

保護者，地域と学校の協力のために
【保護者等対応事例集】



平成 25 年 12 月
広島県教育委員会

はじめに

本県では、「広島で学んで良かったと思える日本一の教育県の創造」を目指し、その達成に向けて、学校や教育委員会は全力で取組を進めているところです。

その目標を達成するためには、学校関係者がその職責を果たすことはもちろんですが、家庭、地域、関係機関の教育力を生かすとともに、連携の在り方について見直し、開かれた連携を進めていくことが必要です。

保護者や地域住民からは、学校に対して様々な意見や要望、苦情が寄せられます。それらの多くが、学校にとっては日々の教育活動を見直すきっかけとなるものであり、それらを真摯に受け止め、より良い教育活動のために生かすことで、保護者や地域住民から信頼される学校づくりにつながります。

しかしこれまでは、学校が校内での出来事や取組を外部に対して発信することに消極的であったり、組織的な連携ができていなかったりしたことなどから、保護者や地域住民から寄せられている様々な意見や要望、苦情を真摯に受け止めることができず、適切な対応が取れないことで教育活動の充実が立ち遅れている状況も見られました。

また、学校に寄せられる意見や要望、苦情は、価値観の多様化に伴い、対応がますます困難な状況になっています。場合によっては教職員の心身への大きな負担や、日常の業務への支障となり、児童生徒の教育活動に大きな影響を及ぼす事態も出てきています。さらに、金銭等を目的とした不当な要求がなされ、警察等の関係機関との連携が必要な場合もあります。

この事例集は、教職員が学校への意見や要望、苦情に対し、早期の問題解決に向けた初期対応や組織的な対応を考える際の参考となるよう、具体的な事例を挙げ、相手の訴えをしっかりと「聴く」ということを重視して作成しました。相手の考えを傾聴する中で、その行動の理由や背景を理解するための参考となるよう、各ページには心理学や行動経済学の考え方を掲載しています。

保護者、地域から信頼される学校づくりに向け、本事例集が参考になれば幸いです。

目 次

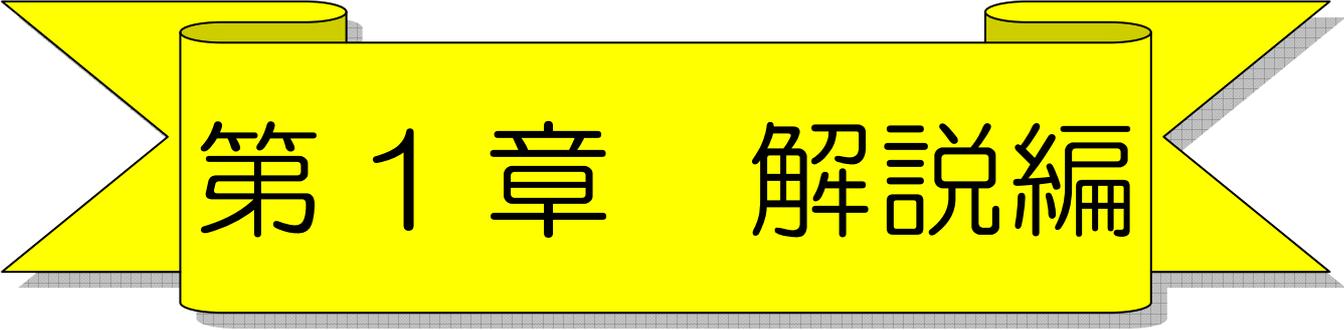
第1章 解説編

- 1 保護者や地域の方への適切な対応について
 - (1) 基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - (2) 対応に苦慮する意見や要望，苦情のタイプについて・・・・・・ 3
- 2 保護者等への対応の流れ
 - (1) 初期対応から報告，その後の対応への流れ・・・・・・・・・・ 4
 - (2) 初期対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
 - ＜参考＞保護者等対応メモ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
 - (3) 面談について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
 - (4) 対応が難しい場面・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
 - ＜参考＞座席の工夫・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

第2章 事例編

- ケース1 生徒の交通マナーへの苦情・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- ケース2 学校諸費会計に対する苦情・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- ケース3 たびたびトラブルを起こす児童の保護者からの訴え・・・・ 20
- ケース4 出席時間数が不足する生徒の保護者からの苦情・・・・・・ 22
- ケース5 運動会の練習での放送音への苦情・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
- ケース6 頭髪指導に対する保護者からの苦情・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
- ケース7 いじめに対する指導への不満・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
- ケース8 携帯電話への指導方針を理解しない保護者への対応・・・・ 30
- ケース9 成績への問合わせ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32
- ケース10 保護者からの席替えの要求・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
- ケース11 保護者から「担任を代えてほしい」との要求・・・・・・・・・・ 36
- ケース12 「娘をなぜ試合に出さないのか」と部活動の顧問に詰問・・ 38
- ケース13 発熱して一人で帰宅させた生徒の保護者からの訴え・・・・ 40
- ケース14 盗難にあった生徒の保護者からの要求・・・・・・・・・・・・・・・・ 42

- 参考文献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44

A yellow ribbon graphic with a 3D effect, featuring a central rectangular section and two pointed ends. The ribbon is outlined in black and has a subtle shadow beneath it.

第 1 章 解説編

1 保護者や地域の方への適切な対応について

児童生徒に豊かな人間性や社会性など「生きる力」を育むためには、保護者、地域と学校がそれぞれの教育力を生かすとともに、連携して取り組むことが必要です。学校は、保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）からの意見や要望、苦情に対して、積極的に傾聴することで、不安感や焦燥感といった思いを共感的に受け止め、「児童生徒をそれぞれの立場でどのように支援することができるのか。」という姿勢で対応することが重要です。

(1) 基本的な考え方

ア 「事実を基に」対応する

「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、客観的な事実に基づいて対応します。



イ 「誠意をもって」対応する

問題行動などの事実が明確でないまま保護者等と対応することや、学校が問題行動等に関する指導方針を事前に周知していないことなどで保護者等が学校に不満をもつ場合があります。

保護者等が学校の指導や対応などに対して抱いている不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止めつつ、学校が把握している事実（客観的事実）やなぜこのような指導方針を示しているのかなどを可能な限り迅速かつ丁寧に説明するなど、誠意をもって対応することが大切です。

ウ 「法的な根拠を踏まえて」対応する

「私はこれまで、この指導方法で苦情を受けたことはない。」「本校では、これまでずっとこのように対応してきた。」など、教職員の経験や勘、先例のみに頼った対応を行うことで、法的な視点から説明できない事態を招くことがあります。

教職員の経験や予測を基に対応することは効果的な場合もありますが、対応に当たっては社会通念上のルールやマナー、法的な根拠を踏まえて対応する必要があります。

エ 「組織的に」対応する

意見や要望、苦情を受けた担当者が抱え込むことなく、管理職や主任等に迅速に報告し、組織的な対応をすることが大切です。



知れば納得！◆非言語コミュニケーション（ノンバーバル・コミュニケーション）

アメリカの人類学者レイ・バードウィステルによると、2者間の対話では、言葉によって伝えられるメッセージは、全体の35%に過ぎず、残りの65%は、話しぶり、動作、ジェスチャー、相手との間の取り方など、言葉以外の手段によって伝えられるとのことです。話の中身だけではなく、表情や態度もとても重要です。

(2) 対応に苦慮する意見や要望、苦情のタイプについて

保護者や地域から学校に寄せられる意見や要望、苦情は様々なタイプがありますが、それぞれのタイプを理解し、適切に対応する必要があります。

ア 問題指摘型

子供による迷惑行為や学校の設備上の瑕疵等を指摘し、善処・改善を求めるタイプです。

【対応】学校としての「非」を正確に把握し、誠意ある回答と迅速な対応で、以後も良好な関係を保つことができます。

イ 敏感・神経質型

頻繁に学校を訪れ、「教室の窓から家をのぞく生徒がいる。」「雨どいの音がうるさい。」等、次から次へと学校への不平・不満を述べるタイプです。地域からの苦情に多く見られます。

【対応】全面的な解決が困難な場合でも、少しでも改善した点を具体的に示すことが大切です。



ウ 溺愛型

溺愛・過保護の保護者に多く、学校を子供と共通の「攻撃対象」にすることで、子供との「絆」を保とうとするタイプです。

【対応】子供と一緒にいると、必要以上に「威勢」を見せることがあるため、子供と別の場所で対応するなど、落ち着いた雰囲気の中で、子供のよさにも触れながら、正しい情報を伝えることが大切です。

エ 利益追求型

金品の要求や無理難題を押し付けてくるタイプです。

【対応】脅迫や恐喝に当たる場合がありますので、教育委員会や警察との連携を密に取るなどして、毅然とした姿勢を貫く必要があります。



知れば納得！◆選択理論における「五つの基本的欲求」

選択理論はアメリカの精神科医ウィリアム・グラッサーによって提唱された理論で、人は外側の刺激によって反応するのではなく、内側から動機づけられて行動を選択するというものです。人は、次に挙げる「五つの基本的欲求」を満たすために「内側から動機づけられて」行動するとしています。

- 「愛・所属」の欲求 … 愛し愛されたい、仲間の一員でいたい
- 「力（承認）」欲求 … 認められたい、勝ちたい
- 「自由」の欲求 … 自分で決めたい、強制されたくない
- 「楽しみ」の欲求 … 楽しいことをしたい、成長したい
- 「生存」の欲求 … 飲食、睡眠など身体的な欲求

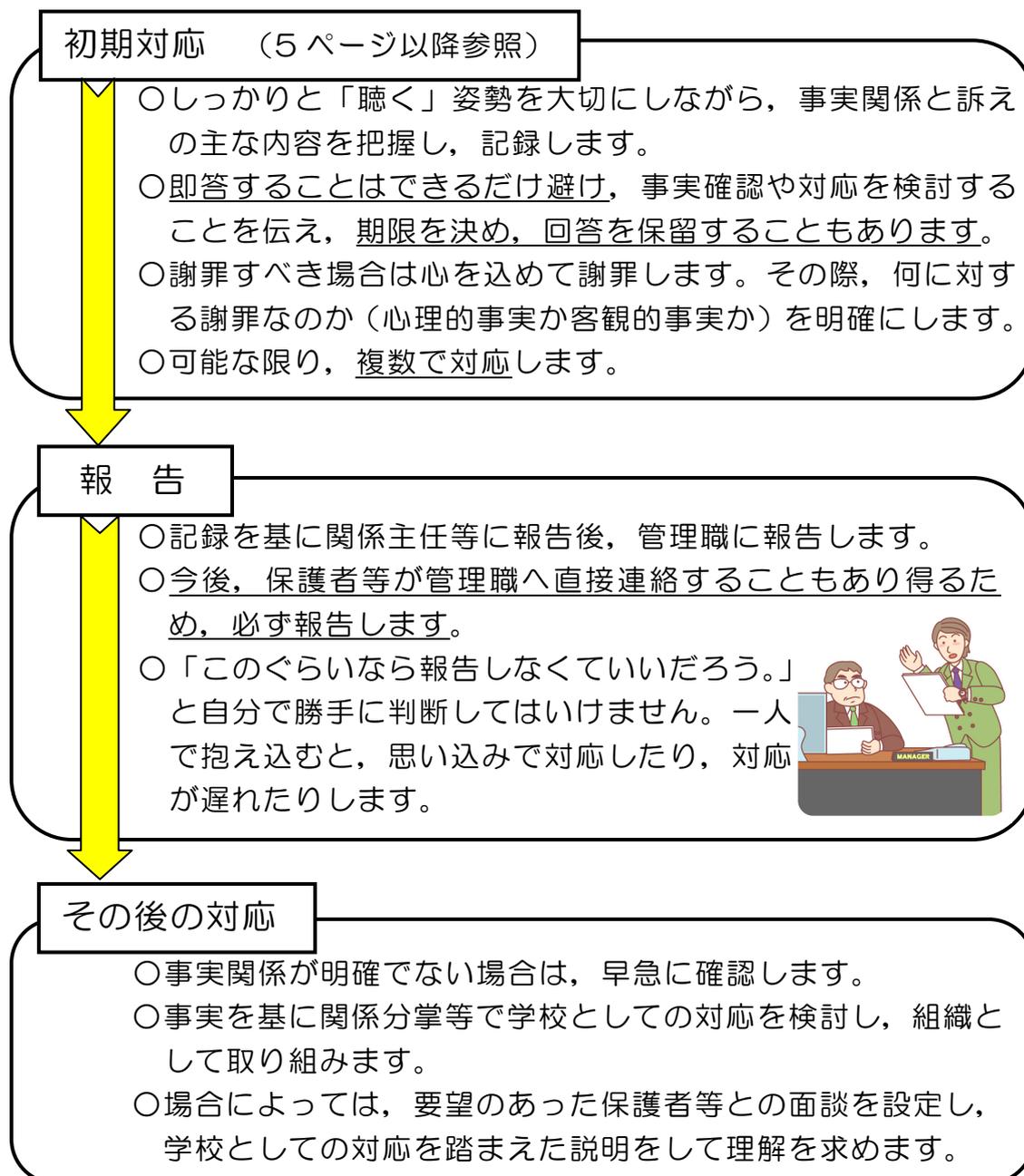
特に、良い人間関係を築き、「愛・所属」の欲求を満たすことは、他の欲求を満たすことにつながります。

要望や苦情があったとき、その人がどの基本的欲求を満たそうとしているのかを考えてみると、落ち着いて話を聴き、問題を整理できるかもしれません。

2 保護者等への対応の流れ

保護者等からの意見や要望、苦情は、「あって当たり前」との認識をもち、組織的かつ冷静に対応することが大切です。訴え等を「面倒なこと」と捉えては問題解決が遠のいてしまいます。保護者等からの電話や直接の来校に対応するに当たっては、訴えを適切に受け止める初期対応と管理職や主任等への報告、その後の問題の解決に向けての対応があります。

(1) 初期対応から報告、その後の対応への流れ



知れば納得! ◆予測の自己実現

第一印象や先入観によって心理や行動が影響され、自分が思っていたとおりの結論となったように思えることです。
怖い印象の人→その人の前で緊張して失敗→相手は不信・不満→やっぱり怖い

(2) 初期対応について

保護者等が来校して面談する場合や、電話で対応する場合は、まず、保護者等からの意見や要望、苦情を正確に受け止めます。相手は言わずにいられない心境になっていることを理解しましょう。相手の「腹が立つ、不安だ」といった心理的事実を受け止めながら、訴えの主な内容を把握し、記録します。初期対応で信頼関係を築くことができると、その後の対応が円滑に進み、学校への信頼感が増します。

ア 「傾聴」による受止め



- 相手の話を遮らずに最後まで聴きます。何を訴えたいのか、どのような感情を抱いているのかなど、相手の話の話を傾け、しっかりと傾聴することが大切です。そのときは「相づち」「うなずき」「繰返し」などで相手への共感を示します。話の内容を要約して返すこと（明確化）も有効です。また、「共感」や「感謝」を示すことで、安心感や信頼感につなげることができます。相手の話の内容に誤解や誤認があっても、すぐに否定はせず、相手の申し出を最後まで聴きます。

「なるほど。」 「そうですか。」 「つまり～ということですね。」
「そのようにお考えなんですね。」
「それは大変でしたね。」
「御心配をおかけしております。」
「～して下さって、ありがとうございます。」
※安易に同意したと受け取られないように、また、多用して形式的にならないように注意します。

- こちらの意見や考えは、相手の話を十分に聴いた後で伝えます。
- 「いつ、どこで、誰が、なぜ、何を、どうした」など事実関係を整理しながら丁寧に聴きます。（8ページ「保護者等対応メモ」参照）
- 重要なのは「思いを受け止めて、力になりたい」という誠実な気持ちです。それは表情や態度、話し方にも現れます。



知れば納得！◆好意の返報性

人は、自分を肯定的に見てくれる人に好意をもつ傾向があります。良い関係をつくりたいと思う相手には、自分がその人に対して良い印象をもっていることを、相手に分かるように示すことが有効です。

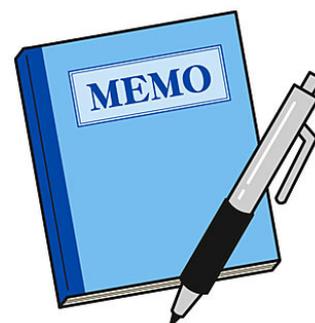
逆に、自分を嫌っている相手や悪く言う相手には嫌悪感を抱きます。これは嫌悪の返報性です。

イ 相手が訴えたいことの把握

- 相手が学校にどのようなことを求めているのかを、傾聴する中で把握します。保護者等が学校に対してもっている不満が強いほど、一つの事案から話が発展して様々な要望となる場合があります。それらを整理し、相手が最も訴えたいこと、最も強く要望していることを把握します。相手が最も強く要望することに対し、その改善に向けて対応することで、その他の要望も解決に向かうことがあります。
- 保護者等からの訴えには、学校の不十分な取組に対する指摘を含むものが多くあります。安易に不当な要求と片付けず、学校へのアドバイスと捉え、聴き取った内容や訴えの要点を繰り返すなどして確認し、相手の要望を正確に把握します。

ウ 正確な記録

- 学校が保護者等に説明した内容や相手の訴えなど、対応の記録を正確に残します。記録を正確に残すことは、今後の対応策を検討する材料になるとともに、警察への通報の必要性が生じた場合や訴訟問題に発展した場合に、重要な「証拠」となります。また、面談の場合はメモを取る姿勢を示すことで、相手に慎重な発言を促すことにもつながります。8ページの「保護者等対応メモ」などを参考にしてください。



- 校内のコンピュータネットワーク上に対応記録のデータを保存しておく、情報が共有され、担当者の不在時でもある程度の対応が可能になります。ただし、個人情報の管理には十分な注意が必要です。



知れば納得！◆アルゴリズムとヒューリスティックス

人が意思決定や判断をするときには、時間はかかるが厳密な論理で正しい解に迫る「アルゴリズム」と、直感や経験則で素早く解に到達する「ヒューリスティックス」があります。ヒューリスティックスの場合、必ずしも判断結果が正しいというわけではなく、一定の偏り（バイアス）を含んでいる可能性があります。

エ 対応を求められたら

- 客観的な事実が明らかでない場合や、対応の判断がつかない場合は、急いで回答する必要はありません。校内で事実確認、相談を行ってから改めて連絡することを伝えます。その際には連絡の時期、方法を明確に示します。また、「とにかく謝っておこう。」などといった対応は適切とはいえません。

「事実を確認（校内で相談）して、改めて回答させていただきますので、御連絡先を教えてくださいませんか。」

- 謝罪すべき場合は、直ちに心をこめて謝罪します。その際には「何に対する謝罪なのか」を示すことが重要です。学校に落ち度がある場合に、なかなか謝罪しなかったことで不信感が増し、大きな不満に発展する場合があります。
- 対応については、「どんなことをいつまでにするか」を伝えます。対応できない要望については、明確にそのことを伝え、対応できない理由を伝えることが必要です。



「申し訳ありませんが、〇〇のような対応はできません。」



知れば納得！◆フライミング効果

一度受けた刺激（プライム）が、後に受ける刺激に対する反応に影響を与える現象のことです。事前にあることを見聞きしていると、意識していなくても、そのことに関連した事柄に考えが誘導されることがあります。

- 例. 連想ゲームの前に、果物の話をする
→「赤」から連想するのは「イチゴ」や「リンゴ」が多い
- 連想ゲームの前に、車の話をする
→「赤」から連想するのは「信号」や「スポーツカー」が多い

さらに、高齢者を連想するような言葉を多く入れた文章を作った人は、文章中に「高齢者」という言葉が一度も出てきていなくても、無意識に高齢者という観念が連想され、その後歩くスピードが明らかに遅くなるという実験結果が出ています。このように、観念によって行動が変化するようなプライミング現象は、イデオモーター効果と呼ばれています。

保護者との話合いの最初に、児童生徒の成長を願う学校の方針を話題にしたり、育てたい児童生徒像を書いたものを見えるようにしておいたりすると良いかも知れません。

＜参考＞保護者等対応メモ

電話・面談(来校・家庭訪問)

用 件	苦情・相談・情報提供・その他 ()				
対応者(面談の場合, 複数で)					
相 手	保護者 (年 組 番	の父・母・祖父・祖母)			
	匿名・その他 ()			
	連絡先 ()			
対応日時	月	日 ()	時	分 ~	時 分
内容	いつ どこで 誰が なぜ 何を どうした				
保護者等の要望					
返答した内容					
対応時の様子など					
聴きながら丁寧に	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかりと傾聴します。→「なるほど。」「そうですか。」「そのようにお考えなんですね。」(相づちは形式的にならず, また, 安易に同意したと受け取られないように注意します。) ・まず話をしっかりと聴いてから, こちらの考えを伝えます。 ・明らかに学校に落ち度がある場合は, 率直に謝罪します。 ・事実が明確ではない場合は, 急いで回答する必要はありません。 →「事実を確認して(相談して), 改めて連絡させていただきます。」 ・相手が興奮して大声を出しても, こちらは意識的にゆっくりと落ち着いて話します。 ・対応時間が必要以上に長くなると, 打ち切ることもあります。 →「申し訳ありませんが, ○○時から授業(他の業務)がありますので, これで電話を置かせていただきます(お引き取りください)。」 				
	報告先	<input type="checkbox"/> 校長 <input type="checkbox"/> 教頭 <input type="checkbox"/> 事務長等 <input type="checkbox"/> 部主事,主幹教諭 <input type="checkbox"/> 主任等 <input type="checkbox"/> 他 ()			

(3) 面談について

直接対面して言葉を交わす面談は、適切に行えばこちらの誠意や熱意を伝えることが電話よりも容易になることに加え、表情やしぐさを観察しながら対応ができます。

また、要望のある保護者等からの理解，協力を得られるように、事前の準備を整えることが大切です。



ア 「面談の三原則」を守って面談を設定

○ 「人の制限」

複数の教職員で対応します。 担当者の他に、記録係や連絡係など役割を分担しておくこと、安心して面談を行うことができます。

また、誰と会うのかを事前に確認し、それ以外の人が同行していたときは別室で待ってもらうなどの対応をします。学校は、法定代理人である保護者と対応することが原則です。

○ 「場の制限」

対応する場所は、児童生徒の家庭を訪問する場合がありますが、学校の応接室など公的機関の開放された部屋が適しています。 学校内でも何かの時に他の教職員の協力が得られるような場所を選ぶと安心です。また、対応に苦慮する相手の指定した場所には出向きません。

○ 「時の制限」

対応する時間を事前に保護者に伝えておきます。 1時間程度が目安となります。状況を丁寧に説明し、保護者の理解を得るように最善を尽くすことは大切ですが、対応が長時間に及んだり、深夜に至ったりすることがないように注意します。



知れば納得！◆ハロー効果
ある対象を評価するときに、一つの目立つ特徴に対する評価に引きずられるように、すべての特徴について評価が歪められる現象のことです。
例、難関大学卒業→学力だけでなく、人間的に優れていると判断してしまう。



知れば納得！◆フィーリンググッド効果
環境（気温、湿度、匂いなど）が人に対する好感度に影響を与えます。快適な部屋で会った人には好印象、不快な部屋で会った人には悪い印象をもつ傾向があります。面談する環境を整えることが、話をスムーズに進めることにつながります。



イ 面談実施の工夫

- 保護者等から学校へ来訪する旨の電話があったときには、用件を聞いておくことで、事前の準備ができます。事務職員が電話対応する場合もあります。対応方法については事務職員にも周知し、担当者との連携を円滑に行います。
- 原則として最初から校長が対応することは避け、まず、担任や担当等で対応します。
- 誠意をもって対応し、「児童生徒の成長のためにどのような対応が必要か」を基に話を進めます。
- 面談するときの座席配置の工夫により、話合いが円滑に進むことがあります（13 ページ参照）。どの席に誰が座るかということを事前に決めておくと、安心して面談を行うことができます。

（４）対応が難しい場面

対応が難しい場合は、管理職も含めて組織で対応し、校長は所管の教育委員会と連携します。場合によっては、所管の教育委員会を通じて首長部局の法務担当部署や顧問弁護士と連携することも可能です。

ア 謝罪や今後の対応を文書で要求する場合

⇒ 原則として、保護者等個人に向けた文書での回答はしません。文書で全てを表現することは難しく、不完全な内容が広く伝わった場合は混乱を招きます。文書で回答しても、根本的な解決にはなりません。

なお、学校として児童生徒、保護者等に向けてのメッセージを出すことはあります。また、学校の方針を保護者会等の場で説明することも有効です。

イ 毎日、長時間の訴え

⇒ 対応が長時間に及ぶことが予想される場合は、最初に対応できる時間を伝えておきます。時間が守られない場合はお引取りいただくか、電話の場合は断ってから受話器を置きます。



知れば納得！◆感情ヒューリスティック

じっくりと考えずに、好きか嫌いだけで物事を判断することです。ある物事が好きな場合はメリットを高く評価してリスクはほとんど考慮せず、嫌いな場合はリスクを強調し、メリットはほとんど思い浮かびません。

ウ 威圧的な態度、大きな声で怒鳴る場合

⇒ 一人で対応するのではなく、複数で対応することが重要です。そのような態度をとらずにいられない事情があることを想像し、冷静に対応します。あえてゆっくりと話したり、落ち着くための時間をおいたり、場所を変えたりすることも有効な方法です。



例えば、こちらの話はわざと遮り、自分のペースで執拗に訴え続けてペースを握ろうとするタイプや、見下すような、いわゆる「タメ語」調で威圧し、優位性を保とうとするタイプには、相手のペースに乗らないように慌てず、丁寧に対応することが大切です。要求を通すためにこちらの揚げ足を取り、責任を転嫁してくることもあります。慎重に言葉を選択し、過度の要求に対して、相手に期待を抱かせるような曖昧な表現は避けます。そのような要求に屈することなく、組織の方針に従って筋を通した対応をとることが重要です。

また、再三の注意にも応じない場合は、退室していただくよう伝えます。電話の場合は、切ることを伝えてから受話器を置きます。

「このような状態では話し合いを続けることができません。申し訳ありませんが、お引取りください（電話を置かせていただきます）。」

それでも威圧的な態度等が繰り返される場合や、暴言・脅迫的な表現が使われた場合は、警察への連絡も検討します。

エ 暴力的な行為や破壊的な行為

⇒ 警察に通報します。暴力行為等につながる可能性がある面談の前には、警察に連絡を入れておくことと安心です。また、対応者からの合図を決めておき、すぐに通報できる体制を事前に整えておくことも有効です。



相手から「なぜ警察を呼んだ。」などと言われたら、「警察からそのように指導されています。」と答えます。



知れば納得！◆威力業務妨害

威力業務妨害は威力（暴力・脅迫・威迫など他人の自由を抑圧する力）を示して業務を妨害することによって成立する罪です。

①威力を示しているかどうか確認します。

「怖いですね。」「脅迫・恐喝ですか。」

②業務が妨害されていることを示します。

「会議が開催できません。」「授業ができません。」

オ 相手に「心の問題」が疑われる場合

⇒ 訴えの内容や行動が社会の常識では理解できないような場合は、相手の「心の問題」も考えられます。そのような場合は必ず複数で対応し、記録を確実に残すことが必要です。教育委員会と連携するとともに、その記録を基に専門家（スクールカウンセラー等）に対応への助言や協力を求めることも必要です。

カ マスコミへ対応する場合

⇒ 対応窓口を管理職の一人に一本化することが必要です。このことを教職員全員に徹底しておくことが重要です。そのことにより、混乱を回避し、マスコミに適切な情報を伝えることが可能になります。マスコミに提供する情報の内容については、事前に教育委員会と連携しておきます。

キ 金銭の要求

⇒ 学校管理下での事故等の場合で、補償や賠償の必要が考えられる場合でも、勝手に補償等を承諾してはいけません。議会の承認が必要となるケースもありますので、早急に教育委員会に報告、相談してください。



個人に対して支払いを要求された場合は、対応できないことを明確に伝えます。早く解決しようとして安易に要求に応えてはいけません。

一度不当な要求に応じてしまうと、更に要求がエスカレートしたり、他の事案でも金銭を要求されたりすることになりかねません。

不当な要求に対しては、「不当要求行為等に対する基本対応マニュアル（広島県）」を参考にしてください。

なお、学校の法的な責任の有無に関わらず、学校管理下の事故等では、日本スポーツ振興センターの災害共済給付の申請を検討します。



知れば納得！◆公表バイアス

実験や調査の結果を公表するに当たり、自分に都合の良い結果を多く公表し、都合の悪い、あるいはどちらともいえない結果はあまり公表しないという傾向があります。出版物でも、否定的な結果が出た研究は、肯定的な結果が出た研究に比べると出版されにくいものです（出版バイアス）。



知れば納得！◆損失回避

同じ額でも自分の「利益」と「損失」では「損失」の方が強く印象に残り、人はそれを避けようとして行動する傾向があります。
ある金額の利益から得る満足より、同額の損失から受ける苦痛の方がはるかに大きいと感じます。

＜参考＞座席の工夫

座席配置を、視線が正面からぶつからないように工夫することで、来校した保護者等との緊張感や対立感を和らげる場合があります。事前に座席を決めておくと安心です。

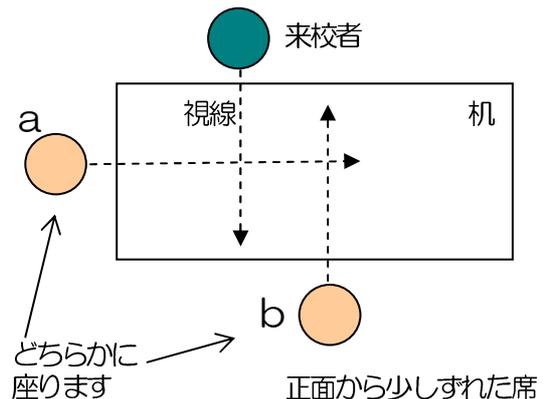


○1人対1人の場合

来校者の正面に座ると、対立の構図になってしまいます。

対応者はaの席か、正面から少しずれたbの席に座ると緊張感を和らげることができます。

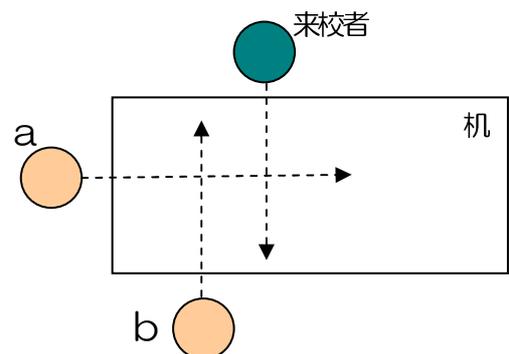
aの席とbの席では、来校者との距離が異なります。相手との関係にもよりますが、近くに座るaの席の方が親近感を演出することができます。



○1人対2人の場合

来校者の正面に対応者二人が座ると、緊張感が高まります。

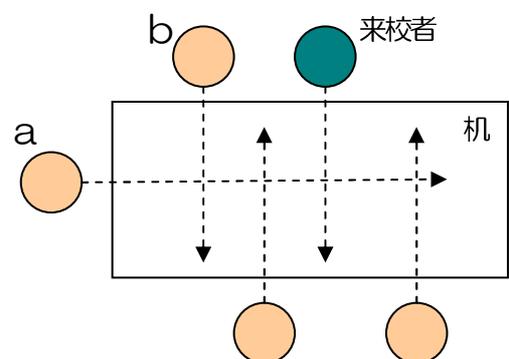
対応者はaの席と、正面から少しずれたbの席に座ります。



○1人対多数の場合

1人の来校者に対し、多くの対応者が前に座ると来校者が孤立し、責められている感覚になります。

来校者の正面は避けつつ、aの席や、場合によっては来校者の隣(b)に座ることも、来校者を安心させることになります。



知れば納得！◆丸？四角？

丸いテーブルは参加者の地位を平均化する働きがあり、意見は出やすくなりますが、意見を集約するのが難しくなる傾向があります。

四角いテーブルは参加者の地位を明確にする働きがあり、意見の集約がしやすいようです。早く結論を出したいときは、四角いテーブルが良いかもしれません。



知れば納得！◆選択理論における「全行動」

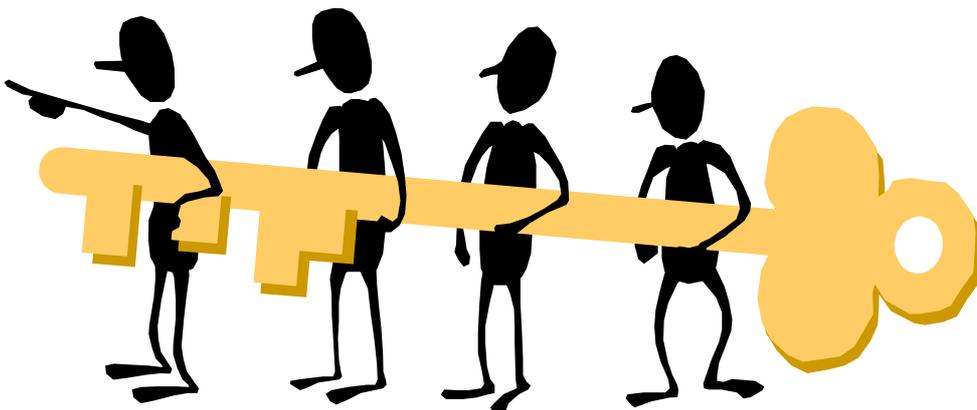
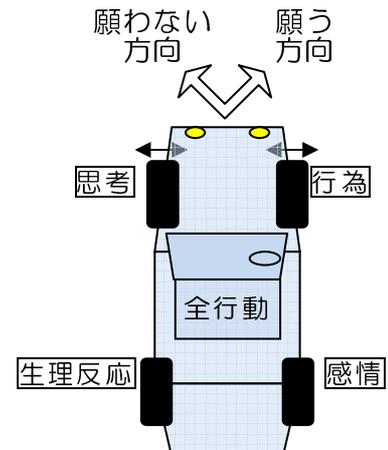
選択理論のウィリアム・グラッサーによると、人の「行動」は、「行為」「思考」「感情」「生理反応」の四つの構成要素からなり、「行動」は、これらが常に一緒に動くことから「全行動」と呼んでいます。

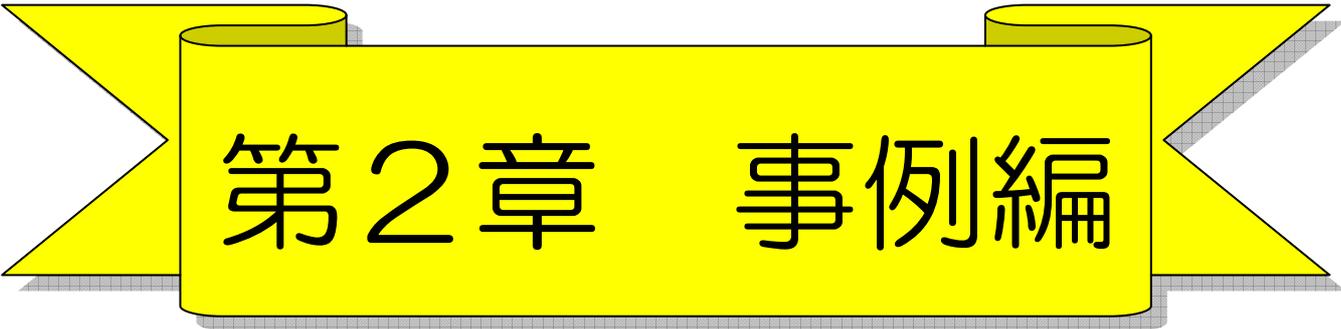
四つの行動の要素を車の四つのタイヤに例えると、「行為」と「思考」が前輪で、前輪を望む方向に向けて、後輪の「感情」と「生理反応」が後からついてくるイメージです。

「行為」と「思考」を自分で選択して変えることで、「感情」と「生理反応」（体調）も大きく変わり、自分が願っている方向へ向かうということです。

「行為」と「思考」を変えることで「感情の壁」は乗り越えやすくなるとされています。

「他人と過去は変えられないが、
自分と現在・未来は変えられる」



A yellow ribbon graphic with a 3D effect, featuring a central rectangular section and two triangular ends that flare out. The ribbon has a slight shadow underneath.

第2章 事例編

ケース

1

生徒の交通マナーへの苦情

(問題指摘型)

場面例

周辺住民のA氏が来校し、生徒指導主事が対応しました。A氏は、これまで何度か来校し、通学マナーについて苦情を訴えてきた人物です。

A氏は車を運転中に、道幅いっぱい広がって自転車で並進していた自校の生徒と接触しそうになりました。あまりにも目に余るので生徒を呼び止めて注意したら、逆に生徒がののしってきたと憤慨しています。

A氏はその生徒を特定するために、生徒全員の写真を見せるよう求め、さらに、その生徒からの謝罪を要求しています。



基本的な考え方

金銭的・時間的ロスしか生まない不当要求と比べ、業務に対するクレームは、学校の取組等についての不満や意見、要望です。県民・市民からの信頼向上や業務効率向上のヒントになることが多くあります。対応によっては、学校の応援者となってもらえることがあります。学校の真摯な取組に共感してもらえるよう粘り強く働きかけます。

これまで何度か苦情を訴えているということは、その人に学校の取組が伝わっておらず、納得がいかないままであることが考えられます。

対応のポイント

① 緊張感を和らげ、相手の話を十分に聴きます。

誠意をもって、慌てず、丁寧に対応し、相手の憤りを増幅させないように工夫します。また、生徒が迷惑をかけたことには真摯な態度で謝罪します。

「何度も足を運び、自校の生徒の指導に御協力いただきありがとうございます。」

「・・・おっしゃりたい内容は〇〇ということですね。〇月〇日に御指摘をいただき、巡回指導や全校集会で指導をしてきましたが成果が上がらず・・・」

「日頃から支援をいただいている皆さんに御迷惑をかけ、申し訳ありません。」

また、苦情を聴き取る際には座席の工夫を意識する(13ページ参照)などして、緊張感や対立感を和らげます。

② 相手の要望を確実に把握し、対応します。

○ 通学マナーの指導をしっかりとしてほしい。

→ 現在の登下校の状況を学校で確実に把握することを伝えます。また、今行って

いる指導について説明し、それらを更に充実させるとともに、今後の対策を検討することを伝えます。

対応が済んだ後は、管理職に報告して指示を受けます。今後の対策は生徒指導部を中心に検討し、組織として取り組みます。

指導例

- ・全校集会での注意・呼びかけ
- ・各クラス担任及び各授業担当者からの注意喚起
- ・交通安全教室の開催
- ・登下校時のあいさつ・安全指導
(保護者、地域、警察の協力もあればなお良い)
- ・学校便りなどでの交通マナー啓発
- ・学校周辺の危険マップの作成
- ・児童会、生徒会等による啓発活動
- ・児童生徒による交通マナーポスター作成 など



○ ののしってきた生徒を特定して、謝罪してほしい。

→ 該当生徒が特定されているならば、本人に事実を確認し、適切に指導します。特定されていない場合、状況を確認するために自転車通学をしている生徒から聞き取りを行うことや、自ら申し出るよう集会等で呼びかけることは可能ですが、この事例のように訴えてきた人に対し、生徒の写真を見せることはできません。

特定の個人を識別することができる顔写真等も「個人情報」に含まれ、県立学校の場合は広島県個人情報保護条例における保護の対象となります。

③ 取組が相手に伝わるように工夫し、場合によっては協力を依頼することも有効です。

学校として対応していることを理解してもらえば、児童生徒の交通マナーの向上や人間形成について、学校の協力者として指導に協力していただくことにつながります。

ある学校では、度々苦情を訴えてきた地域住民に、交通マナー指導委員として定期的に登下校のモニターをしてもらったり、学校が実施する会議に参加してもらったりして、指導の協力者になってもらいました。



知れば納得！◆言いたいことを好きなだけ言うと…

言いたいことを好きなだけ言うことには、次のような効果があるといわれています。思い当たるところがありますね。

- ①話しているうちに本人の中で問題が整理されます。それにより落ち着きが生まれ、怒っている場合は沈静化につながります。(洞察)
- ②話すことで気持ちがすっきりします。(浄化)
- ③話をじっくりと聴いてくれた相手には、良い感情をもつようになります。

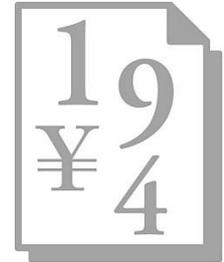
ケース 2

学校諸費会計に対する苦情

(問題指摘型)

場面例

新入生の保護者から、担任に対して、次のような電話がありました。
「学校から学校諸費納入書を受け取ったが、明細が分からない。学校は保護者のお金をどう扱っているのか。」



基本的な考え方

学校諸費会計の金銭の取扱いは、学校教育活動に必要な個人負担すべき経費として、保護者等からの信託に基づいて学校が管理・執行するものであることから、公費に準じた性格を有しています。保護者等からの信託に応えるため、各学校は、学校諸費会計の適正かつ効率的な執行を図るとともに、公費に準じた適正な会計処理を行い、保護者等に対して十分な説明及び報告を行う必要があります。

また、保護者から徴収する学校徴収金については、徴収額を決定後、必ず文書等で保護者への通知をしなければなりません。その際、徴収金額だけでなく、徴収金の内容、使途、徴収時期・徴収方法等について、できる限り分かりやすく保護者に示す必要があります。

対応のポイント

① 相手の話を十分に聴き、指摘内容を確実に把握します。

誠意をもって、丁寧に対応し、相手の指摘内容を正確に把握（相手が受領した文書の特定、入手時期、問題となる記載内容等）します。

学校諸費会計に対する学校の取組を丁寧に説明するとともに、学校に対する不信感を募らせたことについては、真摯な態度で謝罪し、事実を確認した上で、対応することを伝えます。電話対応後は、その内容を管理職に報告します。

② 事実確認を行い、今後の対策を検討します。

事実確認を行い、管理職を中心に今後の対策を検討し、組織として対応します。

保護者等からの貴重な預かり金である学校諸費会計は、公費と同様に厳格な取扱いが必要なため、職員個人ではなく、学校として組織的に対応する必要があります。

今回の事例では、保護者に配付した学校諸費納入書に総額の記載はあるものの、内訳については、入学者説明会の配付資料で説明済みであったことから、明細の記載を省略していました。そのため、明細を記載した学校諸費



納入書を再度、保護者に配付することとしました。

③ 相手に対応策を報告するとともに、学校の取組に対する理解を得るように努めます。

相手に対して、明細の記載がなかったことを謝罪するとともに、全ての保護者に明細を記載した学校諸費納入書を再度配付することを伝えます。また、こうした事態が二度と生じないよう、学校諸費会計の適正な管理に学校として真摯に取り組むことを伝え、相手の理解を得られるように努めます。



県立学校では

県立学校では、学校諸費会計等の適正かつ効率的な執行及び管理を図るため、学校諸費会計等取扱要綱（平成 15 年 12 月 9 日付け指導第二課通知）及び学校諸費会計等取扱マニュアル（平成 16 年 1 月策定）等に基づき、適正かつ効率的な執行及び管理を行うこととしています。



知れば納得！◆心理会計

日々の生活の中で、知らず知らずのうちにお金を仕訳しており、使用目的や入手方法によって使い分けています。

例①

家計を食費、光熱費、服飾費、遊興費、老後費用などに分けていて、服飾費の限度を超えた高い服を買うときには、他の使途のお金が残っていたとしても、高い金利のカードローンを利用する。

例②

毎月の給料は節約するが、予想外の収入は思い切って使う。

例③

車を購入するときにオプションとしてカーナビゲーションをつける方が、車とカーナビゲーションを別の機会にばらばらに買うよりも抵抗がない。



ケース 3

たびたびトラブルを起こす児童の保護者からの訴え

(問題指摘型)

場面例

ある日の放課後、小学校第3学年児童Aの保護者から学校に電話があり、担任Bが対応しました。保護者は、「うちの子が今日の休憩時間に廊下で同級生の児童Cの背中を押して転倒させた。児童Cの保護者から『Cが怖がって明日から登校したくないと言っている。ちゃんと、しつけをしてほしい。』と言われた。担任のB先生からは何の連絡もなく、自分は大変恥ずかしい思いをした。他の児童に迷惑をかけるくらいなら、Aを明日から休ませる。」と言っています。

児童Aは衝動的な行動が多く、しばしば他の児童とトラブルを起こし、その都度指導してきましたがトラブルは一向に減りません。担任Bが児童Aの保護者に連絡すると「前の担任の頃は、こんなことはなかった。」と前担任と比較されるので、担任Bは児童Aの保護者に対して苦手意識をもっていました。

また、担任Bは今日のトラブルについて児童Aの保護者から話を聞くまで把握しておらず、これまでのトラブルの状況から、児童Aが理由もなく衝動的に児童Cの背中を押したのではないかと想像しました。

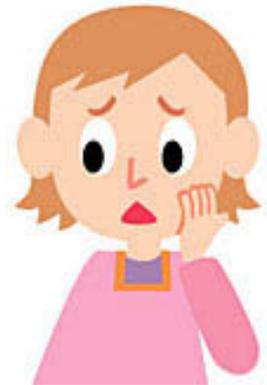
基本的な考え方

児童Aに衝動的な行動が多いことを踏まえると、保護者は児童Aの幼少時から周囲に謝罪することが多く、周囲から児童Aの失敗を聞く度に自分が否定されているように感じている可能性があります。子育てに自信を失っているかもしれません。保護者に対応する際には、このような背景を考えることも重要です。

また、児童のトラブルについて事実確認をしないまま、推測で判断をすることは避けなければなりません。

一方、衝動的な行動をとるために繰り返し指導を受けてきた児童Aは、自己肯定感が低く自分自身に自信がもてない状況になっていることが考えられます。これまでの指導方法を見直すとともに、特別支援教育の視点も踏まえて、保護者の協力も得ながら組織的・計画的な指導を行うことが大切です。

さらに、学校が校内でのトラブルを把握できていなかったこと、児童Cの保護者が学校に相談しなかった理由等を考え、児童の状況把握の方法や、保護者が相談しやすい体制を整えることも大切です。



対応のポイント

- ① 保護者の気持ちに寄り添い、緊張感や不安感を和らげて、否定されていると保護者が

感じないように配慮します。

「学校の中で起こったことなのに、事実が把握できておらず、心配をおかけいたしました。まずは明日、二人から事情を聴いてみたいと思います。Cさんの保護者にも私の方から、同じ内容を伝えようと思います。」と、学校が児童AとCとのトラブルを把握していなかったことについて謝罪し、まずは事実確認を行っていくこと、学校が児童Cの保護者にも同じように説明すること等を、丁寧に説明します。

② 学校として誠意のある対応をしていくことを示しましょう。

保護者から電話があったことを学年主任、生徒指導主事等を通して、管理職に報告し、スピード感をもって組織的かつ具体的な対応をしていくことで、学校としての誠意が保護者に伝わります。

このような場合の対応としては、まず事実を確認し、トラブルの解決、双方の保護者への報告、続いて今後のトラブルの抑止のための取組を行います。

また、担任一人で対応するのではなく、学年主任、生徒指導主事、特別支援教育コーディネーター等による支援チームを編成し、保護者対応や児童からの事実確認などを複数の教員で協力して行います。

③ 児童を多面的に理解し、トラブルの抑止を図りましょう。

今後のトラブルの抑止には、個別の指導計画を作成して、児童Aの長所を活用した指導を行うことが重要です。

例えば、児童Aが理解しやすいのは耳から入る情報なのか、目から入る情報のかなど得意な情報取得の方法を把握することができれば、それらを生かして児童Aに効果的な指導を行うことができます。また、児童Aが活躍できる場面を設定することにより、自己肯定感を高めることにつながります。

さらに、トラブルが頻発するのは、児童Aのルールに関する理解に関係があるのか、ルールを守ること（実行）に関係があるのか、また、トラブルの前後に児童Aが影響を受けるようなことがなかったかなど、事実を整理することによって、適切な指導や環境調整を行うことができ、トラブルを抑止することにつながると考えます。

保護者には、児童Aの長所を生かした指導をしていくので協力してほしい旨を伝えるとともに、児童Aの良さも伝えていくようにしましょう。



知れば納得！◆フレーミング効果

同じ内容の情報であっても、提示の仕方が異なると、異なる感情をかきたて、選好に影響を及ぼすことがあります。

例① 手術を受けるとして「手術1か月後の死亡率は10%です。」よりも「手術1か月後の生存率は90%です。」の方が心強く感じる。

例② 冷凍の肉に「脂肪含有率10%」と表示されているよりも「90%無脂肪」と表示されている方がダイエットに良さそうに感じる。

ケース 4

出席時間数が不足する生徒の保護者からの苦情

(問題指摘型, 溺愛型)

場面例

高等学校第1学年の生徒Aは、欠席や遅刻が多く、12月の時点で進級に必要な出席日数にぎりぎりの状況でした。

このため、担任は生徒を呼んでこのような状況が続くと進級が難しくなることを伝え、家庭でも生徒を十分指導し気を付けてほしい旨の文書を生徒に持たせて帰らせました。

しかし、その後も欠席が続き、1月下旬には進級に必要な出席日数を満たさないことが確定しました。担任は生徒を職員室へ呼び、進級できないことを伝えました。

翌日、生徒Aの保護者から担任に電話があり、「なぜ進級できないのか。突然のことで驚いている。なぜこうなる前に知らせてくれなかったのか。」と責められました。担任は、12月に生徒へ保護者宛の文書を持たせたことを伝えましたが、「そんなものは見ていない。学校は配慮を怠ったのだから、進級できるようにするべきだ。」と要求されました。



基本的な考え方

進級や卒業の認定については、校長が判断するものであり、担任等が単独で判断して生徒または保護者に伝えてよいものではありません。また、原級留置や卒業延期等については、同年齢集団との学習の機会を奪ったり、学習意欲を喪失させたりすることにつながるなど、生徒の発達や将来に大きな影響を及ぼす可能性もあることから、校内のルール（教務規程等）に沿った、慎重かつ適切な、組織としての対応が求められます。

併せて、校内ルールについて入学当初から機会を捉えて生徒、保護者へ周知することを通して、学校の指導方針を理解してもらうことが欠かせません。その際、生徒を通じて文書を配付するだけでなく、三者懇談会や保護者集会等の機会を利用して直接保護者に説明することで、確実に生徒及び保護者に伝わるようにすることが必要です。

また、年度末にこのような状況に陥ることが予想される生徒については、日頃から継続的な指導を行い、保護者と連携しておきます。

事例の場合、担任が、生徒Aの出席時間数が不足しそうになっていることを保護者に直接知らせる必要がありました。欠席や遅刻が多い生徒の指導に対しては、保護者の協力が不可欠です。そのためにも、保護者に来校を求めて面談するなど、確実な保護者との連携が必要です。

対応のポイント

① 子供の将来を心配する保護者の気持ちを読み取り、まず、しっかりと話を聴きます。

保護者にとって、「わが子が進級（卒業）できない」という事実を突き付けられたときには、事前に話を聞いていたとしても動揺するものです。保護者の気持ちを推察し、誠意ある丁寧な対応が必要です。この事例では連携不足等の点において、場合によっては、謝罪が必要となります。

② 安易な回答は避け、対応を検討することを伝えます。

今回の事例では、担任の事前の対応が不十分であり、保護者の訴えに対し、学校としての判断、対応が必要です。担任が、学校としての決定を経ていない個人としての考えや曖昧な発言をすることで、今後の混乱を引き起こすことのないよう、慎重な言葉の選択をし、対応を検討することを伝えます。

③ このような状況となった経緯を正確に把握し、学校としての対応を検討します。

生徒の状況、出席時間数不足となった事情、担任の指導の経緯等を基に、学校としての今後の対応を検討します。

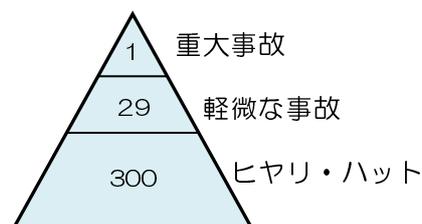
④ 同じような事態を引き起こさない体制づくりを進めます。

このような事態になった問題点を把握・整理し、同様の事態とならないような体制づくりを進める必要があります。担任と保護者の連携・連絡、教科担当者と担任の連携、出席時間数の把握等を実践に行い、出席時間数不足となった場合の対応等についても整理・確認します。保護者との連携・連絡の際には記録を残すことも大切です。



知れば納得！ ハイน์リッヒの法則

1件の重大な事故の背後には29件の軽微な事故があり、更にその背景には300件の事故には至らなかったがヒヤリとしたりハッとしたりする危険な状態（ヒヤリ・ハット）があるという経験則のことです。労働災害についての統計から導き出されました。



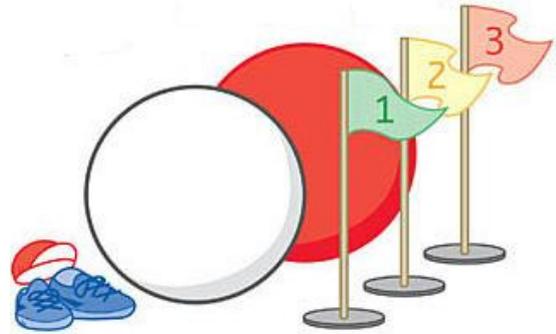
ケース 5

運動会の練習での放送音への苦情

(敏感・神経質型)

場面例

地域住民から「運動会の練習での先生の声や音楽がうるさくてたまらない。落ち着いて生活できない。1日だけならいいが、毎日続くのはたまらないので練習を止めてほしい。」と苦情の電話がありました。



基本的な考え方

広島県では環境や騒音について「広島県生活環境の保全等に関する条例」がありますが、学校が出す音についての規制はありません。しかし、学校周辺住民への配慮は当然必要であり、できる限りの対応は必要です。

練習を止めてほしいという現実的な対応が困難な苦情ではありますが、実際に放送音が大き過ぎたり、早朝から放送を使った練習を行っていたりして、周辺に迷惑をかけていることも考えられます。

また、音に関する苦情は運動会以外にも、幼児児童生徒の声、楽器の音、運動部の打撃音など、様々な音が原因となります。

状況を正確に把握し、改善できる部分については早急に対応する必要があります。「学校の近くに住んでいるのだから仕方がないでしょう。」という捉え方では解決しません。

対応のポイント

① 相手の気持ちに共感を示しながら、話をしっかり聴きます。

その音を騒音と感じるかどうかは、人によっても、時間によっても異なります。こちらには騒音と感じられない場合でも、人によって不快に感じる場合があります。その気持ちに理解、共感を示しながら話を聴きます。

② 放送音について現状を確認し、対応を検討することを伝えます。

実際に学校周辺での音の状況を確認し、場合によっては周辺住民の意見を聴くことも必要となります。放送音量が大き過ぎた場合やスピーカーの向きが適切でない場合は調整します。放送を使った練習の時間帯を工夫するなど、できる範囲のことを検討します。

③ 後日、苦情を訴えた人に学校としての対応策を連絡し、運動会の開催に向け理解を得る努力をします。

音に関して完全な解決には至らなくとも、訴えに対応した内容を説明し、理解を得る努力をします。学校が誠意をもって対応する姿勢は、相手からの信頼感につながります。

④ 周辺地域からの理解・協力を得るように努めます。

音そのものへの対応だけでなく、地域に向けて運動会の開催について広報し、理解・協力を得ることができるよう努めます。町内会長への事前の連絡や児童生徒が地域へあいさつに回ること等が効果的です。

また、生徒会による清掃活動等で地域に貢献することや、地域住民にそれらの活動に参加してもらうことにより、学校の活動を肯定的に捉えてもらうことで、学校から聞こえる音に対する意識が変わることがあります。





知れば納得！◆カクテルパーティー効果と選択的注意

パーティーなどで大勢の人が同時に会話している中でも、注意を向けた特定の話は選択的に聴くことができます。逆に、誰かと話に夢中なときは、周りの人の話し声は気にならないものです。

これは選択的注意（複数の情報から必要なものを選んで取り出すときの注意）が日常の場面で働いている例です。注意を向けた刺激は聴き取れますが、注意を向けていない刺激は聴き取れません。





知れば納得！◆選択理論における「人間関係を築く七つの習慣」

ウィリアム・グラッサーは、問題を抱えている人には「仲良くしたいと思っている人と、仲良くできない。」という共通した問題があると指摘しています。良い人間関係を築くことで基本的欲求の一つ「愛・所属」の欲求が満たされ、それが他の基本的欲求を満たすことにつながるということです。

選択理論における「人間関係を築く七つの習慣」そして「人間関係を壊す七つの習慣（七つの致命的習慣）」は次のようなものです。

人間関係を築く七つの習慣

- 傾聴する
- 支援する
- 励ます
- 尊敬する
- 信頼する
- 受容する
- 交渉する

相手は変えられない。
だから自分を変える。

↔

人間関係を壊す七つの習慣

- 批判する
- 責める
- 文句を言う
- ガミガミ言う
- 脅す
- 罰する
- ほうびで釣る

相手は変えられる。
だから相手を変える。

ケース 6

頭髪指導に対する保護者からの苦情

(溺愛型)

場面例

高等学校第1学年の生徒Aの保護者から担任に、頭髪指導後の学校の対応について電話がありました。

保護者は「服装頭髪指導で、髪が長いので切ってくるように指導を受けた。美容院で切ってもらい学校へ行くと『まだ長い。』と言われた。今の髪の長さで高校生らしくないとは思えない。同じような髪型で指導を受けていない生徒もいると聞いている。学校の指導はどうなっているのか。美容院で必要な費用は学校が出してくれるのか。」と苦情を訴えています。



基本的な考え方

学校において生徒指導規程に違反した髪型をしている生徒は、表面的には流行やファッションを追い求めているように見えますが、内面では、自己実現ができていなかったり、友人や家族との人間関係がうまくいかないことで発信されたサインであったりする場合があります。こういった、生徒指導規程を守らないことに表れたサインを丁寧に汲み取り、生徒の気持ちを受け止めて、自己の状況に気付かせるなど内面に迫る指導を行うことが必要です。

学校がなぜ頭髪指導を行うのか、その目的や手順等については、入学時やPTA集会等の機会を利用して説明する等、保護者に理解を求め協力を依頼します。また、教職員間の指導が統一されていないと混乱や不信感を招き、保護者からの理解は到底得られません。まずは、生徒指導の基準となる生徒指導規程を踏まえて指導に当たることが何よりも大切です。頭髪の色等については、一斉指導のときだけではなく、日常のかつ地道な、統一した指導を行います。

当然のことながら、美容院で必要な費用の支払いの要求には応じることはできません。

対応のポイント

① 単なる苦情と片付けず、保護者の訴えを受け止め、しっかりと聴きます。

学校の頭髪指導に係る方針や目的、手順等が十分保護者に理解されていないことがあります。学校の指導に対して、保護者がどのように理解し、どのような気持ちや要望をもっているのかを、じっくり聴くことが必要です。また、単なる苦情と片付けず、指導の際に適切な指示を与えていたかなど、振り返りながら聴くことも重要です。

訴えの内容については生徒指導部に伝え、状況に応じて管理職等に報告します。

② 保護者に学校の指導方針への理解を求めます。

頭髪指導に係る方針だけでなく、学校の教育目標等、学校が育てようとしている生徒像についても丁寧に説明し、その一貫としての頭髪に係る指導方針について理解を求め、学校への協力依頼をお願いします。必要な場合には、家庭訪問や保護者に来校をを求めるなど、丁寧に対応することが必要です。

③ 安易な回答は避け、組織的に対応します。

過度な保護者からの要求に対して、個人としての安易な回答は避けます。担任の一言も学校としての方針と受け止められることもあります。そのため、管理職や学年会、生徒指導部との連携を十分取りながら、粘り強く保護者に理解を求めます。その際、一方的な規則の押し付けとなることのないよう、指導の目的や手順などを十分に説明します。

また、規則に違反することで、生徒は何かのサインを発している場合もあります。生徒の思いを受け止め、関係分掌との連携を十分行った上で、学校全体で組織的な指導を進めていくことが大切です。



④ 妥協せず、筋を通します。

頭髪や服装を正すことは生活規律の基本の一つであり、これらの指導を通じて、生徒に、場所や状況に応じて適切な態度や行動を取ることができる力や社会性を育てることにつながります。生徒の状況を十分把握した上で、保護者からの理不尽な要求に屈することなく、組織として筋の通った指導を行うことが必要です。



知れば納得！◆割れ窓理論

米国の心理学者ジョージ・ケリングが提唱した環境犯罪学上の理論で、軽微な犯行を取り締まることで、他の犯行の誘発を抑制することができるという考えです。

例えば、ビルの窓ガラスが1枚割れたままで放置されていると、そのビルは十分管理されていないと思われる、やがて他の窓ガラスも全て割られてしまうというものです。

具体的な根拠が不十分であるという批判もあるようですが、割れている窓ガラスが1枚あると、2枚目、3枚目を割る際の心理的な抵抗感は小さくなるということは感覚として分かる気がします。



場面例

いじめられて足を打撲した中学校第2学年生徒Aの保護者が学校に相談したところ、学校は即座に警察と連携を取り、被害生徒は保護者とともに警察に被害届を提出しました。

警察の被害生徒A、加害生徒Bに対する事情聴取が終了し、学校として加害生徒Bへの特別な指導を行う段階となったとき、加害生徒Bの保護者から、「これはいじめではない。子供同士がじゃれあっているだけなのに、警察沙汰にして子供を極端に動揺させたことは許せない。」と抗議があり、子供に特別な指導を受けさせないと主張しました。



基本的な考え方

いじめに対する指導については、「いじめは人間として絶対に許さない」という方針を保護者や児童生徒に丁寧に説明し、理解を求めることが重要です。また、学校だけで問題の解決を図ろうとするのではなく、警察等の関係機関と連携して取り組んでいくことが大切です。

この保護者の場合は、「学校で解決できることを警察沙汰にした。」「子供同士の些細なトラブルを事件化し子供の履歴に傷を付けた。」と学校への不信感を募らせています。この保護者は特段、厳しい要求を常に学校に突きつけるタイプの保護者ではありませんでした。にもかかわらず、長期に渡って学校に対する不信感を払拭できなかったことは、いじめに対する学校の指導方針が保護者全体に理解を得られていなかったことに一因があると考えられます。

各学校においては、生徒指導の基準となる生徒指導規程をあらかじめ整備し、「どんな問題行動が起きたときに警察と連携するのか」などについて、PTA総会、保護者会等で直接説明することに加え、各学校のホームページに掲載したり、「生徒指導だより」を活用したりするなど、機会を捉えて繰り返し保護者に周知しておくことが重要です。

対応のポイント

① **「警察」と聞いて神経質になっている保護者の気持ちを察して、受容的な態度で保護者の主張を受け止めます。**

生徒の指導を効果的に進めるには保護者との協調的な関係を築く必要があります。

「いじめは絶対に許さない」とだけ保護者に説明しても理解は得られません。加害生

徒Bの保護者が、「警察」と聞いて子供の今後を心配する気持ち、子供のことを大切に思う気持ちを理解して、受容的な態度で聴くことが大切です。

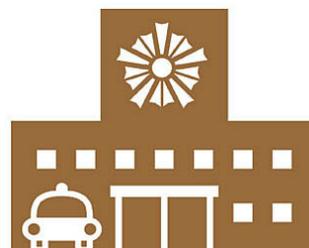
② 複数の教員で対応し、要望・苦情の内容の核心をしっかりと聴取し、記録します。

保護者に対応する際には、担任だけでなく、学年主任や生徒指導主事等とともに複数で当たることで、事実や保護者の主訴の確認をより正確に行い、保護者に学校の指導方針についての理解を促すことができます。保護者が何を不満・不安に思っているのか、学校の指導方針の何が理解できないのかを明らかにした上で、保護者の要望を確実に把握します。

③ いじめに対する学校の指導方針を保護者等学校関係者に明確に示します。

いじめに対して、毅然とした態度で指導をしていることを伝える必要があります。加えて、犯罪行為として取り扱われるべきと認められる事案については、早期に警察に相談し、警察と連携した対応をとること等について説明しておきます。

いじめに対する指導については、広島県教育委員会の「生徒指導資料No.28（改訂版）」を参考にしてください。



④ 指導の進め方を保護者に伝え、安心してもらうことで指導への協力を得ます。

特別な指導は懲戒ではなく、生徒の望ましい成長を支援することが目的であること、そのためには、学校と保護者の協力が不可欠であることを伝えます。また、特別な指導の進め方を保護者に丁寧に伝えることで、保護者に安心感を与えることができます。

 **知れば納得！◆いじめの定義**

いじめ防止対策推進法には、次のように定義されています。

第二条

この法律において「いじめ」とは、児童等に対して、当該児童等が在籍する学校に在籍している等当該児童等と一定の人的関係にある他の児童等が行う心理的又は物理的な影響を与える行為（インターネットを通じて行われるものを含む。）であって、当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているものをいう。

 **知れば納得！◆確証バイアス**

人は、自分のもつ考えや先入観を確かめるような情報を選択的に集めたり、判断の際に重視したりする傾向があります。逆に、自分の考えに反する証拠や情報は無視したり、探さなかったりします。

ケース

8

携帯電話への指導方針を理解しない保護者への対応

(溺愛型)

場面例

高等学校第1学年生徒Aが携帯電話を学校に持ち込み、昼休憩中にゲームをしているところを、巡回指導中の教職員が発見して指導しました。

学校は保護者に来校を求め、生徒指導主事、学年主任、担任が対応し、携帯電話の学校への持ち込みを禁止した経緯や、指導の目的、指導内容を説明しましたが、全く聞き入れられない状況です。

生徒Aの保護者は「持ち込んでいるのは自分の子供だけではない。」「情報化の御時勢に、携帯電話を持たせないのはおかしい。」「携帯電話も扱えないのでは社会に通用しない。」「携帯電話のトラブルに巻き込まれないように学校が教育するべきだ。」「塾の行き帰りに安全上の面から必要だ。何かあったら学校が責任を取ってくれるのか。」「学校の決まりは、細か過ぎて縛り過ぎである。」などと一方的に主張してきています。

※ この学校の生徒指導規程では、携帯電話を学校に持ち込んだ場合には、学校が一旦預かり、保護者に来校を求め、学校の方針を理解してもらい携帯電話を返却することとしています。学校では、入学時オリエンテーションやPTA総会、通信等で繰り返し周知を行っていました。



基本的な考え方

児童生徒の携帯電話の利用をめぐることは、過度に携帯電話に依存している状況や携帯電話を利用したいじめ・犯罪に巻き込まれる問題が指摘されています。広島県では、平成21年2月「携帯電話等に係る啓発活動推進会議」において「携帯電話の問題から子どもを守ろう運動」が推進され、その運動の一環として広島県の公立小・中・高・特別支援学校においては、携帯電話の原則持込禁止の校則を整備し、指導を徹底しています。

事例の場合は、保護者が頑なに学校の考えに理解を示そうとしていないので、携帯電話の使用が本当に児童生徒の生活に役立つ道具となっているか、昼休憩にゲームをしている事実や、学習状況を提示しながら、生徒Aの今後の学校生活を学校が心配している姿勢を真摯に示すことが大切です。

対応のポイント

① 訴えに耳を傾け、主張を整理しながら、相手が最も求めていることを把握します。

自分の訴え・思いを理解してもらおうという気持ちが強いほど、声も大きく、様々な意見・要望となって出てきます。その中で最も訴えたい内容を把握します。そのことが解決されると、他の様々な要望も解決に向かうことが多くあります。

② 保護者に、学校の指導方針への理解を促します。

指導方針への理解を促すために、相手の特性を踏まえた対応をすることが必要です。

保護者が自分のペースで執拗に主張を続けたり、威圧したりする場合は、相手のペースに乗らないよう、慌てず、こちらはあえてゆっくりと話したり、落ち着いて話し合えるように時間をおいたりすることも有効です。

学校の指導方針への理解を促す際には、携帯電話のメリットとデメリットを踏まえ、生徒をトラブルや依存から守るための指導方針であることや、「暗示的説得」を意識して相手方に考える材料を与え、相手自身が答えを導き出すように話すことが有効な場合があります（「知れば納得！」参照）。また、携帯電話等IT機器の適切な使用に関する指導については広島県教育委員会の「生徒指導資料No.29」を参考にしてください。



③ 妥協せず、筋を通します。

過度な要求に屈することなく、組織の指導方針に従って筋を通した対応をします。

④ 用件に見合った対応時間を設定します。

この事例では、一方的に訴えがされています。対応時間が必要以上に長くなる場合は、打ち切ることもあります。長くなることが予想される相手には、最初に対応できる時間を伝えておきます。



知れば納得！◆明示的説得と暗示的説得

疑い深い人（何を聞いても「何かウラがあるに違いない。」と疑ってしまう。）や理屈っぽい人（他人の意見を聞かず何事も自分で考え論理的に判断しようとする。）に対して、無理に説得しようとする、相手は抵抗し、考えや態度を硬化させてしまう場合があります。

説得するときに理由を述べた後に結論を述べ、相手の取るべき態度や行動を指示する説得方法を「明示的説得」といいます。

それに対して、理由を述べた後にあえて結論を述べず、相手の取るべき態度や行動を相手自身に判断させる説得方法を「暗示的説得」といいます。

○明示的説得が効果的なタイプ

→他人に相談することが多い人 自分の判断に自信がない人
情緒的に判断する人 疑い深くない人 等

○暗示的説得が効果的なタイプ

→他人に相談しない人 自分の判断に自信がある人
論理的に判断する人 疑い深い人 等

疑い深い人や理屈っぽい人を説得するには結論をあえて言わないで、結論を導き出すのに必要な情報だけを与え、自分で結論を出すように促します。そのことで「自分で判断して決めたこと」となり、自己説得して考えや態度を変化させることにつながります。



ケース 9

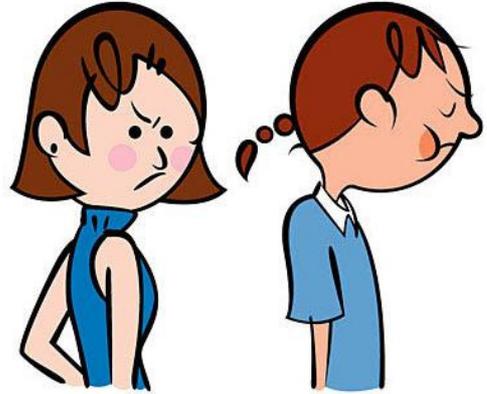
成績への問い合わせ

(溺愛型)

場面例

高等学校第2学年の生徒Aは、日頃から、コツコツと熱心に学習に取り組み、一定の成果を上げています。

2学期末に自宅に送付された成績表の数学の評価について、生徒Aの保護者から、「評価5(10段階評価)は、子供も私も納得できない。説明してもらいたい。」と、担任に電話連絡がありました。



基本的な考え方

成績については、教科担当者、教科主任、教務主任等との連携が必要であり、組織的な対応が重要です。生徒・保護者に対して、評価に係る説明を十分に果たしているかどうかについても検討することが大切です。

また、保護者の理解を十分に得るためには、電話による説明より、面談による説明が効果的である場合が多くあります。「生徒をそれぞれの立場で支援する」という学校の姿勢についても理解してもらえるよい機会です。

対応のポイント

① 保護者の思いを受け止めるとともに、理不尽な内容であるかどうか判断します。

常日頃から生徒の成績を気にかけている保護者が、予想した評価よりも実際の評価があまりにも悪いため、どうしても納得がいかないという気持ちを察しながら話を聴きます。

② 安易な回答は避けます。

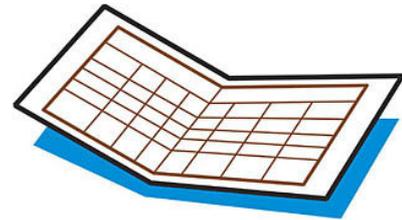
担任の勝手な判断に基づき、安易に「良い」「悪い」や、その評価となった原因の推測を、電話の中で伝えることは避けます。教科担当者等に確認してから回答することを伝えます。

③ 説明する場を設定します。

事実確認をした上で、評価・評定に係る学校の基本的な考え（評価規準、評価方法等）について、説明する場を設定します。話合いの際には該当生徒の普段の頑張っている姿や良いところにも触れ、生徒を認め、生徒の学力向上を願う姿勢を伝えることが大切です。

④ 今後の学習について、生徒にアドバイスします。

生徒には学習方法などをアドバイスし、学習意欲を引き続き高めるよう指導します。
保護者には、家庭での指導について依頼します。



知れば納得！◆外発的動機づけと内発的動機づけ

物質的な報酬や評価を得ようとするなど、何かのために物事に取り組む場合が外発的動機づけによる活動です。

それに対して、その仕事や学習、遊び自体に面白さや充実感を感じて取り組んでいる場合が内発的動機づけによる活動です。

内発的動機づけによる活動の方が高い集中力を発揮し、ミスが少なく、良い結果を出すといわれています。



知れば納得！◆アンカリング効果（係留効果）

何らかの推定や見積もりをする際に、最初に示されたり、印象に残ったりした数値がアンカー（錨）となり、その値に近い数字を答えることが多くあります。価格交渉などビジネスから日常生活の様々な場面まで、広い範囲で見られるものです。

例.

Aグループには、ルーレットで「65」が出たことを見せ、国連でのアフリカ諸国の比率が65%より高いか低いかわ、その比率はどのくらいかを訊ねました。

Bグループには、ルーレットで「10」が出たことを見せ、国連でのアフリカ諸国の比率が10%より高いか低いかわ、その比率はどのくらいかを訊ねました。

ルーレットの数字が推測の役に立つことはないはずですが、Aグループは平均45%、Bグループは平均25%と答えました。



ケース 10

保護者からの席替えの要求

(溺愛型)

場面例

小学校第6学年児童Aの保護者から、「我が子が、隣の席の児童Bから、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして、勉強に集中できないので、席替えをしてほしい。」と担任に電話がありました。

席替えをしたばかりであり、今後、事実を確認して指導することを伝えましたが、保護者は、納得いかない様子で、「席替えができないのならクラス替えをしてほしい。もし、中学校受験に失敗したら、あなたの責任だ。」などと一方的に主張してきています。



基本的な考え方

保護者の思いを十分に聴き、真摯に受けとめ、児童全員が落ち着いて学習できる学級づくりに努めていく姿勢を伝えることが重要です。

まず、事実を保護者と共通理解することが大切です。また、学校が、授業規律等について、どのような方針で指導をしているのか、現在どのような状況で、どのような指導の過程にあるか等を十分に説明することが必要です。そして、集団における社会性の育成の観点から、児童同士がどのように対処することが望ましいのかということを考えることができるようにします。

対応のポイント

① 受験に取り組む保護者の思いを踏まえ、話を聴きます。

事例の場合は、中学校受験を控えていることもあり、児童Aや保護者が神経質になっていることも考えられます。したがって、児童や保護者の思いを踏まえて、まずは、しっかりと思いを聴き取ることが大切です。

② 授業での児童の状況を組織的に把握します。

保護者が過剰な反応を示している可能性もありますので、授業での児童Aと児童Bの様子を正確に把握することが大切です。そのためにも保護者から、いつ、どのような場面で、どのような行為があったのかを担任のみならず、生徒指導部員等が聴き取る必要があります。

また、可能な限り速やかに家庭訪問をするなどして、保護者に聴き取った事実とともに指導方針を説明し、保護者に安心してもらいます。

もし、保護者の訴える状態と事実が明らかに異なる場合は、保護者の言い分を全て否定するのではなく、事実を再度確認するといった対応が必要です。どうしても理解してもらえない場合は、授業の参観を依頼することも考えられます。

③ 加害児童のみに話題が集中しないようにします。

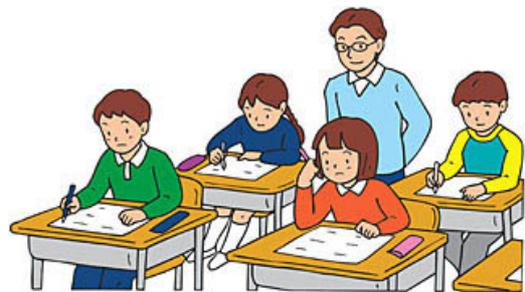
保護者は児童Bに対して良い印象をもっていないことが予想されます。児童Bのみへの非難ではなく、問題の解決に向けた話ができるように促します。

児童Bに課題がある場合は、これまでの児童Bへの指導の経緯や態度の改善の様子等を、個人情報に配慮しつつ、児童Aの保護者に伝えます。

学級全体に課題がある場合は、学級全体で取り組んでいることについても丁寧に伝えることが必要です。

④ 授業規律について、学校の指導方針への理解を促します。

学校において、児童生徒が落ち着いて学習に取り組むことができるようにすることは当然のことです。そのために、授業規律について、学校全体で共通して取り組んでいることや、学級の実態に応じて取り組んでいること、今後どのような方針で指導をしていくかを説明し、その経過を伝えます。



この事例でいえば、席替えが集団における多様な人間関係の形成や、学習における多様な思考を引き出すために行っているものであることを粘り強く伝えます。これをきっかけにして席替えをすることで、児童Aのクラス内での立場が難しくなったり、辛い思いをする児童が出たりする可能性もあります。

クラス替えの要求に発展する場合は、これまで築き上げてきた人間関係や学習環境を再構築しなくてはならないことから、学年全体にとって望ましいことではないことを丁寧に伝えます。



フォールス・コンセンサス効果

自分と他者との間に共有されている「合意性（コンセンサス）」を過度に見積もる認知的バイアスのことです。人はある状況での自分の判断や行動は一般的で適切であると思っているので、他の人も普通なら自分と同じように判断し、行動するだろうと考える傾向があります。そのため、もし異なる考えをもつ他人と出会くと、その人が特別なのか、あるいは変わった存在だと見なしてしまいます。

場面例

小学校第3学年女子児童Aの保護者から、「うちの子が、学校に行きたくないと言っている。担任を代えてほしい。」と電話がありました。

話を聞くと、小学校2年生までの担任は女性でとても話しやすかったが、3年生になり担任が男性になったため、怖くて話ができないと言っているとのことでした。

保護者は、不登校になるのではないかと心配し、担任を代えるか、女性が担任しているクラスに替えてほしいと訴えてきました。



基本的な考え方

保護者にとってわが子が「学校に行きたくない。」ということは大きな不安材料となるため、早く解決するには「担任が代われれば」と安易に考えることがあります。

「学校に行きたくない。」「担任が男の先生だから怖い。」といった言葉が児童から出たと思われそうですが、学校に行きたくない要因については丁寧に把握する必要があります。

要因が児童と担任との関係にあるならば、信頼関係の構築に向けて取り組むことで解決につながると思われます。

しかし、クラスメイトとの人間関係、クラス替えによる学校生活の環境の変化に対する不適應など、他の要因による場合は、その要因への対応をする必要があります。

対応のポイント

① 不安感から訴えずにいられない気持ちを察し、しっかりと話を聴きます。

担任としての自分を否定されていると感じることもあるかもしれませんが、まずは児童が「学校に行きたくない。」と言っている事実を受け止め、保護者から詳しく話を聴きます。学年主任とともに複数で家庭訪問をするか、学校で直接会って話を聴く方が良いでしょう。

児童が「行きたくない。」と言っていることを不安に思っている保護者の心情を受け止め、児童に変化が見られた時期、そのときの様子、保護者と話をした時の様子を丁寧に聴き取ります。事実を明らかにすることで、要因が見えてくるとともに、保護者自身も児童Aのためにどうするのが良いかを冷静に考えることができます。

また、担任と児童との関係だけでなく、クラスメイトとの人間関係などにも要因があることも考えられます。担任として児童との関係修復に努めるとともに、学級の中で児童を支える人間関係づくりにも取り組むことを伝えます。

② できるだけ早く、管理職に報告します。

「担任を代えてほしい。」「クラスを替えてほしい。」という要望は、保護者から直接管理職に訴えられることもあります。できるだけ早く管理職に報告し、対応の方向性等について指示を受けます。

③ 担任と児童との関係修復に向けて取り組みます。

担任との人間関係については、いくつかの要因が考えられます。児童の不安や悩み等をしっかりと聴き、要因を把握した上で児童及び保護者に対応します。

○ 児童の思い込みや勘違いによる場合

優しく丁寧に児童に分かるように話をします。このとき、状況によっては担任だけでなく、学年会の教職員や養護教諭など、児童が話をしやすい教職員が対応することも考えられます。

○ 担任の何気ない言動等に要因があった場合

担任の言動の事実を把握した上で、児童及び保護者に誠意をもって謝罪し、児童・保護者からの信頼回復に努めます。また、児童への対応について管理職や学年主任等から指導・助言を受けるとともに、他の教職員からも協力を得られるように、学年や学校として対応方法を検討します。担任と児童との適切なコミュニケーションのとり方等について研修をもち、教職員全体の指導力向上につなげることもできます。

④ 学級での児童を支える人間関係づくりに取り組みます。

担任と学年会を中心として人間関係づくりや学級経営の在り方について再検討します。授業の中で課題解決のためのペア学習やグループ学習を多く取り入れたり、人間関係づくりのアクティビティを行ったりして、自己有用感を高めるとともに他者を理解する姿勢を育てます。

⑤ 対応の説明と保護者への協力

取り組んだ内容と児童の様子について、保護者と密に連携します。家庭での様子を聴き取りながら、保護者と一緒に児童に働きかけるなど、保護者と協力して取り組むことが大切です。



知れば納得！◆ピグマリオン効果（ローゼンタール効果）

相手に対してある期待をもつと、意識しなくても、相手が期待どおりの方向に向かうことをいいます。

ロバート・ローゼンタールの実験では、正しい評価でなくとも、教師が優れていると評価した生徒の成績はよくなり、劣っていると評価した生徒の成績は悪くなる実験結果が出ています。期待した生徒には、教師が無意識に少し難しい問題をさせていたり、授業中に多く指名していたり、回答に詰まっても気長に待たっていたりしていたことが分かりました。

ケース 12

「娘をなぜ試合に出さないのか」と部活動の顧問に詰問

(溺愛型)

場面例

中学校第3学年の女子生徒Aの保護者から部活動（運動部）の顧問に対して「娘に元気がない。試合に先発出場できず、また、出場しても途中で交代させられてしまう。最近、試合に勝てないのは、娘を試合に出さないからだ。」という訴えがありました。



基本的な考え方

まず、保護者の熱心な応援や、サポートに感謝の気持ちを伝えます。

また、チームの中での生徒Aの役割や頑張っている様子をしっかりと伝えることも必要です。

そして、部の活動方針や現在のチームの状況、生徒Aに対する期待を丁寧に伝えるとともに、部活動の目的は生徒の人間的な成長であり、個々の成長の結果、試合で勝ったり、記録を更新したりすることを目指して取り組んでいることを理解してもらうことが重要です。

対応のポイント

① 訴えをしっかりと聴き、チームへの応援やサポートへの感謝の気持ちを伝えます。

保護者の訴えにしっかりと耳を傾け、その気持ちを受け止めます。保護者は、我が子が試合に出場することを期待し、生徒Aの部活動への参加を支えています。まずは、生徒Aの様子を伝えてくれたこととともに、部活動への理解について感謝の気持ちを伝えることが大切です。

② 生徒Aやチームの状況について説明します。

試合での選手の起用方針やチームの中での生徒Aの役割について、部活動や学校生活の様子を踏まえながら、丁寧に説明することが大切です。

保護者は、部活動の様子について生徒Aからの情報だけで誤った認識をもっていることも予想されます。その場合は保護者の認識を否定する表現を避けながら、練習中や試合中の他の生徒や生徒Aの状況について丁寧に説明します。その際、生徒Aの努力する様子やチーム内での存在価値、役割についても伝え、指導者が生徒Aをチームの重要な一員として認めていることを示します。

また、生徒Aの家庭での様子等について尋ね、保護者の思いに共感することも重要です。

③ 部活動（運動部）の意義を伝えます。

運動部の活動は、同じスポーツに興味・関心をもつ生徒が、各自の能力等に応じた技能や記録の向上に向け努力する中で、スポーツの楽しさを味わうことができるとともに、互いに協力し合って友情を深めるなど、好ましい人間関係を築くことに役立つものです。

このことから、学校生活を豊かにするものであるとともに、体力の向上や健康の増進にもつながることを伝える必要があります。



部活動の意義と留意点等（中学校学習指導要領 第1章 総則 第4の2 [13]）

生徒の自主的、自発的な参加により行われる部活動については、スポーツや文化及び科学等に親しませ、学習意欲の向上や責任感、連帯感の涵養等に資するものであり、学校教育の一環として、教育課程との関連が図られるように留意すること。その際、地域や学校の実態に応じ、地域の人々の協力、社会教育施設や社会教育関係団体等の各種団体との連携などの運営上の工夫を行うようにすること。

※ 高等学校学習指導要領 第1章 総則 第5款の5 (13) にも同様の記述

<運動部の活動>（中学校学習指導要領解説 保健体育編 第3章 3）

運動部の活動は、スポーツに興味と関心をもつ同好の生徒が、より高い水準の技能や記録に挑戦する中で、スポーツの楽しさや喜びを味わい、豊かな学校生活を経験する活動であるとともに、体力の向上や健康の増進にも極めて効果的な活動である。

④ 生徒Aの所属部の活動方針を伝えます。

チームと生徒個々の現状を踏まえて目標を設定していることや、目標達成に向けてどのように取り組んでいるかについて理解を促すことが必要です。

目標達成に向けた進捗状況や、今後の活動計画についても説明します。

⑤ 生徒Aの今後の成長に向けて、保護者と共通理解を図ります。

今回の申し出を生徒Aが人間的に成長するためのチャンスと捉え、学校と家庭が連携して生徒Aを励まし、あきらめずに練習に取り組むよう支援していくことについて共通理解することが大切です。



知れば納得！◆後知恵バイアス

何かが起こったり、結果が分かった後で「私はずっと知っていた。」「そうなると思っていた。」と、過去の自分の考えや予想を修正し、その出来事や結果が必然であったかのように考える心理的バイアスの一つです。

景気の動向、自然災害、事故、試合の結果など様々なことに対して後知恵バイアスは働き、特に結果が悪い場合に、前兆があったのになぜ気付かなかったのかと責任者が責められることとなります。しかし、その前兆となるものは事後になって初めて見えるものであることを忘れていません（結果バイアス）。

ケース 13

発熱して一人で帰宅させた生徒の保護者からの訴え

(溺愛型)

場面例

中学校第2学年の生徒Aが朝のショートホームルームで赤い顔をし、少し熱っぽかったため、担任は保健室に行くよう指示しました。熱を測ると38度あったので、保護者に迎えに来てもらって病院に行った方がよいと養護教諭から言われ、保護者に電話をかけました。

保護者に状況を説明し、迎えに来るように依頼しましたが、保護者は「仕事が忙しくて迎えに行けない。もう中2だから、そのぐらいの熱ならば一人で帰らせて、家で薬を飲んで寝ているように伝えてくれ。自分も夕方には帰宅する。」と言って、電話を切りました。

担任は生徒に対して保護者との話の概要を伝え、どうするか聞いたところ、「大丈夫だから一人で帰ります。」と言ったため、一人で帰宅させました。

夕方になって、保護者から連絡があり、自分が帰宅したら生徒が高熱で意識がなかったため、救急車で病院に搬送したとのことであった。幸い、命に別状はなかったが、保護者からは、なぜこんな状態の者を一人で帰宅させたのか、学校が病院に連れて行ってくればこんなことにならなかったと強く責められました。

基本的な考え方

学校において、児童生徒が怪我や体調不良となった場合、学校で対応できるのは応急手当だけです。そのため、このような場合には、保護者に迎えに来てもらい、保護者の責任において必要に応じて医療機関にかかることが原則です。

保護者に連絡が取れない、あるいはすぐに迎えに来てもらうことができない場合、保護者が来るまで学校で休ませ、状況によっては学校医と連携を図ることも考えられます。

いずれにせよ、担任もしくは担当教諭と養護教諭、必要に応じ管理職と連携を図り、児童生徒の安全と健康管理を第一に考えて対応することが大切です。緊急対応が必要な場合は、保護者への連絡を急ぐとともに、早急に医療機関に搬送する場合も考えられます。この事例のように、保護者が生徒一人で帰るように言っても、生徒の状態によっては安全を考慮して一人で帰宅させるべきではない場合があります。

保護者への連絡については、伝えた内容、保護者の返答、時間等をメモしておきます。保護者が電話に出なくても、留守電等で伝えるなど、連絡したことが分かるようにし、そのときの時間をメモしておきます。

生徒を一人で帰らせた場合、帰宅を確認し、それが保護者にも伝わるようにします。



対応のポイント

① こちらに言い分があっても、まず、保護者の話を十分に聴きます。

保護者に状況を説明した上で、了解を得て生徒を帰宅させたのですが、生徒の容態があまりに悪くなったため、その責任の矛先が担任に向かったと思われれます。その保護者の心理を察し、保護者の訴えに不合理と感じる部分があったとしても、まずはしっかりと話を聴きましょう。同時に、生徒の体調・現在の状況について保護者に確認し、保護者と同じように生徒のことを心配している姿勢を保護者に示す必要があります。

② 保護者の責任を責めずに、担任の心配している気持ちを伝え、今後を目を向けます。

生徒が大事に至らずよかったが、担任としても非常に心配していることを保護者に伝え、これからの治療や学習の遅れへの対応など、今後のことを話し、前向きな気持ちを引き出します。

必要に応じ、学校での生徒の状況や帰宅するまでの経緯を丁寧に説明しますが、保護者を責めることにならないように注意する必要があります。

学校では医療行為となる治療や投薬はできません。医療機関にかかる際には、緊急時を除き保護者の判断が必要になります。



③ 早急に管理職等に報告します。

担任の対応によって保護者の感情が一旦収まったように感じられたとしても、その後の状況によっては保護者の心配が増幅し、今後、管理職へ直接訴えがあることも考えられます。早急に管理職に報告し、養護教諭等と連携します。また、生徒の学習の遅れへの対応を検討します。



知れば納得！◆自己奉仕バイアス

望ましい結果や成功は自分に原因があると考え、望ましくない結果や失敗は自分に原因がないと考える心理的バイアスです。

成功に関する部分を「自己高揚バイアス」、失敗に関する部分を「自己保護バイアス」と呼ぶこともあります。

「成功すれば自分のせい、失敗すれば他人のせい」

ケース 14

盗難にあった生徒の保護者からの要求

(溺愛型、利益追求型)

場面例

中学校第2学年の生徒Aは運動場での保健体育の授業から教室に戻ってきたとき、教室の机の中に入れていた財布が見当たらないことに気がきました。生徒Aはカバンの中にも入っているのだろうと思い、先生に知らせることなく帰宅しましたが、家で改めて探してみても財布はありませんでした。生徒Aは保護者に、財布が無くなったのは、保健体育の時間に盗まれたのかもしれないということをお話しました。

翌日、生徒Aの保護者から、担任に次のような電話がありました。「昨日、子供から学校で財布を盗まれたことを聞いた。財布は先生に預けることになっていたらしいが、財布が盗まれたのは、学校の指導が悪いからだ。生徒全員の持ち物を検査して犯人を捜してほしい。盗まれた金額を弁償してほしい。」



基本的な考え方

多くの学校では、原則として現金等の貴重品は学校に持って来ないことになっていますが、事情があって持ってきた場合は、教職員が預かるなど、確実に管理する必要があります。常日頃から生徒に注意を喚起し、貴重品の管理の徹底を図ることが大切です。

この事例では、保護者から電話のあった時点では、事実が確認できていない状況です。まず事実を確認し、盗難の可能性が高いと判断された場合は生徒全体への注意喚起と共に警察との連携を検討します。

犯人を見付けるために、個人的な判断で全生徒の持ち物検査を行うことはできません。持ち物検査については、学校へ危険なものが持ち込まれている可能性が高いと判断され、児童生徒や教職員の安全を確保するために校長の判断により行う場合がありますが、その際には目的、理由、必要性等について保護者、児童生徒に説明を十分行い、理解を求めつつ、個別の指導を実施するなど、状況に応じた方法で行うことが重要です。また、どのような場合に持ち物検査を行うと想定されるのかということについて、事前に保護者や児童生徒に説明しておくことが必要です。

金銭の補償についても、学校として支払いはできないこと、さらに、担任等個人への金銭の要求があった場合でも、応じられないことを明確に伝えることが必要です。

対応のポイント

① 保護者の話を十分に聴きながら、「事実」と「推測」を整理します。

生徒が財布を教職員に預けていなかったことも紛失した要因の一つですが、まずは保護者が子供のことを思って被害者意識から訴えてきたことを受け止め、共感的な姿勢で聴き取ります。この事例の場合、保護者は盗難であると断定していますが、丁寧に聴き取る中で、「事実」と「推測」を確実に聴き分けます。

② 事実を確認して、改めて連絡することを伝えます。

今回の事例では、生徒の自宅に財布が見つからないことは事実ですが、盗難かどうかは事実確認が必要です。事実確認を進める中で、財布が見つかる可能性もありますし、他にも財布を紛失した生徒がいるかもしれません。それらの明らかになった事実を基に今後の対応を検討することになります。

③ 必要に応じて、学校としてできること、できないことを説明します。

盗難の可能性が高い場合は、警察との連携を検討することを伝えます。また、財布を紛失したと思われる時間の状況について、関係生徒から事実確認を行うことはできますが、この事例の場合に保護者が要求する生徒全員の持ち物検査は難しいことや、学校としての金銭の補償には応じることができないことをはっきりと伝えます。



④ 事実を基に、学校としての対応を検討します。

事実に基づき、校長の指示を受けて生徒指導部を中心に今後の対応を検討します。盗難の可能性が高い場合は、被害者の保護者と連携した上で警察へ相談します。

また、保護者には再発防止に向けた今後の対応、被害を受けた生徒への精神的なケアの方法などを伝えます。



知れば納得！◆フロスぺクト理論

二人の認知心理学者カーネマンとトヴェルスキーによって提唱された実証的な意思決定の理論です。

人は富の総和ではなく、富の変化（利得、損失、損得なし）に敏感で、目の前に利益があると、利益が手に入らないというリスクを回避し、損失を目の前にすると、損失そのものを避けようとする傾向があります。また、利益が大きくなるほど満足度の増加は少なくなり、損失が大きくなるほど苦痛の増加も少なくなることも明らかになっています。

例、次の二つの質問で、あなたはA、Bどちらを選びますか？

質問1
A. 確実に900ドルもらえる。
B. 90%の確率で1000ドルもらえる。

質問2
A. 確実に900ドル失う。
B. 90%の確率で1000ドル失う。



質問1ではもらえる金額が少なくなってもAを選ぶ人が多く（リスクを回避）、質問2では失う金額が大きくなるかもしれませんがBを選ぶ（損失そのものを避けるためにリスクを追求）人が多いそうです。期待値はいずれも900ドルですが、選択の傾向に違いが出ます。

あなたはいかがですか？

参 考 文 献

- 植木理恵『フシギなくらい見えてくる！本当にわかる心理学』日本実業出版社
- 小野田正利『悲鳴をあげる学校 親の“イチャモン”から“結びあい”へ』旬報社
- 小野田正利『親はモンスターじゃない！イチャモンはつながるチャンスだ』学事出版
- 小野田正利『普通の教師が“普通に”生きる学校 モンスター・ペアレント論を超えて』時事通信社
- 柿谷正期，井上千代『選択理論を学校に クオリティ・スクールの実現に向けて』ほんの森出版
- 鹿取廣人／他編『心理学[第3版]』東京大学出版会
- 河村茂雄『教師のための失敗しない保護者対応の鉄則』学陽書房
- 小林司／編『カウンセリング大事典』新曜社
- 佐藤晴雄／編『保護者対応で困ったときに開く本』教育開発研究所
- 重野純／編『心理学（改訂版）』新曜社
- 渋谷昌三『心理操作ができる本』三笠書房
- 渋谷昌三『面白いほどよくわかる！心理学の本』西東社
- 嶋崎政男『“困った親”への対応 こんなとき，どうする？』ほんの森出版
- 嶋崎政男『学校崩壊と理不尽クレーム』集英社
- 関根真一『なぜあの教師は保護者を怒らせるのかープロ直伝！学校の苦情取扱説明書』教育開発研究所
- ダニエル・カーネマン『ファスト&スロー(上)あなたの意志はどのように決まるか？』早川書房
- ダニエル・カーネマン『ファスト&スロー(下)あなたの意志はどのように決まるか？』早川書房
- ダン・アリエリー『予想どおりに不合理[増補版]行動経済学が明かす「あなたがそれを選ぶわけ」』早川書房
- 中島義明／他編集『心理学辞典』有斐閣
- 保坂隆／監修『面白いほどよくわかる心理学』日本文芸社
- マッテオ・モッテルリーニ『世界は感情で動く 行動経済学からみる脳のトラップ』紀伊國屋書店
- リチャード・セイラー，キャス・サンスティーン『実践 行動経済学 健康，富，幸福への聡明な選択』日経BP社
- Andrew M. Colman『心理学辞典 普及版』丸善
- M. W. アイゼンク／編『認知心理学事典』新曜社
- 茨城県教育委員会『信頼される学校づくりをめざして一保護者との適切なかかわりのために一』
- 東京都教育委員会『学校問題解決のための手引き～保護者との対話を活かすために～』
- 京都府教育委員会，京都市町村教育委員会連合会『信頼ある学校を創る～学校に対する苦情への対応～』
- 大阪府教育センター教育相談室『保護者とのかかわりハンドブック～保護者との適切なかかわりのために～』
- 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～』
- 岡山県教育庁指導課『学校に対する苦情・不当な要求等への対応』
- 広島県『不当要求行為等に対する基本対応マニュアル』
- 広島県教育委員会『生徒指導のてびき（改訂版）』
- 広島県教育委員会 生徒指導資料No.1～35
- 徳島県教育委員会いじめ問題等対策企画員室『信頼される学校づくりのために一保護者や地域からの要望等への対応マニュアル』

**保護者，地域と学校の協力のために
【保護者等対応事例集】**

平成 25 年 12 月
広島県教育委員会事務局教育部学校経営支援課
〒730-8514
広島県広島市中区基町9番 42 号
TEL 082-513-4966