



信頼ある
学校づくりのための 対応
ナビゲーション

「信頼ある学校づくりのための対応ナビゲーション」

目 次

発刊に寄せて	1
現状と分析	2
信頼ある学校づくりのために	7
対応の在り方	8
基本的対応のながれ	9
初期対応	10
初期対応のポイント	
ケース1 初期対応が問題となった事例	
ケース2 一人で判断を行って報告を怠った事例	
接遇マナー	
二次対応	18
二次対応のポイント	
ケース3 組織的に対応ができた事例	
ケース4 日頃から信頼関係を築くための対応事例	
小野田教授寄稿文およびワンポイントアドバイス	24
付録	31
1 けが報告シート	
2 電話・来校・対応記録1（初期対応）	
3 電話・来校・対応記録2（二次対応）	
4 学校が保護者とつながるために	
5 電話のそばに	
6 信頼される学校づくりチェックシート	
関係機関一覧	37
こんなときは	38
用語の解説	39
あとがき	40

発刊に寄せて

～「下支え」するもの～

本県の学力は全国トップクラスにあります。が、「学力を下支えするもの」は、日々の努力はもちろんですが、日々の学校生活、あいさつができる、掃除がきちんとできる、遅刻をしない、身なりが整っている…など基本的な生活習慣なのです。なにかと結果が数値で表されることが多いですが、実は数値に表されない、数値化しづらいこうした部分がとても重要です。これは、入学説明会などで保護者、生徒に話をしていることです。

そうした子どもを支えるのは誰か…というと、保護者、地域であり、我々学校です。学校が子ども達にとって、「安全で安心できる学校」、学ぶ、学べる環境にあること、落ち着いた環境であること、一緒に学べる仲間がいること、そうした学校づくりをしていくことが私たちの使命であると考えます。それが、保護者、地域から「信頼される学校」ということにつながると思います。そのために、教職員がその具体的な手引きをいろいろと示すことが必要になります。教える材料を入れる引き出しをたくさん持っていないと、子ども達も大きく育たないし信頼される学校となり得ないかもしれません。最終的には、教職員の「個々の力」がものをいうことになります。そして、それぞれの行動がつながることによって、信頼される学校づくりの下支えになるのです。

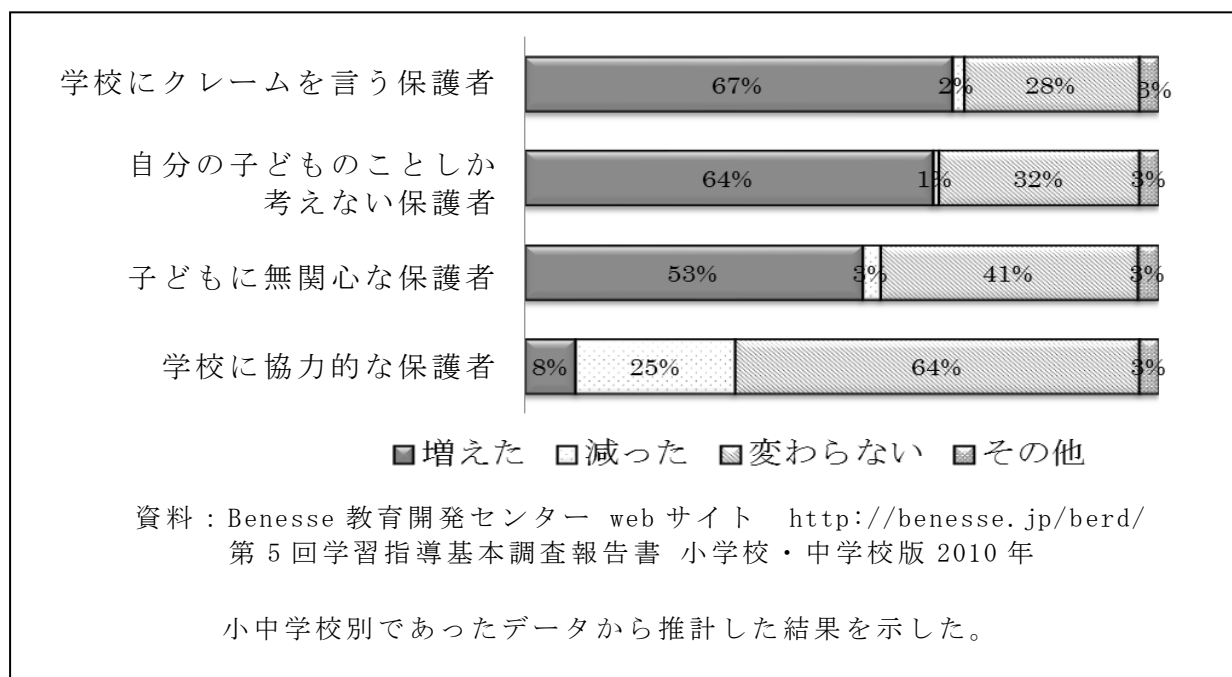
教職員の多忙化と言われる中で、事務職員研究会では共同実施による学校の事務・業務の効率化や、事務機能の強化を目指して、積極的な取組をされています。また、今回、「信頼ある学校づくりのため」に、このような対応マニュアルを作成されるということは大変有意義であり、ありがたいことです。こうした取組は、個々の力の向上を図るとともに教師の負担軽減にもつながり、より一層充実した教育活動が図られるものと思います。全教職員が、学校教育を支える一員としての意識を持ち、この冊子が効果的に活用されることを期待します。

平成 23 年度 福井県中学校長会 会長 山口 照夫

現状と分析

～学校と保護者・地域との関わり～

近年、学校教育を取り巻く社会情勢は急速に変化し、価値観が多様化しています。保護者や地域住民の学校に対する思いや考え方の変容により、求められるものも昔とは大きく変わってきています。加えて、パソコンや携帯電話等の情報伝達機器の発達により、社会全体において対話や対面でのコミュニケーションが希薄になってきていると言われています。学校現場で増えてきているとされる過度の要求や見当違いの非難も、もしかすると要望や不満をうまく伝えられないために起きているのかもしれませんが。このような状況の中、学校はこの変化を受け止め、保護者や地域住民の思いを正しくくみとることができているのでしょうか。



上のグラフは、全国の公立小中学校の教員に、「保護者の様子が数年前と比べどのように変化しているか」を尋ねた結果です。

ここからは、全国的な傾向として、学校への苦情が増えている現実とともに、子どもへの無関心や学校との関わりの希薄化、そして自分の子どもを中心にした考え方をする保護者の増加が読み取れます。こうした保護者の価値観の変化や権利意識の高まりが、以前よりも多くの苦情や要望を生み出しているのではないかと考えられます。



では、福井県の小中学校ではどうでしょうか。

福井県公立小中学校事務職員研究会では、平成 23 年 8 月から 10 月にかけて、福井県の公立小中学校にどのような要望や苦情が寄せられているか、また学校ではそれらにどのように対応しているかを把握するために、以下の 2 つの調査を行いました。

① 「学校への苦情とその対応事例調査」

県内全小中学校への任意調査 （以下「学校への苦情事例調査」）

② 「保護者・地域の要望や苦情に対する教職員の対応についての調査」

県内 288 校中 56 校への抽出調査 （以下「教職員の対応調査」）

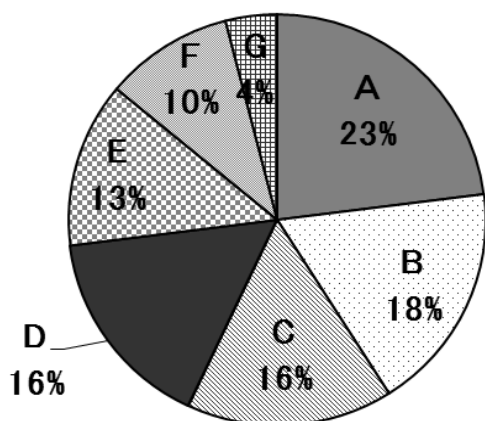
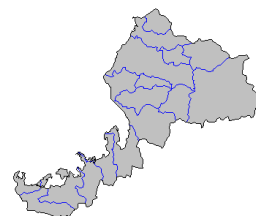
これらをもとに、現状を分析し、学校と保護者・地域との関わり、そして望ましい対応の在り方について考えていきたいと思います。

福井県の「要望・苦情」の現状

「学校への苦情事例調査」では、県内の小中学校から下記の内容で 70 件の事例報告がありました。

その内容と割合については下のグラフのとおりです。

『学習環境に関すること』、『指導方法に関すること』に次いで『教職員に関すること』が高い割合を示しており、学校の在り方として教職員一人一人の日頃からの対応そのものが重要視され、要望や苦情の対象になっていることがわかります。

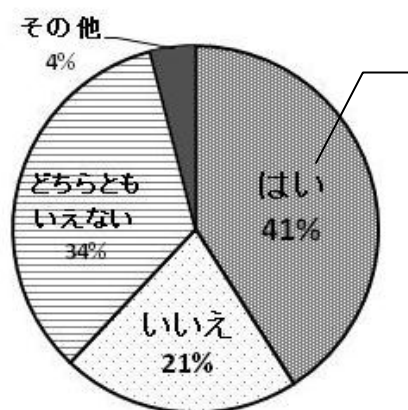


- A 学校の施設や環境整備に関すること
- B 生徒指導に関すること
- C 教職員に関すること
- D 学習指導に関すること
- E 学校事務に関すること
- F 学校経営に関すること
- G その他



「教職員の対応調査」では、保護者や地域からの要望や苦情の頻度や傾向について尋ねました。

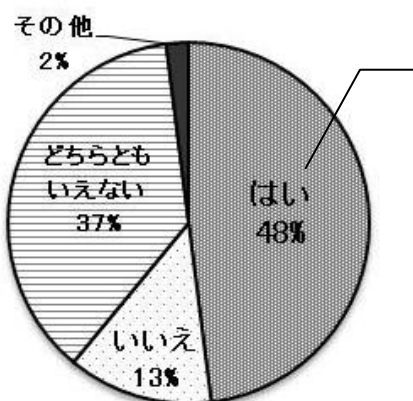
*** 以前と比べて、学校に保護者や地域の方が要望や苦情を寄せることが増えたと思いますか。また、どのような内容の要望や苦情が増えたと感じますか。**



- ・学校に寄せられるのが適当でないと思われるもの
- ・教師の指導に対するもの
- ・県教委、地教委等の機関に直接持ち込まれるもの
- ・学校では対応しきれない(地教委や警察が絡む)もの
- ・いきすぎた個別対応を求めるもの
- ・学校経営に関するもの

「増えた」とする人が多いのですが、全国の傾向と比べると低いようです。しかしこの結果は、「我慢強くて勤勉」という福井県の県民性（※リクルート「ご当地調査」2011.3）が影響しているとも考えられます。もしかすると要望や苦情があっても申し出をためらい、学校に届いていないことがあるのかもしれません。

*** 以前と比べて、保護者・地域の方への対応は難しくなったと感じますか。それはどのようなことですか。**



- ・子どもへの指導等に対して細かい要望が増えた
- ・本来家庭や地域でなすべきしつけやトラブルの処理まで、学校に指導や解決を求められる
- ・我が子や自分の都合を中心とした要望や苦情が増えた
- ・同一人物からの頻繁な要望や苦情が増えた

平成 24 年 2 月 21 日の福井新聞には「この 10 年ほど、親からの非常識な要求に悩まされるようになった」「正確な事実確認もせずクレームをつけ、説明しても聞く耳をもたない親がいる」など、県内でも保護者の理不尽な要求が年々増え、学校運営が阻害されていることが取り上げられました。また、この記事の中で、対応に苦慮する学校に助言を行う支援チームを教育委員会に設置している市があることも紹介されています。

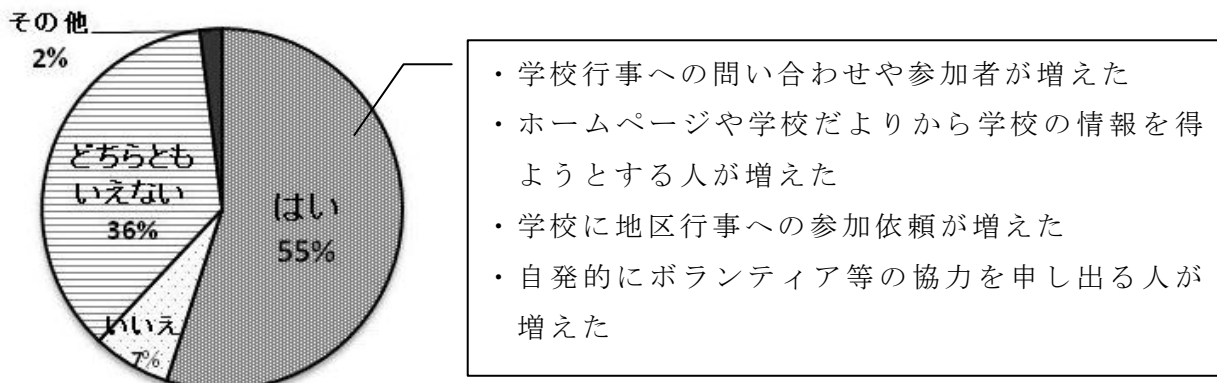
課題

福井県の学校においても、学校への要望や苦情が増加する傾向にあり、その内容は多岐にわたっています。
また、学校だけでは対応に苦慮するものも増えてきており、円滑な学校運営のためにも新しい対策が求められています。

学校に対する関心や期待

学校に寄せられる関心や期待について「教職員の対応調査」から見てみましょう。

*** 以前と比べて、保護者や地域の方の学校への関心や期待は増えたと思いますか。それはどのようなとき感じますか。**



学校への関心や期待が高く、要望・苦情の増加を上回る結果となりました。

保護者や地域が一体となって子どもたちの成長を見守ろうという意識が強いことがうかがえます。また、共働き率が全国1位、三世帯同居の割合が全国2位(※平成22年総務省国勢調査)の福井県にあって、祖父母の学校教育への関わりも忘れてはなりません。登下校の見守りなど、ボランティアの多くが祖父母に支えられていると言えます。

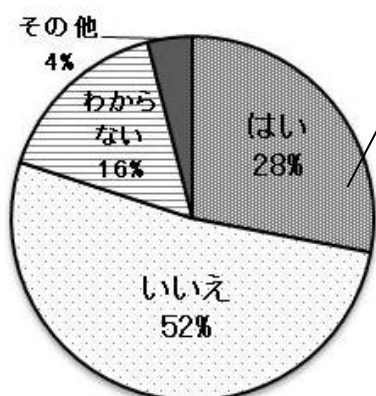
課題

学校への関心や期待の高さは学校にとって大きな強みです。
地域の子どもを育てると同じ目的に向かって、保護者や地域の願いを受け止めながら、学校の情報を分かりやすく発信するなど、よりよい協働体制を築いていく必要があります。

教職員の対応が重要な鍵に

では、福井県の学校では保護者や地域住民から寄せられる要望や苦情にどのように臨んでいるのでしょうか。

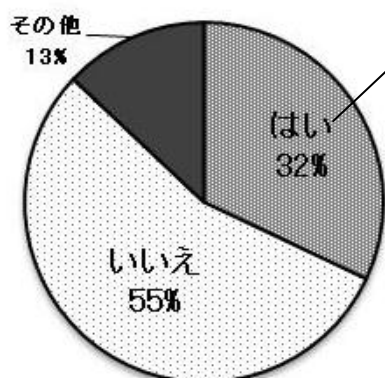
*** あなたの学校で職員の電話や来客への対応が十分でないと感じたことはありますか。それはどのようなことですか。**



- ・言葉遣いが適当でない
- ・来校者があっても対応が遅い
- ・学校側の視点だけで判断や対応をしている
- ・即時に解決しようとして早まった対応を取ってしまう
- ・保護者からの要望に対する理解が足りない
- ・保護者への説明が十分でない

教職員の多くは適切な対応を行っているようですが、誰もが電話や来客の対応に習熟しているとは言えないようです。

*** あなたの学校には保護者や地域の要望・苦情に対応する体制は整っていますか。また、どのような体制がありますか。**



- ・報告・連絡・相談、協議や情報共有など、組織で対応する体制
- ・地教委との連携
- ・校区内の学校間連携による情報共有
- ・接遇やクレーム対応などの研修の実施や研修資料の活用

要望・苦情に対応する何らかの体制を整えている学校はまだまだ少数のようです。



学校への要望や苦情に適切に対応するためには、誰もが常に迅速かつ丁寧に対処できるようにしなければなりません。そのためには日々の心構えや研修が不可欠です。また、多忙化する学校現場において、教職員や関係機関との連携による組織的な対応ができる体制を整えていくことが必要です。

福井県の現状からいくつかの課題がみえてきました。これらを解決するために、学校はどうすればいいのでしょうか。専門家である小野田正利教授（大阪大学大学院）からのアドバイスも参考に、次ページからの手引きで考えていきましょう。

信頼ある学校づくりのために

今日の学校は、子どもや保護者、社会など、取り巻く状況が大きく変化していることと相まって、教育改革の方策が次々と提示されています。そのような動きに的確に、スピーディーに対応していくことが求められ、各学校では、校長を中心として全教職員の英知を結集しながら、それぞれの実情に応じた取組が推し進められています。そのような中であって今も昔も変わらないのは、子どもが安心して生活できる環境で、知・徳・体のバランスがとれた教育が進められることです。また、学校が子どもや保護者、社会からの信頼を得られなければ、教育の充実を図るいかなる努力も豊かな実りに結びつかないということも、いつの時代にも変わらないことです。

そこで、信頼される学校をつくるために、以下のことが必要であると考えています。1点目は、学校が子どもの実態や保護者、地域社会の願いをもとにどのような学校をつくりたいかというビジョンを明確にもち、全教職員がそれを共有し、その実現に向けた方策に協働で取り組んでいくことです。その際に大切となるのは、各教職員が校長の旗印のもとに歩を進めるだけでなく、互いの意見を出し合い、聴き合いながら知恵を結集するしなやかで力強い組織力だと考えます。そのような取組から生まれる教職員相互の良好な関係性は、子どもからはもとより、保護者や関係者から信頼を得ることにつながっていくと思います。2点目は、学校の取組を外部に分かりやすく発信していくことです。意図的、計画的に発信することが有意義ですが、無意図的に発信されることも重要な意味をもつことがあります。発信をすれば、それに対する反応はさまざまな形で返ってきます。3点目は、それぞれの反応に適切に対応していくことです。その際に大事になるのは、いかに組織的に対応できるかということです。

このことに関して、本書に記されていることは関係者の知恵が結集されていて大変示唆に富み、学校経営をより一層充実させることにつながっていくことと信じています。

平成 23 年度 福井県小学校長 会長 横山 満之

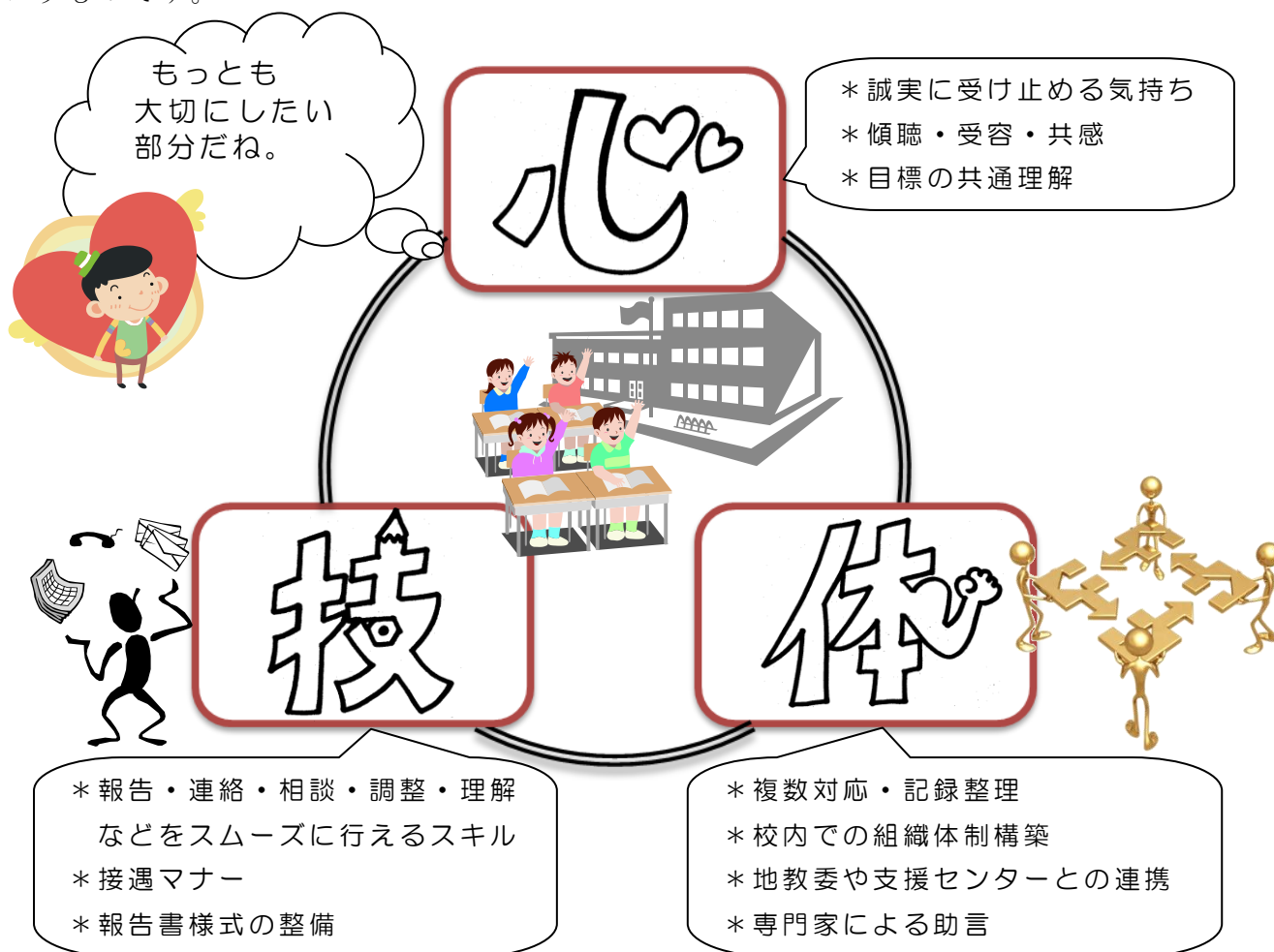
対応の在り方

学校には、毎日のように保護者や地域住民の方々から多種多様な情報が寄せられます。それらは当然、我が子を、地域の子どもたちを思うがゆえの不安や相談の声が大半ではありますが、なかには学校に対する不満や苦情なども含まれることも事実です。そして、どのような声に対しても、その接し方によって、その後の関わりが全く変わってきてしまいます。

本来、学校づくりには、学校の教職員だけでなく保護者や地域の方々の力が必要なことは言うまでもありません。子どもの豊かな育ちという同じ目的を共有する大人として、相互理解を深め、協力体制を組むために、学校内外のスムーズな連携を取り、よりよい関係を深めていくための対応が求められます。

そこで、【心技体】の三つの切り口から対応を考え、心構えやスキルをまとめました。

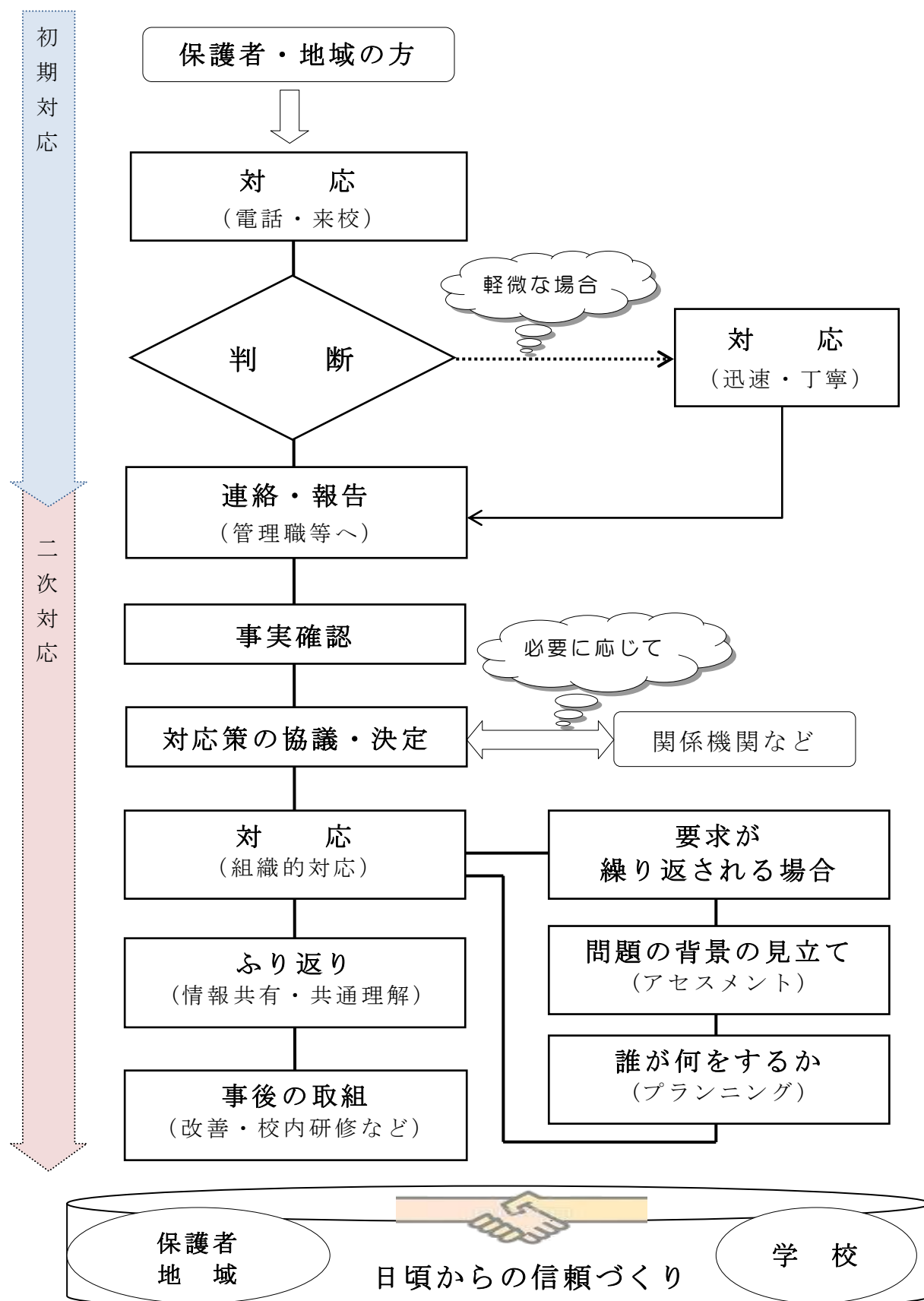
【心技体】とは、「心」…精神力、「技」…技術、「体」…体力・身体能力 とされ、主にスポーツの世界ではこれらが三位一体となって力を発揮すると言われています。ここでは、「心」…受け入れる気持ちの在り方、「技」…対応のノウハウ、「体」…体制 とし、これらを組み合わせることによって、よりよい対応をめざし、学校づくりに取り組もうというものです。



三つのどれが欠けることなく対応し、常に「子どものため」という意識を持ちながら、保護者や地域と、よりよいパートナーシップを築いていきましょう。

要望や苦情を受けたら・・・

基本的対応のながれ



初期対応

校長先生の願いはなんだろう
先生の願いはなんだろう
お母さんお父さんの願いはなんだろう
生徒の願いはなんだろう

あっ
おじいちゃんお孫のめいねと届けてくたさうに
なんどもなんどもお辞儀される
深く素敵な笑顔だ

ありがたひ、感謝で頭がいがる
今日一日、がんばろう

初期対応のポイント

保護者や地域の方が、学校に対して要望や苦情を訴えるということは、大きな決意が必要です。場合によっては、問題の本質が要望や苦情とは別にあることもあります。内面には不安や心配、怒りや焦りの気持ちがあることを理解し、嫌悪感を抱かずに冷静に受け止めましょう。

対応（電話・来校）

- ◇誠意をもって
- ◇傾聴と共に、事実と要求内容のポイントを確認
- ◇対応を焦らない
- ◇学校側に非がある場合は心からの謝罪を

担当者が明確な場合

*担当者へ引き継ぎましょう。

担当者が不明または不在の場合

*下記のことを参考に対応しましょう。

*正確にメモをとり、担当者や管理職になるべく早く報告をしましょう。

不快な気持ちを抱かせてしまったことに対する謝罪

事実確認前の安易な謝罪は避けるべきですが、不快な気持ちを抱かせてしまったことに対して気遣うことが必要です。

「ご心配をおかけしてしまいましたね」
「ご不快な思いをさせてしまいましたね」

言い訳や反論はせず、相手の話を真摯に聴く

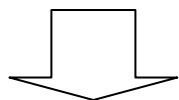
相づちを打つなど、真摯に話を聴いていることが相手に伝わるように話を聴きます。

「はい」
「そうだったんですか」
「それから？」「他には？」

要望・苦情の本質を捉え、記録する

話の内容を5W2Hの観点で正確に記録し、質問を投げかけるなど、補足・確認・整理をしながら話を聴きとります。時には、学校からの情報が全く伝わっていない、あるいは正確に伝わっていない、第三者からの伝聞による誤解や思い込みによる場合もありますから、わかりやすく詳細に事実の説明を行い、誤解を解くことも必要です。

5W2H
いつ・どこで・だれが・何を・なぜ・
どのように・いくら
「～ということですね」
「～ということですか？」



判 断

◇本質を捉える

◇相手を知る

◇広い視野

連絡先・方法等を確認し、今後の見通しについて調整する

学校としての判断が必要な場合や、担当者が不在の場合などは、事実確認をしてから再度連絡をしたり、家庭訪問をさせていただくこと等を伝えたり、来校をお願いするなど、今後の対応について調整します。

「お名前とご連絡先を教えてください」
「〇〇ごろまでに
ご連絡をさせていただきます」

軽微な場合

対応（迅速・丁寧）

◇迅速・丁寧に

待たされるのは嫌なものです。迅速に対応するように心がけましょう。

連絡・報告（管理職等へ）

◇迅速・正確に

◇担当者へのフォロー

管理職等に速やかに報告する

対応の遅れが事態の悪化につながることもあります。些細な要望や苦情であっても、最終的に管理職に正確に伝わり、管理職の判断の下で、組織的に対応することが重要です。

対応者あるいは担当者

↓
学年主任

↓
生徒指導主事や教務主任等

↓
教頭

↓
校長

校外学習はあるのか・・・

ちょうど雨が降ってきた頃、学校の電話が鳴った。
「朝は雨が降っていなかったので、校外学習の準備だけさせて子どもを登校させた。校外学習をするのかどうか聞きたいので担任を呼んで欲しい。」と、児童の母親からであった。
「授業中で電話には出られません。」と答えると、「校外学習をやるのか、やらないのか聞きたいだけです。今は仕事で急に授業道具を持って行くことはできません。」と怒って電話を切った。



このケースで学ぶポイント

- Point① 事前の丁寧な説明
- Point② 誠意ある電話対応
- Point③ 組織における情報共有

一口メモ「最初の対応が重要」

最初の受付の段階で対応を誤ったことで、誤解を招くことがあります。勝手な判断はできませんが、簡単な質問に答えられないのでは不信感が生まれます。



事前の丁寧な連絡でつながりを大事にする

- * 天候により左右される行事であるため、事前に雨天時の準備もお便りで知らせる。
学校からの通知や情報は文書、ホームページ、口頭等にて確実に伝えることが大切である。
- * 三世代同居の割合の高い本県は、両親が仕事をもち、祖父母が子育てに関わる家庭が多い。
しかし諸連絡が父母から祖父母へ伝わらない場合があり、普段から祖父母を含めた家庭への連絡を心がけ信頼関係を作っておくことも大切である。



保護者に寄り添った電話対応を身につける

- * 保護者の状況や意見に心と耳を傾け、誠意を持って丁寧に対応する。
すぐに判断ができない場合は、確認して折り返し返事をするようにする。
 - ➡ 参照 p. 16 接遇マナー(来客対応・電話対応)
 - ➡ 参照 p. 35 付録⑤「電話のそばに」



教職員間で情報を連絡・報告する

- * 組織として速やかに、また的確に答えられるよう、実施の有無、実施を決定する時間など教職員間で周知しておく。

職員室にひとりの時に苦情の電話…こんなときどうする？

- 「私は担当でないので分かりません」ではなく、以下のように答えてみてください。
- ◇ 「そうですね…。大切なことなので、担当のものに確認して、お答えさせていただきます。私、〇〇と申します。失礼ですが、お名前とご連絡先を教えてくださいませんか。」
 - ◇ 「大変申し訳ないのですが、私の方ではきちんとしたお答えができないので、後ほど担当からお返事させていただきます。私、〇〇と申します。失礼ですが…」

あのときこうしていれば・・・

部活中、生徒が転倒した。それほど痛みを訴えなかったので単なる打撲と判断し、そのまま下校させ、管理職や担任に報告をしなかった。また保護者にも連絡しなかった。

翌日保護者から電話があった。「学校で怪我したのに、病院へ連れて行って貰えず、そのまま、自宅へ帰ってきた。夜中痛みが激しくなり、救急で病院へ行ったところ、単なる打撲ではなく骨折していた。」



このケースで学ぶポイント

- Point① 速やかに家庭へ連絡
- Point② 一人で判断しない
- Point③ 報告・連絡・相談

一口メモ「こんな意識はないですか？」

- ・この程度だから、病院へ行かなくても、大丈夫だろう…。
- ・管理職や家庭に報告するほどのことではないだろう…。



家庭への連絡は速やかに、誠意はスピード

*学校で起こった怪我の場合、その大小に関わらず、どのようにして起こったことなのか、処置はどうしたか、現在の状況はどうか…など、速やかに丁寧に家庭へ連絡することが大切である。

*学校側にミスがあった時は、家庭に出向き、真摯に謝罪する。



事実を正確に把握し、組織で判断する

*事故の状況、事後処置の情報を共有する。軽症に見えても、医療機関で診察を受ける。

*日本スポーツ振興センターへの災害共済の報告に備えて、詳細な記録をとる。書面での正確な事実把握は、教職員間の情報の共有に利用できる。

➡ 参照 p. 32, 33 付録②③「電話・来校対応記録」

➡ 参照 p. 31 付録①「けが報告シート」



子どもが怪我をしたときの組織体制

*アクシデントに対する行動手順をフローチャートにまとめ、全教職員が共通理解をしておく。また医療機関、教育委員会等の関係機関との連携もマニュアル化しておくといよい。

*休み時間に起きた怪我や子ども自身が言っていない怪我は、把握しにくいものである。日頃より、学校で起こった事故や怪我は、先生に連絡するように子どもたちに指導し、見逃すことのないようにする。

「気づきとハウレンソウ」

日頃から校舎内外の危険箇所や危険につながる状況に気づく力を高め、事故の未然防止に努めましょう。事故や怪我が発生したときには、教職員、子ども、保護者それぞれが、速やかな報告・連絡・相談をし、対応ができる体制を作りましょう。

接遇マナー

～ 一人一人が学校の顔 ～

保護者や地域の方々から信頼される学校づくりにおいて、教職員の接遇マナーはとても大切です。教職員一人一人の対応がそのまま学校の印象として残ることもあるため、日頃から丁寧な対応を心がけましょう。

接遇の基本

- ◇ 笑顔で挨拶をする。
- ◇ 身だしなみを整える。
- ◇ 丁寧な言葉遣い、誠意ある態度を心がける。

「初頭効果」と「メラビアン法則」を知っていますか？

「初頭効果」とは一度印象づけられてしまうと、その印象にとらわれてしまい、後から変えにくくなってしまいうという心理効果のことです。

「メラビアン法則」は、他人からの情報伝達活動において、言葉からは7%、話し方（語調・抑揚）からは38%、見た目（服装・表情）からは55%の割合で情報が伝達されるということです。

つまり、最初の対応時の表情・言葉遣い・態度で、学校の印象がほぼ決定されてしまうということです。また、外部の人から見れば、誰でもが学校の代表です。普段から信頼感と好感を持たれる対応を心がけましょう。

来客の対応

対応のポイント

- * 来校者に気がついたら速やかに対応する。
- * 笑顔と挨拶を大切に、相手の立場に立って親切に対応する。
来校者の不安や緊張を和らげることが大切。笑顔で挨拶し、用件を伺う。
- * 落ち着いて素早く対応し、担当者へ取り次ぐ。
来校の意図を正確につかみ、適切な担当者に取り次ぐ。その際は、名前と用件も一緒に伝え、相手に何度も説明させないようにする。

担当者が不在の時

- * 来校者に、お詫びの言葉と不在の理由を伝える。
- * 名前と来校要件のメモをとり、担当者に確実に伝える。
- * 後ほど担当者からの連絡が必要か、確認をする。

電話マナーの基本

- ◇ 積極的に電話を取る。
- ◇ 最初の名乗りをしっかりとる。
- ◇ 気持ちのよい挨拶を心がける。
- ◇ 電話でも笑顔で姿勢よく応対する。
- ◇ 終わりの挨拶もしっかりする。

電話は顔の见えないやりとりです。対面の応対と異なり、表情が伝わらないため誤解を招くこともあります。電話応対では十分な気遣いや配慮が必要となります。

電話の応対

電話を受ける

- *なるべく2～3コールで電話に出る。
- *気持ちよく挨拶し、こちらの所属と名前を名乗る。
- *正しい言葉遣いで、はっきりと話す。
- *重要な情報はメモをとり、復唱する。
- *相手を長く待たせない。たらい回しにしない。

担当者が不明・不在など、取り次ぎで相手を長く待たせるような時は、一度電話を切るなど臨機応変に対応する。

- *電話はやさしく切る。

電話をかける

- *電話をかける前に必要な書類等は用意する。
- *所属と名前を名乗り、気持ちのよい挨拶を心がける。
- *「今、お時間よろしいですか」など相手の都合を聞いて、用件に入る。
- *用件は簡潔に伝える。
- *電話の終わりは丁寧に挨拶をする。

日頃から保護者や地域の方と連絡を取りあうことは、子どもたちの学びの環境を整える上で欠かせないことです。そのために必要なマナーを、社会人の一人として身につけておくことが大切です。

二次対応

担任の目が潤んでいつに
保護者からの電話だった
うとうと気持ちと伝えらる事が出来なかった

お父さんが来られた
険しい顔だ
部屋へ客木内する
くわばつた空気が流れる
お茶とすしめくる

話し合いから
話し合いに変わっていった
一つのテールとみんなを囲んだ
一つの心とみんなを囲んだ
みんなの想い、子りもでつながら

笑顔のお父さんとみんなを見送った

二次対応のポイント

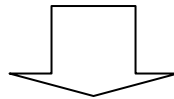
要望や苦情を一人で抱え込んでしまっていると、対応の遅れが新しい問題を生んでしまうこともあります。問題を早期に解決するには、管理職の判断の下、全教職員間で共通理解を図りながら、対応方法、対応方針、役割などを分担して連携することが重要です。また状況や場合に応じて各種関係機関との連携も必要となります。

事実確認

◇1人ではなく複数人で ◇現場に出向く ◇真意をくみ取る

事実を確認する

- * 先入観を持たず、複数の教職員で正確に行い、経過を時系列に整理します。
- * 関係児童生徒だけでなく、周りにいた児童生徒からも事実を確認します。
- * 威圧的な態度で接したり、聴き取りが強制的にならないようにします。



対応策の協議・決定

対応（組織的対応）

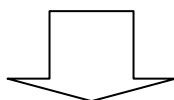
◇教職員の共通理解 ◇教職員の一致した対応 ◇保護者との連携
◇問題がある状態を長引かせない ◇関係機関への相談

組織で対応する

一人で苦情を抱え込まず、管理職、生徒指導主事、学年主任、担任などで情報を共有します。対応者を決定し、周りには対応者を補佐します。深夜に及ぶ話し合いや校外への呼び出しには応じず、対応する時間、場所を設定します。

関係機関との連携

学校だけでは解決が困難な場合や、長期化が予想される場合には、教育委員会と相談した上で外部の専門家に相談しつつ、今後の方針を検討します。そのために対応の詳細な記録を蓄積することが大切です。



ふり返り（情報共有・共通理解）

事後の取組（改善・校内研修など）

- ◇信頼関係の回復 ◇校内研修などでの共通理解
- ◇一過性のものにしない ◇経過の記録を残し、情報を共有する
- ◇経過観察 ◇子どものためにどうしたらよいか、常に考える

事後の取組

要望や苦情への対応を一過性のものにせず、問題点を整理し、再発防止、信頼関係の維持・回復につなげることが大切です。校内研修の記録を保護者や地域に向けて、情報発信することもよいことです。保護者や関係機関に継続的な報告が必要な場合は定期的に連絡をしましょう。

暴力、威圧する言動等の不当な手段による要求が想定される場合の対応のポイント ～ 理不尽な要求を受けたときなど、時には毅然とした対応が必要です ～

- * 対応場所は原則として学校とし、密室は避ける。
- * 対応は、原則として担当者が行う。
- * 一人で対応しない。相手方と同数以上で対応する。
- * あらかじめ対応できる時間を提示する。長時間に及ぶ場合は打ち切る旨を明確に告げる。
- * クレームを口実としてきたときは、まず事実を確認する。確認前の謝罪は避ける。
- * 挑発には乗らず、冷静に対応する。意識的に、慌てずゆっくり考え、丁寧に対応する。
- * 不用意な発言を避け、慎重に話をする。誤った発言をしたときは、速やかに訂正する。
- * 期待を持たせるような曖昧な発言・態度は厳に慎む。
- * その場逃れの安易な妥協はしない。
- * 約束文や念書等の書面作成要求には絶対に応じない。
- * 金銭の要求には応じない。保護者間の要求の場合は、学校としてのコメントは避け、警察等への相談を勧める。
- * 大声を上げたりしている場合は注意を促し、応じないときは退室を求める。それでも応じないときは管理職と協議の上、警察へ通報する。
- * 必ず記録をとる。正確な記録のため復唱して確認する。

このいたずらは誰が・・・

「家の畑に何度も石が投げ込まれている。通学路が近いので、これは小学生に間違いない。」と地域の方より苦情の電話があった。誰がしたことか調査し、その児童が親と共に謝罪に来ることを要求される。学校は以下の対応をした。

- ◇（教頭、生徒指導担当） 速やかに該当の家を訪問し、話を聞いて記録(写真)を撮った。
- ◇（地区担当者） 該当の家の前を通る児童を集め、聞き取り調査をした。
- ◇（各担任） 各クラスでも聞き取り調査をした。
- ◇（教頭、生徒指導担当） すぐに児童が特定できなかったことを連絡し学校が石を撤去した。
- ◇（学年主任・担任） 後日、該当の児童が分かり、事実確認と指導をした。
- ◇（学年主任・担任） 保護者に、該当の家に謝罪をするよう勧めた。



このケースで学ぶポイント

- Point① 迅速な対応
- Point② 的確な事実確認
- Point③ 組織での対応

一口メモ「地域とのつながりを大切に」

日頃から、近隣住民と連携し、地域全体で子どもを育てる体制づくりを大切にしましょう。



すぐに駆けつけ誠実な対応をする

- * 迅速に現場に出向き、面会して状況を聞き取る。
- * 対応策を速やかに決め、調査の進捗状況をその都度知らせる。
- * 状況に応じて柔軟で誠実な対応をする。



全教職員で情報を共有し経過を観察する

- * 教職員の誰もが現在の対応状況を共有できるように、情報の整理をしておく。
- * 再び同様のことがないか、その後も訪問し経過を確認する。

➡ 参照 p. 32, 33 付録②③「電話・来校対応記録」



多くの教職員で組織的に対応する

- * 一人に対応せず、管理職、地区担当者、担任、生徒指導担当など複数人で組織的に行う。
- * 地区担当者、担任など、複数で聞き取り調査を正確に行い、詳細な事実確認をする。
- * 日頃から教職員間でコミュニケーションを深め、何か問題があった時には相談でき、お互いに協力する体制づくりに努める。

職員室にひとりの時、直接苦情を伝えに来られた…こんなときどうする？

- ◇ 玄関先でなく学校の中にお通しし、お茶をすすめ、用件を伺いましょう。
- ◇ あらかじめ、お待ちいただく時間をお伝えしましょう。
- ◇ 苦情の内容を確認したら、早急に管理職、担当者へ報告しましょう。

学校はいつも見られている・・・

「学校の放送がうるさくて、赤ちゃんが眠れない。音量を考えて欲しい。」
「学校のグラウンドの砂が私有地に流れてくる。なんとかして欲しい。」
「子どもの送迎のための車が迷惑だ。学校周辺の道路が大変混雑している。学校だけの道路じゃない。今すぐ何とかして欲しい。」…このようなお叱りの電話を受けることがある。



このケースで学ぶポイント

- Point① 学校だから当然！ではない
- Point② 事後対策でなく予防策を
- Point③ 連携の強化

一口メモ「こんな意識はないですか？」

- ・またあの人からだ…。
- ・学校のことなんだから、これくらいは仕方ない。



学校のものさしで考えない

＊地域からの一方的な要求に見えて、実際は学校の状況に問題がある場合がある。地域の目線で、学校内外の環境整備に気を配り、改善を要するところは速やかに対応する。また、日頃から住民の意見に耳を傾ける。

＊連絡をいただいた際は、不快な思いをされたことへのお詫びの気持ちを伝え、最後まで話を聴いたうえで迅速に対応する。言い訳はしない。

➡ 参照 p. 36 付録⑥「信頼される学校づくりチェックシート」



苦情とならないための積極的な情報公開と共通理解

＊地域住民に、学校だよりやホームページを通して、学校公開日や各種行事などの情報を、積極的に知らせ参加を呼びかける。

＊学校周辺の方には、事前に行事日程をお知らせし協力をお願いする。できる限りの対応策を講じても迷惑となる場合には真摯にお詫びをする。

＊学校関係者評価を活用し、保護者や地域の要望も常に把握しておく。

➡ 参照 p. 34 付録④「学校が保護者とつながるために」



つながって改善する

＊迷惑駐車の場合、保護者に毎日の下校時刻を詳細に伝えて車の待機時間を短くしたり、駐車の場所を指定したりすることで改善できる。また、PTAと協力して登下校指導や一般通行車を誘導する方法もある。場合によっては交通指導員の協力をお願いする。このように連携によって解決へと導いていく体制づくりが大切である。

苦情電話で名前を名乗らない…こんなときどうする？

◇「この件に関して、担当者と相談のうえ、改めて対応の途中経過や、原因などをご連絡させていただきますので、お名前とご連絡先を教えてくださいませんか。」と聞いてみましょう。

◇それでも名乗らない場合は、「ご連絡先を教えてくださいませんか、今回の状況について、お話をお聞きするだけの対応になりますが、よろしいでしょうか。」というような対応もやむを得ません。



小野田教授 寄稿文 および ワンポイントアドバイス

今回、冊子を作成するに当たり、保護者問題などで研究を続けておられる大阪大学の小野田正利教授に監修いただきました。

現状を把握するにあたっては、県下に事例収集を行い、多くの学校にご協力をいただきました。寄せられた事例を元に、一般的なケースとして対応したものを作成し、そこへワンポイントアドバイスをいただきました。

ー 小野田 正利 先生 プロフィール ー

大阪大学大学院 人間科学研究科 教授

「学校現場に元気と活力を！」をスローガンに研究活動を展開
イチャモン研究会（新・学校保護者関係研究会）代表

増える学校と保護者のトラブルを前にして

小野田正利（大阪大学大学院教授・人間科学研究科）

学校の教職員と保護者あるいは地域の方々との間に生じるトラブルや紛争は、本当に全国各地で多くなっています。それらは確かに大都市部のような、人口密集地で人との関係性が薄くなっているところでは頻発に近いほどですが、農山村地帯のような比較的時間の流れがゆったりとしているように思われる地域でも、程度の差こそあれ、似たような現象はあります。このため私のところへの問合せは、北は北海道から南は九州・沖縄まであり、できる限り出向いて要望に応じてきました。大阪に住んでいる私から見れば、福井県はかなり包容力を地域社会が持っているように思いますが、無縁とはいえない段階に来つつありますね。

少子化のために、保護者が「自子（己）中心主義」になりやすい—確かにそういう側面もあります。「言ったもん勝ち、言わなきゃ損」という風潮が広がってきた—そうですね、誰が言ったのかを匿名にしておくことがいくらかでもできるようになりました。この背後にあるのは「閉塞感」という、極めてやっかいな社会全体を覆っているどんよりとした空気かもしれません。

「目の前 30 センチにある敵が憎くてたまらない」のですが、その敵をやっつけたように思えても、実は次の「目の前 30 センチに別のイラダチの対象」が現れるのです。本当は、自分たちの背後にいて「そいつを倒したら楽になるぞ」と誘っている背後霊のような存在が、最も根源なのかもしれませんが、それがなかなか見えません。

学校の教職員が、こういった不満のぶっつけられ先に、確かになることが増えました。八つ当たりもあるでしょうし、とぼちちりのような濡れ衣も着せられることもありますね。そのことで、疲弊している教職員も多くいて、このために 100%の本来の力を出せずに、半分の気持ちしか起きないために、さらに悪循環にはまっていくこともあります。今まで言われたことのなかったようなクレームがあると「やっかいだな」という気持ちだけでなく、「クレームを言われぬように身構える」性癖も同時に身につくようになりました。

でも保護者や地域の方にとってみれば、学校にしかぶっつけられない悲しさや事情があるかもしれません。時として感じられる学校の頑なさや、教職員の権威的な態度は、やはり鼻に付くだけでなく、改めるべき性向でもあるのです。だって「ようやく対等に、モノが言える時代」になったんですから。

そんな時代の中で、心に留めておいて欲しいことを一つだけ最後に。すべての要望やクレームを、学校や教職員が「自分に課せられた難題だ」と思うのではなく「私もよく分かりませんから、一緒になって、どうしたら良いか、いい知恵をいただけませんか」と嫌味ではなく、心の底から相手に投げ返してみることです。だって学校だけで解決できることは、よく考えたらほんの一握りしかないように私には思えるからです。実は課題を投げかけたその人が「良いアイデアを持っている」ことは多いのです。

事務研の方々の努力により、要望・苦情に関する基本的な応答のガイドブックがまとまりました。相手も大切にするとし、自分も大切にするというアサーションの気持ちを大切にしながら、心折れないで、はつらつと生きていきませんか。

事例 1

我が子は特別。個別指導を・・・ある保護者の来校	
内 容	・ 保護者の仕事の都合により転校(転入) ・ 転校前の学校でいじめを受けていたことと、学習が遅れているため、個別指導を希望 ・ 特別支援学級には入級しないとの保護者の意向 「授業は、できるだけ個別指導で行ってほしい」 「常に様子を見ていて欲しい」
対 応	・ 基本的には、全教科通常学級で授業 ・ 週3回、教員がローテーションで、放課後補習授業 ・ 学級に入りにくい場合は、相談室にて指導 ・ 対応については納得いただけたが、学校への不信感が強く、少しでも予定と違っていたり、他の児童とトラブルがあったりする度に、学校へ電話がある。 ・ 毅然とした姿勢、信頼関係を構築する姿勢、要望に応えようとする姿勢といった、場に応じた対応をするのに、困難を極めた
 小野田教授の one point アドバイス 何らかの発達上の課題を抱えた子どもを養育してきた保護者にとっては、生まれてからこれまでの長い間に、世間や家族などの目を気にし、自分を責める気持ちも重ねてきておられます。育ちの上での困難さを受容できないのは、母親の無理解ではなく、現段階のありのままの不安の現れでしょう。 子どもにとっての学校ではなく、この母親の気持ちを静めるためにという保護者対応へと、軸がずれていっていることが問題かもしれません。それは、際限のない要求と応答の繰り返しになりかねません。 集団の中で、わが子が成長している姿がどうなのか、わが子が学校でどのように生活しているかを、機会をつくって何回か見にきてもらうこと（突然の来校でもかまいません、と伝えること）を通して、不安感からくる不信感を少しずつ弱めていくことも一つの方法かもしれません。	

事例2

集金の振替手数料は保護者負担が当然か？・・・ある保護者からの電話	
内容	「金融機関での集金引き落とし手数料（数十円）を保護者が負担するのはなぜか。」 「かつては、子どもが現金を持参し、学校で（教職員が）集金事務をしていた。その事務負担を無くすための手数料を、保護者が負担するのは納得がいかない。」
対応	・当該保護者には、直接面談し、口座引落の経緯や趣旨について説明し、理解を求めた。 ・振替システム導入後数年を経ていたため、保護者への依頼文も形式的になって、趣旨が十分に伝わらなかったと反省。 ・入学説明会等でも丁寧に説明し依頼するように改善。 ・学校側は慣例でも、保護者にとっては初めてであることも多い。誠意ある対応と、繰り返さない手だての必要性を痛感し、今後について相談
 小野田教授の one point アドバイス 時代と社会状況の変化の中で、集金業務は、紛失や盗難などの事故を防ぐ必要性から設けられたシステムであることを、粘り強く説得する以外にないように思われます。 ただ、保護者が言われように「手数料負担を一方的に保護者がかぶる」おかしさの指摘にも、もっともな部分もありますね。教委と相談して、自治体が負担する仕組みを考えていくことも、この機会に必要なかもしれません。それはこの保護者個人の願いだけでなく、すべての幸せにつながることもかもしれません。	

事例3

教室が暑い！どうにかして・・・ある保護者からの電話	
内容	「教室の扇風機の風力が弱く、首振りも不十分で、暑苦しいと子どもが訴えている。何とかならないか」
対応	・点検の結果、風力はどうにもならないため、せめて首振りの位置を修正。 ・教室全体に風が行き渡らないこともあるが、点検改善した旨を連絡し、理解を求める。 ・その他にも暑さ対策をいろいろ講じてはいるが、どうしようもないこともある。
 小野田教授の one point アドバイス 私は様々な要求を「要望」「苦情」「無理難題（イチャモン）」の3段階に分けて理解しようと努めていますが、この事例は「正当な要望」に該当する事例だと考えます。温暖化現象だけでなく、夏の暑さは個人の体感差などもありますが、過酷なことも多いです。「がまんしろ！」は、むごいことかもしれません。エアコンを配備できればいいことではないのですが、それも財政問題で簡単ではないですね。 では、この問題は児童・生徒だけの問題ではなく先生もそう思っているはずですから、どうしたら、多少なりとも気持ちよく授業を受けられるか「みんなで工夫しあおう。アイデアをだそう」と提案されてはどうですか？ グリーンカーテン（ゴーヤやへちまなどの植物のすだれ）を作る、余った氷などをいろんな業者から分けてもらってそれに風をあてる、濡れタオルの使用を考えるなど、あの手この手を児童生徒から出してもらって、使えそうなアイデアからいくつも実行に移していく以外にないと思います。	

事例4

「きまり」に融通つけて・・・ある保護者の来校

内 容	・給食には、自分の箸を持参するきまり。忘れたら、学校の貸出用箸を借りるシステム。 ・環境面・廃棄時の危険性などから割り箸は認めていない。 ・ある生徒が、自分の「置き箸」として割り箸を常備。それを使用していたため、貸出用箸を借りて使うよう指導したことへの要望。 「割り箸が何故ダメなのか」 「割り箸がダメな理由が納得できない」 「貸し箸は消毒された衛生的なものなのか」 「貸し箸について洗浄しただけでは衛生的に安全とはいえない」 「子どもには使わせたくないの、割り箸を認める方向で検討してほしい。」 と、要求が続き、 学校側が「煮沸消毒をします」と伝えても、 「信用できない。給食センターで消毒を依頼して」 「難しく考えず割り箸を認めればいい」と平行線
対 応	・校内での指導の申し合わせと、協議 ・近隣の学校への状況調査 ・給食センターへの煮沸の問い合わせ などを経て、やはり、割り箸は認められず、煮沸消毒も校内で行う旨を連絡。 それでも納得いただけないなら、個別対応として該当生徒のみ割り箸を認める方向（ただし、使用後は持ち帰る）にしたが、「特別扱い」的なことでは納得しかねると頑なな様子。 しかし、話し合いを進める中で、高校に通う兄の学校でのトラブルについての相談もあり、その後も丁寧な対応を続けた結果、箸の件は学校の指導に従うと連絡。
小野田教授の one point アドバイス 学校の用意する貸し箸が信用できないという、保護者のこだわりの強さ。学校もかたくな方針をあまり変化させていないために、トラブルがどんどんとエスカレートしていく状況が見て取れますね。事案は、本当にささいなことですが、兄の学校でのことも持ち出されています。 保護者の方が、いろんな意味での「生きづらさや葛藤」を抱えておられて、それがこういった連続する繰り返しの要求に示されているのかもしれませんが。経緯や反応の記録を基にして、場合によっては心理や福祉の専門家の方に相談して、「適切な距離のとり方」「適切な接し方」を、学校側が学びながらいくことも必要かもしれません。	

事例5

担任が悪い！先生が悪い！学校が悪い！・・・ある保護者からの電話	
内容	「子どもへの連絡が不十分」 「学校へ電話しても担任が電話口に出るまでの時間が長すぎる」 「学校の教員は挨拶一つできないし、愛想が悪く、偉そう」 「職員室へ行っても見向きもされない」 ・・・学校へも、教育委員会へも、怒鳴りながら延々と電話が続く・・・
対応	・面談し、担任が十分に話を聴く ・担任が一人で抱え込まないように、学校全体で共有する ・来校者には教職員のほうから爽やかな挨拶を心がける ・対話を繰り返すうちに、保護者にも笑顔が戻り、学校行事などにも積極的に参加してくださるようになった。
 小野田教授の one point アドバイス 結果オーライのハッピーエンドの事例ですね。学校側は、よく辛抱強く、相手の話を聞かれたと思いますよ。実は「きく」には3つの形態があります。「訊く(ask)」「聞く(hear)」そして、「聴く(listen)」ですが、状況に応じて、この3つを使い分けることも必要です。「聴い」てばかりいると、こちらまで疲れてしまいます。「聞く」には「聞き流す」という意味もありますよ。 上記の事例は、八つ当たりのとばっちりのものもありますね。保護者は、学校などの他人の言動の当否を責めていますが、具体的な問題事例（つまり解決を望んでいること）が、特にあるわけではなさそうです。ひょっとすると、孤立などの自分自身の置かれた状況への不満、過去の学校体験のマイナスイメージがあるのかもしれません。学校側のやさしい応答姿勢を、途中から感じとられたのでしょうか。	

事例6

学校の敷地は、学校のものなのか？・・・ある地域住民の方の来校	
内容	「学校の敷地内を走行して、自家用車を自宅から公道へ出入りさせている家がある」 「法規上問題があると思われるが、学校はなぜ放置しているのか？」 「市役所・市教委・警察署にも電話した。早急に適切な対応をせよ」
対応	・実際に校地内を走行している一般の車両があることは把握していたが、市と協議の上であることを確認済 ・市教委や交通安全協会の担当者が来校し管理職が立ち会って現状を確認し、対応を検討中 ・お名前をたずねても、「個人情報保護法というものがあることを知らないのか？」 ・対応後の結果を連絡したいと伝えても、「こちらからまた市役所へ電話して聞くから、言いたくない。」との返答
 小野田教授の one point アドバイス 問い合わせた方は、ひょっとしたらその相手の家の方に何らかの不満や憤りがあって、学校に苦情を申し立てる気持ちになったのかもしれませんが。校内での子どもの安全が確保され、危険性があるかどうかは、学校の責任領域ですから、そのことについて問合せた方に、丁寧に理由ないし途中経過などを答えるのは、学校として必要なことですね。 ただ、名乗らない場合には、これ以上の説明ができなくなることをご理解いただくしかないです。それでも名乗らない場合は、責任をもって応答や説明できなくなりますからと、先方に通知するしかないです。	

事例7

地域活動への参加はNG?・・・ある保護者からの電話	
内容	「4月に転居したばかりだが、入学する子どもに、地域の子供会から集団登校についてのおたよりがポストに入れてあった。」 「転校したことや家の所在地、連絡先や子どもの名前など個人情報が流出している。」 「子供会にも加入していないのにどうということか。加入すると返事した覚えがないのに、勝手に加入することを決めつけている。加入する場合には、会費や会則、行事などの説明をするべきである。」 その後も集団登校や地域の行事、街頭指導交通当番など地域と関わることに於いて度々電話。
対応	・転校生についての情報を、学校から子供会の役員へ連絡したことをわびた。 ・保護者は、子供会に加入するのが当然であるという考え方を受け入れることができない。 ・学校の地域性をお伝えしながら、母親の考えを十分に受け止める。 ・転校したことでの不安や祖父母との同居などのストレスへ話が及んだ。 ・地域の子供会の役員へ、母親の考え（「子ども会へ入るのは当然である」とすることへの疑問）を伝え、家庭訪問し、子供会について直接説明することを依頼。
 小野田教授の one point アドバイス 「内容」と「対応」を見ると、子ども会への入会をめぐる情報や説明不足は「怒りの導火線」の「爆発した地点」であって、実は「着火している地点」は、都会などからの転校→慣れない土地柄→祖父母との同居、などへの不安と不満だったように感じます。地域に馴染めない、好きになれない母親のジレンマが、学校の一挙手一投足にひっかかっているようにも見えます。 母親の家庭や地域への不満を解消するのが学校の勤めではありませんが、子どもが楽しく登校している様子に話を切り替えながら、少しずつ穏やかに話していくことが大切です。	

事例8

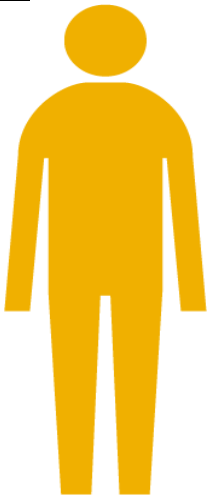
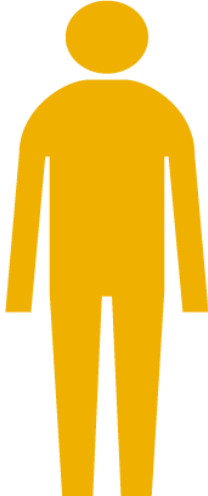
子どもの病気は学校に原因！治らなかったら担任変更を！・・・ある保護者の来校	
内容	「子どもが心因性難聴と診断された」 「家庭には思い当たる節はない。学校でのストレスが直接の原因。担任の指導が問題」 「治らなかったら、担任の変更を！」
対応	・厳しく言葉で指導することがあったことは認め、今後十分留意すると、両親に謝罪。 ・本人の様子は、学級内でも明るく過ごしており、ストレスを溜めている様子は見られない。
 小野田教授の one point アドバイス 心因性が、どこに起因しているのかが明白ではないところが難しいところです。保護者にとっては「家庭に問題がないから、それは学校に違いない」という思いが、出てきやすくもあるでしょう。 この子どもは学級で楽しく過ごしているようですから、その事実をたくさん長く積み重ねていくことしか、学校にはできないと思います。担任交替はおおごとです。交替理由に該当するかどうか、その時点で考えていけばいいことです。いまあせって行動を急がないことです。	

付 録

ここでは、要望・苦情対応のために実際に使える実践例や実際に使っている様式を紹介しています。

そのままでも、アレンジしてでも、各学校で「信頼ある学校づくり」のために参考にいただければ幸いです。

けが報告シート

誰が	年 組	氏 名	
いつ	月 日	登校中・下校中 —— 限目 休憩時間 放課後	時 分 ごろ
どこで	教室（ 年 組）・ 特別教室（ ）・ 廊下（ ） トイレ（ ）・ 階段（ ）・ 玄関・ 体育館・ グラウンド その他（ ）		
どのように なぜ			
どこが 該当箇所に ○ 印	前面  背面 		詳細
どうなった	創 傷（ 切創 ・ 裂創 ・ 割創 ・ 擦過傷 ・ 挫滅創 ・ 挫創 挫傷 ・ 刺創 ・ 咬創 ） 熱 傷 ・ 打 撲 ・ 捻 挫 ・ 脱 臼 ・ 骨 折 その他（ ）		
対応は	＊保健室で処置 ＊医療機関へ搬送（ 病院へ） ・ 救急搬送		
その他 連絡事項 など			

電話・来校対応記録 1 (初期対応)				
対 応	対応日時	月 日 ()	開始	AM・PM 時 分
	初期対応者		終了	AM・PM 時 分
	相手	保護者	年 組 の父・母・その他 ()	
		地域住民の方	地区名 () 氏名 () *わかる範囲で	
		その他		
	対応手段	電話 来校 Eメール 書面 その他 ()		
	用件の種類	要望 苦情 相談 その他 ()		
	内 容 (わかる範囲で記入)			
	いつ			
	どこで			
だれが				
応	どうしたか、何があったか			
	なぜ			
	学校にどうしてほしいか (重要)			
判 断	返答した内容			
	相手の印象 (「怒っていた」、「最後には落ち着いてきた」等)			
報 告	相手の名前			
	相手の連絡先			
	報告相手	校長 教頭 生徒指導 学年主任 担当者 ()		

電話・来校対応記録 2 (二次対応)				
事実確認	対応日時	月 日 ()	開始	AM・PM 時 分
	二次対応者		終了	AM・PM 時 分
	相手			
	内 容			
	いつ・どこで・だれが			
	どうしたか、何があったか			
	児童生徒の様子			
対応策の協議決定	相手の様子・要望			
	協議・決定の経過			
組織的対応	連携（相談）した関係機関等			
	対応メンバー			
	解決策と結果（繰り返す場合は①→②へ）			
	①			
ふり返り	②			
	今後の対応			
事後の取り組み	問題点の整理			
	信頼関係を取り戻すための心構え			
	研修に活かす課題			
	学校評価に活かす課題			
	引き継ぐと良い事項			

うれしいことや気がかりなことなど、ちょっとした気持ちを学校に伝えるためのカードを学校ガイドに付録として掲載

(どちらか口をつけてください)

うれしいこと・気がかりなこと

メッセージカード

宛先名

住所名

月 日 ()

このカードは、うれしいことや気がかりなことなど、宛先にちよっとした気持ちを感じてもらうためのカードです。

「うちの弟、突然口を開けてもってうれしかったんですよ」とか「友達と勉強会を始めて面白いですよ」など、「別に言うほどのことないかな」と思うようなささいな「うれしいこと」を形にしてみました。とても簡単になります。

また、「ちよっと知ることとかあるんだけど、連絡先を聞いてやるほどのこともないし……」というささいな「気がかりなこと」も、気軽に書いてほしいと思います。

このカードを使って、「うれしいこと」はたくさん、でも「気がかりなこと」も気軽に連絡してください。お手紙を書くよりも簡単に書いていただいても結構です。郵送や訪問でも結構です。お便りしています。

✉ メールもご利用いただけます。
○○○@○○○.○○○.○○○.jp

(お手紙の形)

(どちらか口をつけてください)

うれしいこと・気がかりなこと

メッセージカード

宛先名

住所名

月 日 ()

(お便りしたのちの形) (宛先に・郵送のよい感じ)

保護者が学校に気持ちを伝える場合に利用できるよう、学校だよりや HP に掲載

学校 HP ページ に掲載



- 校長室より
- 学校の概要
- 学校の特色
- 校歌
- メディアセンター
- 生徒会活動
- 部活動
- PTA
- アクセス
- ライブラリー

- ・平成24年度 学校経営方針(PDF)
- ・平成24年度 予算予定表
- ・学校視察を希望される方へ(PDF)
- ・H24年6月給食献立表(PDF 5/31)
- ・今日の給食(5/31)
- ・職場体験学習協力事業所一覧(PDF 5/22)
- ・学校感染症にかかったとき(出席停止の場合)
- ※今年度、欄が新しくなりました。
- ・学校へのご連絡、ご質問、ご要望など

お気づきの点は、まず学校に連絡してください。

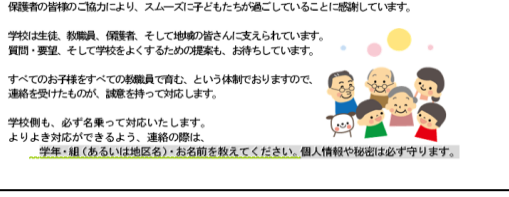
住所
電話番号
ファクス番号
メールアドレス

学校は、今年のスクールプランに基づき、毎日お子様の学びや学校生活をサポートしています。保護者の皆様の協力がより、スムーズに子どもたちが過ごしていること感謝しています。

学校は生徒、教職員、保護者、そして地域の皆さんに支えられています。質問・要望、そして学校をよくするための提案も、お待ちしております。

すべてのお子様をすべての教職員で育む、という体制でおりますので、連絡を受けたものが、誠意を持って対応します。

学校側も、必ず名乗って対応いたします。よりよい対応ができるよう、連絡の際は、**学年・組(あるいは地区名)・お名前を教えてください。個人情報や秘密は必ず守ります。**



「あなたの声」待っています

は、保護者の皆さまや地域の方々のご協力、ご理解やご支援に支えられて、着実に教育成果を上げることができま。日頃から、深く感謝しています。

では、今後一層学校をよくするための積極的・建設的なご提案・ご指摘やご要望など、「皆さまからの声」をお待ちしています。南中では、それに誠意を持ってお答えします。

なおその際は、個人情報などプライバシー保護について十分配慮しますので、学年・組(地区名)とお名前を、前にお教えください。



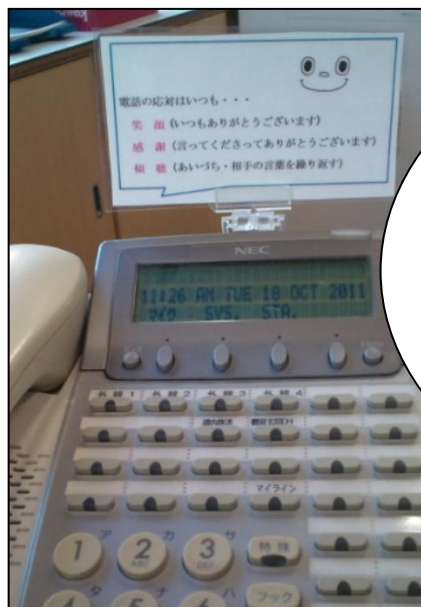
学校だよりに掲載



電話のそばに

* 電話対応カード編 *

電話を受ける際の第一印象は大切であるため、心がけることをカードにして、電話機のそばに置きました。



電話の対応はいつも・・・

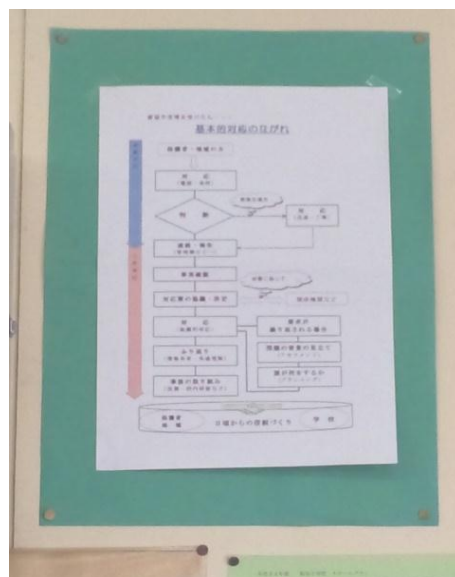
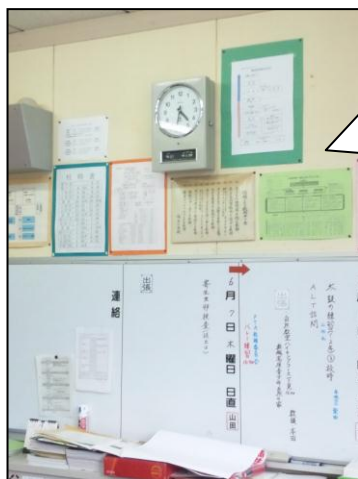
笑 顔 (いつもありがとうございます)

感 謝 (言ってくださってありがとうございます)

傾 聴 (あいづち・相手の言葉を繰り返す)

* 対応フローチャート編 *

要望や苦情を受けた際、速やかに対応ができるように、対応フローチャートを電話機から見える場所に掲示



信頼される学校づくり チェックシート

学校は、
*保護者や地域の方の信頼を得るため
*同じこと（失敗）を繰り返さないため
には、適切な対応や判断が必要であり、学校全体で問題解決に取り組むことが大切です。
下のチェックリストで確認してみましょう。

電話対応など

- ☐ 相手の名前、連絡先などを確認しましたか。
- ☐ 相手の立場に立って、傾聴しましたか。
- ☐ 丁寧で適切な言葉遣いをしましたか。
- ☐ 落ち着いて、速やかに対応しましたか。
- ☐ 学校関係者にしかわからない言葉を遣わないよう気をつけましたか。
- ☐ 学校の代表という意識で対応しましたか。
- ☐ 来校の場合、インターフォン越しでなく直接会って対応しましたか。

判 断

- ☐ 相手の立場、事情を知ろうとしましたか。
- ☐ 先入観を持たずに判断しましたか。
- ☐ 一人で抱え込まず、他の職員などに相談しましたか。

報 告

- ☐ 適切な担当者へ速やかに報告しましたか。
- ☐ 内容を正確に報告できましたか。

事実確認

- ☐ 複数人で対応しましたか。
- ☐ 現場に出向くなどして、まず状況を確認しましたか。
- ☐ 強制的な聴取にならないよう努めましたか。

組織対応

- ☐ 学校全体での共通理解ができましたか。
- ☐ 窓口は一本化しましたか。
- ☐ 担当者へのフォローはできていましたか。

信頼づくり

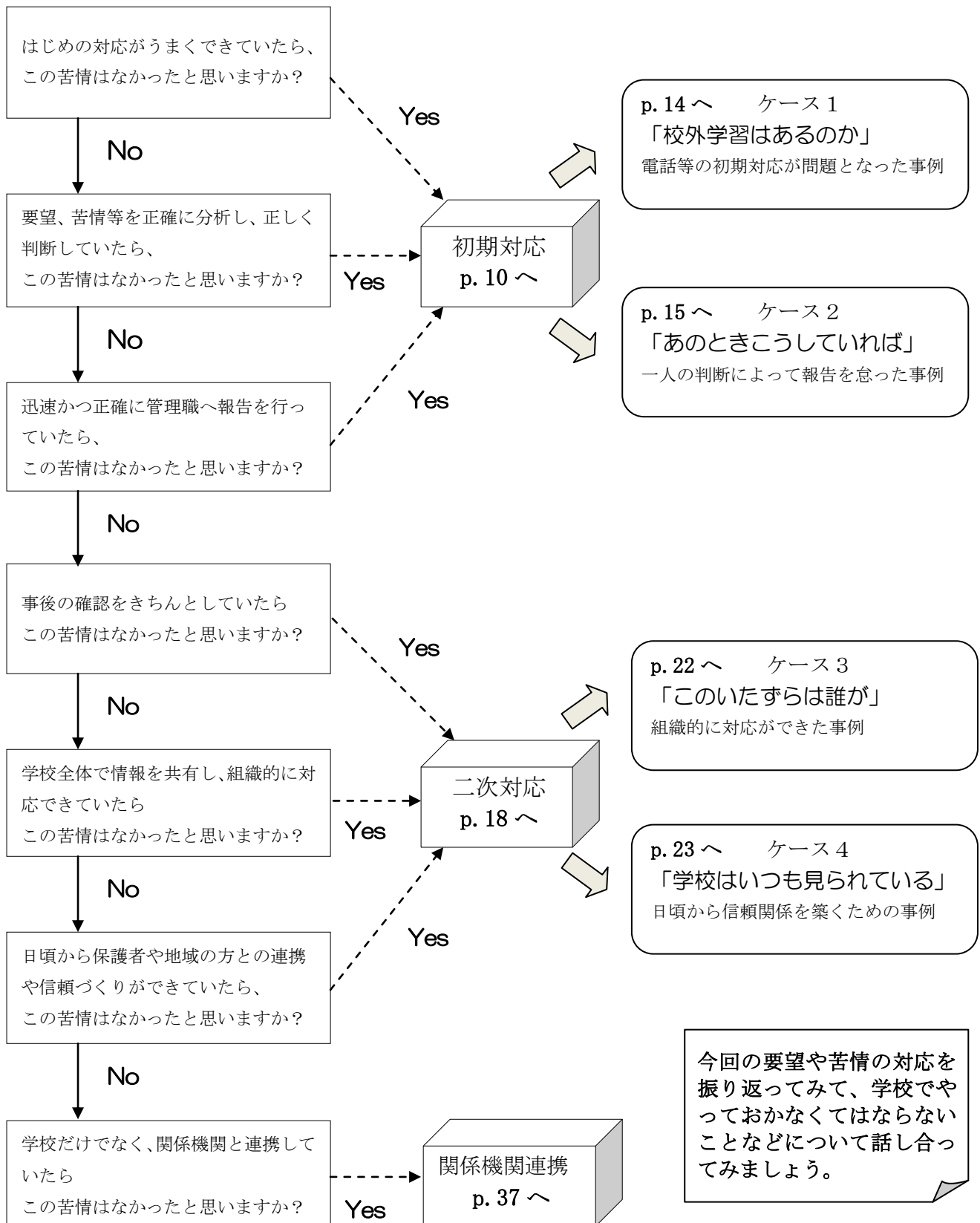
- ☐ 教職員間で相談できる雰囲気はありますか。
- ☐ 日頃から保護者や地域の方とコミュニケーションをとるよう心がけていますか。
- ☐ 学校の情報発信に努めていますか。

関係機関一覧

平成24年4月現在

		名 称	郵便番号	住 所	電 話 番 号	備 考	
児童・生徒に関する相談	県	福井県総合福祉相談所	910-0026	福井市光陽2-3-36	0776-24-5138 0776-24-3654(夜)	不登校や非行など問題行動全般	
		福井県嶺南振興局敦賀児童相談所	914-0074	敦賀市角鹿町1-32	0770-22-0858		
		福井少年サポートセンター（ヤングテレホン）〔福井県警 少年課〕	910-8580	福井市大手3-17-1	0776-24-4970 0120-783-214		
	警察・犯罪関係	各警察署		各市町警察署		犯罪の未然防止や事後の相談・あらゆる少年相談	
		福井少年鑑別所	910-0001	福井市大願寺3-4-20	0776-25-5036		
	愛護センター	福井市少年愛護センター（ヤングテレホン相談）	910-0005	福井市大手3-10-1	0776-26-4949 0120-57-4970	児童・生徒の健全育成や、非行行為防止等に関する相談	
		敦賀市少年愛護センター（家庭教育相談）	914-0047	敦賀市東洋町1-1	0770-23-0189 0120-090-523		
		小浜市青少年愛護センター（青少年テレホン相談室）	917-0078	小浜市大手町5-31	0770-53-1326		
		あわら市少年愛護センター			0776-77-3937		
		坂井市青少年愛護センター			0776-51-9410		
		丹南青少年愛護センター鯖丹支所（ヤングテレホン）	916-0022	鯖江市水落町2-24-2	0778-52-6114		
		丹南青少年愛護センター南越支所（ヤングテレホン）	915-0071	越前市府中1-13-7	0778-23-6699		
		奥越青少年愛護センター大野分室（ヤングテレホン）	912-0011	大野市南新在家28-1	0779-66-1006		
		奥越青少年愛護センター勝山分室（ヤングテレホン）	911-0806	勝山市本町1-9-40	0779-88-1004		
	保護者に関する相談	県	家庭教育電話相談 子育てホットラインすこやかダイヤル			0776-41-4205	家庭教育の相談
			福井県教育研究所 教育相談課	918-8045	福井市福新町2505	0776-36-4852 0776-34-4093	子どもの教育全般の相談
福井県嶺南教育事務所 指導相談課			917-0241	小浜市遠敷2-205	0770-56-1304		
健康福祉センター		奥越健康福祉センター	912-0084	大野市天神町1-1	0779-66-2076	問題行動・健康相談 保護者の精神的な部分での相談	
		坂井健康福祉センター	919-0632	あわら市春宮2-21-17	0776-73-0600		
		丹南健康福祉センター（鯖江庁舎）	916-0022	鯖江市水落町1-2-25	0778-51-0034		
		丹南健康福祉センター（武生庁舎）	915-0841	越前市文京2-13-39	0778-22-4135		
		嶺南振興局二州健康福祉センター	914-0057	敦賀市開町6-5	0770-22-3747		
		嶺南振興局若狭健康福祉センター	917-0073	小浜市四谷町3-10	0770-52-1300		
		各市福祉事務所		県内9市			
人権・法律関係・その他	法務局	福井地方法務局			0776-22-5090	人権擁護	
		福井地方法務局人権擁護課	910-8504	福井市春山1-1-54	0776-22-5141		
		福井地方法務局人権擁護課（子どもの人権110番）			0120-007-110		
		福井地方法務局武生支局	915-0883	越前市新町9-9-11	0778-22-0194		
		福井地方法務局敦賀支局	914-0065	敦賀市松栄町7-28	0770-25-0174		
		福井地方法務局小浜支局	917-0074	小浜市後瀬町7-10	0770-52-0238		
	弁護士会等	福井県弁護士会	910-0004	福井市宝永4-3-1	0776-23-5255	訴訟へ発展する可能性がある場合 ※注 教育新聞に相談日掲載	
		福井県行政書士会	910-0005	福井市大手3-7-1	0776-27-7165		
		福井県教職員組合 法律相談 ※注	910-8544	福井市大手2-22-28	0776-23-1887		
	教職員メンタルヘルス	公立学校共済組合その他	北陸中央病院 メンタルヘルス相談	932-8503	富山県小矢部市野寺123	0766-67-5960	
ライフコンサルタント（嶺北相談所）			910-8544	福井市大手2-22-28	0776-23-8881		
ライフコンサルタント（嶺南相談所）			917-0078	小浜市大手町2-2-17	0770-53-5020		
教職員健康相談24（電話によるメンタルヘルスカウンセリング）					0120-24-8349		
面談によるメンタルヘルス相談事業					0120-783-269		
福井県精神保健福祉センター（こころの電話相談）			910-0005	福井市大手3-7-1	0776-26-4400		
厚生労働省 こころの耳				H P (http://kokoro.mhlw.go.jp) 参照			

こんなときは
～ 苦情の原因からさがしてみよう ～



用語の解説

【応対】

広く相手に対して受け答えをすること

→ 学校に電話がかかってきたときは「電話応対」

【対応】

相手に対(対峙)して応じること。相手の出方によりそれに応じ、こちらの行動が変わる。

→ 電話が要望・苦情であった場合、担当者が「電話対応」

【傾聴】

人の話をただ聞くのではなく、注意を払って、より深く丁寧に耳を傾けること。自分の訊きたいことを訊くのではなく、相手が話したいこと、伝えたいことを受容的・共感的な態度で真摯に「聴く」行為や技法。

【受容】

受け入れて取り込むこと

【メラビアンの法則】

アメリカの心理学者 アルバート・メラビアン (Albert Mehrabian) が 1971 年に提唱した法則。話者が聴衆に与えるインパクトには、3つの要素があり、それぞれの影響力を具体的な数値で表したもの。

55% = Visual (視覚情報：見た目・表情・しぐさ・視線)

38% = Vocal (聴覚情報：声の質・速さ・大きさ・口調)

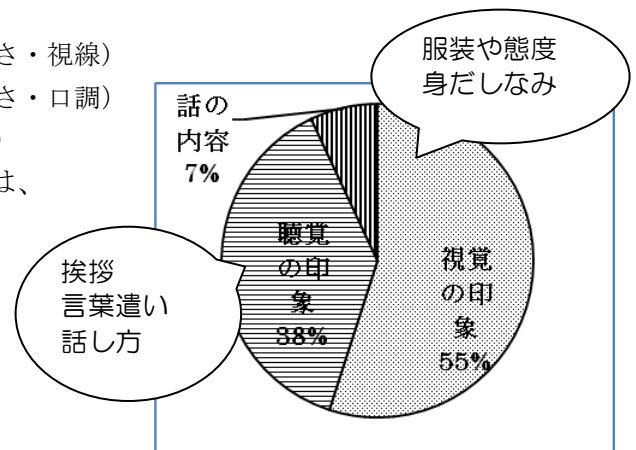
7% = Verbal (言語情報：言葉そのものの意味)

このことから、【7－38－55ルール】または、

「言語情報 = Verbal」「聴覚情報 = Vocal」

「視覚情報 = Visual」の頭文字を取って

【3Vの法則】ともいわれる。



注 日本では、「印象は見た目ではほぼ決まる」と言う俗流解釈が一人歩きしていますが、メラビアンが行った実験は、「視覚」「聴覚」「言語」で矛盾した情報が与えられたときに、人はどれを優先して受け止め、話者の感情や態度を判断するのを探るもので、全てのコミュニケーションに適用されるものではないようです。

【初頭効果】

最初に作られた印象はなかなか逆転しないという現象のこと。つまり第一印象が非常に重要だということ。人の印象というのは、最初のほんの数秒で決まるといわれている。そして、その一旦評価した印象は、後になかなか覆されないもの。第一印象によって大きくその後の評価が異なるので、特に気をつけたい。

あしがき

子どもの教育環境をよりよいものにしていくには、保護者や地域に信頼される学校づくりの実現が必要であり、子どもが「生きる力」をはぐくむことができるよう、学校を、保護者や地域に信頼されるものにしなければなりません。

地域に開かれ、信頼される学校を実現するためには、保護者や地域住民の意見や要望を的確に捉え、家庭や地域社会と連携協力していくことが必要です。そして、学校が、保護者や地域に対して、情報発信などを行うだけでなく、学校における教育活動に保護者や地域を巻き込み、共にそれを支えるという、双方向の関係を築くことが重要であると考えます。

それらの活動がより円滑にすすめられるよう、対応についてナビゲートする資料を作成しました。作成にあたっては、福井県小学校長会ならびに中学校長会、福井県公立小中学校教頭会にご意見をうかがい、また、「イチャモン研究会」で保護者問題に造詣の深い、大阪大学大学院 人間科学研究科 小野田正利教授に監修をいただき、学校現場発信というスタンスで、現場に即した資料を多く盛り込み、より実践的に活用できるものをめざしました。現状を把握するにあたり、県下に事例収集を行い、多くの学校にご協力をいただきましたことは感謝の念に堪えません。関係の皆様はこの場を借りてお礼申し上げます。

それぞれ、土壌や背景も異なり、感情を持った人間同士の問題への「対応」には、決まったマニュアルはありません。しかしながら、「対応」時の心構えや、作法、また、組織の在り方などは、日頃から意識しておけるものです。また、対応に統一性を持たせ、共通理解をもつためにも有効だと考えます。さらに、担任や当事者が一人で問題を抱え込むことを防ぎ、問題を共有化するためにも活用できると考えます。

教職員と、保護者、住民、それぞれがともに手を取り合い、子どもの豊かな育ちに関わるもの同士として、よりよい関係づくりが図られるよう、この冊子はその関係づくりに寄与できることを願っています。

平成 24 年 6 月

福井県公立小中学校事務職員研究会

会長 玉村 敬子

参考文献

学校讃歌ブックレット

大阪大学人間科学研究科・教育制度学研究室

教育現場における保護者との連携体制の構築に関する調査

群馬大学大学院教育研究科／群馬県教育委員会義務教育課

保護者の学校意識に関する調査研究(中間報告)

日本大学文理学部教育学科 佐藤春雄研究室

第5回学習基本調査・国内調査報告書 2010年

Benesse教育研究開発センター

東京都「学校問題解決のための手引」 平成22年3月

東京都教育委員会

大阪府「学校・家庭・地域をつなぐ 保護者等連携マニュアル」 平成22年3月

大阪府教育委員会

徳島県「信頼される学校づくりのために」 平成21年3月

ー保護者や地域からの要望等への対応マニュアルー

徳島県教育委員会

文部科学省HP

総務省統計局 HP

編集後記

平成 23 年 3 月 11 日東日本大震災が起きました。未曾有の災害と原発事故に見舞われた日本へ、来日されたブータン国王が、言葉を伝えられました。

「（前略）皆様、日本および日本国民は素晴らしい資質を示されました。他の国であれば国家を打ち砕き、無秩序、大混乱、そして悲嘆をもたらしたであろう事態に、日本国民の皆様は最悪の状況下でさえ静かな尊厳、自信、規律、心の強さを持って対処されました。（中略）このような価値観や資質が、昨今生まれたのではなく、何世紀もの歴史から生まれてきたものなのです。（後略）」

「絆」の有り難さ、大切さを改めて考えさせられました。人と人とのつながりが、大きな力を持つことを目の当たりにしました。

我が研究会のグランドデザインの理念は“つながり行動する”です。今回の取組を通し、ご協力をいただき、つながり、絆を深めていただいた皆様に心より感謝するとともに、それに応えるためにも、実践を続けたいと思います。

学校が、子どもの豊かな学びとよりよい成長ができる場となるために、おとな達が手を取り合い、理解し合えるよう、この冊子が活用されることを望みます。すべては子どもたちの未来のために。

平成 24 年 6 月 発行

監 修 小野田 正利 教授（大阪大学大学院）

指 導 福井県小学校長会

福井県中学校長会

福井県公立小中学校教頭会

発 行 福井県公立小中学校事務職員研究会

研究同人

委員長 島田 広子

委員 岡村あゆみ

齊藤 恵子

齊藤 紀子

坂田真紀子

谷口 健

中西 尚

林 佳代子

廣野るみ子

藤本 裕恵

藤原 文寿

堀 昌子

松永 陽子

萬道 知子

吉田 清子

吉水 宏美

この冊子は、
平成24年度福井県初等中等教育研究会自費出版助成事業の助成を受けています。

裏表紙

福井県花 「水仙」

小浜市立小浜中学校生徒 作品



福井県公立小中学校事務職員研究会