

学校における保護者対応に関する調査研究

はじめに

長期研修Ⅰ研修員 金子 真人

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、県内の各学校では、保護者の声や願いに応えるため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しています。

このような中で、学校に保護者の声の一つとしてクレームが寄せられることがあります。クレームの内容は様々ですが、内容によっては対応に時間や日数がかかったり、繰り返し対応する必要があったりするものがあります。時には、教職員への時間的負担や精神的負担が懸念されるものもあります。

そこで、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工夫等もあるのではないかと考え、群馬県におけるクレームの現状と課題をつかみ柔軟な対応方法を探るため、本研究に取り組みました。

研究の内容

本研究における保護者の声の区分

保護者対応の多くは、保護者の声を受けて始まりますが、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ません。

本研究では、学校に寄せられる保護者からの声を、図1のように「賞賛・共感」「相談・要望」「クレーム」の3つに区分しました。さらに、「クレーム」を賞賛・共感、相談・要望に該当しない、要求、苦情、無理難題と捉えました。



保護者の声の3つの区分

○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ること。

○相談・要望

どうしたらよいかと意見をもとめられたり、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

研究の構想

学校における保護者対応の実態把握のため、予備調査を実施した上で、公立全小・中・高等学校に本調査を行います。全学年主任を対象とすることで、教職員全体の状況が把握できると考えました。現状と課題を明らかにし、柔軟にクレームに対応するためにクレーム対応マニュアルを作成し、これを活用したクレーム対応研修を実施します。

協力校における予備調査の実施

- 協力校；小学校1校、中学校1校、高等学校1校
- 調査対象；管理職を除いた全教職員

予備調査のデータ分析
実態調査アンケート内容の改良

保護者対応に関する調査

- 調査対象；全公立小、中、高等学校の学年主任

小学校	2070人	(345校)
中学校	525人	(175校)
高等学校	204人	(68校)
- 調査方法；質問紙調査（Webによる回答方式）

調査結果の分析、実態の把握

クレーム対応マニュアル
「保護者の心と向かい合う」の作成

クレーム対応研修の実施

- クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」を活用した研修

クレーム対応における共通認識
初期対応スキルの習得と保護者理解

クレームに柔軟に対応

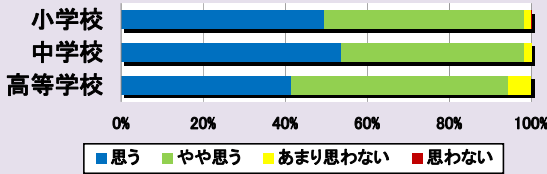
「保護者対応に関する調査」の結果

調査対象としている期間は、平成19年4月から10月末日までです。

校種	回答学年主任数	回答校数
小学校	1588人	309校
中学校	387人	153校
高等学校	184人	68校

学年主任が考える、教職員と保護者との関係

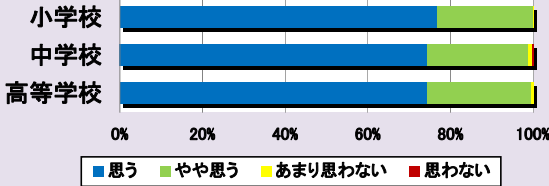
図1 児童生徒の様子や学校の情報を保護者に理解されるように伝えている割合



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教職員は、「思う」と「やや思う」を合わせ9割以上です。日頃から、保護者に理解するような伝達に努めていることが分かります(図1)。



図2 保護者の声に耳を傾けている割合



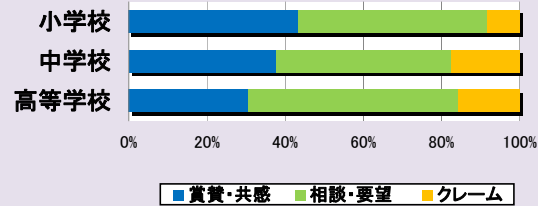
保護者の声に耳を傾けようとしている教職員は、「思う」と「やや思う」を合わせ9割以上です。日頃から、保護者の声に耳を傾けようとしていることが分かります(図2)。

保護者からの声の内訳

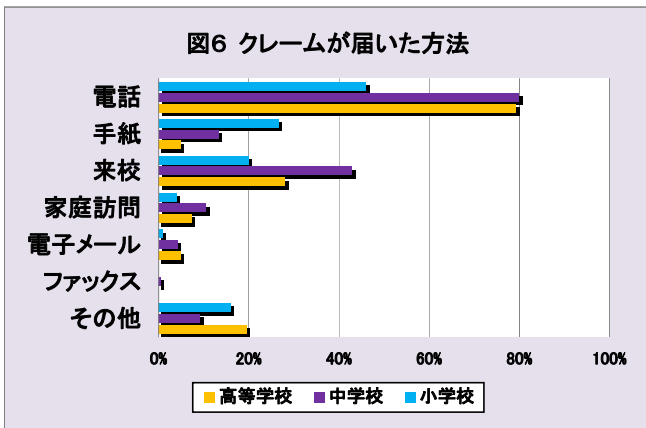


教職員に寄せられる保護者からの声をまとめたものです。小学校、中学校、高等学校ともに「相談・要望」や「賞賛・共感」の割合が多かったことが分かります(図3)。クレームの割合は1割から2割程度でした。

図3 保護者からの声の内訳



クレームが届いた方法



クレームの多くは電話で来ること、小学校で電話の次に多い手紙は中学校、高等学校と進むにつれて減少すること、保護者の来校によるクレームは中学校に多い傾向にあること、逆にファックスではほとんどこないことが分かります(図6)。

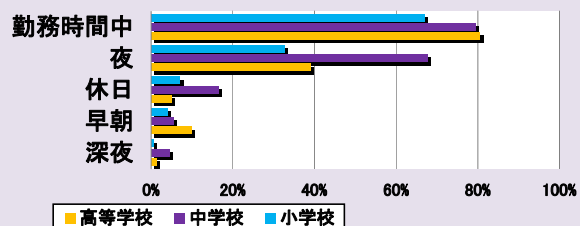


クレーム対応と時間



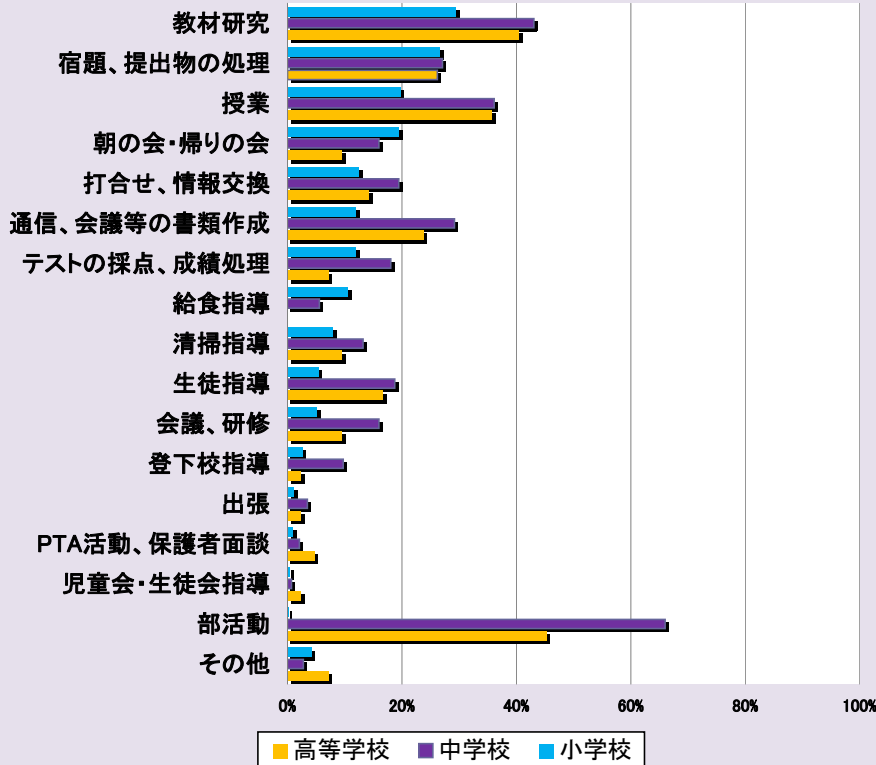
クレームに対応する時間帯は勤務中の割合が一番多いこと、夜の対応を中心に休日や早朝、深夜など時間外勤務で対応している教職員がいることが分かります(図7)。

図7 クレームに対応した時間帯



クレーム対応による支障と負担

図4 クレーム対応によって支障のあった教育活動



クレーム対応によって支障があった教育活動の内訳です。

クレーム対応によって様々な教育活動に支障が生じたこと、その中でも教材研究に支障をきたす傾向があること、また中学校と高等学校では部活動に支障をきたす割合が高いことが分かります(図4)。

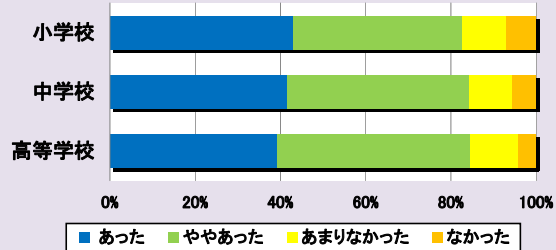


クレーム対応によって精神的負担を感じた教職員は、「感じた」と「やや感じた」を合わせ8割以上です。

小学校、中学校、高等学校ともに多くの教職員が、精神的負担を感じていることが分かります(図5)。



図5 クレーム対応における精神的負担の割合



調査結果に見るクレーム対応の現状と課題

[現状]

- クレームの多くは電話で寄せられること。
- クレーム対応は、勤務時間外(夜、休日、早朝、深夜)にも行われていること。
- クレーム対応による支障と負担が大きいこと。

[課題]

- クレームに対する理解を深めること。
- 電話対応を始めとした初期対応スキルの習得を図ること。
- クレーム対応における共通認識を図ること。

クレーム対応マニュアルの作成

クレーム対応研修



クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」



- ◆ 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ともに、初期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。
- ◆ 内容 ◆ クレーム対応マニュアル「保護者の心と向かい合う」を使っての研修。
ワークショップ「ある学校で」によるクレーム対応の体験型研修。

【「保護者の心と向かい合う」のポイント】

- 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

【「ある学校で」のポイント】

- 教職員と保護者の立場の違いを理解する
- クレーム対応の在り方を探る

	研修の内容	研修の様子
問題把握 保護者の心と向かい合う 内容理解 対応確認	<p>クレームの段階、苦情・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びます。</p> <p>クレーム対応の基本的な捉え方</p> <p>クレームの定義</p> <p>対応のポイント</p> <p>面談のポイント</p> <p>V 初期対応のスキル ～ ほとんどのクレームは電話でくる～ ○ 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> <p>クレーム対応とは、保護者の心と真摯に向かい合うことです。</p>	 <p>まず、クレームが起きないように心掛けることが大切だな。(参加者の声より)</p>
深化・応用 ある学校で	<p>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捉えられるようになります。</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、観察役2人 ○ それぞれの役割に基づいて始める。</p> <p>【ワークショップ2 チームでのクレーム対応】 ○ 2つのグループを一つにし、同じ役をやった人同士と一緒に、役割を分担して始める。 ○ それぞれの役割に基づいて始める。</p>	
参加者の声	<p>○ 「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事を学んだのは有意義でした。 ○ 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。 ○ クレームの種類に応じた対応を心掛けることが必要であることが分かった。 ○ 自分で対応できるもの、学年、学校、諸機関と分類し、一人でかかえこまないことを学びました。 ○ 疑似体験でしたが、実際にクレーム対応して新たな発見があり、今後に活用できるものを学べた。 ○ 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った。 ○ 限られた場面設定の中ではあるが、クレームに対応していく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う。</p>	

研究のまとめ

1 まとめ

【保護者対応に関する調査から】

- 教職員に寄せられる保護者の声は、「相談・要望」や「賞賛・共感」の割合が多く、「クレーム」は1割から2割程度であることが分かりました。
- クレームの多くは電話で寄せられており、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」にもあることが分かりました。
- クレームに対応するために「教材研究」や「授業」、「部活動」等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ことが分かりました。
- 教職員は保護者との信頼関係を築く等の努力によって、クレームを減らすことができると考えていることが分かりました。

【クレーム対応研修から】

- 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、マナー等を学ぶことが効果的であることが分かりました。
- 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)が効果的であることが分かりました。
- 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ことが分かりました。

2 今後の課題

- 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。