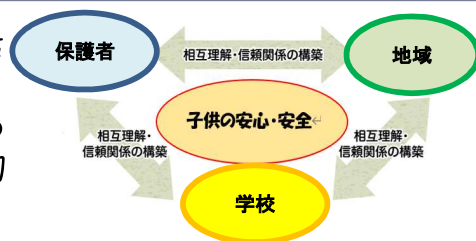




保護者や地域の方と信頼関係を築くために①

西部教育局
お役立ち情報
令和5年10月号

学校には、保護者や地域の方（以下「保護者等」という。）から日々、電話や来校などにより様々な情報が寄せられ、その中には学校に対する意見や要望等があります。最初の学校の対応によって、その後の流れが大きく変わることがあります。本号では、保護者等からいただいた意見や要望等を適切に受け止めるための初期対応のポイントをお伝えします。



初期対応のポイント



「傾聴」による受け止めを心がける

- ◆受容・傾聴・共感が基本。
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する。

「それは大変でしたね。」
「～してくださって、ありがとうございます。」



- ◆相手の話を遮らず、こちらの意見や考えは、相手の話を最後まで十分に聴いた後で伝える。



正確な記録を残す

- ◆意見等の背景や理由についても把握に努め、さらに学校が保護者等へ説明した内容についても記録する。その際に、「いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように」など**客観的な事実**を正確に残す。

- ◆話の内容を要約して返すことで、相手の要望等と自分の捉えにズレがないかを確認する。

「つまり、～ということ（お考え）
なんですね。」



回答や返事は事実確認後に行う

- ◆事実が明らかでない場合や対応の判断がつかない場合は、即答することはできるだけ避ける。その場合、事実確認や対応を検討することを伝え、期限を決めて回答をする。
- ◆謝罪すべき部分は心を込めて謝罪する。
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）を明確にする。

心理的事実には、最初に謝罪

（例）

「そのような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。」
「学校の説明がわかりにくいものだった
かもしれません。申し訳ありません。」

客観的事実を調査

（例）

「事実を確認して、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、複数で対応する

- ◆原則として、最初から管理職が対応することは避け、まずは担任や担当等で対応する。
記録係や連絡係などの役割分担をすることで、落ち着いて面談を行うことができ、複数の視点で意見等を把握することができる。

初期対応の記録をもとに、**管理職へすぐに報告をすること**やその後も**個人ではなく組織で対応することが必要**です。

組織対応を円滑にするために、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、解決できたかを**確認**することで、より良い対応となります。詳細は次号でお伝えします。

参照『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

