

【保存版】保護者クレーム・トラブル対応チェックリスト

1. 電話対応・初期動作編

- ☐ メモの準備：筆記用具をすぐ手に取り、日時・相手の名前を控える。
- ☐ 感情の受容：まずは「お忙しい中お電話ありがとうございます」
「ご心配をおかけして申し訳ございません」とクッション言葉を置く。
- ☐ 傾聴に徹する：相手の話が一段落するまで反論せず、「ええ」「はい」「左様でございましたか」と相槌を打つ。
- ☐ 部分肯定の活用：事実関係はさておき、「驚かれたお気持ち、お察しいたします」と感情には100%共感する。
- ☐ 自分だけで即答しない：重要な決定事項を求められたら「一度確認し、折り返しお電話いたします」と時間を稼ぐ。

2. 対面・面談編

- ☐ 複数対応の徹底：必ず管理職や学年主任に同席を依頼する。（密室での1対1は避ける）
- ☐ 座席配置の配慮：真正面に座らず、斜め向かい（L字型）に座って圧迫感を減らす。
- ☐ 事実と意見の切り分け：相手が「～と言っています！」と主張したことは
「〇〇様が～と仰っている」と事実として記録する。
- ☐ 共通ゴールの提示：「お子さんの健やかな成長のために、どうしていくのが最善か一緒に考えさせてください」と協力体制を提案する。
- ☐ 終わりの時間を決める：あらかじめ「次の会議の関係で〇時までとなりますが」と断っておき、泥沼化を防ぐ。

3. 事後処理・メンタルケア編

- ☐ 管理職への即時報告：内容の要約を教頭・校長に口頭と書面で報告する。
- ☐ 対応記録の作成：5W1Hに基づき、できるだけ相手の言葉をそのまま記録に残す。
- ☐ 情報の共有：翌朝、関係する学年スタッフや専科教員に状況を共有し、チームで子供を見守る体制を作る。
- ☐ 「課題の分離」の実行：相手の怒りは相手の課題であり、
自分の人格を否定されたわけではないと自分に言い聞かせる。
- ☐ 心身のリカバリー：その日は定時で帰り、好きなものを食べる。一人で反省会をしない。