

保護者及び地域住民と 学校とのより良い 関係づくりのために

～学校への意見や要望等への対応～



平成28年7月
鳥取県教育委員会

【リーフレット作成の背景・趣旨】

学校は、知・徳・体のバランスのとれた教育を進めることはもちろんのこと、今日的な教育課題や多方面からの多様な求めへの対応等、これまで以上に多くの役割を期待されるようになりました。

保護者や地域住民とのより良い関係性が一層必要となる一方で、その構築のための機会や時間が十分に確保できなかったり、アプローチがうまくいかず、すれ違ってしまったりすることで、円滑な教育活動が困難になることもあるのではないのでしょうか。

教育の検証軸はいつも「子どもの姿」にあります。保護者・地域住民・学校の協働性の高まりに支えられてこそ、子どもの学びや育ちに一層深まりと豊かさが増すことは言うまでもありません。学校は、その拠点として相互理解を深め、信頼関係の構築を図り、保護者・地域住民・学校の三者が、子どもを中心に据えて思いや願いを寄せ合い、心を合わせ、より良い関係づくりを進めていく必要があります。

本リーフレットでは、学校への意見や要望等への対応についての「基本的な考え方」や「対応の具体」をまとめています。子どもを支える保護者・地域住民・学校の連携・協働を生み出すための手がかりとしてご活用ください。

1 基本的な考え方

児童・生徒に豊かな人間性や社会性など「生きる力」を育むためには、保護者・地域住民・学校がそれぞれの持つ教育力を生かすとともに、三者が連携して取り組むことが大切です。

学校は、保護者や地域住民(以下「保護者等」という。)からの相談、意見や要望など(以下「意見等」という。)に対して、以下のような観点で対応することが重要です。

(1) 「組織的に」対応する

- 意見等を受けた担当者はその事案を抱え込まず、管理職や主任等に迅速に報告し、学校としての組織的な対応をすることが基本です。
- 管理職等への報告・連絡・相談、そして確認までを確実に行います。

(2) 「誠意をもって」対応する

- まずは、保護者等が学校の指導や対応などに対して抱いておられる不安や焦り、いらだちといった心理的な事実を受け止めます。
- 学校は、把握している事実(客観的事実)や指導方針などについて、可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意が伝わる対応をします。

※事実確認が明確でないまま保護者等に回答したり、学校の指導方針を事前に保護者等へ周知していなかったりしたことにより、保護者等が学校に不安や不満を感じられる場合があります。

具体的な行動では…

保護者等が来校された時の誠意が伝わる対応(例)

- 相手の立場に立ってよく聴く
- 来校時間に玄関でお迎えする
- 来校へのねぎらいの言葉を忘れずに伝える
- 会議室等の落ち着いた部屋へ案内する など



(3)「事実を基に」対応する

- 「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、客観的な事実に基づいて対応します。
- 保護者等の意見等においては、「事実」、「推測」、「要望」など、客観的なことと主観的なことを一緒に話されるケースもあります。
- 学校は、内容を整理して「事実」を基に対応します。

2 基本的な対応

学校には、保護者等から日々、電話や来校などにより多種多様な情報が寄せられ、その中には、学校に対する意見等があります。これは学校に対する関心の高さなどから来るものであり、「あって当たり前」という認識で、組織的かつ冷静に対応することが大切です。学校の接し方によって、その後の流れが大きく変わることがあります。いただいた意見等を適切に受け止める初期対応と管理職等への報告、その後の問題解決に向けての対応のポイントは、以下のとおりです。

「傾聴」による受け止め

- 受容・傾聴・共感がすべての基本です。誠意をもって「聴く」姿勢を大切にしながら、事実関係と訴えの主な内容を把握し、記録します。(相手の話を遮らずに「あいづち」「うなずき」「繰り返し」などで相手への共感を示し、最後まで聴くことがポイント。こちらの意見や考えは、相手の話を十分に聴いた後で伝えます。)

「それは大変でしたね。」
「ご心配をおかけしております。」
「つまり～ということ(お考え)なんですね。」
「～して下さって、ありがとうございます。」

正確な記録

- また、意見等の背景や理由についても把握に努め、記録します。その際、話の内容を要約して返すこと(明確化)も有効です。(一つの事案から話が発展することがあります。相手が最も強く要望していることを把握し、その改善に対応することで解決に向かうことがあります。)さらに、学校が保護者等へ説明した内容についても記録(「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など客観的な事実)を正確に残しましょう。

 **ここがポイント**

回答や返事は事実確認後に!

- 事実が明らかでない場合や対応の判断がつかない場合には、即答することはできるだけ避けます。その場合、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決め、回答をします。
- 謝罪すべき部分は心を込めて謝罪します。その際、何に対する謝罪なのか(心理的事実か客観的事実か)を明確にします。

心理的事実には、最初に謝罪!

「そういう気持ちにさせてしまったことについて申し訳ありません。」と伝えることが大切。
「学校の説明がわかりにくいものだったのかもしれません。申し訳ありません。ご説明しますと…」

客観的事実を調査!

「(ご心配をおかけして申し訳ございません。)事実を確認(校内で相談)して、改めて回答させていただきます。」

「学年や管理職と確認して対応の方法を検討します。」





面談は可能な限り、複数で対応

- 原則として、最初から管理職が対応することは避け、まず、担任や担当等で対応します。記録係や連絡係など役割分担することで、落ち着いて面談を行うことができるだけでなく、複数の視点で意見等を把握することができます。

管理職へすぐ一報! 抱え込むと一歩遅れます

- 記録を基に関係職員等に報告後、管理職に報告します。
- 今後、保護者等から管理職へ直接連絡されることもありますので、必ず報告します。
- 「このぐらいなら報告しなくていいだろう」と自分で勝手に判断してはいけません。一人で抱え込むと、思い込みで対応したり、対応が遅れたりします。
- 組織としての対応を円滑にするためには「報告、連絡、相談 (ホウレンソウ)」が大切です。その後、「調整、理解、確認」という流れで、どのような組織で関わるかを調整し、みんなで理解し合い、解決できたか確認することで、より良い対応となります。



(2) 報告



対応が難しい場面

繰り返し長時間の訴えをされる場合

最初に対応できる時間を伝えましょう!

(状況を丁寧に説明し、保護者等の理解を得るように最善を尽くすことは大切ですが、面談が長時間に及んだり、深夜に至ることがないように1時間程度にしましょう。)

威圧的な態度、大きな声で怒鳴られる場合

組織の方針に従って、筋を通した対応をとることが重要です。

「このような状態では話し合いを続けることができません。申し訳ありませんが、お引き取りください。(電話を置かせていただきます。)」

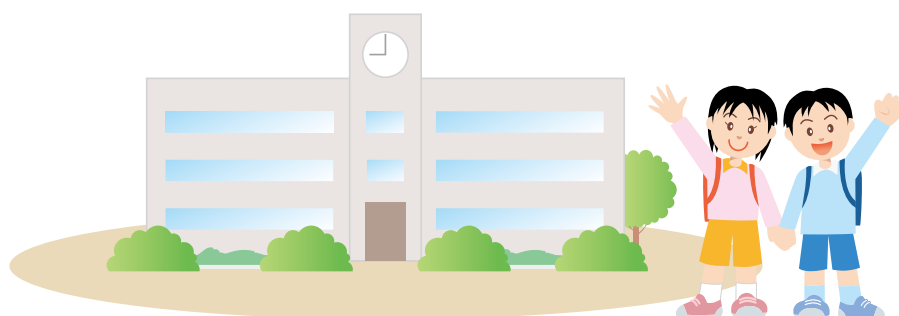
※管理職も含めて組織で対応し、校長は所管の教育委員会と連携します。



(3) その後の対応

個人ではなく、組織として対応

- 事実関係が明確でない場合は、早急に、個人ではなく学校体制で確認します。
- 事実を基に学校としての対応を関係分掌等で検討し、組織として取り組みます。
- 学校としての回答を伝えます。
※場合によっては、意見等のあった保護者等との面談を設定し、学校としての対応を踏まえた説明をして理解を求めます。



3 対応における留意点

① 日常的な良い関係づくりの留意点

- 保護者等とのより良い関係づくりには、意見等があった時の対応だけでなく、日々の対応がとても大切になります。日常的な児童・生徒からの訴えや意見等を大切なサインとして受け止め、真剣さと共感を持って接することが、保護者との信頼関係を築く上で大切な一助となります。
- また、主に小中学校で日々利用する「連絡帳」は、家庭と学校を結ぶ大切なツールです。保護者と学校(担任)との意思疎通が円滑に図れるよう、情報交換の場として、「連絡帳」を上手に活用しましょう。
- さらに、積極的に児童・生徒理解に努め、「保護者が言わないと動きが遅い」学校ではなく、「安心して任せられる」学校をめざしましょう。そのためには、日頃から学校内での教職員間のコミュニケーションを取り、学校に寄せられる様々な情報をキャッチ、共有することにより、一人一人が風通しのよい職場環境づくりに努めましょう。

② 面談における留意点

- 可能な限り、担当者の他に記録係や連絡係など複数の教職員で対応します。
- 面談場所は、学校の応接室など公的機関の開放された部屋が適しています。
- 面談時間を事前に保護者等へ伝えておきます。

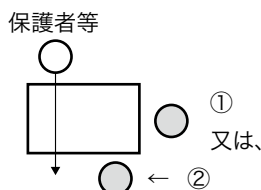


★面談の座席を工夫する

座席は、視線が正面からぶつからないように配席を工夫することで、保護者等との緊張感や対立感を和らげる場合があります。

【1人対1人の場合】

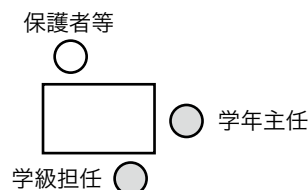
〈よい例〉



①90度の角度の位置か、②斜め前の位置に座る。保護者等が視線をずらすことができるので、緊張感を和らげる。

【1人対2人の場合】

〈よい例〉



学級担任が正面やや斜めに座り、90度の位置に学年主任等に座ってもらうことで、緊張感を和らげる。

③ 電話対応にあたっての留意点

保護者等が連絡や質問のため、学校に電話されることはよくあります。まずは電話をとった者が用件を丁寧に聞き取り、担当者に連絡・確認するとともに、必要に応じて、管理職へも一報を行い、対応の指示を仰ぐことが必要です。

ポイント

- ① 電話が鳴ったら、近くの人がすぐに出る。3コール以上の場合には「お待たせしました」の一言を添える。
- ② 学校名と氏名を名乗る。「はい。〇〇学校 〇〇でございます。」「(もしもし…)」は使わない。
- ③ 相手方の名前を確認する。「〇〇様でございますね。」
- ④ あいさつをする。「いつもお世話になっております。本日は、どのようなご用件でしょうか。」
- ⑤ 担当の教職員につなぐ。「少々お待ちください。・(保留)・おつなぎいたします。」
- ⑥ 不在の場合は、相手の意向を確認する。「申し訳ありませんが、あいにく席を外しております。ご伝言でよろしければ承りますし、後ほど連絡させることもできますが、いかがいたしましょうか。」
※できる限りメモをとりながら(箇条書きでよい)、正確に聞き取る。

【折り返しの電話を希望された場合】

「では戻り次第お電話させていただきますので、念のため、ご連絡先をお聞かせください。」

- ⑦ 受話器は相手が切られたのを確認してから、静かに置く。
- ⑧ 担当の教職員はメモを受けてかけ直す。「先ほどは席を外しており、申し訳ありませんでした。〇〇の件と伺っておりますが、詳しくお聞かせください。」

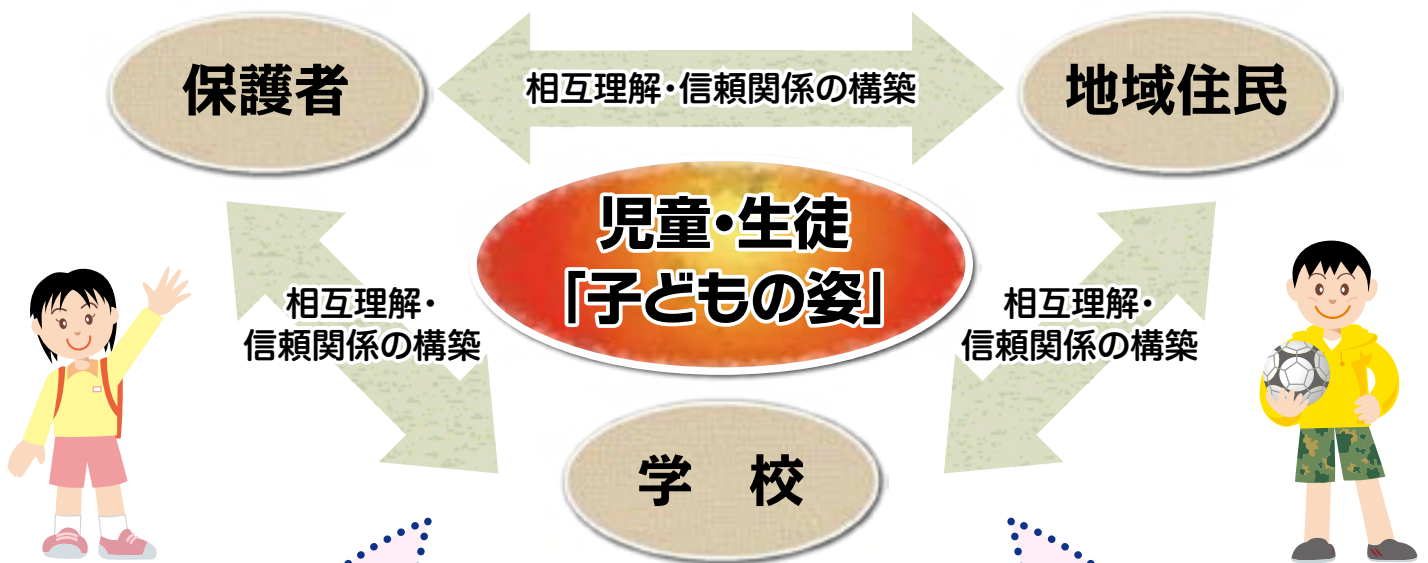


4 子どもを中心に捉えた相互理解の大切さ

～三者共通のビジョンを持ち、協働して子どもの成長を支える～

保護者・地域住民・学校ともに、子どもが安心安全な学校で仲間と共に多くを学び、学力を身につけ、自分のよさを発揮して豊かに成長していくことを願っています。三者の願いは同じです。しかし、ともすると子どもの姿が見えない中でのやりとりや協議になりがちなこともあります。

学校の教育活動の成果は「子どもの姿」であり、そこには同じベクトルでの保護者や地域住民の支えが必須です。子どもが幸せで豊かな人生を送るために何が必要なのかということを中心に話をした話題や協議、さらに熟議が、保護者・地域住民・学校の三者において行われ、相互理解が深まっていくことが最も重要であると言えます。



《保護者との連携》

- 学校や教職員を信頼する子どもたちの声を通して、保護者は学校や教職員に信頼を置くようになります。さらに、自分の子どもの人格が認められ大切にされていると保護者が感じることで、信頼が深まります。
- 日頃からの家庭への電話連絡や、気になることがあれば家庭訪問するなど、保護者とのつながりを持つことが非常に大切です。

《地域住民との連携》

- 学校の魅力や課題などを共有し、相互で意見交換する場を設けましょう。
- 学校自らが地域住民から積極的に学校教育に対する意見を求め、学校教育の改善に生かす姿勢を持ちましょう。
- 学校が、幅広い経験や能力を持った社会人等を招くことにより、地域社会の人材・能力を効果的に活用することができます。

5 お問い合わせ先・相談等連絡先

学校での対応や判断が難しい場合は、所管する教育委員会事務局の担当課にご相談ください。

また、個別の対応事例については、鳥取県教育委員会ホームページに各都道府県が作成した手引き等のホームページのリンク先を掲載していますので、そちらを参考にご活用ください。

【鳥取県教育委員会ホームページ】<http://www.pref.tottori.lg.jp/kyouikusoumu/>

【発行元】鳥取県教育委員会事務局 教育総務課

電話：0857-26-7504 ファクシミリ：0857-26-8185