

こんな学校でありたいⅢ

～保護者・地域住民の人権を尊重した教師のことば～



平成29年3月
茨城県教育研究会 人権教育研究部

こんな応対…していませんか？

直接お会いできないとき

それぞれの事例の教師の言葉の中で、保護者や地域住民の人権を傷つける言い方が・・・。学校職員の言葉の中で人権を傷つけていると思う言葉を書き出してみましょう。

事例1：まだ出勤していない学級担任にかかった電話への応対

職 員：「おはようございます。A小学校の○○です。」

保護者：「6年2組の●●ですが、△△先生をお願いします。」

職 員：「△△はまだ来ておりません。」

何かご用でしたらお伝えしますが…。」

保護者：「そうですか。では、●●が熱で欠席しますとお伝えください。」

職 員：「わかりました。ゆっくり休ませてください。」



子どもが登校する時刻にまだ来ていないなんて！



事例2：家庭に電話を入れて保護者が不在のときの応対

担 任：「●●さんのお家でしょうか。」

祖 母：「はい、●●です。」

担 任：「A小学校の△△です。」

お母さんお願いします。」

祖 母：「まだ戻っていません。」

担 任：「では、あとでおかけいたします。」

学校の話が気になるのは親ばかりじゃない！

事例3：相談事が記載されていた連絡帳への応対

保護者の記載：「●●がこの頃学校のことを何も話してくれません。何か学校であったのでしょうか。」

担任の記載：「特に何もないと思います。」

あまり気にせずもう少し様子を見ていてください。
こちらも気をつけて見ていきます。」



子どものことが心配なのに…

考えてみましょう! (解説編)

電話があったことを伝えるメモをしましょう!

電話があつたことを聞いておけば、「先ほどはお電話をいたしましたが、失礼しております…」等相手にとって丁寧な応対となりますし、こちらからかける等の応対ができます。「またかけます」と言われたとしても「電話があつた」ことを伝えることは大事なことです。

事例1：朝、まだ出勤していない学級担任にかかった電話への応対

- 子どもの登校する時刻に、出勤していない学級担任への不感を募らすことになります。学級担任への不感をもたせない適切な言葉遣いをしましよう。



あなたなら…

【例】職員 「△△は席を外しております。何かお伝えすることがあればお伺いします。」

事例2：家庭に電話を入れて保護者が不在のときの応対

- 学校のお話をするのは親ばかりではありません。
自分の所属、氏名をはじめに名乗り、電話を入れた用件を伝えることが大切です。

あなたなら…

【例】担任 「●●さんのお家ですか。
「A小学校の△△です。お家の方はいらっしゃいますか。
「お家の方に、～についてお知らせしたくてお電話しました。
また後ほどお電話させていただきます。」



事例3：相談事が記載されていた連絡帳への応対

- 保護者にとって子どもたちの変化はとても気になるところです。
寄せられる情報を大切にし、保護者の立場になり親身に応対しましょう。
後日、児童・生徒の様子を保護者に伝えることも大切です。



あなたなら…

【例】担任の記載 「そうですか、さぞ心配のことでしょう。詳しくお話を聞くことはできないでしょうか。ご都合をお聞かせください。」

電話の応対 チェックリスト



電話にでる職員は…
すべて学校の代表者です。
顔が見えないからこそ
丁寧にしましょう♪

電話をかけるとき

《電話をかける前》

★用件を整理したり資料の準備をしたりして、話す内容を確認しましょう。

★相手の電話番号、氏名、役職名等の確認も忘れずに！！

《電話をかけたとき》

★あいさつをして、自分の所属と名前を名乗りましょう。

【例】「こんにちは。○○市立△△学校の□□と申します。○○様のお宅でしょうか。」

【携帯の時の応対例】「こんにちは。○○市立△△学校の□□と申します。

○○様の携帯でしょうか。」



《取り次ぎを依頼するとき》

★クッション言葉を活用した表現を使いましょう。

【例】「恐れ入りますが、○○様をお願いいたします。」

《用件を話すとき》

★簡潔に要領よく話しましょう。最後に要点を復唱し、確認をしましょう。

《電話を切るとき》

★相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を置きましょう。

電話を受けたとき

《相手の確認》

★電話の相手の所属と氏名を確認しましょう。

名乗らない場合→「恐れ入りますが、どちら様でしょうか。」

聞き取れなかった場合→「もう一度、お名前をお願いできますでしょうか。」

《用件の判断》

★取り次ぐ場合→「○○でございますね。少々お待ちください。」

不在の場合→「○○はただ今、席を外しております。

戻り次第、こちらから連絡いたします。

お電話番号を教えていただけませんでしょうか。」

★必ず保留にしましょう。

使ってみよう クッション言葉の例

クッション言葉を使うと
言葉の印象を和らげられます♪

場面	クッション言葉の例	使用例
依頼するとき	<ul style="list-style-type: none">・お手数をおかけしますが・恐れ入りますが・恐縮ではございますが・申し訳ございませんが・御足労をおかけしますが	<p>★恐れ入りますが、もう一度お名前をお伺いできますか。</p> <p>★申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますでしょうか。</p>
言いにくいことを伝えるとき	<ul style="list-style-type: none">・失礼ですが・あいにくですが・申し訳ございませんが・申し上げにくいのですが	<p>★あいにくですが、○○は、ただ今席を外しております。</p>
質問するとき	<ul style="list-style-type: none">・差し支えなければ・失礼ですが	<p>★担当が不在ですので、差し支えなければ私がご用件をお伺いしてよろしいでしょうか。</p>

来校者への応対 チェックリスト

★★4つの基本姿勢★★



最初の教職員の応対で、
学校に対するイメージ
が決まります。

丁寧に 言葉遣い、態度などに気を配ります。

親切に 誰に対しても誠意をもち、相手の立場に立ちます。

正確に 積極的な態度で相手の意図をくみ、依頼されたことは正確に応対します。

迅速に 落ち着いて素早く応対します。

使ってみよう 応対の基本用語

《来校者を見かけたとき》 あいさつはいつでもどこでも大切です。

★「おはようございます。」「こんにちは。」「こんばんは。」

《依頼を引き受けるとき》 安心感を与えます。

★「かしこまりました。」

《お待たせするとき・お待たせしたとき》 相手の時間を尊重しましょう。

★「少々お待ちください。」「お待たせいたしました。」

《お帰りになるとき》 感謝を伝えましょう。

★「ありがとうございました。」「お世話になりました。」

《謝るとき》 反省の気持ちを伝えましょう。

★「申し訳ございません。」

《何かして頂いたとき》 謙譲の気持ちを伝えましょう。

★「恐れ入ります。」



あなたの応対はどうでしょう？ ふりかえってみましょう！？

【身だしなみ】

- 清潔感のある服装（職場にふさわしい）ですか。
- 来校者にだらしない印象を与えていませんか。



【態度】

- 応対している最中に、「売り言葉に買い言葉」になってしまることがありますか。
- 勤務時間外に来校された方に対して「もう終わりなのに…」という気持ちが態度に出てしまうことがありますか。
- 応対中、内部の人との私語を交わすことがありますか。
- 相手が話し終える前に話の内容が分かったときなど、話を全部聞かず、たたみこむような言い方になってしまいますか。

考えてみましょう! (解説編)



事例1：以前、兄や姉を担任したことのある保護者との面談

- 以前、担任したクラスや兄姉と比較するような会話は好ましくありません。それぞれの子どもたちの人格を尊重する言葉で伝えましょう。

あなたなら…

【例】担任「今年もよろしくお願いいたします。○○さんにもぜひ頑張ってもらいたいと思います。」

事例2：授業参観に訪れた保護者への応対（懇談会）

- 家庭の事情によって両親以外の方が「保護者」となっている場合もあり、保護者を両親と限定しない意識をもつことが大切です。
また、受付名簿は、毎回必ず新しいものを準備し、来校しやすい環境をつくりましょう。

あなたなら…

【例】担任「本日はご多用の中、たくさんの保護者の皆様にお越しいただきありがとうございます。」

事例3：職員室を訪れた来校者への応対

- 突然の来校者のあいさつに戸惑うことがあります、すぐにあいさつを返すことが大切です。用件の引き継ぎを必ず忘れないようにしましょう。

あなたなら…

【例】①職員「こんにちは。何かご用でしょうか。」
②職員「わかりました。係の者に伝えますのでしばらくお待ちください。」



来客応対

- 来校者の姿が見えたら、すぐに席を立ち出迎えましょう。

「こんにちは、どのようなご用件でしょうか？」

・笑顔であいさつ！　・来校者のご用件を伺います。

職員を訪ねて来られたとき

- ・名前を伺い、お待ちいただきます。
- 「はい、少々お待ちください。」
- 理由を添えるとより丁寧に!
- 「○○は…ですので少々お待ちいただけますか。」

職員が不在のとき

- 「ただいま、△△中ですがどういたしましょうか。」
- 「何か伝えることがありますでしょうか。」
- ・お詫びの言葉と理由を添えて、不在を伝えます。
- ・伝言等があれば受けます。

直接お会いするとき

事例1：以前、兄や姉を担任したことのある保護者との面談

保護者：「先生、姉の△△はお世話になりました。今度は妹の○○もよろしくお願いいたします。」

担任：「今年も恵まれたクラスを担当したので毎日が楽しいです。
△△さんは、運動も勉強も頑張っていたんですけどね。
妹の○○さんは、△△さんとはだいぶ違いますね。」



○○もがんばっているのに！
比較されると嫌だわ…！



事例2：授業参観に訪れた保護者への応対（懇談会）

担任：「本日はお忙しい中、たくさんのお母さん方にお越しいただき、ありがとうございます。
あっ！お父さんもありがとうございます。」

うちは母親じゃなくて悪かったね！

事例3：職員室を訪れた来校者への応対

来校者：「こんにちは。○○と申しますが・・・。」

職員：「・・・。」

来校者：「こんにちは。○○と申しますが・・・。」

職員：「はい。何か・・・。」



どうして、なかなか応対してくれないんだ！

人権メッセージ 最優秀賞作品

○小学校低学年部門最優秀賞

石岡市立三村小学校 1年 長谷川 樹里

ママとまいにちやくそくしていること。

なにかしてもらったら「ありがとう」、けんかしたら「ごめんなさい」、こまっているおともだちがいたら、こえをかけてあげよう。できたら、やさしいきもちになれました。ずっとつづけていきたいな。

○中学校部門最優秀賞

古河市立総和南中学校 3年
ファウスティノ マリアノリカ ベロニオ

朝起きて、朝ごはんを食べて、歯みがきをして、制服に着がえて、学校に行く。みんなと変わらない日常。でも私は、ほかの人と違って、しゃべれる友達が少ない。私は国が違うから、話しかけてくれる人が少ない。でも、話しかけてくれる人がいる。私はここで生まれ、ここで育った。外国人でも、私は日本語をしゃべる。私は日本人に囲まれているけど、日本人を外国人だとは思わない。私のような気持ちの外国人はたくさんいる。だから、外国人を外国人だと思わないで、「ふつう」の人間だと思って話しかけよう。

○小学校高学年部門最優秀賞

那珂市立横堀小学校 6年 6年 藤田 紅羽

「どうせ私は。」「私なんかが。」少しでも目の前がかべで見えなくなると、心の中はそんな言葉でいっぱいになる。すると前に進むのがこわくなってしまう。でもかべへの考え方を変えてみたらどうだろう。かべはいつも高くて登るのにとても苦労するけれどかべをこえてしまえば自分はまた一つ成長をする。つまりかべは成長をするためのチャンスなんだ。だから前を向いて。「私なんか」じゃなくて「私なら」って思える日が来る。そしたら自然と笑顔になっているから。

平成28年度 茨城県教育研究会 人権教育研究部 編集委員

氏 名		学 校 名	
部 長		石井 誠二	水戸市立上中妻小学校
副 部 長	中央ブロック	稻田 樹男	ひたちなか市立佐野中学校
	県北ブロック	緑川 弘	北茨城市立中郷第一小学校
	県東ブロック	柏葉 正夫	鹿嶼市立平井小学校
	県南ブロック	福田 正雄	つくば市立高山学園真瀬小学校
	県西ブロック	杉山 靖	桜川市立谷貝小学校
研究推進委員長		黒田 光浩	結城市立結城南中学校
研究推進副委員長		大林 邦仁	筑西市立小栗小学校
研究推進委員	中央ブロック	大内めぐみ	ひたちなか市立磯崎小学校
	県北ブロック	来栖 章太	北茨城市立中郷中学校
	県東ブロック	辻野 博勝	神栖市立神栖第一中学校
	県南ブロック	長谷川由佳	つくば市立桜並木学園並木小学校
	県西ブロック	斎藤亮一郎	結城市立城西小学校

表紙は、平成28年度茨城県人権啓発ポスターコンクール最優秀グランプリ賞
下妻市立下妻中学校 第3学年 嶋田 夏海さんの作品です。

*このリーフレットは、茨城県教育研究会人権教育研究部のWebページからダウンロードできます。