

## 指導行政のポイント

### “保護者のクレーム”にどう対応するか

菱村 幸彦

過日、評価委員として、東京都教職員研修センターで管理職候補者研修の様子を視察した。保護者の苦情申立てに対し、学校はどう対応するかを考えるロール・プレーによる研修である。PTA役員（2名）と保護者（3名）が一組になって、学校運営について苦情を申立て、それに副校長（1名）が対応するという場面設定で行われていたが、攻める側も守る側も迫真の演技だった。

#### 「いちゃもん」と受け止めない

近年、保護者等からの苦情やクレームに悩まされる学校が増えている。なかには理不尽な要求もあって、学校はその対応に苦慮することも稀ではない。このため教育委員会も様々な支援策を講じている。上記の研修もその一環であるが、教育委員会として問題解決の手引書を作成しているところも少なくない。

東京都教育委員会は、今年3月に『学校問題解決のための手引き～保護者との対話を生かすために～』（以下「手引書」）を作成し、学校に配付した。手引書を見ると、苦情処理の対応策が具体的にわかりやすく、簡潔に解説してあって、有益なガイドブックとなっている。で、今回は都教委の手引書を紹介したい。

手引書のポイントは、概略、次のとおりである。

第1は、苦情の捉え方である。『日本苦情白書』（2009年）の調査によると、企業等の苦情の捉え方と学校の苦情の捉え方には違いがある。例えば、「何が苦情の原因と思うか」という質問に対して、「こちらの配慮不足」と答えたのは、病院が43%、金融会社が60%、流通会社が61%であるのに対し、学校は31%にとどまっている。この数字は、学校が苦情を「いちゃもん」「クレマー」と決めてかかる傾向があることを示していないか。

企業では、苦情を経営の貴重な情報源として重視し、苦情処理にあたっては、顧客の満足度を最優先している。しかし、学校は一般的に苦情をそうした

マインドで受け止めることはしない。ここは反省の要がある。

#### 心理的事実には適切な謝罪を

第2は、初期対応である。素朴な質問や相談であっても、学校の対応がまずいと、学校に対する不満や不信感が生じ、過剰な要求に発展するおそれがある。要望や苦情の対応にあたっては、最初から保護者の声に真摯に耳を傾けることが大切だ。

話を聞く際は、相手の立場に立って、相手に共感しながら、本当は何を言いたいのか、本当は何を望んでいるのかを聴き取ることが重要である。その場合、保護者に心配をかけさせたり、不愉快な思いをさせたりしたという「心理的事実」については、心から「申し訳ない」と謝罪することが話し合いをスムーズにさせる要素となる。ただし、苦情の対象である事実が実際にあったかどうかなどの「客観的事実」については、しっかり調査して答えることが大切で、曖昧な回答や安易な約束をしてはならない。

第3は、組織的対応である。保護者からの苦情を学級担任が1人で抱え込むと、早期に行うべき適切な対応を逸してしまうおそれがある。苦情を受けた教員は、直ちに管理職に報告し、その指示を受けて対応することが重要である。苦情処理にあたっては、校長、副校長、主幹教諭、学級担任、養護教諭等がそれぞれ役割分担をして、組織として対応すべきである。

もし違法・不当な要求が行われて、学校だけでは対応が難しいと思われる場合は、早い段階で教育委員会に連絡を入れ、外部の専門機関を含めた対応が必要となる。

以上、70ページを超える手引書の要約なので、舌足らずな紹介となったが、手引書全文が東京都教育委員会のHPに掲載されているので、詳しくはそちらをご覧ください。

（ひしむら・ゆきひこ = (財)学習リソース情報研究所 理事長）

本紙は、<http://www.kyouiku-kaihatu.co.jp> でも掲載

●最新刊！

変動の時代の教育時事用語を徹底解説！

A5判 200頁 / 定価 2,520円

## 『教育時事用語の基礎知識』野原 明〔編〕

研修誌・図書の小社への直接のお申込みは、無料FAX 0120-462-488 をご利用ください（24時間受付・即日発送）