

令和 6 年 8 月 27 日

**守山市 記者提供 資料**

担当部署	教育委員会事務局	学校教育課
担当者	大崎 寿	
電話	077-582-1142	
FAX	077-582-9441	

学校への要望・苦情等への具体的対応マニュアル
～信頼される学校づくりをめざして～
の作成について

学校に寄せられる意見や要望の中には、対応が困難な要求、必ずしも学校として責任を負えない過度な要望である場合があります。学校への苦情・要望等に対して、教職員がより適切に対応することができるよう対応マニュアルを作成し、それに沿って対応していきます。

対応マニュアルの内容

保護者や地域の方々からの学校に対してさまざまな意見や要望は、学校の教育活動を見直すきっかけとなるものであり、保護者等対応の基本的なスタンスは、保護者等に寄り添い、意見や要望などを適切に受け止める初期対応やチームでの組織的対応をポイントとして取り組むことを示しています。

ただし、過度の要求や理由のない非難については、「学校として対応できること、できないこと」を明確に伝えながら、教育委員会や警察、スクールロイヤー等の専門機関と連携し、解決を図ります。また電話対応や来客対応など具体的な対応方法を示し、それに沿って対応していきます。

学校への要望・苦情等への具体的対応マニュアル ～信頼される学校づくりをめざして～

守山市教育委員会

保護者や地域の方々からは、学校に対してさまざまな意見や要望が寄せられます。それらは、学校の教育活動を見直すきっかけとなるものであり、真摯に受け止め、誠実に対応することで、信頼される学校づくりにつながります。しかし、一方で価値観の多様化に伴い、対応が困難な要求や必ずしも学校として責任を負えない過度な要望である場合もあります。その際にも、理不尽と思える内容にだけ目を奪われるのではなく、やり場のない怒りや不満、不安を抱える相手の主訴を受け止めながら、問題の本質をしっかりと見極め、対応することが大切です。

学校への苦情・要望等に対して、教職員がより適切に対応することができるよう以下の通りマニュアルを作成しましたので、効果的に活用し、日々の学校運営や教育活動に活かしていただきたいと思います。

1. 初期対応（迅速、丁寧、誠意）

(1) 保護者等の訴えを丁寧に「聴く」、正確に「把握する」

相手の話を傾聴、主訴の確認、記録、判断がむずかしいことは焦って答えない

(2) 速やかに報告

学級担任→学年主任→生徒指導主任・主事（教務主任）→教頭→校長

(3) 事実の確認、把握

情報収集（時系列、客観的事実等）→記録の累積、複数教員での再度の聞き取り

(4) 対応の検討

情報の共有、組織で検討、対応方針の決定、対応者の決定、

(5) 保護者等への対応 正確な事実の説明、対応方針の説明、複数の教職員で対応

2. 保護者等への聞き取り（複数の教職員で対応）

(1) 思いに寄り添い傾聴する

保護者等からの意見や要望、苦情を正確に受け止める。相手が学校の指導や対応に対して抱いている不安や焦り、苛立ちを理解しながら、傾聴する。無理難題が出された時も「残念ながらできません」と答えた上で、「お子さんのために何ができるかを一緒に考えましょう」と持ちかける。保護者が子育ての務めを果たそうとしていることへの敬意を持ち、対応することがその後の円滑な対応につながる。

(2) 主訴の把握

担任や学校に何を求めているかの主旨を正確にとらえる。不満が大きいほど事案から発展して様々な要望となるので、「最も強く要望していること」、「改善してほしいこと」を整理する。

(3) 曖昧な状況での判断や回答はしない

事実関係がはっきりしない段階、要求に対する判断がむずかしい場合は、曖昧な回答や安易な謝罪はしない。具体的方策等の即答は避け、学校として誠実に対応することを約束する。

3. 電話／来校時の対応

◇電話対応

(1) 対応者の決定

相手が要求している教員がいる場合は事前に対応の確認を行い、電話をつなぐ。

※「校長を出せ」→原則として対応者（担任→学年主任・生徒指導・教育相談等）が対応する。

「この件は私が担当ですので、私が伺います」

※学校管理下での事件・事故、教職員の指導に関するものは教頭が対応することも考えられる。

(2) 確認事項

自分の名前を話した後、相手の名前、子どものクラス等を尋ねる。匿名を希望される場合は了承。

(3) 面談等の設定

対応が困難になりそうな場合は、面談や家庭訪問の機会をつくる。

(4) 時間を制限した対応

電話が複数回に及び、同じ内容の繰り返しになる場合は、時間の制限を伝える。

◇来校者への対応

(1) 来校時の対応

・複数の教職員で対応する。

・対応する時間を適宜、伝えておく。応対時間は1時間程度が目安。保護者等の理解を得るように進めることは大切であるが、長時間に及んだり、深夜に至ったりすることがないように注意する。

※記録・録音について

面会のはじめに、メモをとることの了解を得る。録音する場合も、了解を得ておく。了解が得られない場合は、メモ等の記録をとることを了承してもらう。特に不当要求が疑われる場合やこじれするようなケースでは、録音の了解を得る際に断られても、「後で言った、言わないで、ご迷惑をかけるといけませんので」と言って、録音を行う。

4. 対応の留意点

(1) 間違いは率直に謝罪、建設的な意見・合理的な要求には誠実な対応

明らかに学校に改善すべき点がある事柄には、謝罪する。「何に対する謝罪なのか」を示すことが重要。学校の指導法の変更については、十分に検討する必要がある。

(2) 子どもへの対応が基本

保護者等の要求の背景にある願いをしっかりと聞き取る。子どもの状況が改善するような具体的な対応策を保護者に提示し、対応していく。

(3) 理不尽な要求には毅然とした態度で

理不尽な要求には応じない。できないことはできないと対応する。金品の要求は断り、執拗に要求してくる場合は、教育委員会や警察署に連絡・相談する。

(4) 不当要求等への対応

理不尽な要求には応じない。できないことはできないと対応する。

※常套句への対応

「責任をとれ」 → 「具体的に何をすればよいのですか」

「責任者を出せ」 → 「この問題の責任者は私です」

「一筆書け」 → 「書くつもりはありません」

※保護者間の相談（金銭の要求）には、学校としてのコメントは避け、警察への相談を勧める。

不当行為、不当要求とは

1. 暴力的な行為や破壊的な行為（暴行罪、傷害罪、器物損壊罪に該当する可能性）

殴る、蹴る、物を投げるなどの行為。

体に直接、触れなくても、机をたたく、いすを蹴る、コップの水をかけるなどの行為。

2. 威圧的な態度、大きな声で威嚇するなど対応者に恐怖感を与える行為（威力業務妨害に該当する可能性）

大きな声を出して対応者を威嚇し、要求を認めさせようとする行為。

対応者の人権を侵害するような誹謗中傷、名誉棄損などの行為。

3. 職務の遂行に支障を生じさせる行為（不退去罪に該当する可能性）

毎日のように電話をしてきて、長時間、同じことを繰り返し話す行為。

要求が通るまで居座り続け、教職員を拘束するなどの行為。

4. 謝罪や対応を、文書で要求する行為（強要罪に該当する可能性）

謝罪文や念書などを強要する行為。

5. その他 法令等に違反する行為

【苦情の処理をこじらせる 6 大原因】

- 1 感情的に受け取ってしまう。
- 2 軽く考えてしまい、誠意がない対応をしたり、後回しにってしまう。
- 3 保護者や他の職員に責任を転嫁して、無責任な対応をする。
- 4 対応方法が分からずに消極的になってしまい、自分で抱え込んだり、上司への相談も行わない。
- 5 自分の判断だけで勝手に対応してしまい、上司への報告も怠る。
- 6 「時間がない」と面倒くさがる。

（参考：矢崎良明「保護者のクレーム」対処法 保護者とのいい関係づくり）

【暴力や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】

	対応の内容	対応の方法・ポイント
1	対応場所	原則、学校内。学校外で対応する場合は密室を避ける。
2	複数での対応	相手方と同数以上の人数で対応。（役割分担を明確にする）
3	確実な記録	相手方の言動の正確な記録を行う。復唱して確認をする。
4	冷静な対応	相手の言葉を冷静に受け止める。怒声や罵声に対しても、ていねいに対応する。
5	校長への面会の要求	対応は、原則として担当者が行う。「この件は、私が担当ですので、私が伺います。」「今回の話は管理職に報告しますので、私がお話を伺います。」など
6	短時間での対応	最初に時間の提示。話し合いの時間が必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返されたりする場合は、打ち切る旨を明確に伝える。
7	慎重な発言	不用意な発言に気を付ける。誤った発言をした場合は、速やかに訂正する。
8	明確な言動	不当な要求については、曖昧な態度や発言はしない。 (○)「今回の要求に応じられません」 (×)「管理職と相談してみます」「検討してみます」
9	事実の確認	クレームを訴えてきた場合は、慌てることなく事実を確認する。事実を確認しないで、要求を認めたり、謝罪的な発言をしたりしない。
10	書面等の作成拒否	約束文や念書等の作成要求には応じない。相手方が事前に作成した書面などに署名したり、押印したりしない。
11	金品の要求への対応	「支払いはできません」と断る。
12	妥協の禁止	問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協はしない。

○大声をあげたり、怒鳴り散らしたりしている場合

- (1) 対応者から静かに話すよう 2～3 回注意を促す
 - (2) 注意に応じない場合は、「この状況では、これ以上話し合いを続けることはできません。お引き取りください」と退出するよう注意を促す。
 - (3) 注意したにもかかわらず、退出せず、引き続き大声を出す場合は、管理職や他の職員を呼ぶ。
 - (4) さらに注意にもかかわらず、退去しない場合は、管理職と協議のうえ、警察へ通報する。
- ※暴力行為等につながる可能性がある面談の場合は、事前に警察等に連絡し、通報できる体制を整えておく。相手には「教育委員会からそのように指導されています」と伝える。

(参考文献 「学校に対する苦情・不当な要求等への対応」 岡山県教育庁指導課
「保護者、地域と学校の協力のために」 広島県教育委員会
「保護者や地域からの学校への要望等 対応ハンドブック」 福島県教育委員会)