

保護者対応に関する調査研究報告書

# トラブル防止マニュアル

～保護者の信頼を得るために～



群馬県総合教育センター

# 目次

|      |                                |     |    |
|------|--------------------------------|-----|----|
| I章   | はじめに                           | ・・・ | 1  |
| II章  | クレーム事例の分析方法                    | ・・・ | 2  |
| III章 | 接遇態度のポイント                      |     |    |
| 1    | 接遇態度の分類                        | ・・・ | 4  |
| 2    | 接遇の基本は「傾聴」の態度                  | ・・・ | 4  |
| 3    | 「説明・説得」「確認」は「傾聴」とセットで          | ・・・ | 6  |
| 4    | 「謝罪」が必要なとき                     | ・・・ | 7  |
| 5    | いじめには「改善・受入」<br>「継続観察・事後連絡」が必要 | ・・・ | 8  |
| 6    | 理解を得る「依頼・要請」の方法                | ・・・ | 8  |
| 7    | 「反論・拒否」をする前に                   | ・・・ | 9  |
| 8    | 基本的な接遇の組み合わせ                   | ・・・ | 10 |
| IV章  | コミュニケーション手段のポイント               |     |    |
| 1    | 電話                             | ・・・ | 11 |
| 2    | 面談                             | ・・・ | 13 |
| 3    | 訪問                             | ・・・ | 15 |
| 4    | 連絡帳・手紙                         | ・・・ | 16 |
| 5    | 保護者会                           | ・・・ | 16 |

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| <b>V章 連携のポイント</b>        |        |
| 1 連携の有無と必要性              | ・・・ 17 |
| 2 連携対象の内訳                | ・・・ 17 |
| 3 管理職との連携                | ・・・ 18 |
| 4 学年教職員との連携              | ・・・ 19 |
| 5 担当・その他の教職員との連携         | ・・・ 19 |
| 6 外部機関との連携               | ・・・ 20 |
| 7 連携体制の基本                | ・・・ 20 |
| <br>                     |        |
| <b>VI章 クレーム予防のポイント</b>   |        |
| 1 生徒指導に関するクレーム           | ・・・ 21 |
| 2 交友関係に関するクレーム           | ・・・ 27 |
| 3 学習指導に関するクレーム           | ・・・ 30 |
| 4 けが・病気に関するクレーム          | ・・・ 33 |
| 5 部活動に関するクレーム            | ・・・ 36 |
| 6 学校行事に関するクレーム           | ・・・ 38 |
| 7 その他のクレーム               | ・・・ 40 |
| <br>                     |        |
| <b>VII章 予防に向けた取組</b>     |        |
| 1 クレーム報告                 | ・・・ 43 |
| 2 クレーム報告の活用方法            | ・・・ 44 |
| <br>                     |        |
| <b>VIII章 トラブル防止研修セット</b> | ・・・ 45 |

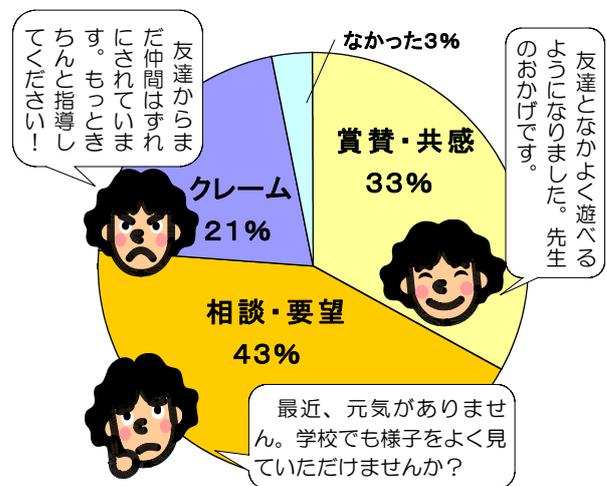
# I 章 はじめに

保護者からのクレームに学校が苦慮しているという状況がクローズアップされています。群馬県総合教育センターでは、平成19年度に県内公立全小・中・高等学校の学年主任と初任者を対象に「保護者対応に関する調査」を実施しました。そこで得られたデータを活用して、保護者から信頼を得るための対応のポイントや予防につながる取組について提言します。

## ○ クレームをどのようにとらえるか

学校や教職員には保護者から「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」など様々な声が寄せられています。そのうち、苦情や異議に当たるクレームは、対応によっては大きなトラブルに発展し、かわる教職員の精神的な負担や学校業務に支障をきたすこともあります。しかし、クレームと思われる声もよく聞いてみると保護者の正当な要望であることも多いのです。さらに、クレームは情報公開や相談対応など開かれた学校に対する期待の現れという側面ももっています。従って、クレームは保護者の率直な要望であるにとらえ、信頼される学校づくりに活かしていくことが大切です。

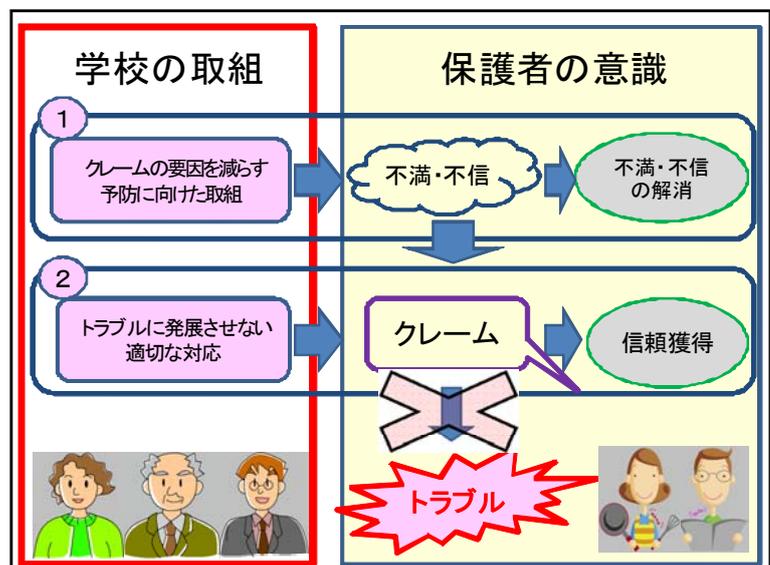
保護者から受け取った声の種類



(平成19年度実施「保護者対応に関する調査」結果から)

## ○ トラブル防止のための二つの取組

クレームは学校や教職員に対する保護者の不満や不信の現れです。対応が適切に行われないと大きなトラブルに発展してしまうことがあります。保護者とのトラブルを防ぐためには、①クレームの要因を減らし、不満や不信を解消すること。②発生したクレームには適切に対応し、信頼を獲得すること。この予防と対応に向けた二つの取組が必要です。



## Ⅱ章 クレーム事例の分析方法

平成19年度に実施した「保護者対応に関するアンケート調査」において

「あなたが聞いている、対応に苦慮したクレームの一事例について、内容、対応、経過、結果について、その概要を書いてください。」

という記述式の質問をした結果、数多くのクレーム事例が集まりました。集まったクレームを分析し、対応や予防のポイントを導き出しました。

### ○ 対応と結果の類型化

先生方はクレームにどのようにかかわっていたのでしょうか。クレーム対応の傾向を明らかにするために、事例文から接遇態度（どのような態度で話し合ったのか）、コミュニケーション手段（伝えたり、話し合ったりする方法は何か）、連携（だれと協力して対応したか）、結果（理解が得られたか）に関する記述を抽出したところ、以下の表に類型化されました。項目別に分類された事例の内容から、対応の傾向を整理しました。

事例から対応と結果に関連する記述を抽出し……

|                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 種類の具体例<br>学級での児童の呼び名がおかしいと連絡があった。 <b>学年主任のアドバイス</b> により、 <b>電話や面談</b> を通して、保護者の話を <b>共感的に聴き</b> 、 <b>おかしな呼び名をしたことについては謝罪</b> をした。 <b>今後、児童の気持ちを考えた指導</b> することを話し、 <b>理解を得ることができた</b> 。<br>結果○：理解した<br>接遇：傾聴・謝罪・改善<br>連携：学年<br>手段：電話・面談 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

類型化して……

| 項目        | 対応(どのように対応したか)           |                                    |                      | 結果<br>(理解が得られたか)        |
|-----------|--------------------------|------------------------------------|----------------------|-------------------------|
|           | 接遇態度<br>(どのような態度で話し合ったか) | コミュニケーション手段<br>(伝えたり話し合ったりする方法は何か) | 連携<br>(だれと協力して対応したか) |                         |
| 傾聴        |                          | 電話                                 | 管理職                  | ○ 理解した 解決した             |
| 説明・説得     |                          | 面談                                 | 学年(主任含む)             | △ どちらともいえない<br>継続中 一部解決 |
| 確認        |                          | 訪問                                 | 担当教職員                | × 理解しない 未解決             |
| 謝罪        |                          | 連絡帳・手紙                             | 他の教職員                | 空欄 判断不能・未記載             |
| 改善・受入     |                          | 保護者会                               | 外部機関                 |                         |
| 継続観察・事後連絡 |                          |                                    |                      |                         |
| 依頼・要請     |                          |                                    |                      |                         |
| 反論・拒否     |                          |                                    |                      |                         |

対応の傾向を整理しました。

管理職と「連携」して対応するクレームを調べてみよう。



「謝罪」を行うのはどんなクレームだろうか。

## ○ 解決率と未解決率の算出

クレームの対応と結果の相関関係を導き出すために、類型化された対応と結果の解決率（理解が得られた結果の割合）と未解決率（理解が得られなかった結果の割合）を算出しました。

解決率 = (理解が得られた事例数) ÷ (該当項目の事例数)

未解決率 = (理解が得られなかった事例数) ÷ (該当項目の事例数)



以上、対応と結果の類型化から明らかになったことをクレーム対応のポイントとしてⅢ章～Ⅴ章に掲載しました。

## ○ クレーム事例の類型化

| 内容         | 項目           | 内容   | 項目          |
|------------|--------------|------|-------------|
| 生徒指導       | (1) 校則・きまり   | 部活動  | (1) 顧問の指導   |
|            | (2) 紛失・いたずら  |      | (2) 部内の人間関係 |
|            | (3) 指導       |      | (3) 選手決定・起用 |
|            | (4) 不登校      | 学校行事 | (1) 選考・判定   |
| 交友関係       | (2) グループ編成   |      |             |
|            | (1) いじめ      | その他  | (1) 登下校     |
| (2) 友達との関係 | (2) 施設・設備    |      |             |
| 学習指導       | (1) 宿題       |      | (3) 教師のマナー  |
|            | (2) 授業       |      | (4) 集金      |
|            | (3) 評価・進路指導  |      | (5) 学級編成    |
| けが・病気      | (1) 処置・連絡    |      | (6) 情報発信    |
|            | (2) 子ども同士のけが |      | (7) 特別支援教育  |
|            | (3) 安全体制・配慮  |      |             |
|            | (4) 欠席・早退    |      |             |

保護者からどんなクレームが学校に寄せられているのでしょうか。集まったクレームを内容によって類型化したところ、左の図のように7つの内容25の項目に分類されました。そして、クレームの起こりやすい子どもへの指導や保護者との対応を示すために、項目別に典型的なクレームを整理しました。

みんなの前で「～さんは今日も休みですか。」なんて言わなくてもいいでしょう。

しばらく欠席しているのに先生から何の連絡もない。



## ○ 予防のポイントの抽出

整理されたクレームの事例から問題点を導き出し、それを解決するために必要な指導上の留意点や教職員間で共通理解すべき事項を、予防のポイントとして整理しました。さらに職員間の共通理解の参考例を「クレーム予防モデル」としてまとめました。

|           |                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|
| クレーム事例    | ・「けがをさせられたのに相手の家庭からも学校からも連絡がない。」                                             |
| 問題点       | ・子ども同士のけがが起きた場合の連絡体制について共通理解がない。                                             |
| 予防のポイント   | ・子ども同士のけがが起きた場合の保護者への連絡                                                      |
| クレーム予防モデル | ・担任が双方の家庭にけがの処置とけがに至った経緯、現在の状態を説明する。<br>・けがの状況によっては、けがをさせた家庭にけがをした家庭への連絡を促す。 |

以上、事例の類型化から明らかになったことをクレーム予防のポイントとしてⅥ章に掲載しました。



## Ⅲ章 接遇態度のポイント

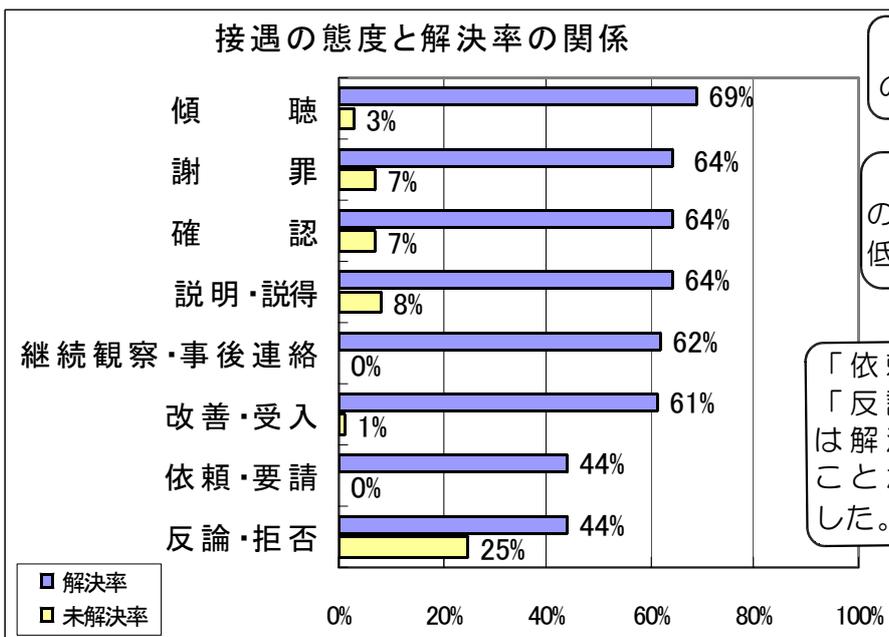
### 1 接遇態度の分類

クレームに対して八つの接遇態度を取っていることが分かりました。

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| 傾聴        | 話を真剣に聴く。共感的に聴く。            |
| 説明・説得     | 相手に分かるように話す。十分に話して納得してもらう。 |
| 確認        | 事実を正確に把握する。                |
| 謝罪        | 非や誤りを認めて謝る。                |
| 改善・受入     | 指導を善い方向に改める。言うことを聞き入れる。    |
| 継続観察・事後連絡 | 続けて注意深く見る。終わった後も情報などを知らせる。 |
| 依頼・要請     | 相手に用件を頼む。必要なこととして実現を願い求める。 |
| 反論・拒否     | 反対の意見を述べる。相手の要求をこぼむ。       |



### 2 接遇の基本は「傾聴」の態度



接遇とクレームの解決率の関係を調べてみると…。

「傾聴」の態度はクレームの解決率が高く、未解決率が低いことが分かりました。

「依頼・要請」「反論・拒否」は解決率が低いことが分かりました。



### 「傾聴」のポイント

◎保護者対応は「傾聴」から始まります。どのような訴えも保護者の声にじっくりと耳を傾け、共感的に聴く態度を大切にしましょう。保護者が感情をすべて出すことにより、冷静に話し合いが進められます。

◎保護者の立場に立って共感的に聴くためには、聞き方の態度が大切です。相手にしっかりと聴いているというメッセージを態度で伝えることにより、保護者に安心感を与えます。



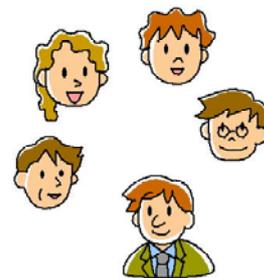
## 〔参考〕 傾聴技法

（「困った親への対応」こんなとき、どうする 嶋崎政男 より）

来談者中心療法で知られるカールロジャースの初期の理論（非指示的カウンセリング）の中の「受容・繰り返し・感情の反射・明確化」を「傾聴技法」と呼びますが、通常、「傾聴技法」という場合、次のようなカウンセリングの基本姿勢のことをいいます。

1 受容……………相手の話をそのまま受け止める。

- ・「はい。」
- ・「そうですか。」
- ・「ええ。」
- ・「そんなことがあったのですね。」



2 繰り返し・要約…相手の言葉をそのままオウム返しする。話が一段落したら発言をまとめる。

- ・「がんばって卒業しよう、という言葉にプレッシャーを感じてしまったというのですね。それで学校に行きたくない、と言っているのですね。」
- ・「勉強できないくらいクラスが荒れている、と言っているのですね。」

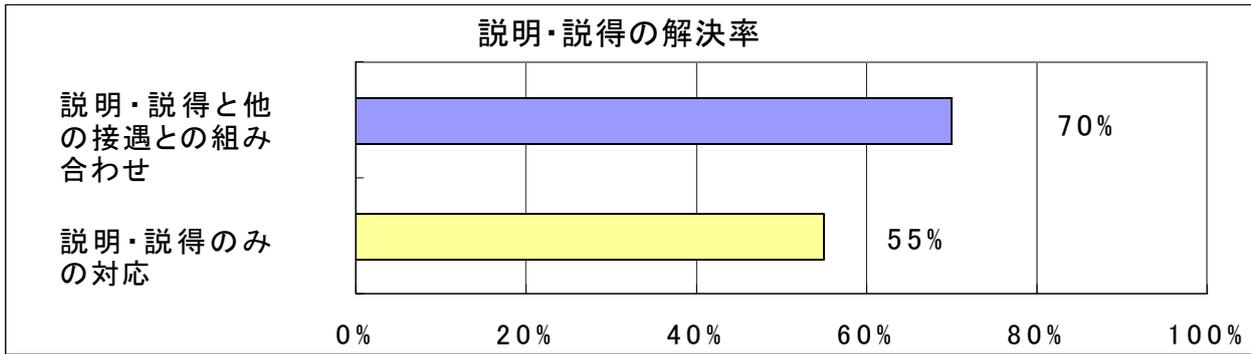
3 感情の明確化…言葉にはしていない相手の気持ちを言語化する。

- ・「こんな状況では、お子さんを学校にやれない、ということですね。」
- ・「お母さんも悲しい思いをされたのですね。」
- ・「〇〇君の気持ちを思うとみんなの前でなんともできないことをやりなおすことはつらかったのですね。」

4 沈黙…話してよいか迷っている、考えをまとめているなど沈黙には意味があるので待つ。

5 その他（質問・リード・助言等がある。）

### 3 「説明・説得」「確認」は「傾聴」とセットで



「説明・説得」が一番数多く使われている接遇でした。しかし「説明・説得」のみの解決率は55%と低いのです。「傾聴」や「改善」など前後に他の接遇と組み合わせることにより、解決率は70%にあがります。



事実を正確に把握するための「確認」はどんなクレームに対しても必要です。特に子ども同士のトラブルやけがの要因を把握するときには重要です。

#### 「説明・説得」「確認」のポイント

◎「説明」をするときは、ついで一方的な評価・解釈的な話し方になりがちです。相手の感情に寄り添う共感的な態度を忘れてはいけません。説明して理解を求める場面でも、「傾聴」「改善・受入」など他の方法を組み合わせて対応することが大切です。

◎「説得」をするときは、断定的な表現ではなく保護者に再考をやんわりと促す話し方が有効です。



- ・～と考えますがどう思われますか。
- ・～と思いましたがいかがでしょうか。

◎事実を正確に把握するためには、関係者からしっかりと聞き取り、状況を確認することが大切です。特に子ども同士のトラブルは、行為や意図、気持ちをできるだけ個別に聞き取りましょう。当事者の誤解の解消や意志の疎通により、保護者の不安が解消され、解決に向かうケースも多いのです。確認できた事実は整理して、次の対応への共通理解を図ることが大切です。

- ・周りの子で知っていることがあったら教えて。
- ・遊具の安全をみんなで確認しよう。
- ・どんなことをいじめと感じたの？



## 4 「謝罪」が必要なとき

学校や教職員に落ち度や過失があった場合に「謝罪」をしています。

不適切な指導や子どもへの配慮・情報不足に関するクレームの対応に目立って使われています。



けがや盗難など学校の管理下で問題が起こったことに対しても「謝罪」は行われています。

保護者に心配や不安を与えたことに対して「謝罪」をすることも多いようです。

### 「謝罪」のポイント

◎学校や教職員に過失がある場合には、誠意をもってできるだけ迅速に謝罪することが大切です。問題が大きな場合は、管理職や学年主任が同行すると保護者の受け取り方も違うようです。

◎謝罪をする際には何が悪かったのか、今後、具体的にどうしていくのかを明確に伝えることが大切です。

- ・〇〇という発言は不適切でした。
- ・連絡を行わなかったのは、配慮が足りませんでした。
- ・今後は連絡の不徹底がないよう、生徒がけがをした時の連絡体制を、もう一度徹底していきたいと思います。



◎不可抗力であったり子どもの不注意であったりしたとしても、「学校管理下であった」こと、「保護者に不安を与えたこと」について誠実に謝罪することが保護者の理解につながります。



- ・学校で痛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
- ・私の指導が至らなかったこともいじめの原因の一つです。申し訳ありませんでした。
- ・ご心配おかけしてすみませんでした。

## 5 いじめには「改善・受入」「継続観察・事後連絡」が必要

指導を改め、保護者の要望を受け入れる「改善・受入」、事後のケアに当たる「継続観察・事後連絡」は、いじめを始めとする交友関係のクレーム対応に数多く使われています。



具体的には、事後の交友関係や学校生活の様子を観察したり、本人や周囲への聞き取りなどを行ったりして、気になることや、よい変化について連絡していました。

### 「改善・受入」「継続観察・事後連絡」のポイント

◎交友関係におけるトラブル、特に、いじめの訴えに対しては、状況の改善が迅速に求められます。保護者の要望を十分に聴き、具体策をすぐに実行することが大切です。

◎問題が解決した後も、学校と家庭間で子どもの様子について情報交換が密に行われることによって、保護者の不安感は解消し、学校に対する信頼の回復につながります。

- ・学校での様子は〇〇ですが、お家ではどうですか。
- ・その後どうですか。
- ・気になることがありましたらおっしゃってください。



## 6 理解を得る「依頼・要請」の方法

「依頼・要請」は、教職員が問題の解決には家庭との連携が必要だと考えたときにされています。



具体的には、頭髪・服装違反や家庭学習に関するクレーム、休日の子ども同士のトラブルに関するクレームの対応などに使われていました。

### 「依頼・要請」のポイント

◎依頼・要請は、学校として可能な努力や改善をした上で行うのがポイントです。保護者だけに努力を求める対応をすると、理解を得られない場合があります。「学校と家庭が互いに協力して子どもをよい方向に導いていきましょう。」というメッセージを具体的に伝えることが、保護者の理解につながるのです。

◎誠実に、「お願いしたい。」という謙虚で丁寧な態度を忘れずに行います。

- ・学校でも基本的な生活習慣を育てるよう学級活動で指導していきたいと思えます。ご家庭でもお子さんが規則的な生活が送れるよう気を配っていただけませんか。

◎「依頼・要請」は指示型より質問型にすると柔らかく伝わります。

- ・家庭でも頭髪を染めないよう話してください。
- ↓
- ・家庭でも頭髪を染めないよう話していただけませんか。



## 7 「反論・拒否」をする前に

「反論・拒否」をするのは、実現困難な要求や理不尽な要求を受けたときでした。



具体的には、クラスや担任変更、留年の撤回などに関するクレームの対応に使われていました。

### 「反論・拒否」のポイント

◎学校として検討した結果、保護者の要求に答えられないこともあります。基本的には、ていねいに学校の方針や指導の理由を説明し、不可能なことは静かに、そしてはっきりと伝えることが大切です。その際、保護者の気持ちは受容しながら伝えると理解が得られるようです。

◎具体的には以下の4点を心がけましょう。

1 基本的には学校の方針を示しながら……

・本校の方針では……。  
・学校教育の役割は……。  
・子どもたちの意識は……。



2 クッション言葉を入れて……

・検討したのですが……。 ・私の力不足で……。  
・大変申し上げにくいのですが……。 ・すみませんが……。

3 相手の気持ちに共感する言葉を添えて……

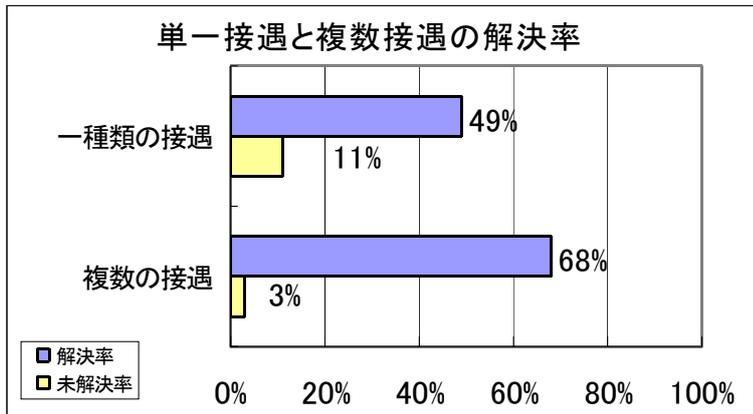
・お気持ちは分かりますが……。  
・すぐには納得できないでしょうが……。

4 子どものことを思いやる言葉とともに話しましょう。

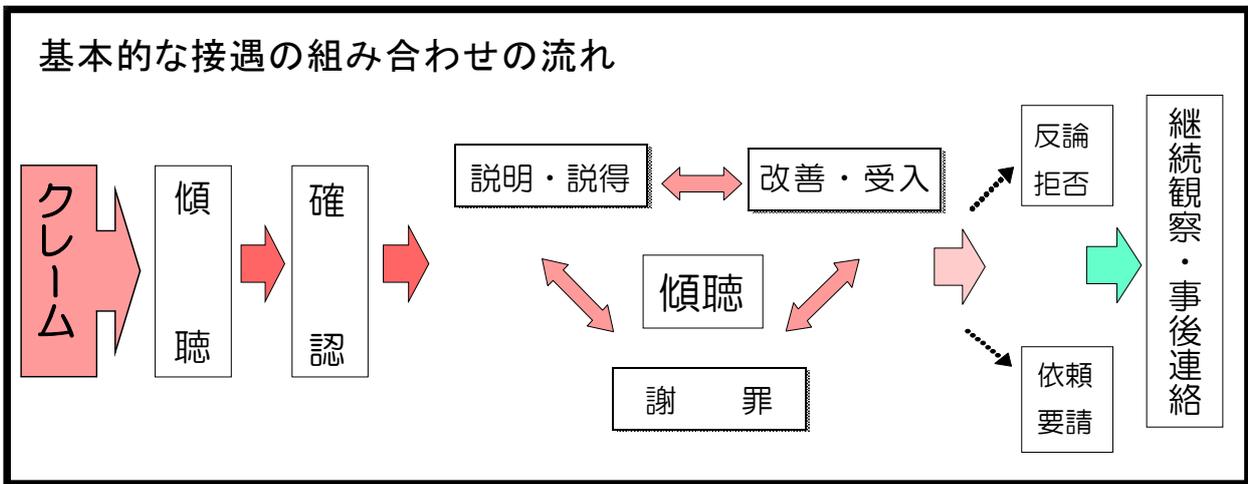
・今後のお子さんの成長に大切なことは……。  
・お子さんの友達関係を改善するには、やはり……。



## 8 基本的な接遇の組み合わせ



クレーム対応には、これまで述べてきた接遇を組み合わせる事が一番大切です。左のグラフからも分かるように、複数の接遇の記載がある事例の方が解決率が高いことが明らかになっています。下の図は、事例を基に導き出した基本的な接遇の組み合わせの流れです。



### 接遇態度の大切さ

#### 接遇態度の大切さ

・クレームを言う側の心理は……？

- ①問題を解決したい(実利面)
- ②不満を解消したい、尊重されたい(心理面)

**接遇の態度が重要！**

- ・「あの態度はなんだ！」
- ・「あの言いぐさはなんだ！」
- ・「あの対応はなんだ！」



◎クレームを言う側は、実利面だけでなく心理面の解決も求めていると言われていています。そういった意味からも、接遇の態度は大切です。態度が悪いと、「あの対応はなんだ。」のように、別の怒りも生み出してしまう。

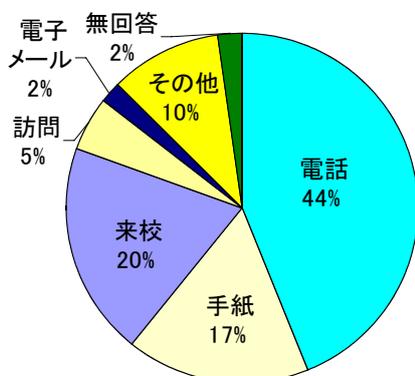
「不満を解消したい。」という保護者の心理面のケアからも接遇態度は大切です。



## IV章 コミュニケーション手段のポイント

### 1 電話

クレームの第一報が届いた方法

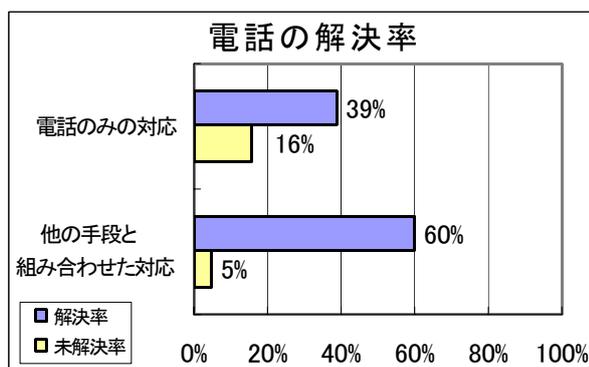


クレームの44%は電話対応から始まります。

電話は他の手段と組み合わせることにより、解決率が上がり、未解決率が下がることが分かりました。



(「保護者の心と向かい合う」 群馬県総合教育センターより)



### 電話のポイント

◎電話で解決できるクレームかどうかの判断が大切です。必要な場合は、面談や訪問を提案しましょう。

◎学校へのクレーム電話の対応について共通理解を図ることが大切です。対応次第でクレームが解決することもある、トラブルに発展することもあります。



### 〔参考〕クレーム電話取り次ぎの手順

(「教師のための実践マナーブック」有村久春より)

- 1 「申し訳ございません。」と、まずはとにかく詫げる。
- 2 相手の話を最後まで聞く。  
「それは違います。」と途中で反論したり、口をはさんだりしない。
- 3 相手の情報を収集する。  
「情報ありがとうございます。お名前を伺えますか。」
- 4 取り次ぎをする。  
「学校で確認をさせていただき、折り返しお電話いたします。」  
「恐れ入りますが、私には分かりかねますので、〇〇に代わります。もう一度説明していただけますでしょうか。」  
「分かりました。すぐ生徒に注意します。またお気づきの点がございましたらお電話下さい。」

## [参考] 電話でのクレーム対応

(「保護者の心と向かい合う」 群馬県総合教育センターより)

### 1 電話対応のポイント(保護者の話を「聴く力」が必要となる)

「クレーム対応は、最初の3分間が勝負」と言われるほど、電話での初期対応は大切です。しかし、その電話対応にはスキル(技術)があります。そのスキルを身に付けて、問題をこじれさせることなく解決に導きましょう。

#### ○ 受容、共感の姿勢

(1) 話しやすいあいづちの基本パターン

「はい。」 「なるほど。」

(2) 相手の気持ちを受容し、共感を示す言葉

「そうですか。」 「お気持ちはわかります。」

#### ○ 相手の話を聞きながら、適切に質問して概要をつかむ

情報を整理するための5W1H

( Why What Who Where When How )を織り交ぜましょう。

(1) 原因はどこにあるのか

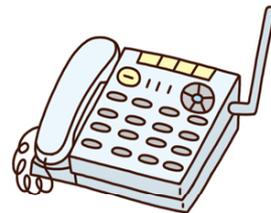
(保護者側か学校側か)

(2) 要求は何か

(明確か不明確か)

(3) 要求の内容は

(妥当か理不尽か)



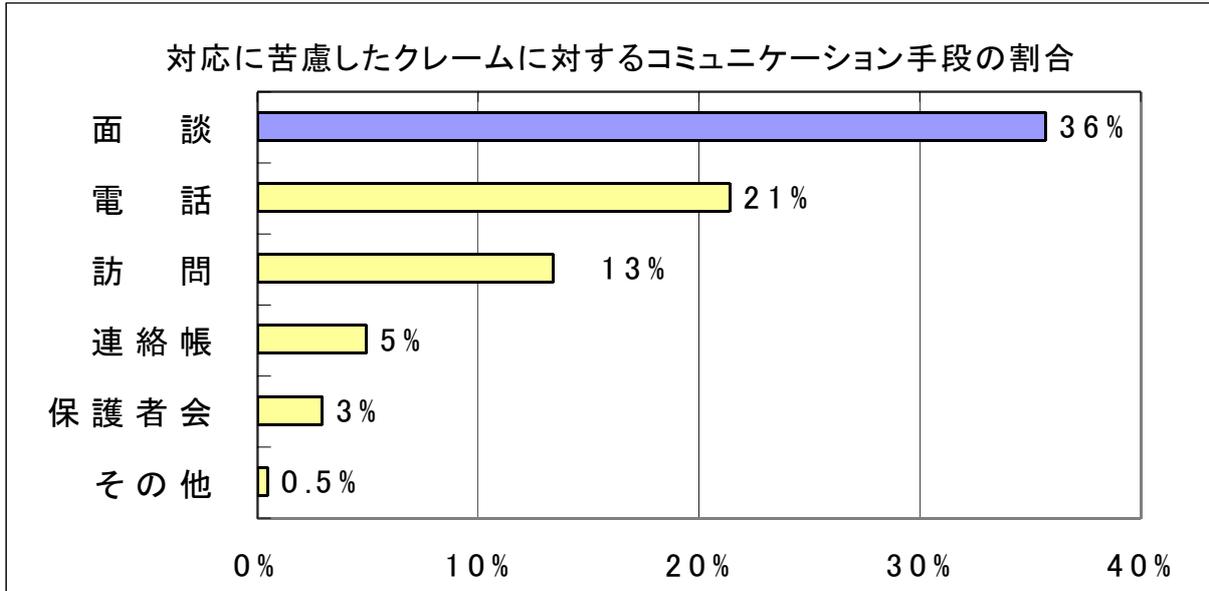
### 2 必要ならば、面談での対応に

どんなに丁寧な対応でも、相手の顔が見えない電話での対応には限界があります。直接会って話をするすることで、お互いの気持ちや考え方も見えてきます。必要ならば、面談で対応することが大切です。

### 3 クレームの「報告・連絡・相談・確認」の徹底を

小さなことでも管理職や学年主任等に「報告・連絡・相談・確認」の徹底を図りましょう。

## 2 面 談



保護者に来校してもらい、直接会って話し合う「面談」は、苦慮したクレーム対応の中心的なコミュニケーション手段であることが分かりました。

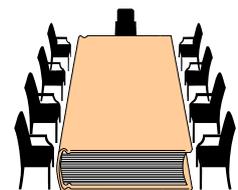


「面談」は、保護者から求められる場合と、教職員が来校を促す場合があることが分かりました。

### 面談のポイント

◎保護者から面談を求められる場合は、電話や連絡帳の対応では納得できないとき、保護者が怒りの感情を強く抱いているときなどがあります。まずは、不満や怒りの感情を受け止めることが必要です。

◎教職員から来校を促す場合は、直接話し合っ理解を得たいとき、子どもや保護者間のトラブルで複数の家庭と話し合う場がもちたいときなどがあります。来校して話し合うことが、問題の解決のために必要であることをていねいに伝えましょう。





## 【参考】 面談でのクレーム対応

（「保護者の心と向かい合う」 群馬県総合教育センターより）

### 1 身なりと態度

#### ○ 身なり

面談では第一印象が大切になります。はじめの一言は明るくさわやかに、身なりもきちんとしておくといいいでしょう。もし、運動着の場合は「部活中でしたので」等、こちらの誠意を伝えましょう。

#### ○ 態度

保護者に威圧感を与えるような仁王立ちは避け、誠意を示すため背筋を伸ばし、しっかりとかかとを付けて立つといいいでしょう。いすに座る時、足を組んだりすると横柄な印象を与えます。腕を組んだり髪をいじる等のくせのある人は気をつけましょう。

### 2 面談のもち方

#### ○ 時間

面談の時間は、基本的に保護者に合わせた常識的な時間帯に設定しましょう。

#### ○ 場所

面談の場所は学校等公的な場所を原則とし、相手が指定する場所（ファミリーレストランや事務所等）に出向くことはやめましょう。また、面談室での教職員の座る位置は、管理職等との確認・相談等を想定して、出入り口側に取りましょう。

#### ○ 人数

面談相手の人数は事前に確認し「相手の人数+1人」を目安にするといいいでしょう。

#### ○ 役割分担

解決まで時間がかかる場合もあります。保護者へ確認した上で記録者を決め、しっかりと記録をすることが大切です。

### 3 対応の方法

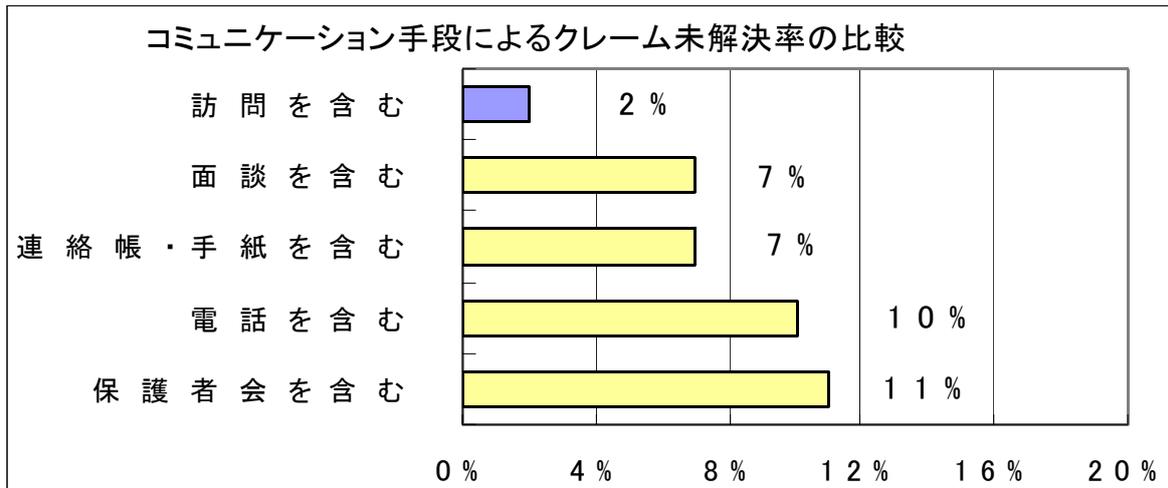
#### ○ 組織的対応

学年主任や生徒指導主事（主任）、管理職と連携を取りながら、「保護者の気持ちを理解する」「問題解決に向けて一緒に考える」「多面的・客観的に対応する」「新しい価値観を見いだす」ためにも、組織的対応を取ることが大切です。

#### ○ 他機関との相談

無理難題等のクレームに学校が適切かつ毅然とした態度を取れるように、教育委員会等の他機関と連携を保ち、担当窓口を設けておくことも大切です。

### 3 訪 問



家庭訪問による対応は、未解決率が2%と大変低いことが分かりました。訪問は、困難なクレームの解決に有効な手段です。



教職員の指導や対応に落ち度があったときや、保護者から強い要求があったときに訪問は行われています。具体的には、けがの処置や連絡、交友関係の大きなトラブルに関するクレームに対して数多く行われていました。

#### 訪問のポイント

◎訪問は、学校や教職員に落ち度があった場合の中心的なコミュニケーション手段です。ですから、至らなかった部分について誠実に謝罪することが大切です。学校側の過失の度合いが大きな場合は、管理職の同行も必要です。家庭に出向くことが、誠意を示すことにつながります。

◎保護者の中には、家庭訪問をあまり好まない方もいます。保護者の都合や意向を確認した上で訪問を申し出ましょう。単独行動ではなく、管理職や学年主任などに報告することも忘れてはいけません。

お会いしてゆっくりお話をしたいのですが、放課後に伺ってもよろしいでしょうか。



## 4 連絡帳・手紙

### 連絡帳・手紙のポイント

◎保護者から連絡帳や手紙で訴えがあった場合は、基本的には書面で返答します。保護者とともに子どものために協力し合うという視点で書くようにしましょう。問題や状況によっては、電話連絡を加えることも大切です。いじめなど人間関係のトラブルは、家庭に向いたり、来校してもらったりして直接コミュニケーションを取る必要があります。

連絡帳でのクレームは、ほとんど小学校で寄せられています。

連絡不足などの不安から来る質問、疑問、学級経営や学習への要望などは、連絡帳を使って寄せられることが多かったです。



### 【参考】 文書としての手紙に関する留意点

(「信頼でつながる保護者対応」飯塚俊・有村久春より)

#### 1 手紙は残るからていねいに書く

手紙は書いた物が残る。そのことを意識して内容や言葉も慎重に選ぶ必要がある。保護者からの連絡や質問に対する手紙の返事は適切であるか、文字はていねいか、文章は適切か、誤字脱字はないかなどの注意をする。

#### 2 正確に状況を把握して書く。

共感的に受け止め、状況を十分把握し、感情的にならず、事実を踏まえて、保護者に分かってもらえるような表現にする。手紙を出す前に、校長・副校長・学年主任などに内容を見てもらうとよい。

## 5 保護者会

### 保護者会のポイント

◎クレームの解決に向けて保護者会を開く場合、改善点を具体的に説明し、理解を得ることが大切です。その際、管理職や学年主任に同席してもらいましょう。その後、通信を発行し、子どものよい変化を知らせたり、学級を複数の教師で応援したりするなどして改善に向かった事例もあります。

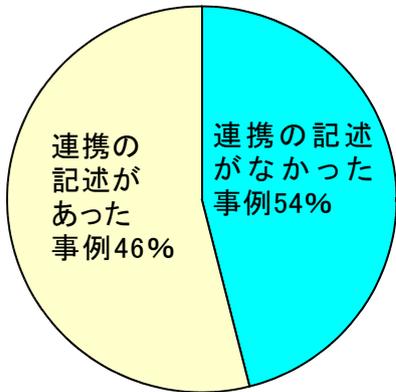
学級の乱れや学級経営の在り方など、担任に対して複数の保護者が不信感をもったときに、保護者会を開いて対応することがありました。



# V章 連携のポイント

## 1 連携の有無と必要性

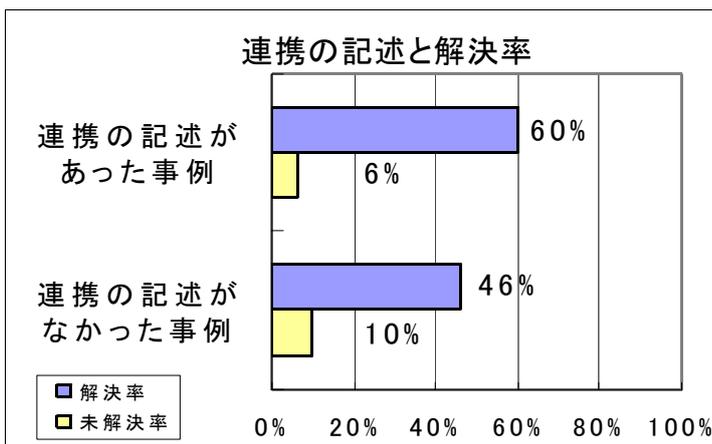
連携の有無



連携の記述があった事例が46%、なかった事例は54%でした。半数近くの事例で、連携を図ってクレームに対応していたことが分かりました。



連携の記述と解決率

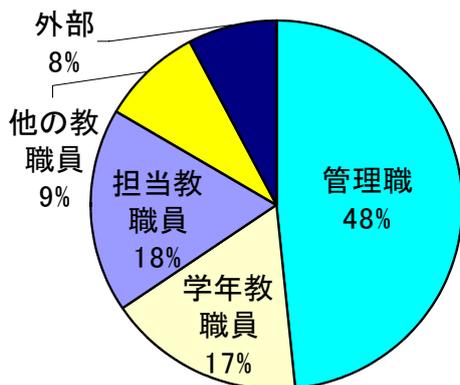


連携の有無によるクレームの解決率を比べたところ、連携の記述があった方が、解決率が高く、未解決率が低いことが分かりました。

クレームは、連携を図って対応する方が効果的であるといえます。

## 2 連携の対象

連携対象の内訳



管理職と連携を図った事例が、一番多いことが分かりました。

管理職と学年主任など複数の連携をとるケースも数多く見られました。



### 3 管理職との連携

①教職員から報告、相談を受けたとき（軽いクレームや要望）  
・一緒に善後策を考えたり、アドバイスを送ったりする。

②教職員だけでは解決が難しいとき  
（指導や対応への不満・けがへの対処）  
・学校での話し合いや家庭訪問に同席する。  
・代わりに話を聞き、教職員に保護者の要望を伝えたり、改善指導をしたりする。  
・事後に保護者に改善点を伝えたり、謝罪したりする。  
・教職員の負担を減らすため、クレームの窓口となる。

③学校としての対応が問われるとき  
（安全体制・近隣からの苦情・不祥事）  
・関係機関と連携を図り、中心となって対応する。  
・職員の意見を取りまとめ、対策を立てる。

管理職はどんな時にクレームにかかわっているかが分かりました。



#### 管理職との連携のポイント

◎どんなクレームも管理職に伝わるように

管理職は学校の要です。クレームがあったら、管理職に必ず報告しましょう。管理職との綿密な連携によって解決した事例が数多く見られます。

◎管理職は、よき支援・助言者です。

教職員が受けるクレームに対して、管理職はアドバイスだけにはとどまらず、一緒に対応したり、困難なクレームの窓口になるなど様々な支援をしてくれていることが分かりました。管理職との連携づくりがクレームに強い組織への第一歩です。



#### 【参考】 管理職の役割

（「指導と評価 2005 年 4 月号」 特集保護者対応より）

1 教職員の「気持ち」を支える。

教職員個人が対応に苦慮することもあることから、管理職は、つらさ、苦しさ、悔しさなど、教職員の気持ちをしっかり受け止め、一人で悩ませないようにする。

2 保護者等の訴えに真摯に向き合う。

管理職が直接保護者等と対応する場合は、保護者等の話を十分に確認し、理不尽な要求については、きっぱり断る毅然とした姿勢で臨む必要がある。特に、保護者の場合は、教育活動における「協働のパートナー」としての考え方を基盤に、「わが子かわいさゆえの訴え」にもしっかりと耳を傾ける。

3 チーム対応を進める。

校内の役割分担を明確にし、組織として取り組むことが求められる。

## 4 学年教職員との連携

学年主任が連携の橋渡し役となっていることが分かりました。担任は主任に相談し、主任が管理職に報告して対応を協議する事例が数多く見られました。軽度のクレームは、基本的に学年内で対応して解決することが多いようです。



初任者の先生は、学年主任に一番多く相談していました。

## 5 担当・その他の教職員との連携

クレームの内容によっては、担当の教職員との連携で解決を図っていました。

例・生徒指導  
→生徒指導主事（主任）  
→生徒指導委員会  
・事故・けが→養護教諭  
・部活動 →顧問教員  
・登校指導 →安全担当



教職員全体で話し合っって対応を協議することもありました。

例・運動会の種目へのクレーム  
→職員会議  
・ネット掲示板への誹謗中傷  
→職員研修

## 学年・担当教職員との連携のポイント

◎学年主任は、管理職との橋渡し役です。学年内で起きたクレームは、まず学年主任に相談し、管理職に報告しましょう。特に、担任の指導に不満をもったクレームに対しては、学年主任に同席してもらい、具体的な解決策について支援してもらうなど複数で対応することが大切です。

◎学年主任は、若い教職員の一番身近なアドバイザーです。小さなことだと思わずに、保護者との関係に悩んだ時は学年主任に気軽に相談してみましょう。心強い味方となってくれるはずですよ。

◎部活動や保健室、専科の授業などでは、子どもは担任の前とは違った一面をみせることがあります。教室外で起こったことによるクレームは、担当教職員と担任との連携が欠かせません。学級での子どもの様子や家庭環境など多面的な情報が対応に生かされます。

## 6 外部機関との連携

外部機関と連携を図って対応しているクレームが分かりました。

### ①教育委員会

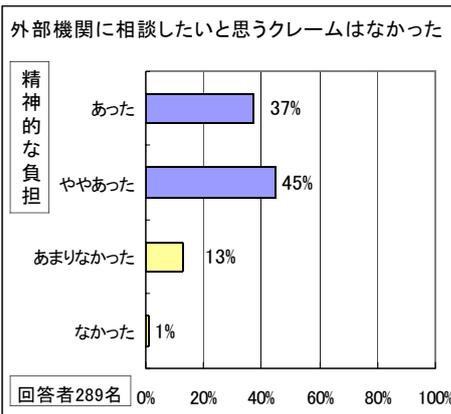
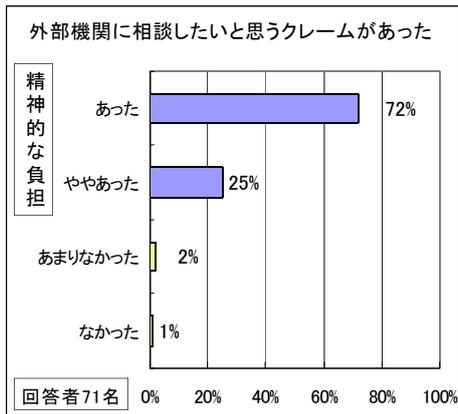
(理不尽なクレーム・施設設備・教職員の不祥事・集金未納など)

### ②警察 (チーム加入・脅迫などの反社会的・犯罪的行為など)

### ③児童相談所・教育研究所 (虐待のおそれ・特別支援教育・不登校など)

### ④PTA (保護者全体がかかわる問題・運動会の場所取りなど)

### ⑤医療機関 (医師の診断が必要・不登校・特別支援教育など)



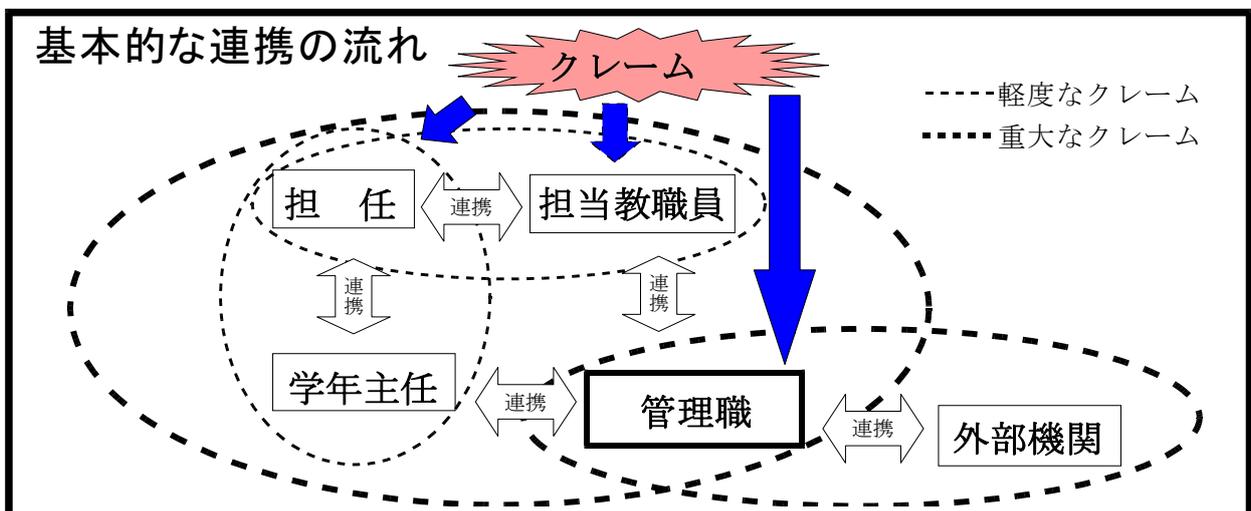
「外部機関に相談したいと思うクレームがあった。」と回答している教職員ほど、「クレームの対応で精神的な負担があった。」と答えている割合が高くなっています。

## 外部機関との連携のポイント

◎学校だけでは解決が困難なクレーム、専門的なアドバイスが必要なクレームは、管理職を窓口として外部機関と連携を図って対応しましょう。

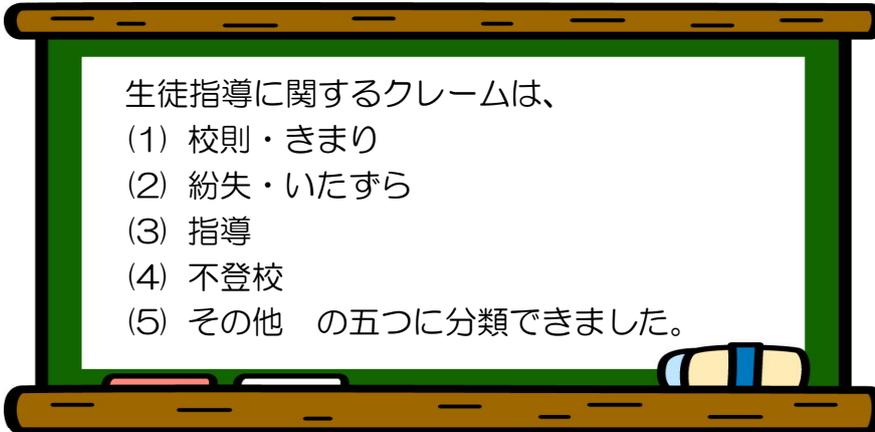
## 7 連携体制の基本

クレームは、一人で背負い込まないことが大切です。小さなことでも、クラスの問題ならば学年主任、部活などの問題は担当職員への連絡が必要です。学校として、担任から主任、そして管理職への連絡体制、さらには、外部機関との連携体制をつくっておくこと、つまり、組織としてクレームへの備えをしておくことが、トラブルの未然防止につながります。



## Ⅵ章 クレーム予防のポイント

### 1 生徒指導に関するクレーム



#### (1) 校則・きまりに関するクレーム例

##### 校則・きまり自体に納得できないという訴え

どうしてこの髪型ではいけないんですか。

この学校は服装指導が厳しすぎます。



安全確保のために携帯電話を学校に持たせてはいけないんですか。

旅行で使うバッグはきまり以外の物を持たせたい。

##### 校則・きまりの指導に納得できないという訴え

どうして髪を切らなければいけないんですか。

これは地毛です。染め直す必要はありません。



スカート丈が長いのは家の娘だけじゃないです。

近所でバイクを乗り回している生徒がいますよ。

#### (2) 紛失・いたずらに関するクレーム例

##### 物の紛失に関する訴え

上ばきがなくなったと訴えたのに対応してくれませんでした。

隠されたかもしれないので、徹底的に追求してください。



##### いたずらに関する訴え

持ち物に落書きされたのに先生の指導がなかったそうですね。

こんなひどいいたずらをするなんて、学校はどのような指導をしているんですか。

### (3) 指導に関するクレーム例

#### 指導の厳しさに関する訴え

先生の怒り方が悪いので傷ついて学校に行くのをいやがっています。

指導が厳しすぎて子どもが苦痛を感じています。



#### 指導の言葉に関する訴え

「だらしない。」なんていう言葉はおかしいでしょう。

「たばこなんて吸ってないだろうな。」なんて、うちの子を疑っているんですか。

#### 行き過ぎた指導に関する訴え

生徒指導中に反抗的な態度を取ったからといって、体を押さえつけるなんて行き過ぎた指導です。



うちの子は先生と違うことを話していましたよ。

あちらの家庭の言い分とうちの言い分は違います。

#### 平等性に関する訴え

先生は子どもによって対応の違いがありすぎます。

先生はうちの子ばかり悪者にして厳しく指導しています。



#### 指導力不足に関する訴え

私語や粗暴な言動が目立つのは先生の指導力が弱いからではないですか。

うるさい生徒がいて授業に集中できないと言っています。

### (4) 不登校に関するクレーム例

#### 配慮不足に関する訴え

不登校で悩んでいる親の気持ちを学校は理解してくれません。



#### 不登校の原因に関する訴え

登校しぶりはクラスの友達と担任の先生の指導が原因です。

## (5) その他のクレーム例

遊びに来た子がうちの物  
をとって困っています。



指導で帰宅が遅くなるの  
なら電話の一本くらい入れ  
てください。

### 生徒指導に関するクレーム予防のポイント

#### (1) 校則・きまり

◎校則やきまりに関する訴えは中学校、高等学校で多く寄せられており、主に校則、きまり自体に納得できないという訴えと、指導に納得できないという訴えに分類されました。校則・きまり自体に対する訴えを予防するためには、日頃子どもへの指導と保護者への啓発が大切です。4月の保護者会や生徒指導便りなどを活用して、なるべく早い時期にきまりの意義や内容を理解してもらい、遵守に協力を求めていきましょう。

学校にもみんなが気持ち  
よく生活するためのルール  
が必要です。

心と外見が一致して成長  
する時期です。規範意識を  
育てることが大切です。

家庭と学校で協力して取り組んでいきましょう。



◎学校で髪を切る、染め直す、授業に参加させないなどの指導に関する不満の訴えが見られます。このような指導に対する訴えを予防するためには、頭髪のきまりに違反した場合の指導について共通理解を図っておくことが大切です。



#### クレーム予防モデル〔髪を染めてきた生徒の指導例〕

- 本人に事情を聞き、染め直すよう指導する。保護者にも染め直しを要請する。
- 3日以内に改善されない場合は、保護者に来校を求め、再度指導を行う。
- それでも改善されない場合は、生徒指導部で協議して対応する。
- 学校で染め直しはしない。
- 校則違反を理由に登校や授業参加を制限しない。

◎主に小学校で、保護者から子どもの安全確保のために学校への携帯電話持参を求められることがありました。予防するためには、携帯電話持参に関するきまりを保護者に明確に示すことが大切です。小中学校においては、学校における教育活動に直接必要のない物であることから原則禁止にすべきです。その際には、地域と連携した安全確保への取組を示すなど、保護者の不安の解消に努めましょう。ただし、携帯電話を緊急の連絡手段とせざるを得ないなどやむを得ない事情の場合には、登校時に学校で一時的に預かり、下校時に返却するなど、学校での教育活動に支障がないよう配慮した上で柔軟に対応していくことが大切です。高等学校においては、学校での教育活動に支障が生じないよう校内での生徒による携帯電話の使用を制限したり、持ち込み自体を禁止したりするなど、学校及び地域の実態を踏まえて対応していきましょう。

### クレーム予防モデル〔携帯電話持ち込みの訴えへの対応例〕

○保護者の話を聞き、持ち込み禁止の理由に従って説明する。

#### 持ち込み禁止の理由

- ①安全指導や地域・教職員のパトロールなど学校、保護者、地域社会で協力して子どもを守っていききたい。
- ②学校に必要な物は持ってこないというきまりがある。
- ③必要な連絡は職員室を通してできる。
- ④紛失・破損などのトラブルも考えられる。
- ⑤学校で遊んだりいたずらされたりするおそれがある
- ⑥中学校でも禁止されている。



○理解が得られなかった場合は、管理職を交えた話し合いの場を設ける。。

○管理職を交えて再度話し合い、場合によっては柔軟に対応する。

- ①登校したら担任に預け、下校時に返却する。 ②他の子に見せたり、話したりしない。

## (2) 紛失・いたずら

◎紛失やいたずらをなくすためには、物の管理についての指導や人間関係を良好に保つ指導など日頃の学級経営がポイントになってきます。我が子の物がなくなると保護者は、学校での人間関係に不安感をもちます。ですから、紛失が起きた場合は学校でできる対処を速やかに行い、不安感の解消に努めることが大切です。問題が大きくなった場合は、学年集会で再発防止を呼びかけ、全体の問題として取り組んだ事例も見られました。見つからなかったとしても、学校の誠実な取組が伝わることにより、保護者の理解につながります。

### (3) 指 導

◎生徒指導の厳しさに対する訴えは、威圧的な指導、暴言、注意の仕方などについてでした。注意すべきは、こうした訴えが登校しぶりの原因になるケースが多いことです。予防するためには、子どもの発達段階を踏まえた指導を考えていく必要がありますが、それ以上に一人一人の人格を尊重する態度を忘れないことが大切です。



◎不適切なたとえ、決めつけた言い方など、教職員の言葉や体罰に関する訴えも寄せられています。こうした不適切な指導を予防するためには、管理職を中心として、日頃から服務規律の遵守や人権を尊重する意識の向上に取り組んでいくことが大切です。

◎生徒指導に対しての誤解やくいちがい、平等性に関する訴えが寄せられています。こうした訴えは、教職員の指導に対して子どもが不満をもったことが保護者の不信につながっているようです。予防のためには、一方的に指導をするのではなく、行為に至った気持ちをていねいに聞き取ることが大切です。

先生は私の気持ちを分かってくれたんだな。  
私のことを思って指導してくれているんだな。



◎教職員の指導力に対しては、問題行動の原因が教職員側にあるという訴えと、学級の乱れを指摘する訴えがありました。両者に共通することは、指導に対する不信感です。特に、保護者が学級の乱れを指摘する訴えからは、担任の指導が行き渡らず、子どもの学習や生活に支障が生じている様子うかがえます。訴えが寄せられた場合は、



即座に学年主任、管理職と連携を図り、学校全体で信頼回復に向けて取り組む必要があります。予防するためには、日常の学級経営において基本的な学習や生活のルールの徹底、子どもとの信頼関係づくりに努めることが大切です。また、日頃から学級の様子について情報交換を積極的に行うことにより、問題の早期発見を図ることも大切です。



## クレーム予防モデル〔生徒指導時の留意事項例〕

- 体罰は厳禁。
  - 生徒の人格を否定したり、からかうような不適切なたとえを使わない。
  - 発達段階を踏まえた指導を常に心がける。
  - 過重な負担・不適切な罰を与えない。
- 例： ×「分かるまで正座している。」×「ノート10ページ漢字練習しなさい。」  
×「廊下で勉強しろ。」
- 指導の基本的な手順を共通理解する。

### 指導の基本的な手順

- |                |                    |
|----------------|--------------------|
| ①教職員間で連携を図る。   | ④生徒が理解できるような指導を行う。 |
| ②事実をしっかり把握する。  | ⑤保護者と連絡を密に取る。      |
| ③生徒の気持ちを十分に聴く。 |                    |

- 苦情に対しては生徒指導主事（主任）に必ず報告し、協力体制をとって対応する。

## （4）不登校

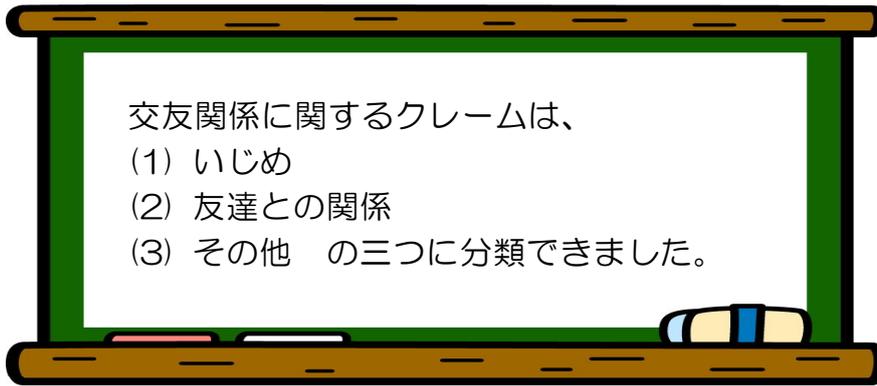
◎不登校に関する保護者の訴えは、不登校の原因と配慮不足に現れることが多いようです。我が子が登校をしづりだすと、保護者は大きな衝撃を受け、不安と混乱に陥ることがあります。まずは、保護者の不安な気持ちを聴くこと、そして「一緒に考えていきましょう。」という真摯なメッセージを言葉や態度で伝えることが大切です。担任は味方なのだという思いが、困難な問題にも立ち向かっていこうと保護者を勇気付けるものです。登校しづりの原因に対する苦情が寄せられるのは、不登校の初期段階にみられるようです。友人関係の改善や指導の見直しなど、改善できることに早急に取り組み、登校しづりの要因を取り除き、保護者に伝えることが大切です。

お子さんが泣いているとお母さんもお心配ですね。  
学習の遅れも気になりますよね。  
お子さんに一番ためになることを一緒に考えていましょう。



◎配慮不足に対する訴えを予防するためには、学校と家庭との関係を保ち続ける取組が必要です。例えば、学校からの配付物を届ける、定期的に家庭訪問して子どもと話す、保護者が来校したときに面談するなどがあげられます。こうした家庭との関係を保つ手立てを、無理なく進めることができるような支援計画を立て、保護者の理解を得て実行することが大切です。

## 2 交友関係に関するクレーム



### (1) いじめに関するクレーム例

#### いじめの訴え

クラスの子にいじめられているのでなんとかしてください。

2年以上もいじめが続いています。いじめた子を教室に入れなくてください。



#### いじめの指導に関する不満の訴え

うちの子はいじめなんかしていません。相手の子が悪いんです。

いじめを学校に相談しても何もしてくれません。

### (2) 友達との関係に関するクレーム例

#### 乱暴な言動に関する訴え

欠席したときに悪口を言われているようです。

メールで悪口を書き込まれました。

クラスにすぐに暴力をふるう子がいて困ります。



#### けんかに関する訴え

うちの子は悪くないと言っています。相手の子が原因です。

相手の親子に謝罪に来させてください。

#### 関係の改善を求める訴え

友達の影響で言葉づかいや態度が悪くなってきました。



友達関係が悪化して精神的に苦しんでいます。

### (3) その他のクレーム例

気の合わない子と遊ばせないでください。



日曜日に友達同士でお金の貸し借りをしているようです。

## 交友関係に関するクレーム予防のポイント



### (1) いじめ

◎いじめに関する訴えは、主にいじめの解消と指導に対する不満の二つに分類されました。いじめを予防するためには、子ども同士の温かい人間関係づくりに努めるとともに、いじめ予防に向けての学校の取組を整備し、保護者に協力を求めていく必要があります。

### 🏠 クレーム予防モデル〔いじめ予防の取組例〕

○毎月の生徒指導部会で気になる子どもの様子について情報交換を行う。

○2学期の保護者会でいじめの兆候について学び合ったり、交友関係について相談を受ける場と時間を設ける。

○人権学習の一環として道徳でいじめの辛さや苦痛について話し合う。

○6月と11月に「なかよしアンケート」を実施し、いじめの早期発見に努める。



#### なかよしアンケート

これは〇〇小学校のみんなが楽しい生活ができるようにするための質問です。思った通りに答えてください。

1. 次のことについて、よくある場合には「はい」  
そうでない場合には「いいえ」に〇をつけてください。

- ①よく「悪口」を言われる。  
はい( ) いいえ( )
- ②よく「ぶたれる」ことがある。
- ③よく「仲間はずれ」にされることもある。
- ④よく持ち物などを「きたない」と言われる。
- ⑤よく持ち物などを「かくされる」ことがある。

2. 次のことがらについて、答えてください。

- ①いじめられているともだちがいますか。  
( )
- ②ともだちのことで先生に相談したいことがありますか。( )

◎指導に対する不満の訴えを予防するためには、初期対応がポイントになります。小学校では些細なトラブルに対しての訴えも見られますが、保護者にとっては切実な問題ですから、協力して子どもを守っていきたいという共感的な姿勢で十分に話を聴くことが大切です。次に、事実関係を的確につかみ、具体的な対策を取っていきましょう。解決した場合の事後の連絡も大切です。具体的には、子どもの継続観察、保護者への連絡、欠席時の学習のケア、グループやクラス編成の配慮などが事例としてあげられています。

◎保護者が指導に納得せず、いじめた側の子が登校をしづる事例も見られました。いじめていた子どもの保護者に協力を求める場合、その子を悪者扱いするのではなく、成長を援助するための指導であるという観点を共有することが大切です。

## (2) 友達との関係

◎友達とのトラブルについての訴えは、解決できないといじめへと発展したり、教職員への不信感へとつながります。早期に事実確認と指導を行い、保護者へ知らせ、不安感を解消することが大切です。いわゆるけんかは、子どもの成長に必要なかわりという一面もありますが、一方的ないじめや暴力に発展しないよう、注意深く子どもの人間関係を把握する努力がトラブルの予防につながります。

### クレーム予防モデル〔けんかの指導例〕

- 関係した子どもから別々に言い分を聞き取り、ある程度一致するまで事実を確認する。
- 把握した事実を基に双方の納得が得られるよう指導し、関係を修復する。
- 事実関係と指導内容を正確かつ公平に保護者に知らせる。

#### けんかで保護者に連絡が必要なとき

- ①けがをしたとき
- ②いじめやいやがらせのおそれがあるとき
- ③衣服や持ち物が損傷したとき
- ④同じ子との繰り返しのけんか



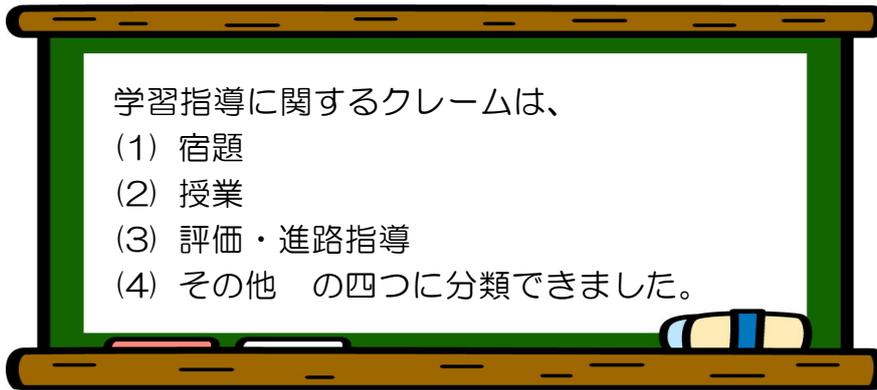
◎子どもが小さい場合は、担任がしっかり指導すれば早く解決する事例が多いようです。しかし、小学校低学年の保護者は、子ども同士のけんかに対する経験が浅く、神経質になっていることがありますから、よりきめ細やかな連絡が必要です。子どもが大きくなるにつれて、携帯メールでの悪口や金銭の貸し借りなど、内容が複雑になる傾向があります。他の教職員や管理職と連携を図って解決に取り組むことが大切です。

二人ともなかよく休み時間に遊んでいますよ。  
お母さん、ご安心ください。

お金の貸し借りがだいぶ前からあったようですね。  
〇〇君の担任ともすぐ連携を図っていきます。



### 3 学習指導に関するクレーム



#### (1) 宿題に関するクレーム例

##### 宿題の質や量に関する訴え

宿題の内容が難しすぎます。  
できないと子どもが泣いています。

宿題が多すぎます。  
(少なすぎます。)



##### 宿題の指導に関する訴え

漢字が間違っていたのに  
○がついています。もっと  
よく見てください。

宿題をやってないようです。  
学校できちんと指導している  
んですか。

#### (2) 授業に関するクレーム例

##### 授業に関する訴え

先生の教え方が分かりづらい  
です。なんとかありませんか。



授業中の先生の言葉づかい  
がよくないと思います。

#### (3) 評価・進路指導に関するクレーム例

##### 評価に関する訴え

なぜテストの点は取っているのに  
通知表の成績が悪いんですか。  
他の先生と評価が違います。

行動面の評価に納得できま  
せん。うちの子はそんなに悪  
い子なんですか。



##### 進路指導に関する訴え

推薦入試でなぜ合格でき  
なかったのですか。

進路の情報が不足しています。

#### (4) その他のクレーム例

授業中、無理に発表させないでください。

うちの子に放課後の補習は必要はありません。



補習に行かなかったのは、連絡の仕方が悪かったせいです。

入院していた子の勉強の遅れをもっときちんと見てください。

### 学習指導に関するクレーム予防のポイント

#### (1) 宿題

◎宿題への訴えで目立つのは、宿題の量や内容に対する訴えです。まずは、それぞれの家庭の教育方針を受け止め、宿題の教育的意義についていねいに伝えることが大切です。



宿題は学習したことの定着のために必要だと考えています。

小学校の段階でしっかりと家庭学習の習慣を身に付けておくことが自主的に学んでいく力につながります。ご家庭でもご協力願います。

◎予防のためには、学校や学年間で宿題の出し方について共通理解を図っておくことが大切です。発達段階を踏まえ、過重な負担とならない量や内容についての方針を4月の通信や保護者会、家庭訪問を通して伝えるとよいでしょう。

#### 🏠 クレーム予防モデル〔小学校中学年の宿題の共通理解例〕

- 宿題の量について
  - ・休日前以外は基本的に毎日出す。
  - ・30分程度でできる量にする。

教科間で調整し、バランスの取れた宿題を出しています。

- 宿題の内容について
  - ・宿題の内容を3種類に分類する。

自主学習の進め方も指導しています。



- ① 反復学習……漢字練習・計算問題・英単語の暗記・音読
- ② 理解度の確認……理解度を確かめる、補充するドリル・プリント類
- ③ 調べる・考える・まとめる学習……調べ学習・レポート・作文類

- ・内容は、①反復学習と②理解度の確認を中心とする。
- ・③の調べ学習やレポートなどを宿題とする場合、やり方について十分に指導し、自力で解決できるようにする。
- ・家庭の協力や説明が必要な時は文書で示す。

- 宿題の処理について
  - ・いねいに点検し、がんばりや伸びを励ます。
  - ・点検したことが保護者に伝わるように処理する。



## (2) 授業

◎授業に関する訴えの多くは、教え方の悪さや進め方の速度を理由とした、分かりにくさについての不満でした。訴えがあった場合は、じっくりと聞き、改善できることを具体的に実行していきます。学年主任や管理職と連携を図ることも必要です。訴えを予防するためには、授業中の子どもの反応やテスト結果、学校評価などで自分の教え方を振り返ることが大切です。学年・学級通信や保護者会を活用して指導の工夫や子どもの成長を分かりやすく伝えることも保護者の信頼獲得へとつながります。学習の成果物である子どもの作品を紹介するのもよいでしょう。

### 学級通信

算数のくり下がりのある引き算の解き方を、ブロックとおはじきを使って10のまとまりをわけることに気づきました。友達と話し合いながら楽しく学べるのが3組の子のよい所ですね。

学校の絵が  
できました！



なわとびが  
ばってます！



## (3) 評価・進路指導

◎評価に関する訴えで目立ったのは、他の子どもとの比較やテストの結果を根拠とした「評価の低さ」についてでした。このような訴えを予防するためには、学校で通知表についての共通理解をしっかりと図り、評価の根拠を明確に説明できるようにしておくことが大切です。特に行動面（思いやり・公正など）の低い評価は、保護者の大きな不安につながるということを踏まえて、慎重に判断する必要があります。

### 🏆 クレーム予防モデル〔通知表の評価の留意例〕

- 学校としての評価・評定の基準に従って評価する。
- 所見欄は否定的、断定的な表現を避け、よさを認め、励ます表現を中心に記述する。
- 配付前に学年の教員と管理職の複数で確認し、客観性を高める。
- 行動面の低い評価は、明確な根拠を示して説明できるようにする。
- 4月の保護者会で保護者に評価について説明する。
- 配付前に学校通信で通知表の見方を再度説明する。

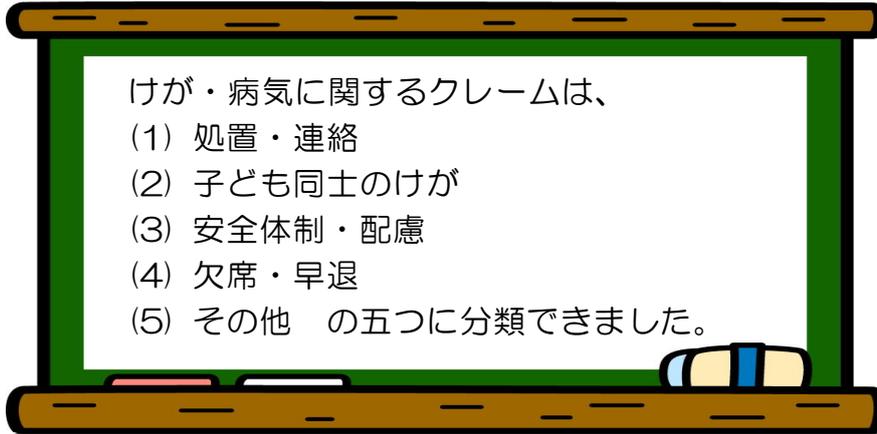


◎子どもの将来につながる進路について、不安を抱えている保護者もいます。不安が学校不信につながらないようにするためには、正しい情報を適切な時期に提供することが大切です。進路決定までの流れや進路先の情報、面談など計画的な支援が求められます。

情報学科を希望しているのですね。得意なことが生かせそうですね。  
〇〇高校や〇〇学園はコンピュータ設備も充実していますよ。



## 4 けが・病気に関するクレーム



### (1) 処置・連絡に関するクレーム例

#### 適切な処置がされなかったという訴え

なぜ保健の先生に診せてくれなかったんですか。

処置が悪かったのでけがが悪化しました。



#### 適切な連絡がされなかったという訴え

連絡が遅いのでやけどがひどくなりました。

なぜ連絡してくれなかったんですか。骨折していましたよ。

### (2) 子ども同士のけがに関するクレーム例

#### 家庭間の連絡に関する訴え

けがをさせられたのに相手の家庭から連絡がありません。

けがをさせた時だけ連絡してくるんですか。一貫していません。



#### 家庭間のトラブルに発展したという訴え

「謝りにこい。」と命令口調で言われました。

治療費や慰謝料を請求されました。

### (3) 安全体制・配慮に関するクレーム例

#### 学校の安全体制への不満

また遊具でケガしたんですよ。学校の安全体制はどうなっているんですか。

毒虫にみんながさされているのに学校は何も対応していません。



#### 特別な配慮を要求する訴え

けがをしているので掃除や給食当番をさせないでください。

アレルギーなので毎日水拭きをしてください。

#### (4) 欠席・早退に関するクレーム例

連絡が不足しているという訴え

しばらく欠席しているのに先生から何の連絡もない。

明日の予定が届かない。前の先生はこまめに連絡してくれましたよ。



配慮が不足しているという訴え

みんなの前で「～さんは今日も休みですか。」なんて言わなくてもいいでしょう。

なぜ見学させてくださいと言ったのに運動をさせたんですか。

#### (5) その他のクレーム例

ウィルス感染の対応が遅いです。



### けが・病気に関するクレーム予防のポイント

#### (1) 処置・連絡

◎学校管理下で起きた子どものけがや病気は、対応の仕方を誤ると大きなトラブルに発展します。迅速な処置・連絡体制を整えることが大切です。第一のポイントは、子どもの保健室利用について情報を共有することです。我が子のけがや体調不良を担任や管理職が把握していないことは、保護者の不信につながります。第二のポイントは、けがや急病発生時の初期対応について共通理解することです。保護者への連絡、通院や救急車の判断基準が明確であることが、いざという時の落ち着いた対応となって現れます。



#### 📌 クレーム予防モデル〔けが・病気の連絡例〕

- 学校でのけがや病気は連絡カードに記入し、最後は管理職に提出することにより、情報の流れを確実にする。
- 頭部や顔面のけが、骨折やねんざなどのおそれがある時は、必ず保護者に連絡し、場合によっては通院を勧める。
- けがや病気の様子によっては、管理職の判断で直接病院に搬送したり、救急車を要請する。(緊急時はこの限りではない。)

けが・病気連絡カード  
年 組 名 前  
月 日 時 分

- 1 けがの経緯
  - 2 けがの状況・処置
  - 3 けがをした場所
  - 4 連絡の有無(連絡したら○)  
担任・養護教諭・保護者・  
教頭・校長
- 備考：

## (2) 子ども同士のけが

◎子ども同士のけんかや不注意などによるけがが発生した場合は、処置が済み次第、事実関係を正確に把握し、速やかに双方の家庭に、経緯やけがの状態について説明することが大切です。けがの程度によっては、管理職が同行して家庭訪問を行ったり、けがをさせた子の家庭に連絡を促すなど、家庭間のトラブルに発展させないような配慮が必要です。

### クレーム予防モデル〔子ども同士のけがの対処例〕

- 養護教諭に手当てをしてもらい、学年主任・管理職に報告する。
- 担任が、双方の家庭にけがの処置とけがに至った経緯、現在の状態を説明する。
- けがの状況によっては、けがをさせた家庭にけがをした家庭への連絡を促す。  
例：骨折・ねんざ・傷が残るけが・頭部や顔面のけが・故意によるけがなど
- けがの状況によっては家庭訪問を行い、直接面談したうえで理解を得る。



〇〇君の家庭には私から連絡を入れておきます。お母さんからも△△さんのおうちに連絡を入れて、けがの様子を聞いていただくとありがたいのですが…。

## (3) 安全体制・配慮

◎校内の施設や遊具の安全点検を定期的に行うことが大切です。けがにつながった場合は早急に対策を取ることが保護者の信頼回復につながります。

◎けがや病気などで配慮が必要な子は、保護者からくわしい状況を聞き取り、日常生活で配慮すべき点や緊急時の対応を確認しておくことが大切です。専門的なケアが求められる場合もあるので、養護教諭と連携を図り、必要な情報は校内で共有し、緊急時に備えましょう。

学校生活を送るうえで、気を付けることについてお話をうかがいたいのです。養護教諭も同席させていただいてよろしいでしょうか。

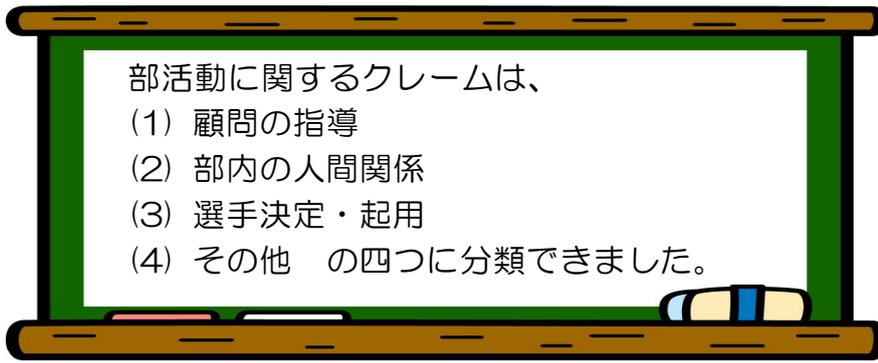


## (4) 欠席・早退



◎子どもが欠席したときには、本人や保護者が不安を感じないように学校の情報を伝えることが大切です。欠席が続く子どもに対しての担任からの温かい連絡は、保護者に安心感を与えます。ただし、欠席の理由は個人情報であることを忘れないようにしましょう。

## 5 部活動に関するクレーム



### (1) 顧問の指導に関するクレーム例

#### 練習内容に関する訴え

練習が厳しすぎます。  
遅くまで延長しすぎです。

指導がおかしいです。  
顧問を変えてください。



#### 部員への生徒指導に関する訴え

礼儀指導や欠席の指導が  
おかしいです。

### (2) 部内の人間関係に関するクレーム例

#### 部内の人間関係に関する訴え

仲間とうまくいかずに、  
練習に参加できなくなって  
しまいました。



3年生の先輩に長時間立  
たされました。

### (3) 選手決定・起用に関するクレーム例

#### 選手の決定に関する訴え

なぜ、うちの子がレギュラー  
に選ばれなかったのですか。



#### 選手の起用に関する訴え

上級生を優先して試合に出  
さないのはおかしいです。

とうとう一度も公式戦に  
でられませんでした。

#### (4) その他のクレーム例

吹奏楽部の演奏がうるさくて近所迷惑です。



部活の遠征が多すぎます。配車の負担が重すぎます。

### 部活動に関するクレーム予防のポイント

#### (1) 顧問の指導

◎部内のルールや練習内容など、部活動の指導は多岐に渡ります。部の保護者会を設定し、顧問の指導方針について十分に説明し、理解を得ておくことが大切です。校内でも部活動の指導内容について情報交換を行う機会を設けたり、校内のルールを明文化するなど、一定の共通理解を図っておく必要もあります。

◎子どもに高度な技術を要求するあまりに厳しい練習を強いたり、ゆとりのない練習日程を設定していないか、顧問はたえず活動内容を見直すことが大切です。特に、帰宅時間など安全面に関する要望に対しては配慮が求められます。

学習の負担になる過度な練習になっていないか。授業中の様子を担任に確認してみよう。



#### (2) 部内の人間関係

◎日頃から部内の望ましい人間関係づくりに努めることが大切です。特に、上級生と下級生の関係は重要となってきます。副顧問や担任と情報交換を密にしておくことも人間関係の変化を把握するためには有効です。連携して部内の人間関係を改善した事例もあります。

#### (3) 選手決定・起用

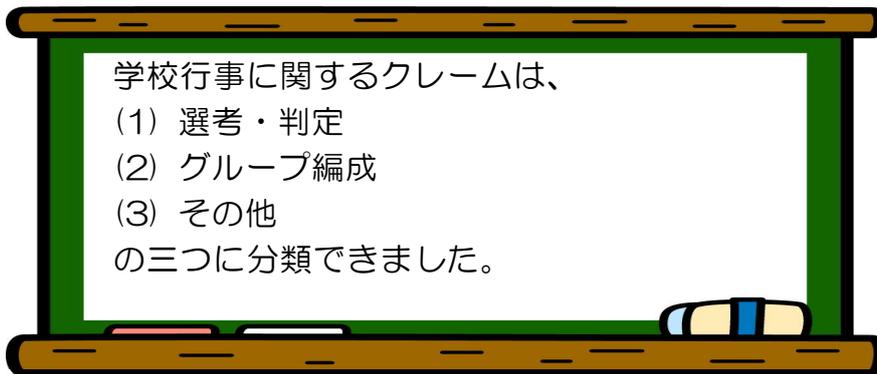
◎技能を重視するか、学年を重視するか、参加態度をどの程度含めるかなど、選手選考の基準は顧問の指導方針によって違ってきます。顧問は、明確で一貫した選考基準を子どもや保護者に理解されるように伝えておく必要があります。

#### (4) その他

◎地域住民から部活動の音に関する苦情がありました。設備面の改善は、学校の努力だけでは難しいこともあります。関係機関と連携を図るとともに、練習時間や場所の配慮など、学校としてできる範囲で改善することが、理解を得るためには大切です。



## 6 学校行事に関するクレーム



### (1) 選考・判定に関するクレーム例

#### 選手・代表選考に対する訴え

記録会の選手選考方法が以前と違います。

なぜ、うちの子が卒業式の伴奏者に選ばれないんですか。



#### 判定・審査結果に対する訴え

綱引きでフライングがありました。判定がおかしいです。

コンクールの審査に納得がいきません。

### (2) グループ編成に関するクレーム例

#### グループ編成に対する訴え

なぜうちの子だけがひとりぼっちの座席なんですか。



修学旅行で好きではない子と同じグループになってしまったので決め直してください。

### (3) その他のクレーム例

大きな地震があった場所の近くに旅行に行くのを中止してください。

親子行事は休日にしてください。親が行けない子に対する配慮が足りません。



陸上記録会の練習がなぜ減ってしまったんですか。

身体を痛める危険があるので運動会の競技から外してください。

旅行費が高すぎます。

## 学校行事に関するクレーム予防のポイント

### (1) 選考・判定

◎運動会や記録会の選手、ピアノ伴奏など、行事でのわが子の活躍に保護者は大きな期待をもっています。ですから、まず選考の基準と方法を明確にすることが必要です。力の差がほとんどなかったり、楽器演奏の優劣など判断が難しかったりする場合は、複数の教員で判断するなど客観性を高め、当事者である子どもたちが納得できるような決定にすることが大切です。行事を知らせる文書の中に、選考方法について分かりやすく知らせておくとよいでしょう。



### クレーム予防モデル〔リレーの選手決定に関する通信の表記例〕

運動会のリレー選手を決めます！

- 10日に50m走のタイムを一度計測して、男女別上位3名を選手とします。
- 欠席した場合は、11日にタイムを計測します。  
(両日欠席した場合は、選手になれませんがご理解ください)。
- リレーの走順は、子どもたちの話合いで決定します。

◎判定や審査をする場合は、選考と同様に複数の教員がかかわって客観性を高めたり、納得が得られる基準をもつことが大切です。不満の声が寄せられた場合は、関係者に事情を確認し、明らかな誤りがあった場合は訂正する必要があるでしょう。ただし、無理な要求に対しては、学校としての基準に従った判断であることをはっきりと伝えましょう。



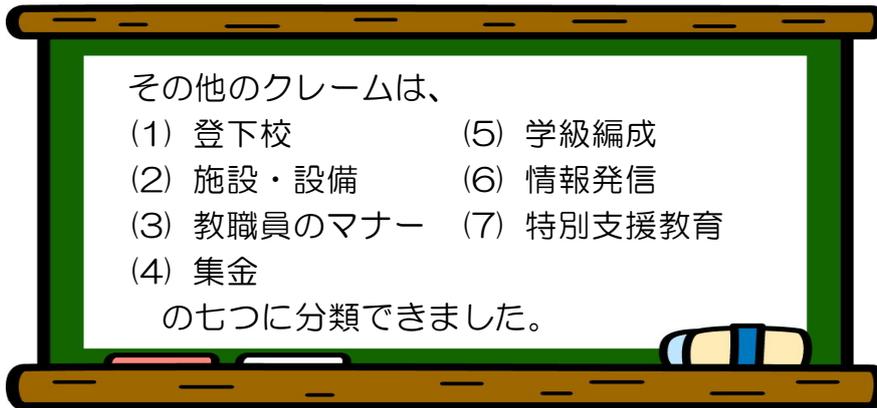
### (2) グループ編成

◎学校生活でグループを編成する場面は数多くあります。「気の合う子、仲よしの子同士」いうグループ編成は、子どもたちに好まれる決定方法ですが、悲しい思いをする子がでないよう気を配ることを忘れてはいけません。グループ編成をする前に、子どもたちに十分な事前指導を行う必要があります。

みんなが楽しく過ごせるようなグループにするためには、どんな決め方がよいと思いますか。



## 7 その他のクレーム



### (1) 登下校に関するクレーム例

上級生が下級生の面倒をみてくれず、登校班がバラバラです。



登下校時の交通マナーが悪くて迷惑しています。

### 登下校に関するクレーム予防のポイント

◎新年度のできるだけ早い時期に、登校班の約束や自転車通学の決まりについて指導し、保護者に具体的に伝え、協力を呼びかけることが大切です。

◎朝の登校指導での観察、PTAや交通指導員、登校班長からの聞き取りなど、登下校の実態を把握し、問題の早期発見に努めることが大切です。



### (2) 施設・設備に関するクレーム例

子どもが落ちると危険なので遊具を外してください。



学校周辺にたばこの吸いながら落ちています。

### 施設・設備に関するクレーム予防のポイント

◎施設や設備に関するクレームは、学校だけでは解決が難しいことがあります。そうした場合は、関係機関と速やかに連携を図ることが大切です。同時に学校としてできる改善策を実行していきます。日頃から積極的にコミュニケーションを図り、保護者や地域住民の要望の把握に努めましょう。

### (3) 教職員のマナーに関するクレーム例

電話での対応の仕方が悪いです。あんな話し方でいいんですか。



先生方は保護者に会ってもあいさつをしません。

#### 教職員のマナーに関するクレーム予防のポイント

◎来訪者へのあいさつ、電話対応などについて、研修を通して共通理解を図り、社会人として適切な接遇ができるようにすることが大切です。

### (4) 集金に関するクレーム例

子どもにわかるように集金を催促するのはやめてください。



子どもに集金のことは言わないでください。

#### 集金に関するクレーム予防のポイント

◎集金に関するクレームは子どもにわかる形で催促した場合に起きています。未払いや滞納は子どもの責任ではありません。いやな思いをすることのないよう、催促の手紙は封筒に入れるなど、配慮する必要があります。

### (5) 学級編成に関するクレーム例

来年度は、〇〇さんと同じクラスにならないようにしてください。



うちの子がなぜこのクラスになったのですか。

#### 学級編成に関するクレーム予防のポイント

◎学級編成を保護者の意志で左右することはできませんが、保護者の心情を理解し、本質的な問題解決に取り組むことはできます。学級編成の要望への対応方針を共通理解することが大切です。



#### クレーム予防モデル〔学級編成の要望への対応例〕

- 話を共感的に聴き、本質的な問題解決に向けて取り組むことを約束する。
- 編成の要望に対しては、安易に了承したり、検討を約束したりはしない。

学級編成は学校の方針を基に行います。ご要望の通りになるかは分かりませんが、お話はお聞きしました。



- 学年主任と管理職に報告し、編成への配慮を行うかは学年が判断する。

## (6) 情報発信に関するクレーム例

学級通信にうちの子の写真がのっていません。



学校のホームページの更新がされていません。もっと充実させてください。

### 情報発信に関するクレーム予防のポイント

◎学校からの通信やホームページは、保護者が学校の指導方針や情報、わが子の活躍や活動の様子を知る大きな手がかりとなります。期待している保護者も多いですから、学校生活の様子や子どもへの思いを工夫して伝えることが、信頼を得るためには大切です。

#### クレーム予防モデル〔学級通信発行の留意点〕

○正しい情報を分かりやすく掲載する。

○学年内の連携を図る。

○個人情報に気を配る。

○子どもの掲載回数に気を配る。

○子どもの学校生活の様子を中心に記述する。

○発行前に管理職に目を通してもらう。

なぜ2組だけ通信がないの？

集金の金額がまた違ってわ。

〇〇ちゃんの話ばかりね。

予定と連絡ばかりだわ。



どうしてうちの家族の様子を無断で・・・。

おかしなことを書く先生だわ。

## (7) 特別支援教育に関するクレーム例

特別支援学級の子どもの対応にきめ細やかさがたりません。



うちの子に特別な支援は必要ありません。

### 特別支援教育に関するクレーム予防のポイント

◎特別支援教育に関するクレームは、就学指導の問題と配慮の問題に大別されました。就学指導を行う際には事実を十分に調査し、把握したうえで、子どものよりよい成長を促すという観点から保護者と話し合うことが大切です。保護者の思いを受け止め、協働の姿勢を学校が示すことが保護者の理解につながります。大切なことは、積極的にコミュニケーションを取り合える関係をつくることです。

## Ⅶ章 予防に向けた取組

実際に保護者からクレームが寄せられた場合、対応方法や再発防止策について共有化することが大切です。起きたクレームを共有化することによって、同じような訴えを予防したり、適切に対応したりすることができます。ここではクレームの予防に向けた取組の一例としてクレーム報告とその活用方法を紹介します。

### 1 クレーム報告

#### (1) ねらい

起きたクレームの対応方法や再発防止策を共有することにより、同様の訴えを予防したり、適切に対応したりすることができるようにする。

#### (2) 様式と記入例

| クレーム報告                                       |                                          |                                                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 対応の概要と結果を記入する。                               | クレームを受けた月日を記入する。<br>( )月( )日             | クレームを受けた当事者が記入する。<br>報告者( )                                  |
| クレームの概要                                      | 対応と結果                                    | 予防策                                                          |
| 「けがをさせられたのに相手の家庭から謝罪の連絡がない。」と苦情の電話が自宅に寄せられた。 | 学校の連絡不備を詫び、相手の保護者に事情を説明し、連絡を入れてもらい理解を得た。 | 学校で生徒間のけがが発生した場合は、基本的には双方の家庭に連絡する。場合によってはけがをさせた生徒の保護者に連絡を促す。 |
| 保護者の主訴となる言葉を記入する。                            | 引き継ぐ担当を記入する。<br>保健部へ                     | 再発防止に向けて共通理解すべきことを協議して記入する。                                  |

#### (3) 記入から提出までの流れ

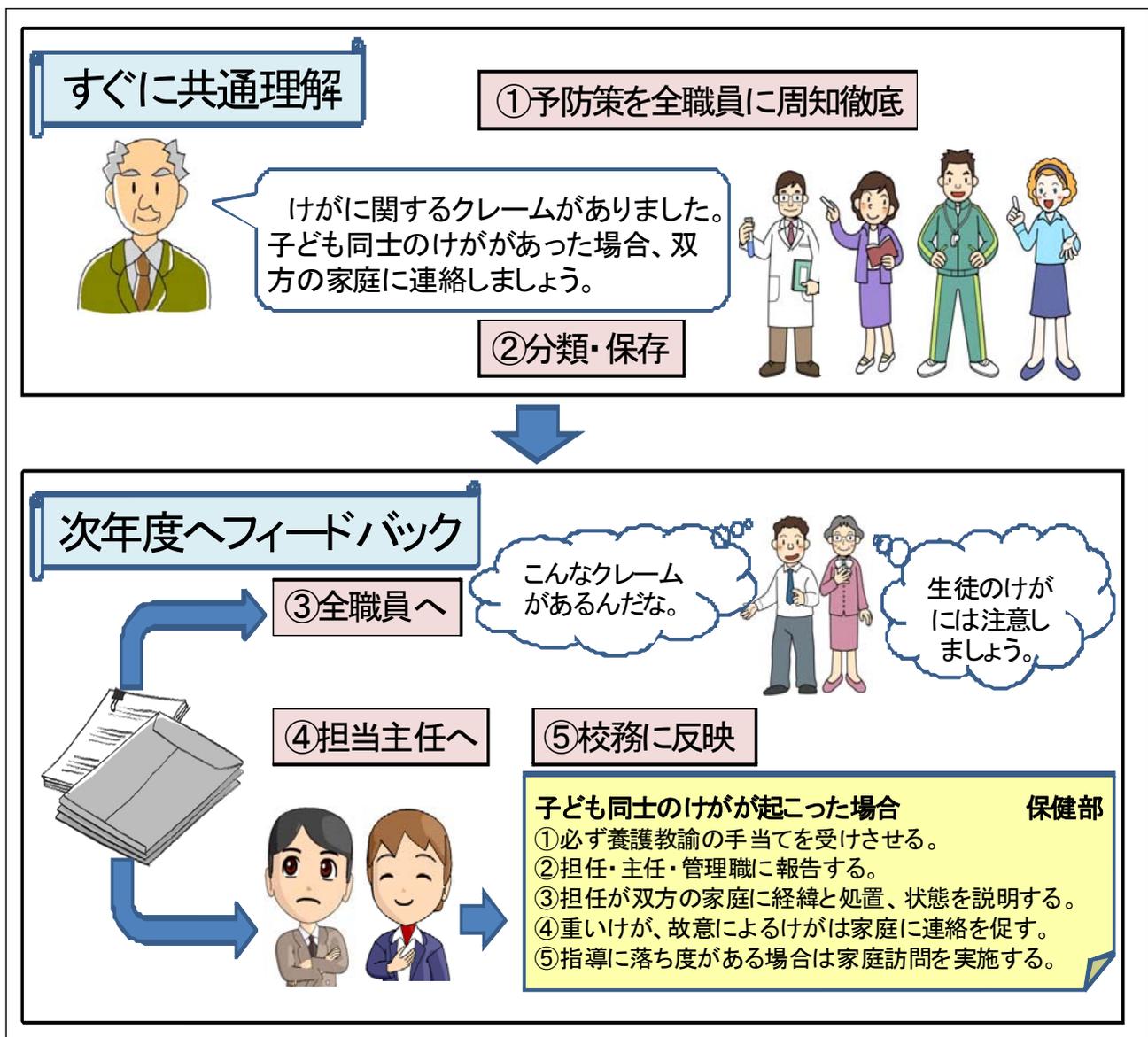
- ①保護者からクレームが寄せられた場合に当事者が記入する。
- ②予防策は、学年主任や管理職、担当と協議した上で記入する。
- ③記入後は管理職に提出する。
- ④管理職は、引き継ぐ担当分掌を記入する。

## 2 クレーム報告の活用方法

### (1) 活用の流れ

- ①クレーム報告を受け取った管理職は、直ちに予防策を周知徹底する。
- ②提出された報告は管理職が保存する。
- ③年度末に管理職は報告を分類し、担当主任に配付する。
- ④担当主任は予防策の具体化を検討する。
- ⑤新年度に管理職は前年度のクレーム報告を全職員に配付する。
- ⑥担当主任は予防策を提案し、共通理解を図る。

### (2) 活用図



## Ⅷ章 トラブル防止研修セット

これまでこのマニュアルで述べてきた内容の理解を深め、保護者対応に関する共通認識を図るためには、職員間で考えを交流しながら学び合う研修が有効です。そこで、マニュアルの内容に基づいた研修セットを作成しました。マニュアルをテキストとしてこのセットを活用していただくと幸いです。



### ○ 研修セットの内容

#### Part1 クレーム対応のポイントの理解

- ①指導案
- ②ワークシート類
- ③プレゼンテーション資料

#### Part2 組織的に取り組むクレーム予防

- ①指導案
- ②ワークシート類
- ③プレゼンテーション資料

### <主な参考文献>

- ・長谷川かほる 著 『保護者対応 12 か月』 小学館(2008)
- ・飯塚峻・有村久春 編 『信頼でつながる保護者対応』 図書文化社(2006)
- ・関根正明 編 『「保護者のクレーム」対処法』 教育開発研究所(2007)
- ・嶋崎政男 著 『"困った親"への対応 こんなとき、どうする?』 ほんの森出版(2005)
- ・國分康孝・國分久子 監 岡田弘・加勇田修士・佐藤節子 編 『保護者との対応』 図書文化社(2003)
- ・大森修 監 松野孝雄 編著 『保護者との関係に悩むとき』 明治図書出版(2006)
- ・京都府教育委員会・京都市町村教育委員会連合会 『信頼ある学校を創る』(2008)
- ・小島宏 編 『「保護者宛文書」トラブル回避術』 教育開発研究所(2007)
- ・土田雄一 編 『これで安心"保護者とのトラブルへの対応"』 教育開発研究所(2006)
- ・諸富祥彦 編 『頼れる校長の「保護者のクレーム解消」の技術』 教育開発研究所(2008)
- ・小野田正利 著 『悲鳴をあげる学校』 旬報社(2006)
- ・有村久春 編 『教師のための実践マナーブック』 教育開発研究所(2008)
- ・柿沼昌芳・永野恒雄 著 『保護者の常識と非常識』 大月書店(2008)
- ・群馬県総合教育センター 『保護者の心と向かい合う』 (2008)

問い合わせ先

群馬県総合教育センター

担当係: 高校教育研究係

0270-26-9214(直通)

平成19年度調査担当者

|          |       |        |       |
|----------|-------|--------|-------|
| 副所長      | 矢島 宣弘 |        |       |
| グループリーダー | 齋藤 俊明 |        |       |
| 指導主事     | 伏見 和枝 | 岡島 美智子 | 宮内 光一 |
| 長期研修員    | 金子 真人 |        |       |

平成20年度調査担当者

|       |       |
|-------|-------|
| 副所長   | 矢島 宣弘 |
| 係 長   | 高張 浩一 |
| 指導主事  | 大塚 道明 |
| 長期研修員 | 佐藤 利章 |

保護者対応に関する調査研究報告書  
トラブル防止マニュアル  
～保護者の信頼を得るために～

発 行 平成21年3月  
発 行 者 群馬県総合教育センター  
群馬県伊勢崎市今泉町一丁目233-2  
TEL 0270-26-9211(代表)  
問い合わせ先 カリキュラムセンター  
TEL 0270-26-9208  
電子メール curri@center.gsn.ed.jp