

## マニュアル編

マニュアル編では、生徒指導にとって最も大切な初期対応のポイント、対応の手順及び再発防止に向けた取組を示しています。  
本マニュアルにある基本的な対応について理解を深めるとともに、各学校の実状に応じた対応方法を工夫してください。

### □ 知っておきたい生徒指導の初期対応ポイント

もしも何かが起こったら・・・！



まずは、初期対応

早期発見・早期対応 チームで対応 安全確認・安全確保

そして、報告・連絡・相談

管理職と教職員が情報共有・共通理解 必要に応じて関係機関と連携

続いて、正確な事実確認

収集した情報を正確に確認 児童生徒や保護者の思いをしっかりと受容

事実に基づき迅速に学校の対応方針を決定

情報の分析と具体的な対応策を決定 役割分担しチームで対応

### □ 知っておきたい 保護者や地域住民からの 要望対応ポイント

もしも学校への要望があったなら



まずは、しっかり話を聞く

相手が要望する主訴をしっかりと理解 時間をかけて全て聴取

要望を迷惑と思わない

真摯な態度で対応 相手の思いをしっかりと受容

## 即答はしない

確認できている事実のみを回答 個人的な考えで回答は厳禁

学校の指導方針や把握した事実  
できることできないこと は、明確に回答

## お礼を忘れずに

学校や児童のために意見をいただいたことに感謝

## 情報の整理と記録

主訴の内容をしっかりと記録

相手の氏名や連絡先（メールアドレス）をしっかりと記録

## 報告・共通理解・連携

管理職と教職員が情報共有・共通理解 必要に応じてPTAや関係機関と連携

## 事実確認・適切な指導

当該教職員や児童生徒に事実確認 非がある場合は、しっかり指導

教職員には管理職が、児童生徒には担当教職員が、確認と指導

## 迅速に誠意を持って回答

確認した事実について誠意をもって回答  
当該教職員や児童生徒に非がある場合は、しっかり謝罪  
要望の内容が誤っている場合や不当な場合は、毅然とした態度で対応

## 対応時の注意点

横柄な態度や言葉で対応しない。

相手が話し終わるまで反論せずしっかり聞く。

問題解決までは、常に教職員間で情報の共有化を図る。

必要に応じて、対応する教職員や対応窓口を一本化する。

学校だけでは解決できず、専門的なアドバイスが必要な場合や緊急に対応しなければならない場合（生命や安全に関わる等）は、関係機関<sup>(※)</sup>と連携する。

関係機関<sup>(※)</sup>については、次の冊子に詳しく紹介されている。

「学校問題解決ネットワーク」平成20年3月 国立大学法人 奈良教育大学