

保護者や地域等からの要望等に関する 教育委員会における取組

初等中等教育局参事官
(学校運営支援担当)

平成22年8月



文部科学省

MINISTRY OF EDUCATION, CULTURE, SPORTS,
SCIENCE AND TECHNOLOGY-JAPAN

【苦情等対応マニュアル作成事例】

都道府 県市名	マニュアルの名称（作成年月）	頁
北海道	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～（平21.3） http://www.dokyo.i.pref.hokkaido.lg.jp/NR/rdonlyres/FA854BA6-D7F9-47FB-A870-5D090B09DEF5/0/hogoshatoutonoryoukounakankeidukurinotamenojireishuu.pdf	7
岩手県	苦情等対応マニュアル（学校版）（平18.3） http://www.pref.iwate.jp/~hp0902/manual/manual_s.pdf	7
宮城県	苦情・要求等対応マニュアル（高校版）（平21.3）	8
	----- 苦情・要求等対応マニュアル（小・中学校版）（平22.3）	8
福島県 （※）	保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック（平22.3） http://www.keiei.fks.ed.jp/topics/taiou_handbook/top_handbook.html	9
茨城県 （※）	信頼される学校づくりをめざして～保護者との適切なかかわりのために～（平22.2） http://www.edu.pref.ibaraki.jp/board/gakkou/gimu/shinrai/index.htm	9
東京都 （※）	学校問題解決のための手引 ～保護者との対話を活かすために～（平22.3） http://www.kyoiku.metro.tokyo.jp/press/pr100128g.htm	10
山梨県	学校におけるクレームに対する手引き（平21.3）	10
岐阜県	保護者対応の手引き（平20.1）	11
静岡県	学校における保護者等の対応に関する手引（平20.5）	12
京都府	信頼ある学校を創る -学校に対する苦情への対応-（平19.11） http://www1.kyoto-be.ne.jp/ed-center/gakko/zen_sinraiaru.htm	12
	----- 信頼ある学校を創るⅡ -学校に対する苦情の争点と教職員の心構え-（平21.3） http://www1.kyoto-be.ne.jp/ed-center/gakko/sinrai2/zen_sinraiaru2.htm	13
大阪府 （※）	学校・家庭・地域をつなぐ保護者等連携の手引き（平22.3） http://www.pref.osaka.jp/attach/6340/00000000/renkeitebiki.pdf	14
岡山県	学校に対する苦情・不当な要求等への対応（平21.1） http://www.pref.okayama.jp/soshiki/detail.html?lif_id=29294	14

都道府 県市名	マニュアルの名称（作成年月）	頁
山口県	問題行動等対応マニュアル — 児童生徒・保護者との信頼関係の一層の構築を目指して—（平19.7） http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a50500/manual/manual.html	15
徳島県 (※)	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21.3） http://www.tokushima-ec.ed.jp/education_document/student_guidance/pdf/shinrai.pdf	16
香川県 (※)	信頼される学校を目指して～苦情や要求等への対応～（平22.3）	16
福岡県	学校問題解決！対応ガイドブック（平22.3）	18
長崎県	苦情・不当要求行為対応マニュアル（平19.8）	19
沖縄県	信頼される学校づくりをめざして～双方向による対話で心をつなぐ～（平21.3） http://www-edu.pref.okinawa.jp/gimu/manual/h2103manual.pdf	20
横浜市	保護者対応の手引き～保護者との豊かなパートナーシップを築くために～（平22.1）	20
大阪市	要望・苦情等対応の手引き —保護者とのいい関係を築くために—（平20.4）	21
堺市	「学校園における危機管理」—具体的な事例に学ぶ—（平14.1）	22
岡山市	学校における問題の解決に向けて（平21.4）	23
広島市	生徒指導に係る学校支援 Q & A（平21.3） ----- 生徒指導に係る学校支援 Q & A【2】（平22.3）	24
福岡市	信頼される学校を目指して～保護者等からの要望等への対応～（平22.4）	24
佐賀市	学校に対する「苦情」対応の手引き～信頼される学校づくりに向けて～（平21.2）	25
坂東市 (茨城県)	信頼関係を深めるために—苦情等対応マニュアル—（平20.2）	25

（注1）平成22年8月現在、文部科学省調べ

（注2）※印は、「学校マネジメント支援に関する調査研究事業」（平成21年度）における取組

【専門家チーム設置事例】

都道府 県市名	名 称 (設置年月)	主な取組	主な構成メンバー (教育委員会職員除く)
千葉県	学校問題解決支援チーム (平22.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等で解決困難と判断された案件について、専門家を招集し、学校現場での支援を含め、対応や解決策の助言等 ・対応の事例をまとめ、その成果を学校等に周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・精神科医 ・臨床心理士 ・民生（児童）委員
東京都	学校問題解決サポートセンター (平21.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村教育委員会、学校並びに保護者等から相談を受け付け、必要に応じて専門家の助言をもとに、公平・中立な立場で対応 ・サポートセンターが、解決困難と判断した案件については、当事者の合意のもと、専門家で構成するケース会議において当事者双方の意見を聞き、解決策を提示 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・精神科医 ・臨床心理士 ・警察官〇Ｂ ・行政書士 ・民生・児童委員代表 ・保護者代表
神奈川県 (27頁) (28頁)	学校事故等緊急支援チーム (平12.7～) 学校緊急支援チーム (平19.7～)	<ul style="list-style-type: none"> ・いじめなど児童・生徒の身体・生命の安全を脅かす重大事案発生の未然防止又は発生した際の緊急対応策について、現地において学校又は市町村教育委員会に対して指導、助言 ・被害の未然防止・拡大防止を目的として、児童生徒、保護者に対する緊急の「心のケア」や家庭に対する支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・臨床心理士 ・児童福祉司 ・教員〇ＢのNPO団体
石川県 (※)	学校問題解決支援チーム (平21.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校に対する保護者・地域住民等からの要望等に関して相談を受ける ・必要に応じて関係機関と連携し、当該事案に関する調整を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・精神科医師 ・臨床心理士 ・校長〇Ｂ
兵庫県	学校支援チーム (H19.4～) ----- 高等学校問題解決サポートチーム (H22.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校だけでは解決困難な事案等に対する指導・助言 ・問題行動を起こす児童生徒の対応 ・児童虐待に関する諸問題への対応 ・学校と家庭・地域や関係機関との連携強化 ・教育相談会議（ケースコンサルテーションを含む）等における対応 ・教育相談窓口（教育相談、苦情及び要望への対応）の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・県立高等学校の教育活動に関する保護者や住民等からの電話相談及び面接相談 ・保護者や住民等からの要望等課題に対応する県立高等学校管理職へ助言及び支援 ・専門的な意見が必要な場合は、弁護士及び精神科医を交えたケース会議の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・学校〇Ｂ ・警察〇Ｂ ・スクールソーシャルワーカー ・精神科医（随時） ・弁護士（随時） ・福祉関係者（随時） <ul style="list-style-type: none"> ・専門員（教員〇Ｂ） ・弁護士（随時） ・精神科医（随時）

都道府 県市名	名 称 (設置年月)	主な取組	主な構成メンバー (教育委員会職員除く)
山口県	学校サポートチーム (平20.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・現状や課題の分析等 ・課題解決に向けた指導・助言や情報提供、支援計画の作成 ・個別事案の解決に向けた支援など 	<ul style="list-style-type: none"> ・大学教員 ・精神科医 ・臨床心理士 ・スクールソーシャルワーカー ・児童福祉司 ・警察OB等
高知県 (※)	小中学校サポートチーム (平20.8～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校から相談内容の報告を受け、対応方法 ・方針等を専門家等の知見からアドバイス及び支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・臨床心理士 ・医師 ・弁護士 ・校長OB ・現職校長・教頭
長崎県	学校問題サポートチーム (平19.8～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校問題の解決を図るための対処方針を決定し、専門的な指導、助言 ・事案に応じてメンバーを編成し、出向いて専門的な指導、助言 ・困難事案な場合には保護者等との面談を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・医師 ・スクールカウンセラー
大分県	学校問題解決支援チーム (平22.9～)	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者、地域住民からの学習活動・生徒指導上の問題に係る苦情等への指導・助言 	<ul style="list-style-type: none"> ・臨床心理士 ・精神科医 ・弁護士
沖縄県	学校問題解決支援チーム (平19.12～)	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者からの過度の要求又は苦情への対応に苦慮している県立学校への支援 ・支援依頼のある市町村教育委員会への支援 ・苦情等対応マニュアルの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・臨床心理士 ・顧問弁護士 ・精神科医 ・警察関係者 ・保護者代表
さいたま市	学校問題解決支援検討委員会 (平22.7～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校問題を円滑に解決するための支援 ・学校問題の事例研究 ・保護者等からの苦情・要求への対処方法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・精神科医 ・臨床心理士 ・保護者等代表 ・学校長代表 ・警察OB ・校長OB
横浜市 (29頁)	学校課題解決支援チーム (平20.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・いじめ、暴力など児童・生徒指導上の課題解決に向けた支援 ・いわゆる「学級崩壊」等の児童指導上の課題解決に向けた支援 ・重大な事件事故発生時の解決に向けた支援 ・理不尽な要求などを繰り返す保護者・市民等と学校との課題解決に向けた支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・医師 ・心理、教育の専門家 ・警察OB ・校長OB ・学校カウンセラー

都道府 県市名	名 称 (設置年月)	主な取組	主な構成メンバー (教育委員会職員除く)
京都市 (※) (30頁)	学校問題解決支 援チーム (平19.8～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校、保護者、児童生徒等の状況把握及び専門性を活かした対応策の検討 ・学校、保護者への具体的な指導・支援及び学校と家庭との関係修復に向けた働きかけ ・学習活動・生徒指導の問題に係る苦情等への対応及びPTA等とも連携した機能回復に向けた指導・支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・医師 ・弁護士 ・臨床心理学者 ・市民代表 ・スクールカウンセラー ・警察官〇B
堺 市	S A T (スクー ルアシストチ ーム) (平17.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校への緊急対応が必要となった場合、また裁判事象や重大事故、理不尽な無理難題を要求する保護者の対応等、学校だけでは解決が困難な場合、必要に応じて専門家や有識者の指導・助言を得て、生徒指導体制のあり方や学校組織の再構築を支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・大学教授 ・弁護士 ・医師 ・臨床心理士 ・スクールソーシャルワーカー ・警察官〇B ・校長〇B ・各関係諸機関職員
北九州市	学校支援チーム (平19.7～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校訪問による情報収集と問題発生の予防 ・学校単独では解決困難な事案等に対する指導助言 ・学校教育に対する相談、苦情及び要望等への対応 ・学校支援に関する施策の企画・調整及び推進 ・学校支援チームと学校の連絡調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・精神科医 ・警察官〇B ・臨床心理士
取手市 (茨城県)	学校問題解決サ ポートチーム (平20.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校問題の状況の把握、検討及び助言 ・学校問題を解決するために必要と認められる関係機関への協力要請の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・医師 ・臨床心理士等 ・保健所職員 ・児童相談所職員 ・警察官〇B
北本市 (埼玉県) (※)	学校問題解決支 援チーム (平20.10～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校に対する要望・要求に対する学校及び教育委員会の対応方針の検討及び決定 ・問題解決支援チームの取組事案の検証 ・管理職等に対する研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士 ・企業の人事担当者 ・警察関係者 ・指導主事
福井市	学校問題解決支 援チーム (平20.4～)	<ul style="list-style-type: none"> ・学校、保護者、児童生徒等の状況把握及び専門性を生かした対応策の検討、学校現場へのアドバイスをはじめとする支援活動 ・社会教育指導員やスクールソーシャルワーカーとの連携による児童生徒への指導、支援 ・顧問弁護士や関係機関との連携を図り、専門的な視点や法的見地に立った適切なアドバイス 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会教育指導員 ・スクールソーシャルワーカー ・顧問弁護士

都道府 県市名	名 称 (設置年月)	主な取組	主な構成メンバー (教育委員会職員除く)
豊中市 (大阪府) (31頁)	学校問題解決支 援チーム、相談 チーム (平22.10～)	(支援チーム) ・サポート会議における問題解決に向けた協 議 ・ケース会議等学校支援のための学校支援派 遣 ・関係機関との連携 (相談チーム) ・生じた解決困難な事案の状況把握 ・対応プログラムの作成 ・学校、保護者への助言及び支援 ・関係機関との連携	・弁護士 ・精神科医 ・精神保健福祉士 ・臨床心理士 ・大学教授 ・警察官OB ・特定社会保険労務士
佐賀市	問題行動サポー トチーム (平21.2～)	・支援を要する問題が発生した際に、チーム による指導、支援 ・学校問題サポート指導員の配置 ・スクールサポーター（警察官OB）を学校 に巡回 ・クレーム対応の強化 ・緊急対応体制の強化	・医師 ・弁護士 ・警察 ・大学教授
大分市	学校問題解決支 援チーム (平20.4～)	・保護者、地域住民からの学校における学習 活動、生徒指導上の問題に係る苦情等への 専門性をいかした対応策の検討 ・保護者、地域住民との関係修復に向けた働 きかけを行うなど、学校への具体的な指導、 支援	・臨床心理士 ・医師 ・弁護士 ・校長OB ・警察官OB

(注1) 平成22年8月現在、文部科学省調べ

(注2) ※印は、「学校マネジメント支援に関する調査研究事業」(平成21年度)における取組

北海道教育委員会

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～（平21.3）

- 基本的な考え方
- 対応の流れの例
- 対応のポイント ①初期対応
- 管理職の役割について
- 対応のポイント ②事実確認
- 対応のポイント ③組織的な対応
- 対応のポイント ④関係機関等との連携
- 体験談など
- 要望等への対応事例
 - 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）
 - 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）
 - 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）
 - 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）
 - 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）
 - 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）
 - 事例7 施設・設備の管理が不十分であったケース（中学校）
- 関係機関一覧

岩手県教育委員会

苦情等対応マニュアル（平18.3）

- I はじめに
- II 提言者のタイプ等について
- III 管理職の役割
- IV 苦情等対応手順
 - ・ 共通原則
 - ・ 電話の場合
 - ・ 来庁者の場合
- V おわりに
- ◎ 苦情等対応事例集
 - I 財産管理に関すること
 - II 生徒に関すること
 - III その他

○苦情・要求等対応マニュアル（高校版）（平21.3）

●はじめに

第Ⅰ章 理論編

- 1 苦情・要求等に対する対応の流れ
- 2 苦情・要求等を拡大させない日常の取組

第Ⅱ章 電話対応例

- 1 いじめについて
- 2 不登校について

第Ⅲ章 事例編

- 1 通学に関して
- 2 授業や学校行事に関して
- 3 部活動に関して
- 4 生徒指導に関して
- 5 個人情報に関して
- 6 施設・設備に関して
- 7 その他

○苦情・要求等対応マニュアル（小・中学校版）（平22.3）

●はじめに

第Ⅰ章 理論編

- 1 苦情・要求等に対する対応の流れ
- 2 苦情・要求等を拡大させない日常の取組

第Ⅱ章 電話対応例

- 1 いじめについて
- 2 不登校について

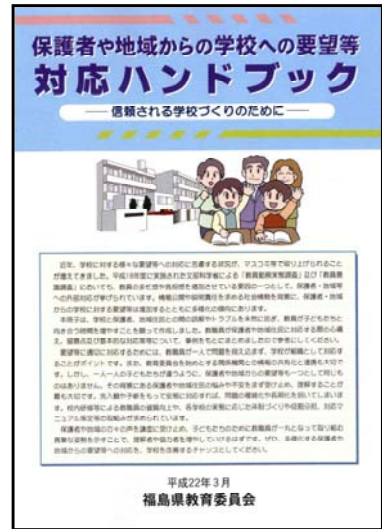
第Ⅲ章 事例編

- 1 教職員の言動、教科等の指導方法に関して
- 2 いじめへの指導に関して
- 3 不登校への対応に関して
- 4 特別支援教育、発達障害等に関して
- 5 その他（学校運営、校則、教育課程、学校評価等）

福島県教育委員会

保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック（平22.3）

- I 要望等をどう受け止めるか
 - －問われる対応の在り方－
- II 問題発生時にどう対応するか
 - －初期対応と二次被害防止－
- III 要望等を受けたときの対応の流れは
 - －基本対応フローチャート－
- IV 要望等に対応する際の心構えや留意点等は
 - －誠意をもって対応を－
- V 対応事例のポイントは
 - －対応の原則－
 - 事例1 生徒指導がきっかけとなってトラブルに
 - 事例2 認識の違いがトラブルに
 - 事例3 事前の説明が不十分だったためにトラブルに
 - 事例4 日頃の地域との連携不足がトラブルに
- VI 関係機関とどう連携するか
 - －連携の手順と相手－
- VII 処分や損害賠償等を求められたら
 - 参考資料1 電話対応のチェックポイント
 - 参考資料2 トラブル未然防止チェックシート



茨城県教育委員会

信頼される学校づくりをめざして～保護者との適切なかわりのために～（平22.2）

【リーフレット】

- I 要望・苦情等への初期対応の基本
- II 電話を受けた場合の対応・来校者の対応
- III 要望・苦情等への初期対応のポイント
- IV 対応が難しい要望や苦情等について
- V 信頼される学校づくりのために

【事例集】

1 事例からつかむ対応のポイント

① 事例

- 事例1 不登校児童への対応に不満を訴えてきたケース（小学校）
- 事例2 学級担任の思い込みによりいじめへの対応が遅れたケース（中学校）
- 事例3 学校徴収金をめぐり保護者とトラブルになったケース（中学校）
- 事例4 部活動における指導への不満を訴えてきたケース（中学校）
- 事例5 給食指導に対する不満を訴えてきたケース（小学校）



- 事例6 登下校時の児童の行動に対して苦情が寄せられたケース（小学校）
- 事例7 盗難の疑いに対して保護者が補償を要求してきたケース（小学校）
- 事例8 児童の把握が不十分であったケース（特別支援学校）
- 事例9 登校を渋る生徒の保護者から相談があったケース（中学校）
- 事例10 登校時のトラブルに対して保護者が強く抗議してきたケース（小学校）

② 校内研修等での事例の活用について

2 接遇対応の基本 一日ごろの接遇を見直すー

- ① 電話対応のポイント
- ② 来校者への対応のポイント

3 参考資料

東京都教育委員会

学校問題解決のための手引 ～保護者との対話を活かすために～（平22.3）

- はじめに
- 第Ⅰ章 教員の苦情のとらえ方の特徴（「日本苦情白書」より）
- 第Ⅱ章 学校が行う保護者等へのよりよい対応
- 第Ⅲ章 事例からつかむ対応のヒント
 - 事例① 保護者から文書による回答を求められたケース
 - 事例② 保護者から児童虐待にかかわる対応について苦情を受けたケース
 - 事例③ 近隣の住民から毎日何度もうるさいという電話が来たケース
 - 事例④ 保護者から学校の対応について威圧的な態度で要求されたケース
 - 事例⑤ 保護者から単位認定の内容について抗議を受けたケース
- 第Ⅳ章 学校問題の未然防止・早期対応に向けて
- 第Ⅴ章 関係機関一覧

山梨県教育委員会

学校におけるクレームに対する手引き（平21.3）

- はじめに
- クレームを発生させない基盤づくり
 - 1 保護者との連携
 - 2 地域との連携
 - 3 保護者同士の連携
- 対応フロー
- クレームへの実際の対応
 - 1 かかわりと具体的なポイント
 - 2 理解が得られずトラブルになるケース(例)
 - 3 管理職として

4 最後に

○ 事例及び対応のポイント

- NO. 1 子どものけが（帰宅した父親から）
- NO. 2 服装検査（方法や結果について保護者から）
- NO. 3 学校の騒音（学校の隣人から）
- NO. 4 中学校入学直後の部活動（子どもに内緒で来校した保護者から）
- NO. 5 教職員の言動（子どもの訴えを聞いた保護者から）
- NO. 6 交通マナー（車で通勤する地域住民から）
- NO. 7 いじめ（子どもがいじめられているという保護者から）
- NO. 8 給食費の未納（督促状に対する中学生の親からの電話）
- NO. 9 携帯電話の取り上げ（保護者から）
- NO. 10 学級担任が頼りない（小学生の親からの電話）

○ 参考資料

岐阜県教育委員会

保護者対応の手引き（平20.1）

1 日頃の実践

- （1）積極的な情報発信
- （2）良好な関係づくり
- （3）職員研修

2 苦情や要求等への対応

- （1）最初の対応
- （2）対応の準備
- （3）対応のスタート
- （4）連携・協力
 - ① P T A との連携・協力
 - ② 関係機関等との連携

静岡県教育委員会

学校における保護者等の対応に関する手引（平20.5）

- はじめに
- 静岡県教育委員会保護者等対応相談員制度の概要
- 対応フロー
- 基本的な考え方
- スキルを学ぶ
- クレームがあったときの対応
- ケース・スタディ（事例から学ぶ）
- 関係機関一覧
- 静岡県教育委員会保護者等対応相談員設置要綱
- 参考資料

京都府教育委員会

○信頼ある学校を創る -学校に対する苦情への対応-（平19.11）

- 1 苦情の理解と予防
 - (1) 保護者からの苦情の基本的な理解
 - ア 苦情の背景にあるもの
 - イ 苦情をどうみるか
 - (2) 苦情の「予防」
 - ア 学校に対する要望を日常的に把握しておくこと
 - イ 「子どもにどのように届いたか」に心を配ること
 - ウ 学校が責任を負うべきことは即座に対応すること
 - (3) 苦情の内容は？
- 2 苦情への対応
 - (1) 事前の準備
 - (2) 対応の実際
 - ア 苦情を相手の立場から眺めて聴く
 - イ 「要求の正当性」と「問題の捉え方」を聴く
 - (3) 対応のポイント
 - ①現実正当型 ②理解歪曲型 ③過剰要求型 ④解決困難型
 - (4) 話を聴く際の留意点
- 3 学校が負うべき責任の実際
 - (1) 教職員の言動や指導方法
 - ア ①「心を傷つける担任の指導」
 - イ ②「『罰』を与える部活動の指導」
 - ウ ③「教師からの暴言」
 - エ ④「多すぎる家庭学習」
 - オ ⑤「プライバシーを侵害する指導」
 - (2) いじめ ⑥「いじめに対する担任の軽率な対応」

- (3) 不登校 ⑦「不登校への対応に冷たい学校」
 - (4) 発達障害 ⑧「担任の子どもの見方に疑問」
 - (5) その他
 - ア ⑨「疑問のある PTA 役員を選出」
 - イ ⑩「不十分な学校の交通安全指導」
- おわりに

京都府教育委員会

○信頼ある学校を創るⅡ -学校に対する苦情の争点と教職員の心構え- (平21.3)

- 1 学校の現状
 - (1) 問われている学校の責任
 - (2) 負うべき責任に悩む学校
 - (3) 裁判で問われた学校が負うべき責任
 - 2 いじめや学校事故における安全配慮義務
 - (1) 予見について
 - (2) 予見に対する指導や手立て
 - (3) 保護者への報告、指導要請の必要性
 - 3 学校が負うべき責任の実際
 - (1) いじめの責任
 - ケース① いじめの予見
 - ケース② いじめの事実認定
 - ケース③ いじめの訴えの扱いとその指導
 - (2) 学校事故の責任
 - ケース④ 授業中の事故と保護者への報告
 - ケース⑤ 学校行事における安全の確保
 - ケース⑥ 部活動中の事故
 - (3) 保護者が負うべき責任
 - ケース⑦ 保護者への指導要請
 - ケース⑧ 意図的な不登校
 - ケース⑨ 学校給食費の滞納
- おわりに

大阪府教育委員会

学校・家庭・地域をつなぐ保護者等連携の手引き（平22.3）

- 巻頭言（大阪大学大学院教授 小野田 正利）
- 保護者・地域からの要望に対する5つの心がまえ
- 解説編
 - I 初期対応と二次対応について
 - II 初期対応
 - III 二次対応
 - 《コラム》「対応が困難となるケースを見てきて」
 - IV 保護者等との日常的な連携
 - 《コラム》「組織力を高めるために、できることからはじめてみよう」
- 事例研究・研修編
 - I 事例研究 —過去の事例を今後活かすために—
 - 事例1 生徒と近隣住民との接触事故
 - 事例2 頭髪指導のあり方に対する苦情
 - 事例3 虐待への対応について
 - 事例4 通学バスに関する苦情
 - 事例5 担任と保護者の指導方針の不一致
 - II 研修のためのワークシート —みんなで考えてみましょう—
 - 事例6 近隣住民からの損害賠償請求
 - 事例7 インターネット掲示板への誹謗中傷の書き込み
- おわりに 心が折れないために（大阪大学大学院教授 小野田 正利）

岡山県教育委員会

学校に対する苦情・不当な要求等への対応（平21.1）

はじめに

第1章 対応のポイント

（1）初期対応の流れ

- ① 保護者等の訴えをしっかりと「聴く」
- ② 管理職等に速やかに報告
- ③ 事実確認
- ④ 対応の検討
- ⑤ 保護者等への対応

（2）対応の留意点

【コラム】苦情の処理をこじらせる6大原因

- （3）事案が解決困難な場合の対応
- （4）事後の対応の改善、再発防止の取組

【コラム】暴力、威圧する言動等の不当な手段による要求が想定される場合の対応

第2章 関係機関との連携

(1) 関係機関との連携のポイント

【コラム】関係機関との一般的な連携の効果

(2) 関係機関との連携の手順と留意点

(3) 保護者に専門機関を勧める際の留意点

第3章 苦情等を未然に防止する取組

資料

参考資料

山口県教育委員会

問題行動等対応マニュアル

— 児童生徒・保護者との信頼関係の一層の構築を目指して— (平19.7)

マニュアルの特徴・活用方法等

1 学校危機対応について

- (1) 学校危機の内容・分類
- (2) 学校危機対応の目的
- (3) 学校危機対応のポイント
- (4) 学校危機・トラブルの誘因や原因

2 問題行動等に対応するための事前準備

- (1) 事前準備のポイント
- (2) 校内の組織体制と役割分担
- (3) 緊急連絡体制の整備
- (4) 関係機関等との連携

3 問題行動等発生時の対応・連携図

4 事例別マニュアル

- (1) 重大事案発生時の基本的な対応
- (2) 生徒間暴力・対人暴力
- (3) 対教師暴力
- (4) 器物損壊
- (5) いじめ
- (6) 万引き
- (7) 校内での盗難
- (8) 薬物乱用
- (9) 男子生徒の性の逸脱行動
- (10) 女子生徒の性の逸脱行動
- (11) 家出
- (12) インターネットの誹謗中傷等

- (13) 小／学級崩壊
- (14) 小中／出席停止
- (15) 懲戒処分〈高／停学・小中高／訓告〉
- (16) 高／中途退学〈問題行動等による自主退学勧告・懲戒退学〉
- (17) 高／中途退学〈自らの申し出〉
- (18) 児童虐待
- (19) 警察による逮捕・事情聴取等にかかわること
- (20) 保護者・地域からの苦情等の対応
- (21) 緊急保護者会の開催
- (22) 重大事案発生時の報道機関への対応

徳島県教育委員会

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21.3)

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

香川県教育委員会

信頼される学校を目指して 苦情や要求等への対応 (平22.3)

はじめに

- 1 苦情等の理解と予防
 - (1) 苦情等の基本的な理解
 - (2) 苦情等の予防
- 2 苦情等の類型(実際の苦情等の内容)とその対応のポイント
 - (1) 我が子中心型

- (2) ネグレクト型
- (3) ノーマラル型
- (4) 学校依存型
- (5) 権利主張型
- (6) その他

3 苦情等の特殊なケースとその対応のポイント

- (1) 精神疾患が疑われる場合
- (2) 地域のトラブルメーカーである場合
- (3) 暴力的で理不尽な要求の場合

4 苦情等の対応

- (1) 管理職の役割
- (2) 苦情等の対応手順
- (3) 苦情等を聴く際の留意点

5 保護者等の学校に対する理不尽な苦情等の状況調査の結果

- (1) 全体の苦情等の件数
- (2) 分類に応じた苦情等の件数

6 理不尽な苦情等の対応事例

- (1) 苦情等の類型(実際の苦情や要求等の内容)
- (2) 解決の困難度
- (3) 実際の対応事例

【小学校・中学校編】

① 我が子中心型

- A段階：児童間のトラブルについて学校及び保護者に文書回答を求めている事例
- A段階：部活動の経営方針や練習内容に苦情等を訴えている事例
- A段階：服装等の乱れを指導した学校の対応に対して苦情等を訴えている事例
- B段階：学級担任の指導を「担任によるいじめ」と誤解し、強く責任を追及する事例
- C段階：児童間のトラブルが保護者間のトラブルに発展し、学校に謝罪を求める事例

② ネグレクト型

- B段階：母親が自分の世話等をさせるため、生徒を下校させるよう頻繁に要求する事例
- C段階：養育態度に課題がある家庭に対して関係機関とケース検討会をもった事例

③ ノーマラル型

- B段階：母親が学級担任に早朝、夜間を問わず執拗に電話連絡をしてくる事例
- C段階：給食費滞納確認書を提示して繰り返し納入を依頼しているが回収できない事例

④ 学校依存型

- A段階：勤務時間より早く出勤し児童の指導に当たるよう管理職に強く要求する事例
- B段階：下校後、空き地で遊んでいる児童を遊ばせないように要求する事例
- B段階：窓ガラスを割った生徒とその保護者に強く反省を促してほしいと要求する事例

⑤ 権利主張型

- C段階：頭部骨折をした児童の保護者が加害児童の保護者に対し治療費等を請求する事例

⑥ その他

- A 段階：部活中のけがの対応や選手選考結果への不満から顧問の資質を問題にする事例
- B 段階：我が子を修学旅行に参加させたいと転出前の学校に転入を要求する事例
- C 段階：部活動遠征中の生徒のけがに対する顧問の対応について責任を追及する事例

【高等学校・特別支援学校編】

① 我が子中心型

- A 段階：指定校に推薦してほしいと要求してきた事例
- B 段階：生徒間のトラブルから不登校になり進路保障を要求してきた事例
- B 段階：生徒間の嫌がらせメールに端を発し、相手の退学等を求める事例
- C 段階：服装指導等の学校の対応について苦情を訴えてくる事例
- C 段階：学校が信用できないと、我が子を退学させた事例

② ネグレクト型

- A 段階：家庭の不平・不満から、保護者が子どもの教育を放任している事例

③ ノーマラル型

- A 段階：再三の督促にもかかわらず、諸会費の滞納が続いた事例
- C 段階：何かにつけて、学校の対応に不満を強く訴える事例
- C 段階：長期間にわたり、部活動の練習の音がうるさいなど、様々な要求をしてきた事例
- C 段階：部活動時の生徒の声や打球音などに対して苦情を訴えている事例

④ 学校依存型

- C 段階：保護者からの要求は一方向的であり、生徒の指導に協力が得られない事例

⑤ その他

- A 段階：原級留置となった生徒の保護者が、転学にあたり学年修了の認定を求める事例
- B 段階：部活動運営等に対する不満から理不尽な要求をしてくる事例

おわりに

福岡県教育委員会

学校問題解決！対応ガイドブック（平22.3）

第1章 基本対応編

- Q 1 保護者等の要望・苦情等への初期段階での対応で大切なことは何ですか？
- Q 2 事実確認のポイント及び不当な要望・苦情かどうかを判断するポイントは何ですか？
- Q 3 保護者等の要望・苦情等について組織的にどのように対応すればよいのですか？
- Q 4 保護者等の要望・苦情等に対してどのように話し合っていけばよいのですか？
- Q 5 市町村教育委員会等で専門家から成るサポートチームを設置する場合はどのようにすればよいのですか？



第2章 対応事例編

- 事例1 子どもの不登校の原因が学校にあると苦情を繰り返された事例
- 事例2 不登校になった生徒が転校し、転校にかかる費用を要求された事例
- 事例3 いじめの指導について「一方的だ」と加害者の保護者から苦情を訴えられた事例
- 事例4 いじめの加害者の保護者から和解金の一部負担を要求された事例
- 事例5 学校の指導に対する不信感から別の要求を寄せられた事例
- 事例6 学校で起こった障害事件について学校に賠償問題の解決の仲介を依頼された事例
- 事例7 子ども同士のトラブルにより保護者から登下校時の送迎を強要された事例
- 事例8 茶髪・ピアス等への学校の指導に対して不満を訴えられた事例
- 事例9 逮捕された生徒の保護者から被害届を取り下げるように働きかけることを要求された事例
- 事例10 給食でアレルギー反応を起こした生徒の保護者から苦情を繰り返された事例
- 事例11 支払能力があるにもかかわらず、再三の請求にも給食費等が支払われない事例
- 事例12 福祉的支援を要する家庭への就学等に関する対応事例

第3章 緊急対応編

- Q1 管理職の教職員に対する対応のポイントは何か？
- Q2 児童生徒への対応のポイントは何か？
- Q3 保護者等への対応のポイントは何か？
- Q4 市町村教育委員会の対応のポイントは何か？
- Q5 警察署への対応のポイントは何か？
- Q6 マスコミへの対応のポイントは何か？

長崎県教育委員会

苦情・不当要求行為対応マニュアル（平19.8）

- 1 はじめに
- 2 クレーマーのタイプ等について
- 3 苦情対応のポイント
- 4 苦情対応事例集
- 5 不当要求行為対応のポイント
- 6 不当要求行為対応事例集

沖縄県教育委員会

信頼される学校づくりをめざして～双方向による対話で心をつなぐ～（平21.3）

- 1 はじめに
- 2 要望・苦情の理解と予防
 - (1) 双方向の対話の必要性
 - (2) 保護者からの要望・苦情の基本的な理解
 - (3) 苦情の予防について
- 3 要望・苦情への対応
 - (1) 基本的な心得
 - (2) 電話対応のポイント
 - (3) 苦情に対する対応の心得
- 4 対応の例について
 - (1) いじめに関する例
 - (2) 指導方法に関する例
 - (3) 地域住民に関する例
- 5 苦情が起りやすい事例について
 - (1) 要望に関する事例
 - (2) 苦情の事例
- 6 管理職の役割について
- 7 学校問題解決支援チームの役割
- 8 おわりに
- 9 資料

横浜市教育委員会

保護者対応の手引き～保護者との豊かなパートナーシップを築くために～（平22.1）

理論編

- 座談会：保護者からの「理不尽な要求」を考える
- 保護者対応の基本
- 「保護者の要望・要求」への対応の流れ
- 「困難な要望・要求」等における応答例

事例編

- 1 「不当に金銭を要求したり威圧的な態度を示す保護者」への対応
- 2 「事実でないことに謝罪を求め執拗に独自の要求をする保護者」への対応
- 3 「相手に『信頼』と『激しい非難』という両極端の感情をぶつけてくる保護者」への対応
- 4 「関係児童の人権を侵害するような要求をする保護者」への対応
- 5 「担任の対応に謝罪文を求め、その責任を追及する保護者」への対応

- 6 「学校とは相容れない教育方針を主張してくる保護者」への対応
- 7 「次第に要求がエスカレートしてくる保護者」への対応
- 8 「学級経営に理解を示さず、一方的に教師を責める保護者」への対応
- 9 「子どもの現実に目を向けることができない保護者」への対応
- 10 「法的な措置も辞さないと強く迫る保護者」への対応
- 11 「家が『たまり場』になってしまう家庭の保護者」への対応
- 12 「いつも相手が悪いとするなど、被害者意識が強い保護者」への対応

資料編

- 用語・関連法規等
- 平成21年度 学校課題解決支援体制 概念図
- 平成21年度 学校課題解決支援チームの活動について

大阪市教育委員会

要望・苦情等対応の手引き ―保護者とのいい関係を築くために―（平20.4）

はじめに

第1章 手引書のねらいについて

第2章 大阪市の教職員のみなさんへ（大阪大学小野田正利）

第3章 対応の基本例（要望・苦情を無理難題にしないために）

（1）対応における4つのポイント

（2）対応の基本的な手順

①「初期対応」について

②「事実確認」について

③「組織的な対応」について

④「関係機関との連携」について

（3）「管理職の役割」について

（4）対応のフローチャート

①保護者からの訴えに対する対応例

②要求が通らないと「登校させない」と訴える例

第4章 苦情等対応事例（12例）

資料（関係機関）

おわりに

はじめに

I. 学校園の危機管理と基本的な対応

1. 学校園の危機管理のねらい
2. 学校園の危機対応
3. 危機対応の留意事項
4. 緊急保護者会への対応
5. 報道機関への対応
6. 日頃からの家庭・地域社会との連携
7. 日頃からの関係機関との連携

II. 事故や事件への具体的な対応例

[①学校生活]

1. いじめの訴え
2. 生徒間暴力
3. 水泳指導中の事故
4. 校内でのケガ（前歯の破折）
5. 自殺を予告する電話
6. 妊娠しているとの相談を受けた場合
7. 児童虐待
8. 変質者による被害
9. 帰宅途中に行方不明になった場合
10. 校内に侵入した不審者
11. 園児への脅迫文
12. 学級がうまく機能しない状況（学級崩壊）
13. 保護者からの無理難題や理不尽な要求への対応

[②学校保健]

1. 食中毒または伝染性感染症様症状等による欠席者増加

[③学校管理]

1. サッカーゴール転倒による事故
2. 投石によるガラス破壊
3. 地震災害・風水害
4. 理科実験中のガスもれによる負傷事故
5. 校園内で不審火が発生した場合
6. 個人情報の漏えい・紛失事象が発生した場合

[④教職員]

1. 生徒への性的な発言
2. 教職員の不適切な言動に対する訴え

[⑤家庭生活]

1. ドメスティック・バイオレンス（DV）

Ⅲ. 参考資料

1. 通知・通達等関係資料

参考文献

岡山市教育委員会

学校における問題の解決に向けて（平21.4）

1 学校問題対応支援事業

〔補説〕 モンスターペアレント!?

2 学校と法

事例1 担任を代えてくれ

〔補説〕 「校則等」の法的性格と生徒指導の範囲について

〔補説〕 児童生徒の制服着用、頭髪規制について

3 個人情報の保護

事例2 子どもに会わせて

事例3 わが子の身体状況をみんなに伝えて

〔補説〕 個人情報と岡山市個人情報保護条例

〔補説〕 岡山市における情報公開制度の概要

4 長時間のクレーム

事例4 電話を切ってくれない

5 教職員の問題

事例5 女子の肩に触れるとセクハラ？

〔資料〕 学校を中心としたセクハラ対応の流れ

事例6 体罰

6 学校事故と損害賠償

事例7 修学旅行中のけが

〔補説〕 学校での事故の対応について

事例8 壊れためがね

事例9 壊れた窓を弁償しろ

7 学校と訴訟

事例10 文書による要求

〔補説〕 学校へ損害賠償請求があった場合

〔補説〕 損害賠償責任の有無についての裁判における判断基準は？

〔補説〕 国家賠償法について

〔補説〕 損害賠償額の決定は議会の権限

広島市教育委員会

生徒指導に係る学校支援 Q & A (平21.3、平22.3)

(平成21年3月作成)

- ・ 文書要求に係る事例
- ・ 録音や録画に関する事例
- ・ 道理に合わない要求への対応事例
- ・ 児童生徒の人格の尊重に係る事例
- ・ 保護者との連携のあり方

(平成22年3月作成)

- ・ 個人情報に係る事例
- ・ 道理に合わない要求への対応事例
- ・ いじめ問題における学校の法的責任

※生徒指導上の問題の解決へ向け、より適切で毅然とした対応をしていくために、「生徒指導に係る学校問題解決支援チーム」による相談・助言活動を行い、学校から相談があった事例への対応をQ & Aの形でまとめたもの。

福岡市教育委員会

信頼される学校を目指して～保護者等からの要望等への対応～ (平22.4)

- 1 保護者等との信頼関係構築
 - (1) 信頼獲得の必要性
 - (2) 関係構築のために
- 2 保護者等対応の諸原則
 - (1) 傾聴, 受容, 感謝の精神
 - (2) 説明責任の徹底
 - (3) 謝罪する勇気, 改める勇気
 - (4) 保護者等への接遇
 - (5) ほう・れん・そうの確立
 - (6) 注意すべき電話対応
 - (7) コミュニケーションの重要性
- 3 解決の観点
 - (1) 要望等の確実な把握
 - (2) 要望等の分類
 - (3) 取り組み体制の確立
 - (4) 課題の共有化
 - (5) 学校体制の再検証
- 4 取り組みの具体例
- 5 よくある疑問点 (Q & A)

～～ 解決が困難な事案について～～

学校問題解決に関わってー 弁護士 伊藤巧示ー

学校問題解決に関わってー 臨床心理士 富永明子ー

【参考】

- (1) 本市における学校問題に対する支援体制
- (2) 各相談機関窓口
- (3) 争訟について
- (4) 不当要求（行政・民事介入暴力）追放マニュアル
- (5) 事件・事故発生時の報道対応

佐賀県佐賀市教育委員会

学校に対する「苦情」対応の手引き～信頼される学校づくりに向けて～（平21.2）

■ はじめに

1. 苦情等への対応の流れ
 2. 初期対応の「さしすせそ」
 3. 苦情対応の考え方
 4. 提言者の型と対応のポイント
- 佐賀市問題行動サポートチーム
5. 電話対応のポイント
 6. 予防の「かきくけこ」
- 参考資料
- ・記者発表のポイント
 - ・報告書様式例
7. 連絡先一覧
- 参考文献
8. 事例集

茨城県坂東市教育委員会

信頼関係を深めるためにー苦情等対応マニュアルー（平20.2）

- 1 積極的に保護者との信頼関係を築く
- 2 苦情等の定義
- 3 各学校からの事例とその対応
 - (1) 善意型の苦情
 - (2) わが子中心型の苦情
 - (3) 自己防衛型の苦情
 - (4) モラル欠如型の苦情
 - (5) 学校依存型の苦情
 - (6) 放任型の苦情
 - (7) 理解不能型の苦情

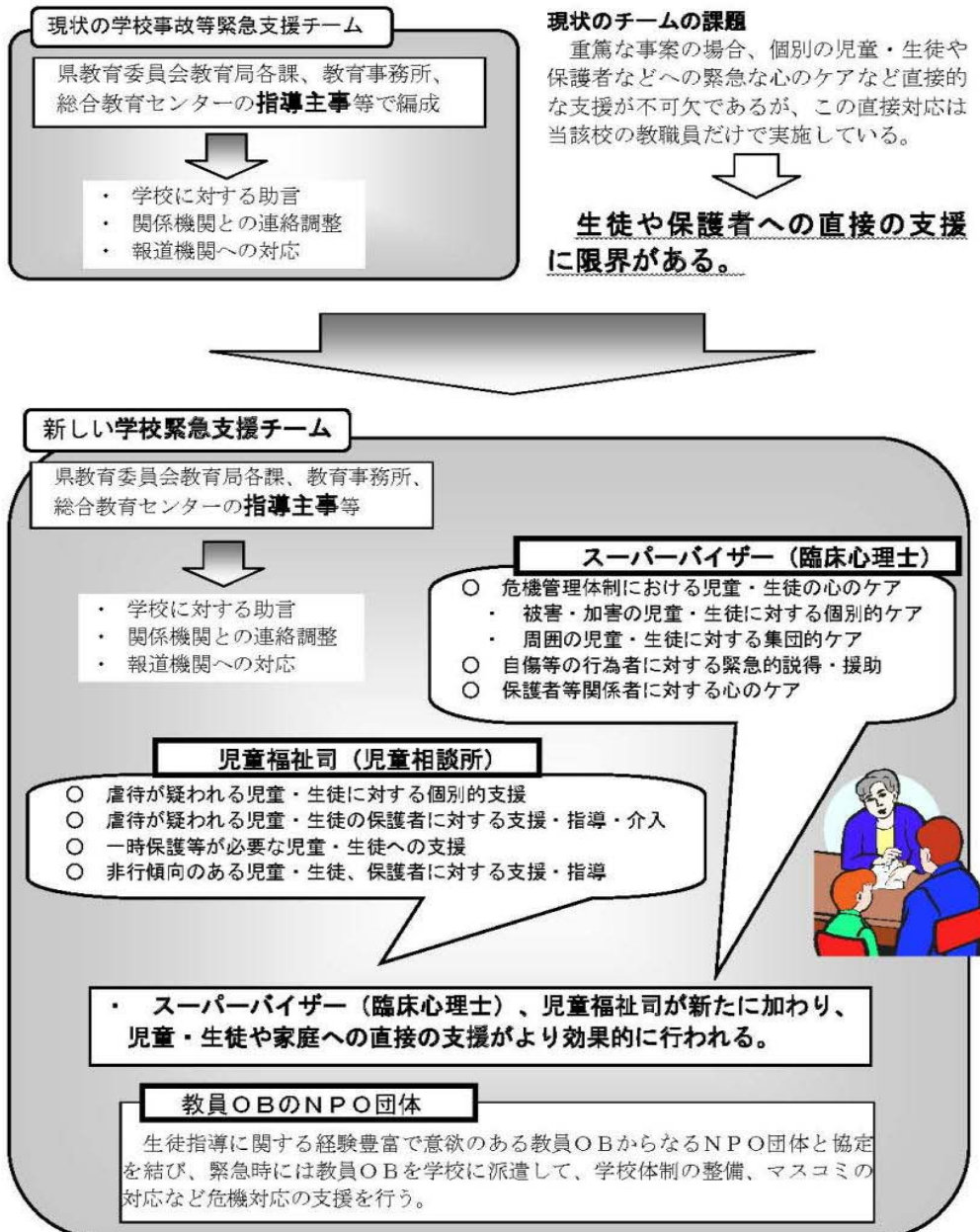
- 4 苦情等への対応策
 - 5 教職員へのアンケート
 - 6 アンケート結果
- 付録 電話・来校者対応記録（例）

「学校緊急支援チーム」について

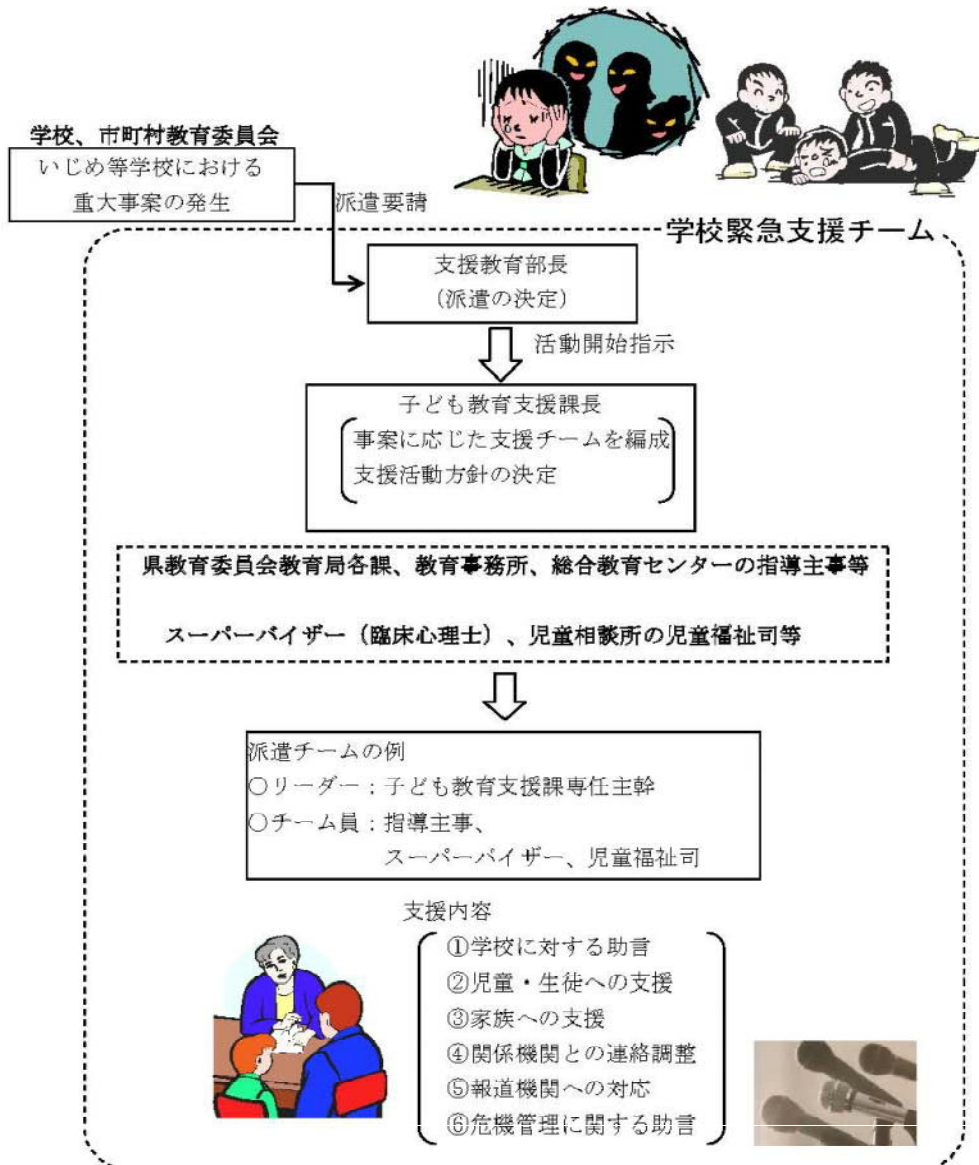
1 概要

学校において、いじめなど児童・生徒の身体・生命の安全を脅かす重大事案が発生した際に、被害の未然防止・拡大防止を目的として、緊急の「心のケア」や、家族に対する支援の強化を図るため、指導主事、臨床心理士、児童福祉司等で構成する新たな「学校緊急支援チーム」を設置する。

2 スーパーバイザー、児童福祉司の加入によるチーム機能の変化

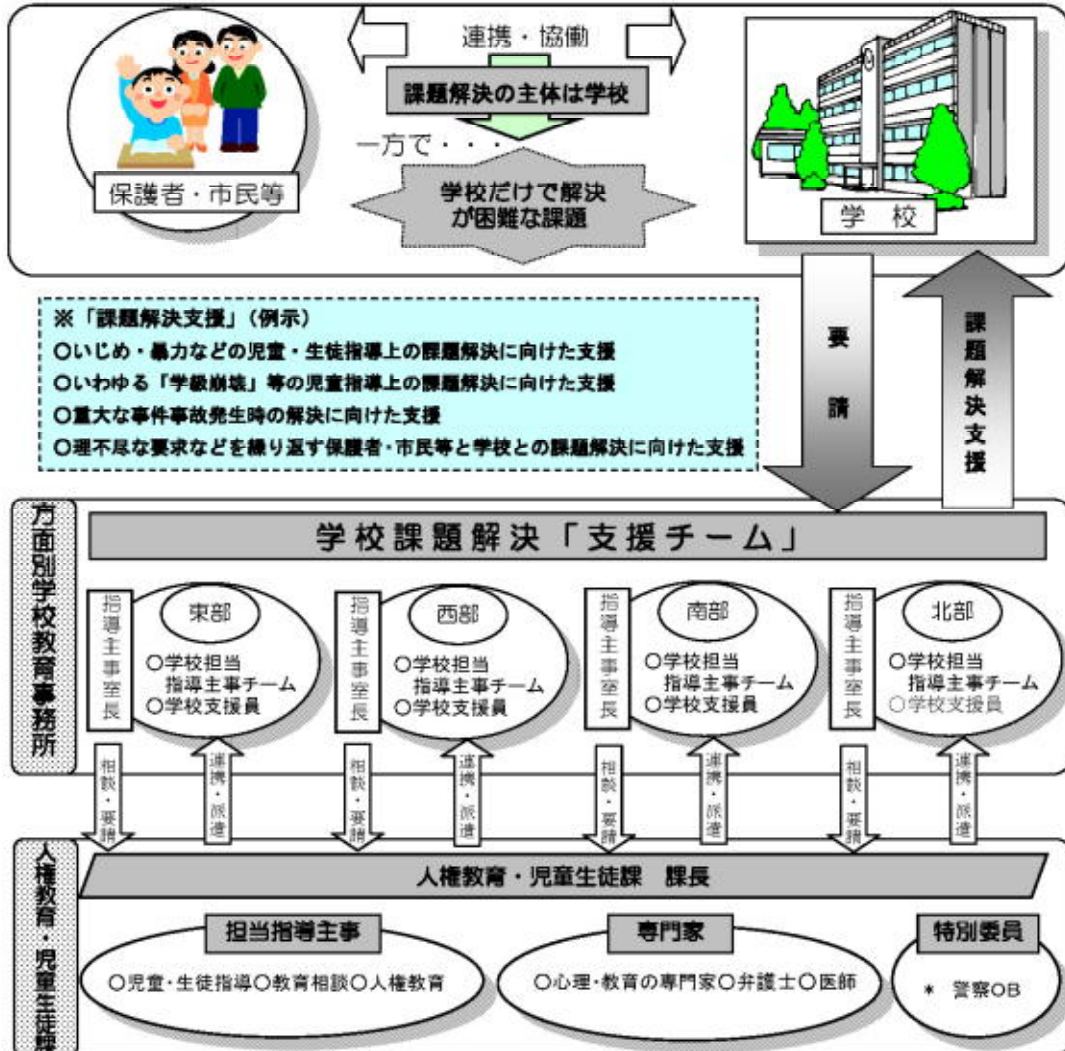


支援チームの活動イメージ

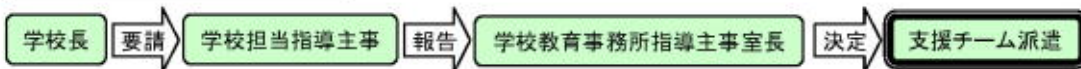


平成22年度 学校課題解決支援体制 概念図

平成 22 年度版



「支援チーム」派遣までの流れ



平成21年度 支援チーム取組例

- 事例1 (A小学校: 児童が学校遊具で遊んでいて怪我をした件について、当事者の保護者間での謝罪がこじれ、受傷児童保護者から慰謝料等が求められ、学校が仲裁に入らざるを得なくなった事案について)
- 弁護士(専門家)相談にて、学校長に対して、賠償関係、話し合いの場での学校のスタンス等について助言
 - 学校が立ちあう中で、当事者間の話し合いが成立し、児童の学校生活について合意
- 事例2 (B中学校: 自殺をほのめかす生徒と精神的に不安定な保護者(母親)に対する対応について)
- 学校長、担任、学年主任、スクールカウンセラー、児童・生徒指導担当、専門家(心理)でケース会議を開催
 - 専門家が、当該生徒のアセスメントを行い、学校が見通しをもって当面の対応が可能になるように助言
 - 専門家が、当該生徒・母親についての専門機関を紹介

京都市学校問題解決支援チーム

本市においては、保護者・地域の参画と教職員の熱意で「開かれた学校づくり」を推進し、学校、家庭、地域が「情報と課題意識」を共有し、「行動の共有」、さらには「成果、評価の共有」にまで高める取組を進め、着実に成果を上げている。

しかし、一部では、子どもの実態や学校の教育実践が理解されずに、保護者から解決困難な要求等が行われ、学校と家庭の関係が修復困難な状況に陥り、教育活動の停滞や教職員の精神的な疲弊などを招くケースが見受けられる。また、このことにより、当該保護者の子どもの教育権も保障されない事態となっている。保護者の学校への要望の多くは、子どもを思う気持ちから発せられたものであることから、批判や要求について、問題の本質や背景も把握し、的確かつ組織的に対応することが必要である。

そこで、学校や保護者への直接指導・支援に当たるなど、問題解決を目指すとともに、関係機関との十分な連携を図り、排除するのではなく学校と保護者との関係を改善し、子どもたちの学びと育ちを保障する実践を進めるため、外部の専門家も含めた「学校問題解決支援チーム」を設置する。

もとより、今日、本市では、かつての「学校の荒れ」を教職員、保護者や地域の熱意で克服し、優れた教育実践が展開されている。こうした教訓に学び、「地域の子どもは地域で育てる」という伝統のもとで多くの市民の参画を得て教育改革を進める中、PTAや「おやじの会」など行動するネットワークを活かして学校、家庭、地域の連携を深め、一人一人の子どもを徹底的に大切に教育活動のより一層の充実を目指すものである。

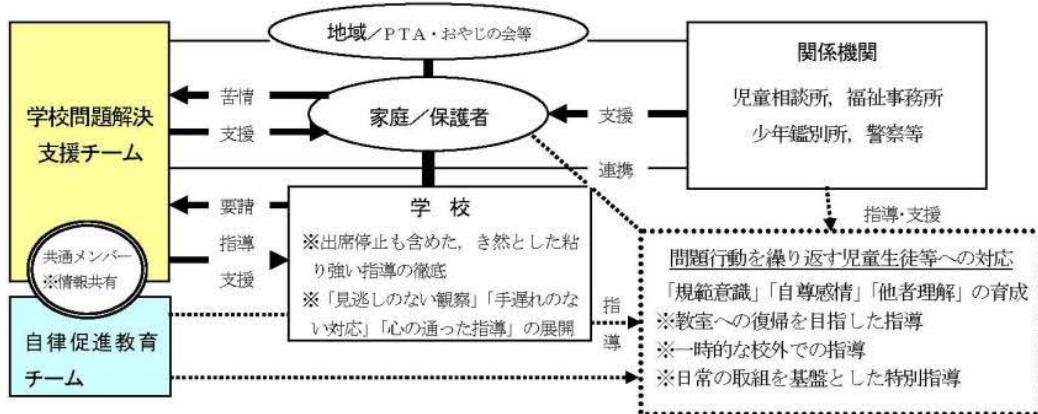
1 活動内容

○学校、保護者、児童生徒等の状況把握及び専門性を活かした対応策の検討

○学校、保護者への具体的な指導・支援及び学校と家庭との関係修復に向けた働きかけ

- ・必要に応じた学校への入り込み、家庭訪問など、学校、保護者への直接の指導・支援
- ・問題行動を繰り返す児童生徒等に対する学校や「自律促進教育チーム」の指導を巡る保護者からの一方的な批判や要求などへの対応
- ・「自律促進教育チーム」の指導・支援との連動

○保護者、地域住民からの学校における学習活動・生徒指導の問題に係る苦情等への対応及びPTA等とも連携した学校・家庭・地域各々の機能回復に向けた指導・支援



学校問題解決支援事業

