

□ 警察による逮捕・事情聴取等に関わること

対応のポイント

- ① 警察へ急行する。
- ② 管理職及び生徒指導主任へ、正確な情報を迅速、確実に伝える。
- ③ 警察・施設等関係機関と最大限の連携協力体制を取る。
- ④ 児童生徒のプライバシーや人権に十分配慮する。

① 初動対応

連絡・速報及び情報管理

- 管理職（校長・教頭）・生徒指導主任への連絡
 - ・ 5W1Hについて、分かっている範囲で、事実のみを正確に伝える（メモを添えて）。
 - ・ 危機対応はトップダウンが基本である。正確な情報の集約が適切な判断の拠り所となる。
（緊急時は、生徒指導主任→教頭→校長にこだわらず、できるだけ早く校長へ。）
 - ・ 様々な情報を一元的に集約（情報管理の徹底）し、時系列で、詳細かつ正確に記録する（生徒指導主任又は教頭等）。
- 保護者への緊急連絡
- 教育委員会への速報【「資料6」参照】
 - ・ TEL・FAX等により、第一報を入れる（「巧遅より拙速」を優先する）。
 - ・ 警察・報道機関が関係する（可能性がある）場合は、できるだけ早く報告する。
- PTA会長等への連絡

ケース別対応

現行犯逮捕の場合

- 携帯電話を所持した複数の教職員で警察へ急行する。
- 可能な範囲で事実の把握に努める。
 - ・ 逮捕後は拘置され、登校できなくなる。【「資料4・5」参照】

事情聴取のために警察から任意で呼ばれた場合

- 携帯電話を所持した複数の教職員で警察へ急行する。
- 登校している場合は、授業等に支障が生じないように配慮を求める。
- 可能な範囲で事実の把握に努める（できれば、教職員の同席を求める）。

事情聴取のために警察が来校する場合

- 事情聴取について、保護者に了解を得ることを、警察に対して依頼する。
- 聴取を受けることはもとより、時間・場所等、他の児童生徒に分からないよう十分配慮する。
- 教職員が必ず同席する。

② 対応方針協議

関係者による緊急対策会議の開催

- 情報集約
- 児童生徒・保護者への指導・支援

緊急職員会議の開催

- 全教職員への周知と共通理解
 - ・ 概要をまとめた資料を用意する。
- 今後の対応策の検討と役割分担
 - ・ 今後の対応の方向性を定めた原案を用意した上で協議する。

③ 施設への入所・送致等の措置がとられた場合

(児童相談所・鑑別所・少年院・児童自立支援施設(山口県立育成学校)等)

当該児童生徒への対応

- 施設職員との連携を密にし、当該児童生徒の現状把握や理解に努める。
- 積極的に施設を訪問し、面会等を通して、当該児童生徒との絆を大切に、立ち直りのための指導・支援に努める。

当該児童生徒の保護者への対応

- 連携を密にし、協力して継続的な指導・支援に努める。

学校における出欠等の扱い

- 小・中学校

- ◆ 児童相談所一時保護 → 出席扱い(不登校児童生徒など、再登校に向けた入所と判断される場合)
事故欠(問題行動等による措置など、自己責任を問われると判断される場合)
- ◆ 鑑別所送致 → 事故欠
- ◆ 少年院送致 → 就学義務猶予(保護者の申請による。)
・少年院に指導要録の写しを送付する。
- ◆ 児童自立支援施設 → 小 山口市立大内小学校(氷上分教室)へ転校手続き
 中 山口市立大内中学校氷上分校へ転校手続き

- 高等学校

- ◆ 鑑別所送致 → 事故欠
- ◆ 少年院送致 → 事故欠
- ※ なお、児童生徒・保護者の意向を踏まえながら、今後の処遇について検討する。

④ 学校復帰に向けた対応

関係者による緊急対策会議の開催

- 情報集約
- 当該児童生徒・保護者への指導・支援の在り方
- 他の児童生徒・保護者への説明・対応の在り方
- 警察・保護司等との連携に関する事

緊急職員会議の開催

- 全教職員への周知と共通理解
・概要をまとめた資料を用意する。
- 今後の対応策の検討と役割分担決定
・今後の対応の方向性を定めた原案を用意した上で協議する。

当該児童生徒の受け入れ

- 特別指導・ 高懲戒処分等の実施
- 問題行動の背景への共感的理解と解消のための指導・支援
- 適切な進路指導による目的意識の醸成
- 体験的な学習やグループ活動を重視した人間関係づくりの工夫

当該保護者への支援

- 当該児童生徒に対する指導・支援の内容を説明し、協力体制を築く。

全校児童生徒・保護者への対応

- 全体指導
・日時・場所・対象児童生徒・指導内容・役割分担等を事前に十分協議する。
・当該児童生徒のプライバシーや人権に配慮しながら、正確な情報提供に努める。
・憶測やうわさを自重するよう指導する。
- 臨時保護者会の開催【保護者会参照】

□ 保護者・地域からの苦情等への対応

対応のポイント

- ① 担当にこだわらず、すべての教職員が積極的に対応する。
- ② 苦情や訴え等を傾聴し、誠意をもって対応する。
- ③ 管理職に報告・連絡・相談を必ず行い、学校全体で組織的に対応する。
- ④ 学校の指導・対応等に不十分な点があった場合には、率直に認める。
- ⑤ 学校の状況等を丁寧に説明し、必要に応じて、はっきりと指導方針等を伝える。
- ⑥ 記録を残し、課題等を明らかにして、今後の指導や教育活動の改善に生かす。
- ⑦ 個人情報については、守秘義務を守る。

① 苦情等への対応の基本

電話で対応する場合

- 対応者の決定
 - ・担当にこだわったり、たらい回しにすることなく、電話を受けた教職員が積極的に誠意をもって対応する。
- 基本的対応
 - ・名前と肩書き・担当等を伝える。
 - ・相手の名前・所属等を尋ねる。ただし、匿名を希望される場合は、快く了承する。
 - ・真摯な態度で、苦情や訴え等を傾聴し、謝罪すべきことはしっかりと謝罪する。
 - ・話の途中で反論せず、時間を区切らず最後まで粘り強く聴き取る。
 - ・必ず詳細な記録を取る。
 - ・十分に話を聴いた後、学校の状況や事実を丁寧に説明する。必要に応じて、指導方針等を伝える。
 - ・基本的にはその場で約束をせず、校内で検討後伝える。
 - ・学校が対応したことについて、後日連絡する旨を伝える。
 - ・必要に応じて、管理職へ転送する。
 - ・貴重な意見をいただいたことへのお礼やねぎらいの言葉を伝えるとともに、今後とも忌憚なく意見をお聴かせ願いたいことを伝える。

来校者に対応する場合

- 来校したい旨の連絡を受けた際の対応
 - ・相手の名前・所属等を必ず確認する。
 - ・来校の目的・話の内容等の概略を聴く。
 - ・相手の都合を聞き、対応日時を後ほど連絡することを伝える（連絡先と連絡可能時間の確認）。
- 対応方針等の検討
 - ・目的・内容を吟味し、管理職のリーダーシップのもと、説明内容を検討する。
 - ・状況に応じた適切な対応者（複数）を決定する。
 - ・応接室など、失礼のない場所を用意する。
- 基本的対応
 - ・複数の教職員（管理職と担当者等）で誠意をもって対応する。
 - ・わざわざ来校いただいたことへのお礼やねぎらいの言葉を伝える。
 - ・名前と肩書き・担当等を伝える。
 - ・記録を取ることの了解を得る。
 - ・真摯な態度で苦情や訴え等を傾聴し、謝罪すべきことはしっかりと謝罪する。
 - ・話の途中で反論せず、時間を区切らず最後まで粘り強く聴き取る。
 - ・十分に話を聴いた後、学校の状況や事実を丁寧に説明する。必要に応じて、指導方針等を伝える。
 - ・学校が対応したことについて、後日連絡する旨を伝える。
 - ・貴重な意見をいただいたことへのお礼やねぎらいの言葉を伝えるとともに、今後とも忌憚なく意見をお聴かせ願いたいことを伝える。

対応後の留意点

- 全教職員に周知徹底し、改善すべき点は直ちに検討・対処し、信頼回復に努める。
- 児童生徒に対しては、苦情等の内容をできるだけ具体的に伝え、規範意識を高めたり、社会性を育てたりする指導の絶好の機会と捉える。
- 対応記録を必ず残し、課題等を明らかにして、今後の指導や教育活動の改善に生かす。
- 個人情報については、守秘義務を守る。

苦情等

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

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

施設等に関すること

施設・設備の管理（境界・破損等） 等

担当者または教頭が対応

教頭または事務長（主任）が対応

担当者または事務長（主任）が対応

対応時のポイント

- 名前・肩書き等を伝える。
- 真摯な態度で傾聴し、最後まで粘り強く聴き取る。
- 話の途中で反論しない。
- 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・対応後伝えることを約束する。
- 必ず詳細な記録を取る。
- 提言等へのお礼やねぎらいの言葉を伝える。

教頭が集約し、校長へ報告

校長へ報告

事務長（主任）が集約し、校長へ報告

対応後の留意点

- 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。
- 提言者へ、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。

学校の信頼回復 児童生徒の規範意識の醸成 教育活動の改善 等

② 問題が複雑化した場合

- 基本的な対応**
 - ・問題が複雑化する前に、早期に校長が対応する。
 （校長は最後の砦ではなく、早い段階から積極的に対応するよう心掛ける。）
 - ・記録を時系列に整理したペーパーをもとに説明し、曖昧な発言や言い訳は厳に慎む。
 - ・物による証明や人による証言など、事実をもとに対応する。
 - ・相手に共感することをわかりやすい形で表し、誠意をもって粘り強く対応する。
 - ・法的な根拠を踏まえて対応する。
 - ・教育委員会と連携し、組織的に対応する。
 - ・スクールソーシャルワーカーの派遣要請の検討をする。【次項参照】

③ 関係機関との連携

□ 連携が必要な場合

- 学校の指導体制では解決が困難な場合
- より専門的な判断が必要と考えられる場合
- 専門機関と連携した方が、より効果が期待される場合
- 学校の要因以外に解決しなければならない課題がある場合
- 命や安全に関わる問題等、緊急な援助を必要とする場合

□ 連携を図る際の留意点

- ・連携の必要性と学校側が考えている連携先を提案するが、連携先へ連絡するかどうかについての決定は、相手に委ねる。
- ・援助の一環としての連携に努め、指導の放棄と受け取られないようにする。
- ・個人情報の保護をはじめ、児童生徒や保護者の人権を侵害することのないよう留意する。

🗨️ ベストを尽くす ～速やかな行動と丁寧な対応が必要～

今、すぐやれること・・・手を抜かない

危機管理とは、「今、すぐやれること」からのスタートなのである。解決が困難でも、解決のために動き出す。そして、動きながら解決の方策を見出していく。

危機対応は、問題発生に対して、すぐ立ち上がることであり、決して手を抜かないことである。

大クレーム時代・・・すぐ回答を欲しが

現代社会は大クレームの時代だという。昔だったらこの程度の子ども同士のトラブルに保護者が乗り出して苦情を言うことがなかったのに、というベテラン教師がいる。

しかも、クレームする人間は、すぐ回答が来るものと思い、いらいらしながら待っている。遅れることが次のクレームになる。

事故対応もクレーム対応も、教師や学校は迅速に動いて解決を見出す努力が必要である。そして、一つの事故やクレームの背景に同じようなたくさん事故やクレームを生じる可能性を考えて、その根本的な処置を見出すことである。

クレーム処理・・・対応は迅速に、そして丁寧に

学校にクレームが来た場合、事実を確認して、素直に詫げる。保身のために弁解することなどは、かえって不信感のもとになる。

また、必要があれば、学校としてアカウンタビリティー（説明責任）を学校通信等で行う。問題処理を先延ばしにして、問題を拡大させてからでは、かえって問題処理が難しくなるのである。

【学校・教師と保護者の衝突 三つの要因】

学校・教師の原因	保護者の受け取り
保護者への誠意の欠如	<ul style="list-style-type: none"> ・最初から学校・教師に対する不信感がある。 ・話をよく聞いてくれない。 ・約束を守らない、自分の都合を押しつける。
保護者への説明のまずさ	<ul style="list-style-type: none"> ・親や子どもをバカにしたような言い方をする。 ・納得できる説明でない。 ・説明内容が難しすぎて理解できない。
保護者との感情的な対立	<ul style="list-style-type: none"> ・言い訳ばかりで信頼できない。 ・学校に言うよりも教育委員会へ電話する。 ・何を言っても通用しない、話してもムダ。

＜高階玲治 「見てわかる学校の危機管理マニュアル」2001年＞

提言者のタイプと対応方法

- 善意の提言者
児童生徒の迷惑行為や設備上の瑕疵等を訴え、善処・改善を求める。
【対応】 誠意ある回答と即座の対応をとることで収束する。
- 依存型の提言者
苦情等を言うことで教職員との人間関係を保とうとする。教職員では「おなじみの人」
【対応】 貴重な情報も多いので、丁寧に対応する必要がある。
- 敏感型の提言者
チャイム音やおしゃべりの声等に敏感で、ちょっとしたことに不平・不満を訴える。
【対応】 全面的な解決は無理でも、少しでも改善した点を具体的に示すことが大切である。
- 溺愛型の提言者
子どもを溺愛するあまり、子どもから「先生にしかられた。」とか「友達にいじめられた。」等の訴えを聞くと烈火のごとく怒る。
【対応】 言い訳を十分聞いた上で、正しい情報を伝えると冷静な判断をしてもらえることが多い。
- 自己防衛型の提言者
子供の失敗や自らの「非」を責められることを防ぐため、学校（教職員）の「弱点」を探し出し”先制攻撃”をしかけるタイプ
【対応】 身構えることなく、「事実」をもとに冷静に対処する必要がある。
- 欲求不満型の提言者
別のことに対する不平・不満を学校にぶつけることで欲求不満を解消しようとするタイプ
【対応】 この場合も、言い分に丁寧に耳を傾けることが基本姿勢となる。
- 自己愛型の提言者
自分は優れた人物であるとのプライドが高い人に多い。
【対応】 発言や注意を無視されたと感じると攻撃的になるので、丁寧なあいさつなど他の型よりいっそう留意しなければならない。
- 利得追求型提言者
苦情等を言うことで、金品の要求をしていくことがある。
【対応】 脅迫や恐喝にあたる場合があるので、行政が行う法律相談を受けたり、警察との連携を密に取るなどして、毅然とした姿勢を貫く必要がある。
- 愉快犯型の提言者
苦情等の改善・実現が目的ではなく、苦情等にとまどう相手の様子を見て快感を得る。
【対応】 徐々に要求を肥大化させたり、教育委員会等を”利用”する（操作性）などの特色がある。決して単独で対応しないことが原則である。
- 理解不能型提言者
提言者自体が学校とは無関係であったり、その内容が突然変わったりするなど、混乱がみられる型
【対応】 人格障害等「心の問題」が疑われることもあるので、記録をきちんと残しておき、保健所の精神保健相談等で対応方法を相談するとよい。

< 「指導と評価」 2005年4月号

東京都福生市教育委員会指導室長 嶋崎政男 「保護者対応」 >

□ 緊急保護者会の開催

対応のポイント

- ① 開催のねらいを全教職員で共通理解する。
- ② できるだけ早い時期に開催するとともに、すべての家庭に確実に連絡する。
- ③ 説明原稿及び質問に対する想定問答を準備する。
- ④ 学校の指導・対応等に不十分な点があった場合には、率直に認める。
- ⑤ 今後の学校の方針と具体的な対応策を明確に示す。

① 開催のねらい

- 学校が直接説明を行うことにより保護者の理解を得るとともに、誤った情報や不正確な噂が広がることを防止する。
- 問題に対する学校の方針を伝えるとともに、保護者の意見や要望を聞き、学校運営の改善に生かす。
- 問題の早期解決を図るため、児童生徒の心のケア等家庭における対応についてのレクチャー及び協力を依頼する。

↓
信頼関係の構築

PTAとの協力関係の在り方

危機発生時のPTAの基本的スタンスは、「学校に全面的に協力する。」というよりも、「保護者として何ができるかを自ら考えた上で、学校と協力できるところは協力する。」と捉える方がよい。

② 開催に向けた流れ

- 1 事件・事故等の正確な事実確認
 - ・ 事情聴取・家庭訪問・関係機関等を通じて、5W1Hを迅速に確認する。
 - ・ 時系列に従って状況を記録するとともに、原因・背景等をできる限り把握する。
- 2 緊急対策会議の開催
 - ・ 情報の集約と、職員会議及びPTA役員会開催等に向けた協議を行う。
- 3 当事者保護者への説明と承諾
 - ・ 事件・事故の場合は、PTA役員会及び臨時保護者会で説明する内容について、当事者保護者に伝えて、承諾を得る。
- 4 緊急職員会議の開催
 - ・ 事件・事故等の状況を周知し、具体的な対応方針等に関する意志統一を図る。
 - ・ 緊急PTA役員会の開催を決定する。
 - ・ 開催について、校長がPTA会長・副会長へ直ちに電話で協力依頼する。
- 5 緊急PTA役員会実施について電話等による連絡
 - ・ 校長もしくは教頭が行う。
- 6 緊急PTA役員会の開催
 - ・ 状況説明及びPTAとしての対応の在り方等について協議する。
 - ・ 緊急保護者会の開催を決定する（日時・場所・対象保護者の範囲等）。
 - ・ 保護者会当日、PTA役員が学校の立場に立ちすぎると、保護者の反発を呼ぶことがあるので注意することを確認する。
- 7 教育委員会への連絡と協力依頼
 - ・ 緊急保護者会の開催決定について、教育委員会に連絡する。
 - ・ 必要に応じて、スクールカウンセラー等専門家の派遣を依頼する。
 - ・ 必要に応じて、教育委員会の支援・同席等を依頼する。

③ 事前準備

- 日時
 - ・事件・事故後、できるだけ早期に開催する。
 - ・昼間は働いている保護者が出席しにくいので、夕方から夜間にかけて開催することが望ましい。
 - ・緊急の場合、休日の開催も考慮する。
- 会場
 - ・広さ・照明・放送機器や冷暖房の必要性等を考慮する。
(「広さ」については、両親共に来校することも考慮する。)
- 保護者への案内
 - ・電話連絡又は保護者宛文書(P T A会長と校長の連名)により案内する。
(緊急の場合、1軒1軒連絡することが望ましい。電話による連絡網では行き渡らないことがある。)
 - ・急を要する場合の電話による保護者開催案内文例については、「重大事案発生時の基本的な対応(重大事案-3)」を参照
 - ・関係者のみで話し合う機会とするため、葉書を送付し、受付で提出してもらう方法もある。

<「保護者宛案内文書」文例>

保護者 様

平成〇年〇月〇日

〇〇立△△学校
P T A会長 □□□□
校 長 □□□□

緊急保護者会の開催について(御案内)

平素から、本校教育に御理解、御協力いただき誠にありがとうございます。
さて、この度校内で発生しました〇〇〇の件につきまして、保護者の皆様には大変御心配をおかけしましたことを、心からおわび申し上げます。
学校では、これまでにも、規範意識を育てるとともに、子どもたちの心に寄り添ったきめ細かな相談体制の充実に努めてきたところではありますが、今回の件が起りましたことは、学校の力不足と痛感しているところであります。
このため、学校といたしましては、今回の出来事についての詳細とその後の経過、今後、このようなことを二度と起こさないための対応策等について御説明させていただくとともに、保護者の皆様から、本校の指導の在り方等について御意見をいただく機会をもちたいと考えております。
つきましては、下記のとおり緊急の保護者会を開催いたしますので、御多忙の折、誠に恐縮ですが、御出席いただきますよう御案内申し上げます。

記

- 1 日 時 平成〇年〇月〇日(〇曜日) 午後7時から午後8時まで
- 2 場 所 本校体育館
- 3 内 容 ① 概要説明及び今後の取組等について
② 質疑応答
③ スクールカウンセラーによる「心のケアについて」の説明
④ その他
- 4 その他 ① 恐れ入りますが、上履きを御用意ください。
② 報道関係者へは非公開としております。

- ・配付資料
- ・校長の説明原稿及び質問に対する想定問答
(児童生徒のプライバシーに関する内容を説明する必要がある場合には、必ず当該児童生徒の保護者の了解を得る。必要に応じて、教育委員会へ相談する。)
- ・必要に応じて、湯茶・ペットボトル等の飲み物の用意
- 留意事項
 - ・子どもを家に残すことが心配な家庭、乳幼児を抱えた家庭等のために、託児を引き受ける等配慮を必要とする場合がある(託児担当者の決定、託児場所の用意)。

④ 保護者会当日

□ 役割分担（例）

保護者会

司会（教頭）※ 事案によっては、PTA会長等が行う方が望ましい場合もある。

あいさつ（校長・PTA会長）

説明（校長）※ 必要に応じて、生徒指導主任・学年主任が補佐する。 記録（教務主任）

周辺関係

受付（学級担任） 駐車場・警備（生徒指導部） 救護（養護教諭）

□ 進行次第（例） ※ 校長は、保護者の入場を迎える、事前に着席しておくなどが望ましい。

1 開会行事

・校長あいさつ

・PTA会長あいさつ（PTA会長との協議次第では省略もしくは閉会時に）

2 概要説明等

① 事件・事故等の概要

② 事件・事故等に対する学校の対応

③ 校長の所見

④ 今後の対応策

⑤ 保護者への協力依頼

3 質疑応答・協議

4 スクールカウンセラー等による「心のケアについて」の説明

5 閉会行事

・校長あいさつ

□ 説明・質疑応答の際の留意点

・最初に、謝罪と事後の対応に全力で取り組むことを表明する。

・謙虚な姿勢で分かりやすく説明する。

・当該児童生徒やその保護者の個人の責任を問うことはしない。

・今後の学校の方針と具体的な対応策を明確に示す。

・保護者に協力を依頼する際は、資料等をもとに、具体的に示す。

・背景や原因に関わることは慎重に発言する。

（たとえば、早い段階で「いじめはなかった。」と断定しない。）

・学校の指導・対応等に不十分な点があった場合には、率直に認める。

□ 開催中の留意点

・全教職員が参加する。

・学校への苦情に終始しないよう進行する。

（苦情が出るのは当然であるが、後半は、これから児童生徒のために共に何ができるかについて、今後の対応策や建設的な意見を引き出すよう努める。）

・発言が、必ずしも保護者全体の意見を代表しているとは限らない場合もあることを認識する。

・保護者会の内容・発言は、マスコミに伝わるという前提で話す。

□ 終了後の個別対応

・教職員は、保護者が気軽に話しかけられる位置に立ち、質問・相談等に誠意をもって対応する。

⑤ 事後対応

□ 欠席した保護者への資料配付

□ 記録の分析と要望の集約

・今後の対策会議や職員会議における協議の資料とする。

□ 学校が提示した対応策の早期実施

□ 保護者からの要望の実現に向けた検討

・改善できる点は直ちに検討・対処し、信頼回復に努める。

保護者との連携を「阻む態度」と「促す態度」

阻む態度

- × 権力的
子どもが問題を起こすと、すぐに学校に呼びつけ、「家庭では何をやっているのか。」と責任を追及する。
- × 事務的
誠意や愛情が感じられず、「こんな問題を起こされて学校は困っている。」というメッセージを送る。
- × 啓発的
ものを教えてやるというように、相手を一段低く見下ろす。
- × 専門家的
余計な口出しをせず、専門家の自分たちに任せておくと伝える。
- × 独善的
学校のやり方がすべて正しく、家庭は学校に従い協力するのは当然と考える。
- × 脅迫的
学校に協力しないと、進路やいろいろなところに影響が出るかもしれないという脅しのメッセージを伝える。

促す態度

- 礼儀正しく対応する。
 - 大事にしているという印象を与え、かつ、威圧感を与えない。
 - 保護者に希望を与える。
- (例) 非行を黙認しているように見える保護者のケースでも、その多くは、「子どもをよくしたい。」が「親の言うことを全く聞かない。」「指導することによって、家庭内のトラブルが一層増える。」等から、仕方なく黙認するしかない状態にあると考えられる。その時に、「家庭で責任をもって指導してください。」という対応は、学校不信・学校批判を生じかねない。保護者との連携がなければ、問題解決にはより多くの時間がかかる。そこで、「よくするために何をしたらよいか、一緒に考えていきましょう。」という一言が、保護者に希望と勇気を与える。

<「平成18年度問題行動に対する連携 中国・四国ブロック協議会」基調講演
香川大学教育学部助教授 阪根健二「問題行動に対する望ましい連携の在り方とは」>

□ 重大事案発生時の報道機関への対応

対応のポイント

- ① 学校が主体的に、誠意をもって対応するとともに、児童生徒の人権尊重という視点に留意しながら、正確な情報を積極的に公開する（関係保護者等から公開の了解を得る）。
- ② 報道対応チームを立ち上げ、報道対応窓口は一本化する。
- ③ 正確な受け答えをするために、説明資料・想定問答等を準備するとともに、公務員の守秘義務に留意する。
- ④ 背景や原因に関わることは慎重に対応する。
（たとえば、早い段階で「いじめはなかった。」と断定しない。）
- ⑤ 多数の取材が予想される場合には、事案の状況把握を勘案しながら、記者会見の設定をできるだけ早く行う。

① 基本的な対応の在り方

ポイント1

報道機関の背後には、多くの県民・国民の世論があることを認識し、感情的に反発したり取材を拒否したりすることなく、学校が主体的に、誠意をもって迅速に取材対応する。

- ・学校の指導・対応等に不十分な点があった場合には率直に認め、そこを出発点として、今後の指導や教育活動の改善に生かし、信頼回復に努める。

ポイント2

個人のプライバシーや人権に配慮するとともに、公務員の守秘義務にも留意しながら、正確な情報を積極的に公開する。

- ・「出せる情報」と「出せない情報」を区別するための「情報管理」が重要となる。
その際、事案のきっかけや背景と判断される可能性のある個人情報等については、児童生徒の人権尊重の立場で判断する。
- ・明らかな事実のみを答え、憶測では話さない。不明なことは「現段階では分からない。」と答える。
- ・すべての報道機関に公平に情報を提供する。
- ・守りの姿勢、隠そうとする意識が目立つと、「隠蔽体質」「責任逃れ」という印象を与えることにもなり、児童生徒・保護者の信頼を失い、その後の対応・指導に支障をきたす。
- ・公開できない情報や教育的配慮により取材に応じられないときは、その理由を丁寧に説明し、理解を求める。

ポイント3

電話・来校による取材・問い合わせ等の対応窓口を一本化する。

- ・管理職等の担当教職員を選んで対応窓口を一本化し、全教職員に周知徹底する。
- ・報道対応チームを立ち上げ、想定問答等の作成を行うとともに、事件・事故の関係保護者等との情報連携を行う。特に、公表によって重大な影響を受ける関係者には、事前に説明し、了解を得ることが望ましい。
- ・必ず、社名・記者名・電話番号・質問内容等を記録し、把握しておく。

② 留意事項

- 正確な受け答えをするために、メモ・資料・想定問答等を準備する。
- 教育委員会と連携して対応する。
 - ・人的支援を必要とする場合は依頼する。
- 児童生徒が校内にいる時間帯は、会場を確保して校外で開催することを検討する。
- 校内で実施する場合は、取材条件（制限事項）を決め、報道関係者に伝える。
 - ・取材時間・場所、校内における立ち入り禁止場所・撮影禁止場所の指定、児童生徒への直接取材の自粛を依頼するなど、教育活動に支障をきたさないよう配慮する。
 - ・制限する場合は、その理由を丁寧に説明し、理解を求める。
- 取材記録・新聞記事等を一元的に集約し保存する。

③ 記者会見の開催

ねらい

- 正確な情報を公平に、積極的に公開することで、うわさや間違った情報を払拭し、二次被害を防止する（報道対応を記者会見に集約することが可能となり、時間的により正確な情報収集も可能）。

開催手順

1 日時・場所等の決定

- 教育委員会へ連絡・相談し、決定する。
- 開催時間・場所
 - ・校内で実施する場合は、児童生徒への影響、学校運営の混乱回避を考慮した時間帯を設定する。
 - ・可能であれば、報道の締め切り時間を配慮して決定する。
 - ＜午前の場合＞ 9：30までに開催 → 昼のニュース・夕刊で報道可能
 - ＜午後の場合＞ 15：30までに開催 → 夜のニュース・朝刊で報道可能
 - ・会場は教室程度の広さのある場所を確保し、記者用の椅子を準備する。
 - ・校舎内の場合は、玄関に近い場所で実施し、立ち入り禁止場所を明示しておく。
 - ・会見者が使う机や椅子は、入口から遠い壁や窓のある場所を後ろにして配置し、あとから入ってくる記者にも対応する。

2 報道機関への連絡

- 管内の幹事社（新聞社と放送局を分けてある場合が多い。いずれかの報道機関に問い合わせると分かる。）へ電話・FAX等で連絡する（特定の報道機関だけに連絡しない）。

3 事前準備

- 校長説明資料・配付資料（可能なら）・想定問答
- 役割分担（例）
 - 受付（社名・記者名・連絡先の記入）：事務室
 - 司会：教頭 説明：校長 記録・録音：教務主任
 - 助手（メモ渡し、データ等の確認手配）：生徒指導主任
- 教育委員会の関係者への同席依頼
 - ・記者会見の際の説明・回答等の役割分担を決めておく。

4 記者会見

- 進行次第（例）
 - （1）概要説明等
 - ① はじめに（自己紹介、校長の事件・事故への謝罪や所感、決意表明等）
 - ② 事件・事故等の概要（警察発表を基本とするなど、事実確認は慎重に行い、個人が特定されないよう少年法の観点に基づき簡潔に説明）
 - ③ これまでの学校の対応（主に発生後の学校等の取組を簡潔に説明）
 - ④ 今後の予定（緊急保護者会、学校再開、児童生徒のケア、次回会見予定等）
 - （2）質疑応答
- 説明・質疑応答の際の留意点
 - ・事案に応じて、謝罪と事後の対応に全力で取り組むことを表明する。
 - ・謙虚な姿勢で分かりやすく説明する（一問一答を基本に）。
 - ・当該児童生徒やその保護者の責任を問うことはしない。
 - ・今後の学校の方針と具体的な対応策を明確に示す。
 - ・質疑応答の際は、聞かれたことのみを的確に答える。
 - ・予想しなかった質問や、学校として確認されていない情報に基づく質問には慎重に対応する。「確認した後でコメントさせてほしい。」と即答を避けることも必要である。
 - ・背景や原因に関わることは慎重に発言する。
 - ・意見・感想を求められた時は、その言葉が記事になることを踏まえ、慎重に回答する。
 - ・学校の指導・対応等に不十分な点があった場合には、率直に認める。
 - ・失言や事実と異なる話をした場合は、その場で素直に陳謝・訂正する。

5 記者会見終了後の対応

- 個別対応
 - ・報道機関によって話す内容を変えない。
- 翌日以降の新聞等の情報収集