

学校園と保護者等との
よりよい関係づくりのために



1.0 版

令和8年4月
大阪市教育委員会

目次

はじめに	2
1 作成にあたって	2
2 構成	3
第1部 保護者等とのよりよい関係づくり	4
1_1 基本姿勢	4
1_2 保護者等の話を聴くときのポイント	5
1_3 対応策を検討するときのポイント	5
1_4 対応の流れ	6
1_5 初期対応で解決に至らなかった場合	7
第2部（前編）さらなる対応が必要な場合	10
SSETについて	10
第2部（後編）過度な要求や不当な言動を受けた場合	13
2_1 過度な要求・不当な言動とは何か	13
2_2 見分け方のポイント	13
1.学校園側に落ち度があるかどうか	13
2.問題の程度と保護者等の求める内容でバランスがとれていない場合	13
3.相談等の手段が相当でない場合	13
2_3 過度な要求・不当な言動の具体例	14
1.身体的な攻撃（暴行・傷害）	14
2.精神的な攻撃（脅迫・暴言・誹謗中傷「SNS投稿も含む」・執拗な連絡）	14
3.威圧的な言動（恫喝・罵声・土下座の要求・特別扱いの要求）	14
4.差別的な言動、性的な言動	15
5.継続的な言動、執拗な言動（長時間又は頻繁な電話）	15
6.拘束的な行動（居座り、不退去）	15
2_4 対応の基本的な姿勢	16
1.複数人対応	16
2.対応時間の設定	16
3.限界の設定	16
4.毅然とした対応	16
5.専門機関との連携	16
6.正確な記録	16
2_5 過度な要求・不当な言動への対応例	17
参考資料① 法的豆知識	19
参考資料② 教職員のメンタルケア	22

はじめに

1 作成にあたって

保護者から“相談がある”と電話があり、来校していただくことになった

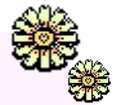
そんなとき、あなたはどんなことを思い浮かべますか。

「相談って何だろう」「何かよくないことがあったのだろうか…」

不安になるのは自然なことです。けれど、少しでも安心して保護者と向き合えるように、まず心に置いてほしいことが3つあります。

“保護者は、一緒に子どもを育てるパートナー”

保護者との話し合いは、勝ち負けではなく、ゴールは「子どもにとってよりよい状態になること」で、それを共有できれば、話し合いは前に進みやすくなります。



“まずは保護者の話を聴く。その場で結論を出さなくていい”

保護者にとって子どもは大切な存在で、学校園での様子が見えにくい分、不安が強くなることがあります。怒り口調のときも、まずは「困りごとがあるから話してくれている」と受け止めて話を聴きましょう。気持ちを受け止めたうえで、「今できること」を一緒に考えます。すぐに答えが出ないときは「確認して、あらためてお伝えします」で大丈夫です。周囲の教職員に相談してから対応しましょう。

“不当な言動等があれば、中断する”

相談の目的が子どものためであっても、暴言や威圧的な言動など、手段が不適切な場合は、無理に続けず、話を中断することができます。

本冊子は、保護者や地域のみなさまとよりよい関係を築くためのポイント、不当な言動等を受けた場合の対応方法をまとめたものです。作成にあたっては、弁護士のご助言もいただいております。ただし、ここに書かれていることが、常に正解とは限りませんので、状況や相手に応じて「いま何が最善か」を考え続けながら、対応を進めてほしいと思います。また、保護者からの相談がなくても、子どもの様子で気になったことなどを、日頃から共有することも大切だと考えております。

日々、子どもたちのために尽力して下さっている教職員のみなさまに、心より敬意と感謝を申しあげます。どうかご自身の心身の健康も大切にしながら、安心して力を発揮できるよう、本冊子が一助となれば幸いです。

大阪市教育委員会

2 構成



第1部：保護者等とのよりよい関係づくり

保護者等とよりよい関係を築くための円滑なコミュニケーション能力や相談対応能力を向上するための方法

第2部：さらなる対応が必要な場合

(前編)：第1部のような対応を行っても、解決に至らない場合の対応方法

(後編)：過度な要求や不当な言動を受けた場合の対応方法

【コラム】体験談・事例・よくある失敗例など

大阪市立学校園で働いている教職員から聞いた、実際の体験談等を紹介しています。保護者等とのよりよい関係ができた！という成功例や、うまくいかなくて反省した…という失敗例も紹介していますので、参考にご活用ください。

【参考資料①】法的豆知識

学校園での対応時に想定される違法行為を紹介しています

【参考資料②】教職員のメンタルケア

教職員のメンタルケアについて、本人や周りの教職員に気をつけてほしいことを紹介しています

※用語について

本冊子は、保護者や地域のみなさまとよりよい関係を築くためのポイントをまとめたものです。本文中の「保護者等」とは、保護者および地域の方々をいいます。

第1部 保護者等とのよりよい関係づくり

1-1 基本姿勢

どんな教職員であっても、始めから保護者等と信頼関係ができていくことはなく、少しずつ信頼関係を築いていくことになります。保護者等が相談に来る際、始めは“質問”や“相談”であることが多く、その段階で適切な対応ができていれば解決できたのに、説明が不十分であったり、保護者等の気持ちを傷つけたりして関係が悪くなり、解決が困難になってしまう場合があります。保護者等と話すときは、「自分が保護者等だったら、どんな対応してほしいかな」や、「学校では見えない、気づいていないかもしれない子どもの様子を教えてください」など貴重な機会と考え、以下の3つの基本姿勢を忘れないようにしましょう。

① まず、「気持ち」を受け止める



無理な要望だと思っても、まず、気持ちは受け止めましょう。

保護者等の言動の裏には、“子どもが大切にされていないかも”などの不安や不満な気持ちがあるはずです。「ややこしい」などの先入観を持たず、相手を尊重して話をしましょう。

② “すぐに” 連絡・対応する

保護者等へのすみやかな連絡は、信頼関係を築くための第1歩です。連絡が遅くなることで、保護者等の不安や怒りは大きくなります。すぐに対応することが難しい場合でも、すみやかに・こまめに連絡し、目途や途中経過を伝えるようにしましょう。

③ 一人で決断しない

自分なりに対応策を考えてみることは必要ですが、一人で決断せずに、周りの教職員に相談して対応方法を決めましょう。その場合は、「他の先生とも情報共有して一緒に対応策を考えますね」と、保護者にも伝えておくようにしましょう。



体験談

状況：児童が休み時間に突き指をして保健室に来た。少し腫れていたが冷やして湿布を貼り様子を見ることにした。その後、担任に伝え保護者への連絡をお願いした。

対応：担任は連絡を失念しており、保護者から電話がかかってきて状況を説明したが、聞き入れてもらえず、文書での説明を求められた。

ポイント

保護者は子どもが怪我をしていることよりも、連絡がなかったことに怒っている。連絡のタイミングによっては、説明も聞き入れてもらえないほどに信頼関係が崩れることを忘れずに、先に連絡することを徹底したい。

「先に伝えると説明、後から伝えると言いつけ」になる。

1_2 保護者等の話を聴くときのポイント



話を丁寧に聴き、真のニーズの見極めを行う（保護者等のアセスメント）

- ☑ 学校園からの説明は後にして、まずは話を遮らずに最後まで聴く
途中で相手の話を遮らない。また、評価・反論はしない
- ☑ 保護者等の気持ちを受け止める
「ご心配だったのですね」「そのように感じられたのですね」など
- ☑ 客観的な事実、伝聞、推測を区別しながら、正確に相談内容を把握し
5W1H『いつ・どこで・誰が（誰に）・何をした・なぜ・どのように』を意識して記録する
分からない点はそのままだとせず、事実確認が必要
推測で説明したり、断定的な表現を使ったりしない
- ☑ 背景にある事情や気持ちを理解しようとする
どうしてこのような要求をしているのだろうか？困っていることは何だろうか？
攻撃的な言葉の裏には、不安や心配があることがほとんど

1_3 対応策を検討するときのポイント

保護者等の不安の軽減、信頼回復に向けたアプローチを考える

- ☑ 教職員自身の振り返りを行う
きっかけとなる子どもへの対応や指導に不適切な点はなかったか？
- ☑ 子どもの課題を伝えるときは、良い情報を先に伝える
- ☑ 学校園でできることは積極的に伝える
- ☑ 学校園に問題があれば、適切に謝罪をする



事例

相談内容： 席替えをしたところ、保護者より「うちの子の周りに仲の良い子がいない。〇〇さんと近くなるようやり直して欲しい」と要求

1 保護者のアセスメント

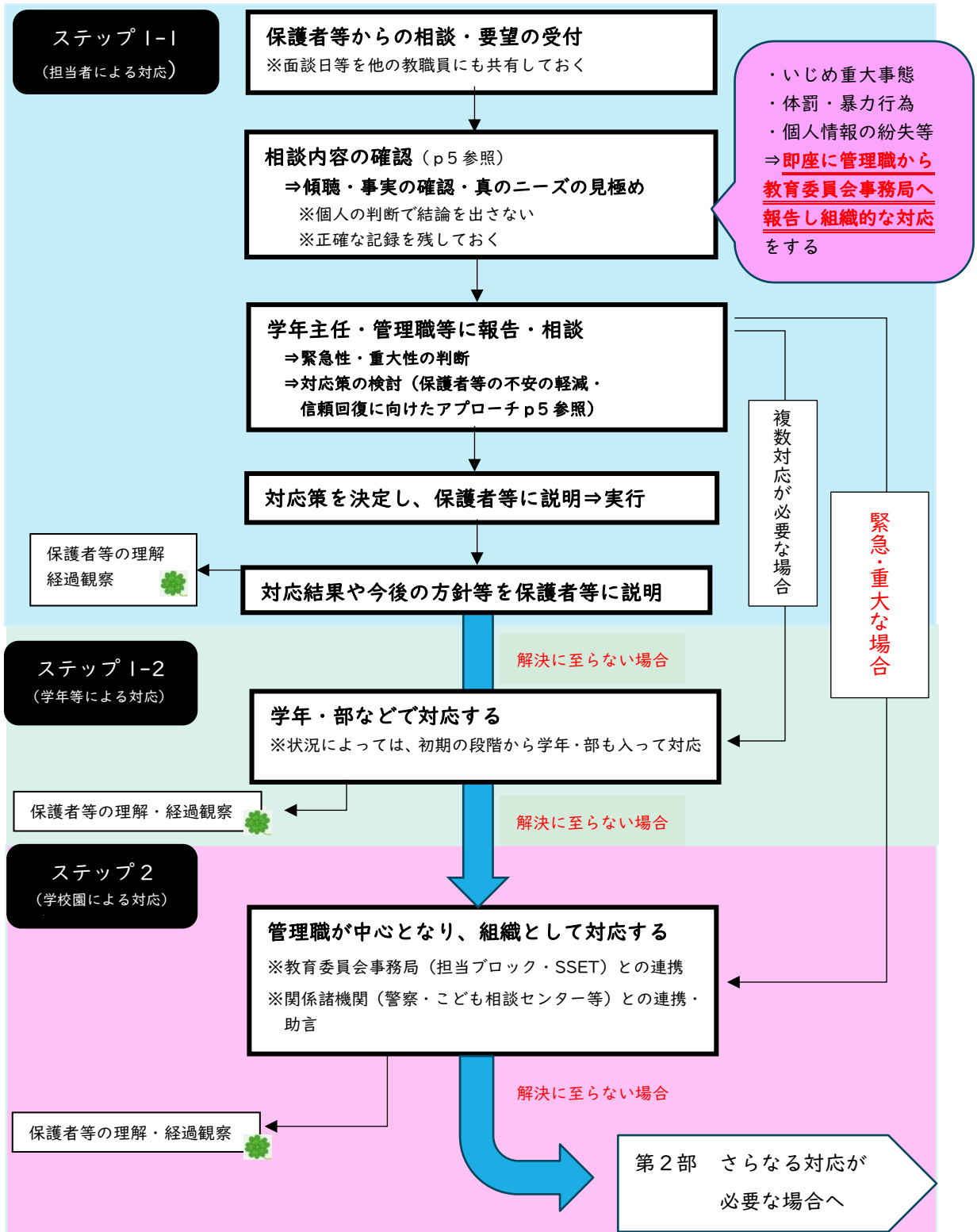
席替えをやり直してほしいという要求の裏には、仲の良い子が周りにいないことで、子どもが学校で楽しく過ごせるか不安であるという思いがあると考えられた

2 保護者の不安軽減、信頼回復に向けたアプローチ

- ・ 普段のクラスでの様子を伝える（〇〇をがんばってくれており、友達から慕われていること、複数人の友達と仲良くしている様子が見られる等）
- ・ 席替え後の様子を見守り、声かけを行うこと、普段話さない子と仲良くなるチャンスでもあることなどを伝える

1_4 対応の流れ

※あくまで一例です。管理職を中心に、各学校園の状況に応じて対応の流れを決めて全教職員に共有しておくことで、教職員が一人で抱え込まず、安心して対応ができると考えられます。



I_5 初期対応で解決に至らなかった場合

前述したような対応を行っても、解決に至らない場合は、これまでの対応について振り返りを行うことで、新たな解決の糸口を見つけることができるかもしれません。以下のチェックシートを活用し、振り返りを行い、それでも解決に至らない場合は、第2部の対応へ移行していくことになります。

ステップ1

<教職員個人／学年・部としての振り返りシート>

※幼児児童生徒の生命に関わる事、いじめ重大事態に関する事、体罰・暴力行為・暴言等に関する申出、個人情報の紛失や誤配付等の重大な事務処理誤り等は、**管理職に報告し、即座に組織的な対応**を行います。



<input type="checkbox"/>	保護者等の真のニーズをきちんと理解できているか？ (主訴と枝葉の整理、事実・伝聞・推測を区別して整理できているか)
<input type="checkbox"/>	保護者等の気持ちに寄り添った、丁寧な聞き取りができているか？ (背景にある気持ちを理解しようとしたか、まずは思いを受け止めたか)
<input type="checkbox"/>	きっかけとなる子どもへの対応や指導に不適切な点はなかったか？ (問題があれば、適切に謝罪したか)
<input type="checkbox"/>	関係者からの聞き取りによる正確な事実確認を行っているか？ (周囲からの情報も交えた客観的・総合的な把握になっているか)
<input type="checkbox"/>	確認した事実を保護者等へ分かりやすく丁寧に説明したか？ (誤解を招かない順を追った説明、確認できた事実とできなかった事実の整理、保護者等の主張とは異なる場合に正確な事実の説明ができていたか)
<input type="checkbox"/>	今後の対応方針を明確に伝えることができているか？ (学校ができることを積極的に考え、分かりやすく伝えたか)
<input type="checkbox"/>	保護者等の相談や訴えについて、記録を残しているか？ (特に5W1Hを正確に)
<input type="checkbox"/>	【個人の振り返りの場合のみ】学年集団や部に相談したか？ (対応方法は一人で判断せずに相談する)

ステップ2

<組織としての振り返りシート>



<input type="checkbox"/>	把握した情報を管理職も交えた校内組織（いじめの場合は、いじめ対策委員会）で共有しているか？ （保護者等の要望を再度整理し、誤解や漏れのないよう確認しているか）
<input type="checkbox"/>	校園内組織で見解を統一するとともに、管理職が中心となって、今後の対応方針・役割分担・スケジュール等を明確化しているか？ （一元的な連絡体制を構築しているか）
<input type="checkbox"/>	校内組織で確認した事実や検討した結果を適切に記録しているか？ （特に5W1Hを正確に）
<input type="checkbox"/>	保護者等に対し、対応窓口や責任者を明示するなど、心理的安全性への配慮を行っているか？（丁寧な説明と不安の払拭、誠意を持った対応に努めているか）
<input type="checkbox"/>	今後の事実確認や調査、経過報告のスケジュールを示しているか？ （迅速かつ見通しの持てるスケジュールを構築し、示しているか）
<input type="checkbox"/>	複数の解決策を試みているか？ （1つの解決案に固執することなく、複数検討し、試みているか）
<input type="checkbox"/>	教育委員会へ報告を行い、指導助言を求めているか？ （教育委員会との適切な連携が進められているか） ※幼児児童生徒の生命に関わる事案、いじめ重大事態に関する事案、体罰・暴力行為・暴言等に関する申出、個人情報の紛失や誤配付などの重大な事務処理誤り等は、 即座に 教育委員会へ報告します。
<input type="checkbox"/>	必要に応じて大阪市スクールロイヤー事業（SSET）の活用や、関係諸機関（警察、こども相談センターなど）との連携を行っているか？



それでも解決に至らない場合は、学校園だけでは解決が困難な事例だと考えられますので、教育委員会事務局及び専門家も入ってのさらなる対応を進めていく段階になります。⇒第2部へ



ちょっと迷う相談ケースのご紹介

保護者等からこんな相談があった場合、どう対応しますか？

例1：学校外（習い事等）でのトラブル

「それは心配ですね。学校園でも様子を見て話を聴いてみますが、学校外の活動になるので、運営者へも連絡して相談してみてくださいね。お互い情報共有しながら、どうすればよいか一緒に考えましょう」

ポイント

- ・運営者も状況を把握し、対応することが必要
- ・学校園では、子どもの学校園での様子を見守り、必要であれば関係する子どもからの聴き取りや、スクールカウンセラーの紹介、関係校との情報共有等のフォローをする
- ・いじめが疑われる場合、相手の子どもが他の学校園に所属しているときは、当該学校園とも連携して対応する等、「大阪市いじめ対策基本方針」に沿った対応が必要

例2：家庭での困りごと（家庭事情によるもの）

「それは大変ですね。学校園としては、お話を聴くことはできますが、直接的な支援は難しく、区役所などの専門機関に入ってもらった方が適切な支援が受けやすいかと思います。よろしければ、おつなぎしましょうか」

ポイント

- ・話を聴き、気持ちに寄り添ったうえで、専門的な支援につなぐ

例3：家庭での困りごと（子どもの生活習慣 例：夜中までスマホを触っている）

「困っておられるんですね。学校園でもスマホの使い方についての指導はしておりますが、家庭でのルールづくりと一緒に進めると効果が出やすいので、よろしければ、できそうな範囲で一つ決めてみませんか。学校でも様子を見て声かけしますので、家庭での様子もまた教えてくださいね」

ポイント

- ・話を聴き、押しつけない言い方でルールを提案し、一緒に見守る
- ・遅刻欠席、授業中の居眠りなど、日常生活への影響がある場合は、養護教諭やスクールカウンセラー等に相談

「これって、学校園と関係ある？」ということでも、まずは話を聴き、気持ちを受け止めたうえで、「学校園でできること」・「学校外（家庭・関係機関等）で必要なこと」の役割を整理し、説明しましょう。

教職員としては、子どものことであれば何とかしたい気持ちはありますが、できることには限界があります。それでも、必要な支援先へ「つなぐ」ことや、相談を受け止め「見捨てない」姿勢を示すことは、保護者等とのよりよい関係づくりにおいて重要です。

また、保護者等の相談内容から児童虐待が疑われる場合には、速やかに管理職に共有し、こども相談センターへ連絡したうえで、教育委員会にも報告してください。

第2部（前編）さらなる対応が必要な場合

第1部の対応で解決に至らない場合、引き続き、教育委員会事務局及び専門家も入って、さらなる対応を進めていく段階になります。

本市では、「大阪市スクールロイヤー School Support Expert Team 略称 SSET（セット）事業」を実施しております。本事業におけるスクールロイヤーとは、弁護士、医師、臨床心理士・公認心理師、ソーシャルワーカーといった様々な職種の専門家のことをいいます。

学校園だけでは対応が困難な事案が発生した場合や保護者等対応について相談をしたい場合に、様々な職種の専門家に相談し、助言を受け、一緒に対応を検討することができます。対応に困ったときは、まず、管理職に報告・相談し、今後の対応を検討してください。

SSET について



1 学校園派遣相談

担当弁護士や他職種の専門家（医師、臨床心理士・公認心理師、ソーシャルワーカー）が、単独またはペアで学校園を訪問し、専門的な視点で学校園へ助言を行います。

（手続き）

- ・管理職から担当指導主事に相談
- ・指導部内で事案の内容について確認
- ・事案の内容に応じたスクールロイヤーを決定
- ・担当指導主事が日程を調整
- ・スクールロイヤーが学校園を訪問し、相談内容について専門的な助言を行う

2 電話・メール相談

緊急を要する場合、教育ブロック担当弁護士（以下、担当弁護士）に、電話やメールにて法律相談をすることができます。

（手続き）

- ・管理職から担当指導主事に相談
- ・担当指導主事から担当弁護士へ電話・メールにより相談
- ・弁護士からの助言内容を担当指導主事より学校園へ報告

3 法律窓口相談

月2回、指導部内に配置する弁護士に、学校園の課題に応じて、保護者等対応や生活指導に係る法律相談をすることができます。

(手続き)

- ・管理職から担当指導主事に相談
- ・担当指導主事から弁護士に相談
- ・弁護士からの助言内容を担当指導主事より学校園へ報告

4 研修講師派遣

スクールロイヤーを、学校園等へ授業や研修の講師として派遣します。

(手続き)

- ・学校園内で児童生徒向け授業の内容や研修テーマ等について協議
- ・管理職から担当指導主事に相談
- ・研修テーマに応じたスクールロイヤーを決定
- ・担当指導主事が日程を調整
- ・スクールロイヤーによる授業や研修の実施

※なお、事案の状況によっては、担当弁護士が、学校園と保護者等の面談の場に、スクールロイヤーとして同席することも考えられます。スクールロイヤーとして同席した際の役割は、中立の立場で話し合いがスムーズに進行するよう、議事を整理したり、法的に明白なことについて助言したりすることとなります。管理職から担当指導主事にご相談ください。



状況：担任の指導方法に不満を持つ保護者が、連日長時間にわたり電話で抗議を行い担任が精神的に追い詰められていた。

対応：校長が「大阪市スクールロイヤー事業」を活用し、教育委員会を通じて弁護士のアドバイスを受け、「事実関係の確認」と「学校としてできること・できないこと」を明確に伝えるようにしたところ、電話の回数が減少した。

ポイント

早期に教頭・学年主任との共同面談に切り替え、「チーム対応」を行い、弁護士の助言も受けて対応したことで、担任一人が抱え込まず、保護者の要求がエスカレートするのを防げたと考えられる。



よくある失敗例のご紹介

「そんなつもりで言ったんじゃないのに…」

「ダメだと分かっていたけど、とっさに言ってしまった…」など、保護者等との関係が悪くなってしまった失敗例をご紹介します。

1. **冒頭で弁明から入る（話を聞く前に説明し始める）**
2. **相手の感情を矮小化する（“気にしすぎ”扱い）**
「よくあることです」など、受け止められていない印象になる
3. **その場で即答・約束してしまう（確認前の断言）**
「必ずこうします」と言い切り、後で撤回できず信頼を損なう
4. **主観で話す**
「普通は」や「基本的には」という言葉は個人の主観であって、保護者等の普通や基本が同じとは限らない
5. **事実と推測・評価を混ぜて話す**
推測を事実のように語り、後から矛盾が生まれる
6. **相手の話をさえぎる／結論を急ぐ**
7. **専門用語・校内事情で押し切る**
「学級経営上」など、説明にならない言葉で納得を求めてしまう
8. **“子どものせい／家庭のせい”に寄せた言い方をしてしまう**
「本人の性格で…」など、責められていると受け取られる
9. **記録を取らない・記録が雑（日時/発言/合意事項が残らない）**
10. **情報共有・個人情報の扱いが雑**
保護者から受けた相談を他の教員にも話し、他の教員が当該児童に不用意に声かけをして、「なんで他の先生も知ってるの？」と驚かせてしまい信頼を失う
※他の教職員に相談することは必要ですが、情報の取扱いは慎重にしましょう
11. **勢いに負けて、できないことを書面に書いてしまう**
12. **質問や要望の内容を把握せず、関係のないことを答えてしまう**

第2部（後編）過度な要求や不当な言動を受けた場合

現在、教育委員会において、過度な要求や不当な言動を受けた場合に、学校園への支援として、保護者等との直接的な対応を担う、新たな体制を教育委員会事務局内に構築し、教職員の負担軽減を図ることを検討しているところです。令和9年度からの運用開始をめざしておりますが、新しい体制が構築されるまでの間につきましては、本冊子に基づいた対応や、現行の制度（SSET 事業・PIO 参照）を活用した対応をお願いいたします。

2_1 過度な要求・不当な言動とは何か

“社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるもの”

※社会通念上許容される範囲を超えた言動とは？

→要求内容の妥当性に照らして不当であるもの（過度な要求など）や、言動の手段・態様が不相当であるもの（威圧的な言動、長時間の拘束など）

※教職員の就業環境が害されるものとは？

→保護者等の言動により、教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、業務を遂行するうえで看過できない程度の支障が生じること

2_2 見分け方のポイント



1. 学校園側に落ち度があるかどうか

①落ち度がなく、就業環境が害されている場合

※落ち度がない場合（例）

学校側の対応や言動に過失や問題がない場合

保護者等の求める内容が学校と無関係の場合

②落ち度があっても、以下の2、3にあてはまる場合

2. 問題の程度と保護者等の求める内容でバランスがとれていない場合

例) 子ども同士のトラブルを理由に、教職員を辞めさせるよう求める

3. 相談等の手段が相当でない場合

例) 暴力、暴言、威圧的な言動を行う

2_3 過度な要求・不当な言動の具体例



1.身体的な攻撃（暴行・傷害）

【暴行・傷害の例】

- ・相手を突き飛ばす、殴る、蹴るなどの直接的な身体接触
- ・服を引っ張る、胸ぐらを掴む
- ・物を投げつける

2.精神的な攻撃（脅迫・暴言・誹謗中傷「SNS投稿も含む」・執拗な連絡）

【脅迫・暴言の例】

- ・「お前の家族も傷つけるぞ」「今後どうなるかわかっているのか」など、脅迫的な言動
- ・「役立たず」「教師辞めたら？」など、教職員の人格を否定するような言動
- ・反社会的勢力との関わりを示す言動

【誹謗中傷（SNS・インターネット）の例】

- ・教職員とのやりとりを録画し、SNSに投稿する
- ・学校でのトラブルをSNSや掲示板に書き込み、教職員の名前を公開して非難する
- ・保護者間のSNSグループで教職員の名前や写真を添えて根拠のない噂や中傷を拡散する

【執拗な連絡・監視行動の例】

- ・毎日のように電話やメールで学校の対応や教職員の言動に関して苦情を繰り返す、一方的な非難を続ける
- ・教職員の私生活にまで踏み込み、外出先や自宅を写真撮影してSNSに投稿するなど監視的な行為を行う

3.威圧的な言動（恫喝・罵声・土下座の要求・特別扱いの要求）

【恫喝・罵声の例】

- ・大声で怒鳴る
- ・「責任を取れ」「校長出せ」など威圧的な発言を繰り返す

【土下座の要求の例】

- ・教職員の対応や判断に納得できないとして、「誠意を見せろ」「ここで土下座しろ」と謝罪を強要する

【特別扱いの要求の例】

- ・正当な理由なく、特別な対応・優遇（成績の加点、登校園時間変更など）を要求する

4.差別的な言動、性的な言動

【差別的な言動の例】

- ・「男性の担任に代えてほしい」「女性の先生とは話したくない」と性別を理由にした合理性のない発言
- ・「〇〇大学出身の先生は信用できない」と出身大学や国籍による偏見を基にした発言

【性的な言動の例】

- ・業務に関係ない個人情報（年齢や婚姻の有無等）を聞き出す
- ・教職員の容姿や風貌を嘲笑・中傷するような言動
- ・不必要な身体的接触、性的な内容の冗談を言う
- ・個人的な食事や飲み会へ誘う

5.継続的な言動、執拗な言動（長時間又は頻繁な電話）

- ・十分な説明を行った後も、電話、来訪、メール等で、同じ要求を執拗に繰り返し、対応に多くの時間を割いている教職員の通常業務に支障が出ている
- ・校内行事の内容や運営方法について、頻繁に来校して担当教職員を問い詰める。対応時間が長く、他の業務が滞ってしまうが、納得する様子がなく何度も来校する
- ・放課後や休日でも教職員のプライベートな携帯電話に繰り返し電話をかけ、「子どもの教育方針について話したい」と執拗に求め、断っても連絡してくる

6.拘束的な行動（居座り、不退去）

- ・職員室や校長室で、保護者が長時間居座り続けて教職員が業務を行えない状況に陥る
- ・教職員との面談において、保護者が面談の終了を認めず、退去の要求にも応じない
- ・学校園の施設内に正当な理由なく居座る、執拗に話し続けて帰ろうとしない



体験談

状況：保護者から「先生の指導が厳しすぎるせいで、うちの子が学校に行きたくないと言っている。どうしてくれるのか。」という訴えがある。

対応：まずは家庭訪問をして保護者から当該児童の受け止めに聴くことにした。そのうえでその時の状況や指導した理由を丁寧に伝えた。その後、行きたくないと思わせてしまったことについて謝罪するとともに、当該児童にも同様に丁寧に理由を説明した。その後、一日も休むことなく登校し続けた。

ポイント

先に指導の意図を説明したい気持ちもあったが、まずは①子どもや保護者の気持ちに寄り添い、そのうえで誤解を解くために、②冷静に事実を伝えたことで解決につながった。（①②の順番が逆だったら、話を聞いてもらえない可能性もある）

2_4 対応の基本的な姿勢

これまでに紹介したような、過度な要求や不当な言動に対応する場合に注意するポイントをご紹介します。決して教職員一人で抱え込まず、下記のポイントを参考に、学校園としてどのような対応をするのかを決めて、組織的に対応しましょう。



1.複数人対応

一人で対応せず、対応者の他に、記録係や連絡係など、役割分担しておきます。

2.対応時間の設定

対応する時間を事前に保護者等に伝えておきます。30分～1時間程度が目安ですが、状況に応じて設定します。長くなる場合には、別日程を改めて設定することも考えます。

3.限界の設定

過度な要求に対しては、「学校園としては対応できないこと」を、理由を明確にしたうえで丁寧に説明しましょう。激しい反発が予想されたとしても、できないことを「検討します」と言わず、学校園は教育機関であり、対応の限界があることを伝えます。

例：いじめの加害者とされる子どもに一方的に罰を与えること
子ども同士のトラブルの賠償金の判断をすること

4.毅然とした対応

暴力や脅迫、差別的な発言などがあった場合は、間髪入れずに不適切であることを指摘し、受け入れられないことを毅然と伝えましょう。

例：「●●といったお気持ちは分かりますが、今のような発言はやめてください」

5.専門機関との連携

保護者等の家庭事情や特性が背景にあるような場合には、スクールカウンセラー等に見立てを行っていただく、暴力や脅迫が起こることが事前に予測されるような場合は、警察に連絡しておくなど、専門機関と連携して対応しましょう。

6.正確な記録

行き違いがないように、5W1H『いつ・どこで・誰が（誰に）・何をした・なぜ・どのように』を意識して、正確な記録を残しましょう。

2_5 過度な要求・不当な言動への対応例



言動例	対応例	具体的な声かけ対応例【関連する犯罪名】
(身体的な攻撃・暴行) 「殴る・蹴る」	直ちに警察へ通報	※身体的な攻撃・暴行や破壊行為については、教職員に危険があるので、管理職へ報告のうえ、直ちに警察に通報 【傷害罪・暴行罪】
(精神的な攻撃・暴言) 大声で 「殺すぞ！」 「もう教師をやめろ！」	・当該言動をやめるよう注意。やまなければ警告。 ・さらに続く場合は対応終了、退去を促す。 ※それでも退去しない場合は警察へ連絡。	①まず注意を促す 「お気持ちは分かりますが、子どものために何が最善か、冷静にお話したいので、大声や暴力的な言葉は控えていただき、落ち着いてお話していただけますか」 ②退去の予告 「大声や暴力的な言葉を控えていただかないと、冷静にお話できないので、これ以上続けることができません。落ち着いてお話していただけますか」 ③退去勧告 「本日はこれで終了しますので、退室をお願いいたします。退室していただけない場合は、警察に連絡します」 【脅迫罪・不退去罪】
(精神的な攻撃・ 誹謗中傷) 教職員がミスしたことを理由にして… 「あなたの名前やミスをSNSで拡散する」	・教職員のミスについては適切に謝罪する。 ・ミスがあったとしても、誹謗中傷は、個人の尊厳を傷つける行為であり、法的にも許されるものではないことを伝える	①ミスについては適切に謝罪する 「この度は●●について、ご迷惑ご心配をおかけして申し訳ございませんでした」 ②誹謗中傷については毅然と対応する 「あなたがしようとしていることは、ミスとは関係のないことであり、法的に許されることではありませんので、やめていただければ、警察に連絡します」 【名誉毀損罪】
(拘束的な行動) 何時間も校長室に居続けて… 「こちらの要求を受け入れてもらえるまでは、帰りません」	・要求内容を把握する。 ・当該言動をやめるよう注意。やまなければ警告。 ・さらに続く場合は対応終了、退去を促す。	①正確に要求内容を把握する。 「●●といったご要望ということでよろしいでしょうか」 ②まず注意を促す 「お気持ちは分かりますが、●●という理由で、学校園としてはその要望に応じることができません。業務に支障となりますので、退室をお願いします。」 ③退去の予告 「何度要望されても、その要望には応じることができません。業務の支障となります」

	<p>※それでも退去しない場合は警察へ連絡。</p>	<p>ので、●●時までには退室をお願いします。」</p> <p>④退去勧告 「●●時になりましたので、退室をお願いいたします。退室していただけない場合は、警察に連絡します」</p> <p>【不退去罪】</p>
<p>(継続的・執拗な言動) ・毎日のように電話、来校し、同じ話を繰り返す</p>	<p>・「時間の区切り」をあらかじめ設定し、それを超えたら物理的に終了する。</p> <p>・電話も一定時間を過ぎたら切り上げる。</p>	<p>①注意 「そのお話は前回、〇〇とお伝えさせていただきました。これ以上お伝えすることはありません。」 「ご用件を簡潔にお話してください。」</p> <p>②警告 「先ほどから同じ内容の繰り返しですので、このまま続くようでしたら対応を終了させていただきます」 「簡潔にお話しいただけないようでしたら、整理して改めてご連絡いただけますでしょうか」</p> <p>③終了 「大変申し訳ありませんが、先ほどより状況が変わりませんので、本日は対応を終了させていただきます」</p>



体験談

状況：入園後まもなく、保護者から、「登園後から降園時まで、我が子に付き添いたい」と要望があった。

対応：まずは、保護者にそのように思った背景などを聴き、実際の保育を見て、幼稚園の教育方針を理解してもらうために付き添いを認め、活動の教育的意味、学びを丁寧に伝えたところ、保護者から、「子どもは幼稚園が大好きで、とても楽しいと言っている。先生には、親の気持ちもたくさん聞いてもらって感謝している。幼稚園の活動もよく分かって安心した」と言われた。引き続き、園での様子を保護者に共有していくこと、相談事があればいつでも対応することを伝えた。

ポイント

幼稚園の教育方針を一方向的に伝えるのではなく、入園までの家庭状況等を把握したうえで、保護者に幼稚園の教育を理解してもらったことで保護者の安心につながった。そのためには、幼稚園の取組や、幼児の成長、教職員の願いや関わりなど、保護者に伝わりやすい方法を工夫することが大切。

参考資料① 法的豆知識

本文で触れた犯罪に関する知識を紹介します。このようなことがないよう、教職員も保護者等も、お互いが気をつけなければいけない内容だと考えております。



【公務執行妨害罪】

例) 職務執行中の教職員に対して、叩いたり脅したりして、その職務を妨害した

◇刑法第95条第1項◇

公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【職務強要罪】

例) 「言うとおりにしないとSNSで拡散する」などと脅迫して、自分に有利な取り扱いを強要した

◇刑法第95条第2項◇

公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【建造物侵入罪、不退去罪】

例) 無断で学校園に侵入する(建物侵入罪)、または、「自分の要求が通るまで帰らない」と、何度も退去の要求を受けているにもかかわらず、校内に居座る(不退去罪)

◇刑法第130条◇

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金に処する。

【傷害罪】

例) 殴って打撲傷を負わせる、度重なる無言電話等によりノイローゼに陥らせる

◇刑法第204条◇

人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】

例) 傷害はなかったが、殴る、蹴る、体をつきとばすなどした

◇刑法第208条◇

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】

例) 「殺してやる」「家に火をつける」などと言う。刃物をちらつかせる。

◇刑法第222条第1項◇

生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。

◇刑法第222条第2項◇

親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。

【強要罪】

例) 暴行や脅迫をもって、書面にしろ、謝罪しろ、辞職させろ等と要求する

◇刑法第223条第1項◇

生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。

◇刑法第223条第2項◇

親族の生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする。

【名誉毀損罪】

例) 保護者会等で、特定の教員を名指しして、体罰の事実もなく、またそのように考える根拠もないのに、「体罰している」と断定・拡散する

◇刑法第230条第1項◇

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

◇刑法第230条の2第1項◇

前条第一項の行為が公共の利害に関する事実に係り、かつ、その目的が専ら公益を図ることにあったと認める場合には、事実の真否を判断し、真実であることの証明があったときは、これを罰しない。

◇刑法第230条の2第3項

前条第一項の行為が公務員又は公選による公務員の候補者に関する事実に係る場合には、事実の真否を判断し、真実であることの証明があったときは、これを罰しない。

【侮辱罪】

例) 複数の保護者がいる場で、「〇〇先生は無能」といった人格攻撃をする

◇刑法第231条◇

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損罪、偽計業務妨害罪】

例) 学級・学年LINEで「〇〇先生は盗撮で処分予定」など、根拠のない情報を流す。

◇刑法第233条◇

虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】

例) 校内の水道を出しっぱなしにして浸水させる等、通常業務ができないようにする

◇刑法第234条◇

威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】

例)「賛助金を出さなければ、お前のミスをマスコミに言うぞ」と言い、金銭を交付させた

◇刑法第249条第1項◇

人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の拘禁刑に処する。人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同様とする。

◇刑法第249条第2項◇

前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

参考資料② 教職員のメンタルケア

保護者等への困難な対応によって教職員にかかると考えられているストレスには、主に下記の3つのような種類があります。対応に関わった管理職含む全ての教職員が該当します。



「保護者等への困難な対応そのものによるストレス」

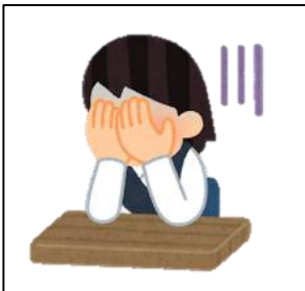
日常的に過度な要求や不当な言動を多く受けていたり、困難な対応を多く行っていたりするほど、メンタルヘルスが「精神疾患（気分・不安障害）レベル」の悪い状態であることがわかっています。



「周りの助けがないことによるストレス」

特に過度な要求や不当な言動を受けた場合は、対応者である教職員の心身の状態に深刻な影響を与える可能性があります。複数人が対応に加わり、保護者等と教職員を引き離す等の物理的な安全確保も重要となります。

日頃から教職員の心理的安全性を高め、管理職に対し報告や相談をしやすい環境を整え、教職員が一人で抱え込むことのないよう、組織として支えていくことが大切です。



「自分のふがいなさや自責感によるストレス」

威圧的・理不尽な対応を受けた後は特別に負荷が高い状況であり、傷ついて当然の状態と知ることが第一歩です。

「自分が弱いせい」「自分が悪い」ではなく、「誰にでも起こること」と考え、自分の心を守りましょう。

また、真面目であればあるほど感じやすいです。

教職員自身の健康と安心、子どもたちにとって充実した教育活動を守るため、以下の視点でメンタルケアの充実を図ることが重要です。

1. 対応直後の声かけと配慮【直後】 周りの教職員

対応が終わった後は、できるだけ早く、短時間でも個別に声をかけるようにします。

この際、対応の内容や判断の是非には触れず、心身の状態を気づかうことを最優先とします。

必ず伝えたいポイント

- ・大変な対応だったことへの労い
- ・責任を一人で負う必要がないこと
- ・判断や対応は組織として行うこと

こうした声かけは、心理的な負担が長引くことを防ぐうえで、大きな意味を持ちます。

2. 気づく【直後～2週間程度】 本人・周りの教職員

本人：自身のストレスや精神状態を知ること、メンタルケアの大切なポイントとなります。異変を感じた場合は、早めに上司等に相談します。

【セルフチェック】

- 対応した場面を何度も思い出す
- 保護者からの電話や来訪のことを考えると強く緊張する
- 自分の対応が間違っていたのではないかと考え続ける
- 仕事への意欲が下がった
- 保護者からの電話や来訪の対応を避けたい気持ちが強い
- 休日も仕事のことが頭から離れない
- 以前よりミスが増えた
- 寝つきが悪い、途中で目が覚める
- 食欲が落ちた、または過食気味
- 動悸、胃痛、頭痛、肩こりなどが続く
- 疲れが取れにくい

いくつかが数日～1週間以上続いている場合は、無理をせず、管理職や信頼できる人に相談してください

周りの教職員：“いつもと違う”不調の兆候のある教職員に気づくことが重要です。

【周囲からみた“いつもと違う”不調の兆候】

- 表情が硬く、疲れて見える
- ぼんやりしている時間が増えた
- 以前より元気がない、笑顔が減った
- 不安や心配を強く口にする
- 「自分のせいです」「申し訳ありません」と繰り返す
- 対応場面の話題を極端に避ける、または何度も話す
- 保護者からの電話や来訪の対応を強く避けるようになった
- 集中力が落ちている
- 簡単な確認ミスが目立つようになった
- 時間外勤務や持ち帰り仕事が増えている

受診の目安：

- ・「生活に支障をきたすレベルの落ち込みが2週間続く」時
- ・欠勤・遅刻・早退が増えている

【“いつもと違う”不調の兆候があった場合の声かけ】

「大変な対応があったけど体調はどう？」「無理していないか気になっているよ」等の気にかけていることを伝えるようなさりげない声かけをしてください。

3. つなぐ【気づいたら早期に】 周りの教職員

教職員にメンタルヘルス不調の兆候が見られる、あるいはその疑いがある、受診の目安にあてはまる場合は、下記に繋ぎ、医学的な判断を仰いでください。

同僚の方は気になる様子のある教職員がいれば管理職へ報告してください。

- ①主治医に相談するように促す
- ②学校産業医につなぐ
- ③教育委員会の総括産業医へ相談
- ④ハラスメント・メンタルヘルス相談窓口を案内

管理監督者向けメンタルヘルス等相談

- ★健康問題（メンタル不調以外も含む）に心配がある教職員の対応にお困りの時に本事業をご活用ください
- ★教育委員会の総括産業医 及び非常勤の精神科医師が対応し、医学的見地から助言します
- ★管理職から教職員給与・厚生担当にご相談ください

💖 総括産業医からのアドバイス 💖

日常生活に支障をきたす状態になっている場合は、主治医の指示を受け、仕事を休み療養することが必要です。調子が悪いまま働き続けると、回復が遅れる原因になりかねません。

普段通りに仕事ができないようであれば、「気づく」→「つなぐ」を丁寧に行い、早めに対応することで、早期の回復・復帰が可能になります。

また管理職にとっても、保護者からの強い要望や長時間に及ぶ協議等への対応は、大きな緊張と負担を伴う業務です。責任ある立場であるからこそ、無意識のうちに心身へ影響が及ぶことがあります。

困難事案への対応後は、管理職においてもセルフチェックを行い、ご自身の状態をご確認ください。該当されるようでしたら、一人で抱え込まず、信頼できる人や上記①～④への相談、医療機関への受診も考慮してください。