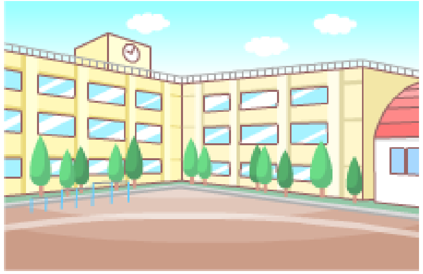
担任サポート動画
＜2月第3回＞



個人面接
（場面指導編③）

1

場面指導
（地域住民対応）

2

【事例】地域住民対応
地域住民からの苦情

夕方、あなたが職員室で仕事をしていると、地域住民を名乗る人から部活動の音がうるさいと電話がかかってきました。
あなたは、その電話にどのように対応しますか。また、その後どのように対応しますか。

住民対応の留意事項

- 迷惑をかけたことへの謝罪をする。
- どのような音が気になるのか聞き取る。
- 対応内容について即答しない。
- 結果報告のために相手の連絡先を確認する。

3

地域住民からの苦情

主訴確認	・迷惑をかけたことについて謝罪する。 ・いつ、どのような音が気になるのか聞き取る。
説明	・学校の部活動の意義や活動の様子を説明する。
要望確認	・音を小さくするのか、時間帯を変更することを望むのか、要望を確認する。 ・即答せずに上司に報告し検討することを伝える。 ・連絡先を聞いて、電話を切る。
報告検討	・部活動顧問と管理職に電話内容を報告する。 ・これからの自分の役割について管理職から指示を受け対応する。
住民連絡	・管理職から住民への報告の指示があった場合は、対応する。

4

場面指導
（教職員対応）

5

あなたは4学級ある学年の1つの学級の担任です。子供への指導方針で同学年のA先生と意見が対立しました。
どのように対応しますか。

教職員対応の留意事項
● 相手の話をしっかり聞く。 ● 共通点・妥協点を確認する。 ● 他の先生の意見を参考にする。 ● 自分の立場を意識する。

6

教職員間の意見対立

初期の話し合い	・A先生の考えを聞き、自分の考えを説明する。 ・互いの意見の共通点や相違点を明確にする。
意見のすり合わせ	・妥協点を見いだす努力をする。 ・（同学年の他の教員の同席を依頼し話し合いを続ける。）
最終判断	・学年主任に意見を求め、その指示に従う。 ・A先生の意見を尊重し、とりあえずA先生の考える指導法で実施する。
事後対応	・暫く指導を続け、成果を検証する。 ・A先生と指導方法を変えるか、継続するか話し合いをする。

7