

### ③ 保護者が「教師の電話対応が悪い。」として謝罪文を要求してきた。

ある日の授業時間中に、職員室の電話が鳴った。職員室には B 教諭しかいなかった。B 教諭が電話を取ると、「〇〇先生お願い！」と大きな声で言われた。「失礼ですが、どちら様ですか？」と尋ねると、「いちいち名乗らなくて分かるでしょ。」と言われてしまった。「〇〇は授業中ですが…」と言うと、「あなたは〇〇先生と話をさせないつもりですか。それなら結構です。」と電話を切られてしまった。

副校長によると、この方は不登校気味の生徒の保護者 A さんで、頻繁に電話をしてくるとのことだった。

その後、教育委員会に「学校に電話をしたが、電話に出た教師が私を担任と話をさせないようにした。教師の基本的な電話対応について日頃どのように指導をしているのか。私は怖くてもう学校に電話ができなくなった。学校からの謝罪の文書が欲しい。」という苦情が入った。

外部からの電話を直接とることが多い副校長や経営企画室・事務室の職員の中には、名乗らなくても、学校によく電話をかけてくる方の声で、相手が分かる場合があります。

今回は、たまたま別の教師がとったことと、その教師がこの保護者を知らなかったことから教育委員会への苦情になってしまいました。

たった 1 回の電話対応だけで、なぜ教育委員会に苦情を言われなければならないのか納得がいけないこともあります。「名乗らない方が悪い。」と言うこともできますが、それでは解決につながりません。

#### ヒント1 校内の共通理解、連携体制を確認する。

- 先方が電話で名乗らない上に、対応した教師とのやりとりでこのような状況になるということは、背景に何かある可能性があります。
- 管理職を含め、経緯について振り返り、学校としてこの件の解決に向けてどのような体制をとるのか検討します。
- 同じことが起こらないように、電話や来校者に対する接遇について、共通理解を図っておきます。

**ヒント2** 校内にキーパーソンはいないか考える。

- ・ 担任の〇〇教諭など、この保護者とつながりがある教職員を通して、学校との関係を再構築することができるかもしれません。
- ・ 直接面識がなくとも、日頃対応している副校長や経営企画室・事務室職員の接遇ではトラブルがなかったことから、B教諭以外の教職員がこの保護者とコンタクトを取り、事情を聞くことも考えられます。

**ヒント3** 直接会って話をする機会を設ける。

- ・ 謝罪文を出す出さないということよりも、相手の話を聴くことに徹します。
- ・ 不快な思いをさせたことに対してのお詫びをします。そのとき、「名乗らなかったから分からなかった。」などと、相手の非を指摘したり、言い訳に聞こえるようなこちらの事情の説明はしないようにします。
- ・ 話をする中で、相手の気持ちを受け止め、真摯に謝罪をする中で、謝罪文を出さなくても済む場合もあります。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ 保護者 A さんからの電話は、これまで副校長が電話に出ることが多かった。授業中の場合は担任には取り次がずに、「A さんですね。今日はいかがですか。来られそうなら迎えに行きますよ。」と答えるようにして、A さんをねぎらい、安心させていた。
- ・ この件は、管理職、担任、学年主任、養護教諭、生活指導主幹教諭での共通理解はあったが、まだ学校全体には周知をしていなかった。
- ・ 副校長と担任が A さんの家を訪問し、子供の様子を尋ねるとともに、今回電話をうまく取り次げなかったことをお詫びした。そして、B 教諭が直接お詫びをしたいと言っていることを伝え、了解を得た。
- ・ 翌日副校長と B 教諭が A さんの家を訪問し、今回の件をお詫びした。A さんからは、子供がなかなか言うことを聞かず、出勤時刻も迫っており、大変困っていたときだったのでショックが大きかったという話があった。それを受けて、B 教諭は再度お詫びをした。
- ・ 謝罪文については特に触れなかったが、その後、A さんから謝罪文が欲しいという要求はなかった。学校は引き続き、子供の登校に向けての取組みを検討するとともに、電話対応等について校内での共通理解を図った。