

不祥事防止研修会実施報告

学 校 名	三次市立三次小学校
研修テーマ	保護者や地域との連携の際に、学校としての対応の仕方について検討する。「クレーム対応」
研修担当者	生徒指導主事
研修日時	令和4年7月25日(木) 14:20~15:05
参加人数	20名
実施形態	ロールプレイ・協議
使用資料等	■「保護者、地域と学校の協力のために（保護者等対応事例集）」【平成25年12月 広島県教育委員会】
研修の概要	<p>(1) 初期対応の流れ</p> <p>(2) 事例検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者から「担任を代えてほしい」との要求があった事例 ・盗難にあった生徒から要求があった事例 <p>(3) 指導講話</p>
研修を終えての 気付き等	<p>○最初に電話に出る事務職員に大切なことは、学校にできないことはできないと伝えること。事実確認が終わっていないのにあいまいな回答をしないことだと感じた。</p> <p>○保護者に誠意を示すことが関係を守るために必要なことだと改めて分かった。</p> <p>○どんなことが起きても保護者の思い、子供の思いを受け止め、次に向かうような話を進めていきたいと思った。</p> <p>○教職員や管理職がすぐ対応できない時に、事務職員が話を聞くというケースがある。クレームだと決めつけて対応しないという意見が出た。情報をシャットダウンして対応することのないよう、保護者の思いを傾聴できるようにしたい。</p> <p>○クレームへの不安が少し減った。自分であいまいな答えをださず、まず受け止めることが大切ということを確認した。</p> <p>○最初からクレームだと決めつけると保護者の話はできないと思った。</p> <p>○傾聴の姿勢は、常に意識しなければいけないと感じた。一人で判断せず、組織で対応する。</p>

