

(概要版)

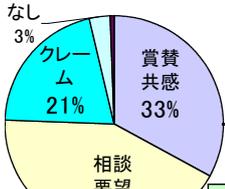
保護者への対応に関する調査研究

ートラブル防止マニュアルの作成と活用を通してー

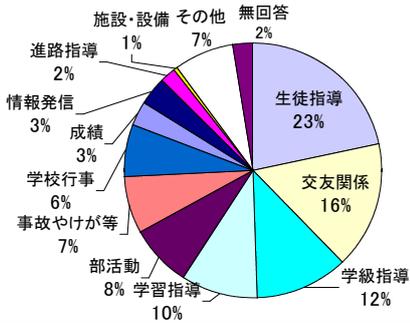
長期研修Ⅰ研修員 佐藤 利章

現状と課題

保護者から受けた声の種類



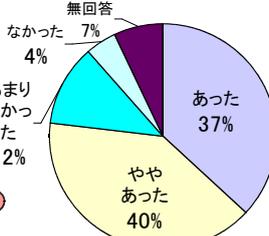
クレームの内容



不満・不信

様々なクレーム

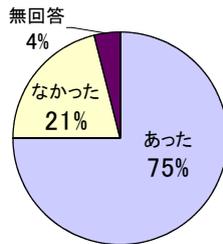
対応による精神的な負担



クレームを減らすためには？

トラブルに発展させない対応は？

教育活動への支障



クレーム事例から、トラブル防止に有効な要素を抽出し、クレームの予防や対応に向けた取組の在り方を探りました。

〔円グラフは平成19年度調査結果より〕

研究の構想

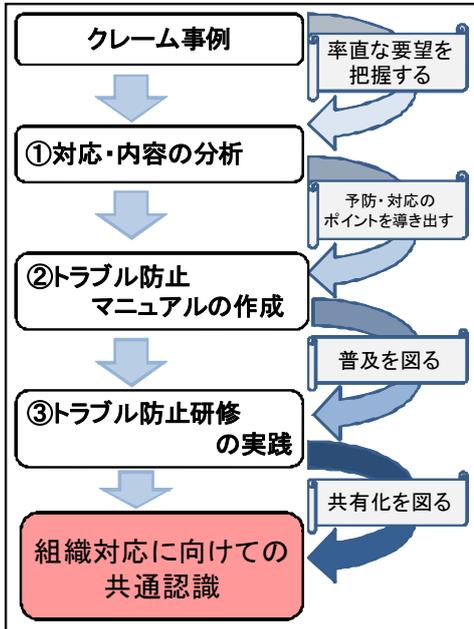
平成19年度 保護者対応に関する質問紙調査

群馬県公立小、中、高等学校
学年主任 2161名
初任者教員 229名

記述質問項目

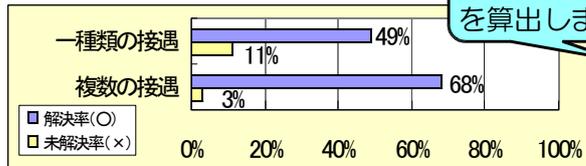
「あなたが聞いている、対応に苦慮したクレームの一事例について、内容、対応、経過、結果について、その概要を書いてください。」

集まった約6000の事例



①対応・内容の分析

解決率と未解決率の算出



理解が得られたクレームの割合(解決率)と得られなかった割合(未解決率)を算出しました。

典型的なクレームを整理しました。

クレームの類型化

けが・病気に関するクレーム
処置・連絡に関するクレーム例

適切な連絡がされなかったという訴え
適切な処置がされなかったという訴え

なぜ保健の先生に診せてくれなかったんですか。
処置が悪かったのがけがが悪化しました。

連絡が遅いのでやけどがひどくなりました。
なぜ連絡してくれなかったんですか。骨折していましたよ。

予防のポイントの整理

クレーム事例	・「けがをさせられたのに相手の家庭からも学校からも連絡がない。」 ・「けがをさせた時だけ連絡するのか。対応が一貫していない。」
問題点	●子ども同士のけがが起きた場合の連絡体制について共通理解がない。
予防のポイント	◎子ども同士のけがが起きた場合の保護者への連絡の基準 ◎保護者間の連絡調整の方法

事例から問題点を導き出し、予防のポイントとして整理しました。

②トラブル防止マニュアルの作成

分析結果を
まとめました！

I はじめに



保護者から信頼を得るための対応のポイントや予防につながる指導の在り方などについて提言していきたいと思えます。

全44ページ

II クレーム事例の分析方法

対応と結果を類型化。

連携
2: 学年

手段
1: 面談・2: 電話

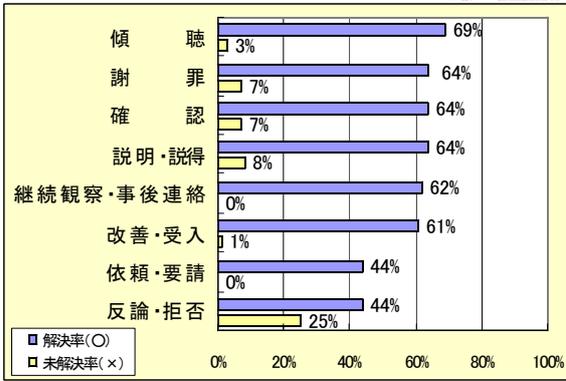
学年での児童の呼び名がおかしいと連絡があった。学年主任のアドバイスにより、電話と面談を通して、保護者の話を共感的に聞き、おかしな呼び名をしたことについては謝罪をした。今後、児童の気持ちを考えた指導をすることを話し、理解を得ることができた。

接遇
1: 謝罪・3: 傾聴・4: 改善

結果
○: 理解した

III 接遇態度のポイント

接遇の基本は「傾聴」の態度！

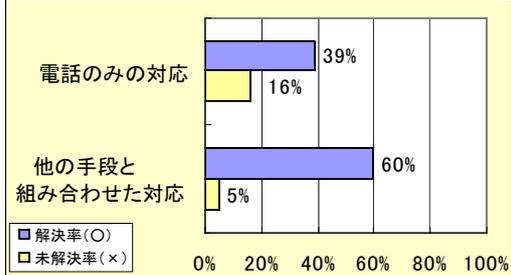


「依頼・要請」「反論・拒否」は解決率が低い。

理解を得る「依頼」の仕方は…。

IV コミュニケーション手段のポイント

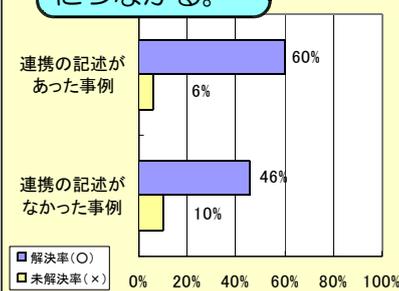
「電話」だけでは解決率が低い。



「面談」や「訪問」と組み合わせることが大切。

V 連携のポイント

連携して対応するほうが解決につながる。



連携の中心は管理職！

VI クレーム予防のポイント

部活動に関するクレーム予防のポイント

- 顧問の指導
 - 部内のルールや練習内容など部活動の指導は多岐に渡ります。部の保護者や顧問の指導方針について十分に説明し、理解を待ておくことが大切です。部の指導内容について情報交換を行う機会を設けたり、校内のルールを確かなる共通理解を図っておく必要もあります。
 - 子どもに過度な技術を要求するあまりに厳しい練習を強いたり、ゆとりを確保していないか、顧問はたえず活動内容を見直すことが大切です。など安全面に関する要望に対しては配慮が求められます。
- 部内の人間関係
 - 白熱から部内の望ましい人間関係作りが大切。特に上級生と下級生の関係作りは重要となります。副顧問や担任教師と情報交換を密にして、部活動の変化を把握するためには有効です。連携して部内の人間関係を改善した事例も参考にしてください。
- 選手決定・起用
 - ◎部活動を重視するか、学年を重視するか、参加態度をどの程度求めるかなどは顧問の指導方針によって違ってきます。顧問は、明確で一貫した基準を定め、選手決定や起用について保護者に理解されるように伝えておくことが大切です。

指導方針を十分に説明していますか。

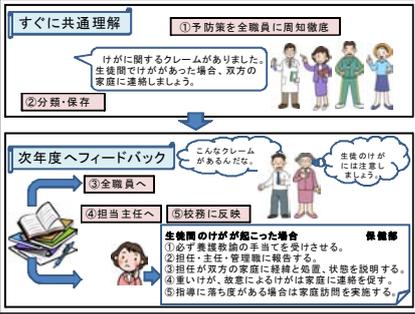
厳しすぎる練習を強いていませんか。

部内の望ましい人間関係づくりに努めていますか。

明確で一貫した選考基準を伝えてありますか。

VII クレーム予防に向けた取組

クレームの活かし方が大切。



③トラブル防止研修の実践

第1回研修の概要

	研修の内容	研修の流れ
接遇のロールプレイ	<p>◎実際のクレームから導き出した事例を使って対応のポイントを体験的に学びます。</p> <p>ロールプレイの手順</p> <p>①講師が保護者役となってクレームを言い、参加者は、望ましい対応について考えて、受け答えをしたりワークシートに記述したりする。</p> <p>②発表者の対応のよい点や改善点について話し合いながら、対応のポイントを共通理解する。</p>	<p>「子どもが友達に発音のことで笑われたが教師が適切に対応していない。」とのクレームがあった。指導が至らなかったことを詫言、クラス指導した結果、問題が解決し、保護者から理解を得た。</p> <p>演習3</p> <p>この後、した方がよいことはありませんか？</p> <p>「継続観察・事後連絡」のポイント p7</p> <p>問題が解決した後も、学校と家庭で情報交換が密に行われる事によって、保護者の不安は解消し、学校に対する信頼の獲得につながります。</p> <p>○学校で観察したよい点を連絡 「学校での様子は〇〇です。ご安心ください。」 「最近、友達とも休み時間一緒に遊んでいるようです。」</p> <p>○家庭での様子を確認 「その後どうですか？」(シミュレーション) 「学校での様子は〇〇ですが、家庭での様子は？」 「気になることがありましたら、おっしゃってください。」</p> <p>マニュアルで示した対応のポイントが理解できます。</p> <p>互いの対応のよい点が学び合えます。</p>
連携対応のロールプレイ	<p>◎チームでクレームに対応することにより、連携の大切さについて体験的に学びます。</p> <p>ロールプレイの手順</p> <p>①6人1組のグループを作る。</p> <p>②概要を把握し、教師役3（担任、主任、管理職）保護者役2（父母）観察者役1を決める。</p> <p>③教師役は、役割分担や対応策について話し合い、保護者役は学校への具体的な訴えの言葉について話し合う。観察者は観点を確認する。</p> <p>④保護者役は感情的に要望を突きつけ、教師側は保護者の感情を静めるように理性的に対応する。観察者は観点到に従って振り返る。</p> <p>⑤ポイントに沿って振り返る。</p>	<p>不登校になった娘をどうしてくれるんですか。</p> <p>先生の対応が悪い。担任を替えてくれ！</p> <p>連携のポイントは方針をしっかりとって対応することです。</p> <p>申し訳ありませんでした。</p> <p>学年全体でいじめの解消に取り組んでいきます。</p> <p>それぞれの立場の心情を理解することができます。</p>

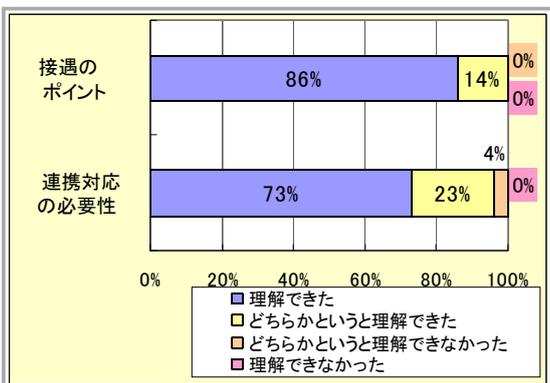
第2回研修の概要

クレーム予防モデルの作成	<p>◎クレーム予防モデルの作成を通して、組織対応の大切さについて体験的に学びます。</p> <p>クレーム予防モデル作成の手順</p> <p>①低中高学年・生徒指導・保健の5チームに別れる。</p> <p>②事例を読み、学校の問題点について話し合う。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【保健部】チーム</th> <th>テーマ(子ども同士のけが)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>クレームの事例</th> <th>対応と結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」</td> <td>〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。</td> </tr> <tr> <td>〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」</td> <td>〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td> <p>学校の問題点</p> <p>●</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>③個々に具体的な方策を考え、付せん紙に記入する。</p> <p>④付せん紙をKJ法で類型化する。</p> <p>⑤類型化された結果を基に、具体的な共通理解事項について話し合い、模造紙にまとめる。</p> <p>⑥作成した予防モデルを提案し合い意見交流を行う。</p> <p>個々の考えを活かしながら、チームとしてのモデルをつくることができます。</p> <p>できあがったモデルを交流することが共通認識につながります。</p>	【保健部】チーム	テーマ(子ども同士のけが)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>クレームの事例</th> <th>対応と結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」</td> <td>〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。</td> </tr> <tr> <td>〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」</td> <td>〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。</td> </tr> </tbody> </table>	クレームの事例	対応と結果	〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」	〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。	〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」	〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。	<p>学校の問題点</p> <p>●</p>	<p>家庭連絡の共通理解が不十分だったと思うわ。</p> <p>子ども同士のけがはトラブルに発展しやすいわ。学校の問題点は何かしら？</p> <p>クレームを信頼される学校づくりに活かす方法を学ぶことができます。</p> <p>クレームを予防するためには・・・自分の考えを書いてみよう。</p> <p>マニュアルを参考に考えてみてください。</p> <p>付せん紙を集めて同じ考えを整理しよう。</p> <p>重いけがの場合は管理職を交えて対応を協議した方がいいわ。</p> <p>保護者にはどんな連絡をすればよいのかしら。</p> <p>けがをさせてしまった子への配慮は？</p> <p>私たちはこのように考えました。</p> <p>～ところがすばらしいです</p>
【保健部】チーム	テーマ(子ども同士のけが)											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>クレームの事例</th> <th>対応と結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」</td> <td>〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。</td> </tr> <tr> <td>〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」</td> <td>〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。</td> </tr> </tbody> </table>	クレームの事例	対応と結果	〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」	〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。	〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」	〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。	<p>学校の問題点</p> <p>●</p>					
クレームの事例	対応と結果											
〇けがをさせられたのに、相手の家庭からも学校からもなんの連絡もない。」	〇早急に相手の保護者に連絡し、連絡を入れてもらった結果、納得していた。											
〇けがをさせた子の家庭に連絡したら、「前に家の子がけがをさせられた時はなんの連絡もなかった。けがをさせた時だけ連絡してくるのか。学校の対応が一貫していない。」	〇連絡の不備を謝罪し、今度、改善していくことを約束した。											

研修の成果

第1回研修

「接遇のポイントを理解できましたか。」



接遇のポイントと連携することの大切さについて理解を図ることができました。

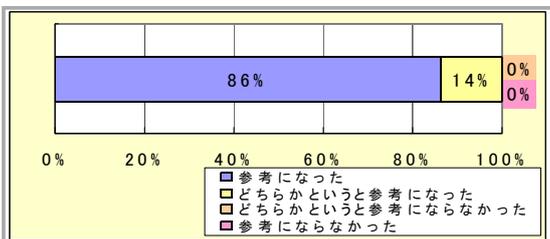


感想

- いろいろな接遇をミックスすることは、主張したいことを伝えたり、沈静化に導いたりすることにつながると思いました。
- 自分の対応に足りない、心情に寄りそう所に気付かされた。
- 相手の気持ちを考えることが一番大事だと感じた。(教職員役)
- 方針をもつことの大切さがしみじみ感じられました。

第2回研修

「研修はクレーム予防の参考になりましたか。」



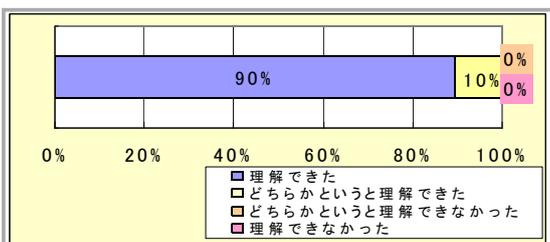
クレーム予防モデルの作成を通して、組織的な取組に向けての意識が高まりました。



感想

- 具体的なクレームに対する予防モデルについて考えることができ、また他のグループの発表が聞けてとても参考になりました。
- 学校、保護者、子ども、三つの観点から考えることができたのでとてもまとめやすかったです。
- クレームが起こらないよう職員間で意見を出し合い確認することは貴重な機会だと思いました。
- 思った以上に先生方の価値観や考え方が多様だということに気付きました。共通理解は大切。

「保護者対応に組織的に取り組む必要性について理解できましたか。」



研究のまとめ

クレーム事例の分析から

- ◎多様な視点からクレーム対応のポイントが明らかになりました。
- ◎クレームの起こりやすい場面が明らかになり、予防のポイントを導き出すことができました。
- ◎分析結果から、トラブル防止マニュアル「保護者の信頼を得るために」が作成できました。

トラブル防止研修から

- ◎対応のポイントや予防策を理解するとともに、組織対応に向けた意識が高まり、職員間の共通認識を図ることができました。

問い合わせ先

群馬県総合教育センター

担当係：高校教育研究係 0270-26-9214(直通)

