

## 第8章 保護者等対応

### 1 保護者会等のもち方

保護者会は、保護者と教員との連携の基本となる機会です。この機会に保護者との信頼関係を築いていければ、学級経営も安定していきます。

保護者会では、まず、和やかな雰囲気づくりを心がけます。その上で、学校としての教育方針や担任の教育方針などをわかりやすく話します。その際、子供たちの具体的なエピソードを話したり、保護者から引き出したりするなど「来てよかった」という保護者にとって「収穫」になるようにすることも大切です。

一年間互いに協力し合って子供たちを育てていこうとの思いを共有できるように運営します。

#### (1) 保護者会を開く際の留意点

- ① 名札を準備して保護者が互いに名前を覚えやすいようにしたり、気軽に意見交換できる場を設定したりするなどの配慮を心がけます。
- ② 学校や学年からの重要な連絡事項は、口頭ではなく、印刷物として準備します。
- ③ 説明するときは、資料に書いていない点を補足説明しながら話すと、短い時間で保護者の理解が深まります。
- ④ 子供を育てていく上での役割と責任について、学校と保護者とが理解し確かめ合い、互いに親近感が深まるようにします。
- ⑤ 子供がよくなる努力の仕方を話します。
- ⑥ 保護者には個々の事情や見解があることを理解し、常に謙虚に話を聞きます。学級での困った事ばかりを話したり、家庭に注文をつけるだけで解決策を示さないことのないようにします。
- ⑦ 始めと終わりの時間を守ります。
- ⑧ 都合により保護者会に出席できなかった方にも、配布資料を子供に持たせるなど、フォローも忘れないようにします。

#### (2) 学級の様子の伝え方

- ① 保護者は、我が子が学校でどのように過ごしているのかに関心があります。授業参観の機会を生かして子供の様子を見ていただくとともに、保護者会では子供の具体的な活動の様子が分かるように、保護者に話します。
- ② 子供たちを温かく見守りつつ、指導すべき点は毅然とした姿勢で接している様子が分かるように話します。
- ③ 気を付ける点があれば、丁寧に指導している様子を伝えることで、保護者は安心感をもつことができます。

### (3) 面談・訪問で配慮すること

- ① 事前に連絡を取り、時間設定します。
- ② 限られた時間の中で最大の効果が得られるように要点をまとめ、話をします。(子供よさやがんばりを中心に伝えることが大切です)
- ③ 個々の子供の学力や生活態度、家庭の状況などについては、守秘義務を守り、絶対に他に漏らさないようにします。

## 2 望ましい報告・連絡・相談、苦情対応

保護者との緊急を要する連絡や、保護者・子供との間の情報収集・情報提供は、電話や連絡帳を用いると効果的です。その反面、相手の顔や表情が見えないため、礼儀や言葉遣いなどには十分注意する必要があります。また、直接対面して話した方が効果的である場合も少なくありません。場合に応じて、どのような方法が望ましいかについては、管理職・学年主任等に随時報告・連絡・相談しながら対応するようにしましょう。

保護者との連絡は、事務的な連絡だけでなく、子供の人間的成長を図り、保護者との信頼関係を築くために行うことが大切です。

### (1) 連絡帳による連絡・電話連絡の効果的な使い方

- ① 緊急を要する連絡は電話連絡が有効です。  
保護者に記録として残した形で伝えたい場合は、連絡帳を用いると効果的です。
- ② 次のような場合にも連絡帳・電話連絡が有効です。
  - ・担任している子供が頑張ったとき、よい行いをしたとき
  - ・喜びや感謝の気持ちを伝えたいとき
  - ・子供への励ましを伝えたいとき
- ③ 5W1Hの原則に従い、端的に、相手に意図が分かるように伝えます。首から上の部位にかかわる案件については、特に誠意をもって行動します。
- ④ 緊急対応の連絡は、事前に管理職・学年主任に報告・連絡・相談をして、適切かつ迅速に対応します。

## (2) 苦情への対処方法のポイント

- ① 誠意ある対応…相手に誠意を尽くし、よき聞き役となることが大切です。
- ② メモを取りながらの事実確認…5W1Hを漏らさないようにメモを取りながら、事実確認することが大切です。
- ③ 聴取メモの記録…後でと考えず、すぐに、時系列で記録をしておきましょう。
- ④ 管理職への報告…迅速かつ正確に報告し、適切な判断を仰ぎます。

## (3) 管理職・学年主任への報告・連絡・相談

- ① 些細なことでも、常に管理職・学年主任に「ホウ・レン・ソウ」(報告・連絡・相談)を行い、迅速に対応します。
- ② 自分なりの見解や具体的な対応策をもって、管理職・学年主任に相談するようにします。
- ③ 内容を整理し、記録します。記録した内容に基づき、管理職・学年主任に報告し、その指導のもと対応します。

さまざまな「先輩教員」から、「保護者等との対応」について、その経験からポイントとなることを教えてもらいまとめてみよう

