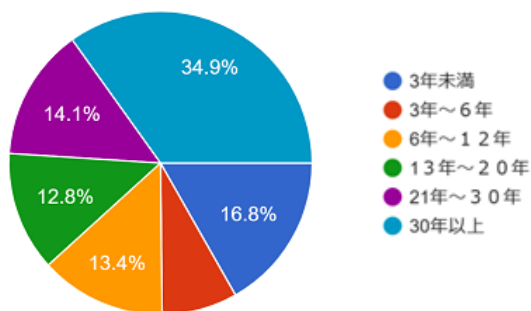


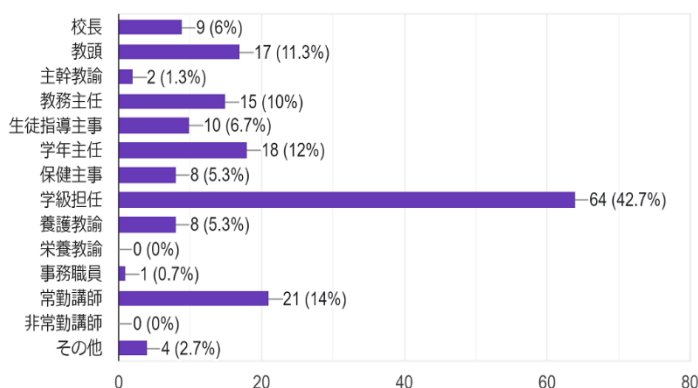
令和6年度夏季研修Ⅱ（危機管理研修）のまとめ

令和6年8月1日（木） 9：00～10：30

研修参加者の経験年数



研修参加者の職務



① 松本教頭先生の講演を聞いて、学んだこと・印象に残った内容をお書きください。

- 対応の仕方を知ることによって自信をもって良い対応ができるようになって感じました。
- 具体例を交えて、対応の考え方や、基本を確認することができて良かったです。普段の自分の対応などを改めて見直すきっかけになりました。
- 学校が組織として対応すること、また、否定的な捉え方で対応するのではなく誠実に丁寧にを大切にしていきたいと思いました。
- 外部からの意見は、見方によっては学校の指導や運営を改善するチャンスになると感じました。真摯に誠実に対応することが大切であると思いました。また、事例から、保護者から訴えがあった場合、まずは事実をしっかりと確認し、大切な子どもを守るという意識で、対応のポイントを整理し、具体的な方法を考えて行動していくことが大切であると感じました。
- 傾聴すること、想いを受けて共有しながら、組織で対応することなど今後に向けた心構えを持つことの重要性を再認識しました。
- いろいろな事案があり、初期対応の大切さと理不尽なこともあるので毅然とした態度で臨むことが大切であると再認識しました。また、苦情や要望は、保護者地域の方と一緒に、より良くしていくことにつながるチャンスでもあると思いました。
- 生徒、保護者の立場に立って誠実な対応をすることの大切さ、誠意をもって対応すること、言いなりになることとは異なり、きちんと対応することの大切さを学びました。
- 保護者と良好な関係を築きながら連携して、生徒を育てていくために、具体的な対応方法が学べました。
- 「来校者等対応」ではなく「来校者等連携」と考えて、丁寧に対応姿勢が大切だと思いました。
- 「法的根拠」について、自分はとても勉強不足だと感じました。子どもたちや自分たちを守るためにも「法的根拠」について学びたいと思いました。
- 県教育委員会への保護者や地域の方からの要望やクレームなどの話を聞いて、未然防止や学校の基本的対応の必要性を改めて考えさせられました。
- 文書の作成の要求には基本的に応じなくて良いということを初めて知りました。これまで、要求されたら必ず作らなければならないと思っていたので、今後は丁寧に傾聴しつつ、できないことはできないと伝えようと思います。
- 電話や苦情についての対応の仕方について長時間話を聞くことが必ずしもいい場合ばかりでない
- 日々、誠意をもって対応しているつもりではいますが、具体的な対応のノウハウを学べると強く感じました。」
- 困難な事例に遭遇した場合には、様々な機関の助けを受けることを恐れないことが必要だと感じま



した。

- 保護者からの意見を真摯に受け止めて、誠実に対応する大切さを改めて学ばせていただきました。また、「自分自身や学級、学校をよりよくしていくための意見である。」という態度で対応・連携していきたいと思います。
- 保護者の方や外部の方からの連絡というのは、基本的には苦情や要求といったマイナスなイメージを持っていましたが、よりよく改善していくという点ではプラスに捉えることができると学びました。今後の保護者対応等も生かしていきたいです。
- 実際の事例の対応の話が印象的でした。小・中・高校と生徒の実態が違っても、対応の仕方は同じであるということを知りました。ただ、学校に寄せられる話の内容が異なるので、一人で対応するのではなく、同じ組織一体となって対応するべきだと学びました。
- 大変具体的な内容であり、すぐに業務に生かせると感じました。傾聴し、主訴を見極め、適切な対応をするという初期対応の基本は、自分の経験上身に付けていましたが、松本先生の言葉で整理することができました。事案によっては学校のできる範囲を超える場合があることを、飲食店の事例で理解するとともに、外部機関と連携が重要であることもよく分かりました。
- 傾聴に徹することや、主訴を明確にすることの大切さを学びました。特に、どうにかしてあげたいと思うあまり、なかなか最後まで傾聴することはやりきれないと感じます。とにかく聞くに徹することによって、保護者の方など相手方の思いをしっかりと受け止めるよう心がけたいです。
- 日々学校には様々な意見が寄せられていますが、「学校運営を進めていく中で重要な意見も含まれる」という言葉にグッときました。意見をいただけるということは裏を返せば学校は期待をされているということなので、真摯に受け止めて誠実に対応していかなければいけないと改めて思われました。今日は学校代表として受講させていただきましたが、「来校者マニュアル」を含め、夏休み中に本校職員に伝達していきたいと思います。
- 指導する側も訴えている側（保護者）も「正しい認識」をもつことが、解決していくうえで大切なことだと思いました。
- 具体的な事例を上げながら説明いただけたのが分かりやすかったです。若いころは、寄りそおうとするあまり、不用意に判断して回答してしまうこともあったので、特に若手教員と今回の内容を共有したいと思います。
- 誠意ある対応が大切という点に激しく同意です。不遇感、現実的不満を抱えた保護者に対して、相手を思い心痛む感性をもって接するべきです。若手職員にもわかるよう、これだけは押さえようと具体をまとめて研修後に伝えました。
- どのような案件にも誠意をもって、丁寧に、根気よく対応することが大切だと、お話を聞いていて強く思いました。小さなことでもへこんでしまう私です。しかし、他の職員を守りたい気持ちと困っている保護者や児童を心配する気持ちはあるので、誠実な対応を今後も続けていきたいです。

②松本教頭先生の講演をもとに自分の実践を振り返った時に、できていると思ったこと、できていないと感じたことをお書きください。

- これまで対応に苦労したものを振り返ると誠実な対応ができていなかったものや軽く考えてことが大きくなってしまったものなど当てはまるものがあつたと思いました。
- 対応によっては、面倒だと感じて、表情や声に出てしまうことがあつたと思うので、見直していきたい。
- 一人で対応するのではなく、管理職にもすぐに連絡・相談し、組織で対応するようにしています。座席を保護者の方と対面にならないように工夫をすることで、お互いに話しやすい雰囲気をつくることを心がけており、初任者にも指導をしています。法的根拠をもとに対応する意識がなかったため、それを踏まえて対応していくことが大切であると感じました。
- 自分は法的な根拠に従ってという部分が大変弱いです。保護者から文書での回答を求められ大変だった経験があります。文書で回答する必要はない、と言い切れる根拠がなかった自分を反省しています。
- 保護者としては重く捉えているのに、自分自身はこんくらい…と軽く考えてしまうことがあつたので気を付けたいです。
- 聴くことはできているつもりでも、保護者が言った言葉に反応せずに、その裏にある主訴を探ることができないことが多いです。
- 初期対応については、学校全体で意識して行っています。自分は保護者に対する電話が嫌いなので少しずつ慣れていきたいと思いました。
- 自分では傾聴に徹しているつもりでも、相手がヒートアップして電話をかけてきたときに、クールダウンにもっていけないこともありました。相手の攻撃性に関わらず、感情的に受け答えをしない

事例 1

- ・Aは、歯科医院での事務を希望し、歯科医院の就職試験を受けるが、結果は不採用となった。
- ・その後、通学途中にある歯科医院の事務募集を目にして、採用試験を申し出る。
- ・ハローワークからの求人票がないため、歯科医院に求人票をハローワークへの提出を依頼する。
- ・翌日、保護者から、歯科医院に対し、ハローワークへの求人票提出の依頼はできないと連絡が入る。

こと、不用意な発言をしないことが自分には必要であると考えました。逆に、できていることは、誠意ある対応を継続的に行うことや組織的に対応を検討して学校としての対応を相手に伝えることです。

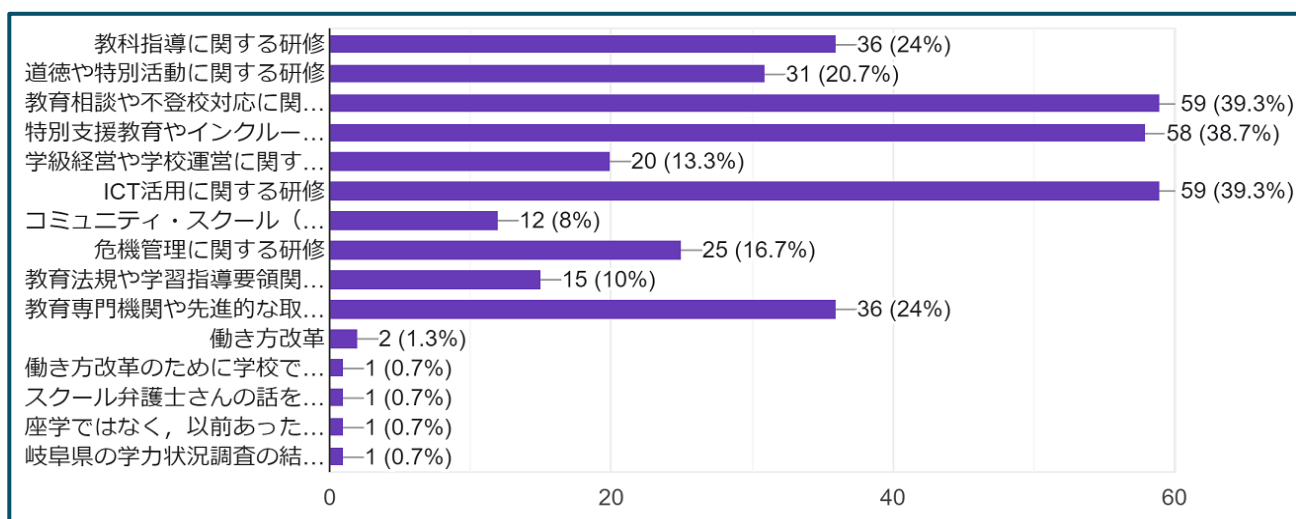
- 冷静に対応していたつもりですが、心の中では感情をおさえて我慢していることもあったので、着実に対応のスキルをあげていけたらと思いました。
- 忙しさのあまり、あまり、後回しにしている（勝手に些細な事と判断している）こともあるので気を付けたいです。
- 法的な根拠を明確にするために、法律を改めて勉強したいです。
- 傾聴しているつもりですが、十分にできているか不安です。今まで以上に傾聴を心掛け、主訴を読み取ることができるようにしていきたいと感じました。
- 保護者の対応や生徒指導の際に、誠実に主観を入れずに対応することは心掛けています。できてい
- 保護者や地域の方の話を先入観をもって話を聞くことがありました。「学校のことを思っている意見・要望」であると思って、対応できるようにしていきたいと思います。
- 法的根拠を踏まえてという部分で私自身知らないことがたくさんあるので少しずつ知識を入れたいと思いました。
- 保護者との信頼関係ができていればどんなトラブルにもうまく対処できると思う。普段から保護者との連携を大切にすることや、児童の話題を職員間で共有しておくことはできていると思う。
- 危機管理の「さしすせそ」について、職員にことあるごとに話をしています。
- 保護者との関係性づくりはできているが、経験年数が少ないので、先輩教員から様々なことを学んでいきたい。
- 保護者や地域の方、生徒に対して誠意をもって対応することは自信をもって「YES」と答えられます。ただ「組織的に対応する」という点においては、「担当だから」と自分だけで動こうとしてしまいがちな場面もあります。困ったり迷ったりしたら、相談して決断したいです。
- 常識が通用しない保護者に対して、冷静に対応できないことがありました。相手の話をまず時間をかけて、じっくり聞くことを大切にしたいです。
- 問題が起こった時の初期対応で、これでいいのか不安で焦ってしまうことがあります。毅然とした態度で誠実に応じられるようにしたいです。
- 相手の気持ちを汲みながらという点をもっと大切にすることや、法的根拠を第一にするという点は、いざという時になかなか参考にできないので、自分自身で学んでいくことが必要だと感じました。
- 生徒の幸せを願って指導をしています。指導するときにそこがぶれなければ、生徒も保護者も同じ気持ちになってくれると思っています。今後もその思いを大事にしていきたいです。
- リスクマネジメントについて、未然防止のためには、考え続け、リフレクションし続ける管理職、主任会が必要と感じました。
- 来校者の主訴を捉え違えると問題が解決に向かわない。主訴に正対する難しさを感じている。
- 保護者の方が学校へ何かを訴えてみえる時に、表面的な苦情の言葉だけでなく、訴えの裏にある保護者の思いを聞き出すことを意識して対応しています。

③ 講演を聞いて「信頼を築きトラブルをなくすためのリスクマネジメントやクライシスマネジメントで自分が大切にすること・学校として大切にしていけるべきこと」として一番大切だと思ったことを書いてください。

- 落ち着いて対応すること。話を聞くこと。主訴を明らかにすること。
- どんな人にも誠意をもって話をすること、誠実に丁寧に、確実に事実を聞き取り、対応することが大切だと思います。
- 組織で対応すること 情報共有すること。また誠意をもって、素早く、最悪を想定して対応したい。
- 危機管理は管理職として最も重視すべきことという認識のもと、常にアンテナを高く情報収集していきたいと思っています。
- こちらから正しい情報を説明する。理解してもらうことでトラブルは減るのかなと思いました。
- 生徒との信頼関係を築き、あの先生が言うなら仕方ないと言う日々の積み重ねであると思います。
- 法的な根拠を踏まえて対応すること。若手職員には難しいことも多いので、複数対応や対応窓口の一本化、常に担任等と情報を共有できる関係性を築いておくことが必要だと思います。
- 保護者はどう思うか、地域の方はどう思うか、子ども達にとってよいことなのかと目に見えないことまで思いを巡らして考えておくことで、予期せぬリスクを避けることができると考えます。
- まずは子供の信頼の確保をし、自分の意見をしっかりとつことで保護者からのクレーム等にも自分の意見を持ち丁寧に、そして冷静に対応することが大切だと思いました。保護者の意見を一方的に否定せず、内容の趣旨を見つけ、保護者がどのような気持ちで電話をかけてこられたのかも心において対応することが大切だと思いました。
- 複数人で対応をしていくことと、学校での指導も毅然とした態度で行なっていけるといいと思いました。

- トラブルを未然に防ぐことも大切ですが、普段から学年・学校内で声を掛け合い、進捗状況の確認をこまめにするのが大切だと思いました。一人で抱え込んで対応すると何かあったときにその人を守れないので、常に組織で共通認識を持ちながら対応することが必要だと感じました。
- 職員数も少なくなり、複数での対応を心がけるも、管理職に同席してもらわなければならないことが少なくない。あらかじめ、対応者が連携し、学校としての方針を明確にした上での対応をすることが大切だと思う。普段からの保護者とのコミュニケーションがうまくいっていることが大切だと思いました。
- 子どもたちと接する中で、どのようなリスクがありそうかということを考えることを大切にしたいです。また、対応がいつもスムーズにいくわけではないため、トラブルがあったときはすぐに管理職の先生に報告することを意識したいです。
- 今後について、いくつかの予想を立てながら対応すること、相手の立場に立ち、その人の思いや困り感を共有し、寄り添う気持ちや姿勢をもち続けることが大切だと思います。
- 学校として複数の教員と協力して対応をしていますが、相手方にうまく伝わらないこともあるかもしれません。そのような状況でも誠意をもって、訴えの原因を明らかにし、組織的・法的根拠をもつての対応を引き続きしていくことを続けていきたいです。また、保護者・地域の人と共に、大切な児童を育てていくということを大切にしていきたいです。
- 信頼を築くためには、まず自分自身が信頼できる人でいなければならないと考えます。言葉だけではなく、姿や行動で信頼される人・教職員でありたいです。そのために大切なのはコミュニケーションを積極的に図ることだと思うので、普段の何気ない会話から、互いに積極的に言葉を交わし、集団としての信頼関係を築くことで、様々なトラブルにも柔軟に対応できるようにしていきたいです。
- まずは、児童生徒の小さな変容に気付くとともに、寄り添う姿勢を見せること、丁寧に対応し、信頼関係を作ること、何か起きても理解してもらいやすい環境を作ることが大切だと思う。
- 保護者に信頼してもらえるように、普段からの連絡・連携、子供への日常の関り方や誠実な指導など大事にしていきたいです。そして、今日のような研修をして知識として身に付けておくことが必要だと感じました。
- 児童生徒を大事にすることだと思います。「大事な児童生徒だから」という思いを児童生徒にも保護者にも伝えるような指導を行うことが大切だと思います。
- 特に小学校では、地域や家庭とつながることで、トラブルを少なくすることができると思います。登下校の指導や見守り、電話対応をとおしてつながり、小さなうちにトラブル対応をしていきたいです。
- 教育委員会と学校と担任とが同一の考え方で保護者への対応をしていくことが大切だと思います。

④ 令和7年度の夏季研修で取り上げてほしい研修



夏季研修Ⅱに参加された先生方の令和7年度の夏季研修に対しての意見として
「教育相談や不登校対応に関する研修」、「ICT活用に関する研修」・・・39.3%
「特別支援教育やインクルーシブ教育に関する研修」・・・38.3%
「教科指導に関する研修」、「教育専門機関や先進的な取組の研修」・・・24%
「危機管理研修」（16.7%）、「学校経営・学級経営研修」（13.3%）、「教育法規に関する研修」（10%）等が多かったです。これを参考に、郡小中校長会等での検討を行いながら、令和7年度の夏季研修について提案していきます。