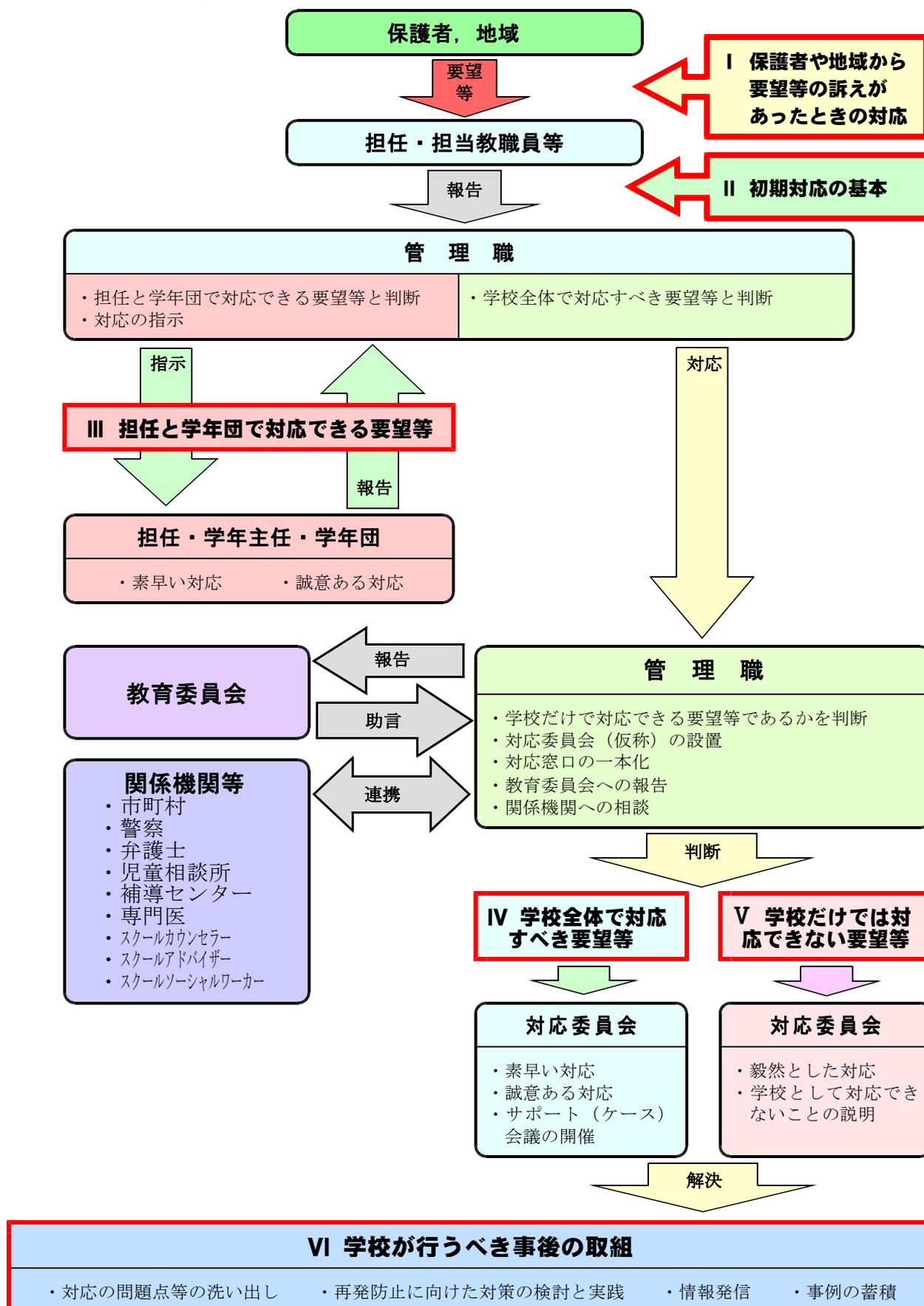


4 保護者や地域からの要望等への学校が行うべき対応の基本

《対応の流れ》



保護者や地域からの要望等に対して、学校の初期対応が適切でない場合は、問題解決に時間がかかったり、問題をより複雑化させたりする原因になることがあります。

また、対応については、要望を聞いた教職員や担任一人に任せず、学校として判断や対応方法を協議し、組織として取り組むことが大切です。

I 保護者や地域から要望等の訴えがあったときの対応

学校に対し要望等を訴えてくるときは、訴えている側は、焦りや不安、怒りの感情を持っており、精神的にも動揺している場合が多くあります。

訴えを聞く側が、同じように精神的に動揺しては、正確に要望の内容をつかむことができません。訴えを相手の立場に立ちながら、冷静に聞く姿勢が大切です。また、「また苦情の電話か」という先入観や嫌悪感を持たないことも重要です。

- ・ 話の途中で意見を言ったり説明したりせず、話を最後まで聞く。
- ・ 学校に対し何を求めているのかをつかむ。
- ・ 学校としての判断が必要な場合や管理職への報告や相談が必要な場合は、個人的な回答を控え、即答しない。
- ・ 謝罪すべき内容の場合は、直ちに心を込めて謝罪する。
- ・ 聞いた内容を文書にして残す。(箇条書き、会話形式等を工夫する)

II 初期対応の基本

要望等を聞いた教職員一人だけの判断で勝手な対応をとることにより、要望等を訴えている側の不信感を強くしたり、ますます過剰な要望等につながったりする場合があります。また、問題をますますこじれさせる可能性もあります。

管理職の判断の下、学校組織として、適切な初期対応をすることが、解決の第一歩です。

- ・ 管理職へ報告をし、対応方法、役割分担や対応方針について共通理解をする。
- ・ 要望に対する事実確認を、先入観を持たず、複数の教職員で正確に行う。特に、複数の児童生徒が関係するような事案では、個々の児童生徒から教職員が複数で事実確認を行う。

「児童生徒の問題行動に対する初期対応マニュアル」 参照
H20.3 徳島県教育委員会 いじめ問題等対策企画員室 発行

- ・ 関係する資料等をきちんと準備する。
- ・ 要望等に対して、できるだけ速やかに対応する。
- ・ 対応の過程を、時系列で記録する。

Ⅲ 担任と学年団で対応できる要望等の場合

担任と学年団で対応できる要望等は、要望等を訴えている側が誤解をしていたり、学校からの情報が正確に伝わっていなかったりすることが原因となっている場合が多数あります。

また、子どもの成長を願う切実な保護者の願いの場合もあります。学校としての、誠意ある対応が必要です。

- ・ 管理職に対応の状況を絶えず報告する。
- ・ 電話で安易な対応をせず、家庭訪問か来校依頼をし、顔を合わせて話し合う。
- ・ 担任一人に任せることなく、複数の教職員で対応する。
- ・ 誤解や説明不足の場合は、わかりやすく詳細に事実のみを説明する。
- ・ 具体的な対応についての回答を求められた場合は、「いつ、どうするか」を明確に伝える。即答できない場合は、いつまでに回答するかを明確に伝える。
- ・ 対応の状況や内容を時系列で文書にして残す。

Ⅳ 学校全体で対応すべき要望等の場合

学校の運営方針や教育方針，生徒指導の在り方などの学校としての姿勢が問われる要望等の場合は，要望や問題に対応する対応委員会（仮称）を設置するなど組織的な対応が必要です。

また，専門的知識や関係機関等からのアドバイスが必要な場合もあります。日頃からの連携を十分図っておくことも大切です。

- ・ 学校組織としての対応の方針を，共通理解する。
- ・ 電話で安易な対応をせず，家庭訪問か来校依頼をし，顔を合わせて話し合う。
- ・ 対応委員会（仮称）の複数の教職員で対応する。
- ・ マスコミ対応が必要な場合を想定し，窓口の一本化を図る。
- ・ 要望等を訴えている側の誤解や学校の説明不足の場合は，わかりやすく詳細に事実のみを説明する。
- ・ 具体的な対応についての回答を求められた場合は，「いつ，どうするか」を明確に伝える。即答できない場合は，いつまでに回答するかを明確に伝える。
- ・ 関係機関に相談し，アドバイス等を得る。ケースによっては，関係機関を交えたサポート（ケース）会議を開催し，対応策を検討する。
- ・ P T A 役員の協力が必要なケースでは，個人情報取扱に十分注意し，協力を得る。
- ・ 教育委員会に報告する。
- ・ 対応の状況や内容を時系列で文書にして残す。

V 学校だけでは対応できない要望等の場合

学校が、全ての要望等に対応することはできません。特に、不当な要求行為に対しては、毅然とした態度で対応し要求を断ることが必要です。

また、暴力行為や脅迫行為、面会の強要など学校の教育活動に支障が出る場合は、警察に相談するなど、学校だけで抱え込まない姿勢で対応することが重要です。

○ 電話の対応について

- ・ 最初に、対応の時間を決める。
- ・ 相手の氏名や用件を正確に聞き取り、記録する。
- ・ 電話をたらい回しにしない。
- ・ 度重なる電話には、対応窓口を一本化する。
- ・ 冷静かついねいな対応を意識する。不用意な発言や不適切な発言をしない。
- ・ 必要な場合は録音をする。
- ・ あやふやな返事はしない。場合によっては、明確に拒否する。

○ 面会時の対応について

- ・ 必ず、複数の教職員で対応する。単独行動はしない。
- ・ 相手を待たせない。
- ・ 最初に、何時までという対応の時間を決める。
- ・ 相手に期待を持たせるような発言や曖昧な発言はしない。
- ・ 誤った発言をした場合は、速やかに訂正する。
- ・ 念書や文書作成の要求には応じない。
- ・ 問題の早期の解決のための安易な妥協はしない。
- ・ 必要な場合は録音をする。

VI 学校が行うべき事後の取組

学校が、要望等にうまく対応でき、問題が解決できたからといって終わりではありません。必ず問題点を整理し、再発防止の手だてを立てることが信頼される学校づくりの基礎です。

- ・ 保護者等に継続的な報告が必要な場合は、定期的に連絡する。
- ・ 時系列の記録から問題点や良かった点を洗い出す。
- ・ 今後、学校としてどのような取組が必要か考察し、具体的手だてを考える。
- ・ 教職員の共通理解を図る。
- ・ 教職員研修等の具体的な取組を実践する。
- ・ 学校の取組を情報発信する。
- ・ 対応事例として学校に蓄積し、他校との情報交換に積極的に活用する。