長期化させてしまいます。速やかに学校として事実確認し、結果を伝えることを約束します。

３　外部との連携

⑴　教育委員会との連携

学校のみでの対応が困難と判断した事案については、早い段階で所管の教育委員会に連絡し、情報を共有しましょう。

学校で解決できる「要望」や「苦情」なのか、学校では解決できない「無理難題要求」なのかの見極めが大切になります。

①　要望

学校や教職員にこうあってほしいという願いから発せられるもので、保護者等の真意が何であるのか明確であり、学校としては、「できること」であれば、当然受け止めるべきものです。

②　苦情

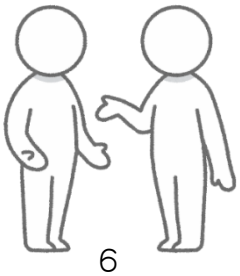
本来の学校守備範囲を超えた部分もありますが、保護者等としての「思いの発露」ということで、「お気持ちは分かります」という心理的事実には謝罪した上で、学級や学年あるいは学校として「改善の課題」として、引き取るべきことかもしれません。納得いただけない部分も残るかもしれませんが、保護者等からすれば、「いやなことを言った自分の話しもきちんと聞いてくれた。」ということで収まっていくことが多くあります。

③　無理難題要求

当事者の努力によっては解決不可能又は理不尽な内容を持つ要求です。学校の責任範囲を超え、どうにもできない事態を招きます。

◆トラブルにつながるケースの特徴

- 保護者等自身が何らかの生きづらさや葛藤（精神疾患やメンタル面）を抱えている場合
- 暴行、恐喝、脅迫、業務妨害等の違法行為や損害賠償の域を超えた不当要求の場合
- 目の前の渦中のトラブルが核心ではなく、保護者等自身の過去の体験からくるトラウマや現在のストレス状況があり、目の前の話しやすい教職員にあたる場合



⑵　学校問題解決支援コーディネーターへの相談

県教育委員会では学校管理職ＯＢ等をコーディネーターとして配置し、保護者や地域からの要望等への対応など学校現場に関するトラブル全般について相談を受け付けています。コーディネーターは県教育委員会担当部署や関係機関、後述するスクールロイヤーやスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーなどの各種専門家へのスムーズな接続をサポートし、問題解決を支援します。

⑶　スクールロイヤーへの相談

保護者等からの無理難題要求等に対応する教職員の負担軽減を図り、児童生徒にとって最適な教育環境を維持するため、弁護士をスクールロイヤーとして委嘱し、法的な視点から指導助言等を行う法務相談体制を整備しています。

必要に応じて学校にスクールロイヤーを随時派遣していますので、相談が必要な事案がありましたら、所管の教育委員会にご相談ください。

◆スクールロイヤーへの相談事例

【事例１】いじめの被害児童の保護者から、学校が実施した調査内容が不十分であるとの訴えを受けている。調査内容に関する法的な問題点について相談したい。

【事例２】体育の授業中に負傷した生徒の保護者から、発生原因と再発防止策について書面で説明するよう求められた。書面で回答することの是非、書面を作成するとした場合の記載内容について相談したい。

【事例３】部活動の前にふざけて遊んでいた生徒同士が接触し、転倒して、一方が負傷した。学校と加害生徒の保護者に損害賠償を求めた被害生徒の保護者への対応について相談したい。

【事例４】父親からの児童虐待の疑いにより、児童が児童相談所に一時保護された。当該父親から、子どもが学校に話していることを開示するよう求める電話が再三ある。どのように対応したら良いか相談したい。

【事例５】教諭の度重なる暴言が原因で不登校になったとして、書面での謝罪や損害賠償を求める被害生徒の保護者への対応について相談したい。

⑷　スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーとの連携

スクールカウンセラーは、心の専門家として県内全ての公立小中学校に定期派遣を実施（市町村独自配置を含む。）し、県立学校においては、定期派遣と学校からの要請による要請派遣を実施しており、不登校をはじめとする児童生徒の問題行動の未然防止、早期発見、早期対応等のために、児童生徒の悩みや不安を受け止めて相談に当たり、関係機関と連携して必要な支援を行っています。

スクールソーシャルワーカーは、家庭、学校、地域の関係機関をつなぎ、児童生徒の悩みや抱えている問題の解決に向けて支援する専門家として、県内全ての市町村立中学校区に配置（中核市を除く。）しており、派遣要請に対応して、必要な支援を行っています。

スクールカウンセラーの主な職務	スクールソーシャルワーカーの主な職務
・児童生徒へのアセスメント活動 ・児童生徒へのカウンセリング活動 ・学校内におけるチーム体制の支援 ・保護者、教職員に対する支援･相談･情報提供 ・関係機関等の紹介 ・教職員等への研修活動　など	・問題を抱える児童生徒が置かれた環境への働きかけ ・関係機関とのネットワークの構築･連携･調整 ・学校内におけるチーム体制の構築･支援 ・保護者、教職員に対する支援･相談･情報提供 ・教職員等への研修活動　など

⑸　児童相談所、警察等との連携

学校の教職員は、児童虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、児童虐待の早期発見に努めることが求められています。また、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、児童相談所等へ通告しなければならないこととされています。

青森県警察の少年サポートセンター（警察本部、青森市、八戸市、弘前市）では、悩みや困りごとを抱える少年や保護者から相談を受けるほか、問題行動のある少年、犯罪の被害あった少年に対して、継続的な支援を行っています。

【参考資料１】

◆電話対応のチェックポイント

- □　言い訳や反論をせずに、受容的な態度で、話を最後までしっかりと聞いている。
- □　保護者等の不安や不満、悲しみ、憤り、怒り等の心情への理解を示し、いたわりや謝意の言葉を述べるなどし、落ち着いて話し合える状況を作っている。
- □　メモをとりながら聞き、ポイントごとにメモの内容を復唱し、保護者等に確認している。
- □　事実や推測等を整理し、保護者等の言い分や問題意識がどこにあるのかを明確にしながら、苦情や要望等の内容をしっかりと把握している。
- □　謙虚な姿勢で穏やかに質問している。
- □　電話をたらい回しにせず、分かることは責任を持って回答している。
- □　安易に回答できないことについては、管理職に電話内容を伝え、改めて回答することを約束している。その際、連絡方法や今後の見通し等について確認している。
- □　電話をいただいたことに感謝の意を伝えるとともに、今後何かあれば遠慮せずに相談いただいて構わないことを伝え、子どものために協力できる信頼関係を築いている。
- □　電話の内容をすぐに管理職へ報告するとともに、全職員と情報を共有している。

【参考資料２】

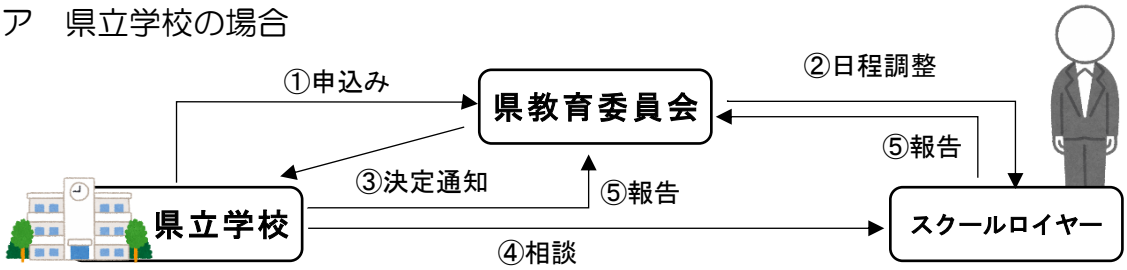
◆面談のチェックポイント

- □　面談前に、学校としての対応方針を定めて共通理解し、事前準備をしている。
- □　担任のみが対応することなく、複数で対応し、進行役や記録係などの役割分担をしている。
- □　面談場所は、学校又は児童生徒の家庭に限定している。
- □　あらかじめ、面談時間は１時間以内に設定している。
- □　誠意を持って対応し、「児童生徒の成長のためにどのような対応が必要か」を基本に話しを進めている。
- □　穏やかに話をしやすい座席配置としている。
- □　暴力行為に至る危険性が高まった時には、警察に通報することにしている。

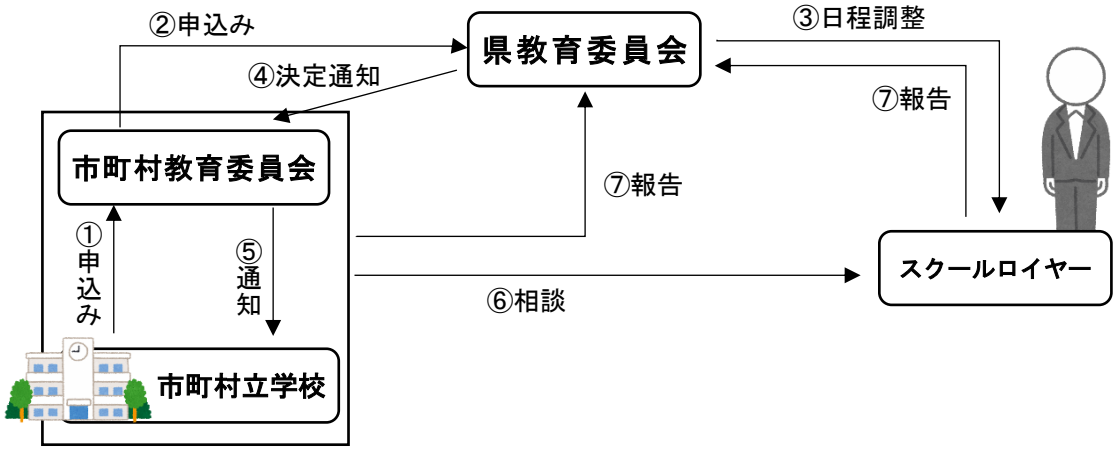
【参考資料３】

◆スクールロイヤーへの相談方法

ア　県立学校の場合



イ　市町村立学校の場合



県教育委員会窓口	電話番号
教育庁教育政策課学校の幸せ推進室	017-734-9827

【参考資料４】

◆学校現場におけるトラブル全般に関する相談窓口

窓口	電話番号	詳細
学校問題解決支援コーディネーター【教育庁教育政策課】	017-734-9823	保護者や地域からの要望等への対応や学校現場に関する様々なお困りごとに関する相談

◆関係機関一覧

【児童相談所】

名称	電話番号
中央児童相談所	017-781-9744 子ども虐待ホットライン:0120-71-6552
中南児童相談所	0172-36-7474 子ども虐待ホットライン:0120-73-6552
三八児童相談所	0178-27-2271 子ども虐待ホットライン:0120-74-6552
西北児童相談所	0173-38-1555 子ども虐待ホットライン:0120-75-6552
上北児童相談所	0176-60-8086 子ども虐待ホットライン:0120-78-6552
下北児童相談所	0175-23-5975 子ども虐待ホットライン:0120-72-6552

【少年サポートセンター】

名称	電話番号
青森少年サポートセンター新町センター 【青森県警察本部人身安全課内】	0120-58-7867
青森少年サポートセンター安方センター 【青森警察署生活安全課内】	017-776-7676
八戸少年サポートセンター 【八戸警察署生活安全課内】	0178-22-7676
弘前少年サポートセンター 【弘前警察署生活安全課内】	0172-35-7676

◆いじめ、不登校、問題行動その他相談窓口一覧

窓口	電話番号	詳細
２４時間子供ＳＯＳダイヤル 【教育庁学校教育課】	0120-0-78310 017-734-9188	子どものいじめ、虐待、不登校等に関する悩み相談
生徒指導相談 【教育庁学校教育課】	017-722-7434	いじめ、不登校、学校教育全般に関する相談
教育相談 【総合学校教育センター】	017-728-5575	子どもの成長過程で起こる様々な教育上の問題に関する相談

◆特別支援教育に関する教育相談窓口一覧

窓口	電話番号	詳細
特別支援教育に関する教育相談 【総合学校教育センター】	017-764-1991	心身の発達の遅れや偏りが気になる子どもの生活、学習、進路などに関する相談
地区就学相談・教育相談 【教育庁学校教育課特別支援教育推進室】	017-734-9882	県内地区ごとに相談会を開催