



## クレーム

「クレーム」は、日本では「商取引等における顧客による理不尽な苦情や要求」という意味で使われる言葉です。学校に関しても、「保護者からのクレーム」などという表現の記述を目にすることがあります。この場合は、「学校に対して納得がいかず、不満に思うことに対する文句」や、「子供が学校で被害や不利益などをこうむっていることに対する苦情」という意味で使われていますが、元になった英語の claim は「主張する」「要求する」という意味で、マイナスの意味が主の言葉ではありません。

郡山小学校では、保護者の皆様からの「意見」「提案」「要望」「各種情報提供」に対して、常に以下の窓口を設けて収集し、把握と対応に努めています。

- 学級担任への電話連絡      ○連絡帳      ○職員室（教頭）への電話      ○保健室への相談
- スクール・カウンセラーへの相談      ○懇談会      ○面談
- 校長室だよりに設けている下記の欄も、その窓口の1つです。

保護者の皆様からいただく情報の中には、学校にとって、耳の痛い、厳しいものもあります。それを受ける際には、つらい気持ちになることもあります。しかし、学校にとって真につらい（恐れるべき）ことは、子供たちにとって重要な情報が適時に入っていないことです。場合によっては、子供たちの命に関わることにもなりかねません。

どんなに厳しい内容でも、それは決して学校への「文句」や「苦情」ではなく、「大切な子供たちのため」という同じ目的を共有するパートナーからの、子供たちのための大切な連絡なのです。どの方法でも構いません。「お気付きのこと」「心配なこと」「疑問に思うこと」「改善に向けた提案」「子供たちのための要望」などがあれば、随時、その都度、遠慮なくお寄せください。時間を置かず、すぐに「主張（クレーム）」してください。

保護者の皆様からいただいた「意見」「提案」「要望」「情報提供」に対しては、校内で共有し、話し合った上で、組織的で迅速な対応に努めます。全ての要望や提案を実現したり、意向に沿った対応ができるとは限りませんが、必ず、全て受け止め、検討し、大切に扱います。いただいた連絡を決して無駄にはいたしません。

学校からも、学校の方針や活動の様子、予定や緊急情報などが明確に伝わるように、「担任からの電話連絡」「連絡帳」「各種お便り」「ホームページ」「一斉メール配信」などによる情報発信に努めて参ります。

学校と保護者が信頼し合い、協力し合わなければ、「大切な子供たち」のための学校教育を行うことはできません。一方からの信頼や協力ではなく、お互いに「・・・し合う」ことが必要です。学校（教職員）と保護者は対等なパートナーとして、お互いに、信頼関係の構築に努めなければなりません。保護者が学校に対して不信感を持つことも、学校が保護者に対して不信感を持つことも、いずれも「大切な子供たち」にとって不幸なことです。未然防止や解決のために努力しなければなりません。

保護者との信頼関係を築き、守っていくために、これからも、不断の努力を続けて参ります。

..... 切り取り線 .....

子供たちのための、意見・提案・要望・校長に知らせたいこと など

2022年5月6日（ ）年（ ）組 児童氏名

※メールでも随時受け付けております。kosaki-k@sendai-c.ed.jp（校長直通）