

② 該当する事実がないことに対して保護者から度々苦情があり困っている。

今年度に入り、ある保護者からの担任に対する苦情が度々入るようになった。電話のときもあれば、直接来校してくることもある。

副校長が対応し、まず話を聴くことを心掛けているが、苦情の多くは「先生がそう言った。」とか「先生はプリントを私には配らなかった。」「質問したのに教えてくれなかった。」など、子供が話した内容をそのまま受け止めて、「担任はよくない。」「担任は悪い。」「先行きが心配だ。」などにつながっていくものであった。

副校長が担任に状況を確認する中で、担任も自らの指導が行き届かなかった点があるかどうか振り返り、以前より丁寧な指導するようになったが、保護者からの苦情はやむことがなかった。

副校長も毎日のように入る苦情に時間を取られ、日常の業務に支障をきたすようになってきている上、訴えに該当する事実がないことも多く、困っている。

保護者からの苦情について、まずは聴くという対応が大切ですが、毎日のように同じ方からの苦情を受け続けるうちに、副校長が心理的にも物理的にも負担に感じるようになるのはごく当たり前の感覚です。

担任も苦情のあったことを真摯に受け止め、自らの指導を改善しているにもかかわらず、苦情がやまない状況に対して、どのようにすればよいのか分からなくなっています。

学校では記録をこまめにつけており、ある程度のところまでは対応しても、それ以上ははっきりと苦情を断ることも考え始めています。

ヒント1 窓口は一本化が原則だが、負担を分散することも考える。

- ・ 苦情や要望の窓口を副校長など一つにします。その一方で、副校長が不在のときの対応者として、複数の教職員を優先順位をつけて準備しておきます。
- ・ 突然の来校や電話があったときに副校長が不在でも、事情を把握した担当者につなげるように体制を整えておくことで、「待たされた。」「誰も対応してくれなかった。」など、新たな苦情への発展を防止します。
- ・ 電話が長時間に及ぶときや、会議などの予定があるときは、副校長が他の対応者に合図をするなどして交替することも考えておきます。

ヒント2 保護者の気持ちに寄り添える人物をおく。

- ・ この保護者の目的は、苦情を言ってそれを解決してもらうことではなく、苦情を切り口として話を聴いてもらうことにあるかもしれません。
- ・ 先方からの苦情の電話や来校を待つのではなく、家庭訪問等学校から積極的に働きかけて保護者の話をじっくり聴く時間をもつことも効果的です。
- ・ この場合は学年主任や養護教諭、スクールカウンセラーなど、通常の苦情対応をしている教職員以外の者で担当します。
- ・ 保護者が、「話を聴いてくれた。」「分かってくれた。」と実感することで、保護者の本音を聴き取ることができます。

ヒント3 苦情の対象となっていない教職員は自然体で接する。

- ・ 学校に苦情を言ってくる保護者だからといって、直接関係のない教職員が過剰な反応をすることで、問題がさらにこじれることがあります。
- ・ 全教職員の情報共有・共通理解の下に、直接苦情が向けられていない教職員は、他の保護者に対するのと同様に接することを心掛けます。自然な挨拶や、ちょっとした声掛けが、学校に対する印象をよいものにします。

【学校の対応とその後の状況】

- ・ 電話の対応については、副校長のほか、日頃から電話を取ることが多い事務職員・栄養士・専科教諭で分担することとした。基本的な対応を打ち合わせてあるので、保護者は毎日のように電話をかけてきたが、混乱はなかった。
- ・ 養護教諭が来校中の保護者に声を掛け、ゆっくり話を伺う約束をした。あらかじめスクールカウンセラーの勤務日に合わせて日程を調整した。
- ・ 養護教諭が、「最近何かお困りなようですが…」と切り出すと、「実は、夫が単身赴任中で月に一度くらいしか戻ってこないんです。」と、想像していなかった話をし始めた。家の中では大人が一人だけなので、誰も相談に乗ってくれる人がいなくて困っているとのことだった。
- ・ スクールカウンセラーが毎週来校しており、保護者の相談にも乗ってくれることを紹介すると、保護者は次週の予約をして帰った。必要に応じてスクールカウンセラーに相談するようになり、苦情の電話は徐々に減っていった。