
保護者や地域からの学校への

要望等対応
ハンドブック

— 信頼される関係づくりのために —

福島県教育委員会
令和8年8月（改訂）

保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック

—信頼される関係づくりのために—

目 次

改訂版の発刊にあたって

第1章 初期対応の大切さについて……………	1
I 要望等に対応する際の心構えや留意点……………	2
II 問題発生時にどう対応するか……………	3
＜コラム 初期対応における言葉掛け＞……………	6
III 要望等を受けたときの組織対応の流れ（基本フローチャート）……………	8
第2章 過剰な苦情や不当な要求への対応について……………	9
I 過剰な苦情や不当な要求の類型とその対応方法……………	10
II 対応事例のポイント……………	
事例1 いじめへの対応例……………	12
事例2 学校事故への対応例……………	16
＜コラム 学校事故における法的責任について＞……………	20
＜コラム 懲戒処分や損害賠償等を求められたら？＞……………	21
事例3 合理的配慮への対応例……………	22
事例4 生徒指導への対応例……………	25
＜コラム 「録音」することを求められたら？＞……………	29
事例5 アレルギー児童への対応例……………	30
第3章 関係機関とのスムーズな連携について……………	34
I 関係機関等とどう連携するか……………	35
＜資料 スクールロイヤーに相談してみませんか？＞……………	37
II 教育委員会との連携……………	38
参考資料1 ー電話対応のチェックポイントー……………	40
参考資料2 ートラブル未然防止チェックシートー……………	41
参考資料3 福島県教職員のためのメンタルヘルス相談窓口ガイド…	42
引用・参考文献一覧……………	43

改訂版の発刊にあたって

『保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック

—信頼される関係づくりのために—

令和8年8月

福島県教育委員会

本ハンドブックは、学校と保護者・地域との信頼関係を築き、教職員が子どもたちと向き合う時間を確保することを目的に、平成22年に初版が作成されました。しかし、それから十数年が経過し、学校を取り巻く環境は劇的に変化しています。価値観の多様化や SNS の普及、そして教職員の働き方改革が進む中、いま改めて「要望対応の在り方」を根本から見直す時期を迎えています。

今回の改訂において、私たちが最も重視したのは「法的根拠に基づく対応」と「組織による教職員の保護」の徹底です。

第一に、近年、学校教育に関わる法令の整備が急速に進みました。「いじめ防止対策推進法」や「障害者差別解消法」などの施行により、学校が果たすべき義務の範囲は明確化されています。教職員の経験や勘に頼るのではなく、これらの法令等に基づいた適正な指導と対応を行うことは、子どもたちの権利を守るだけでなく、教職員自身を不当な批判から守るための強固な「防波堤」となります。

第二に、現代社会の深刻な課題である「カスタマーハラスメント」への視点を全面的に導入しました。児童生徒の健やかな成長のためには、保護者や地域の方々は「共通のゴール」を目指す大切なパートナーであると考えています。しかし、一部に社会通念上不相当な手段を用いる「不当な要求」が存在するのも事実です。本改訂版では、時間拘束や暴言、SNS での誹謗中傷など、学校が毅然と拒絶すべき事案を「7つの類型」として明確に定義しました。

「問題そのものよりも、問題に対する対応の在り方が問われている」—これは非常に重要な視点です。しかし、それは「教職員が一人で耐え忍ぶこと」を意味しません。要望が「不当な要求」へと変質した瞬間に、個人の対応から「組織（チーム学校）」としての対応へ切り替えること。これこそが、本ハンドブックが提示する最大の指針です。

本ハンドブックが、教職員の皆様の負担を低減し、本来の業務である教育活動に専念できる環境を作り出す一助となることを切に願っています。全ての子どもたちへのより良い教育は、教職員の心身の健康と安全が守られてこそ実現するものです。

第1章 初期対応の大切さについて

学校には日々、保護者や地域から様々な要望や相談が寄せられます。私たちはこれらを、子どもたちの成長を支え、より良い教育環境を共に創り上げるための大切な「期待の表れ」として捉えています。

保護者の切実な不安や願いに真摯に耳を傾け、誠実な第一歩を踏み出すことは、学校運営におけるすべての信頼の礎となります。

しかし、社会情勢の急激な変化や価値観の多様化により、一つの不適切な対応が不信感を増幅させ、事態を深刻なトラブルへと発展させてしまうリスクも高まっています。

最初の接し方一つで、その後の流れが「共通理解・連携強化」に進むか、あるいは「過剰な苦情や不当な要求」へと変質してしまうかが決まると言っても過言ではありません。

本章では、要望の本質を見極めるための視点、相手の心情（心理的事実）をありのままに受け止めつつ、客観的な事実（6W2H）を正確に切り分けるための具体的な対話術、そして初期対応を成功させるための言葉掛けなどを網羅して紹介しています。

初期段階で適切な対応をすることは、教職員の皆さん自身の心身の健康と、子どもたちの穏やかな学びの場を守ることへ直結します。確かな「初期対応の基本」を身につけ、自信を持って保護者との対話に臨めるよう、本章の内容を活用してください。

I 要望等に対応する際の心構えや留意点—誠意をもって対応を—

1 保護者や地域からの要望等は期待の表れと考える

突然の訪問や電話での苦情や要望を受ければ、だれでも身構えてしまいますが、保護者や地域からの要望等は、学校に対する期待の表れですから落ち着いて対応しましょう。むしろ、迅速・適切に対応すれば、学校への信頼を高めるチャンスと考えましょう。

初期対応（ファーストコンタクト）を適切に行うことが問題の複雑化・長期化防止のポイントとなります。

2 まずは、訴えや要望等を傾聴し、相手の気持ちを受け止める

- ・まずは話を傾聴し、学校の指導や対応に対して抱いている保護者等の不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止め、丁寧に誠意をもって対応します。その際、感情への謝罪（例：「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」）は行いますが、事実確認ができていないうちに組織の非を認める発言は避けます。組織の非を認めて謝罪するのは、事実を確認し、組織で判断してからになります。



- ・話の内容を整理、記録しながら要望等を正確に理解します。「いつ、どこで、誰が、何を」をはっきりさせます。保護者等が自分自身で見聞きしたことなのか、第三者から伝え聞いたことなのか、推測なのかも正確に把握します。外部からの電話は内容をメモしながら聞くことが大切です。可能であれば、あらかじめ相手に承諾を得た上で録音を行います。後でメモをもとに内容を全職員が確認、共有できるようにしましょう。
- ・要望等を間違いなく管理職へ報告することを伝えます。内容によっては速やかに回答する旨を伝達します（簡単に考えず、慎重に判断します）。

傾聴とともに、不安や焦りなどの相手の感情（心理的事実）に対しては謝罪をしますが、出来事の実偽（客観的事実）への謝罪は、調査の完了後に行います。

3 学校組織として対応する

- ・担当者は速やかに管理職に報告します（小さなことも報告・連絡・相談）。報告を受けた管理職は、学校内での役割分担を決定し、複数対応や窓口を一本化するなど、組織的な対応を指示します。
- ・傾聴し解決策を提示する対応だけでは解決できないなど、対応が難しい場合は、関係機関等からの助言を受け、組織としての対応方針を決め実行します。
- ・直接対応した教職員の心のケア（労い、相談、助言）を行います。どんな教職員であっても要望等の対応は精神的な負担が大きいものです。他の教職員から声をかけてもらうだけでも、負担をいくらか軽くすることができます。また、専門家の支援が必要であれば、必要に応じて管理職等が案内します。

担当者の抱え込みや孤立化をさせないことが重要になります。

Ⅱ 問題発生時にどう対応するか ー初期対応ー

1 最初の接し方がその後の流れを決める

保護者等からの要望や相談は、「最初の接し方」によってその後の展開が大きく左右されます。たとえ素朴な質問であっても、対応が不適切であったり誤解を招くものであったりすれば、不信感は増大し、やがて「無理難題」や「過剰な要求」へと発展しかねません。先入観を持たず相手の声に耳を傾け、背景にある事情や心理を把握することが初期対応の要です。

2 初期対応の具体的なポイント

(1) 正確な事実確認【情報収集と記録】

主観や推測を排除し、客観的な事実に基づいた対応を徹底します。

- 「聴く」姿勢の保持：相手の訴えの本質を把握する。
- 📋 6W2H の把握：「何を(What)、いつ(When)、どこで(Where)、誰が(Who)、誰に(Whom)、なぜ(Why)」に加え、「どのように(How)、どれくらい(How many)」を正確に聴き取る。
- 🔍 情報の出所の確認：本人の見聞か、伝聞か、推測かを区別する。
- 🎧 録音の検討：可能ならば、あらかじめお断りをした上で録音を行う。
- 📝 記録の累積：時系列に従い、事実のみを詳細に記録する。

(2) 組織的な対応【抱え込みの防止】

👤 担当者が一人で対応せず、速やかに管理職へ報告し「チーム学校」として動きます。

- 即時報告：直接対応した職員は、速やかに管理職へ報告する。
- 窓口の一本化：管理職は校内での役割分担を決定し、対応窓口を一本化する。
- 方針の共有：関係職員全員が同じスタンスで対応できるよう方針を徹底する。

(3) 法的な根拠を踏まえた対応

⚖️ 経験や勘に頼らず、法令や社会通念上のルールに基づき対応します。

- 「経験則」の打破：「これまでのやり方」に固執せず、現在の基準で判断する。
- 毅然とした拒絶：違法行為（暴力・脅迫等）を受けた場合は直ちに対応を打ち切り、警察へ通報する。

- 要求の三分区： 要望を以下の3つに分類し、優先度を判断する。

区 分	判断基準と定義	具体的ケース例	学校の対応方針
● 区分1 対応義務 あり	【法的・制度的義務】 法令・ガイドライン等に基づき、学校・設置者として対応が義務付けられているもの	・ いじめの疑いへの調査・対策 ・ 施設・設備の安全確保（事故防止） ・ 障がいのある児童生徒への合理的配慮	【最優先で組織対応】 直ちに管理職へ報告し、組織的かつ迅速に事実確認・改善策を実施する。
● 区分2 努力・ 検討対象	【教育的配慮・要望】 法令上の義務ではないが、学校の状況や教育的効果を考慮し、可能な範囲で配慮することが望ましいもの	・ 席替えや班分けの相談 ・ 部活動の運営に関する意見 ・ 指導方法や連絡手段への要望	【学校の裁量で判断】 相手の心情を受け止めつつ、他の児童生徒との公平性や学校運営の状況を考慮し、過度な負担とならない範囲で検討・説明する。
● 区分3 対応不要 ・ 不当	【不当要求・違法行為】 学校の責務を超えた要求や、教職員の人権侵害・業務妨害にあたるもの	・ 教員の処罰・不当な異動・謝罪文要求 ・ 特定の児童生徒の排除要求 ・ 長時間拘束、暴言、威嚇、金銭要求	【毅然と拒絶・中断】 個人の判断で引き受けず、組織として対応を拒絶・終了する。悪質な場合は即時打ち切り警察に連携する。

【重要】最悪の事態と外部連携への備え

- 最悪の状態を想定した対応策：
 -  児童生徒の生命・安全を第一とする。
 -  迅速な第1報（教育委員会・警察・消防等）を行う。
 -  管理職を中心とした組織対応を徹底する。
- 二次被害防止と説明責任：重大事案では教育委員会と緊密に連携し、保護者や報道機関へ適切な情報提供を行い、憶測による混乱を防ぎます。
- 報道機関への対応：会見を開く必要がある場合は、教育委員会が主体となっていくケースが多いですが、説明責任を果たすために、学校は記録をまとめ、情報を整理します。取材に対応する場合は窓口を一本化します。

3 初期対応の重要ポイント

(1) 心理的事実と客観的事実を区別する

相手の「辛い、不快だ」という感情（心理的事実）に対しては、たとえ相手に誤解があっても、その感情に配慮して謝罪します。もっとも、これは、不快な思いをさせたこと等、感情に対する謝罪であって、学校側の非を認めるものではないことに注意する必要があります。そのため、出来事の実偽（客観的事実）については、調査が完了するまで安易に認めたり約束したりしてはいけません。

(2) 「傾聴」に徹する

相手の話を遮らず、最後までじっくり聴くことが「誠意」を伝えることにつながります。効果的な相槌（「はい、よくわかります」など）を打ち、相手の言葉を繰り返したり要約したりして内容を確認します。なお、あくまで必要な対応は「傾聴」ですので、管理職等と協議する前に要望への対応を安易に約束してはいけません。

(3) 組織として対応する

担任個人で抱え込まず、必ず管理職（校長・副校長・教頭）へ即時報告し、情報を共有します。複数名で対応することで、記録の正確性を保ち、特定の職員への負担集中を防ぎます。

(4) 対応の期限を明確にする

その場で回答できない場合は、「いつまでに回答するか」という見通しを明確に伝えることで、保護者の不安を軽減し信頼関係を構築します。

(5) 申出内容を正確に記録する

要望等がなされたケースにおいては、事後に、その要望等の内容について、学校側と相手との間に食い違いが生じることが珍しくありません。中には、要望等の内容が、当初主張された内容から変わる場合もあります。そのため、要望等がなされた場合には、後に、当初とは異なる主張がなされる可能性があることを考慮して、要望等の内容を正確に記録する必要があります。



また、要望等を聞き取った記録は対応した教職員個人だけで保管するのではなく、管理職（校長・副校長・教頭）と共有し、学校内の記録文書として残しておく必要があります。これらの記録文書は、後に、情報開示請求の対象となる場合もあるので、推測や評価を記載することは避け、事実のみを記載するように努めてください。

要望等の内容を正確に記録することは、対応した教職員を守ることにつながるという認識で記録を作成してください。

記録は、後に開示される可能性を考え、事実のみを記載しましょう。



＜コラム 初期対応における言葉掛け＞

場面・ カテゴリー	 関係を悪化 させる表現	 心情に寄り添う 表 現	対応のポイント
問題の認識・ 過小評価	・「おおげさにしすぎですよ」 ・「心配しないで大丈夫ですよ」 ・「とりあえず様子を見てみましょう」	・「そのようなお気持ちにさせてしまい申し訳ありません」 ・「お辛かったですよね」	・保護者が抱く不安や被害感情を「大したことはない」と過小評価せず、まずは辛い心情をそのまま受け止める（心情の受容）。初期段階で話を遮ったり、楽観視して流したりするのは最も危険です。
子どもへの 理解不足	・「学校ではいつもどおりニコニコ笑っていますよ」 ・「そんな様子はなかった」「気づかなかった」 ・「何度も指導していますので、子どもたちは理解しているはずです」	・「学校としてきちんと把握したいので、詳しくお聞かせください」 ・「ご家庭での様子を教えていただきありがとうございます。本人からも話を聞いてみます」	・学校での見かけの姿（ニコニコしている等）だけで状況を判断して突っぱねるのではなく、子どもの安全確保を最優先に掲げ、詳しい状況を真摯に聞き取る。家庭で見せるSOSのサインを尊重する姿勢が不可欠です。
保護者の 心情の否定	・「お子さんにも問題があります」 ・「でも、そうじゃないくて……」 ・「ですから……先ほどから（申し上げている通り）……」 ・「今までそんなことをおっしゃった方はいないです……」	・そのように受け止められ、お辛いお気持ちになられるのはよく理解できます」	・反論や言い訳、他のケース（「今までそんな人はいなかった」等）との比較をして保護者を突き放さず、まずは言い分を否定せず、共感の姿勢を示す。正論による説得は、相手の頑なな反発を生む原因となります。

場面・ カテゴリー	 関係を悪化 させる表現	 心情に寄り添う 表 現	対応のポイント
自己防衛・ 責任転嫁	・「私も一生懸命 やっているんです が」 ・「それは〇〇 (家庭や塾)の問 題ですよ」 ・「私どもに限っ てそんなことはな いとは思いますが ……」	・「ご心配をおかけ しましたこと、申し 訳ありません」 ・「お困りの状況に ついてよく分かりま した。いっしょに考 えていきましょう」 ・「お話をいただい たことは私も心配を 感じますので、事実 を確認いたします」	・自身の教員としての 努力をアピールした り、他の人のせいにし たりせず、不安を与え た事実があれば謝罪を する。学校の管理下で 発生した事案などにつ いて、必要に応じて調 査・対応する姿勢を示 します。
事実確認前 の回答	・「何とかかなりま すよ」(具体性の ない発言) ・「指導上の不手 際により、トラブ ルが起こってしま い、申し訳ありま せん」(調査前に 非を認める)	・「事実を確認した 上で、改めて回答さ せていただきます」 ・「学校内で相談し てから回答させてい ただきます」	・根拠のない楽観論で その場を濁したり、調 査前に安易に指導上の 非を認めて全責任を背 負ったりせず、組織と して事実を正確に調査 した上で回答すること を約束する。客観的事 実の把握(6W2H)の 約束が、信頼の土台と なります。
クッション 言葉の欠如	・(いきなり本題 に入る) ・(事務的・機械 的な応対)	・「いつもお世話に なっております」 ・「お忙しい中、申 し訳ありません」 ・「お手数をおかけ いたしますが」 ・「お差し支えなけ れば」	・配慮のないままいき なり本題に切り込んで 相手を警戒・硬化させ ないよう、日頃の感謝 や相手の都合を気遣う 言葉を必ず添えて対話 を円滑にする。クッシ ョン言葉を使用するこ とで、心理的障壁を大 幅に下げることが可能 です。

Ⅲ 要望等を受けたときの組織対応の流れ

組織対応 基本フローチャート

相手の状況や要望の内容、緊急度によって柔軟に対応してください。相手の立場に立ち、丁寧に誠意をもって対応することが基本ですが、過度な要求には組織で毅然と臨みます。

1. 保護者等からの要望等（受付）

来校・電話・メール等（担任・担当者）

市町村教育委員会
県教育委員会（県立）

初期段階からの速やかな報告・連絡・相談を行い、指導・助言を仰ぎます。

報告・連動

教職員の孤立化防止

管理職は常に「一人で抱え込ませない」姿勢を明確にし、迅速に組織対応へ移行します。

2. 内容の初期判断・見極め

要望の緊急度、重大性、妥当性を確認

【軽微・通常】

【困難・要組織対応】

【単独・学年対応】

速やかに事実確認を行い、丁寧かつ誠実に回答・対応する。
(管理職への報告も行います。)

【管理職等へ即報告】

個人の抱え込みを即座に断ち切り、組織へ移行。

専門的助言・連携

スクールロイヤー
外部機関

法的な判断が必要な場合や不当要求への対応時、迅速に専門的助言を得ます。

精神的フォロー

担当者へのフォロー

事案の最中・対応後を問わず、当該教職員のメンタルヘルスに十分配慮します。

(組織対応ステージへ合流) ↓

3. 事実等の確認・情報共有

客観的な事実確認（関係者・児童生徒からの聞き取り、記録作成）と全職員での情報共有

関係団体との連携協力

PTA 等と日頃から信頼関係を構築し、必要に応じて適切な情報共有と協力を図ります。

4. 対応策の協議・決定（チーム学校）

組織としての共通理解の形成、役割分担の明確化、対応方針の決定

報道機関等への対応

窓口を管理職等に一元化し、正確な情報提供を行います。

精神的フォローの際には、42 ページの相談窓口ガイドを参考にしてください。



5. 組織的な対応の実施・保護者等への回答

管理職および担当者による複数人での対応、正確な情報提供と説明責任の履行

6. 対応後のフォローアップ

児童生徒への指導・支援の継続、校内体制の見直し

※ 不当な要求（カスタマーハラスメント等）に変質したと判断した場合は、速やかに組織対応に切り替え、複数人で対応します。

第2章 過剰な苦情や不当な要求への対応について

本ハンドブックの第1章では、保護者や地域の方々を「共通のゴール」を目指す対等なパートナーとして捉え、信頼関係を築くための初期対応の重要性を確認してきました。保護者からの切実な願いに対し、丁寧な「傾聴」と「誠意」をもって向き合うことは、教育活動の基本です。

しかし、現代社会において学校を取り巻く環境は複雑化しており、どれほど教職員が尽力しても、社会通念上不相当な手段による要求や、学校の権限を超える「無理難題」へと変質してしまう事案が存在することも事実です。

ここから始まる第2章では、直面している事態が正当な要望か「過剰な苦情や不当な要求」かを見極めるための類型化、特定の職員への負担集中を防ぎ「チーム学校」として一貫したスタンスを貫くための組織対応の原則、そして専門家の知見に基づき法的な根拠や連携の在り方を描き出した実践的な事例などを紹介しています。

皆さんが決して一人で抱え込み孤立することのないよう、組織として毅然と立ち向かうための指針を示していますので、ご覧ください。

I 過剰な苦情や不当な要求の類型とその対応方法

学校に対する過剰な苦情や不当な要求について、その態様や動機から 7 つに類型化し、それぞれに対する具体的な対応方法を整理して示します。

1 時間拘束・反復型

長時間の電話や頻繁な来訪、居座り、十分な説明後も同じ要求を執拗に繰り返す。

対応方法：

最初におよその時間設定（30 分から 1 時間程度など）をお願いし、限られた時間内でしっかりと聴きます。同じ話が繰り返される場合は、内容を把握した旨を伝え、授業や会議などの公務を理由に対応を打ち切ります。対応終了後も居座り続ける場合は、管理職が校内からの退去を命じ、従わない場合は警察への通報を警告・予告した上で出動要請を行います。

2 暴言・威嚇・脅迫型

大声での恫喝、人格否定、揚げ足取り、SNS への掲載やマスコミ・議員への通報をほのめかして脅す。

対応方法：

大声を出す相手には、「怖い」と感じていることや児童生徒への悪影響を率直に伝えて警告し、冷静な対話を求めます。暴言や脅迫的な言動が続く場合は、警告し、それでも続く場合は対応を終了（電話を切る、退席するなど）します。暴力行為や破壊行為があった場合は、直ちに話し合いを打ち切り、警察に相談・通報します。

3 権威型

「校長を出せ」と上位者の対応を求めたり、知人議員や役職などの社会的地位を利用して特別扱いを要求したりする。

対応方法：

上位者への交代要求に応じなければならない義務はありません。もともと、不当要求に対応する教職員には大きな精神的負担が生じますので、管理職とも協議のうえ窓口を一本化し、必要に応じ、管理職が対応します。また、相手の社会的地位にかかわらず、特別扱いはできないことを明確に伝えます。謝罪が必要な場合であったとしても、念書や詫び状を交付する義務はありませんので、安易に念書や詫び状を書かず、口頭での丁寧な説明に留めます。

4 利得追求型

「誠意を見せろ」と高額な慰謝料や損害賠償、あるいは金品や土下座を強要する。
対応方法：

「誠意」という言葉には、「具体的にどのようなことですか」と問い返し、金品や土下座には応じられないことを毅然と伝えます。法的根拠の有無について判断に迷う金銭要求に対してはその場での返答を控え、教育委員会や弁護士と協議した上で組織として回答します。教職員個人がポケットマネーで解決しようとする公私混同は絶対に行いません。

5 インターネット・SNS での誹謗中傷型

教職員の氏名や顔写真を SNS に投稿したり、やり取りを無断で録音・録画してインターネット上で公表したりする。

対応方法：

公表目的の録音・録画に対しては、肖像権や守秘義務を理由に中止を求めます。中止の要請に応じない場合は、その場での対応を終了（面談の中止）します。既に被害が確認された場合は、証拠として記録を残すとともに、運営会社やプロバイダー等への削除要請や、弁護士と相談した上での損害賠償請求を検討します。

6 セクシュアルハラスメント型

性的な冗談、執拗な食事への誘いや待ち伏せ、身体への接触など、教職員を不快にさせる性的な言動を行う。

対応方法：

性的な言動に対しては「セクハラにあたるのでやめてください」とはっきり警告し、録音などの証拠を残します。警告してもやめない場合（身体接触は 1 回でも）は対応を終了し、校内への立ち入り禁止などを命じます。

7 自己防衛・揚げ足取り型

自分の子や自身の非を認めず、こちら側の言葉尻を捉えたり、弱みを探し出して先制攻撃を仕掛けたりすることで、要求を通そうとする。

対応方法：

感情的に反応せず、客観的な事実と推測・感情を区別して丁寧に聴き取ります。

学校として「対応すべきこと」の境界線と限界を整理し、できないことは理由を明確にして丁寧に説明します。事実誤認があれば正しい情報を提供し、改善すべき点（心理的事実への配慮不足など）は率直に認めて謝罪しつつ、本来の解決策（子どもの成長）へ焦点を戻します。

これらの 7 つの類型のような対応になった場合は、担当者個人が孤立して抱え込まず、管理職への即時報告と組織的なチーム対応を徹底することが極めて重要です。

Ⅱ 対応事例のポイントー対応の原則ー

事例1 いじめへの対応例

ソフトテニス部に所属していた中学校1年生の女子生徒Aは、入部からわずか1か月後、部活動生徒が参加する SNS のグループ内で、特定の数名からプレーや技術レベルについての誹謗中傷を連日受けるようになった。その後、Aは次第に欠席を繰り返すようになった。

担任のB教諭は、Aの保護者から、この件について相談の電話を受けた。B教諭は、自分のクラス、そして顧問を務める部活動でいじめが起きてしまったということに焦りを感じ、周囲に相談せずに自力で解決しようと試みた。

保護者からの電話の翌日、B教諭は放課後、部員全員を教室に集め、SNS でAを傷つける書き込みがあったことについて強い口調で指導した。そして、具体的な加害者の特定や、SNS のトーク履歴の精査を行わないまま、この件についてはもう終わったこととし、部員には今後口外しないよう指導した。

数日後、Aの父親が、激昂して学校にやってきた。B教諭は当日出張で不在であったため、学年主任と校長及び教頭で話を聞くことにした。父親によると、B教諭が部員へ指導した後、部員たちはAが学校に告げ口をしたと、Aに対する誹謗中傷を SNS で書き込むなどの行為をしていたとのことだった。父親は、過去に別の事案で学校が行った「生活アンケート」の際も、学校の事後対応に不満を持っており、情報の透明性に対しても疑念を抱いていた。

父親は、担任がいじめを解決せず、事実を口外しないよう他の部員に指示したことを隠蔽であると指摘し、また、クラス全員のアンケート結果を全て、加工なしで開示するよう訴えた。

さらに父親は、これまでの経緯の開示と、今後いじめが発生しないことを保証する「誓約書」の提出、および校長による公式な謝罪文を文書で出すよう、強く要求した。

事例1 いじめへの対応例

- 1 本事例において、B教諭が取った対応の問題点にはどのようなものがあるでしょうか。

【記述欄】

- 2 保護者から本事例の様な訴えがあった際、初期対応としてあなたならどう対応しますか。

【記述欄】

- 3 父親からの「アンケート結果の全開示」および「将来にいじめが発生しないことを保証する誓約書の提出」という要求に対し、あなたの学校はどのように対応しますか。

【記述欄】

事例 1 のポイント

《問題発生要因》

1 組織的な対応の欠如（情報の抱え込み）

担任が「自分の力不足を認めたくない」という自己防衛的な心理から、情報を独占し、管理職への報告を遮断しました。その結果、初動において「聞き取り担当」「保護者連絡担当」「記録担当」といったチーム体制を組むことができず、客観性を欠いた判断を下してしまいました。

2 法令（いじめ防止対策推進法）に基づいたプロセスの不履行

本事案は、生徒が心身の苦痛を感じ、不登校気味になっていることから、法の定義に照らせば明白な「いじめ」です。同法第23条は、いじめの疑いがある段階で学校への報告と組織的な事実確認、学校設置者への報告等を義務付けていますが、担任の独断による指導は、この法的プロセスを完全に無視したものでした。

3 個人情報保護法と他生徒のプライバシーへの認識不足

保護者が要求する「アンケートの全開示（無加工）」は、極めて慎重な判断を要します。他の生徒や保護者の個人情報を、法的な根拠なく第三者（本事例では被害生徒の保護者）に渡すことはできませんので、慎重な検討が必要です。

《対応の原則》

原則1 「疑い」の段階で組織対応へ切り替え、抱え込みを厳禁とする。

いじめの相談や予兆を認知した直後、担任は「一人で解決できる」という過信を捨て、速やかに管理職（校長・副校長・教頭）へ報告しなければなりません。事態の「見立て」と「手立て」は、担任個人の主観ではなく、多様な視点を持つ「いじめ対策委員会」等の学校内の組織で決定します。組織で動くことは、担任を孤立から守る「盾」にもなります。

原則2 個人情報の全開示は拒否し、他生徒のプライバシー保護を徹底する。

保護者からの「アンケート結果の全開示」要求に対しては、個人情報保護法および設置者の条例に基づき、毅然と対応します。他の児童生徒が回答した内容は、学校と回答生徒との信頼関係に基づいた秘密保持が前提です。氏名や特定の個人が識別できる情報をそのまま開示することは、他生徒のプライバシー権の侵害に当たり、個人情報保護法および設置者の条例に違反する可能性が高いだけでなく、他の保護者からの「学校は我が子の情報を守ってくれないのか」という強い批判を招き、学校運営への不信感を地域全体に広げるリスクがあります。アンケート結果は開示することを想定しておらず、任意の開示はできないことを明確に説明したうえで、仮に開示するとしても「集計結果の共有」や、個人を特定できない内容での「事実関係の要約」に留める必要があります。それでも、保護者が「アンケート結果の全開示」にこだわる場合には、個人情報保護法又は設置者の条例に基づく情報開示請求の手続を案内します。

原則3 文書回答や誓約書の要求には「限界（境界線）」を明示する。

保護者が過剰な文書を求める背景には、学校への根深い不信感（心理的事実）があります。まず、その不安や怒りを「傾聴」し、寄り添う姿勢を示します。しかし、教育活動の性質上、「将来にわたっていじめが発生しないこと」を法的に保証するような「誓約書」の提出はできません。仮に文書で回答するとしても、過去の事実

経過と、学校が組織として講じる「再発防止策」のみを記した「経過報告書」に留め、教育委員会やスクールロイヤーによるリーガルチェックを受けた上で、校長名で発行します。「誠意ある口頭説明」と「客観的な事実報告」を基本とし、組織としての責任の境界線を明確に示します。



情報開示請求については、5ページの「3
(5) 申出内容を正確に
記録する」を参考に！

事例2 学校事故への対応例

中学校での夏みの部活動中、サッカー部で熱中症事故が発生した。当日は外部指導員が不在で、顧問のA教諭は普段通りのメニューを部員に課し、一人で指導に当たっていた。A教諭は今年度からサッカー部の顧問となったが、サッカー未経験者のため、普段の指導は外部指導者に依頼することが多かった。練習開始から2時間後、紅白試合を始める時には、気温は35℃になっていた。「暑さ指数(WBGT)に基づいた運動制限」については指導者講習会で習ってはいたが、時折涼しい風が吹いていたため、練習可能と判断した。

大会前で選手のプレーも激しくなる中、3年生の生徒Bが足元をふらつかせ、激しい頭痛と吐き気、足の痙攣を訴えた。しかし、夏の重要な大会前であることと、チームの主力であるBには部員の精神的な柱になってほしいとの気持ちから、A教諭は訴えを聞かず、プレーを続行させた。数分後、Bは嘔吐して意識を失った。

熱中症の重症(Ⅲ度)が疑われ、即座の物理的冷却と119番通報が不可欠な場面であったが、A教諭は自身の指導が不適切だと捉えられることを恐れ、Bを保健室へ抱えて運んだ。養護教諭は保健室に不在だったため、自ら探し回るなど右往左往し、適切な処置がないまま時間が経過した。その後救急搬送されたBは一命を取り留めたものの、検査や体調回復のために数日間の入院を要することとなった。

後日、Bの父親からA教諭への電話があった。

[電話の内容]

父親：「息子の友人から、練習中に息子が頭痛や痙攣を訴えたのに、水分補給もさせず無理やり練習に戻したと聞きました。もう少し早く救急車を呼ぶなど、何か別な対応あったのではないですか、先生。」

A教諭：「私はB君にチームの中心として頑張ってもらいたいと思っていました。B君ならもっとやれるはずでした。試合に勝つためには、個人的な甘えは排除しなければなりません。」

父親：「あなたは人の命と部活の実績と、どっちを大切にしてるんですか。人の子どもにこんなことをしてまで、試合に勝ちたいのですか。この件について、校長はどこまで知ってるんですか？あなたの話を聞いていると、いい訳ばかりで謝罪の気持ちがどこにもないですよ！許せません。息子は退院後、まだ安静を強いられてるんです。あなたに損害賠償を請求します。そしてあなたの名前や学校名、すべてSNSで公開します。」

事例2 学校事故への対応例

- 1 本事例において、A教諭が取った対応の問題点にはどのようなものがあるでしょうか。また、A教諭がそのような対応をしてしまったのはなぜだと思いますか。

【記述欄】

- 2 本事例のような保護者との対応があった際、あなたならどのように対応しますか。

【記述欄】

- 3 保護者等から「損害賠償請求」や「SNS等を用いた脅迫（名前や学校名の公開）」を受けた際、教員個人で抱え込まないようにするには、組織としてどのような対応が必要でしょうか。

【記述欄】

事例 2 のポイント

《問題発生の要因》

1 生徒の異変に対する誤認と主観的な「根性論」の優先

生徒 B が発した「激しい頭痛・吐き気・筋肉の痙攣」という熱中症の極めて明らかな危険信号を、科学的知見に基づき客観的に判断せず、「甘え」や「根性不足」といった指導者側の主観的な経験則で片付けてしまいました。夏の大会前という焦りから精神論を優先し、水分補給すら許さずに練習へ戻したことが、事態を致命的に悪化させる最大の要因となりました。

2 指導体制の機能不全と「暑さ指数」への危機意識の欠落

外部指導員が急遽不在となり、日頃から練習に満足に立ち会えていなかった A 教諭が、事前のメニュー打合せもないまま単独で指導に当たるという体制上の不備がありました。さらに、部活動における「暑さ指数（WBGT）に基づいた運動制限」の重要性を知識として頭では認識していながら、練習の中止や制限という実際の運用に結びつける危機意識が完全に欠落していた背景があります。

3 自己保身の心理による初期対応の誤りと救命機会の喪失

意識を失った生徒に対し、最優先とすべき「物理的冷却」と「即座の 119 番通報」を行わず、自身の不適切な指導が発覚することを恐れる心理から、自分だけで B を保健室へ連れて行くことを優先してしまいました。事態を過小評価し、不在の養護教諭を自ら探し回るなど単独行動で右往左往した結果、処置の遅れが許されない救命の時間を失わせる重大な過失を招きました。

○メモ

「誤認や過信」「危機意識の欠如」「初動の誤り」等が重なり合ったとき、時として重大な学校事故に繋がります。事故発生時は、児童生徒の救急救命を最優先に、組織的かつ継続的に対応していくことが大切です。

《対応の原則》

原則 1 児童生徒の救命・救急処置（最優先）

何よりも優先されるのは、目の前の生徒の命を守ることです。意識・呼吸の確認を行い「物理的冷却」を速やかに行うとともに、必要であれば即座に AED の使用や胸骨圧迫を開始します。この時、決して一人で対応せず、役割分担によって組織的に対応することが重要です。対応の遅れが最も重大な結果を招くことがあるため、異変を感じたら迷わず救急車を呼び、専門的な医療機関へ繋ぐことが鉄則です。

原則 2 保護者への誠実な説明と謝罪

学校側と保護者の関係が泥沼化しやすい主な原因は、「説明不足」と「隠蔽への疑念」です。事実が完全に判明していなくても、まずは「事故があったこと」と「現在の容体」を保護者に即座に伝えます。軽微な怪我でない限り電話だけで済ませず、状況によっては管理職が直接出向いて状況を説明するなどの対応も必要です。また、その後の治療経過の確認や、再発防止策を具体的に提示し続けるなどの継続的なフォローも重要となります。

原則 3 保護者からの損害賠償請求等

公立学校の教員が職務で第三者に損害を与えた場合、国家賠償法に関する裁判例により、第三者に対して賠償責任を負うのは地方自治体であり、教員個人が直接責任を負うことは、原則としてありません（国家賠償法1条2項に定める「故意」又は「重大な過失」がある場合、地方自治体から求償請求される可能性はあります）。対応として、まずは一人で抱え込まず速やかに管理職へ報告し、学校や教育委員会による組織対応へ切り替える必要があります。これまでの経緯を客観的なメモ等に残し、保護者からの要求等には必ず複数人で対応します。職員個人への金銭の要求などの不当な要求には毅然と応じ、管理職とよく連携を図りつつ窓口を管理職へ一元化することが大切です。

原則 4 保護者等からの SNS 等を用いた脅迫等

不適切な指導を反省することは不可欠ですが、保護者による SNS 拡散等の脅迫に対しては、個人で抱え込んで対応すべきではありません。まずは、保護者から連絡のあった日時や発言の内容を詳細なメモに残して証拠化し、速やかに管理職へ報告します。今後は、学校組織として必要に応じて弁護士等と連携し、指導に関する「誠実な謝罪」と、相手側の行き過ぎた脅迫への「毅然とした法的対応」を切り分けて対処することが重要です。

＜コラム 学校事故における法的責任について＞

学校事故における「法的責任」は、主に「民事責任」「刑事責任」「行政処分（懲戒処分）」の3つになります。そして学校責任における法的責任が問われるのは、①その事故が起こることをあらかじめ予測できたかという「予見可能性」と、②その事故を避けるための適切な措置はとれたかという「結果回避可能性」の2つが成立するケースです。

例えば、老朽化したゴールがグラグラしていたのに放置しそれが事故に繋がった場合、倒れることは事前に予測できたはずとして「予見可能性」が問われます。また、熱中症の警戒アラートが出ていたのに激しい運動を強行したため生徒に熱中症による後遺症が残った場合、中止すれば事故は防げたはずとして「結果回避可能性」が問われます。

法的責任1 → 民事責任（損害賠償）

被害者に対して、治療費や慰謝料などを金銭で賠償する責任です。学校側には、生徒の生命・身体に危険が及ばないように注意を払う義務（安全配慮義務）があります。これを怠ったとみなされると、学校側には法的責任として損害賠償責任が生じます。近年ではこの安全配慮義務違反として、公の営造物の設置・管理の不備だけでなく、体罰やいじめに対する学校の対応不足もその対象となっています。

なお、公立学校での損害賠償責任は、「国家賠償法」に基づき、教員個人ではなく学校の設置者が負います。ただし、教員個人に「故意」又は「重大な過失」がある時には、当該教員は学校の設置者から求償される場合があります。

法的責任2 → 刑事責任（処罰）

事故の内容が、極めて悪質又は重大な過失がある場合、警察が介入し刑罰の対象となります。例えば、指導の範囲を超えた体罰を行い、児童生徒に怪我をさせた場合は「傷害罪」、怪我がなくても叩くなどの行為は「暴行罪」になり得ます。

法的責任3 → 行政処分（懲戒処分（身分上の責任））

法廷での争いとは別に、県教育委員会から下される処分です。処分は「戒告」「減給」「停職」「免職」の順に重くなります。

<コラム 懲戒処分や損害賠償等を求められたら？>

保護者や地域住民からの過剰な苦情や不当な要求の中には、教職員への懲戒処分を求めるものも少なくありません。

教育公務員である教職員が非違行為を行った場合は、所属長から教育委員会へ速やかに報告することが必要ですが、保護者等からの訴えの有無で処分を決めるものではなく、保護者等への対応と教職員への処分は分けて考えなければなりません。相手の強い憤りや怒りの原因を見極め、目の前の児童生徒を第一に考えて対応することが大切です。

また、学校や教職員に対して損害賠償等の請求があった場合等は、教職員個人や学校だけで対応できる問題ではありません。仮に学校に反省すべき点があったとしても、それが学校としての教育的責任（道義的責任）に留まるのか、教育的責任（道義的責任）を超えて損害賠償責任などの法的責任まで認められるのかについては、一般に判断が難しく、法的責任の有無を学校現場だけで判断することは現実的に困難です。法律問題を含む複雑な要望等を受けた場合は、内容等を整理した上で、教育委員会やスクールロイヤー等に相談し、指導や助言を受けながら適切に対応する必要があります。

なお、金銭等の強要や脅迫、暴行等の明らかな犯罪行為には、警察等へ通報するなどの毅然とした態度で臨む必要があります。

困難な要求や過度なプレッシャーに直面したとき、最も避けたいのは、教職員が一人で責任を抱え込み、その場しのぎの約束や謝罪をしてしまうことです。不安や危機を覚える事案が生じた際には、速やかに管理職へ報告し、組織としての対応ラインを確立してください。



事例3 合理的配慮への対応例

小学校3年生のC男は、同じ学年や学級の子どもたちと比べて幼さがあり、落ち着きがない。学校では、周囲の児童と行動を合わせられなかったり、担任の指示を聞かずに授業中に立ち歩いたり、友達に暴言、暴力をしたりする場面もあり、小学校2年生までは学校生活の随所で手厚く支援を受けてきた。

保護者は教育に対する関心が高く、3年生への進級に当たって、担任に発達障がいのあるC男への配慮を求めた。実際に、3年生になった当初から「もっと視覚的な教材を増やしてほしい。」や「予定の変更が苦手なため、事前に変更内容を伝えておいてほしい。」といった、そのときによって様々な要望があり、担任は、都度、個別に対応してきた。

しかし、次第に保護者の要望は回数とともに、面談が長時間にわたることが増え、内容もエスカレートしていった。

[C男の保護者の要望]

●月 ●日：担任への要望

「授業中に立ち歩いたり、友達に暴言、暴力をしたりするのであれば、C男だけをずっと見てくれる特定の教員（加配スタッフ）を固定で、毎日全授業につけてほしい。」

※【専任教員の要求：人的・体制的な要求（人的・組織的な制約）】

●月 ●●日：担任への要望

「宿題をやりたがらない。漢字は苦手なため、宿題は全て免除してほしい。」

※【内容の全免除：学習・指導内容の要求（教育の質・本質的な変更）】

●月 ●日：担任への要望

「教室がうるさいので、C男専用の恒久的な防音個室を作してほしい。」

※【個室化の要求：物理・環境的な要求（施設・物理的制約）】

●月 ●●日：担任への要望

「C男が授業中に離席して大声を出した際は、C男が落ち着いて席に戻るまで、授業を止めて、席に戻るまで待つてほしい。」

※【個別優先の要求：公平性の確保（他の児童への影響・他の児童の学びへの影響）】

●月 ●●日：担任への要望

「C男の学校での様子を把握しておきたい。授業中の様子を10分ごとに細かくメモして毎日報告してほしい。」

※【過度な報告要求：人的・体制的な要求（人的・組織的な制約）】

●月 ●●日：校長・教頭への要望

「担任の指導方針が合わないため、他の先生に代えてほしい。」

※【担任交代の要求：人的・体制的な要求（人的・組織的な制約）】

事例3 合理的配慮への対応例

- 1 教育への関心が高い保護者が、過度な要求を重ねるようになってしまったのはなぜだと思いますか。

【記述欄】

- 2 「合理的配慮」の提供にあたり、学校側が組織として共有しておくべき前提はどのようなものでしょうか。

【記述欄】

- 3 長時間の面談による職員の疲弊や業務への支障を防ぎつつ、保護者に安心感を与えるために、あなたの学校なら組織としてどのように対応しますか。

【記述欄】

事例3のポイント

《問題発生の要因》

1 提供範囲の限界（過重負担の法的免除）

障害者差別解消法に基づく合理的配慮は、学校側に「過重な負担がない範囲」と定められています。自治体や学校が持つ資源（人員・施設）には限界があり、全ての要求をそのまま丸呑みすることはできないという前提を組織で共有する必要があります。

2 不満の背景（要求の根底にある切実な不安）

一見するとエスカレートしていく過度な要求であっても、その根底には「我が子に無事に学校生活を送ってほしい、学習についていてほしい」という保護者の孤立した不安や子育ての苦労が潜在しています。

3 対話の目的（「手段」と「目的」のすり替え）

保護者は「個室化」や「担任交代」など極端な【手段】を求めがちですが、本来の【目的】は「子どもの困り感の解消」です。学校は、保護者が真に求めている目的（ゴール）へ視点を戻すためのアプローチが求められます。

《対応の原則》

原則1 学校には合理的配慮の義務があり対応可能な範囲を組織で判断する。

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」に基づき、保護者等から求めがあった場合は必要な配慮を行います。ただし、合理的配慮は「実施に伴う負担が過重でない範囲」で行うものと定められています。学校単独で抱え込まず、教育委員会や関係機関等と速やかに連携し、子どもの障がい特性や困り感を正しく把握することが先決です。その上で、提供可能な支援の限界や範囲を組織として冷静に見極め、保護者との調整に臨むことが大切です。

原則2 保護者の不安な気持ちを受け止め不満の背景にある考えを理解する。

過度に見える要求であっても、その背景には「無事に学校生活を送ってほしい」という保護者の切実な不安や子育ての苦労が潜在しています。初期対応では、要求の実現可能性とは切り離し、まずはその強い思いや願いを丁寧に傾聴・受容して信頼関係を築くことが最優先です。保護者が真に求めている目的が共有できれば、手段は必ずしも最初に要求された内容に固執する必要はなくなります。「子どもの成長」という共通のゴールに向け、建設的な対話を粘り強く重ねていきましょう。

原則3 面談の「枠」を設定し、計画による可視化で安心感を与える。

長時間の面談による職員の疲弊や業務への支障を防ぐため、あらかじめ日時や場所の「枠」を提示して計画的に話し合いを行います。また、合意した具体的な支援内容は「個別の教育支援計画」等に明記して可視化し、学年間・学校間で確実に対策を引き継いでいきます。このように定期的な面談の機会を設定することは、保護者にとっては「継続して話を聞いてもらえる」という大きな安心感に繋がります。学校にとっても、行き当たりばったりではない計画的なコミュニケーションを可能にする大きな利点となります。

事例4 生徒指導への対応例

A高校のB教諭（学年主任・部活動顧問）は、熱心な指導で周囲から信頼されていた。ある日、日頃から登校状況や生活態度に課題のあった2年生の生徒C子が、大幅に遅刻して登校してきた。B教諭は、指導の好機と捉え、多くの教職員や生徒が行き交う職員室で、C子の過去の素行も含めて高圧的な強い口調で、30分以上にわたり一方的に叱責した。C子は精神的なショックからその後教室へは行けず、保健室で過ごすこととなった。

その日の夜、C子の父親からB教諭のスマートフォンに直接着信があった。父親は、娘が職員室の先生方の前で、人格を否定されたと、激しい口調で非難した。B教諭は、C子の日頃の不適切な行動は、家庭での見守りにも課題があると反論し、C子を改善させるには親が変わらないといけないと説得しようとした。しかし、それに怒った父親は、電話を切ってしまった。B教諭は無理難題を言う親だと諦め、管理職への報告をしないままだった。

数日後、C子の父親は、音声データ（C子が職員室での叱責を自身のスマートフォンで録音していたもの）を添えて、教育委員会へ「学校内でのパワーハラスメント行為」として一報を入れ、同時にSNS上に匿名で事の顛末を非難する投稿をした。これにより、瞬く間に学校への批判的なコメントがネット上に溢れる事態となった。

〔後日、A高校へC子の父親からかかってきた電話〕

父 親：「娘は担任のB教諭による精神的暴力が原因で、不登校状態になっています。学校は生徒を偏った目で見、大勢の前で晒し者にするのが正当な指導なんですか！すでに教育委員会と弁護士には証拠の録音を提出しました。私は出るところへ出ますよ！」

教 頭：「えっ、ハラスメントに録音……？ 私はその場にいなかったですが、本校の教師がそのような行き過ぎた指導をするなど、ありえません。何かの間違いでは？」

父 親：「自分の学校の教職員のことも把握できないんですね。あなたは管理職の意識がないのですか。この通話も録音していますので、すべて公にさせていただきます！」

父親は学校側の対応に激怒し、対話での解決を拒否。「理由も聞かず一方的に威圧した」「B教諭に対する学校としてのハラスメントの処分」について、弁護士を通じた文書での回答を学校に求めてきた。教頭とB教諭は、ネット上の炎上対応と教育委員会からの調査対応に追われることとなった。

事例4 生徒指導への対応例

- 1 本事例において、B教諭が取った対応には、どのような問題があるでしょうか。

【記述欄】

- 2 生徒指導における問題や保護者等からの相談、要望があったときには、あなたならどのようなことに気をつけて初期対応をしますか。

【記述欄】

- 3 保護者や生徒の録音行為については、どのように対応すればよいでしょうか。

【記述欄】

事例 4 のポイント

＜問題発生の要因＞

1 「不適切指導」と証拠化リスク

密室ではなく、多くの教職員や生徒が行き交う場であっても、一人の生徒を長時間、一方的に激しい口調で叱責する行為は、現代の法基準では客観的に「不適切指導（パワーハラスメント）」と判断される可能性が極めて高くなります。さらに、生徒がスマートフォン等で容易に「隠し録音」できる時代であり、指導時の全言動が後に法的な証拠として白日の下に晒されるリスク（証拠化）を指導者が自覚していない点が第一の課題です。

2 個人デバイス使用による「窓口の抱え込み」と報告の遅れ

部活動の連絡等を理由に、教職員個人のスマートフォンや時間外の直接連絡を許容している体制が、トラブルに対する適切な初動対応を阻む要因となっています。B教諭が保護者からの高圧的な言葉に感情的に反論し、さらに独断で処理して管理職への即時報告を怠ったこと（事案の抱え込み）が、学校全体を巻き込む炎上へと事態を深刻化させました。

3 SNS 拡散・外部通報による「組織の危機管理」への変質

現代の保護者の不満は、学校内での対話にとどまらず、行政窓口、教育委員会への直接通報、さらには SNS 上への音声データ付きの匿名投稿へと一瞬で「飛び火」します。これは単なる「生徒指導への苦情」ではなく、学校全体の社会的信用を揺るがす「組織の危機管理事案」であるという認識が、学校側の初動（教頭の『間違いでは？』という防衛的発言）において完全に欠落していました。

＜対応の原則＞

原則 1 指導は「1 対 1」ではなく「複数人での傾聴」で行う。

遅れや素行不良に対する生活指導であっても、感情的な叱責や過去の事実を持ち出した一方的な追及は厳に慎みます。指導は必ず複数人の教職員で対応し、まずは生徒自身の「言い分や理由」を傾聴することから始めます。現代の生徒指導は、常に「客観的な第三者に録音・録画されても、教育的かつ合理的であると証明できる言動」に終始することが法防衛の鉄則です。

原則 2 連絡窓口を制限し、予兆は「その日のうち」に管理職へ即報する

教職員個人の連絡先での保護者対応は完全に禁止し、連絡は学校の公式電話や時間設定された連絡システムに一元化します。保護者から勤務時間外に高圧的な連絡があった、あるいは対話が感情的な言い合いに発展した場合は、どれほど些細な内容であっても「困った親だ」と自己完結せず、必ずその日のうちに管理職へ第一報を入れて組織で情報を共有します。

原則 3 個人の反省と組織の法的対応を完全に切り離す

不適切指導への内省や謝罪は必要ですが、SNS での実名拡散や過度な恐喝に対しては、学校単独で抱え込まずに即座に教育委員会やスクールロイヤーと連携します。弁護士等からの文書回答要求に対しては、教頭や担任が現場判断で突発的な回答（『本校の教師に限って...』等の不用意な発言）をすることを厳禁とし、窓口を管理職および教育委員会に一元化して、法的な根拠に基づいた組織的かつ一貫したスタンスで毅然と対応します。



＜コラム 「録音」することを求められたら？＞

かつて、面談の席に IC レコーダーが置かれることは「不信感の象徴」として忌避されてきました。しかし、スマートフォンの普及により、誰もが指先一つで録音・録画ができる現代、学校はこの現実と正面から向き合う必要があります。

1 法的視点：録音を「拒否」できるのか

結論から言えば、校内での録音を許可するかどうかは、基本的に学校側の管理権（裁量）に属する事項です。特に、SNS 等での不特定多数への公表を目的としている場合、それ自体不法行為と評価されうる行為であり、また、教職員には「守秘義務」がありますので、それらを理由に録音の中止を求めることができます。また、承諾のない撮影についても、肖像権や人格的利益の侵害として法的責任が生じる可能性があることを伝え、中止を求めることは正当な権利です。

しかし、一方で知っておかなければならないのは、相手が秘密裏に行う「無断録音（秘密録音）」です。著しく反社会的な手段でない限り、こうした録音は違法ではなく、裁判上の証拠にもなり得ます。そのため、私たちは「常に録音されている」という前提で、一貫して誠実かつ慎重な発言を心がけるという「覚悟」を持つことが、最大の防御となります。

2 実務的視点：録音を「活用」という逆想

むしろ困難な事例においては、学校側から「正確な記録をとり、私どもの発言に責任を持つために録音させていただきます」と提案することが有効です。これには二つの大きなメリットがあります。

- **抑止効果**：「録音されている」という意識は、双方の感情的なやり取りを抑制し、高圧的な言動を減らす効果があります。
- **正確な共有**：心理、法律、福祉等の専門家や教育委員会と連携する際、客観的な事実（6W2H）に基づいた録音データは、迅速な判断を下すための強力な「盾」となります。

3 教育的視点：録音の「背景」にある不安を聴く

「理」を説くだけでは、学校運営は立ちゆきません。大切にしたいのは、「なぜ相手は録音が必要だと言っているのか」という背景（心理的事実）への洞察です。文書回答や録音を強く求める保護者の根底には、「学校に話を歪められるのではないか」「まともに取り合ってもらえないのではないのか」という強い不信感や不安が潜んでいます。「録音はお断りします」と門前払いするのではなく、「どのようなご不安があるのですか？」と一旦受け止める。その上で、学校として「できること・できないこと」の境界線を丁寧に説明する。このプロセスこそが、こじれた関係を修復し、「子どもの健やかな成長」という共通のゴールへ立ち返るための「架け橋」となるのです。

録音への対応を、担任一人に背負わせてはいけません。窓口を一本化し、管理職が方針を決定し、記録担当を置くといった「チーム学校」としての組織対応こそが、教職員の心身を守り、ひいては子どもたちの教育環境を守ることにつながります。録音を恐れるのではなく、それを冷静な対話と組織防衛のためのツールとして使いこなす。そんなしなやかさが、これからの学校現場には求められています。

事例5 アレルギー児童への対応例

小学校5年生のA児は重度の卵アレルギーを持っており、入学前の面談で保護者から詳細な聞き取りを行っていた。学校側は、給食での代替食提供やエピペンの預かりなど、マニュアルに沿った安全管理体制を整えていた。しかし、宿泊学習の計画が始まると、保護者の要望はエスカレートした。保護者は「万が一の誤食が怖いので、Aと同じ班の児童全員に対しても、期間中は卵を含む市販のお菓子の持ち込みを一切禁止してほしい」「Aに寂しい思いをさせたくないで、クラス全員の食事を、公費負担でAと同じアレルギー対応メニュー（完全除去食）に変更してほしい」と担任のB教諭に強く迫った。B教諭は保護者の不安に理解を示しつつも、「他のお子さんの権利もあり、そこまでは……」と言葉を濁した。すると保護者は「命に関わる問題なのに、学校はAを見捨てるのか！」「誠意（全額公費負担での対応）を見せないなら、SNSでこの不誠実な対応を拡散する」と激昂し、校長室での面談を要求してきた。

保護者の主張・不満

「命に関わる問題であり、学校は万全の安全（他児のお菓子の持ち込み禁止）を期すべきである」

「特定の子だけ別の食事をさせるのは差別であり、心理的な苦痛を考慮して全員同じ食事にすべきだ」

「学校の配慮不足により、子どもが宿泊学習を楽しめない。その責任を取るべきだ」

事例5 アレルギー児童への対応例

- 1 保護者の「他児童全員の菓子持ち込み禁止」や「クラス全員の給食を公費で完全除去食に変更」という要求が、合理的配慮の範囲を超えた「不当要求（過重な負担）」に該当する可能性が高いのはなぜですか。

【記述欄】

- 2 保護者が発する「誠意を見せろ」という発言に対し、あなたの学校ならどのように対応しますか。

【記述欄】

- 3 アレルギー対応のように専門的な知見（医学的・法的根拠）が必要な場合、あなたの学校では日頃から組織としてどのように対応しますか。

【記述欄】

事例5のポイント

《問題発生要因》

1 「合理的配慮」の法的義務と「不当要求」の峻別

アレルギー疾患のある児童への合理的配慮は学校の義務ですが、本事例における「他児童全員の菓子持ち込み禁止」や「クラス全員の給食を公費で完全除去食に変更」という要求は、特定の児童の安全を優先するあまり、他児童の教育活動や権利を過度に制限するものです。これは社会通念上相当な範囲を逸脱しており、実施に伴う負担が「過重な負担」にあたる可能性が高い事案です。学校側が負うべき法的責任（安全配慮義務）の範囲と、それを超える「無理難題」の境界線を、初期段階で組織として明確に見極める必要があります。

2 「誠意」という抽象概念を用いた心理的揺さぶりへの対処

保護者が口にする「誠意を見せろ」という言葉は、具体的な解決策ではなく、学校の法的義務を超えた過剰な譲歩や金銭的利益を引き出すための「マジックワード」として機能しがちです。初期対応において保護者の不安（心理的事実）を「傾聴」しすぎるあまり、学校ができること・できないことの「限界（フレーム）」設定を怠ると、保護者の期待が肥大化し、要求の変質を招くことになります。学校が示すべき誠意とは、安易な謝罪や特別対応ではなく、「事実の正確な把握と尽くすべき説明」であることを、毅然と再定義しなければなりません。

3 デジタルツールを盾にした現代的な「威嚇（カスタマーハラスメント）」の分析

「SNSで実名を拡散する」といった言動は、正当な要望の範囲を越え、教職員の人格権を脅かす「威嚇・脅迫型」の不当要求（カスタマーハラスメント）に該当します。現代の学校現場において、こうしたデジタルツールを用いた威圧は教職員に極めて大きな精神的ダメージを与え、本来の教育活動を阻害する深刻な要因となります。これは担任個人で解決できる次元を超えていますので、即座に管理職や教育委員会と連携し、必要に応じてスクールロイヤーによるリーガルチェックを依頼するなど、組織的な防御（盾）への切り替えが不可欠な局面です。

《対応の原則》

原則1：心理的事実へ共感しつつ、「誠意」の定義を問い直す

「大切なお子さんの命を守りたい」という保護者の不安（心理的事実）には「ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません」と最大限の共感を示します。しかし、「誠意を見せろ」という要求に対しては安易に謝罪文や金品で応じず、「私どもが示すべき誠意とは、事実関係を正確に把握し、組織としてとことん説明を尽くすことだと考えております」と毅然と定義し、対話を「学校ができる枠組み」へ引き戻します。

原則2：チーム学校による組織的・専門的な対応体制を構築する

担任一人で抱え込まず、管理職、養護教諭、栄養教諭、学校栄養職員、学校医などが参画する「食物アレルギー対応委員会」等で検討します。専門的な知見（医学的・法的根拠）に基づいた組織としての回答を作成し、特定の教職員への負担集中を防ぎます。保護者の要望に対し、法律上、どこまで対応する義務があるのかという点について判断が難しい場合は、速やかに教育委員会やスクールロイヤーに相談します。

原則 3：共通のゴール（子供の安全と自立）を確認し、解決策を再提案する

「子供の安全を第一に考え、楽しい思い出を作ること」が学校と保護者の共通のゴールであることを再確認します。保護者の要求（手段）をそのまま受け入れるのではなく、代替案（例：持ち込み菓子のルール徹底や、食事時の座席配置の工夫、緊急時シミュレーションの共有等）を提示し、保護者を「対等なパートナー」として解決策を共に探る姿勢を示します。

第3章 関係機関とのスムーズな連携について

本ハンドブックのこれまでの章では、校内組織を強化し、教職員がチームとして一貫したスタンスで対応にあたるための原則を確認してきました。「チーム学校」として一丸となって取り組むことは、あらゆる課題解決の絶対的な前提条件です。

しかし、専門的な法的判断を要する場合や、学校の機能や権限だけでは到底解決が困難な事案に直面したとき、学校だけで問題を抱え込み続けることは、かえって事態を膠着させ、教職員を精神的な孤立へと追い込む原因にもなりかねません。

ここから始まる最終章では、法的観点から学校を強力にバックアップするスクールロイヤーの具体的な活用術、教育委員会との迅速かつ密接な連携プロセス、そして警察や児童相談所といった様々な外部専門機関についてまとめています。

外部の専門機関と手を取り合うことは、決して学校の敗北や責任放棄ではありません。むしろ、教職員の専門性を守り、子どもたちの安全な教育環境を死守するための「プロフェッショナルとしての賢明な戦略」です。専門家の知見という「盾」を正しく使いこなし、主体的な解決へと繋げるための指針として、本章をご覧ください。

I 関係機関等とどう連携するか ―連携の手順と相手―

保護者や地域住民からの過剰な苦情や不当な要求の中には、専門的な判断が必要で、学校の対応だけでは解決できない場合もあります。また、問題がこじれてしまい事態が進まなくなってしまうこともあります。

状況に応じて、学校だけで問題を抱え込まず、スクールロイヤーへの相談を活用して法的な観点から助言をもらうなど、専門的な対応を行っている関係機関等との連携や第三者的な機関に間に入ってもらうことが有効です。

しかし、関係機関等に任せっきりにしてしまうのではなく、関係機関等と連携しながら、学校としてどこまで対応すべきか、何を関係機関等に依頼するのかを明確にして、学校が主体的に取り組むことが大切です。

【関係機関等との連携の手順と主な留意点】

- 1 必要性の判断
 - 学校だけでは対応が難しいと判断される場合
 - 専門的な助言を必要とする場合
 - 第三者が入った方が円滑に問題解決に向かうと判断される場合
- 2 依頼内容に合った関係機関の検討
 - 問題内容や保護者等の状況等から、必要とされる支援を行える機関等を選ぶ。
 - 複数の機関等に依頼する場合は、優先順位を考慮しながら必要最低限に絞る。
- 3 依頼に向けた役割分担と情報提供の準備
 - 連絡・調整・会議の運営、対応策の策定などの役割を担当する連絡調整役を決める。
 - 関係機関に提供する資料（情報）を準備する。（個人情報の保護には十分に留意する。）
 - ・時系列に従って記録を整理する。
 - ・「事実」と「推測」を区別し、事実のみを記録する。（保護者等側の言い分も正確にまとめる。また、教育委員会等の行政機関に提出した文書は、公文書として情報開示請求の対象となる場合があることに留意する。）
- 4 依頼と会議等の開催
 - 関係機関等への依頼は、校長名で管理職が行う。
 - 会議では、対応の仕方の共通理解を図るとともに、それぞれの役割を明確にし、適切な分担を行う。

【主な関係機関等】

（１）初期対応を含む相談全般

校種	相談先	支援の概要
県立高等学校の場合 (県立中学校を含む)	①各教育事務所 (駐在管理主事・指導主事) ②教育庁高校教育課	初期対応、対応の方向性、 又は関係機関等との連携に 関する相談等の対応全般
県立特別支援学校の場合	①各教育事務所 (駐在管理主事・指導主事) ②教育庁特別支援教育課	
市町村立学校の場合	①各市町村教育委員会 ②各教育事務所学校教育課	

(2) 上記4 (1) を踏まえた追加の対応

機関等	支援の概要
県教育センター 中核市の教育センター等	学業・問題行動・心身の健康等、教育相談に関する専門的な助言
県特別支援教育センター 中核市の教育センター等	合理的配慮・学業・問題行動・心身の健康等、障がい児等の教育相談に関する専門的な助言
スクールカウンセラー (SC)	児童生徒へのカウンセリング、保護者や教職員に対する相談・助言、いじめ対策委員会等の校内会議への参加、教職員のメンタルヘルス支援等を行う。
スクールソーシャルワーカー (SSW)	家庭状況の把握、学校・家庭・関係機関（福祉・医療等）との連絡調整やネットワークの構築、保護者や教職員への助言等を行う。
スクールロイヤー	教育行政や学校の管理運営についての法律相談（保護者や地域住民からの要望等への対応・人事管理・職場環境等） ※福島県教育委員会のスクールロイヤー制度については、次ページを参照してください。 （市町村立教育委員会が別に制度を実施している場合は、そちらの制度を優先的に活用する）
児童相談所	児童福祉に関する相談（養育問題・虐待・非行・一時保護等）
保健福祉事務所	福祉全般に関する相談（生活保護・心身障がい等・虐待等）
警察署（生活安全課等）	少年の非行や犯罪被害に関する相談
福島地方法務局（本局・支所・出張所の人権擁護委員）	インターネット上のトラブル（SNSによる誹謗中傷、プライバシーの侵害等）や地域・近隣住民とのトラブル（近隣住民からの嫌がらせ、執拗な苦情等）に関する相談
保健所	心の健康相談、精神医療に係る相談

スクールロイヤーに相談してみませんか？

制度の概要

- 令和7年度より「**教育行政に係る法務相談体制事業**」を開始しました。
- 相談事例にあるような内容について、学校の管理職が弁護士の相談、助言を受けることが可能です。
- 相談内容への弁護士による助言については、中立の立場から行われます。
- 職場の力だけでは解決出来ない問題に法的な助言を希望される場合は、ぜひ本制度をご活用ください。

【利用申請方法等】

- 1 「利用申請書」を委託弁護士へ、学校の管理職が電子メールで送付し、日程調整を行う。
 - ※ 利用申請書をCCで職員課及び各人事主管課へ送付する。
 - ※ 市町村立学校については加えて、各教育事務所、市町村教育委員会にも送付する。
- 2 弁護士へ学校の管理職が相談し、回答、助言をもらう。
- 3 「利用報告書」を学校の管理職が県教育委員会に提出する。
 - ※ 利用申請書を送付した関係部署にもCCで送付する。

相談受付時間

平日10:00～16:00（12:00～13:00は除く）

生徒指導アドバイザーとは相談の対象が異なりますので、ご注意ください。

スクールロイヤーよりメッセージ

学校におけるトラブルは、どの学校でも、誰にでも起こりうるものです。問題が大きくなる前に、ぜひスクールロイヤーにご相談ください。法の視点を取り入れることで、学校の安心・安全な運営が確かなものになります。



法務相談体制を利用した方より

丁寧に、かつ的確なご助言をいただいたことにより、その後の対応を円滑にすすめることができました。ありがとうございました。

法務相談体制を利用した方より

校内で組織的に対応してきましたが、法的な立場からご助言いただいたことで、法的根拠をもとに対応することができました。

問い合わせ先

福島県教育庁職員課

福島県福島市杉妻町2番16号 電話024-521-8631

メールアドレス：k.syokuin@pref.fukushima.lg.jp

Ⅱ 教育委員会との連携

学校に対する過剰な苦情や不当な要求（無理難題要求）への対応において、教職員が孤立せず、管轄する教育委員会と適切に連携するための具体的な方法は以下の通りです。

1 迅速な「第1報」と情報共有の徹底

事態が深刻化する前、あるいは初期対応の直後に教育委員会へ報告を行うことが鉄則です。

（１）スピード重視の報告

完璧な報告書を作成しようとして時間をかけるのではなく、まずは分かっている事実のみを伝える「第1報」を優先します。

（２）客観的な事実（6W2H）の提供

誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのようにといった主観や推測を排した客観的な記録を共有し、組織的な判断の拠り所とします。

（３）情報の蓄積と一貫性

教育委員会と情報を共有しておくことで、保護者が学校と教育委員会に別々の話をしたり、たらい回しにされたと感じたりすることを防ぎ、組織として一貫した対応が可能になります。

2 「対応の限界」と「境界線」の協議

学校だけで解決が困難な事案については、教育委員会と協議して学校で対応できる範囲を明確にします。

（１）見立ての共有

保護者の要求が学校で解決できる「要望・苦情」なのか、解決不可能な「無理難題要求」なのかを教育委員会と共に判断し、対応方針を決定します。

（２）学校ができること・できないことの整理

関係法令やガイドラインに基づき、学校が対応すべきことの「境界線」と「限界」を教育委員会と擦り合わせ、組織としての回答を準備します。

（３）金銭要求への対応

高額な賠償請求や慰謝料の要求、また教職員のポケットマネーでの解決を迫られた場合は、その場で回答せず、必ず教育委員会やスクールロイヤーと協議した上で組織として回答します。

3 専門家・外部機関との連携

教育委員会が提供する専門的な支援体制を積極的に活用します。

（１）スクールロイヤーの活用

法的な問題が含まれる事案や、過剰な要求であり学校単独での解決が困難な場合には、福島県教育委員会を通じてスクールロイヤーに法的な助言を求めます。市町村立教育委員会が別に制度を実施している場合は、市町村立学校はそちらの制度を優先して活用してください。

（２）関係機関とのネットワーク

教育委員会の指導助言を受けながら、必要に応じて児童相談所、警察、医療機関等の外部機関と連携する体制を整えます。

４ 組織的なバックアップと教職員の保護

教育委員会は、現場の教職員が心理的な負担を抱え込まないように、環境を整える役割も担います。

（１）不当な処分要求への対処

保護者から教職員への処分を求められた場合、教育委員会へ速やかに報告し、一方的な怒りに流されることなく、事実に基づいた適切な判断を仰ぎます。

（２）メンタルヘルス支援

過剰な要求への対応で疲弊した教職員に対し、臨床心理士等による相談窓口を案内してもらうなどの支援を受けます。

このように、学校と教育委員会が「情報をリアルタイムで共有し、役割を分担しながら、同じゴール（子どもの健全な教育環境の維持）を目指すパートナー」として連携することが、過剰な要求から学校を守り、早期解決を図る鍵となります。



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、あらかじめ対応可能な時間を示した上で、話を最後までしっかりと聞いている。
- ☐ 相手の不安や不満、悲しみ、憤り、怒り等の心情への理解を示し、必要に応じて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、相手に確認している。
- ☐ 事実や推測等をきちんと分けて整理し、相手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。
- ☐ よく分からない点については、謙虚な姿勢で穏やかに質問するように気をつけている。
- ☐ 電話をたらい回しにせず、分かることは責任をもって回答している。
- ☐ 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相手に対して約束している。その際、相手の連絡先・連絡方法や回答までに要する時間等、今後の見通し等について確認している。
- ☐ 過剰な苦情や不当な要求でない場合には、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も伝え、子どものために協力できる信頼関係を築くようにしている。
- ☐ 電話の内容を速やかに管理職へ報告するとともに、管理職を通じて、全職員と情報を共有し、今後対応等について共通理解を図れるようにしている。

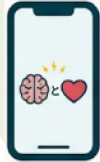
参考資料2 ートラブル未然防止チェックシートー

- ☐ 保護者や地域住民等から要望や苦情を受けた場合の対応について、本ハンドブック等に基づき、学校全体で共通理解が図られている。
- ☐ 保護者や地域住民等から過剰な苦情や不当な要求に対応する際の校内体制、役割分担等が整っている。
- ☐ 日頃から保護者等との適切なコミュニケーションを心がけ、保護者等が相談しやすい雰囲気づくりに努めている。
- ☐ 保護者等からの質問や意見に、誠実に対応している。
- ☐ 保護者や地域住民等から過剰な苦情や不当な要求につながりかねない小さな予兆を見逃さず、教職員間や管理職への早めの報告・連絡・相談と対応を心がけている。
- ☐ 日頃から保護者等への情報提供を適切に行うとともに、説明責任を十分に果たしている。
- ☐ 授業参観や学校行事等、保護者等が学校を訪問できるよう、開かれた学校づくりに努めている。
- ※ 日頃から、職場内で保護者や地域住民との信頼関係づくりについて話し合いましょう。
- ※ 定期的に不祥事防止チェックシート等を活用し、自分自身の言動等を振り返るとともに、保護者や地域住民等からも信頼される、風通しのよい職場づくりに向けて、必要に応じて校内体制等についても見直すようにしましょう。
- ※ もし、保護者や地域住民等から過剰な苦情や不当な要求があった場合は、全職員で情報を共有し、対応についての共通理解を図りましょう。

参考資料3 福島県教職員のためのメンタルヘルス相談窓口ガイド：

悩みの「軽さ・気軽さ」で選べる4ステップ

手軽なセルフチェック



メンタルヘルスチェック「こころの体温計」

携帯電話や PC から、本人や家族のストレス度や落ち込み度をいつでも匿名でチェックできます。(対象：組合員本人・家族)

匿名・非対面のデジタル相談



LINE メンタルヘルス相談

「心ほっとサポート@公立学校共済」を友だち追加して、スマホから気軽に相談可能です。(対象：組合員本人)



Web 相談(こころの相談)

24時間受付。電話では話しづらい悩みも Web 上で受け付け、臨床心理士が3営業日以内に回答します。(対象：組合員本人・被扶養者)

専門家による心理的サポート

電話・面談メンタルヘルス相談(要予約)



臨床心理士による専門的なサポート。電話または面談での相談が可能です。(対象：組合員本人・被扶養者)

ふくしま教職員こころのケア事業(要予約・利用券必要)

公認心理師等による面接またはオンライン(Zoom 等)相談。利用には「ふくしま福利だより」掲載の利用券が必要です。(対象：組合員本人・家族)



教職員相談事業(要予約)

教職員相談員が対応。電話、面談のほか、手紙、FAX、メールなど多様な方法が選べます。(対象：福島県教育庁、公立学校に勤務する教職員・家族)

医師に相談できる医学的サポート



こころとからだの健康相談(要面接予約・利用券必要)

精神科医等の専門医が、心身の不調や悩みに対して医学的観点から対応します。利用には「ふくしま福利だより」掲載の利用券が必要です。(対象：組合員本人・家族)



東北中央病院によるメンタルヘルス健康相談(要予約)

精神科医や公認心理師等が、職場や家庭の問題に専門的に対応。面接またはオンライン相談が可能です。(対象：組合員本人・被扶養者)



詳細は「ふくしま福利だより」や「公立学校共済組合福島支部 HP」を確認
各相談窓口の予約連絡先や利用方法の詳細は、配布資料や公式サイトにて
最新情報をご確認ください。

引用・参考文献一覧

本ハンドブックの作成にあたっては、法的な客観性と教育現場の実務に即した公的かつ信頼性の高い資料、および専門的な知見・実務書を引用・参考いたしました。自治体における組織対応の指針や、保護者との適切な関係構築、特別支援教育における合理的配慮のあり方についての理解を深めるための実務資料としてご活用ください。

1 自治体発行指針・マニュアル（五十音順）

- ・ 愛知県教育委員会 『小中学校における合理的配慮事例集 ～共生社会の実現に向けて～』
- ・ 青森県教育委員会 『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）
- ・ 京都府教育委員会 『信頼ある学校を創る 一学校に対する苦情への対応一』（平成19年度・平成20年度）
- ・ 岐阜県教育委員会 『学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル』（令和7年3月）
- ・ 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』（令和2年1月）
- ・ 東京都教育委員会・東京都教育相談センター 『学校問題解決のための手引～保護者との対話を生かすために～』（令和6年6月一部改訂）

2 国・省庁等発行資料・情報ポータル（法的根拠・合理的配慮関連）

- ・ 内閣府 「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」
- ・ 内閣府 「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」

3 研修資料・専門的知見（独立行政法人教職員支援機構：NITS）

- ・ 愛沢 隆一 「いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方」（校内研修シリーズNo.48）
- ・ 佐藤 敬子 「コーチングのスキルと活用IV ～円滑な保護者対応に生かす～」（校内研修シリーズNo.163）
- ・ 独立行政法人教職員支援機構（NITS） 「保護者と信頼関係を築く③ ～保護者からの訴えへの対応～」 （基礎的研修シリーズ No.21）

4 専門書籍・実務参考書（五十音順）

- ・ 喜多 好一 編 『校長・教頭が特別支援教育で困らないための心得 197』 教育開発研究所、2023 年
- ・ 『教職研修』編集部 編 『学校管理職の“こじらせない”保護者対応：対話でクレームが信頼に変わる』 教育開発研究所、2025 年

【法務監修】

弁護士法人 鈴木芳喜法律事務所 弁護士 佐藤 貴洋

保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブック（改訂版）

発行年月：令和８年８月

発 行：福島県教育委員会