

保護者とのよりよい関係づくりに向けて

令和8年3月 山口県教育委員会

保護者とのよりよい関係をつくるには、どのようなことに配慮をする必要があるのでしょうか。このリーフレットには、保護者との良好な関係づくりに生かせるポイントを4つ示しています。

是非、保護者とお話しをする際の参考にしてみてください。

また、もしも苦情などの難しいケースになってしまった場合には、対応フロー図（P3）などを参考にしながら組織で丁寧に対応しましょう。



ポイント 1

「言葉以外のコミュニケーション」を意識する。

保護者とのよりよい関係を築くためには、話す言葉以上に、表情やしぐさ、聴く態度・姿勢などに気を配ることが重要になります。保護者が安心して話せるようにしましょう。

- ✓ **距離**：信頼関係を築くには手を伸ばせば届くくらいの距離で
- ✓ **位置**：相談時は斜めに座る調節型が望ましい
- ✓ **表情**：基本は笑顔、内容に応じて変化させる
- ✓ **姿勢**：ゆったりと座り、少し前かがみで聴く
- ✓ **声**：トーン・スピード・テンポが印象に影響する

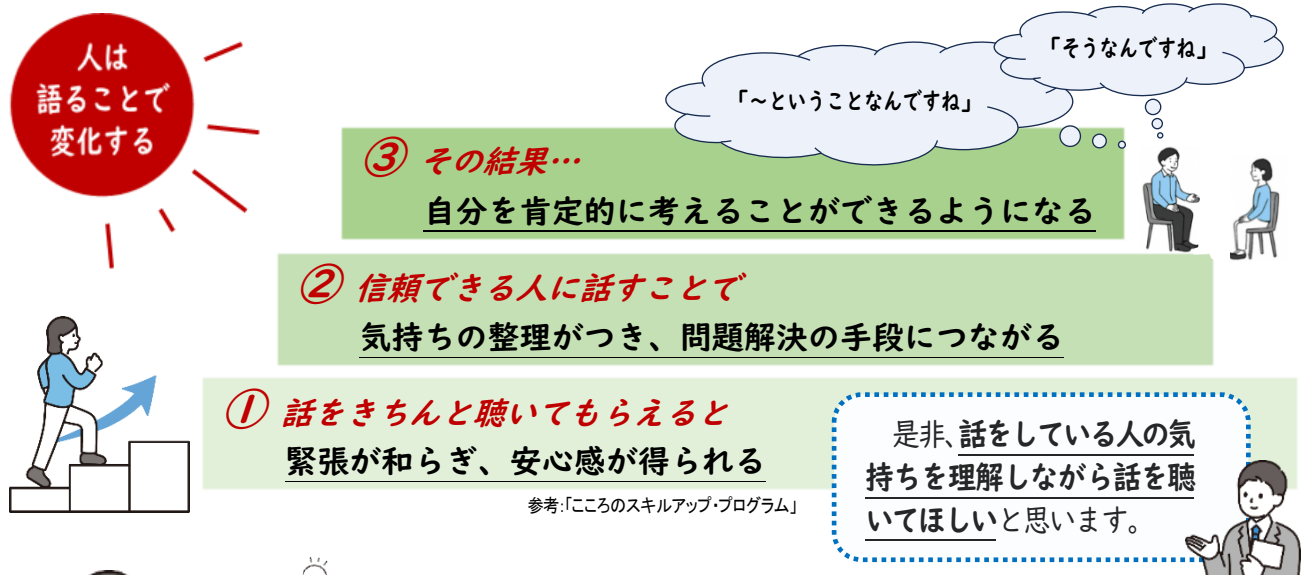
正面	横	斜め
緊張感が強く、議論をしたり、優劣を決めたりするときの位置	同じものを見ながら、親密な話ができる位置	目を合わせたり、反らしたりしながら、相手との関係を調整できる位置
対決型	一体型	調節型

場面に合わせた座る位置の例

ポイント 2

まずは、「共感」する。

「共感」とは、一緒に感じ、そして理解するということです。理解するためには、相手の立場に立つことが大切です。自分なりの解釈をせず、相手の思いをありのままに受け止めましょう。



自分の時間軸、自分のペースで話を聴いてもらえると
／ 嬉しい ／ ． やる気が出る ． ． 自信がつく ．

ポイント
3

寄り添いながら「聴く」。

「傾聴」のポイントは、先入観をもたずに最後までひたすら「聴く」ということです。
聴き手から結論を出さずにじっくり待ち、沈黙（語らない様子・雰囲気）も大切にしましょう。

- ✓ **あいづち** : 「うん」「そう」「ええ」「それで？」
- ✓ **肯定的な返し** : 「なるほど」「よく分かります」
- ✓ **話を整理** : 「おっしゃりたいことはこうですか？」
- ✓ **話を促進** : 「もう少し教えてください」

過去に同じような訴えに対応した経験があったとしても、今、目の前にした保護者が同様の考え方であるとは限りません。

聴き手側が勝手な判断をしないように注意しましょう。

相手の話に意識を集中することが大切です



聴く

耳と目と心で話を聴く姿勢を大事にしましょう

理解しようとしてくれている…
「安心感」

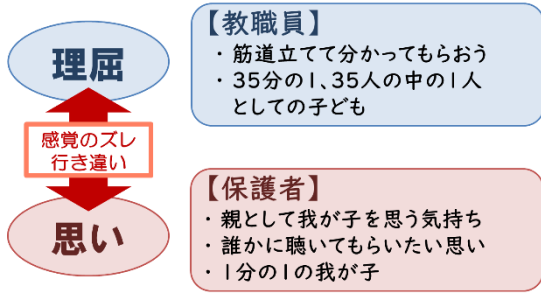


ポイント
4

感覚の違いを自覚し、「支える」視点をもつ。

保護者の置かれた状況や背景をしっかりと理解しながら聴くことで信頼関係を構築し、子どもと一緒に支えていこうという気持ちを保護者にもってもらうことが大切です。

教職員と保護者の違いを自覚する



参考:大阪大学大学院 名誉教授 小野田 正利

「教員は理屈」「保護者には思い」がある。
そこにはズレが生まれやすいものかもしれない
ということを自覚しておきましょう。

- ① 言葉の奥の思いを受け止める努力をする
- ② 必要なことを、専門用語を避けて丁寧に伝える
- ③ 理解し合いとにも取り組む

保護者『対応』から保護者『支援』へ



保護者が傷つく言葉

- × 「学校では、そういうことはできません」
- × 「学校がどんどこか分かっていませんね」
- × 「ちょっと困っています」
- × 「他のお子さんもいますので」
- × 「忙しくて」



保護者に掛けたい言葉

- 「お忙しい中、よく来ていただきました」
表情も意識して、まず保護者に労いの言葉を掛ける
- 「(保護者が) 心配されるのは当然です」
保護者の姿勢や立場を受け止め、承認する
- 「明日から学校とご家庭で○○をやってみましょう」
「一緒にやってみましょう」
具体的な手立てを提案し、一緒に取り組む姿勢を伝える
- (翌日以降も) 「様子はどうですか」
情報共有を継続して行う



難しいケースに発展してしまった場合には



最初の対応者

- ① 名前・用件等の確認（匿名希望の場合は了承）
- ② 担当者への引継ぎ

※ 用件や担当者を確認しないままの「たらい回し」は絶対にしない。

（最初に電話を受けた教職員の対応により問題がこじれる場合がある＝誠意ある対応が重要）

児童生徒に関すること

生徒指導、学習指導、進路指導、
部活動指導、問題行動、交友関係
等

担当者・教頭等が対応

教職員に関すること

生徒指導、学習指導、進路指導、
部活動指導、私生活に関すること
等

教頭・事務長等が対応

施設等に関すること

施設・設備の管理（境界・破損等）
等

教頭・事務長等が対応

対応時のポイント

- 名前・担当する分掌等を伝える。
- 真摯な態度で傾聴し、常に誠意をもって対応する。
- 話の途中で反論せず、最後まで聴き取るとともに必ず詳細な記録を取る。
- 謝罪すべきことはしっかり謝罪する。
- 事実のみを丁寧に説明し、個人の意見や評価を交えない。
- 即答・約束はせず、校内で検討・方針の決定後伝えることを約束する。
- 提言等へのお礼やねぎらいの言葉を伝える。

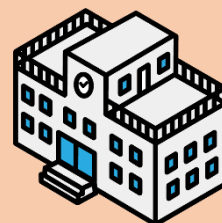


校長に報告

事実の調査・確認 及び 方針の決定

【留意点】

- 全教職員に周知徹底し、組織として対応する。
- 改善すべき点は、直ちに検討し、対処する。
- 解決策・対応策等について説明する。
- 個人情報については、守秘義務を守る。
- 方針決定に困難が生じた場合、県・市町教育委員会との連携を図る。（※裏面参照）



方針決定に向けて困ったことなどがあれば、教育委員会に御相談ください。



学校としての対応

学校問題の解決に向けた相談体制について

- 保護者からの過剰な苦情や不当な要求 に対し困っているとき
- 学校が警察に相談するか判断に迷う事案 が起きたとき
- 法的な助言 を得たいとき

市町教育委員会

県立学校管理職

市町教育委員会・県立学校管理職から、
まずは、コーディネーターに御連絡ください。

管理職
OB等

学校問題解決支援コーディネーター 相談窓口

- ・ 電話で概要を聞き取り、助言を行うとともに、適切な専門家につながります。
- ・ 場合によっては、保護者からの苦情等に直接対応することで、学校の負担を軽減します。

◎ 直通電話 090-3052-2056
(平日、10:00~16:00)

◎ 相談申込フォーム (365日、24時間)
<https://forms.office.com/r/YdU2ts2GPV>



コーディネーターが、適切な専門家につながり、
学校への派遣等を調整します。

警察
OB等

いじめ対策マイスター

- ・ 学校が警察に相談するか判断に迷う場合等、専門的な知見に基づき助言します。
- ・ 必要に応じて学校を訪問し、加害生徒に対する指導・支援の取組を援助します。
- ・ 授業づくりの研修等において、FRアドバイザー (SCを想定) が、発達支持的生徒指導に関する助言を行います。

弁護士

スクールロイヤー

- ・ クレーム対応等、日常業務に係る問題につき、法的な助言等を行います。
- ・ 生徒や教職員、保護者を対象としたいじめ予防教室等の研修を行います。



【参考】 山口県教育委員会：代表的な相談の内容及び連絡先
083-933- (下記番号)



相談の内容	担当課・班等	番号
教育行政に関すること	教育政策課・教育企画班	4530
児童生徒の情報活用能力の育成に関すること	教育情報化推進室	4493
教職員の服務に関すること	教職員課・学校管理班	4555
小・中学校の教育課程、学習指導に関すること	義務教育課・指導班	4600
高等学校教育課程、学習指導に関すること	高校教育課・普通教育班	4627
特別支援教育に関すること	特別支援教育推進室	4615
青少年教育、生涯学習に関すること	地域連携教育推進課・青少年教育班	4650
コミュニティ・スクールに関すること	地域連携教育推進課・地域連携教育班	4661
学校人権教育に関すること	人権教育課・推進班	4645
学校安全、学校の危機管理に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4673
生徒指導 (いじめ・不登校等) に関すること	学校安全・体育課・学校安全管理班	4680
部活動運営に関すること	学校安全・体育課・学校体育班	4690
子どもの教育に関すること (いじめ・不登校等)	ふれあい総合テレホン (直通) 083-987-1240	