

●保護者への対応

(1) 保護者からの要望や苦情

(2) 要望や苦情への教員の初期対応

■対応の基本■

- ① 保護者に労わりや詫びの気持ちを伝える
- ② 保護者に嫌悪感を持たず、話を最後まで丁寧に聞く
- ③ 客観的事実を掴み、正確に記録する
- ④ 保護者の要求・要望がはっきりしない場合は、穏やかに尋ねる
- ⑤ よく分からない点については、謙虚な姿勢で穏やかに質問する
- ⑥ 聞き取った事実や保護者の要望を、保護者に確認する
- ⑦ 学校からの今後の連絡方法を確認する（連絡先、期限、連絡手段等）
- ⑧ 来校または連絡いただいたことに感謝し、今後も遠慮せずに連絡・相談をしていただきたい旨を伝える
- ⑨ 時間を空けず、学年主任と管理職に保護者の訴えを正確に報告し、対応を相談する



(3) 対応が難しい要望や苦情

教職員間で情報や対応を共有し、学校全体で組織的に迅速な対応を検討することが必要。無理難題や不当な要求行為等に対しては、毅然たる態度で対応

