

学校における保護者対応

①保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きについて

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00600.html

② 静岡県教育委員会『学校における保護者等の対応に関する手引』

https://www.mext.go.jp/content/20200630-mxt_syoto02-000006216_02.pdf

③ 大阪府教育委員会『学校・家庭・地域をつなぐ保護者等連携の手引き～子どもたちの健全な成長のために～』

<https://www.pref.osaka.lg.jp/attach/6340/00000000/renkeitebiki.pdf>

(①～③の閲覧日:2022年5月10日)

④ 神奈川県教育委員会『学校のいじめ初期対応のポイント』

<https://www.pref.kanagawa.jp/gakkou-syokitaiau> (閲覧日:2022年5月12日)

⑤「『被害者意識』を持ってしまう人の特徴と、その原因とは？」

<https://gigazine.net/news/20200711-unraveling-the-mindset-of-victimhood/>
(閲覧日:2023年4月22日)

⑥ 東京都教育相談センター

「学校問題解決のための手引～保護者との対話を生かすために～」(令和4年3月改訂)

<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp/works/support/tebiki0403.html>

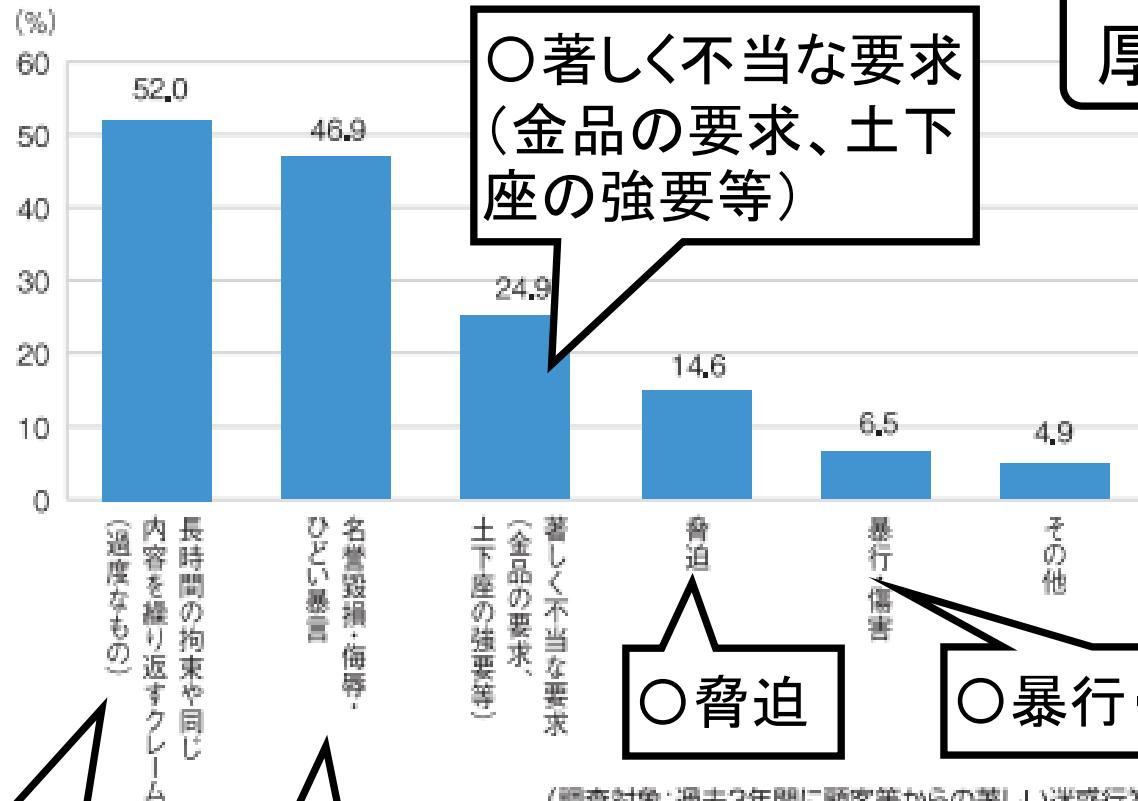
⑦ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』厚生労働省 令和3年度

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> (閲覧日:2023年11月30日)

琉球大学教育学研究科(教職大学院) 白尾裕志

図4: 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容

資料⑦
厚生労働省



(調査対象: 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者 (n=1,200))

○長時間の拘束や
同じ内容を繰り返す
クレーム
(過度なもの)

○名誉棄損・
侮辱・ひどい
暴言

○著しく不当な要求
(金品の要求、土下
座の強要等)

○脅迫

○暴行・障害

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

「カスタマーハラスメント」とは

カスタマー：顧客・取引先

資料⑦
厚生労働省

ハラスメント

「いやがらせ」「いじめ」を指す言葉。

身体的・精神的な攻撃などによって 他者に不利益・ダメージを与えたり、不愉快にさせること。

カスタマーハラスメント

顧客等のクレーム・言動のうち、該当クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、該当要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

大手の家電量販店における 家電保総合保証サービス「家電保一般・業務」 保証規定

第8条 カスタマーハラスメントについて

当社は、当初及び当社関係者に対し、お客様から下記の行為があったと判断した場合、本保証適用の有無にかかわらず修理をお断りすることがあります。

威迫：他人に対して、言語、動作で氣勢を示し、不安、困惑の念を生じさせること。「脅迫」と異なり、他人に恐怖心を生じさせる程度のものであることを要しない。

1. 威迫・脅迫・威嚇行為
2. 人格を否定・蔑視する発言
3. SNS インターネット上での誹謗中傷
4. プライバシーの侵害
5. 保証の範囲を超える無償での修理要求や社会通念上過剰なサービス提供の要求
6. 当社及び当社関係者への合理的理由のない 謝罪や処罰の要求

宜野湾市いじめ問題専門委員会の立場から

「宜野湾市R小学校における児童のいじめに関する報告書」
(令和3年3月8日 宜野湾市いじめ問題調査委員会)

- 結論
- ① 学校組織としての特別支援教育に対する理解不足
 - ② リスク回避に向けた想像力の欠如
 - ③ 実質化しない「チームとしての学校」体制
 - ④ 学校の多忙化の下での教職員の仕事の孤独化

- 提言
- ① 特別支援教育へのさらなる理解に向けた研修
 - ② いじめ事案の把握方法の再検討
 - ③ 保護者との関係づくり
 - ④ 「もの言える」学校(文化)の構築
 - ⑤ 学校が定めた「『いじめ防止』基本方針」の実践化
 - ⑥ 教職員の健康管理・働き方改革の実質化
 - ⑦ 管理職のリーダーシップに見合う管理職の自己研鑽

宜野湾市いじめ問題専門委員会の立場から

○ 宜野湾市に限らず全国的にも、いじめ問題があった際に学校や教育委員会は同様の失敗を繰り返していないか。個別にあがってくる事例は、それぞれ異なるが、**初動でミス**を犯していることが共通している（過去の教訓が活かされていない）。

いじめ発生時の初期対応

これまでの事例で、担当任せ、情報共有なし、管理職の消極的関与が課題として挙げられている。

初動の①:「いじめ？」と感じたら、該当生徒に積極的に関わり
児童・生徒の思いを、しっかり受け止める。

初動の②: **組織で対応**（学年・係・学校の課題としてとらえる）

初動の③: 事実確認（情報収集や事実確認を十分に行う）

④までを迅速に進め、
⑤で学校での対応を進めることを伝える。

➡ **「個別に・別室で・同時に」+「記録」**

記録: いつ・誰が・どこで・何を・どうした+確認

⇒ 食い違う点の確認 ⇒ 事実確定まで再聞き取り

初動の④: **方針立案**（指導方針を学校全体で共有する）

初動の⑤: 保護者連絡（状況や指導方針を保護者へ説明する）

即断しない。

保護者等からの要望・クレーム

ご用件を確認させていただけますか？

誰に対するものかの確認

保護者等の相手の数＋1名を目途に対応して、他者Bが仕切るようにする。

担任A

対応

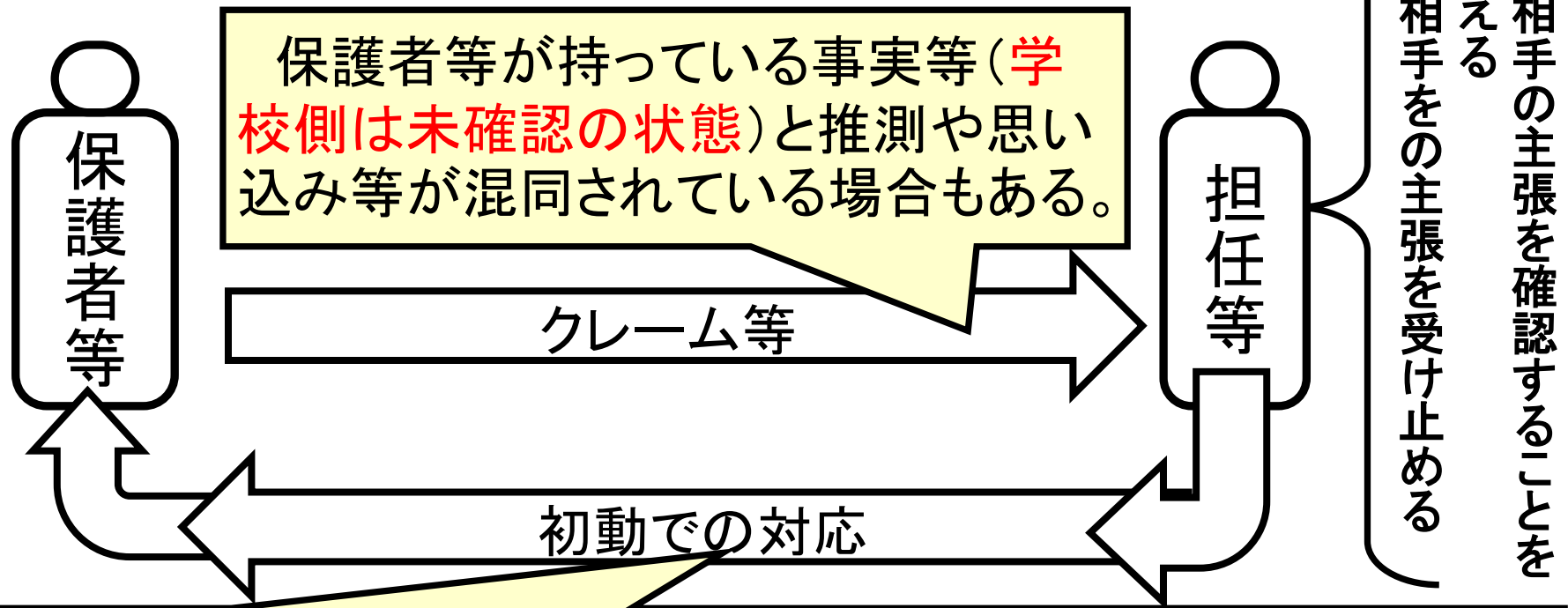
他者B（第三者）

担任A

- ① 共感的傾聴
相手の心への配慮
- ② 事実の推測の整理
- ③ 客観的事実の確認と留保
(事実に関する即断をしない)

- ① 共感的傾聴によって、相手に思いを語りつくしてもらう。
- ② 保護者等の主訴の整理と確認
- ③ 学校でできることとできないことを伝える。判断がつかない場合は留保する。
- ④ その場で示すことが可能な学校側の対応の大まかな方針を示して、調査等の結果を踏まえた後日の対応として終える。
- ⑤ 学校側の記録は取るが、保護者からの文書等の要求には応じない。

クレーム等の初期対応対応



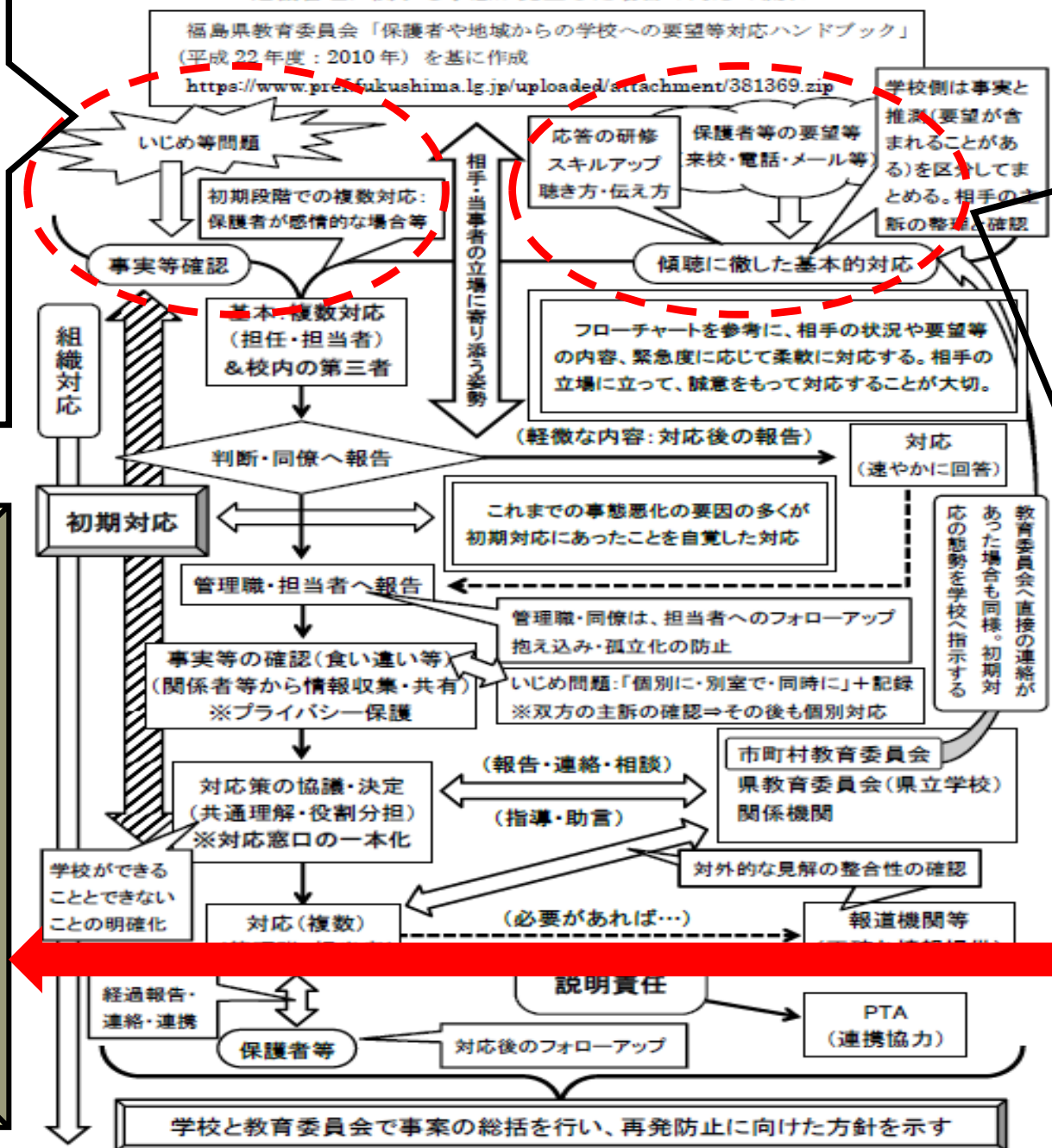
- ① 共感的な傾聴
- ② 相手の心理へのねぎらい
「ご心配をおかけしました」の謝罪ではないことに留意する。
- ③ 「②」と同時に相手が主張する事実等(学校側は未確認の状態)に対して、すぐに確認する旨を伝える
- ④ 学校側の第三者が入る態勢を整え、その後は第三者が仕切る

いじめ問題等

○起点は、基本的に学校であるべき。いじめに気付いた保護者等外部からの連絡の場合もある。

保護者等は、当然、被害者意識をかかえていることを前提に対応する。

危機管理に関する事態が発生した場合の対応の流れ



クレーム等

○起点は保護者等外部からの連絡

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

被害者意識をかかえる人は、次のように思っている傾向がある。

「『被害者意識』を持ってしまう人の特徴と、その原因とは？」

<https://gigazine.net/news/20200711-unraveling-the-mindset-of-victimhood/>（閲覧日：2023年4月22日）

① 子どもや保護者を傷つけた人（加害児童・対応した教師等）が、子どもや保護者自身に「不当な仕打ちをした」と認識する。

教師は適正な対応をしたと思っけていても、①が保護者からの学校への要望の中心として捉え、そこから対応を考える。

→例：いじめられた子どもへの不当な指導によって、子どもも自分も傷つけられた。

☆ 厳しい言葉で表現されることもあるが、ここで、相手が求めていることは、先ず、学校側の心理的共感。

保護者等が感情に任せた表現を
される場合・・・

教師や学校、教育委員会等は、**教育の専門性**
に基づく知見とケア（教育的ケアには、医療、保健、
福祉的なケアの意味が含まれる）の視点から、組
織（**最低でも当事者の教師＋1名〔第三者〕**）的な
対応で臨む。

怒りや不満
等の感情

・・・に対して

理性的ケアの発想
（対応）

だからこそ、第三者を立てた組織的な対応が
必要！（第三者：少し引いて客観的に成れる）

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

被害者意識をかかえる人は、次のように思っている傾向がある。

「『被害者意識』を持ってしまう人の特徴と、その原因とは？」

<https://gigazine.net/news/20200711-unraveling-the-mindset-of-victimhood/>（閲覧日：2023年4月22日）

② 子どもや保護者は普段から周囲の人に良心的・道徳的に対応しているという意識がある。

→例：子どもや自分への対応（仕打ち）が不当であり、それは自分の日常的な他者へ対応から外れているという認識が背景。

自分は、普段からこんなにしているのに、なぜあなた（方）は、しない？、やらない？、できない？⇒新たな不満や怒り（悪循環）

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

③ 加害児童や担任の教師が、自分（保護者等）の行動によって傷ついた時、自分の行いが正しいものと明示することを重要と考える。

→例：学校でのトラブルについて話した時に、それによって加害児童や担任の教師が傷ついた場合、**それでも自分の主張が正しいと思い、学校へ示すことを優先する。**

被害者意識の裏には、「加害」もしくは「自分に非がある」という無意識が働いている場合があり、仮にそれが崩れると保護者等が自分を保てない状況に追い込まれる可能性（その意味では、必死に自分を保とうとしている）もあることを理解して、心理的共感に徹する。

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

④ 他者(いじめの加害者やそれを、本人が「不当」と感じた場合の教師等)が、自分の子どもや保護者に対して行った不当な行為について、**考えるのをやめられない傾向**がある。

→例：常に学校でのトラブルのことが頭から離れず、それが不安や怒りにつながり、次の「行動(クレーム等)」へつながる傾向。

心理的には過去の経験を反芻(思い返す)場合に、過去の出来事の否定的な事実によって感情が刺激される。過去の経験の反芻を減らすには、心理的共感に徹することで、自分(保護者等)にとって「(自分の主張が)認められている」という心理的な安心感を増やしていくことが大事だと考えられる。

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応 (全国の保護者対応の事例から)

①子どもや保護者を傷つけた人が「不当な仕打ちをした」と認識する。

→学校では担任等の当時者以外の第三者が一緒になって、保護者の主張を徹底的に聴く。そのことによって、苦しみを受け入れてもらうことで、学校が公正・公平な場所だということを再度取り戻すことができる可能性が広がる。この時、参考になるのが「東京都教育相談センター」の資料(4頁以降)。

1)話の聴き方

○傾聴・受容・共感が全ての基本

事実を確認せずに 同調してしまえば、そのことを認めたことになるので注意が必要。

○話の内容を整理、確認、言語化する

⇒相手が話す内容の「事実」と「推測」の整理

○傾聴・受容・共感を基本に、保護者等と思いを共有化する : 13 頁

気持ちを受け止めること(ご心配をおかけしました)と、
事実を認めることは違う。

複数で、冷静に
傾聴に徹する。

心に対する共感 ≠ 事実に対する認識

話の聴き方(電話)⇒※第三者が傾聴に徹する

- 1 ゆっくりと立場と名前を名乗り、

静岡県教育委員会

「お話を聞かせていただきます」
「よろしければお名前をお聞かせください」
- 2 途中で話を遮らず 丁寧に聞く
反論は怒りを増幅させる
- 3 メモを取り要求を明確化する
- 4 相手に内容の確認を取る
- 5 「お返事はどのようにお伝えしたら良いでしょうか」と相手の意向を聞く
- 6 「ご意見ありがとうございました」
「今後もしもご支援をお願いいたします」
- 7 記録を残す

話の聴き方(電話)⇒※第三者が傾聴に徹する

誰に何を求めているかの確認

※ 学校の組織的な態勢が前提(組織＝複数として対応)

⇒「担任と保護者」での初動対応はない。

〔電話〕 学校:学 / 保護者:保

できなことは言わない。

保:〇〇先生(担任)をお願いします。

求められたら丁寧に断る。

学:どちら様でしょうか?⇒最初に名乗った場合は用件を聞く。

学:ご用件をお聞かせください。

⇒ この時点で明らかに感情的な場合は、管理職もしくは担任以外の担当者が対応する。

保:◇@※▼.....

メモを取りながら聞く

学:お電話いただきありがとうございます。

(貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。)

⇒ 相手の不満に寄り添う。

学:ご心配をおかけしています。

そのお気持ちはよくわかります。

「傾聴」を前面に押し出して、学校側から「その点をもう少し教えてください」など、相手に語りつくさせ、**学校ができる範囲について**善処する旨を伝え、最後に担任に伝えることを約束する。

電話は長時間しない↓相手へ来校・訪問の選択

話の聴き方(電話)⇒※第三者が傾聴に徹する

〔電話〕 学校:学／保護者:保
保:田中先生をお願いします。
学:どちら様でしょうか？
保:5年3組の青木隆の親です。
学:ご用件をお聞かせください。
保:隆が木村と渡辺、他数名から
いじめられているのに、担任は何
もしてくれないと言っています。ど
ういうことですか?!

この後、学校側はどうすべきか？

①共感的傾聴を基本に、事実と
推測を分けて、整理する方向で、
学校側からの質問も交えながら、
聞き続ける。

傾聴と質問優先

報告・連絡・相談

②ある程度、電話で話をしたら、
学校は複数態勢で保護者と対面
で話を聞く。(学校又は家庭)

③学校側は事実確認の調査を約
束して終える。共感的傾聴の維持

④学校全体の初期対応

1) 加害児童、保護者への連絡

※学校で事実確認をすることを
伝える。決めつけた言い方をしな
い。※言葉を尽くすことに専念

2) 情報を整理して聞き取り調査

⑤事実関係の確定に向けた双方
への個別の確認・調整

⑥双方へ連絡。和解の勧めと経
過観察|※解決の即断はしない！

話の聴き方(対面)⇒※第三者と共に傾聴に徹する

〔対面〕

時間を決める(原則、延長なし)。参加者は当事者(保護者または子ども)。原則的に第三者は認めない。

相手が根拠を示して発言しても鵜呑みにしない(「そうなのですね」)が、傾聴は続ける。

- ① 保護者への共感的傾聴に徹する。
⇒相手の話を十分に聞いた後で学校側の立場を伝える
- ② 相づち・繰り返し:「なるほど」「～そうなんですね」
⇒相手を話しやすくさせ、多くの情報を得るようにする。
⇒「つまり、～ということですね」(相手の言葉をまとめる)
- ③ **事実と推測の整理(区別)**
⇒聞き手である学校・担任等は、**相手の話から事実と推測を区別**しながら聴く。
⇒事実と推測の混同がある場合
「このことは、どのような形でお知りになりましたか？」
- ④ **相手の主訴の整理と確認**
- ⑤ 即答せず、学校としてできることを明確にして回答する

学校側は相手に対する共感的な態度を示しながらも、困惑が伝わらないようにする。

要求が多様な場合は対話の過程で主訴を絞り込むようにする。

分らないこと↓確認いたしますね。

面談の場合(複数対応)⇒※第三者が傾聴に徹する

- 1 落ち着いて、毅然とした態度で
- 2 誠意を持って話を聞く(傾聴)
- 3 途中で話を遮らない
- 4 曖昧な回答や 謝罪はしない
- 5 一旦預かり 事実確認 明確化
⇒正確な情報の共有が大切
- 6 回答は日を限り、迅速かつ 周到に
「○日までに□△をしておきます」
「次の面談は何日にしましょうか」
- 7 記録を残す

静岡県教育委員会

〔学校でのトラブルで保護者から**文書での回答**を求められた場合〕

- ① 学校が誠意をもって対応することを伝えた上で、これまでの他の学校でのトラブルにおいて、文書で回答したことによって、文書の文言がSNS等によって誤解が生じた事例があり、学校内でのトラブルに関して、保護者から要求された場合には**対応できないことを丁寧に伝える（学校側は記録を残す）**。
- ② その上で、**保護者の主訴**（要求が多岐にわたる場合は話し合いの過程で絞り込む）を明確にする。その時点で、学校として対応できる可能性があるものについては「検討して後日、回答致します」と伝える。学校が対応できないこと（**裁判での賠償・弁償等**）は、丁寧に理由を添えてきっぱりと断る。
- ③ その際、**保護者が不承諾の態度**を示した場合は、保護者の訴えを全職員で共有して、今後も改善の道を模索することを伝えて引き取ってもらう。**※組織全体で誠実に対応することを伝える。**

〔保護者等がクレームや感情的な態度をやめない場合〕

暴言や脅し等を含む

◎学校は組織(全職員)として対応することを相手に伝える。

⇒ 日頃から学校では、クレームの内容に関して、学校の全職員で詳細を含めて共有し適切に処理するようにしている旨を伝える。

⇒ 例:「そのことは学校としましてとても重大なことです
ので、私だけで考えるのではなく、他の先生方や
学校全体で解決に向けて取り組むために共有をさ
せていただきます。」

教職員を守るためにも学校の電話に
録音機能をもたせる。

⇒ それでも収まらない場合、対面の場合なら、相手に録音することを伝える。

岐阜県教育委員会「来校者等対応マニュアル」

⇒ 威圧的な態度については、別紙資料11～12頁参照。

〔保護者等がクレームや感情的な態度をやめない場合〕

暴言や脅し等を含む

◎威圧的な態度：別紙資料11～12頁（岐阜県教委の例）

威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合（刑法 234 条 威力業務妨害に該当する可能性がある）

（1）威圧的な対応となってきたら録音を提案する。

例①：「聞き違いや対応の誤りを防ぐために、これ以降の会話を録音させていただきます」

例②：「こういうことが繰り返されると、話し合いを続けられません。申し訳ありませんがお引き取りください（電話を置かせていただきます）」

（2）静かに話すように2～3回注意を促す。

例③：「廊下を生徒が通り、不安を抱かせますので、落ち着いてお話しください」

〔保護者等がクレームや感情的な態度をやめない場合〕

◎威圧的な態度：別紙資料11～12頁（岐阜県教委の例）

（2）静かに話すように2～3回注意を促す。

例④「十分に聞こえておりますので落ち着いてお話してください」
⇒ 来校者等が注意に応じない場合

例⑤：「これ以上話し合うことができませんので、お引き取りください」

⇒ 注意にもかかわらず、退室せず大声を出したりする場合は、管理職や他の職員を呼ぶ。⇒ 更なる注意にも関わらず退室しない場合は、警察（110 番）に通報する。

◎「仕事を休んできたので休業補償せよ」と要求された場合

（1）休みを取って来校されたことに対して、「お忙しい中、申し訳ありません」などとねぎらいの気持ちを示した上で、学校としては応じることができないことを伝える。

〔保護者等がクレームや感情的な態度をやめない場合〕

◎暴力的な行為や破壊的な行為（暴行罪・傷害罪・器物損壊罪に該当する可能性がある）（岐阜県教委の例）

（１）具体的な暴力行為があった場合、脅迫的な表現が使われた場合は、そのことを相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に相談する。

〔静岡県教育委員会〕

「情のコミュニケーション」能力の向上

ア. 理屈や理論で納得する人もいる。

イ. 理屈や理論で納得しない人もいる。

ウ. 変化を促すのは「情のコミュニケーション」

a. うなづきながら聞く ⇒ 聞いて貰えた喜びを実感する。

b. 確認しながら聞く ⇒ わかって貰えた喜びを実感する。

〔謝罪が必要な場合〕

「東京都教育相談センター」の資料(4頁以降)

(資料5頁)

事実が未確定の時は「その
ような**こと**に」ではないことが
重要。

心理的事実に対して、道義的責任として謝罪をすることで、その後の相手とのコミュニケーションが円滑になる場合もある。

○心理的事実には、**最初に謝罪**

⇒「そのような**気持ち**にさせてしまい申し訳ない。」

※心理的事実: その人が心で感じた事実(**共感的傾**

聴からの「気持ち」に対する謝罪

相手の気持ち・苦境等への謝罪

何に対する謝罪なの
かを、はっきりさせる
ことが大切。

○客観的事実はきちんと調査

⇒「事実関係についてはお調べしてからお答えします。」

※客観的事実: 実際にあった事実

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

「東京都教育相談センター」の資料(4頁以降)

資料1 子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して

心理的事実と客観的事実を
分けて同時に語る

共感的傾聴からの「気持ち」
に対する謝罪

○「この度は、御心配をお掛けして申し訳ありません。
事実関係については調べた上で、またお話をさせてい
ただきます。(「急いで調べますのでお時間を・・・)」

「心理的事実」を受け止め、同時に「客観的事実」
については調査の上、回答することを告げます。

同時に告げる意味は、この段階では学校の責任等
については調べてみないと分からないこと、これから
十分に事実を調べた上で答えることを理解してもらう
ためです。

保護者等がかかえる「被害者意識」を踏まえた対応

「東京都教育相談センター」の資料(4頁以降)

資料1 子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して

事実確認をしないままに相手の
言い分を認めことになる。

(悪い例)

×「この度は、**指導上の不手際により**、トラブルが起こってしまい、申し訳ありません。」

×「私どもに限って**そんなこと**はないとは思いますが…」

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、**責任の所在が不明確なまま、全面的に相手の言い分を認めたことになります。また、言い逃れをしては、相手の不信感が増す。**

相手の不信感
が増す

初期対応の悪循環

相手の主張を受け入れてしまうと、その後は、受け入れた内容を前提としたところから始まるために「言い逃れ」に陥りやすい。

保護者相談会について

宜野湾市教委：沖縄県では、加害生徒、加害生徒の保護者、被害生徒（参加できる場合）、被害生徒の保護者、そして学校側（担任、生徒指導、管理職等）で行っている（令和2年度以前）。

いじめ等発生時における学校の基本的な対応。

- ① **学校の組織的な態勢が前提**（組織＝複数として対応）
⇒ 「担任と保護者」での初動対応はない。
⇒ 最初から当事者双方の生徒・保護者からなる保護者相談会はない。
- ② 保護者相談会は当事者個別に行う。
- ③ 「②」の経過を当事者双方に伝え、学校ができる範囲の問題解決に向けた対応について理解を得られるように努力する。

いじめ問題等における保護者相談会について

宜野湾市いじめ問題専門委員会

最初から当事者双方の生徒・保護者からなる保護者相談会は実施しない。

法的根拠

いじめ防止対策推進法第23条第5項

「いじめを受けた児童等の保護者といじめを行った児童等の保護者との間で争いが起こることのないよう、いじめの事案に係る情報をこれらの保護者と共有するための措置その他の必要な措置を講ずるものとする。」

いじめ問題等における保護者相談会について

いじめの解消に向けて、被害・加害
双方の保護者の理解・協力が必須

「双方が理解し合えるまでには、ある程度の期間、**学校が間に入って、双方の調整を図る必要**」
(東京都教育相談センター：資料8頁)

保護者間で争いが起こることのないよう、同
法23条 第5項に規定されている「いじめの事案
に係る情報をこれらの保護者(被害者側・加害
者側)と共有する措置」を講ずることが、**学校と
して行わなければならない対応。**

保護者相談会

いじめ問題発生時の初動から考える

学校がいじめの可能性を認め、組織的な対応を始めた時点で、双方の保護者へ連絡することが基本だが、双方の生徒の意思を確認しておく。保護者へは、いじめが広がらないようにすることと併せて、学校で初動の対応を伝え、随時、報告する。

最初の段階での当事者同士の解決を目指す、形式的な「仲直り」をさせて終わることがないようにする。

- 1) 担任は被害生徒を「守る」姿勢を傾聴と会話で示す。
- 2) 加害生徒に対して、**いじめに至った状況の確認**、被害生徒が困っていると感じていることをやめるように伝えた上で、「共に考える」姿勢を傾聴と会話で示す。
- 3) 担任は被害生徒の言い分(何に傷ついたか)を明確して、加害生徒に詰め寄るのではなく問いかけるように伝える。例:「今後、どうしたらよいと思いますか?」
- 4) 「1)～3)」で**双方が納得した場合**、加害生徒に対して被害生徒への**謝罪を促すが、強制はしない**。
⇒**時間をかけた関係改善**を促し、双方に理解を求める。
- 5) 「4)」の後時間において、被害生徒から加害生徒へ**和解の言葉**を促して指導を終え、経過観察。
- 6) 双方の保護者へ指導の経過を連絡する。

- ①家庭訪問
- ②学校での面談

例:どうすべきだったか?

被害児童・生徒及び保護者への個別面談

※学校の組織としての複数での対応。

- 1) 担任は被害生徒の保護者との面談を行う。
⇒ 事案の経緯や双方の状態を伝え、被害生徒の保護者の考えをしっかりと受け止める(共感的傾聴)。

※保護者の要求への対応 ⇔ 想定問答の準備・確認

- ⇒ 問題解決の見通しを説明する。その際、加害生徒への指導の状況も伝える。ただし、加害生徒を「加害者」ではなく「成長発達の過程にある生徒」として、加害行為自体は非として示しながら、成長発達の過程にある弱さ(自己中心性等を含む)への理解を促しながら説明する。
⇒ 担任は加害生徒から被害生徒への「謝罪」がゴールではなく、双方の関係改善がゴールであることを伝える。

保護者の要求が至極当然の場合を除いて、即答は避ける。直ぐに判断がつかない場合は、学校として検討することを伝える。明らかに不当な場合は、学校としてできない理由を添えて丁寧にする。

加害児童・生徒及び保護者への個別面談

※学校の組織としての複数での対応。

2) 担任は加害生徒の保護者との面談を行う。

⇒ 事案の経緯や双方の状態を伝え、加害生徒の保護者の考えをしっかりと受け止める(共感的傾聴)。

※保護者の要求への対応 ⇔ 想定問答の準備・確認

⇒ 問題解決の見通しを説明する。その際、被害生徒への指導の状況も伝える。ただし、被害生徒を「被害者」ではなく「成長発達の過程にある生徒」として、加害行為によって傷ついたことを伝えながら、成長発達の過程にある弱さ(不安等を含む)への理解を促しながら説明する。

⇒ 担任は加害生徒から被害生徒への「謝罪」がゴールではなく、双方の関係改善がゴールであることを伝える。

保護者の要求が至極当然の場合を除いて、即答は避ける。直ぐに判断がつかない場合は、学校として検討することを伝える。明らかに不当な場合は、学校としてできない理由を添えて丁寧にする。

これまでの取組で解決が望めない場合

3) 担任は双方の保護者との面談状況を双方に伝える。

⇒その際、加害生徒から被害生徒への「謝罪」がゴールではなく、双方の関係改善がゴールであることを重ねて伝える。

⇒そのうえで、解決へ向けた双方の言い分を聴いて、問題解決へ向けた**学校ができる範囲の指導を双方の保護者へ提案する。**

⇒担任(学校)からの問題解決に向けた提案に理解、同意してもらえるように粘り強く、伝える。

※「謝罪」を求める被害者の保護者へは、「謝罪」が形式的なものにならないために「謝罪」と併行した関係改善への指導を進めることを伝えて理解してもらうように努力する(場合によっては「謝罪」が遅れることもあること)。

⇒教育委員会、法律専門家、いじめ問題専門委員会への相談

事例から考える保護者対応①

「〇年〇組の保護者だ。教頭か校長に会わせろ。」と事務室に怒鳴り込んできた。その理由は「子どもの学級は大変荒れていて、いじめ行為が頻繁に行われている。また、授業中も席を出歩いている生徒がいて、若い担任がそれを注意もしないで放置している。他の生徒は集中して学習ができないで困っている」という。「こんな先生が学級担任では今後が心配だ。いじめで登校拒否になったり、学力が低下して進路に影響が出たらどうするのか。校長は責任をとってくれるのか。すぐ何とか問題を解決しろ。」と語気も荒く話した。

この学級・学校の何が問題なのか？

- クラスの状況が、担任、学年主任等から管理職に届いていない。
- 校内に「報告・連絡・相談」の職員体制が確立していない。
- 管理職は、自身の目や耳で、職員の日ごろの勤務状況を的確に把握していたか。学級担任は若い教師で教職年数も少ない。若手教員を組織で育成しようとする体制が弱い。
- 保護者(父親)は、子どもと母親だけの話を聞き、立腹している。子どもの話を鵜呑みにしているようである。

事例から考える保護者対応

対応策は？

- ア. 事実確認をし、保護者に正確な情報を伝える。
- イ. 苦情の内容に該当事項がある場合は弁解をしないで認め、その改善策を明確に示す。
- ウ. 当該教員に対しては、学校内外の研修の機会を設け計画的に育成を図る。また、学年部や教科部内で研修の日常化を進め「教師力」の高揚を図る。
- エ. 保護者とともに解決をはかることも検討する。PTAを巻き込んだ対策を検討する。

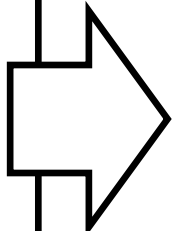
教育の専門性に基づく知見とケアの視点から付け加えるとしたら？

事例から考える保護者対応②

ある保護者から「休み時間に子どもたちが雪玉を投げ合って遊んでいたところ、雪玉が、我が子の目に当たった。養護教諭による手当は受けたとのことだが、学校からは何も連絡がなく、子どもが帰宅して初めてわかった。学校側から事実の報告がないことや相手の保護者から謝罪がないことに納得できない」と連絡があった。その後も、相手の保護者の謝罪に誠意が感じられないとして、学校がきちんと指導することを求めてきた。また、通院したので治療費や慰謝料の請求があった。

初期対応を含め、どのように対応すべきだったか？

保護者との日常的な多様なコミュニケーションに基づく「つながり」(関係性)の構築

- ① 「学校だより」
 - ② 学校ホームページの更新
 - ③ 「学年だより」
 - ④ 「学級通信」
 - ⑤ 児童・生徒への声かけ
 - ⑥ 保護者への手紙・電話
 - ⑦ 日記指導 ⑧ その他
- 

- ◎生徒たちの良い面を伝える。
- ◎個別の生徒の良い面・変化を伝える。
- ◎保護者の声を反映する。

小学校1年生では学級担任と保護者との「連絡帳」が昔から、信頼関係を醸成する上で、重要な役割を果たしてきた。それに代わる公的な通信手段を、上記の八つ以外にもつくっていくことが重要。