

3 保護者・地域からの要望

(1) 要望をどのように受け止めるか ～問われる対応の在り方～

社会の価値観の多様化とともに、学校教育を取り巻く社会情勢も大きく変化してきている。保護者や地域住民の「学校」や「先生」に対する考え方も変わり、求めるものも自ずと変わってきている。中には、必ずしも学校として責任を負えないものや負うべきでない過度な要求や、理由のない非難である場合もある。しかし、そのような場合でも、理不尽な内容にだけ目を奪われてしまうと、やり場のない怒りや不満、不安を抱える相手の姿が見えなくなってしまうことに、教職員は気をつけなければならない。保護者や地域からの要望等を受けたとき、その本質をしっかりと見極めることが大切である。

(2) 問題発生時にどう対応するか ～初期対応と二次被害防止～

【初期対応】

事故等が発生した場合、事故自体よりも教職員の対応に対して保護者等が不満や不信感を抱き、苦情や過大な要求等へと発展し、その事後処理に多くの時間と労力が必要となるケースがある。重大事故であればあるほど、発生時の迅速・適切な対応が求められる。正確な事実確認と最悪の状況を想定した対応が大切である。

問題発生時の対応ポイント

1 正確な事実確認 (情報収集) (記録の累積)

- いつ、どこで、誰が、
どんな状況で、どうなった。
- 時系列で記録を累積する。(〇月〇日〇時〇分)
※推測を入れず事実のみを詳細に記録する。
※発生現場に向いて確認する。
※複数で対応する。

2 最悪の状態を想定した対応策

- ①児童の生命・安全を第一に。
- ②迅速な第1報を。(教育委員会、警察・消防署等の関係機関へ)
- ③管理職を中心に校内組織を生かした対応を。

【二次被害防止】

重大な事案等が発生した場合、学校として説明責任を果たすことと、二次被害等の防止のためにPTA・他の保護者や報道機関等へ情報提供する必要が生じる場合がある。

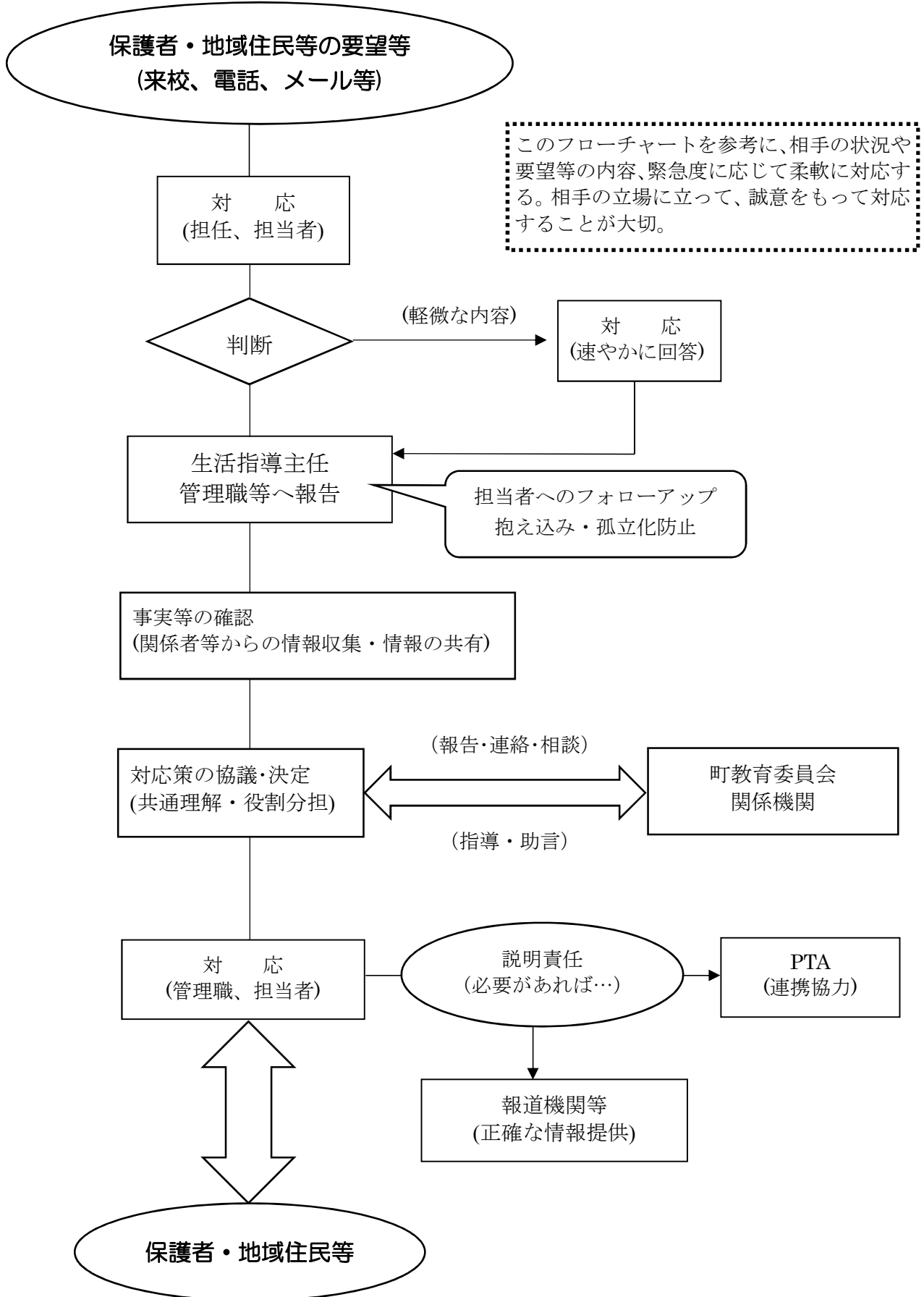
《報道機関等への情報提供の例》

- 1 指定した会場で定刻に会見をスタートする。
- 2 管理職が事実を伝える。(現状の説明、原因、防止策等)
- 3 説明はゆっくりと正確に。(説明図等の活用)
- 4 質問等には冷静に答える。
- 5 予定された時間に終了する。

連絡内容がぶれないように、
各報道機関へは同じ文書等で
連絡する。

窓口は一本化し、関係者のプ
ライバシーに十分配慮する。

(3) 要望等を受けたときの対応の流れ



(4) 要望等に対応する際の留意点

初期対応(ファースト・コンタクト)を適切に行うことが問題の複雑化・長期化防止のポイント

① 保護者や地域からの要望等は期待の表れと考える

突然の訪問や電話で苦情や要望を受ければ、誰でも身構えてしまうが、保護者や地域からの要望等は、学校に対する期待の表れですから落ち着いて対応すること。むしろ、迅速・適切に対応すれば、学校への信頼を高めるチャンスと考えるようにする。

② まずは、訴えや要望等を傾聴し、相手の気持ちを受け止める

- ・まずは、話を傾聴、相手の気持ちをしっかりと受け止め、誠意をもって対応する。
- ・話の内容を整理、記録しながら要望等を正確に理解する。
- ・要望等を間違いなく管理職へ報告することを伝える。内容によっては速やかに回答する旨を伝える。

※簡単に考えず慎重に判断する。

③ 学校組織として対応する

- 管理職等への報告（校長のリーダーシップ）
 - ・小さなことも報告・連絡・相談
- 正確な事実確認
 - ・時系列での記録（推測に注意!）
- 組織を生かした対応（複数対応）
- 対応策の共有
 - ・必要に応じて対応窓口の一本化
 - ・適切な情報管理（プライバシーへの配慮）

情報の共有化への取組み

外部からの電話は内容をメモしながら聞く。
後でメモをもとに内容を全職員が確認、共有できるようにする。

教育委員会と連携

- ・早めの報告・連絡・相談
 - ・支援・協力の依頼
 - ・指導・助言をもとにした的確な対応
- ※内容によっては対応窓口を依頼する。