

1 保護者や地域からの要望等への対応の基本姿勢とマニュアル

保護者や地域からの要望等の内容は、次のようなものが大半です。

- ① 学校を良くする思いや善意によるもの
- ② 保護者として子どもの成長への願いや思いから生じたもの
- ③ 学校の状況説明や情報が正確に伝わっていないための誤解によるもの

これらの要望等に応えることは、学校が保護者や地域から信頼を得るまたとない機会です。

しかしながら、金品の要求や暴力行為、脅迫行為など学校だけでは対応できないケースもあります。

学校だけで対応できる要望内容かどうかの判断を明確に持つことが重要です。

(1) 保護者や地域からの要望等への対応の基本姿勢

○ 要望等に嫌悪感を抱かない

「学校に対する要望や苦情は、必ずある。」という姿勢を持つことが必要です。

これまで、学校には保護者や地域から様々な要望等が寄せられ、それらに応えることによって、地域に根ざした信頼される学校づくりが行われてきました。要望等に嫌悪感を抱かず、それを真摯に受け止め、誠実に対応することにより、学校理解が深まり問題解決の第一歩となります。

○ 要望等の本質を見抜く

保護者は、子どもを学校に預かってもらっているという心理状況から、要望等があっても十分に伝えられないことがあります。このため、本来の内容とは異なる内容の相談をする中で学校側に気づいて欲しいという場合もあります。

要望等を聞くときは、冷静にかつ相手の立場を理解しながら、学校に対し何を求めているのかを見抜く力や学校への具体的な要望を聴取する力が必要です。

○ 学校からの情報がどう伝わっているのかをつかむ

要望や苦情の大半は、学校からの情報が正確に伝わっていなかったり、第三者からの伝聞による誤解や思いこみであったりすることが多いようです。また、学校の情報が全く伝わっていないための行き違いの場合もあります。

保護者や地域にどのような内容の情報が伝わっているのかを冷静に分析し、資料や文書をもとに、わかりやすく詳細に事実の説明を行い、誤解を解く姿勢を持つことが大切です。

○ 組織的な対応を行う

すべての要望等が管理職に正確に報告され、管理職の判断の下で組織的に対応することが重要です。そのためには、日常的に報告・連絡・相談をスムーズに行うことができる教職員間の人間関係づくりや迅速な対応が行えるように担当者を決めておくなど、組織的に対応ができる体制づくりが必要です。

(2) マニュアルの活用方法

本マニュアルは、保護者や地域からの要望等を以下の場合のように分類し、「日常の取組」「初期対応の基本」「要望等への対応」「事後の取組」「要望等の事例」について、その基本事項を記載しました。

- ① 担任と学年団で対応できる要望等の場合
- ② 学校全体で対応すべき要望等の場合
- ③ 学校だけでは対応できない要望等の場合

学校種の違い、学校の状況や規模、地域の実態により柔軟な対応が求められてきます。本マニュアルを参考に、各学校の実態に即した対応マニュアルを作成することが必要です。

また、学校として実際の対応事例を蓄積し、今後の対応に活用することも重要です。

2 信頼される学校づくりのための学校における日常の取組

保護者や地域からの要望等をいち早くキャッチするには、担任や学年団、学校の日常的な取組が重要です。

児童生徒・保護者との信頼関係の構築はもちろんのこと、常に要望や情報の収集に努めるとともに、学校の教育方針や教育活動の情報を積極的に発信するなど、開かれた学校づくりを推進することにより学校の取組を理解してもらう必要があります。

学校が果たすべき説明責任について、日常から研修し、教職員の共通理解を図っておくことも大切です。

(1) 担任としての取組

- ・ 児童生徒との日常的な会話を大切にする。
- ・ 児童生徒の体調や様子に十分配慮する。
- ・ 児童生徒の特性を見極める。
- ・ 欠席、遅刻や早退時の家庭連絡を確実に行う。
- ・ 必要に応じて、児童生徒の学校生活の様子を保護者に伝える。
- ・ 三者面談、家庭訪問や参観日等において、保護者の思いを受けとめるとともに、意見や要望を積極的に聞く。
- ・ 学級通信等を活用し、情報発信を積極的に行う。
- ・ 児童生徒の行動や様子を観察したり、他の先生との情報交換の機会を持ったりするなど、情報の収集に努める。
- ・ 日常的に、児童生徒の状況や保護者からの相談等を記録する。

(2) 学年団としての取組

- ・ 支援や指導の必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱に注意したうえで学年団で共有する。
- ・ 担任一人では支援や指導の困難な児童生徒に対しては、学年団全体で支援・指導できる体制づくりに努める。
- ・ 重要な連絡事項は、児童生徒に口頭で伝えるだけでなく、文書にして家庭に持ち帰らせる。場合によっては、家庭に送付をする。
- ・ 学年通信等を活用し、情報発信を積極的に行う。

(3) 学校としての取組

- ・ 要望等に対する学校独自の対応マニュアルの作成や、要望等対応委員会（仮称）の設置など組織的に対応できる体制づくりに努める。

- ・ 支援や指導の必要な児童生徒の情報は、個人情報の取扱に注意したうえで全教職員で共有する。
- ・ 担任や学年団では支援や指導の困難な児童生徒に対しては、学校全体で支援・指導できる体制づくりを行う。
- ・ 定期的に研修会を開催し、教職員の力量を高める。
- ・ 生活状況調査のアンケートを定期的に行うなど、表面化していない要望や問題を事前に察知する。
- ・ P T A役員会や保護者会を開催し、保護者の意見や要望等を把握する。
- ・ 学校評議員、放課後子ども教室指導員、地域ボランティア等、学校に関係する地域の方から意見や情報を聞く。
- ・ 学校のホームページを活用し、保護者や地域への情報発信を行う。
- ・ 学校通信等を活用し、情報発信を積極的に行う。
- ・ 学校行事等の情報をメール配信するなど、情報発信に様々な手法を取り入れる。
- ・ P T A総会等の各種会合や研修会において、学校の取組をわかりやすく詳細に説明する。
- ・ 必要に応じて、出席停止や特別指導の基準等を提示する。
- ・ 学校開放期間を設けるなどし、地域との関係づくりを進める。
- ・ 地域の行事に積極的に参加し、地域からの要望等を聞く機会を増やす。
- ・ 学校だけでは問題の解決が困難な場合があるので、関係機関等との日常的な連携を図る。

