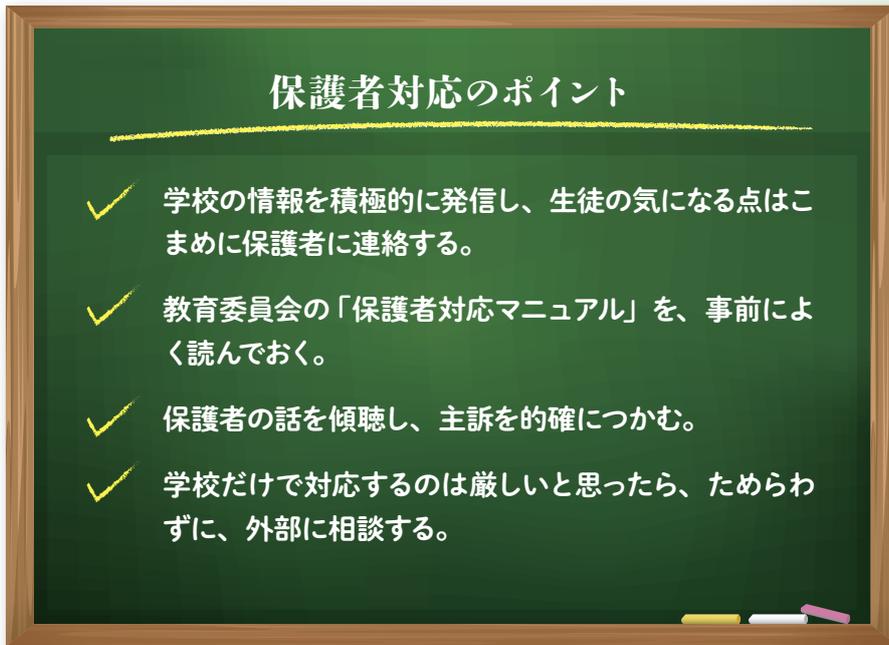


# 保護者対応



- ✓ 学校の情報を積極的に発信し、生徒の気になる点はこまめに保護者に連絡する。
- ✓ 教育委員会の「保護者対応マニュアル」を、事前によく読んでおく。
- ✓ 保護者の話を傾聴し、主訴を的確につかむ。
- ✓ 学校だけで対応するのは厳しいと思ったら、ためらわずに、外部に相談する。

学校で起こり得る危機に対し、どのような備えをしておくべきか。事故や災害などが発生したら、被害を最小限にとどめるためにどう対応すればよいのか。学校の危機管理について研究する坂田仰教授が解説する本コーナー。第2回のテーマは、保護者対応だ。

### 保護者が不要な不安を抱かぬよう、積極的な情報発信とこまめな連絡を

保護者対応が校務の課題に上がるようになったのは、1990年代後半からです。89年に国連で「児童の権利に関する条約」が採択され、子どもの権利運動が盛んに行われた頃の中高校生が保護者となってから、学校を法的観点で捉える傾向が強くなり、保護者が学校に求めることが増えたと、私は考えています。学校としては、法的な問題に発展する場合もあることを想定し、それを未然に防ぐための体制を整える必要があります。

まず大切なのは、保護者への情報発信です。労働災害における経験則を示した「ハイシリッヒの法則」は、保護者対応に応用でき

解説者



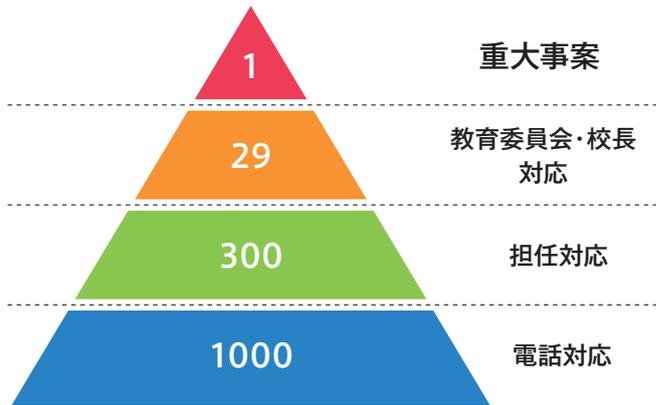
日本女子大学  
教職教育開発センター  
教授 坂田 仰

大阪府の公立高校に勤務後、東京大学大学院法学政治学研究所公法専攻博士課程単位取得退学。1996年、日本女子大学に赴任。専門は、憲法学、公教育制度論。教職員支援機構などでスクール・コンプライアンス体制の確立に向けた活動を展開。

ると考えています。法則にのっとると、1件の重大事案の背後には、教育委員会や校長が対応した29件の事案があり、その背後には担任が対応した300件の事案、さらにその背後には保護者から学校への連絡が1000件あると言えます(図)。保護者が学校に連絡をしてくるのは、指導に不安や疑問があるからです。ウェブサイトや学校便りなどで学校の状態を発信し、保護者が安心して子どもを送り出せるようにすることが、重大事案の発生防止へとつながります。

生徒に気になる点が見られたら、担任が保護者に連絡し、一緒に生徒を支えることも重要です。特に遅刻や早退、保健室に行く回数が増えたら何か問題を抱えていると捉え、まず保護者に伝えます。そうした日頃のやり取り

図 “学校危機管理”ハインリッヒの法則



労働災害における経験則を示した「ハインリッヒの法則」は、1つの重大な事故の背後には、29の軽微な事故があり、さらにその背後には、300のヒヤリハット(異常)が存在するという法則だ。それは、学校で起こる重大事案にもあてはまると考えられる。最初に寄せられる保護者の声にしっかり対応することが、重大事案の防止につながる。

りが、学校への信頼につながり、問題が起きた際も意思疎通がしやすくなります。

### 保護者の話を落ち着いて傾聴し、要求や不満の背景をつかむ

教育委員会が作成する「保護者対応マニュアル」に事前に目を通しておくことも大切です。保護者対応に慣れていない若手教師を対象にロールプレイを行うと、なおよいでしょう。

マニュアルには保護者対応の基本が示されていますから、詳細はそれに譲るとして、本コーナーでは保護者の話を聞く際に最も重要なポイントを伝えます。それは、保護者の話を傾聴し、主訴を的確につかむことです。彼らが何を知りたいのか、何を問題としているのか。それからずれていたら、いくら丁寧に対応しても、保護者の不満や不安は解消できません。

傾聴は案外難しく、感情的になっていると話が混乱し、内容を捉えるのが難しくなります。また、答えを急ぐと、相手の話の途中で、「それはこうではありませんか？」と先走って言ってしまいがちです。保護者の話を遮らずに、その思いをくみ取りながら、要求や不満の背景に何があるのかを聞き取ることが、その後の対応を適切に行うために重要です。多くの保護者は、子どもを思い、心配を抱えた状態で学校に連絡してきているわけですから、学校は保護者のその思いに寄り添った上で、冷静に話を聞くように心がけましょう。

ただ、そうして解決できる案件ばかりとは限りません。解決は難しいと感じた場合は、その場しのぎで返事をせず、持ち帰って管理職と対応を検討し、改めて学校としての見解を伝えるようにすることも重要です。

### 複雑化した問題を整理し、学校が疲弊する前に外部に相談を

校長の対応が必要な事態になると、問題は複雑化していると考えられます。校長は、関係者から話を聞き、主訴を整理します。話をよく聞くと、感情の行き違いが原因の場合もあります。例えば、最初に担任が話を聞いてくれなかった不満がこじれの原因になっているのであれば、校長が教師の配慮不足の改善を説明することで解決できるかもしれません。

聞き取りの結果、教育の問題であれば、生徒や教師をスクールカウンセラーに取り次いだり、校長が受け持ったりして、問題の対応にあたります。福祉の問題であれば、スクールソーシャルワーカーや児童相談所に、法的な問題であれば、スクールロイヤーに相談します。学校が外部に頼ることをためらう気持ちもあるかもしれませんが、教師が心身ともに疲弊し、教育活動に支障を来さないためにも、外部との連携は重要です。学校を支援する制度があることを研修などで周知し、利用の垣根を低くしておくことも、危機管理の一環となります。また、法的な問題かを見極めるために、いじめ防止対策推進法や障害者差別解消法など、教育に関する法律もある程度、知っておくとよいでしょう。