

〔セクションⅠ〕基礎基本の理解度アップ

保護者への対応

○ 保護者への対応で不安なことはありますか。

○ 今までで保護者への対応として困ったことは、ありますか。

◆ 思い浮かべたことを記入しましょう。



1 保護者への対応

① 学級懇談

② 個人面談

③ 保護者への連絡

- ・ 子供のけがの連絡
- ・ 学級内でのトラブル

④ 保護者からの要望・訴え

- ・ 成績について
- ・ いじめについて

「保護者と信頼関係を築く① ～保護者会・個人面談」NITS

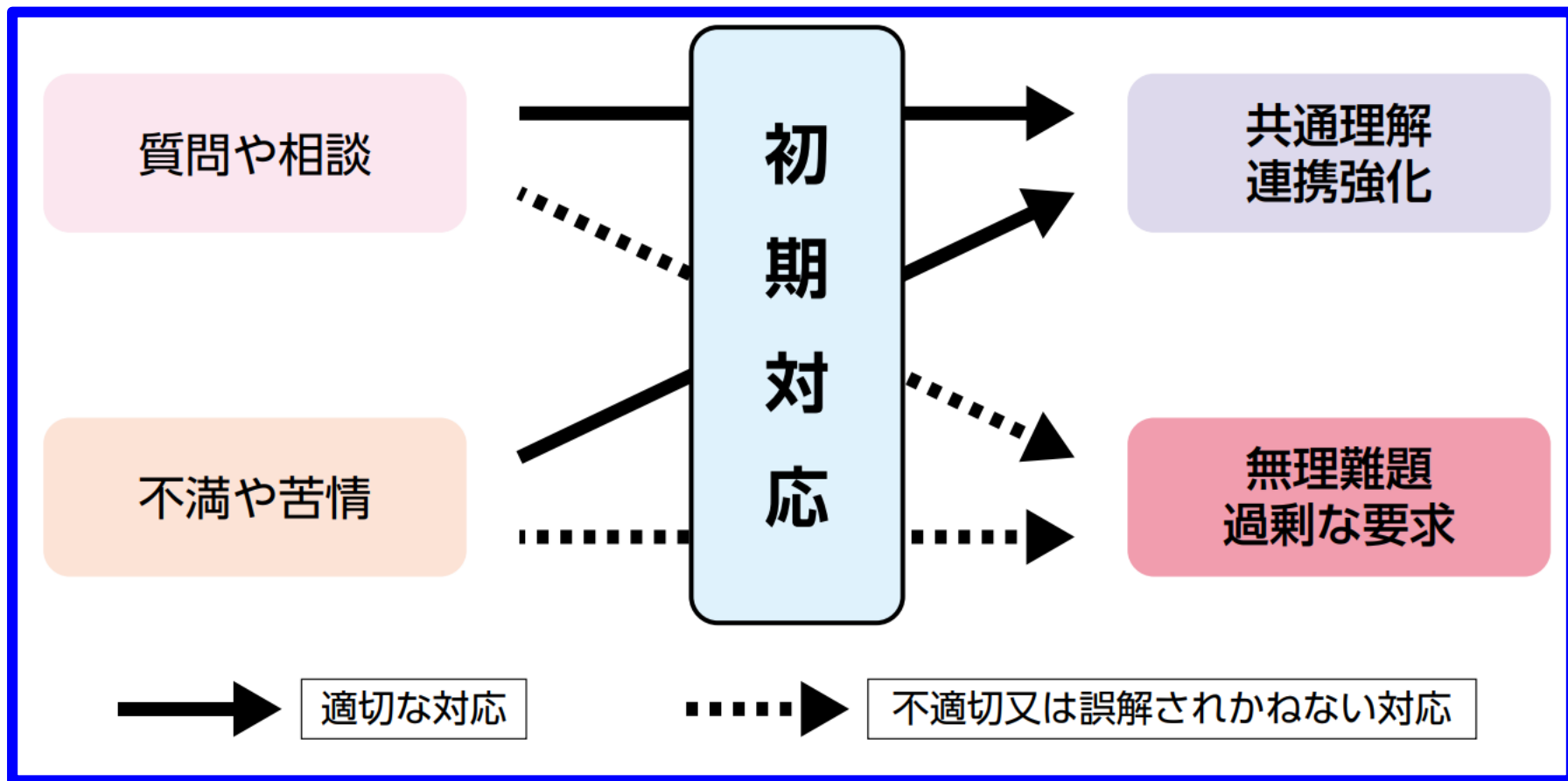
「保護者と信頼関係を築く② ～連絡・相談～」NITS

「保護者と信頼関係を築く③ ～保護者からの訴えへの対応～」NITS

2 大切な初期対応

無理難題と捉えるか？
連携の第一歩と捉えるか？

(1) 初期対応の心構え



「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（東京都教育相談センター）

(2) 話の聴き方

ア 傾聴・受容・共感が全ての基本

○ 傾聴

- ・まず相手が何を伝えたいかに意識を向け、相手の話を注意深く、真摯に耳・目・心を用いて聴くこと。

○ 受容

- ・相手の存在を認め、言っていることについて先入観等を一度脇に置いて、相談者の相談内容や要望等が、相談を受けた人が理解できないものであったとしても、まずは批判や意見をせずに受け止めること。

○ 共感

- ・話を聴いた上で、相手の立場になって、その気持ちと相談するに至った背景（事情・心情等）やニーズを理解し共有すること。

話の内容を整理、確認、言語化 ⇒ **保護者と思いを共有化**

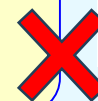
(2) 話の聴き方

イ 心理的事実の受容と客観的事実の吟味

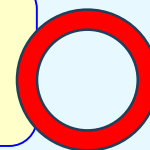
<例>

保護者：「先生、うちの子の財布が盗まれたんです。」

先生：「ほんとうですか？勘違いではないんですか？」



先生：「お母さん、それは心配ですね。お財布がないので
すね。〇〇さん、困ったでしょう…。」



「保護者は、『わが子の財布が盗まれた』と感じている。」
という、心理的事実を受容する。

“盗まれたのか、置き忘れたのか、落としたのか、カバンに
入っていたのか”という、客観的事実を吟味する。



(3) 謝罪が必要な時

- **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ございません。」

- **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。」



(4) 記録の取り方

- 事実の記録は**客観的**にまとめる。

＜記入例＞

- ・保護者が、攻撃的な態度で、暴言を吐きながら、職員室に乗り込んできた。



- ・保護者（父）が、怒った表情で「担任を出せ。」と言いながら、職員室に入ってきた。



- **時系列**で、いつ、だれが、どのような対応をしたのか等の記録をまとめる。

(5) 対応直後に管理職へすぐ一報

- 抱え込むと一歩遅れる。管理職へすぐ一報
- ホウレンソウ（報告・連絡・相談）、その後に、
チョウリ（調整・理解）してカクニン（確認）
- 経過だけでも、早めに回答をする。



<例>

「今日は、学級担任が子供たち一人一人から話を聴き、
事実関係を整理したところです。あと、何点か確認した
上で、関係教職員で対応策を検討いたします。もう少し
お待ちいただけないでしょうか。」

3 初期対応後の組織的な対応

学校として保護者等の意見に
正対するために

(1) 情報収集のための役割分担

＜客観的事実、心理的事実の確認の対応例＞

- 誰が中心になって何に対応するかという**役割分担**を決める。
- 関係者、特に子供からの丁寧な事実の聴き取りを**チーム**で行う。
- 子供が感じたことや認識していることを中心に対応する。
- 電話での保護者との対応窓口 …………… 副校長
- 子供からの聴き取り、状況把握（どう感じたのか、
どのような状況であったのか等） …………… 担任、学年
- アセスメントに基づく子供の心のケア
…… 教育相談担当、**養護教諭等、
スクールカウンセラー**
- 家庭的な背景の分析と家庭全体の負担軽減に向けた
支援……**スクールソーシャルワーカー**



(2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討

ア 事案の「見立て」～解決につながる仮説を立てる～

- ＜例＞
- ・ 要望や苦情の趣旨、背景は何か。
 - ・ 子供自身が望んでいる対応は何か。
 - ・ 真に子供のためになる対応は何か。
 - ・ 学校ができることと、できないことは何か。



イ 「手立て」の検討～仮説に基づき方針と内容を検討する

- ＜例＞
- ・ 学校はどのような事実に対して、何をどう改善し、誰にどのように指導したらいいのか。
 - ・ 保護者等にどう説明し、理解を求めていくと良いのか。
 - ・ その対応は、他の子供や保護者にも理解されるか。
 - ・ 外部の専門機関に助言を依頼することは何か。

組織的に対応することが大切！

4 まとめ

～対応する際の大切な視点～

① 相手の立場に立ってよく話を聴く。

➡傾聴・受容・共感の対応が基本です。

② 記録を取る。

➡客観的に時系列に沿って記録します。

③ チーム学校で対応する。

➡報告・連絡・相談をする。

➡学校の様々な人材を活用して、できることを考えます。



子供にとって何が一番大切なのかを考えて、対応する。

「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（東京都教育相談センター）

演習

児童 A さんの保護者から、
「_____」と言われました。
どのような対応をしますか。

- 言われたその場での対応
- その後の対応

