

テーマ9：苦情等へはしっかり対応しよう

1. 下記のことについて、自己評価し、自分の課題を書きましょう。

Yes No

- 保護者を含め、地域住民からの苦情に対しては、感情的にならず、終始いねいに対応し、保護者や地域住民の立場になって考え、信頼を得るように努めている。
- 苦情等の連絡（連絡帳・手紙・電話）を受けたら、すぐに電話等で連絡をとり、家庭訪問など直接会って、苦情の詳細を聞いている。
- 苦情、事故、事件等はメモをとりながら聞くとともに、確かな情報収集に全力を尽くし、真実を知ること努めている。
- 保護者の苦情等は直ちに管理職（教頭・校長）に知らせている。
- 苦情の目的が何であるか吟味し、冷静に対応策を考えるようにしている。
- 苦情等へは、校長・教頭・学年教諭を中心に、事案により生徒指導主任及び養護教諭が加わり、チームで対応している。

【自己課題】

2. 地域住民や保護者からの苦情への対応について、同僚と話し合い、互いに支え合うこと、自分自身が気をつけることを決めましょう。

【互いに支え合うこと】

【自分自身が気をつけること】

参 考 資 料

【保護者からの心配事、苦情、事故・事件の連絡等があった場合】

1. 初期対応を大事にする。

- ①保護者からの訴えや話に耳を傾け、十分に聞く。
- ②事故・事件等の場合は、5W1H（いつ、誰が、どこで、何を、どうして、どのように）を念頭に置き、メモなど取りながら的確に聞く。
- ③いじめ等の心配事、教育方法等への不満等の場合、今後のことを連絡し、保護者の心情を受け止める言葉をかけましょう。

【今後のこと】（状況に応じて今後のことを伝える）

「今、行きます。」「明日、時間をとりましょう。」「一緒に考えましょう。」「校長に話します。」

【心情を受け止める言葉がけ】

「ご心配でしたね。」「大変でしたね。」「今、子どもさんはどんな様子ですか。」

2. 保護者と同じ土俵に立つ

- ①立場や考え方が違っていても、問題解決のための共通課題を見いだす。
- ②問題の事実確認を明確にする。
 - ◇保護者から話をよく聞く。
 - ◇疑問点を質問する。
 - ◇不明な点は、子どもや関係者に調査し真実を把握する。
複数の児童が関わった場合は、別々に聞き、違いを確認しながら真実を知る。
- ③「子ども」を第一に考え、保護者、教師がまずすべきことを確認し、行動する。
- ④校長・教頭・学年の先生に報告し、相談しながら対応する。
- ⑤その後の状況を互いに報告し合う。（これが、信頼と新しい絆を生み出す）

3. 保護者自身の自己解決を援助する。

- ①「カウンセリング感覚」で対応する。
 - ◇保護者の悩みに付き合う。
 - ◇一緒に考え、悩む等の時間を共有する。
 - ◇保護者自身の思考や認識のズレに保護者自身が気付くまで寄り添う。
※保護者自身から、「私の教育が・・・」「私の子どもも・・・」等の自己改善の言葉が出てきたら、そのことを評価し支援する。
- ②保護者が自発的に解決するプロセスに教師が付き合い、ねばり強く待つ。
 - ◇「うーん、そうなんですね。」「そんなことがあったんですね。」などのように、話の事実を受け入れるようにする。（傾聴・受容）
 - ◇「そのことがいやなんですね。」「つらい思いをしましたね。」など、保護者の心の内にある感情を言葉にする。（感情の明確化）

4. 今後の対応（教育）の基本方針を示す。

- ◇基本方針を考える3つの視点
 - ①子どもの成長を第一に考える。
 - ②保護者の考え方や気持ちを理解した対応を考える。
 - ③担任だけでなく、学年、学校としての取組も明示する。