

校内研資料 保護者対応について

2024/2/28

「保護者対応」と一口に言っても、色々なものがあります。私たちが日々行っている電話対応もそのうちの一つでしょうし、ちょっとした相談から、苛烈なクレームまで様々です。何が正解なのかは分からないのが、教育と同じく保護者対応なのだと思います。何せ相手がそれぞれ違いますから。

そんな中で、心がけや考え方を共有していくことが力になるだろうと信じて、一緒に勉強できたらと考えています。

その1 不登校を抱える保護者との連携

子供が不登校になったとき、本人とともに大きな悩みや不安を抱えるのが保護者です。学校としては保護者の心を支え、保護者とその役割を果たせるよう支援し、保護者とともに取り組む姿勢が大切になります。そのために、保護者の話に耳を傾け、対応策を共に考えるためにも、保護者が伝えやすい雰囲気づくりに努める必要があります。

□保護者への働きかけの一つとして[計画]的・[継続]的な家庭訪問の実施があります。

<ポイント>

- ①必要に応じて[学年主任]等が担任と一緒に家庭訪問する
- ②本人・保護者に会えない場合は、手紙などをポストに入れる
- ③学校行事等、学校の情報はもれのないように伝える
*こどもの状況によっては学校に話題に触れることが望ましくない場合もあるので注意が必要
- ④不登校の状況や保護者・生徒の[ニーズ]なども踏まえ、解消のための様々な選択肢を情報として伝えるようにする
*関係機関を紹介する場合、「学校から見放された」という感覚を抱かせないようにする
- ⑤家庭訪問が逆に事態を[悪化]させることもあるので、状況に応じて[弾力]的に行うよう十分に配慮する。

柔軟

□SCやSSWを対応チームとして巻き込み、家庭・保護者と関わっていただくことも一つの手段です。

連絡がなかなか取れなかったり、関係がこじれてしまったりといった時にも、第三者の立場で関わっていただく方の存在はとても貴重になります。学校と保護者との懸け橋として大きな役割を果たしていただくこともあります。そこを足掛かりとして、連絡の取り方や保護者・本人とのかかわり方が見えてくる場合もあります。

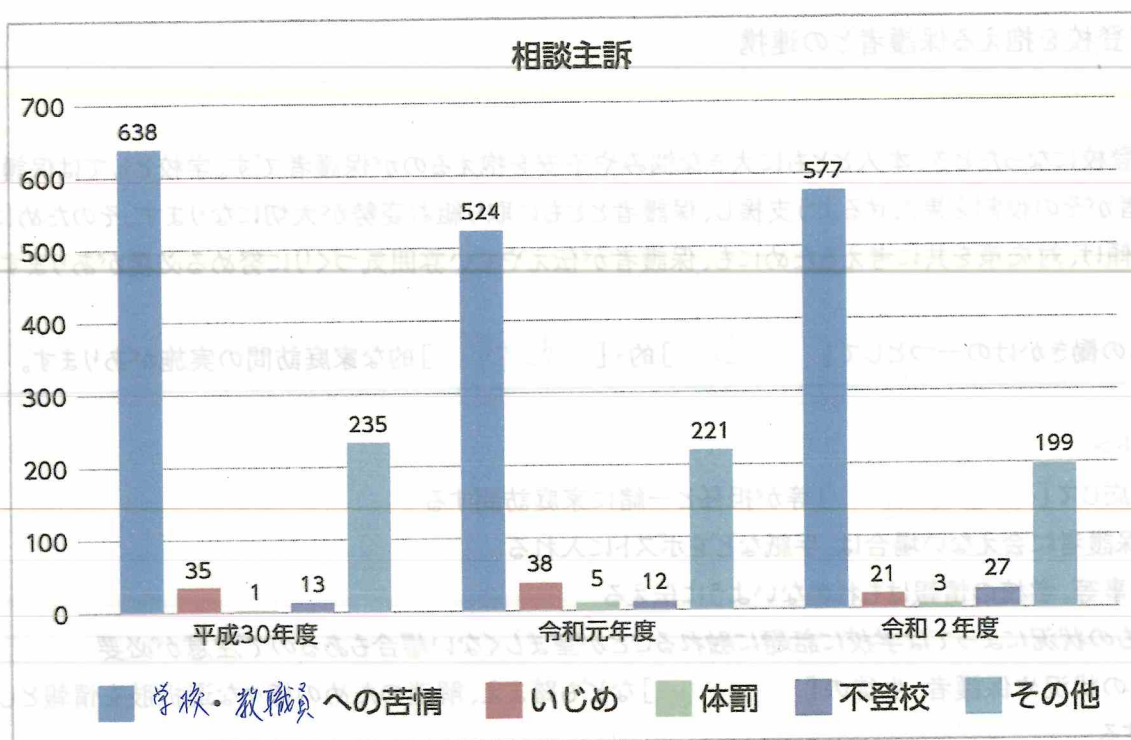
保護者が困ってしまうと保護者としての役割を十分に果たしていただくことが難しくなり、結局は生徒に悪い影響を及ぼしかねません。生徒のために、保護者との連携を模索していくことは重要です。

□関係諸機関に関わっていただくこともSC・SSWに関わっていただくことも大切な手段ですが、対応の中心は[学校]であることを、忘れずにいなければなりませんね。

その2 苦情やクレームの実態・事例研究

ここからは、関係機関のデータや資料を使って、一緒に考えていただけたらと思います。

相談主訴の内訳



「学校・教職員への苦情」の内訳（上位3項目）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1位	教職員の言動 (226回)	〃 の言動 (261回)	〃 の言動 (300回)
2位	管理職の言動 (112回)	〃 の言動 (63回)	〃 の言動 (102回)
3位	生徒指導 (98回)	〃 (52回)	〃 (43回)

このデータは東京都の例ですが、どの県も同じような実態があります。各種機関に寄せられる教育関係の相談事として1番高い数値を示す青い棒グラフは何を指すでしょうか。また、その内訳を示した下の表には何が入るでしょうか。

毎年、数の変動はありますが、内容は変わっていないという現状があるようです。

これまでに相談のあった「教職員の言動」の例

- 1 宿題は必ず全部やってもらわないと困ります。
(子供が宿題をやってこないことを担任が連絡帳で保護者に連絡する際に)
- 2 学校の外の塾で起きたことは、学校では関われません。
(塾で同じ学校の児童からいじめを受けていると相談した保護者に対して)
- 3 調査の結果、いじめはありませんでした。
(担任に「いじめがあるのではないか」と相談してきた保護者に対して)
- 4 不登校なので、評価は三段階評価のCが付くかもしれません。
(不登校のために、受験で不利にならないかと相談してきた保護者に対して)
- 5 お子さんは発達障害かもしれませんので、検査を受けてください。
(個人面談で、授業中落ち着きがない子供の様子を伝えた際に)
- 6 トラブルは生徒たち同士で解決しなさい。
(部活動で起こったトラブルを顧問に相談してきた生徒に対して)

※実際にあった相談を基に作成していますが、相談事例をそのまま紹介するものではありません。

これまでに問題となった教職員の言動の例です。どうして問題になってしまったのでしょうか…。

残念ながら教職員の不適切な言動がトラブルにつながることも実際にあります。そこは深く反省し、改善しなくてはなりません。しかし、一見、不適切とは思われない言動であっても、大きな問題につながる場合があるという点に注目しなければなりません。

子供や保護者が抱えている背景への[配慮]がなされず、教職員が一方的に発言してしまっている場合、問題になることもあります。「もう少し丁寧に対応していれば…」ということはよくあることです。

では、私たちは教職員としてどのようなことに配慮すべきなのでしょう…。

教職員として考慮すべきことの例

- 1 様々な特性の子供がいます。家庭環境も様々です。**
(子供の発達特性への特別支援教育や、家庭の事情を考慮する必要があるかもしれません。)
- 2 学校の外で起こったことであっても、教育上、必要なことは行います。**
(特に、いじめについては学校の内外を問わないといじめ防止対策推進法に明記されています。学校事故が起こったときの災害給付金の支給範囲と教育上の考え方を混同してはいけません。)
- 3 いじめについて、調査方法やその結果等の説明が必要です。**
(加害者に簡単な聴き取りをただけでいじめはないと断定しているのではないかと保護者は不安になります。どういう調査をしたのか、その結果何が分かったのか等の説明が必要です。)
- 4 学習評価は、いろいろな方法でできます。**
(不登校だからといって、必ずCになるとは限らず、レポート等の必要な学習支援をして、可能な限りの学習評価を行うこともできます。進路を心配している保護者に対して、まずは、様々な支援策を提案することです。)
- 5 「障害」という言葉を教職員から言われたことで、安易にレッテル貼りをされたと感じる保護者もいます。**
(学校は、診断の有無に左右されることなく、子供が何に困っているのかを具体的に把握するとともに、保護者と協働して、対策を立てていくことが大切です。)
- 6 教職員が見守っていることが大切です。**
(最初から生徒たちに任せっきりにせず、必要なときには指導をします。)

上記の資料は、教職員として配慮すべきことの例としてあげられた資料です。教職員として必要な知識や技能の不足だけがトラブルの原因なのではなく、個別の事情や保護者の心情などへの配慮不足こそが大きな原因なのだと考えられます。私たちが自身の言動について、個々の生徒や保護者に応じて、どうしたら効果的に伝わるのか、日常的に意識して対応していくことが、問題の未然防止につながるのだと思います。

保護者からの相談や問い合わせをどう捉えるか、要望や苦情にどのように対応するかでその後の展開が変わってきます。見落としていた学校の改善点を見出すきっかけにもなるかもしれません。

学校と保護者の不幸な「対立」関係から「『子供のために』という共通目標のもとに連携する」という本来の関係を築きたいものですね。

その3 事例から学ぶ保護者対応

①周りを見ない、見えない過保護タイプ

【わが子かわいさゆえにまわりが見えない】

何をするのにも親が先まわりしてやってしまいます。子どもは、やってもらおうのを待っている受身タイプが多いようです。

例1：子どもが担任に言えなくて、保護者がかわりに言ってくる



となりの子がいつも授業中に、消しゴムを貸してと言ってくるので、うちの子は貸したくないけれど貸している。となりの子に担任からなんとか言ってほしい。

まず、保護者の話をじっくり聞いたうえで、



〇〇さんは本当は自分で言える子だと思いますので、その自分の気持ちを直接となりの子に言えるように、担任として支援したいと思います。もし、またこのようなことがあったら、自分の気持ちをまず先生に伝えて、先生にも応援してもらって、がんばって自分で相手に言ってもらえたら、本人に言ってください。

と、助言してみましょう。このような保護者には、子どもの自立を一緒に支えていくという姿勢で対応します。

例2：子ども同士のトラブルなのに、直接相手に言えないので、学校に文句を言ってくる



昨日学校から帰ってきて、同じクラス的美紀ちゃんと公園で遊んでいたとき、ブランコの順番を抜かされた。うちの子は順番を待っていたのに、美紀ちゃんはいつもズルをする。学校で注意して。



まず、保護者が何を言いたいのか、その思いに共感することが大切です。



お母さんのおっしゃることはよくわかりました。子どもたちによく話を聞いてみます。美紀ちゃんも含めて、クラスの子どもたちがよりよく成長するためのよい機会ととらえて、順番を守って仲よく遊ぶことを指導したいと思います。順番を抜かされたら、順番を守ろうとお友達に言える子どもに育てていけるよう、私もがんばりますので、おうちでもよろしく願います。

と、伝えます。

保護者の思いを受けとめつつ、わが子もよその子も、ともに成長してほしいという意識を、少しでも保護者がもってくれるような対応を心がけましょう。

②無責任と紙一重。放任タイプ

このタイプには二通りあります。

子どもの勝手気ままを許し、子どもの自主性を尊重していると勘違いしているタイプと、子どもに関心が薄く、あまり子どものめんどろをみていないタイプがあります。

例1：子どもの自主性とわがママを勘違いしている



友達に、言葉で言うより先に手が出てしまいます。自分が気に入らないからといって、すぐに暴力をふるうのはよくないと、学校でも指導していますので、ご家庭でもよろしく願います。

します。

わが家では、自分で考え、自分で責任をもって行動するようにいつも言っています。うちの子ばかりが悪いようにいわれますが、手を出すからにはそれなりの理由があるのだと思います。その理由をちゃんと聞いてやってほしいのです。



おうちの教育方針がそうであることはわかりました。しかし、友好的な人間関係を築き、たくさんのお友達とかかわりながら成長してほしいと、担任として願っていますので、暴力をふるうことはやめさせたいのです。ご協力をお願いします。



この場合は担任が何を言っても、「うちの教育方針だから」と、聞く耳をもたないことがあります。しかし、保護者への共感を示しながら、社会性を身につけて大人になってほしいという担任の思いもあきらめずに言い続けましょう。

例2：しつけなどに関してなかなか協力してもらえない



学習道具の忘れ物が多いので、授業に影響します。もう一度、ご家庭でも声がけをよろしくをお願いします。

うちは本人にまかせてありますので、本人に言ってください。本人の責任です。



このような場合は協力は期待できないものと考え、本人の成長と自覚を促す指導をします。しかし、あきらめることなく、保護者と接するたびに、



子どもだけでできるようになるためには、少し手間がかかっても、始めは一緒に学習道具をそろえたり、忘れ物がないか確認したりして、できるようになったら少しずつ手を離していくという方法でやってみましょう。

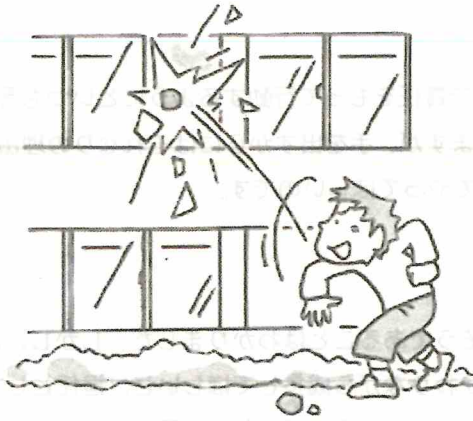
と、投げかけてみましょう。

③正しいのは我が子！溺愛タイプ

【わが子に非があっても、わが子が正しいと主張】

わが子がいちばんかわいい、わが子がいちばん正しいと信じて疑わないタイプの保護者がいます。このタイプの保護者は、じっくり話を聞き、信頼関係をつくることで、担任の助言も聞き入れるようになります。

例①：子どもが問題を起こしてもわが子は正しい



石を投げて窓ガラスを割ってしまったのはいけないと思うが、なぜ校庭に石がころがっているのか。管理が悪いのでは？



保護者の言い分はききますが、それが理不尽なものだったら、学校側の主張も、ある程度はしなければなりません。この場合、



校庭に石があれば誰もが窓ガラスに向かって投げるわけではありません。私は、〇〇さんには善悪の判断がつく子になってほしいと思っています。校庭の管理は最善をつくしますが、ご家庭でも今回の行動について、注意していただけたらと思います。お母さんと私は、〇〇さんの豊かな成長を願う、よきパートナーでありたいと思っています。

一方的なクレームでも、冷静に、きく姿勢で誠実に接します。

例②：わが子の行動には正当な理由がある



うちの子が、佐藤くんの傘をこわしたのは、それなりの理由がある。うちの子がいやがることを佐藤くんが言ったから、傘をこわしたのだ。いやがることを言った佐藤くんが悪いのでは？



相手にけがをさせたり、何かをこわしても、そうしたのには理由があると言い、子どもの非を認めずにかばう保護者がいます。そして、なぜわが子が責められるのかとクレームをつけてきます。本人の成長を期待して、保護者へは、



たしかに、いやがることを言った佐藤くんもいけないと思います。佐藤くんにも今後このようなことがないようにと話しました。しかしどんな理由があっても、傘をこわしたことはいけないことだと、本人がわかっているはず。担任としては、本人の言い分をしっかりと受けとめたうえで、傘をこわしたことへの反省を促したいと思います。お子さんを善悪の判断がつく子に育てたいのです。ご理解いただき、ご協力をお願いします。

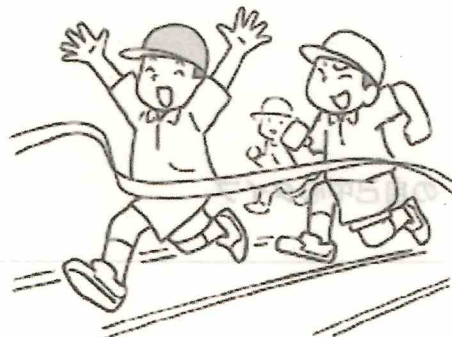
と、はっきり言いましょう。

④自分の考えが全て！自己主張タイプ

【自分の価値観やものさしで判断する】

このタイプの保護者は、自分の考えを強く主張し、あまり人の話をきこうとしません。意見は意見としてききますが、無理な要求はやんわりと断ります。

例1：決定したことを自分の考えどおりにくつがえそうとする



運動会の徒競走の判定がおかしい。うちの子は2着になったが、同着の1位だ。順位をかえてほしい。

こういうときは、



ご意見はわかりました。しかし、日ごろから子どもたちには、どんな競技でも審判には従うと指導しているので、順位をかえることはできません。子どもたちには、何位であっても自己ベストめざして一生懸命走ることが大切だと話しています。〇〇さんは今回は2位でしたが、これが必ず、次回へのステップになると思います。」

と、こちらの意見もはっきり伝えます。

例2：親の都合を優先し、クレームをつけてくる



毎年運動会を日曜日に行うのは、どうして？ 日曜日は父親の仕事が休みではない。土曜日に開催してほしい。



学校行事の日程について、保護者の都合でこのようなクレームがくることがあります。しかし、一人ひとりの保護者の都合や希望を、学校が100%かなえられるわけではありません。そこで、



お気持ちはよくわかります。しかし、運動会は保護者や地域の方にたくさんおいでいただき、子どもたちに励ましの声援を送っていただきたいので、学校としては例年、日曜日に行っています。ご了承ください。

と、きっぱりと伝えます。

⑤ 「自分さえ、我が子さえ」の自己中心タイプ

【わが子さえよければ満足】

わが子中心にすべて調子よく、うまくいっていれば満足しているタイプの保護者です。しかし、調子よくうまくいっていない場合は、非常識なクレームをつけてきます。自分さえよければ他人はどうでもいいと思っています。

例1：自分さえ、わが子さえよければマナーなどおかまいなし



わが子の走るようすをビデオ撮影していたら、PTAの係の人に注意された。同じ保護者の立場なのに。どうして撮影してはいけないのか。



運動会や学芸会などの会場で、ビデオ撮影する保護者によく見かけるトラブルです。こうした保護者の場合、運動会の進行の妨げになるなどはまったく考えません。わが子の走るようすを撮影して、何がいけないんだと開き直っています。こんなときは、

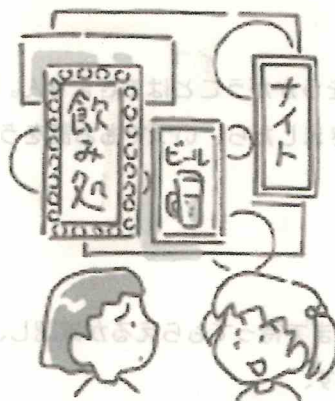


お気持ちは察しますが、どなたも決められたルールで行動していただいています。保護者の皆様には、ぜひ子どもたちのよき手本であってほしいと思います。会場が手狭でご不便をおかけしますが、よきマナー・よき手本をよろしくお願いします。



と、やんわり、しかし、はっきりと伝えましょう。

例2：原因はわが子ではなく、ほかの子にあると信じて疑わない



子ども同士で遠出して、盛り場などに行っているようだ。うちの子は本当は行きたくないのに、〇〇さんに無理やり誘われて困る。誘わないように〇〇さんを指導してほしい。



まず、誘われても断る勇気をもつことが大切であることを、直接本人に指導します。しかし、じつは本人も興味があり、楽しくてしかたないというケースもあります。子どもたち一人ひとり呼んで、その本当の気持ちをじっくり聞きましょう。そして、学級全体にかかわることであれば、指導する時間をとります。クレームを言ってきた保護者には経緯をきちんと伝え、家庭でもダメなものはダメと、許可しないように協力をお願いしましょう。

⑥揺れる気分で突然行動。不安定タイプ

【そのときの気分でクレームの激しさが違う】

気分が一定でなく、小さなことでクレームをつけてきたかと思うと、気分がいいときには気にもとめないなど、対応に苦慮するタイプです。このタイプにはチームで対応します。保護者の気持ちの揺れに、巻き込まれないようにしなければいけません。クレームが長期間になることもあるので、記録を必ずとっておきましょう。担任一人で対応するのではなく学年の先生や管理職と連絡、相談を密にし、場合によっては管理職に対応をお願いします。

例：突然学校に来て、自分の気分でクレームをつける



どうしても、いま話しておきたいことがあるんです。時間をつくってください。



授業中で対応できないときは、



いま授業中ですので、お話をうかがうことはできません。事前にお電話をくださるとありがたいです。時間の都合がございましたら、いつでもお話をうかがいます。

と、はっきり伝えます。

どうしてもというときには、授業が終わるまで待ってもらえるか確認し、それまで管理職やほかの先生に対応してもらおうなどします。話を聞く前には必ず、



今日はこれから会議がありますので、何時までです。

と、終わりの時刻を告げます。目安の時刻を伝えずに聞き続けていると、あっという間に2～3時間がすぎてしまいます。話を聞くときには、学年主任や管理職に立ち会ってもらい、話をきりあげるときには、



申し訳ありませんが、時間です。

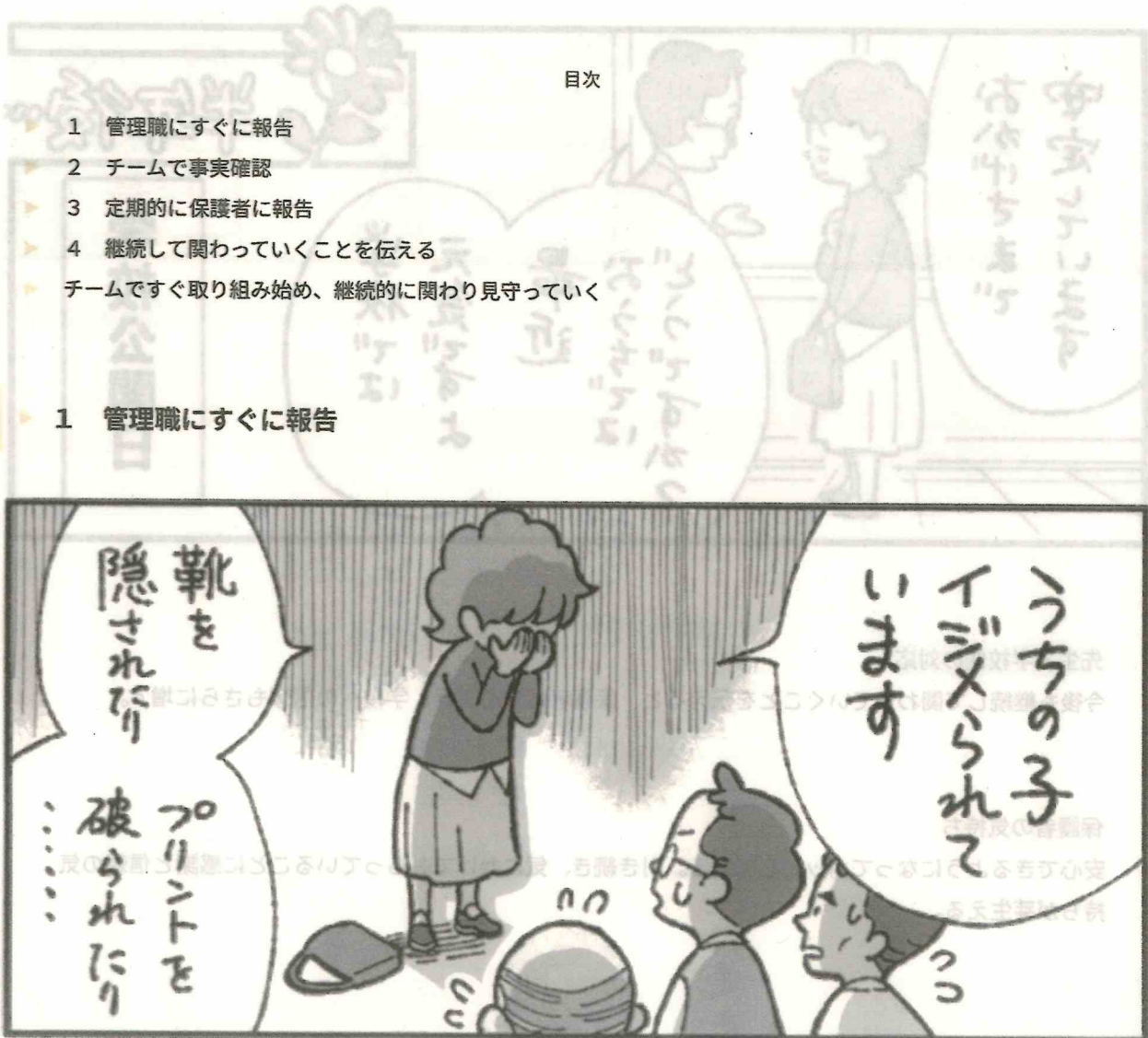
いじめ・仲間はずれの保護者対応は学校チームで！

特集 | 知っておきたい「保護者対応」関連記事まとめ

関連タグ 保護者対応 小三 小四

日頃から相手に共感し、信頼関係を築こうとしているか？ それが保護者対応の際、トラブルに発展してしまうかどうかの分かれ道。今回は、「いじめにあっている」と訴えがあった事例の対応例の紹介です。

監修・東京都公立小学校校長・井口修



先生・学校側の対応

①いじめの相談は、担任の先生一人に対応しようとせず、必ず学年主任や生活指導主任、管理職にすぐに報告、相談。

保護者の気持ち

先生・学校側の対応

休み時間や委員会活動など、担任以外の先生も子供の様子を気に配り、問題解決に取り組む。翌日、2日後、1週間後、2週間後、1か月後…など定期的に保護者に報告。

保護者の気持ち

定期的な報告を受け、ホッと始める。

4 継続して関わっていくことを伝える



先生・学校側の対応

今後も継続して関わっていくことを伝えると、保護者は安心でき、学校への信頼もさらに増す。

保護者の気持ち

安心できるようになってホッとしている。引き続き、気にかけてもらっていることに感謝と信頼の気持ちが芽生える。

チームですぐ取り組み始め、継続的に関わり見守っていく

いじめは、いじめられた側がそう感じたら「いじめ」として認識し、学校としてすぐに対処すべきです。担任の指導だけで解決に至る場合もありますが、その場合も、必ず学年主任や生活指導主任、管理職にすぐに報告、相談します。そして、チームで事実確認から始めます。また、継続的に指導すべきケースの場合も、チームを組んで関わっていくことが大切です。

例えば、管理職も休み時間に教室やグラウンドを回って子供たちの言動をさりげなく見たり、専科担当の先生も交えて授業中の様子を情報交換したりして、状況をつかむことが大切です。

ポイントは、チームで情報を共有してすぐに動き始めることと継続性です。学校では大丈夫そうに見えても、家では泣いているかもしれません。ですから、ずっと見守り続け、保護者にも定期的に家での様子を聞くとよいでしょう。

子供と保護者に本当の笑顔が戻るまで、学校側が全力で見守っていることが伝われば、本人と保護者の不安な気持ちも少しずつ軽減されるでしょう。

構成・文／ひだいますみ

イラスト／新崎三幸

『教育技術小三小四』2019年10月号より

通常への対応では難しい困難事例の場合

通常の話合いを重ねても解決ができず、対応に苦慮する事例がないとは限りません。そのときになって慌てないように、最悪の場合を念頭に面談場面を想定しておく必要もあります。万が一、実際に困難な事例が発生した際は、事前に管轄の教育委員会、学校経営支援センターと十分協議して対応してください。

- ① 原則として、学校の応接室等、公の場所で対応する。
- ② 話合いの場所、時間（1時間程度）、メンバーは決めておく。守れない場合は、打ち切る（**時間、場所、人の3原則を守る。**）とする。
- ③ 同行者も確認する。同行者の名刺交換、記帳で相手を確認する。
- ④ 校内で応対担当、記録担当、連絡担当などの役割を決めておく。
- ⑤ 初めから「過度な要求」と決め付けずに、まずは傾聴・受容・共感の姿勢で、相手の要求を受け止める
⇒ 要求は**具体的に**伺い、曖昧な部分を残さない。
- ⑥ 要求の背景にある相手の「やむにやまれぬ事情」をつかみ、子供のために何が最善なのかを常に念頭においた上で、学校としてできる枠の中で、何をどのように対応するかを提案する
⇒ 提案は**具体的に**示し、別の理解ができるような曖昧な回答はしない。
- ⑦ 録音されていることを前提に話合いをする。録音をすることで、お互い冷静に話合いができる場合もある
- ⑧ 文書による回答が効果的な場合もある。
 - ・指導方針等の指針を可視化することで相手の理解を得る。
 - ・同じ要求が繰り返される場合に、既に回答した文書を見せる。
 - ・保護者会等で話をするなど別の方法も検討する。
- ⑨ 暴行・脅迫については直ちに警察に対応を委ねる。予想される場合は、事前に警察に連絡しておく。
- ⑩ 電話内容や話合いの内容のほか、学校がやるべきことをきちんとやっているという記録を残す（第三者に理解してもらえることか確認する。）とする。

その4 まとめ

1度問題が起きると、学校も保護者もいつの間にか子供を中心とした議論から外れてしまうことがあります。学校が当初の方針にこだわり続けて対応可能なことをしなかったり、保護者の要求が、実は本人の希望ではなく保護者自身の不安解消のためだったりなど、子どものためにならない空回りが続くことがあります。

だからこそ学校の姿勢が、本当に子どものことを第一にしていたかどうか、学校の論理や価値観で行動していなかったかどうかなどを見つめなおし、改めて学校としてできる対応を問い直し、保護者等と連携して問題解決を目指す体制を整えていくことで、その先に問題解決のヒントが見えてくることもあるのだと思います。

たいていはすっきりとした解決にならない場合が多いのが現状です。しかし、学校が「あくまでも子供にとって何が一番大切なのか」という基本を見失わなければ、教育という本来の姿を最後まで貫き、子どもの成長を促すことができます。

思いが伝わらなかったり、理不尽な言葉をかけられたりして辛い思いをすることもありますが、一人で抱え込まず、そうした苦情をよせる大人にならないような教育をして、目の前の子どもの成長を願いたいものです。

保護者対応のまとめ例を載せておきます。大切なことは「傾聴・受容」「チームでの対応」「対応の中心は学校」「子供が真ん中」だと思います。明日からも目の前の子供のために頑張りましょう。

【対応する際のポイント】

- ① 相手の立場に立ってよく聴く。
➡ 傾聴、受容、共感は対応の基本です。
- ② 怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
➡ 相手が本当に伝えたいことは何かを考えます。
- ③ 心理的事実には心から謝罪する。
➡ 心を痛めている相手の気持ちに寄り添います。
- ④ 話合いの条件を確認する。
➡ 直接話し合って、誤解のない話合いを構築します。
- ⑤ チーム学校で役割分担をする。
➡ 学校の様々な人材を活用して、できることを考えます。
- ⑥ 子供の聴き取りはできるだけ1回で終わらせる。
➡ 何度も聴くことは子供の負担になりますし、暗示や誘導による記憶の変容を招きかねません。
- ⑦ 調査は相手の意向を反映した上で、公平中立に行う。
➡ 結果に納得してもらうためには、客観的な視点が必要です。
- ⑧ 記録を取る。
➡ 学校が正しく対応していることの証拠になります。
- ⑨ 対応の不断の改善を図る。
➡ 対応を常に見直し、行き詰まったら状況を変えます。
- ⑩ できることとできないことを明確にする。
➡ 限度を超えた要求を見極め、外部との連携を図ります。