

保護者・来校者等対応マニュアル

中京大学附属中京高等学校

はじめに

学校に対して寄せられる要望や苦情等の中には、その背景にある保護者等の思いをくみ取り、改善すべきことは誠実に対応することが重要です。しかし様々な内容への対応は教職員個人にかなりの時間的・精神的な負担になることもあるため、学校は組織として対応するとともに、学校外の関係機関と連携を図ることも重要です。

基本的な考え方

- 1 来校者の不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止めつつ、丁寧に、誠意をもって対応し感情の修復を第一とする。
- 2 訴えの原因となっている事実を客観的に把握し、いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした、といったことを主観や推測を含めずに対応する。
- 3 担当者が抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し組織的な対応をする。
- 4 教職員の経験や勘に頼った対応ではなく、社会通念上のルールやマナー、法的根拠を踏まえて対応する。

苦情処理をこじらせる要因

- 1 対応を面倒と考え、いやいや対応する。
- 2 相手の言葉を感情的に受け取ったり、感情に任せて不用意な発言をしたりする。
- 3 軽く考えて誠意がない対応をしたり、後回しにしたりする。
- 4 相手や、他の職員に責任を転嫁して無責任な対応をする。
- 5 対応方法が分からずに消極的な対応をする。
- 6 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し、学年主任や管理職へ相談を行わない。

保護者対応

- 1 客観的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急いで回答をしない。

- 2 どの様なことをいつまでにするかを伝える。対応できない要望については、明確にそのことを伝え、対応できない理由も伝える。
- 3 理不尽な要求や不当な要求には応じない。できないことはできないと、毅然とした態度で対応する。『誠意を見せろ』とか『責任を取れ』などと言われ、明らかに度を越した表現の場合は、「然るべきところに相談いたします」とまで返答することも必要である。また、『土下座しろ、させろ』と強要された場合でも、「土下座には応じかねます。人権的な見地からできません」などと回答してもよい。
- 4 保護者等との対応が長時間（毎日の対応の場合も含む）にわたる（刑法 130 条 不退去罪に該当する可能性あり）ことがないように、最初に時間を提示しできるだけ短くする。「この後に別の会議があります」と伝えたり、他の先生が呼びに来たりすることも話を切り上げる方法の一つである。話し合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返されたりする場合は、打ち切る旨を明確に告げる。
- 5 校長への面会を要求する場合の対応は、原則として担当者が行い、「お話の内容は管理職に報告しますので、私が伺います」と伝え、校長への面会を求められても応じない。ただし、学校管理下での事件、事故や教職員の指導に関するものについては管理職または校長が対応することもある。
- 6 謝罪や対応を文書で要求する場合（刑法 223 条 強要罪に該当する可能性あり）は書面の作成要求には応じないのを原則とする。
- 7 大きな声で怒鳴るなど威圧的な態度となってきた場合（刑法 234 条 威力業務妨害に該当する可能性あり）は、「声が聞こえた生徒に不安を抱かせますので、落ち着いてお話しください」などと言い冷静に話すよう数回注意を促し、それでも収まらないときは「聞き違いや対応の誤りを防ぐために、これ以降の会話を録音させていただきます」などと伝え録音を提案する。学校の固定電話には録音機能がある。再三の注意にもかかわらず退室せず大声を出したりする場合は、管理職や他の教職員を呼び注意をし、それにも関わらず退室しない場合は、警察に通報する

電話対応

- 1 入電の場合、10 分以上の話をする場合、当日または後日来校して顔を見て話すことを約束し、電話を切る。

特に苦情の場合、本校とは関係のない者である可能性があるという理由から、必ず生徒氏名を聞くこと。またその電話で業務に支障をきたすという理由で、刑法 233 条 偽計業務妨害や刑法第 234 条威力業務妨害に該当する場合もある。威力とは、暴力的

手段だけでなく、精神的威圧や嘘の情報による社会的混乱も含まれ、爆破予告や虚偽のクレーム電話、SNS でのデマ投稿による業務停止などをいう。

- 2 架電の場合、謝罪の場合は丁寧に謝意を相手に伝える。欠席等による生徒の様子を聞く場合はなるべく長くならないようにする。

まとめ

長時間の対応と校長への面会要求

- ・長時間の対応は適切でない場合があり、最初に時間を提示することが推奨される。
- ・直接対応する必要がある場合を除き、校長への面会要求には原則として担当者が対応する。

謝罪や文書要求への対応

- ・謝罪文や書面の作成要求には応じないのが原則であり、口頭での説明を行う。
- ・威圧的な態度や大声での発言があった場合は、録音を提案し、注意を促す。

理不尽な要求への対応

- ・理不尽な要求には毅然とした態度で対応し、できないことはできないと明確に伝える。

時間外の連絡について

- ・教職員が不在の時間帯には緊急連絡の方法を周知し、必要に応じて警察や相談窓口を利用するよう指示する。

苦情処理の要因と連携の重要性

- ・苦情処理がこじれる要因として、面倒と考えることや感情的な反応が挙げられる。来校者との連携を重視し、共に児童・生徒を育てる姿勢が求められる。