

1 管理職へ報告し、対応の仕方を検討してから対応する事案

①保護者からの相談や訴えがあった事案

（保護者の訴えや要望を見極め、管理職も含めて迅速に対応することが必要なため）

②保護者に連絡（電話・連絡帳・来校・家庭訪問）が必要となる事案

（保護者に伝える内容や方法を、複数で検討し整理してから対応する必要があるため）

③複数学級、複数学年にまたがる事案

（関係する児童が多数で、関係する教職員も複数になるため、解決のための共通理解が必要なため）

2 児童対応の留意点

- ・管理職に報告した事案については、基本的に対応は複数で行う。（聞き取り、記録）
- ・聞き取りと指導を混同しない。（聞き取りの途中で指導しない。）
- ・児童の言い分を十分に聞き、受け止める。決めつけない。
- ・何度聞き取りをしても話が合わないときは、聞き取りの中止を検討する。（思惑通りに話を引き出せなくても、誘導尋問や強要をしない。）
- ・その時どうすればよかったかを一緒に考えさせ、指導する。（善悪の価値観を教え込むだけが指導ではない。）
- ・子どもが納得してから謝罪させる。（納得してない段階での謝罪はさせない。）

3 保護者対応の留意点

- ・基本的に面談の場合は複数で行う。（聞き取り、記録）
- ・憶測でなく、明らかな事実のみ伝える。
- ・子どもや保護者を責めるのではなく、保護者が見通しをもてるプラン（「これからこうしていきましょう」というような）を提示する。
- ・保護者の苦労を理解する。（保護者なりにがんばったうえでの現状である。）
- ・保護者がどのようにしてほしいのかに耳を傾ける。