

はごろもネットワーク会議 ～学校における保護者対応～

① 佐藤晴雄 (日本大学文理学部教授)

「学校における保護者対応について」

https://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2011/02/21/1301966_01.pdf

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～子どもたちの健やかな成長のために～』

<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-syokitaiou> (④の閲覧日:2022年5月12日)

琉球大学教育学研究科

教職実践講座(教職大学院) 白尾裕志

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がっている。

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。

「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)

R小学校は、7月14日に第1回いじめ防止対策委員会で、いじめ対応と防止について確認した。同日放課後、加害児童Mの保護者が児童Aの保護者へ謝罪した。(7頁)

校長は、「7月14日で上手くいったと思っていた。これまでは、加害児童の保護者の謝罪で実際に終わることが多かった」、「考えが甘かった。今までの事例では謝罪で終わると思っていた」と述べている一方、教頭や他の教諭は、「加害児童が出席しない場での話し合いは意味がないと言われ、今後も対応する必要があると思った。」と述べている。

管理職間での意思の不一致、管理職と教諭との意思の不一致が発生していることにも気付かない状況で、学校としてまとまった対応など行えるはずもなく、したがって、学校としての真意が保護者へ伝わることもない。学校としての明確な対応策が見えない状況に保護者が不信感を募らせていったことは当然のことである。(17頁)

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

事例1

保護者相談会の場面で、被害生徒の保護者が加害生徒に対して「なぜその行為を行ったのか」等の質問を直接行った。そのことにより、一人の生徒が過呼吸を起こした。

当該加害生徒の保護者が「保護者会の持ち方」や「被害生徒の保護者の言動の是非」について教育委員会に第三者委員会を立ち上げるよう訴えた。

親権者ではない叔母を参加させたことが誤り。親権者が参加できないので代理であれば理解できるが、親権者も参加しているのに加えて叔母もということになると、当事者ではない人が参加することになり、収集がつかなくなることは容易に想定されたはず。

学校は調停の場ではない／双方同席(保護者相談会)で話を進めない

事例2

加害生徒の保護者が学校の指導に納得せず、「〇〇の場面では、うちの子が嫌な思いをしているのでいじめられている。謝罪を求めろ。」と加害生徒が被害生徒にすり替わってしまった。

詳細が不明。加害生徒の保護者がいじめ問題の学校の指導によって、加害生徒がいじめを受けたと感じた場合、「〇〇の場面」の状況について学校が加害生徒に確認する必要がある。「〇〇の場面」が生徒間だけではなく、学校の指導によるものであり、学校の責任が明確な場合は、まず学校が謝罪する。その上で、加害生徒が関わったいじめと「〇〇の場面」でのいじめ一応、分けて対応することが考えられる。

宜野湾市教育委員会から要望

事例から考える学校における保護者対応

- ① **保護者会の持ち方**
- ② 被害者と加害者の逆転現象等
- ③ 保護者の不当な要求への対応

宜野湾市教委が示した課題点

- (1) **保護者相談会は必要なのか？**
- (2) 保護者相談会の適切な持ち方について
(時間、場所、メンバー、進め方、留意点等)
- (3) 保護者相談会を持つまでの段取りについて
- (4) その他

対処療法的な発想ではなく、被害生徒も加害生徒も守りながら、今後の成長を促す発想から、今回の事例の再発防止を考える。

H: 保護者相談会

状況に応じて設定。必須ではない。

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。

いじめ問題発生時の初動から考える

H①: いじめ問題発生時 ※双方: いじめの被害者・加害者

1) 担任は双方から個別、また周囲から話を聞き、事実確認を進める。双方に対して「共感的傾聴」の姿勢※断定しない
⇒ 双方が求めていることは何かを探り、落としどころを見つける。
⇒ 双方の言い分もわからないまま、双方同席（保護者相談会）で話を進めるなどということは考え難い。

2) 担任は学年主任、生徒指導主任、管理職等へ連絡。
組織対応の態勢づくり

3) 保護者への連絡⇒対面を第一とする。※組織対当事者

複数での
対応

H: 保護者相談会

いじめ問題発生時の初動から考える

H②: 「H①」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。

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。

例: どうすべきだったか?

- ① 家庭訪問
- ② 学校での面談

H: 保護者相談会

いじめ問題発生時の初動から考える

H③: 「H①～②」の段階で解決が望めない場合の個別面談。

※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断る。

H: 保護者相談会

いじめ問題発生時の初動から考える

H③: 「H①～②」の段階で解決が望めない場合。

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断る。

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。

H③:「H①～②」の段階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)。

H: 保護者相談会

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。

以上が、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 「①」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。

クレームへの対応⇒※第三者が傾聴に徹する

誰に何を求めているかの確認

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。

〔電話〕 学校：学 / 保護者：保

保：〇〇先生(担任)をお願いします。

できなことは言わない。
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

学：只今、授業(会議)中ですが、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、ありがたく
思っております。)

⇒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。**

クレームへの対応⇒※第三者が傾聴に徹する

- ① 学校の組織的な態勢が前提（組織＝複数として対応）
⇒「担任（一人）と保護者」での初動対応はない。

〔対面〕

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
⇒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。

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。

⇒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

クレームへの対応⇒※第三者が傾聴に徹する

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。

⑥ 保護者がクレームをやめない場合

◎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も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。」

⇒ 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。

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。

クレームへの対応⇒※第三者が傾聴に徹する

〔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**〕

⇒ 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）**。

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は、丁寧に理由を添えてきっぱりと断る。

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。

保護者との日常的な「つながり」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 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。