

3. 保護者等への対応

(1) マニュアル・手引きの作成

福島県教育委員会

多様化する保護者や地域からの要望等に対する適切な対応に関する調査研究

1. 事業の実施報告

(1) 調査研究のねらい

- 学校の多忙化解消、教職員の負担軽減を目的に、多様化する保護者や地域からの要望等に対する適切な対応に関する調査研究を行う。
- 対応マニュアルを作成し、学校及び関係機関等に配付し、教職員のスキル向上を図り、保護者や地域住民との信頼関係づくりに資する。

(2) 事業の実施状況

- 先行研究の分析及び資料収集を行った。
- 本県教育委員会等に累積された対応事例等をもとに、学校や教育委員会に対する保護者や地域からの要望・苦情等に係る実態の把握及び分析を行った。
- 指導主事や管理主事11名で対応マニュアル編集委員会を組織した。
- 編集委員会においては、要望等に係る実態把握及び分析並びに対応策等について協議を行った。
- 対応マニュアル編集アドバイザー（弁護士・ホテル支配人）から、専門的な視点やクレーム処理等に係る豊富な経験等をもとに指導・助言を受けながら、対応マニュアルの編集作業を進めた。

(3) 「保護者や地域からの学校への要望等 対応ハンドブック」の内容

① 「対応ハンドブック」の概要

学校と保護者、地域住民との間のトラブルを未然に防ぎ、教員が子どもと向き合う時間の確保を目指し編集した。

近年多様化する保護者や地域住民からの要望が、受け止め方や対応次第で問題に発展してしまうことがある。4つの事例をもとに、要望をどう受け止め、どう対応していけばよいか、事例が問題化した原因と望ましい対応のポイントについて解説を加えた。

また、校内研修等で活用しやすいよう「電話対応のチェックポイント」と「トラブル未然防止チェックシート」を作成し、教職員のスキル向上の一助となるよう編集した。

② 「運動会の練習や登下校時の騒音等に苦情を訴えてきた地域住民」の事例より

<問題発生の原因>

- 1 近隣住民との意思疎通不足 … 学校側から積極的なアプローチが必要です。
- 2 先入観や予断 … こちらの先入観や予断は自然と相手に伝わります。

<対応の原則>

- 1 現場に出向いて対応する。

直接会って話を聞いたり、状況を確認したりすることで、学校側の誠意が伝わります。

2 具体的な取組を素早く示す。

すべての要望に応えることは難しくても、できることから素早く対応し、少しでも改善を図ることで、相手の態度が変わります。

3 関係機関との連携を図る。

通学路や施設設備等については、学校だけで対応するのは難しいものです。相談者に関係機関を照会することも考えられます。

③ 「電話対応のチェックポイント」

学校に要望が届く際には、電話による場合がもっとも多い。その際の初期対応が、その後の相談者との関係を大きく左右する。

そこで、右のような「電話対応のチェックポイント」を作成し、校内研修等で活用しやすいようにした。

参考資料 1 — 電話対応のチェックポイント —

- 言い訳や反論をせずに、受容的な態度で、話を最後までしっかりと聞いている。
- 相手の不安や不満、悲しみ、憤り、怒り等の心情への理解を示し、いたわりや謝意の言葉を述べるなどし、落ち着いた話し合える状況を作っている。
- メモをとりながら聞き、ポイントごとにメモの内容を復唱し、相手に確認している。
- 事実や推測等を整理し、相手の言い分や問題意識がどこにあるのかを明確にしながら、苦情や要望等の内容をしっかりと把握している。
- よく分からない点については、謙虚な姿勢で穏やかに質問するように気をつけている。
- 電話をたらい回しにせず、分かることは責任をもって回答している。
- 安易に回答できないことについては、管理職に電話内容を伝え、改めて回答することを約束している。その際、連絡方法や今後の見通し等について確認している。
- 電話をいただいたことに感謝の意を伝えるとともに、今後何かあれば遠慮せずに相談いただいで構わないことも伝え、子どものために協力できる信頼関係を築くようにしている。
- 電話の内容をすぐに管理職へ報告するとともに、全職員が情報を共有できるようにしている。



- 校内研修に電話対応等の実践的な演習を取り入れてみましょう。
- 相手の役を演じながら、相手の気持ちを想像してみるのも有効です。

2. 調査研究の成果（実施による効果）

- 編集に際し弁護士や民間の方のアドバイスを受けたことで、問題を複雑化、長期化させないためのポイントや、問題解決に向けた方策等を具体的にかつ客観的に検討することができた。
- 様々な対応事例の分析・検討をとおして、多様化、複雑化している保護者や地域から学校への要望等の実態や、それらに対応する際に学校や教職員が陥りやすい欠点と抱える課題が明確になった。
- 学校現場で役立つために必要な内容や構成等を明らかにし、分かりやすく読みやすいマニュアルを作成することができた。
- 作成した「対応マニュアル」は、県内のすべての公立小・中学校、県立学校、県教育センター等関係機関に配付し、現在校内外の研修に用いられている。

3. 今後の取組予定

- 学校及び関係機関等に配付した「対応マニュアル」の積極的な活用を図るとともに、その活用の効果を検証していく。
- 今後、県内のすべての公立小・中学校長及び県立学校長を対象として行われる学校事故防止対策研究協議会をはじめとする各種研修会において、作成した「対応マニュアル」を資料として用い、保護者や地域からの要望等に対応する際の教職員の心構えやスキル向上に係る研修を行う。