

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



前号では、学校に保護者や地域の方（以下「保護者等」という。）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した。

本号では、初期対応を基にした報告、その後の対応のポイントについてお伝えします。前号と合わせてご覧ください。

保護者から意見を伺ったのだけれど、この後どうしたらいいのかな？



報告する時のポイント

一人で抱え込まず、記録を基に関係職員等に報告後、管理職に報告

- ◆保護者等から管理職へ直接連絡されることもあるので、必ず報告をする。
- ◆「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ない。
- ◆組織としての対応を円滑にするために「**報告、連絡、相談（ホウレンソウ）**」が大切。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、解決できたかを**確認**する。

【対応が難しい場合】

☆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る。

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だが、面談が長時間に及ぶことがないようにする。

（例）

「本日はお忙しい中ありがとうございます。1時間程度お話の時間をもたせていただけたらと思います。」

☆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。

管理職も含めて組織で対応し、所管の教育委員会とも連携をする。

（例）

「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。（電話を切らせていただきます。）」

その後の対応のポイント

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する。
- ◆事実を基に**学校としての対応を関係分掌等で検討し、組織として取り組む**。
- ◆学校としての回答を伝える。

※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。

ここ数年は、コロナ禍で保護者等との関係構築のための機会や時間が十分に確保できなかったということもあるかもしれません。

保護者・地域・学校が、子供を中心に据えて思いや願いを寄せ合い、心を合わせて、より良い関係づくりを進めていくことが、子供たちの「**安心・安全**」な居場所づくりにつながります。

