

群 教 セ	E01 - 01
	平19.239集

学校における保護者対応に関する調査研究

長期研修 I 研修員 金子 真人

《研究の概要》

学校における保護者対応の中のクレーム対応に焦点を当て、群馬県の実態を把握するため、公立の全小学校・中学校・高等学校を対象に調査を行った。調査結果の分析を通して、保護者からのクレーム及びクレームに対応する教職員の現状と課題を明らかにすると共に、クレームに柔軟に対応するための方策として、クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」を作成し、これを活用したクレーム対応研修を実施した。

キーワード 【 保護者 クレーム対応 校内研修 対応マニュアル ワークショップ 】

I 研究の背景とねらい

1 現状と課題

信頼される学校づくりや開かれた学校づくりを推進するために、保護者の声や願いに応えることが学校の大切な使命の一つである。その趣旨から、各学校では保護者からの声や願いに耳を傾けたり、保護者に向けて積極的な情報発信に努めたりするなど、これまで以上に保護者対応に重点を置くようになってきた。

このような保護者対応において、時として難しくなるのがクレーム対応である。

クレーム（英：Claim）の原義は「（権利としての）要求。請求。主張。」（リーダーズ英和辞典）という意味であるが、日本では「異議。苦情。文句をつける。」（広辞苑）として使われており、権利というよりはむしろ否定的な意味合いが強いといえる。最近では、学校や教職員に対して無理難題を言う保護者の存在が報道で取り上げられ、モンスターペアレントという言葉も生まれた。

保護者から寄せられるクレームの内容としては様々なものが考えられる。内容によってはクレーム対応に時間や日数がかかったり、繰り返し対応したりすることが想定され、教職員への時間的負担や精神的負担が懸念される。とはいうものの、問題をこじらせない対応方法や、クレームを生み出さない児童生徒への対応なども存在するのではないかと考える。

そこで、このような状況にある教職員に寄せられるクレームやクレーム対応において、その現状と課題をつかみ、柔軟に対応する方策を探るため、本主題を設定した。

2 ねらい

群馬県の公立学校に寄せられる保護者からのクレーム及びクレームに対応する教職員の現状と課題を明らかにし、教職員が共通認識をもって柔軟にクレームに対応する方策を探る。

II 研究の内容

1 研究の基本的な考え方

保護者対応の多くは、保護者の声を受けて始まるが、保護者の声はそれ自体、人によって受け止め方に違いがあることは否めない。

本研究では、学校に寄せられる保護者からの声を、以下のように「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」の3つに区分する。

○ 賞賛・共感

ほめたたえられたり、自分もそう考えていたと賛同されたりすること。

○ 相談・要望

どうしたらよいかと意見を求められたりこうして欲しいと望まれたりすること。

○ クレーム

要求、苦情、無理難題を言うこと。

つまり、「クレーム」については、賞賛・共感、相談・要望に該当しない、要求、苦情、無理難題ととらえる。

クレームは教職員に対する保護者からの一種の期待の表れといえるが、実現可能な内容のクレームと、教職員の努力によっても実現不可能であったり教職員が本来対処すべき範囲を超えていたり

する内容のクレームがある。

2 研究の構想

本研究では、図1に示すように、群馬県の学校における保護者対応の実態を把握するために、県下の公立全小・中・高等学校を対象に調査を実施する。予備調査では、小学校1校、中学校1校、高等学校1校に協力を依頼し、管理職を除いた全教職員を対象に調査を実施する。その結果を分析した上で、本調査の質問項目の検討・作成を行う。

本調査は、教職員全体の状況が把握できるように全学年主任を対象に実施する。平成19年4月から10月末日までの7ヶ月間について、本人や担当学年に寄せられた保護者の声及びその対応などを調査する。調査結果の分析では、教職員に寄せられるクレームの原因や内容、それに対応する教職員の現状と課題を明らかにする。

さらに、教職員が柔軟にクレームに対応するための方策として、クレーム対応マニュアルを作成し、これを活用してクレーム対応研修を実施する。

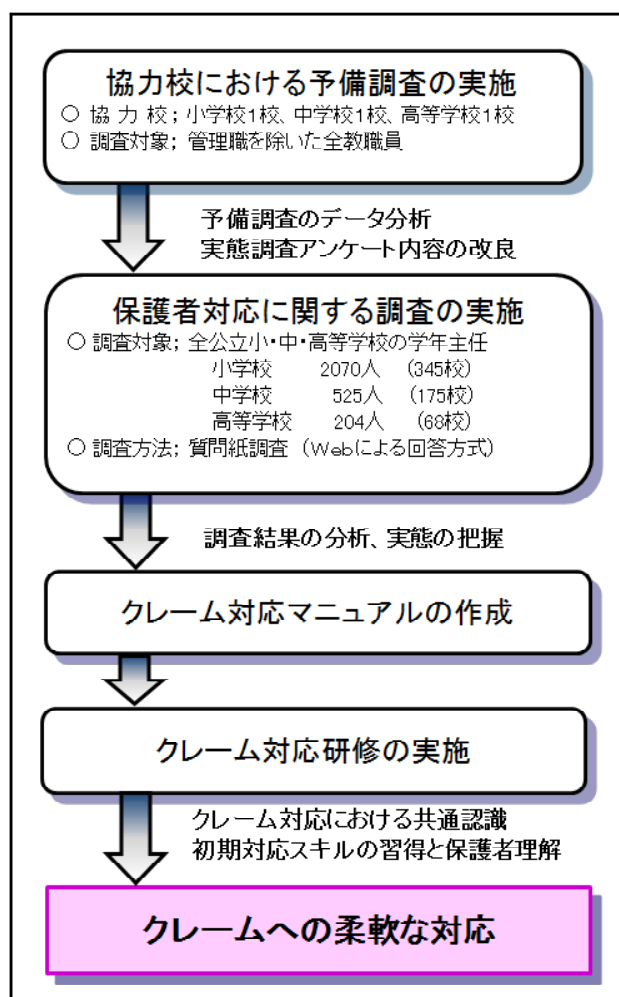


図1 研究構想図

3 保護者対応に関する調査の概要

(1) 調査の趣旨

県下の公立全小・中・高等学校における保護者対応の現状と課題を明らかにする。

(2) 調査の内容

教職員から保護者への情報の伝達や対応、保護者から教職員に寄せられた「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」の声、クレームが寄せられた方法と場所、クレームの内容、クレームに対応した時間などを調査する。

(3) 調査対象及び実施期間

対象	実施期間
公立全小・中・高等学校 全学年主任	平成19年11月26日(月) ～11月28日(水)

(4) 実施方法及び回答方法

Webで群馬県総合教育センターのトップページを開き、ユーザー名とパスワードを入力して、「保護者対応に関する調査」の回答入力フォームを開く。各質問項目について入力し、送信する。

III 保護者対応に関する調査の結果と考察

調査を実施したところ、校種別の学年主任回答数及び回収率は表1のとおりであった。

表1 調査の回答人数及び回収率

	学年主任回答人数	回収率	(回答校数)
小学校	1,588人	76.7%	(309校)
中学校	387人	73.7%	(153校)
高等学校	184人	90.2%	(68校)

1 調査結果

(1) 保護者に対する教職員の姿勢

教職員が児童生徒の様子や学校の情報を保護者に理解されるように伝えているということについて尋ねたところ、次頁図2に示すように、小学校、中学校、高等学校共に、「思う」「やや思う」を合わせて9割以上を占めた。特に、小・中学校では、10割に近い。ほとんどの教職員が、日ごろから、情報を保護者に理解されるように伝えようと意識

していることが分かった。

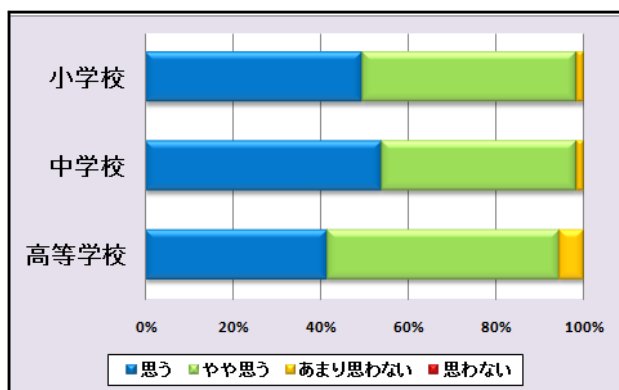


図2 児童生徒の様子や学校の情報を保護者に理解されるように伝えていると思う割合

また、保護者の声に耳を傾けようとしているということについて尋ねたところ、図3に示すとおり、「思う」と回答した教職員の割合は、小学校、中学校、高等学校共に7割を超えており、「思う」「やや思う」を合わせると、ほぼ10割を占めた。ほとんどの教職員が、日ごろから、保護者の声に耳を傾けようとしていることが分かった。

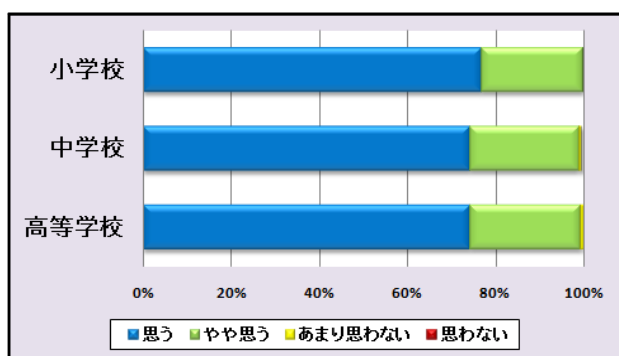


図3 保護者の声に耳を傾けようとしている割合

(2) 保護者から寄せられた声とクレーム

学年主任に、平成19年4月から10月末日までに本人及び担当学年に寄せられた保護者からの声について、把握の状況を尋ねたところ、保護者から声を聞いたり受け取ったりしたことがあると回答

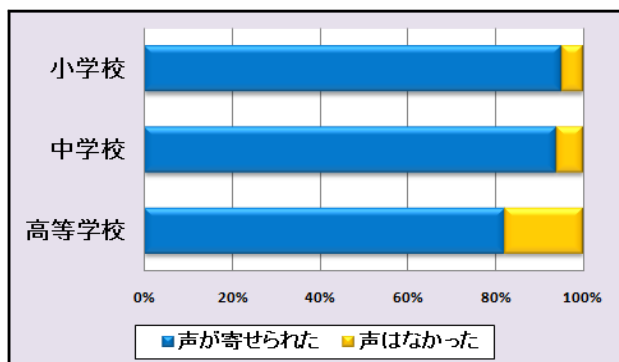


図4 保護者から声を寄せられた学年主任の割合

した学年主任は、図4に示すとおり、小学校、中学校共に9割を超え、高等学校では8割を超えた。

また、「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」のそれぞれの件数を尋ねたところ、寄せられた声のおよその割合は図5に示すとおりであり、保護者から寄せられた声の1割から2割を「クレーム」が占めた。

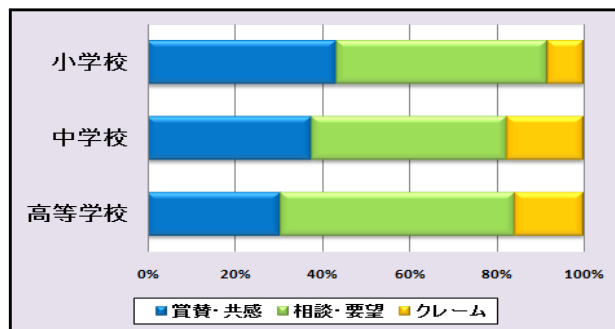


図5 学年主任が把握している保護者から寄せられた「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」のおよその件数の割合

(3) クレームを受け取った場所と届いた方法

教職員がクレームを受け取った場所について尋ねたところ、図6に示すとおり、各校種共に学校が最も多く、小学校では7割を超え、中学校、高等学校では共に9割を超えた。

また、教職員の自宅にも直接クレームが寄せられていることが分かった。

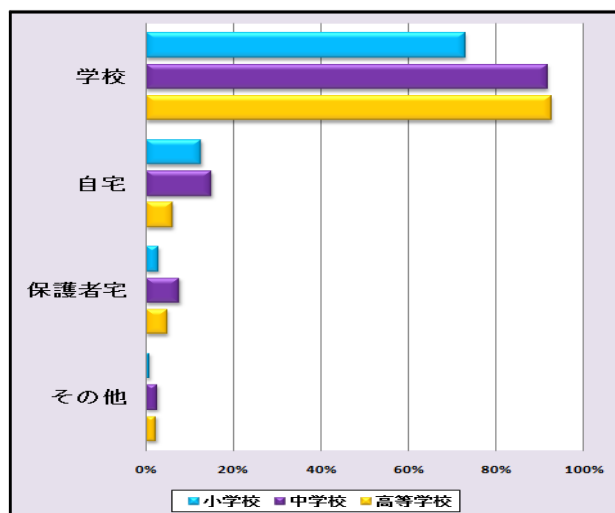


図6 クレームを受け取った場所（複数回答可）

クレームが届いた方法について尋ねたところ、次頁図7に示すとおり、電話で寄せられることが最も多く、小学校では4割を超え、中学校と高等学校では共に約8割であった。また、次に多いのが小学校では手紙であり、中学校、高等学校では

来校であった。さらに、小学校ではその他の方法として、ほとんどが連絡帳（連絡ノート）であることが分かった。

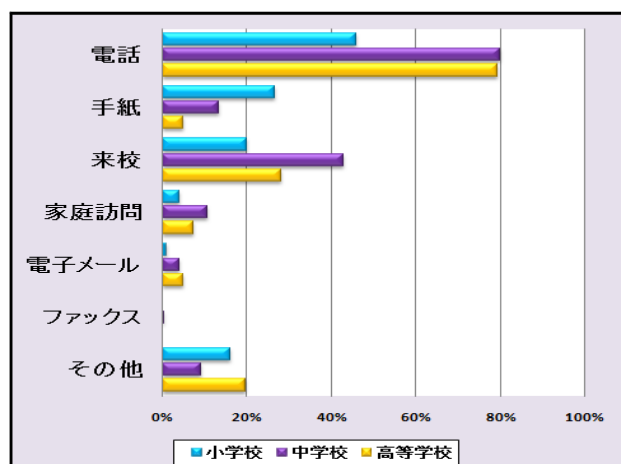


図7 クレームが届いた方法（複数回答可）

(4) クレームの主な内容

保護者から寄せられたクレームの内容を尋ねたところ、図8に示すとおり、各校種共に「生徒指導」に関する内容が最も多く、小学校が約2割、中学校が約5割、高等学校が約6割であった。また、校種別に見ると、小学校は「生徒指導」「交友関係」「学級指導」の順に、中学校は「生徒指導」「部活動」「交友関係」の順に、高等学校は「生徒指導」「学級指導」「交友関係」「学習指導」の順に多いことが分かった。

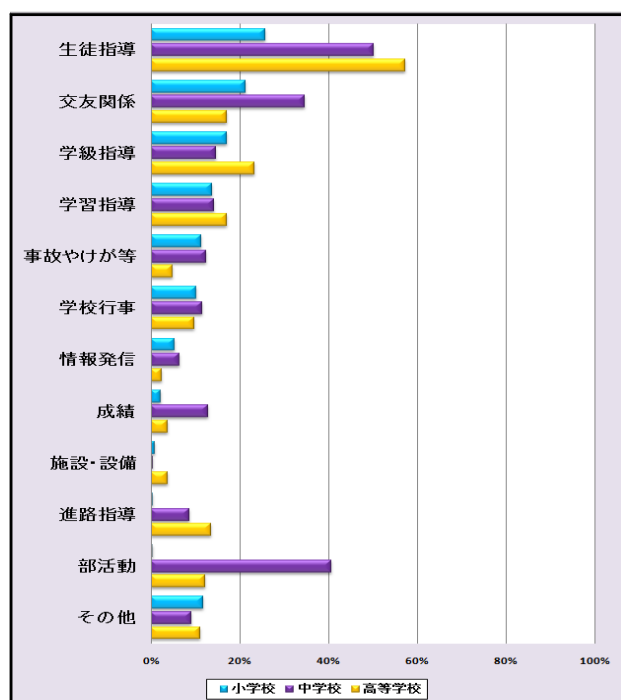


図8 教職員に寄せられたクレームの主な内容（複数回答可）

(5) クレームに対応した時間帯

教職員がクレームに対応した時間帯について尋ねたところ、図9に示すとおり、各校種共に勤務時間が最も多く、小学校が約7割、中学校と高等学校が共に約8割であった。次に多いのが夜であり、小学校は約3割、中学校は約7割、高等学校は約4割であった。また、いずれの校種も、休日、早朝、深夜に対応していたことがあることが分かった。

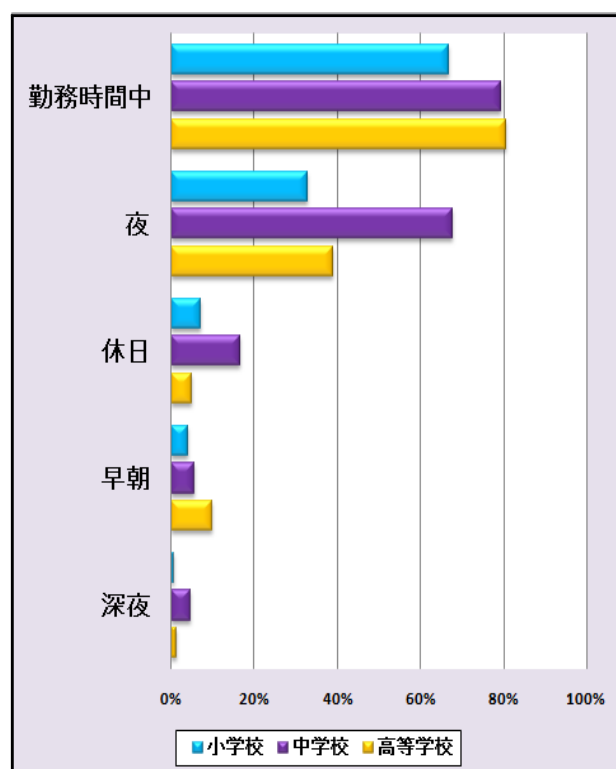


図9 クレームに対応した時間帯（複数回答可）

(6) クレーム対応による教育活動への支障

クレーム対応によって支障があった教育活動を尋ねたところ、最も多かったのは、次頁図11に示すとおり、小学校は「教材研究」で約3割、中学校、高等学校は「部活動」でそれぞれ約7割と約5割であった。また、校種別に見ると、小学校は「宿題、提出物の処理」が約3割、「授業」「朝の会、帰りの会」が約2割であった。中学校は「教材研究」「授業」が約4割、「宿題提出物の処理」「通信、会議等の書類作成」が約3割、「打合せ、情報交換」「テストの採点、成績処理」「生徒指導」「朝の会、帰りの会」「会議、研修」が約2割であった。高等学校は「教材研究」「授業」が約4割、「宿題提出物の処理」が約3割、「通信、会議などの書類作成」「生徒指導」が約2割であった。

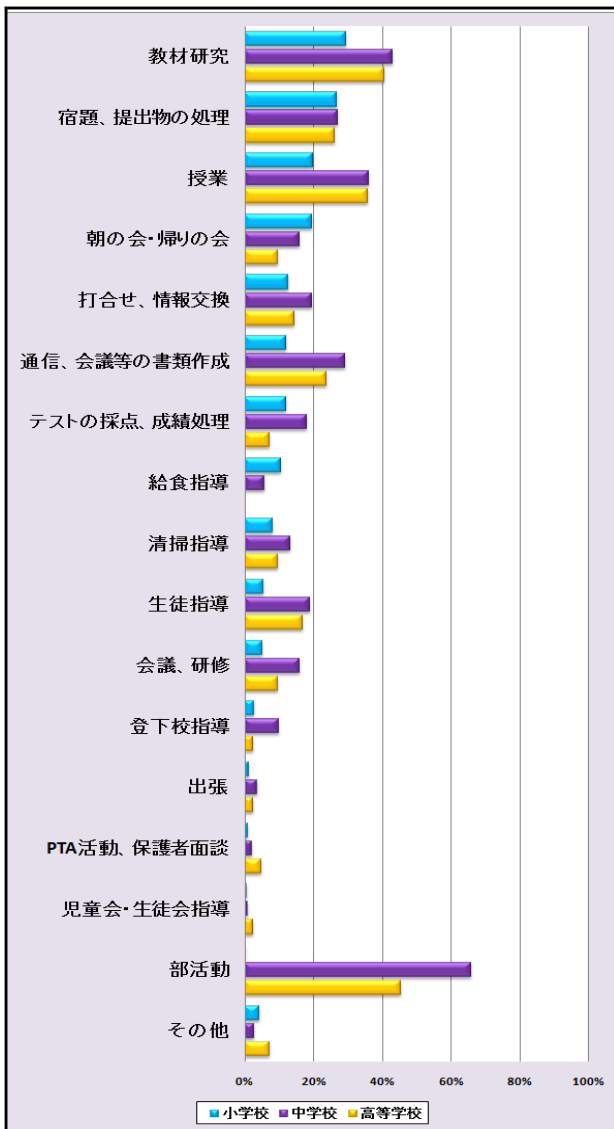


図11 クレーム対応によって支障のあった教育活動 (複数回答可)

(7) クレーム対応による教職員の精神的負担

クレーム対応による精神的負担を尋ねたところ、図12に示すとおり、小学校、中学校、高等学校共に、「あった」「ややあった」を合わせると8割を超えた。

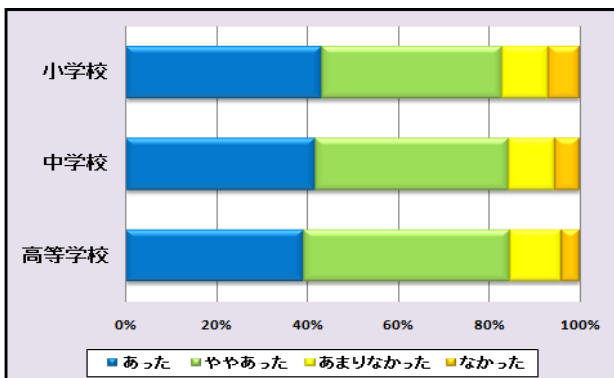


図12 クレーム対応によって感じた精神的負担の割合

2 教職員のクレーム対応における現状と課題

調査結果から、本県のクレームに対応する教職員の現状と課題として次のことが明らかになった。

<現状>

- ほとんどの教職員が、保護者に児童生徒の様子や学校の情報を理解しやすいように伝えようという意識や、保護者の声に耳を傾けようという意識をもっている。
- 小学校及び中学校の9割を超える学年主任と高等学校の8割を超える学年主任に、保護者から「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」の声が寄せられている。このうち、1割から2割をクレームが占めている。
- クレームを受け取った場所は学校がほとんどであるが、自宅に寄せられる場合もある。
- クレームの多くは電話で寄せられており、来校も比較的多いことから、クレームは身近で手軽な方法で、直接教職員に伝えられている。
- クレームに対応する時間帯は勤務時間が最も多いが、夜も多い。また、休日や、早朝にも対応しており、勤務時間であるなしに関わらず即時対応を行うことが多い。
- クレームに対応するために、「教材研究」「授業」「部活動」などの教育活動に支障をきたすことが多い。
- クレーム対応において、なんらかの精神的負担を8割を超える教職員が感じている。

<課題>

- 教職員に寄せられるクレームの内容が生徒指導を始めとして多岐にわたるため、クレームに対する理解を深める。
- クレームが電話や来校により寄せられることが多いことから、電話対応を始めとする初期対応スキルの習得を図る。
- 多くの教職員がクレーム対応において精神的負担を感じていることから、組織としてクレームに対応できるように共通認識を図る。

IV クレーム対応研修の構想

教職員のクレーム対応における課題を解決するために、クレームに柔軟に対応するための方策として、全教職員を対象とするクレーム対応研修を実施する。校内研修を通して、全教職員がクレーム

ム対応における基本的な考え方や姿勢について共通認識をもつと共に、初期対応スキルなどの習得ができるようにする。

1 クレーム対応研修の方針

クレームの主な原因は、保護者にある場合と教職員にある場合とが考えられる。しかし、実際に学校に寄せられるクレームは複雑で、様々な要素が絡み合っていることがある。また、保護者と教職員が原因にこだわってお互いを非難しては、根本的な問題の解決には至らない。

大切なことは保護者と教職員が連携して子どもを育てていこうとする意識であり、クレームに適切に対応することによって保護者とよりよい信頼関係を築くことである。

このことを踏まえ、次のことをクレーム対応研修の方針とする。

(1) クレームを予防する

保護者への連絡や説明がおろそかになると、そのこと自体がクレームになることがある。また、保護者との信頼関係が崩れることで、ささいなことでもクレームにつながることもある。

このようなことから、学校の危機管理体制を整え、教職員の平常時における危機管理意識を高めたり、保護者との積極的なコミュニケーションを取ったりすることで、クレームは予防できるという考えの基、クレーム対応研修の計画を立てる。

(2) クレームを発展させない

企業においては初期対応が重要視され、感情を肯定した対応や、礼の仕方や応対時の姿勢、態度、そして言葉遣いにいたるまで、きめ細かい研修によって、スキル習得などの徹底を図っている。

このような企業の対応やスキルを参考に、対応事例を調べながら、クレームを発展させないより

よいクレーム対応の在り方を明らかにし、クレーム対応研修に生かす。

2 クレーム対応研修の内容

クレーム対応マニュアルを作成し、これを活用してクレーム対応研修を実施する。クレーム対応研修はクレーム対応マニュアルの説明とワークショップの2つの内容から構成する。

(1) クレーム対応マニュアルの作成

クレーム対応マニュアルは、表題を「保護者の心と向かい合う」とし、調査結果を踏まえて作成する。

ア 内容

表2に示すように、クレームに関する基礎的知識や基本となる考え方の基礎理解、クレーム対応の具体的方法を学ぶためのワークショップで内容を構成する。

イ 体裁

クレーム対応マニュアルの体裁については、A4版17ページとし、その一部を次頁図13に示す。

(2) ワークショップの実施

ワークショップでは、実際に寄せられたクレームを事例として取り上げ、教師と保護者それぞれの立場や考え方の違いがとらえられるようにする。具体的には、保護者役、教師役、観察者役を決め、個人及び組織でのクレーム対応について2回のワークショップを行う。

2回のワークショップでは、教師や保護者の立場を設けて個人及び組織での対応を疑似体験するだけでなく、観察者役を客観的に評価する立場として設ける。このことにより、クレーム対応の基本的な考え方や姿勢についての共通認識や保護者理解が深まり、初期対応スキルを学ぶことができると考える。

表2 クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」の構成

ページ	項目	概要	ねらい
	表紙		
	目次		
1	I はじめに 1 保護者の心と向かい合う	学校へのクレームが増えているというマスコミ報道の見方と保護者の心と向かい合うことの大切さの説明	○保護者と信頼関係を作ることの大切さを理解する
2	2 クレーム対応の基本	クレーム対応における基本的な考え	○クレーム対応における、基本

		方の説明(一人で悩まない、迅速な対応)	的な考えを理解する
3	II クレームが寄せられた時 1 初期対応の心構え	クレームが寄せられた時の初期対応における基本的な心構えの説明	○初期対応における姿勢を理解する
4	2 電話での対応	電話で対応する時の具体的なスキルの説明	○電話での対応におけるスキルを理解する
5	3 面談での対応	保護者と面談する時の身なり、時間、場所、人数など注意事項の説明	○面談での対応における基本的な姿勢を理解する
6	III 保護者の声の種類 1 保護者の声の区分 2 クレームの分類	学校に寄せられる保護者の声「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」と「要求」「苦情」「無理難題」の説明	○保護者の声、その1つであるクレームのとらえ方を理解する
9	IV 無理難題の類型	無理難題の6類型の説明	○無理難題の6類型を理解する
12	IV 無理難題の対応 1 組織づくりと協働体制づくり 2 面談の持ち方 3 面談の心構え	無理難題に対応する時の組織の在り方、面談の持ち方、面談における心構えについての説明	○無理難題に対する具体的な対応方法を理解する
13	VII ワークショップ 1 進め方	ワークショップ「ある学校で…」の進め方の説明	○ワークショップの進め方を理解する
14	2 状況説明カード	ワークショップ「ある学校で…」において、クレームが寄せられるようになった背景の説明	
16	3 ワークシート	ワークショップ「ある学校で…」で使用するワークシート	
17	4 振り返りカード	ワークショップ「ある学校で…」終了後に記入する振り返りカード	

2 クレーム対応の基本

(1) クレームは、誰と人を悩まない
よく、自然発生のクレームが多いといいますが、それは必ずしも正しいです。近頃は、発動機がより豊かになり、当事者や関係者にクレームが寄せられることが多くなっています。クレームは発動の発端が重要で、同時に当事者も悩まされるのです。

(2) クレーム対応は、一人で悩まない
クレーム一人で抱え込んでしまったりは避け、クレーム対応で悩んでいる状態を、周りの関係者がしっかりとサポートするチームとしてクレームに対応できるように体制づくりが大切です。

(3) クレーム対応は迅速に
クレーム対応迅速な対応、対応スピードが大切です。そして、そのこととしっかりと関係者に伝えましょう。このスピードが重要として保護者の生活に伝わり、いよいよ保護者の生活が改善されるまでとすることがあります。

(4) 保護者理解が問題解決につながる
保護者と向きあえる機会を多くとることが、家庭内や学校内での関係性の構築に繋がります。また、学校以外で保護者と向きあえる機会を多くとることがあります。

II クレームが寄せられた時

1 初期対応の心構え

(1) クレームの多さ(電話でも多く) 初期対応の心構え
クレームの多さ、電話で寄せられていいることが多くなっています。
(右が例：年間の保護者「保護者対応に関する相談」の傾向)

(2) 電話の話し方(クレームを発生する)
学校に電話をかける時、つい感情的になってしまったりあります。その結果、保護者がいざなり攻撃的になりかかってきます。適切な対応を心がけてください。

○ 前向きな姿勢を心がけよう
電話では、相手と声だけでコミュニケーションを取らなければなりません。心がけずとも、丁寧な対応が求められます。

○ 明るくさわやかな声で話しましょう
電話で話している相手の気持ちも、自分が話している相手と同じです。相手のトーンやスピードにも配慮し、明るく話せようと思ってください。

○ 相手の話をよく聞き、自分の気持ちも伝えるようにしましょう
クレームには必ず理由があります。よく聞いてほしいという姿勢が大切です。また、電話対応で保護者と向きあえる機会を多くとることがあります。

VI ワークショップ『ある学校で…』

保護者の思いによって行われる、期間限定のワークショップ。『ある学校で…』というワークショップを通して、考えを共有しよう。

◇ ねらい 対応スキルの習得と保護者理解を深めようとする態度を養う。

◇ 進め方

【ケース1 個人でのクレーム対応】

一より保護者、保護者の対応方法を共有しよう

- 3人1組のグループを作ってください。
- 保護者、教員、保護者を決めてください。
- 保護者と教員の人に、「状況説明カード：ケース1」を渡ります。自分の役割を分担してください。
- 保護者の人は、質問や苦情、クレームを聞いてください。
教員の人に、苦情やクレームを聞いてください。
保護者の人は、保護者の対応方法を共有しよう。
- 自分の役割を共有しよう。話し合い、意見を共有しよう。

【ケース2 チームでのクレーム対応】

一より保護者、保護者の対応方法を共有しよう

- 3人、4人のグループを編みます。
- 保護者の人は、質問や苦情、クレームを聞いてください。
教員の人に、苦情やクレームを聞いてください。
保護者の人は、保護者の対応方法を共有しよう。
- 保護者の人は、保護者の対応方法を共有しよう。話し合い、意見を共有しよう。
- 保護者の人は、保護者の対応方法を共有しよう。話し合い、意見を共有しよう。
- 保護者の人は、保護者の対応方法を共有しよう。話し合い、意見を共有しよう。


図13 クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」（一部抜粋）



V 学校におけるクレーム対応研修の実践

1 クレーム対応研修の実践

◆ ねらい	◆ クレーム対応における基本的な考え方や姿勢についての共通認識をもつと共に、初期対応スキルの理解と保護者理解を深めようとする態度を養う。
◆ 内容	◆ クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」を使っでの研修ワークショップ「ある学校で…」でクレーム対応の体験型研修
◆ 研修時間	◆ 15:10～16:40 (90分)
◆ 実践協力校	◆ 中学校

<p>【「保護者の心と向かい合う」のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ クレーム対応における共通認識をもつ ○ クレームを理解する ○ クレーム対応の方法を学ぶ 	<p>【「ある学校で…」のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 教師と保護者の立場による考え方の違いを理解する ○ クレーム対応の在り方を探る
--	---

流れ	研修の内容	研修のポイント
問題把握	<p><ねらい> クレームの分類、無理難題の類型化等のクレームに関する基礎知識やクレーム対応についての基本的な考え方や姿勢等を学ぶ。</p>	
	<p>クレームの基本的なとらえ方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者は、どうしてクレームを寄せてくるのか ・保護者の心とどう向かい合うか 	 <p>クレーム対応は、真摯に保護者の心と向かい合うことが大切です。</p>
	<p>クレームの定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームの区分 ・苦情、無理難題の類型 その特徴と対応方法について 	<ul style="list-style-type: none"> ○クレームに対する基本的な考え方や姿勢は、分かりやすく丁寧に説明する。
内容理解	<p>対応のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の仕方 ・保護者の話を「聞く力」の大切さ ・「報告、連絡、相談、確認」の徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ○クレーム対応における基本姿勢と対応スキルは、理解しやすいようにポイントを押さえて説明する。
	<p>面談のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身なりと態度 ・面談のもち方 ・対応の仕方 	<p>V 初期対応のスキル</p> <p>～ほとんどのクレームは電話でくる～</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 電話の話し方がクレームを左右する 明るくさわやかな声で 顔が見えないからこそ、丁寧な対応を ○ 相手の話を聞きながら概要をつかむ 原因(保護者側or学校側)、 要求(明確or不明確)、 要求の内容(妥当or理不尽) <p>なるほど、どの学校でもクレームは電話でくることが多いんだね！</p>
対応方法の確認		

深 化 ・ 応 用	ワ ー ク シ ョ ッ プ ・ あ る 学 校 で	グ ル ー プ 編 成 ・ 状 況 把 握 ・ ロ ー ル プ レ ィ ・ 話 合 い ・ 発 表 ・ ま と め	5 分 ----- 10 分 ----- 10 分 ----- 10 分 ----- 10 分 ----- 10 分 ----- 5 分	<p><ねらい> 初期対応スキルやタイプ別対応が実際にできたり応用できたりしたかどうかを振り返ることができる体験型研修とし、さらに教師と保護者それぞれの立場や考え方の違いがとらえられるようにする。</p>	
				<p>ワークショップ「ある学校で…」 [事例] あなたは、小学校6年生と3年生と1年生の3人の子どもがいる会社員です。(中略) 3人の子どもが一緒の運動会は今年が最初で最後なので、あなたは以前から今年の運動会をとっても楽しみにしていました。運動会は土曜日にあることを4月に確認し、夏のボーナスを奮発して新しいビデオカメラを買いました。 ところが、…</p>	
				<p>【ワークショップ1；個人でのクレーム対応】 6人1組のグループを作り、次の役を決める。 (教師役2人、保護者役2人、観察者役2人)</p> <p>○保護者役は感情的にクレームをいう。 ○教師役は理性的に対応する。 ○観察者役は教師の対応の仕方と保護者の様子とクレームの変化を見る。</p>	<p>だんだん、保護者の気持ちや考えが分かってきた。</p> 
				<p>【ワークショップ2；チームでのクレーム対応】 2つのグループを合体し、同じ役をやった人同士が一緒になり、4人ずつのチームを作り、役割を分担して行う。 (ただし、保護者チームは観察者役に、教師役チームは保護者役に、観察者チームは教師役になる)</p> <p>○教師役チームは、①校長役 ②教頭役 ③学年主任役 ④担任役 の役割を分担する。 ○保護者役チームは、①父親役 ②母親役 ③祖父役 ④祖母役 の役割を分担する。 ○観察者役は教師チームの組織としての対応の仕方と保護者の様子とクレームの変化を見る。</p>	<p>一人で悩まず、先生方とチームを組むことが大切なんだな…</p> 

2 クレーム対応研修における結果と考察

(1) 成果

ア クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」について
 研修参加者の声は以下のとおりである。

- ・分かっていることもありましたが、マニュアルが簡潔にまとまっていて再確認ができました。
- ・クレームの具体的な事例が参考になりました。
- ・「クレーム」と一言で片づけるのではなく、段階や類型に整理することを学んだのは有意義でした。
- ・新聞などの報道では知っていましたが、クレーム

対応のスキルを身に付けることの必要性は実感としてあまり感じていませんでした。しかし、研修に参加して新たに知ることが多かったです。

- ・職員間である程度の共通理解を図ることはできたと思います。
- ・具体的で分かりやすい内容でした。

本研修に参加した教職員はクレームを寄せられた経験の有無に関わらず、ほとんどがこのような意見や感想を述べていた。参加者の声の内容から、クレーム対応マニュアルがクレームに対する理解や、教職員間の共通理解を図るために、有効な手立てであったということがいえる。

イ ワークショップ「ある学校で…」についてワークショップへの取組の様子を見ると、参加した教職員は、意欲的に取り組んでいた。クレーム対応を疑似体験した感想を以下のように述べていた。

- ・自分で対応できるもの、学年、学校、諸機関と分類し、1人がかかえ込まないことを学びました。
- ・クレームを言う保護者の気持ちが分かってよかったです。
- ・保護者の立場が体験できてよかったです。
- ・疑似体験でしたが、実際にクレームに対応したことで新たな発見があり、今後活用できるものを学びました。
- ・いろいろな先生方のクレームについての対応が見られて参考になりました。
- ・クレーム対応は難しいですが、こういう体験は練習にもなりよかったです。
- ・特に、教師側としては実践的な研修で大変勉強になりました。
- ・限られた場面設定でしたが、クレームに対応するためのスキルを身に付けていくことは、大切であり必要であると思いました。

参加者の感想から、クレーム対応の初期対応スキルの習得や教職員が共通理解をもつ必要性の理解が図れたといえる。

このことから、実際の具体的事例を盛り込んだクレーム対応マニュアルを用いてワークショップによる体験型の校内研修を実施したことが、クレームに柔軟に対応する方策として有効であったといえる。

(2) 課題

クレーム対応研修での「保護者の心と向かい合う」のプレゼンテーション方法、まとめるという観点での記録用紙の作り込みを、工夫する必要がある。

VI まとめ

1 研究のまとめ

(1) 保護者対応に関する調査から

県内の公立小学校、中学校、高等学校を対象とした調査結果から、以下のことが分かった。

- ほとんどの教職員が、日ごろから保護者の声に耳を傾けようとしていたり、保護者に向けて積極

的な情報発信をしようとしていたり意識している。

- 教職員に寄せられる保護者の声は、「相談・要望」「賞賛・共感」の割合が多く、「クレーム」は1割から2割程度である。
- クレームの多くは電話で寄せられており、来校も比較的多い。
- クレームに対応する時間帯は「勤務時間中」以外に「夜」が多く、「休日」「早朝」もある。
- クレームに対応するために「教材研究」や「授業」「部活動」などの教育活動に支障をきたしていることや、8割を超える教職員が何らかの精神的負担を感じている。
- 教職員は保護者との信頼関係を築くなどの努力によって、クレームは減らすことができると考えている。

(2) 学校におけるクレーム対応研修から

管理職を含めた全教職員を対象にしたクレーム対応研修によって、以下のことが分かった。

- クレーム対応において共通認識をもつために、クレームの区分や電話対応方法及び接遇での礼儀、マナーなどを学ぶことが効果的である。
- クレームの初期対応スキルを身に付けるには、保護者の立場や心情理解のためのワークショップ（体験型研修）が効果的である。
- 学校でクレーム対応研修を実施することが、クレームに柔軟に対応するために大切であり、クレームを生み出さないようにするためにも必要である。

2 今後の課題

- 本研究ではクレームの事例を「要求、苦情、無理難題」の3つに区分したが、多岐にわたるクレームの事例について、さらに細かく類型化を行う必要がある
- よりよい学校づくりのために、クレームの具体的な事例を取り上げた「Q&A事例集」を作成し、多様なクレームに柔軟に対応できるようにしていく必要がある。

<参考文献>

- ・嶋崎 政男 著 『困った親への対応』 ほんの森出版(2005)
- ・高階 玲治 編著 『学校の危機管理マニュアル』 東洋館出版社(1991)
- ・森部 英生 著 『教育トラブルの解決と処理』 ぎょうせい(2007) 他