

保護者・地域住民の皆様へ

～皆様とのよりよい関係づくりのために～

「教職員に対する要望等への対応マニュアル」を策定しました

鳥取県教育委員会では、この度「教職員に対する要望等への対応マニュアル」を策定しました。子どもたちの成長に向けては、保護者・地域住民の皆様との連携・協働が欠かせません。皆様にも本マニュアルの趣旨をご理解いただき、より良い関係づくりを一層進めていきたいと思っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

●要望等への対応に係る基本的な考え方

学校は、皆様からの要望、意見、苦情等にしっかりと対応します。

「組織的に」対応

- ・要望等を受けた教職員は、管理職へ迅速に報告・連絡・相談を行います。

「誠意を持って」対応

- ・誠意を持って「聴く」姿勢を大切にするとともに、把握している客観的事実や指導方針等について、可能な限り迅速かつ丁寧に説明します。

「事実を基に」対応

- ・「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。
- ・有識者等への助言を求めるなど、しっかりと根拠に基づいた対応を検討しますが、事実が明らかでない場合や判断がつかない場合は、即答できないことがあります。

要望等の内容を正確に記録するため、原則として2名以上の教職員で対応させていただくほか、可能な限りやり取りを録音させていただきます。ご理解をお願いいたします。

●過剰な苦情・不当な要求等への対応の考え方

以下のような行為を伴う要望等は、教職員の業務に支障が生じるため、き然と対応させていただきます。

<例>

- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求　・身体的な攻撃や暴言・脅迫
- ・大声での威圧　・過度な長時間の拘束　・SNS等での誹謗中傷

対応時間の目安設定

- ・予め対応時間の目安(面談の場合は30分程度)を設定し、それを超過した場合は対応を終了させていただく場合があります。

必要に応じて警察へ相談・通報

- ・対応を終了することを伝えてもなお退去されない場合や、暴力等の身の危険を感じるような言動が見られた場合は、警察へ通報・相談します。

外部機関による対応

- ・学校だけでの対応が著しく困難となった場合は、弁護士など、外部の専門家による対応に切り替えさせていただく場合があります。

マニュアルの全文はこちらから⇒



鳥取県教育委員会