○○高等学校生徒対応メモ（取扱注意）　　　　報告日　　　年　　月　　日

資料５　対応メモ様式

※様式は参考例ですので、各校の実態に応じてご利用ください。

※対応したときの手書きのメモの写しを裏に貼付してください。

|  |  |
| --- | --- |
| タイトル |  |
| 対 応 者 |  |
| 日　　時 | 年　　月　　日（　　）　　時　　分　～　　　時　　分 |
| 場　　所 |  |
| 生徒情報 | 年　　組　　番生徒氏名　　　　　　　　　　　　　　　（男・女）  ・出身中学（　　　　　　　　　　　　）  ・家族構成（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  ・所属部活動、成績、出欠状況等 |
| 内　　容 | いつ、どこで、何を、どうしたのか（どうなったのか）、原因は  生徒の要望（主訴）等は  回答した内容は |
| 参　　考 | ・傾聴（最後まで聴いてから、こちらの考えを伝えること）  ・原則、複数人で対応すること  ・時間をおかず、保護者への連絡を必ず行うこと  ・対応時間は長くならないこと |

○○高等学校保護者等対応メモ　　　　　　　　報告日　　　年　　月　　日

|  |  |
| --- | --- |
| タイトル |  |
| 対 応 者 |  |
| 日 時 | 年　　月　　日（　　）　　時　　分　～　　　時　　分 |
| 対応方法 | 電話　・　面談　（　来校　・　家庭訪問　） |
| 用　　件 | 苦情・相談・情報提供・その他（　　　　　　　　　　　　　　） |
| 相　　手 | 年　　組　　番生徒氏名　　　　　　　　　　　　の保護者  （　父　・　母　・　その他　（　　　　　　　　　　　　）　）  匿名　　その他  ※その他の場合で、連絡先がわかる場合は、下に電話番号等を記載  （　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 内　　容 | 何に関するものか  （　生徒　・　職員　・　学校全体　・　その他（　　　　　　　　　　　））  誰が、いつ、どこで、何を、どうしたのか（どうなったのか）、原因は  要望（主訴）は  回答した内容は |
| 参　　考 | ・傾聴（最後まで聴いてから、こちらの考えを伝えること）  ・明らかに学校に落ち度がある場合は、落ち度の部分についてのみ謝罪すること  ・客観的事実がはっきりしない場合は、急いで回答する必要は無いこと  　「事実を確認して（上司に相談して）、改めて連絡します」  ・相手が威圧的態度や言動を取っても、焦らず冷静に対応すること  ・対応時間が長くなった場合、打ち切ること  「他の用務がありますので、お引き取りをお願いします（電話をお切りいたします）」 |