

# 学校における保護者等の対応に関する手引(改訂版)

～子どもを中心に据えた保護者等との相互理解を目指して～

## 1 基本的な考え方

### ○組織的に対応する

- ・学校としての組織的な対応が基本
- ・管理職等への報告・連絡・相談、そして確認までを確実に行う。

### ○誠意をもって対応する

- ・保護者等が抱いている心理的な事実を受け止める。
- ・誠意が伝わる対応に留意する。

### ○事実を基に対応する

- ・学校は、内容を整理して「事実」を基に対応する。

## 2 基本的な対応

### ① 初期対応

- ・「傾聴」により受け止める。
- ・正確に記録を取る。
- ・回答や返事は事実確認後に行う。
- ・面談は可能な限り複数対応

### ② 報告

- ・管理職へすぐに一報を
- ・抱え込んでしまうと対応が一步遅れることにつながる。

### ③ その後の対応

- ・個人ではなく、組織として対応する。

## 3 対応における留意点

### ○日常的な良い関係を築く

- ・保護者等とのより良い関係作りには、日々の対応が大切である。
- ・保護者と学校(担任)との意思疎通に、「連絡帳」(情報連絡ツール等)を上手に活用する。
- ・「安心して任せられる」学校を目指し、風通しのよい職場環境作りに努める。

### ○面談

- ・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する。(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を活用)
- ・面談時間を事前に保護者等へ伝えておく。
- ・面談の座席を工夫する。

### ○電話対応

- ・電話が鳴ったら、近くの人がすぐに出る。
- ・相手方の名前を確認する。
- ・不在の場合は、相手の意向を確認する。
- ・担当の教職員はメモを受けてかけ直す等、相手の立場に立って丁寧に対応する。

## 4 子どもを中心に据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

- ・学校の教育活動の成果は「子どもの姿」であり、保護者や地域住民の支えが必要であることを念頭におく。
- ・保護者・地域住民・学校の三者で、子どもが幸せで豊かな人生を送るために必要なことを相互理解する。

## 5 対応が難しい要望や苦情等について

### ○苦情処理をこじらせる要因

- ・いやいや対応する。 ・相手の言葉を感情的に受け取ったり、感情にまかせて不用意な発言をしたりする。
- ・誠意がない対応や後回しにする。 ・責任転嫁して無責任な対応をする。 ・消極的な対応をする。
- ・自分で抱え込んだり、自分の判断だけで勝手に対応したりする。

**まずは管理職に相談！ チームで対応する！**