

保護者との協働に向けて

生徒指導係長	山本雅章	
	Yamamoto Masaaki	
指導主事	松長一樹	山本肇一
	Matsunaga Kazuki	Yamamoto Keiichi
	清原正泰	本影隆志
	Kiyohara Masayasu	Motokage Takasi

要 旨

「子どものトラブルなどを巡って理不尽な要求や無理難題を突きつける保護者に、学校が悲鳴を上げている」といった報道がよくなされている。理不尽な要求とまではいかずとも、保護者や地域社会の学校をみる目は変容してきた。ともすれば、子どもそっこのけの議論に終始し、問題の本質を片隅に追いやった形での対応に奔走し、学校の業務に支障が出るケースもある。しかし、理不尽な要求であるという受け止め方ではなく、保護者の要望や要求の本質がどこにあるのかを見極め、学校として責任を負うべきこと、場合によっては謝罪も含めて誠意をもって対応し、責任の負えないことに関しては毅然とした対応をすることが必要である。

そこで、理不尽な要求を含め、保護者や地域社会の要望や期待に対して、学校や教職員が保護者と協働して子どもたちにかかわっていくという取組を取り戻すための要点について、事例を基に考察した。

キーワード： 生徒指導体制、不安、ストレス、連携・協働、専門性

1 はじめに

学校に理不尽な要求や抗議を行う親に、全国の公立小・中学校や教育委員会が苦慮している実態が、新聞紙上等で報道されている。全国の教育委員会においても、こうした保護者の実例を把握し、保護者のクレームに対応するための専門職員の配置や教員研修、対応マニュアルの作成といった対策を実施している。政府の教育再生会議も第2次報告で、専門家チームを設ける必要性を指摘しており、保護者のクレーム対応が教育現場の大きな課題となっている。

サービス依存、お客様意識、また、いわゆる「言った者勝ち」の風潮は、何も学校に限ったことではない。社会全体が不安や不信・不満からくるストレスのはけ口として、自分にとって最も好都合な反応が得られ、反論・反発のないところに集中的に抗議を行うという風潮がみられる。

奈良県においても、小・中・高校生の保護者等から様々な相談や苦情、要求等が寄せられている。その対応の如何によっては問題の複雑化・長期化を招き、それが管理職や教員の心身の疲労につな

がり、学校の機能が損なわれる状況もある。学校は、子どもを主体にして、その教育にかかわって取り組んでいく組織体である。ところが、ともすれば子どもは横に追いやられ、「親」対「学校」という構図で大人同士の駆け引きや攻防になってしまうこともある。また、保護者自身が精神的に不安定で、学校との連携が困難なケースもある。

しかし、保護者の一見理不尽と思われる要求の中にも、学校の教育活動にとってプラスとなる重要な指摘もあり、対応すべき部分を的確に判断する必要がある。また、保護者の要求の奥には、子育てや教育にかかわる不安があり、その思いを学校が的確に受け止めて対応していくことが重要である。また、理不尽な要求とまでは言わずとも、学校教育への無理解や学校批判、教師批判に対して、保護者を批判的にとらえたり対峙するのではなく、あくまでも教育のプロとして、保護者の不安や不信に対して支援する姿勢が大切である。このような姿勢で保護者と接することが、子どもへの教育効果をあげる近道であるという考えが、学校と保護者の連携の重要な鍵となる。

2 研究目的

学校や教育委員会に寄せられる苦情は、時として理不尽であったり、複雑かつ深刻であったりするので、対応マニュアルや常套手段では解決し難いことが多い。また、その一方で、学校の組織及び体制の在り方、また、教職員の意識等において、初期対応の遅れや現状把握の曖昧さ、学校と保護者との問題意識の違いからくる対応の甘さ、危機管理意識の欠如及び保護者や地域社会への情報発信の不十分さなど、見直すべき課題が多くある。また、保護者への対応に関して過剰防衛になり、かえって解決を遅らせてしまう場合もある。したがって、学校として対応すべき「当たり前のこと」をすること、学校としては「責任を負えないこと」については毅然とした態度で臨むことなど、一貫した対応が必要である。

次に、いくつかの事例を提示する。これらの事例を通して、保護者の要求や苦情に対して、学校及び教職員として、ぶれることのない一貫した対応をするとともに、子どもの発達支援に向けて、保護者とよりよい関係を結びながら連携・協働していくための方策を再確認したい。

3 研究内容と考察

(1) 事例1（小学校2年生の保護者、子どもの学力について）

一学期終了後、子どもの通知票の評価に納得いかない旨の相談電話が入る。その内容は、「うちの子の通知簿の『よくできる』の数が、〇〇ちゃんより少ない。担任は、ちゃんとうちの子を見てくれているのでしょうか。」というものであった。

県教委に寄せられた相談である。基本的には市町村立学校の場合は、その児童の実態について最もよく把握している当該の学校や市町村教委がその対応に当たることになる。したがって、「市町村教委の方へ、相談してください。」が県教委としての一つの対応方法である。又は、「お子さんを、学校で一番身近で見ていただいている学級担任の先生に相談し、説明を受けられるのがいいですよ。」という対応となる。

しかしながら、相談者の気持ちは、不安や不信を聞いてもらいたい、また、説明を聞いて安心

したいということではないかと考える。また、言うべき結論は分かっているが、その前に、時間をとって話を聞く姿勢が、その結論を一層説得力のあるものとしてくれるのではないだろうか。結論を急がず、話すよりまず聞くことが解決の第一歩であると考え。したがって、じっくりと時間をかけて、話を聞くことが最良と思われる。

このケースは、問題解決の糸口がいくつかある。それは、「〇〇ちゃんより『よくできる』の数が少ない」と言っているのは、母親が子ども本人から聞いた話で、母親が直接確認したことではない。また、一年生の時に比べ成績が悪かったため、母親に漠然とした不安があったものと思われる。「ちゃんとうちの子を見てくれている」という苦情の根底には、そういう不安があり、話を聞いてもらうと不安が解消したという内容であった。カウンセリングマインドの観点から言えば、「相手の話をじっくり聞く。」「相手と同じ目の高さで考える。」「相手への深い関心を払う。」(中央教育審議会、平成10年6月)ということである。また、相手を「受容する」とは、表面の言動(客観的事実)を「許容」するのではなく、内面の感情(心理的事実)を「受容」することが重要である。

(2) 事例2 (中学1年生男子の母親、PDDについて)

「子どもはPDDである。そのことを、夫も義母も、学校も理解してくれない。家族にも学校にも話が通じない。」というのが主たる相談内容であった。母親は子どもの性格について、忘れ物が多いこと、宿題を完成できないこと、興味の偏りやこだわりが強いこと等、発達障害に起因する子どもの状況について理解を示し受け入れていた。しかし、中学校に入ってから、学級担任は子どもを頭ごなしに叱ったり、子どもの現状は親の責任であると言ったり、子どもの障害を学級担任は理解していない。加えて、家庭では、母親のしつけが悪いからだと言われ、夫からも義母からも言われる状況であった。まさに、母親だけが孤軍奮闘している状態にあったようだ。

30分ぐらい話を聞いてみると、母親は、そういった子どもの障害に対応する方法については、専門医等、あるいは専門書から随分知識を得て実践しているようであった。しかし、その間、そういった障害の診断名に関する話はなかった。こちらの方から、子どもの状態は親のしつけが悪いからではないこと、強制は逆効果であり、子どものよいところを探すこと、周囲のみんなから大切にされているという存在感をもってもらうこと(このことは、広汎性発達障害の子どもへの対応に限ったものではない)など、一般的な対応について、保護者に伝え共感し合った。保護者は、「話を分かってくれる人がいて安心しました。ありがとうございました。」と言って電話を切った。約40分間のやりとりである。その間、こちらが言葉を発したのは、5分にも満たない。

保護者にとっては、小学校の時は学級担任がうまく対応してくれていただけに、今回の現状に不安を感じられていたようであった。こちらから助言するまでもなく、この件については、特に学校に伝えてほしいという要望ではなく、理解してもらえる教育関係者の存在を確認することにより、母親の気持ちは安定した。もちろん、広汎性発達障害の児童生徒への支援については、各学校において教員が研修を重ね実践しており、学校現場では理解が進んでいるところであることも保護者に伝えた。

広汎性発達障害だけにかかわらず、何らかの障害のある子どもの保護者にとっては、その子ど

もの障害をいかに保護者自身が受容するかが重要であると言われる。もちろん、この保護者は十分受容しており、その点では対応が円滑にできているケースであった。しかし、周りの家族や学校が受容してくれていないということについては、実際には、当該の学校や学級担任は十分受容していたつもりであったし、広汎性発達障害についても一定の見識があったことは言うまでもないが、保護者が安心できるほど十分にそのことが伝わっていなかったり、思いを十分受け止められてなかったりという状況は否めない。

これまで教育現場では、ややもすると教員の個性や経験に頼って様々な対応をしてきた面がある。しかし、そうした指導や支援だけでなく、専門的な知識やスキルも必要とされると考える。広汎性発達障害だけにかぎらず、精神的な疾患等に関しては、単に専門的な知識を得ることだけに留まらず、実際の現場で子どもや保護者とかがかわっていく上で、保護者に安心感を与え信頼を得る努力が必要である。

(3) 事例3（小学校5年生女子の保護者、不登校について）

「子どもの不登校の原因は、私にあると言われる。」という趣旨の相談である。各学校では、不登校児童生徒への対応として、家庭訪問を繰り返し、保護者や子どもと面談し、家庭と学校とのつながりを大切にしている。その結果、子どもが登校できない原因の一つに、保護者の養育態度に課題があることは確かにある。しかし、多くの保護者は、不登校の原因がどこにあるかということよりも、今、子どもが登校できないという事実に関して強いストレスを受け、不安を感じている。まずは、その保護者のストレスを少しでも軽減することが、子どもにとっても重要なことである。そして、そのようなストレスの中、その原因が自分にあるかもしれないということは、保護者にとってはダブルパンチである。もちろん、教員は「あなたに、原因がある。」といった直接的な言い方をしなかったであろうが、結果としてそう受け取ったようである。

専門的な知識や、それに基づいた経験がある程度積むと、早い段階で原因や結論が見えてくる。しかし、その結論をどのように保護者に伝え、子どもの指導に生かすかは別問題である。保護者にとって、その結論が辛いものであれば、直接投げかけることは、逆に、教員や学校への不満や反発となってしまう結果になりかねない。できれば、結論をこちらから言うのではなく、相手に悟らせるという姿勢が重要である。このことは、児童虐待が疑われるケースにおいても重要な姿勢である。

(4) 事例4（中学校2年生男子、問題行動について）

「子どもの悪いことばかり連絡してくる。家ではよい子なのに、しょっちゅう家庭訪問される。」これは、生徒間での暴力行為、器物損壊、対教師暴力、授業エスケープ等の問題行動を繰り返す生徒の母親からの苦情である。「家では、父親の言うこともよく聞き、よい子である。子どもが問題を起こすのは学校の対応が悪いからだ。家庭にもいきなり訪問するし、予告時刻にも遅れる。雪駄ばきで来る。雨に濡れた傘を玄関に置く。」等、いろいろな苦情が付随する。

もちろん、母親は、玄関が濡れること自体が嫌なわけではない。要するに、頻繁に繰り返す子どもの問題行動のたびに家庭訪問され、ストレスが溜まっている。子どもの行動を改善できる目処も立たない中で、不安から不満、さらに不信へとつながっているのである。

ここで、あえて保護者対応の基本中の基本を示す。

- ・ はじめて保護者と接する時は、問題解決に向けて前向きな接し方をする。否定的な言葉は使わない。
- ・ 子どもについてのコメントは、まず肯定的な言葉で始める。(ほめることが8割)
- ・ 服装はプロらしくフォーマルにする。(スーツ・ネクタイ着用)
- ・ 子どもがよいことをしたときは、保護者に連絡する。
- ・ あらゆる機会をとらえて保護者に感謝の気持ちを伝える。

いずれも、極めて当たり前のことであるが、頻繁に繰り返される問題行動への対応の中で、ともすれば、これらの当たり前のことが忘れ去られ、型どおりに対応してしまうことがある。

しかし、このケースでは問題の奥が深く、学校に寄せられた苦情の背景には母親自身の病気や経済的な問題等、子どもの教育にかかわる問題だけでなく、生活全般における不安や悩みがあった。

家庭訪問についてであるが、問題行動を起こした児童生徒の保護者にとっては、それにかかわる家庭訪問はストレスになる。また、訪問者の姿勢によっては、保護者の不安が増幅し、教員や学校への不信や反発となって、児童生徒の立ち直りに逆効果となることもある。確かに、子どもの問題行動については、第一義的には保護者が責任をもって指導すべきではあるが、逆に、それができないから子どもが問題行動を繰り返すのである。保護者と協働して子どもの立ち直りへの支援をするという観点から、保護者の不安や不信感を受容するという態度が重要であると考えられる。前述の保護者対応の基本と同様に、家庭訪問についての一般的な留意点を示す。

- ・ 訪問時間 (時間厳守、目的をもって、説明は明解で簡潔に)
- ・ 訪問頻度 (「多ければいい」ということではない。家庭訪問は保護者にとってストレスになることもある。)
- ・ 人間関係をつくる (共感的態度から教授的態度へ。しかし、教えるのではなく、共に考えるという姿勢で臨む。)
- ・ 子どもに寄り添うとは、優しさと厳しさが必要である。
- ・ できれば複数の教員で行う。
- ・ あくまでも正攻法で対応する。(教員の個性や人間性に依拠した対応ではなく、理論的に筋道が立った方法)

(5) 事例5 (高校1年生、服装指導等について)

「茶色に染めてもいけない娘の髪の毛を、黒く染めなさいと指導される。娘は、黒く染めたが、私(母親)は、納得がいかない。学校に苦情を言うと、『規則で決まっていますから』と逃げる。学校の都合ばかり言うてくる。教育委員会では、このように指導するような指示をしているのか。」という内容のものである。

近年、学校現場においても、説明責任を問われることが多い。「規則ですから。」「ずっと以前から決まっていることですから。」ではなく、児童生徒や保護者に対して、「なぜ、この指導をするのか」を的確に説明し、理解を得る必要がある。例えば「服装や頭髪を正すことは身だしな

みを整えることであり、規律ある生活の基本です。」また、「服装や頭髪は自分の心の状態や自分と社会との関係を表すとともに、自分の所属する集団（学校）の特徴を表現する作用をもっています。したがって、服装や頭髪は周囲に一定の印象を与えたり、社会的な関係に影響を与えるなど、極めて社会的な働きをもっています。」といった説明が必要である。さらに「生徒指導部として、服装等の指導を通して、生徒に場所や状況に応じて適切な態度と行動をとることのできる力や社会性を育てたいと考えています。」というように、具体的な事柄を示しながら丁寧に説明し、理解や協力を得る努力をしなければならない。学校での児童生徒に対する規則は教員や学校の都合で決めるのではなく、あくまでも児童生徒の健全な発達のためにあるものだとすることを再認識し、教員一人一人が自分の言葉で説明する力量を身に付ける必要がある。

(6) 事例6（中学校2年生女子、いじめ）

「子どもがいじめられている。しかし、学校は何もしてくれない。」という相談である。

いじめ問題に関して言えば、「何もしてくれない。」「何も変わらない。」というクレームが多い。いじめについては、目に見える対応が求められる。したがって、いじめている子を「出席停止しろ。」「転校させろ。」「学校として謝罪会見を開け。」「管理職は辞職しろ。」などの要求や「弁護士を通して訴える。」などの抗議がなされることが多い。ところが、いじめを認知した学校や教員が、「全く何もしない」ということはない。教員は、学校で児童生徒を観察するとともに指導し、様々なかかわりや取組を通して、いじめの解決に向けて尽力している。しかし保護者は、教員や学校の日常の取組を具体的に見ているわけではなく、子どもからの声のみで学校の取組を判断することが多い。表面的に見えない配慮や、徐々に効果が現れる取組、解決に向けての日々の変化などについては保護者には見えにくい。そのため学校は、解決に向けての方向性を具体的に保護者に説明する必要がある。いじめられている子の保護者にとって、毎日毎日が、大変辛く不安な状況であることを考えれば、日々の学校での様子や取組の進捗状況を説明する必要がある。

「うちの子がいじめられていると学校に訴えたのに、何も連絡がない。」といった苦情を何度か受けた。よく聞いてみると学校に訴えたのは、休日をはさんで5日前、休業日を差し引くと3日前である。しかし、言うまでもなく、保護者にとっては3日前ではなく5日前である。いじめられている子の保護者の気持ちを察すれば、その日にでも家庭訪問するか、電話で学校での状況を分かる範囲で連絡すべきである。保護者にとって、3日以上も経てば、「何も連絡がない。」「何もしてくれない。」と感じてしまう。さらに日が経てば、余計な不安や不信感を保護者に与え、かえって問題の本質から外れてしまい、学校批判も始まり、解決が遅れてしまう。いじめは、初期対応について云々すること以前に、いじめられている子やその保護者にとって、一刻を争う問題である。また、そうした受け止めに教員ができるかどうか重要である。いじめの問題にかぎらず、子どもや保護者からの訴えや要望等に関しては、正確な事実確認と迅速な対応が要求されるとともに、専門性が問われる。

解決に向けての方途に関しては、保護者は一般的に素人である。学校や教員は、いじめられている子やその保護者に丁寧に解決への道筋を示し、保護者に安心してもらうとともに、保護者から信頼を得ることが必要であることは言うまでもない。

(7) 事例7 (小学校5年生女子、いじめ・不登校・適応障害)

「いじめの対応が不十分だったため、不登校になった。」「いじめた子どもを休ませろ。」「仲間はずれをされている。」「小学校2年生からいじめが解決していない。」「解決するまで子どもを学校に行かせない。」「食欲不振になった。」「自傷行為もある。」「適応障害だと診断された。」という相談である。

この様に、様々な状況を一度に突きつけられると、何から対応すべきか苦慮してしまう。子どもが登校していないため、子どもの状況が把握しにくくなり、段々と子ども不在の状況でのやりとりになっていく。やがて、学級担任批判が、管理職、学校、教育委員会への批判となり、保護者対教育関係者という構図で問題の本質へのアプローチができなくなり、保護者の攻撃からの防御としての対応しかできなくなる。客観的に見れば、子どもにとって大変不幸な状況ができてしまう。他のケースにおいても、このような構図はしばしば見られる。この様にこじれてしまうと解決は困難となる。そうならないために、対応の留意点を記す。

- ・学校、教育委員会の対応窓口を一本化し、連携を強化する。
- ・子どもを中心に据えた議論をする。
- ・保護者の気持ちを受容しながら、そのために互いにできることについて協議する。
- ・解決への具体的な道筋を提示する。
- ・不十分であった点については、具体的に改善策を提示する。
- ・問題解決の本質はどこにあるかを、的確に判断し整理する。
- ・専門家の判断や助言を参考にする。

以上の留意点は、保護者への対応として当たり前のことではあるが、人間関係がこじればこじれるほど、これらのことが忘れ去られ、当たり前のことができなくなる。そんな時にこそ、あえて原点に立ち返り、原則を貫き、子どものために教員の専門性を発揮する必要があると考える。

また、このような最悪の状況にならないためにも、各校の生徒指導体制等を再点検しておく必要がある。以下に、そのポイントを記す。

- ・担任一人が問題を抱え込まずに、チームで対応する。(危機認識の個人差、最悪の結果を想定しながら)
- ・報告、連絡、相談体制の確立(足元の連携)
- ・教員間の人間関係に頼ったものではなく、組織的な体制を整える。(学年、教科、校務分掌)
- ・複眼的に見る。(多面的に判断する。)
- ・当事者意識をもつ。(共通理解、実践、協議、改革、何ができていて、何ができていないのか)
- ・忙しさは、つながり合うチャンスをそぐ。(教員同志、生徒と教員、教員と保護者)
- ・問題行動等に対する学校としての具体的な指導方法の確立。(マニュアル化)
- ・説明責任を果たす。(理解・協力が得られないのは、説明責任を果たしていないことである。)
- ・教員自身の言葉で指導する。(指導内容を受け売りするのではなく、本質を理解し、教員自身の人間としての経験を通して指導する。)

- ・人間関係や経験、個人のパーソナリティーだけに依拠した指導だけではなく、理論的で専門的な知識に基づいて指導する。(教員の専門性)

4 おわりに

日本の学校は、他国の学校よりも、家庭や地域との結び付きが強いと言われる。しかし、その結び付きが強いがゆえに、保護者や地域からの期待も大きい。

理不尽な保護者の要求に対して、特効薬はあるとは言い難い。また、その要求を突き詰めてみれば、保護者の不安や不信感に起因していることも多い。ただ、学校と保護者が子どもの指導にかかわって、対峙する関係で取り組むか、協働して取り組むかで、その教育効果は明らかに違ってくる。学校としては、特別な事情を除き「当たり前の対応」をしていくことが肝要である。それが対応の基本である。

しかし、保護者の要求が厳しければ厳しいほど「当たり前の教育実践」が忘れ去られ、困難な状況になってしまう。教員や学校が受動的になり「過剰防衛」となってしまうと、子どもを中心に、率直に協議し連携していくことが困難になるという悪循環が生まれる。冷静な判断や実践を積み重ねていくためにも、組織としてかかわっていくことが重要である。また、保護者が安心し、教員や学校を信頼してもらうためには、日常的に学校の教育実践について積極的に説明すること、その説明は専門性の上に立って保護者に分かりやすい表現で具体性があることが大切である。加えて、保護者の要求を否定的にとらえるのではなく、その背景にあるものを的確にとらえ、核心の部分に迫った対応を優先させるとともに、責任を負うべきところは即座に対応すること(初期対応の重要性)が大切である。そして、教員の言葉が子どもの心にどのように届くか、また、保護者にどのように伝わるかを想定して対応することは、結果として保護者に安心と信頼を提供することになり、協働して子どもを指導するという観点で、当然の配慮であると考えられる。

最後に、「理不尽な要求をする保護者が増えてきた」「保護者への対応が難しくなってきた」などと悲観するのではなく、その対応にこそ、学校や教員、組織にとって重要な課題が含まれていることを忘れてはならない。むしろ、保護者や地域との連携のチャンスであるにとらえるべきである。組織化された学校の生徒指導体制と教員のより高い専門性による対話を通して、保護者の不安や不信、不満を、保護者、地域との連携・協働に変えていくというポジティブな姿勢が重要であると考えられる。