

保護者対応と危機管理について

第1 総論

1 保護者

保護者…学校の利用者である生徒・児童の親権者であり，法定代理人
学校において，生徒・児童に起こる諸問題（いじめ，不登校，学校事故，体罰等）に関して，生徒・児童の代弁者となる。

また，保護者は家庭における生徒・児童の監護者であることから，生徒・児童に関する家庭での問題に関する管理者となる。

2 保護者対応のポイント

- (1) 生徒・児童と対応するときも，その背後に保護者がいることを意識する

- (2) 初動の重要性

- (3) 問題が発生した際は，常に報告を怠らない
→ただし，報告は客観的状況を伝えることに注力する

- (4) 要求の強い保護者への対応
 - ・要求を聞くことに徹し，安易に承諾・約束はしない
 - ・法律に基づいた言動を心がける
 - ・謝罪をするか否かについては慎重に判断
 - ・証拠保全の必要性
 - ・悩ましい長時間電話への対応

第2 具体例を踏まえた検討

1 事例1

① 事案の概要

生徒Aの保護者から、生徒Aが学校の部活動において、いじめを受けているのではないかとの相談があった。

顧問及び学校としては、どのように対処すべきか。

② 具体的な対応例

学校は、法律（いじめ防止対策推進法）に基づく対応を心がける。

→報告を受けた教員は学校（管理職）へ報告（法23条1項）。

→関係者（被害者、加害者、目撃者）への聞き取り調査及び教育委員会への報告（法23条2項）。

→いじめをやめさせ、再発を防止するため、心理、福祉等に関する専門知識を有する者の協力を得ながら助言、指導、支援を行う（法23条3項）

※ いずれの場合もプライバシー等への配慮を十分に行うこと

児童等の心理に十分配慮し二次被害等を防ぐ

2 事例2

① 事案の概要

高校の部活動において、顧問（教員）が部員に対して、声を荒げて指導したり、長期間練習から外したりするなどの言動を行った。これに激怒した保護者が顧問に対して、謝罪を要求。顧問は謝罪したが、保護者は反省の色が見えないと再度の謝罪や文書での謝罪を要求し、それ以外にも無理難題を要求している。

学校はどのように対応したら良いか。

② 具体的な対応例

顧問の言動は不適切なものであり、これについて学校として謝罪をすべきである。

もともと、既に直接の謝罪をしている以上、重ねての謝罪の必要性はない。学校として、謝罪すべき事項についてのみ謝罪をし、法的に応じるべき要求には応じる必要があるが、それ以上の謝罪、要求には応じる義務はない。

また、顧問からの再度の直接の謝罪についても、学校から強制は出来ない。謝罪を文書で行わなければならない法的義務はないが、これに応じるかどうかはケースバイケース。謝罪文を外部に流出するなどして悪用される可能性があるなら応じるべきではない。

要求の強い保護者との話し合いは、録音することが望ましい。

3 事例3

① 事案の概要

生徒Aの保護者から、生徒Aが、私物を生徒Bに壊されたと言っている旨の報告があった。

生徒Aの保護者は、生徒Bに弁償をして欲しいが、その際、学校が間に入って交渉してほしいと求めている。

また、生徒Aの保護者は、生徒Bが弁償しない場合は、学校が弁償すべきだと主張している。

学校としては、どのように対処すべきか。

② 具体的な対応例

生徒同士のトラブルに関して、学校が関わるのは、学校教育に影響がある範囲に留めるべきであり、特に民事上の紛争に発展しそうな場合は、中立の立場を貫くべき。

学校が弁償の責任を負うためには、事件についての予見可能性が必要であるなど、過失が認められる場合のみであり、過失が認められない場合は、法的に弁償義務を負わない。

4 事例4

① 事案の概要

生徒が教員に暴力を働いたことから、教員が大怪我を負った。

保護者からは保護者説明会の開催を求められているが、どのような説明をしたらよいか。また、今後の学校運営をどのように行えば良いか。

② 具体的な対応例

保護者説明会においては、事案の概要（事案に至った経緯・同期・原因など）を客観的に説明する。その際、教師の指導に落ち度の有無についても説明する。加害生徒に対する今後の学校の指導方針や、他の生徒達の心身の安全への配慮をどのように行うかなども説明すべき。

以 上