

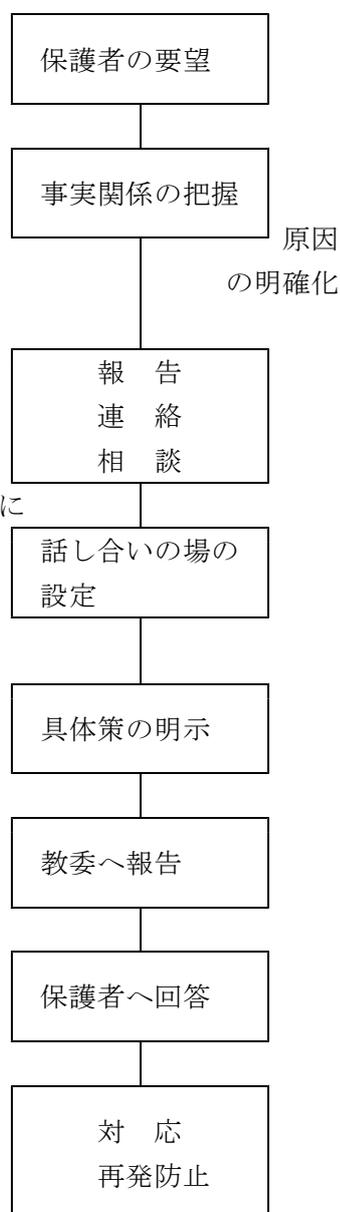
家庭・地域への対応

【 1 】 家庭（保護者） への対応

留意事項

- ①なるべく電話でなく直接会って話を聞く機会を持つ。
- ②問題によっては職員が複数で誠意を持って対応する。→ 管理職も対応
- ③他との関わりがあるときにはプライバシーに留意する。
- ④すぐに対応できるのか、時間がかかるのかを回答する。

1. 相手の言い分を丁寧に、よく聞く態度を示す。
 - ・都合が悪ければ（事実関係を把握する時間を確保することが大切な場合もある。）、理由を告げ時間を約束する。
2. 事実関係を的確に把握する。
 - ・指導に問題はないか、あれば改善する点を明示する。
 - ・保護者の理解不足かどうかなど、相手の立場に立って原因を明らかにする。
3. 校長、教頭、教務、生徒指導主事等への報告・連絡・相談を大切にする。☆→内容によっては、教育委員会へ報告し、問題が保護者から委員会に行く前に先手を打っておくことが必要。
4. 保護者と十分に話し合う。
 - ・相手の気持ちを聞くという態度を大切にする。
 - ・誠意を持った対応を心がける。
5. 教師に非があるときは、丁寧な謝罪と説明をする。
 - ・直接会って素直に謝る。校長（教頭）が同伴する。
6. 組織を生かした対応をする。
 - ・全職員が問題点や事実の共通理解を図る。
 - ・場合によっては、PTAに協力を依頼する。
 - ・全職員で再発防止策を検討し推進する。
7. 教育委員会に報告する。



【 2 】 電話での対応

留意事項

- ① 子どもの安全確保(生命尊重)を第一に考える
- ② 事実発生後、速やかに保護者と連絡をとる
- ③ 話すときは、要点を絞って丁寧に話す
- ④ けが(病気)の場合、事実の状況、症状等を伝える
- ⑤ 誠意ある対応を心がける

<対応例 1>

「体育の時間に雲梯を使っていたところ、手が滑り地面に落ちました。その時、左腕に体重をかけた状態で手をついたためと思われませんが、痛みで左腕を動かさない様子です。保健室で、養護教諭に診てもらいましたが、すぐに病院へ行った方がよいと言っています。かかりつけの病院はどちらですか。学校で病院に連れて行こうと思いますがいかがでしょうか。お家の方も病院へおいでいただきたいのですが。」

- ※ 学校から病院へも連絡を入れる
- ※ 翌日の朝に様子を聞く

<対応例 2>

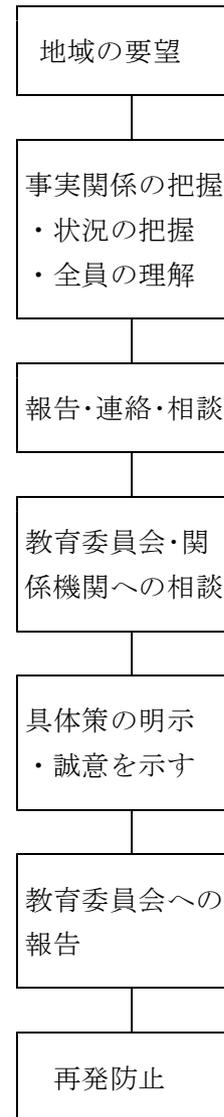
「Aさんは業間の頃から熱が出てきたようで、現在、38度7分ありますので保健室で休んでいます(その他の症状があれば、具体的に伝える)。家で静養するか、病院で診てもらった方がよいと思われしますので、保健室まで迎えにきていただきたいのですが。」

【 3 】 学校近隣の住民との問題への対応

留意事項

- ①なるべく直接会って対応する。(訪問する) →管理職も対応。
- ②誠実で落ち着いた対応に心がける。
- ③すぐに対応できるか、時間がかかるか明確にする。
- ④個人情報・住民運動等に関する場合、慎重に対応する。

- 1 相手の話の趣旨をよく聞き、校長（教頭）に取り次ぐ。
- 2 場合により、校長（教頭）が直接対応して相手の話を聞く。
- 3 全職員が事実を確認する。
- 4 教育委員会・関係機関，近隣の学校との連絡を密にして対応を具体化する。
- 5 地域（相手）に経緯や結果を説明する。
- 6 全職員で再発防止策を検討し推進する。



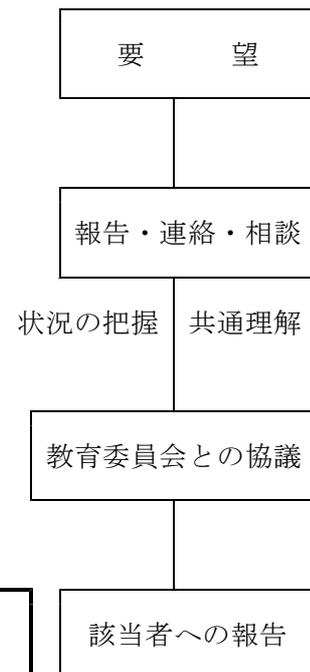
【 4 】 プライバシーの問題への対応 情報公開への対応

留意事項

- ① 情報公開に耐え得る内容・表現で文章を作成することの必要性を理解し、外部に出す文章については校長が目を通すとともに、全校で情報を管理する。
*許可なく指導要録等重要書類を校外に持ち出さない。
- ② 保護者・外部から児童生徒の個人情報に関する問い合わせがあった場合、共通の認識をもって対応する。
*教育委員会への報告を行い、適切な指導を受けながら対応する。
*守秘義務・プライバシー保護の重要性を共通理解する。
*必要に応じて直接会って話をするなど誠意を持った対応をする。
*窓口になる職員を決め、職員間での共通理解を図る。
- ③ 学校を設置している自治体の情報公開条例、個人情報保護条例がどのように決められているか、全職員が理解する。
*資料等の公開ができない場合は、その理由を伝えて誠実に対応する。

1. 相手（該当者）の要望を慎重に丁寧に聞く。
2. 校長に事実を報告する。
3. 場合により、校長が教育委員会へ報告・相談する。
4. 教頭（担当者）を通して相手に回答する。
5. 教育委員会への報告をする。

※教育委員会と連携しながら慎重に対応する。
(全職員が情報を共有化する。)



《プライバシーの問題が発生しそうな事から》

- ①学級・学年・学校だより等の保護者・外部へ文章を出す時。
- ②指導要録・健康観察記録・調査書等の児童生徒に関する情報の開示請求及び児童生徒の事故報告書の開示請求があった時
- ③週案・職員会議録・学校日誌・学校保健日誌等の情報の開示請求があったとき。
- ④保護者・外部から児童生徒の個人情報に関する問い合わせがあったとき。