

2 研究の概要

本研究の、研究1、研究2の概要は次の図1の通りである

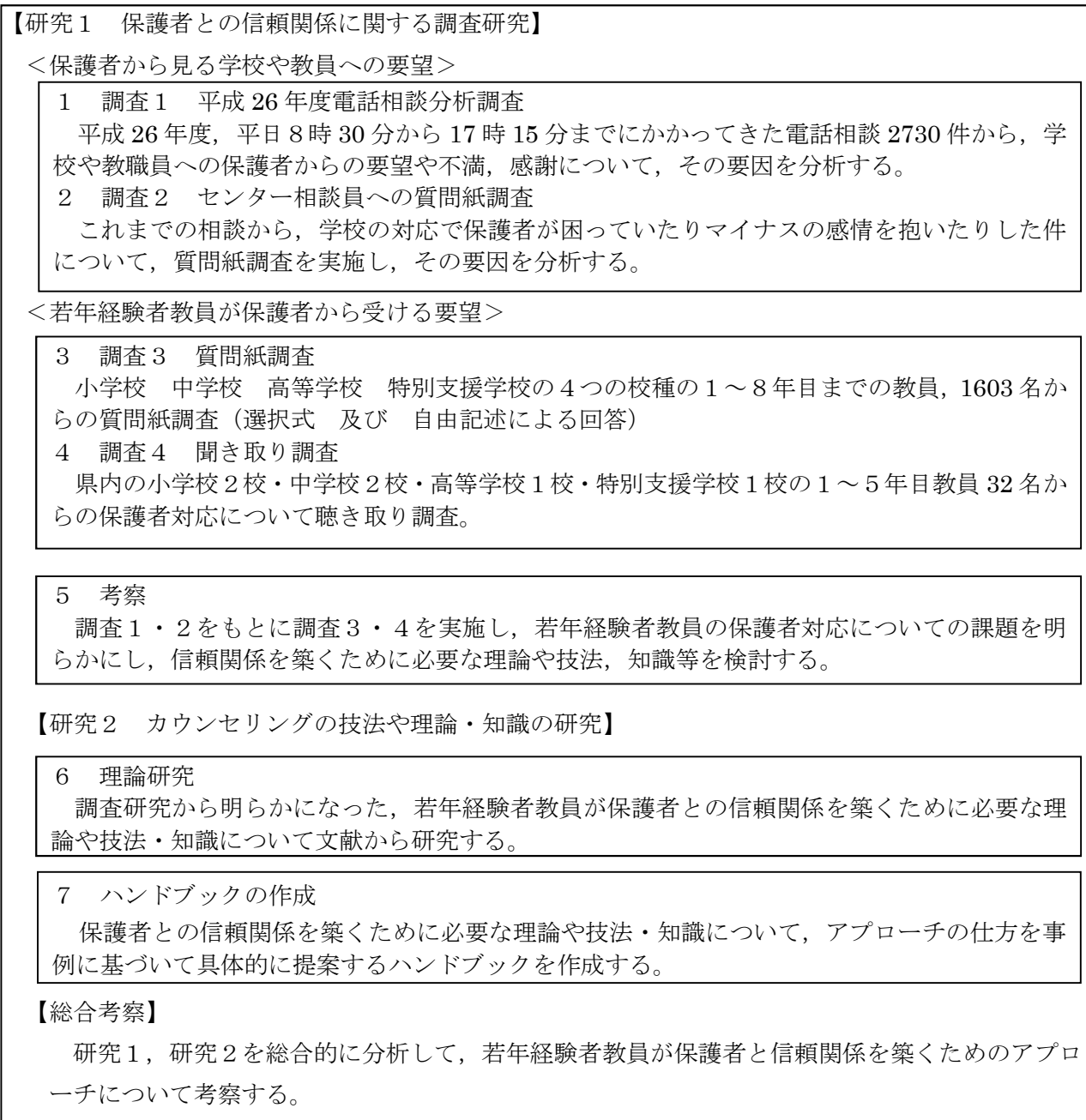


図1 研究の概要

IV 研究1 「保護者との信頼関係に関する調査研究」

1 保護者から見る学校や教員への要望

(1) 平成26年度電話相談分析調査

ア 方法

保護者が教員や学校にどのような不満や要望をもっているか、当センターへの電話相談から分析した。分析した電話相談は、平成26年度4月から3月までの平日8時30分から17時15分までにかかってきた電話2730件、そのうち、不満や要望が含まれた相談の399件について要因を分析した。なお1件

の相談で、複数の不満や要望が見られたものはそれぞれについて数えた。また相談の中には学校や教員へ感謝が見られたものもあり、それらの要因についても分析した。

なお、本調査について、詳細な相談内容については個人情報に関するため割愛する。

イ 結果

(ア) 学校への不満・要望

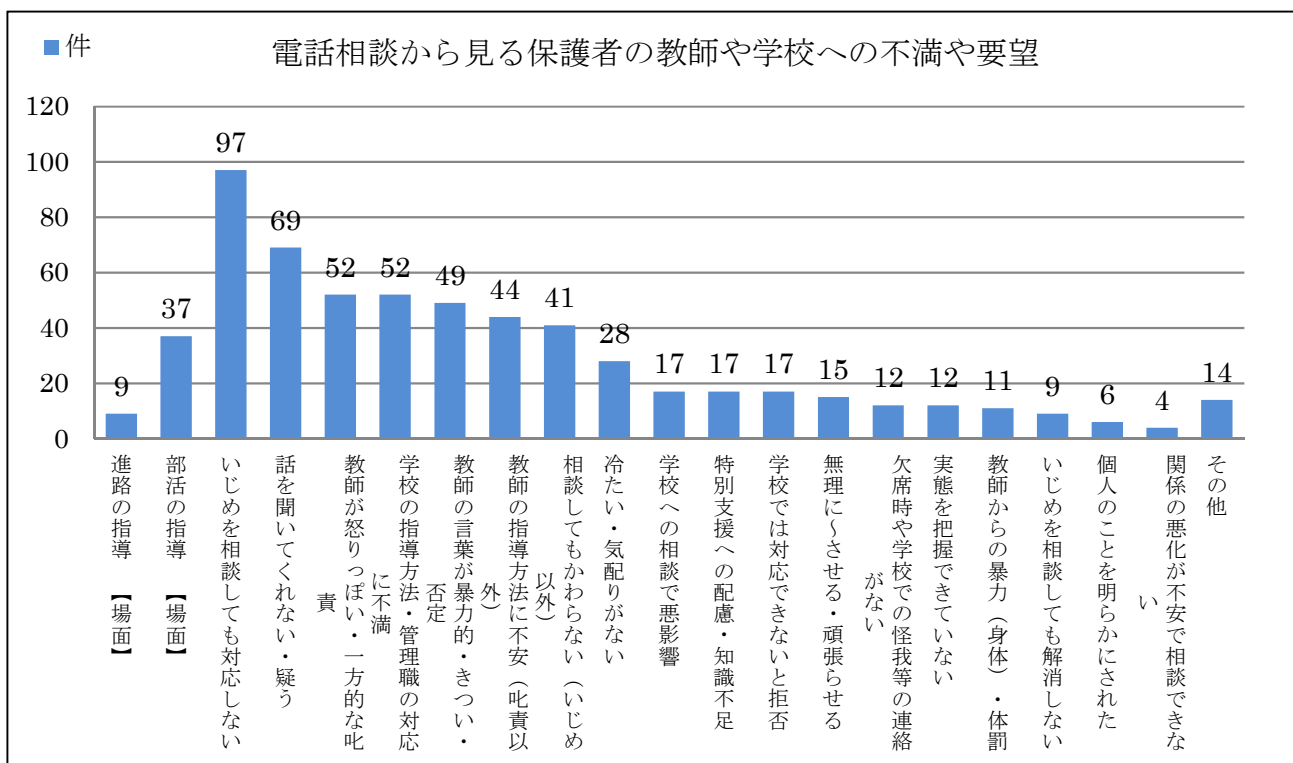


図2 電話相談から見る保護者の教員や学校への不満や要望

保護者や子供からの電話相談の不満や要望の中で、最も多かったのがいじめに関連した内容である(図2)。「いじめを相談しても対応しない」という内容が最も多く97件、「いじめを相談しても解消しない」の9件を合わせると、106件となる(図2)。保護者はいじめに対して「対応しない」「対応しても解消しない」ことに強く不満を感じたり心配したりしていることがわかる。

次いで多いのが「話を聞いてくれない・疑う」(69件)である(図2)。保護者は、学校や教員に「聞いてもらっていない」「疑われた」と感じているといえる。また4件とここでは少数であるが、「関係の悪化が不安で相談できない」とさえ思っている保護者がいることから、不安を受け止めてもらえないどころか、教員との関係が不安で相談をためらう保護者がいることも明らかになった。

さらに「教師が怒りっぽい・一方的な叱責」(52件)、「教師の言葉が暴力的・きつい・否定」(49件)から、日頃の教員の言動に対しても不満を抱えていることがわかる(図2)。加えて「学校の指導方法・管理職の対応に不満」(52件)「教師の指導方法に不安」(44件)「無理に～させる」(15件)「個人のことを明らかにされた」(6件)といった教員や学校の指導方法への不安や不満があることから、教員と信頼関係を築くことができていない要因に不適切な指導方法があることもわかった(図2)。また「冷たい・気配りが無い」(28件)「欠席時や学校での怪我等の連絡がない」(12件)と、教員の配慮不足への不満もあることがわかった。また不満の表れやすい場面に部活動の指導場面(37件)があることもわかった(図2)。

(イ) 不登校・いじめと他の不満との関連

電話相談の中には不満の要因がいくつか重なっているものがあつた。そこで電話相談の主訴として多くを占めるいじめと不登校についての要因の重なりを分析した。

【不登校】

不登校場面での相談が 59 件、その中で複数の要望や不満の重なりが見られた。どのような要望や不満が重なっているかを分析した。

表 1 不登校を主訴とする電話相談の要因と重なる要因

重なった不満には、「話を聞いてくれない・疑う」(18 件) が最も多いこと、次に「学校の指導方法・管理職の対応に不満」(16 件) や、「いじめを相談しても対応しない」(13 件) が多いことがわかる(表 1)。さらに「教師の言葉が暴力的・きつい・否定」(10 件) や「教師が怒りっぽい・一方的な叱責」(5 件) と相談する側の気持ちの理解が不足していると捉える対応への不満があることがわかる(表 1)。

要因	不登校場面の数
話を聞いてくれない・疑う	18
学校の指導方法・管理職の対応に不満	16
いじめを相談しても対応しない	13
教師の言葉が暴力的・きつい・否定	10
無理にさせる・頑張らせる	9
冷たい・気配りがない	6
進路の指導 【場面】	5
相談してもかわらない(いじめ以外)	5
教師が怒りっぽい・一方的な叱責	5
いじめを相談しても解消しない	4

これらの要因の重なりから、不登校の相談

では、相談する側の気持ちを理解してもらえていないと感じている保護者が多く、さらに具体的に「話を聞いてくれない・疑う」「無理にさせる・頑張らせる」「怒りっぽい・一方的な叱責」というように、対応や指導が一方的であると捉える不満が多いことがわかった(表 1)。

【いじめ】

いじめの場面の相談 104 件についても、どのような要望や不満が重なっているか分析した。

表 2 いじめを主訴とする電話相談の要因と重なる要因

最も多いのが「いじめを相談しても対応しない」(95 件)、次に「話を聞いてくれない・疑う」(21 件)「学校の指導方法・管理職の対応に不満」(19 件)「教師の言葉が暴力的・きつい・否定」(12 件)が多いことがわかる。後者 2 点については不登校の要因の重なりと同様の傾向といえる(表 2)。

要因	いじめ場面の数
いじめを相談しても対応しない	95
話を聞いてくれない・疑う	21
学校の指導方法・管理職の対応に不満	19
教師の言葉が暴力的・きつい・否定	12
部活の指導 【場面】	9
いじめを相談しても解消しない	9
学校では対応できないと拒否	8
実態を把握できていない	8
冷たい・気配りがない	6

いじめの特徴として、「部活の指導」場面(9 件)が多い。また「学校では対応できないと拒否」(8 件)「実態を把握できていない」(8 件)が多いことも特徴的である(表 2)。

これらの要因の重なりから、いじめを主訴とする相談では、対応がないことや保護者や子供の不安な気持ちをわかってもらえないことが不満になっているといえる。また不登校同様、対応が保護者や子供たちの気持ちを大切にしたものではなく、学校や教員の一方的なものであると捉えられている場合に不満へとつながっていることがわかる。さらにいじめでは実態を把握できていないことが不満の要因となっている。

(ウ) 学校や教員への感謝

電話相談の中には、不満や要望だけでなく学校や教員への感謝の言葉も見られた。それらの要因について分析した。

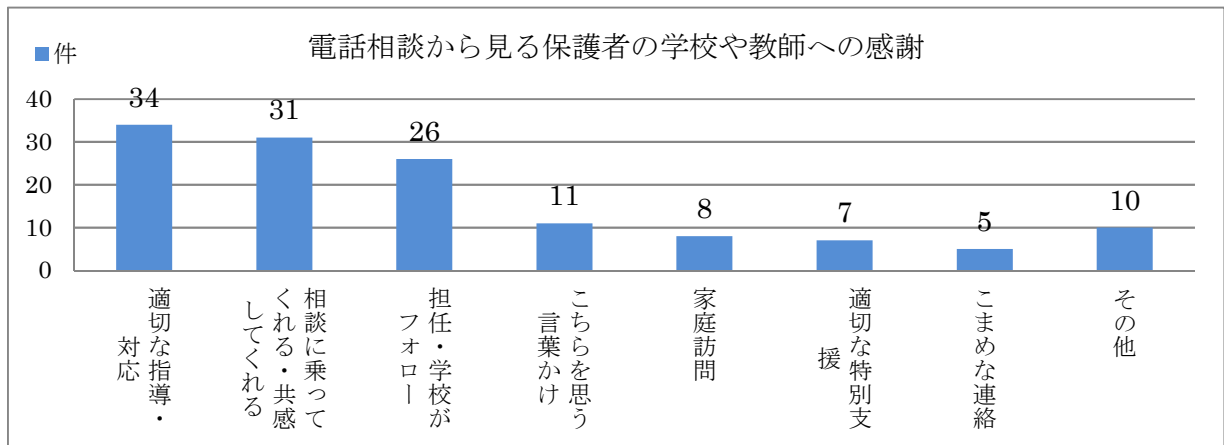


図3 電話相談から見る保護者の学校や教師への感謝

電話相談 2730 件のうち、感謝する言葉があった相談は 90 件である。「適切な指導・対応」(34 件)への感謝が最も多い(図3)。「適切な特別支援」(7 件)への感謝もあり、保護者が適切と考える指導に感謝していることがわかる。「担任・学校がフォロー」(26 件)、「こちらを思う言葉かけ」(11 件)、「家庭訪問」(8 件)、「こまめな連絡」(5 件)の要因から、保護者が感謝した具体的な指導・対応がわかる(図3)。教師や学校の適切な指導や対応を行い、それが保護者や子供に伝わることが、感謝の思いにつながっている。具体的ななかかわりによって安心が高まることがうかがわれるが、そのためにも、まず保護者の気持ちを受け止めることが重要であるといえる。

ウ 考察

電話相談から見る保護者の学校や教員への不満では、「相談しても対応してくれない」、学校や教員に「聞いてもらえない」(図2)という「わかってもらえない」ことへの保護者の不満や不安な気持ちが大きいことがわかった。さらに学校や教員の指導方法に対して納得していない気持ちも大きいことが明らかになった。保護者や子供は教員の対応の仕方が一方的で、指導する言葉も否定的であるときに不満や不安を感じ、学校へ相談できず電話相談へとつながっていることが推察できる。

同様に、学校から連絡がなかったり、対応が冷たいと感じたりするなど、保護者や子供たちは、学校からのアプローチに配慮がないと訴えていることがわかる(図2)。これらの要因から、保護者や子供たちは、「わかってもらえる」そして「聞いてくれる」関係を求め、相談する側の「何とかしてほしい」という気持ちをもっていると考えられる。

このことは、図3の「電話相談から見る保護者の学校や教師への感謝」からもいえる。感謝の要因で「適切な指導・対応」や「家庭訪問」「適切な特別支援」「こまめな連絡」など、「先生が指導・対応してくれた」ことが最も多かった。図2の「電話相談から見る保護者の教師や学校への不満や要望」の「対応してくれない」と対になっているともいえる。また、図3から、相談に乗ってもらったり、共感してもらったりしたことも大きな感謝の要因となっている。このことから、教員が保護者と相談できる関係で、言葉をかけたりこまめな連絡をとったりするなど、気持ちをわかってもらった対応が、感謝の気持ち

ちにつながるということがわかった。

以上から保護者の気持ちを理解し、それに応えていくことが信頼関係を築く上で重要であるといえる。そのために、まず保護者が安心して相談できる基盤としてコミュニケーションを図っていくことが必要である。日常の中で相談できる関係を築くことが信頼関係の基盤へとつながる。さらに適切な指導や支援のためには、必要な知識を習得することも必須であろう。また保護者の「学校は」という言葉に表れるように、教員一人ではなく学校全体として指導や対応をする意識も必要であるのではないか。

(2) 相談員質問紙調査

ア 方法

当センター相談員に「これまでの相談で、困ったりこじれたりする原因となった学校の対応」「学校や教員に、保護者や子どもへの対応で心がけてほしいこと」の2点について、自由記述によるアンケートを実施し、12名から得られた回答について分析する。なお本調査は個人情報に関わるため、詳細については割愛する。

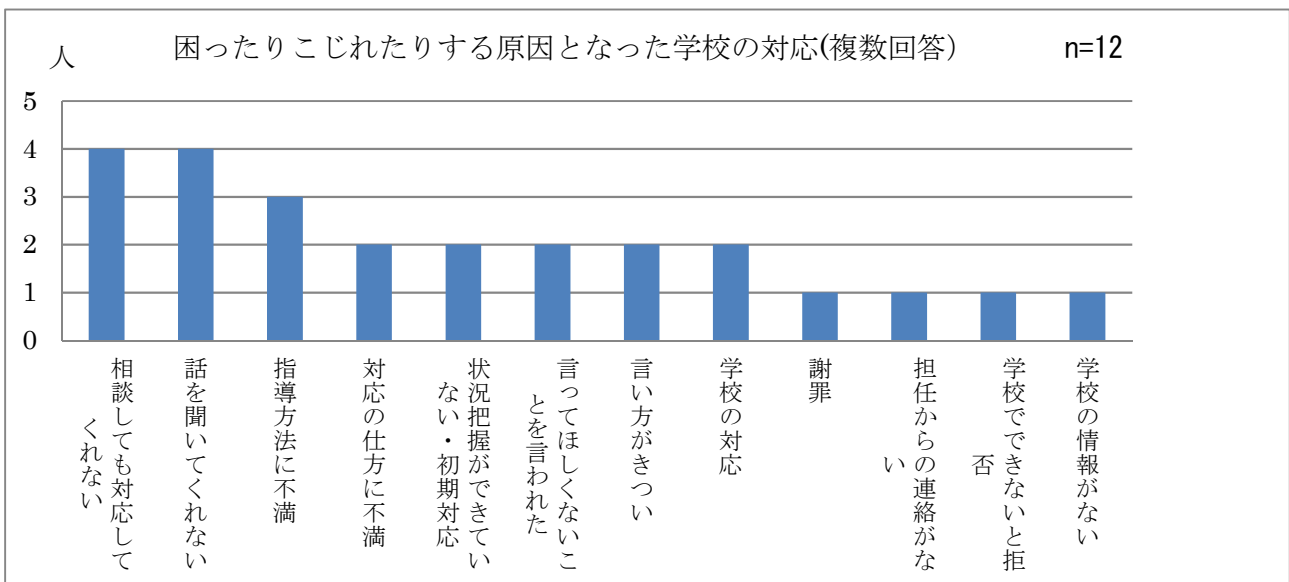


図4 困ったりこじれたりする原因となった学校の対応

イ 結果

(ア) 困ったりこじれたりする原因となった学校の対応

図4から、「相談しても対応してくれない」(4人)「話を聞いてくれない」(4人)と、図2の電話相談で見られた保護者の教員や学校への不満や要望の上位と重なる回答が多いことがわかった。さらに図2の電話相談の分析でも見られた「学校や教員の指導方法への不満」が、図4の相談員のアンケート結果でも3人と多いことがわかった。さらに指導方法の概要がより具体的に見えてきた。「相談しても対応してくれない」という不満では、「いじめられていると相談したが、相手は悪気があってやっているわけではないと説明されて終わってしまった。」「トラブルがあったときに、相手の言い分だけを聞いて一方的に指導された。」等、不満となるきっかけに初期対応に問題があったと考えられる要因があった。初期対応で状況を把握できなかったことがその後に影響を及ぼしていることが推測される。

また「不登校からようやく登校し始めたので、フォローしてほしいと頼んであったのに何もしてくれ

なかった」「相談しようとして学校へ行ったのに2～3分の立ち話しかしてもらえなかった」など、具体的な対応が見えないことや、相談に対しての保護者と教員の意識差が不満につながっているという回答もあった。

さらに「登校しぶりや欠席が続いても、担任からの電話や家庭訪問がなかった」「行事の知らせがなく、その行事が終わってから担任から知らされた」など、学校からの連絡や声かけがないことも不信感につながっているといえる。

(イ) 学校や教員に、保護者や子どもへの対応で心がけてほしいこと

「まず保護者や子供の話を傾聴してほしい」と電話相談の分析と同様、保護者や子供の気持ちの理解が必要という回答があった。また対応について「事実・認知・行動・感情を分けて対応することが必要」「教員が感情で対応せず、一貫した対応をする」「校内で統一した対応をする」「情報を提供する」「子供を指導する際は子供の状況や気持ちを理解したうえで指導する」等具体的な対応を求める回答があった。

さらに保護者と学校や教員との気持ちや情報のやり取りの上ですれ違いや誤解を防ぐため、保護者自身についても理解して対応する必要性を訴える回答があった。

(3) 考察

図2の電話相談および図4の相談員アンケートから、様々な主訴で悩み電話や来所する保護者や子供たちの多くは、学校や教員に「わかってほしい」という訴えをもっていることが明らかになった。「わかってほしい」内容として、図2、図4から保護者の心配や子どもたちの不安などの気持ち、また何があったのか事実や実態をきちんと把握してほしいと訴えている。そのうえで困った状況を「何とかしてほしい」と願っているのである。

にもかかわらず、図2では、疑われたり話を聞いてもらえなかったりした、さらに一方的な叱責を受けたり否定されたりしたと感じている保護者がいることがわかる。これでは保護者との信頼関係を築くことはできない。

また「何とかしてほしい」と思っているのに、図2にあるように「学校では対応できない」と拒否されたり、「無理に～させる」という対応で悪化したりしている場合がある。いろいろな状況で、保護者の願いに全て対応することの難しさもあるだろう。しかし、保護者の感謝にあった「相談にのってくれる・共感してくれる」(図3)のように、保護者は解決だけでなく、一緒に考え、かかわりを願っていることが分析やアンケートから明らかになった。

さらに、これらのきっかけとして初期対応の重要性も見えてきた。相談員アンケートにもあるように聞いてもらえなかった背景に、保護者と教員の意識差があると考えられる。保護者や子供が不安に思っても、教員がまずそれをきちんと受け止めないことが不安を増大させたり、事態を悪化させたりしていないだろうか。

保護者の相談から、「わかってほしい」「かかわってほしい」という気持ちが、不満や要望につながっていることが明らかになった。その気持ちを理解し、意識差を生まないような初期対応をはじめその後のかかわりのあり方が重要であると考えられる。

2 若年経験者教員から見る保護者対応

(1) 若年経験者教員質問紙調査

ア 方法

初任者研修・フォローアップ研修に参加した若年経験者教員に、保護者から要望を受けた経験や対応について質問紙調査を行った。内容は、保護者から要望を受けた経験の有無・内容・要因、保護者や子供とのコミュニケーション、保護者対応での心がけ、これまでの保護者対応の成功や失敗体験等についてである。電話相談や相談員質問紙調査分析をもとにした選択肢及び自由記述で回答を得た。質問紙調査の対象者・実施時期・人数は表3、対象者の経験年数は表4の通りである。

表3 質問紙調査対象者及び実施期日

小学校	初任者研修参加者	平成27年8月19・21日実施	426人	764人
	フォローアップ研修参加者	平成27年8月18日実施	338人	
中学校	初任者研修参加者	平成27年8月18・24日実施	340人	467人
	フォローアップ研修参加者	平成27年8月18日実施	127人	
高等学校	初任者研修参加者	平成27年8月18日実施		207人
特別支援	初任者研修参加者	平成27年9月15日実施		165人
	小学部60人 中学部45人 高等部60人			
合計				1603人

表4 質問紙調査対象者の経験年数(人)

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	無回答	計
小学校	343	360	15	14	9	8	1	3	11	764
中学校	249	145	20	15	16	8	3	0	11	467
高等学校	148	15	17	9	6	6	0	0	6	207
特別支援	125	13	13	6	4	3	0	0	1	165
計	865	533	65	44	35	25	4	3	29	1603

校種の人数比は、表3の通り小学校と中・高・特別支援学校合わせて、ほぼ1対1の割合である。また経験年数は1年目が最も多い(表4)。校種による比較は母数の違いから、若年経験者教員の全体の傾向は実数で集計、校種別は割合で比較し、考察する。

イ 結果

(ア) 保護者から要望を受けた経験

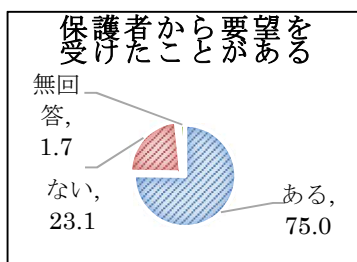


図5 保護者から要望を受けたことのある若年経験者教員 (%)

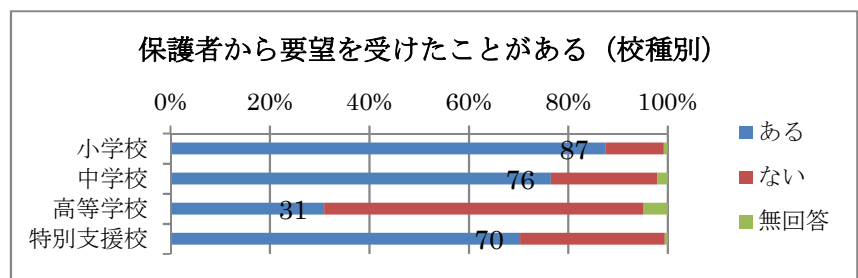


図6 保護者から要望を受けたことのある若年経験者教員(校種別)

保護者から要望を受けたことがあるという若年経験者教員は、全体の75%を占めることがわかった(図5)。校種別に見ると最も多いのが小学校の87%、続いて中学校の76%、特別支援学校の70%である(図6)。これら3つの校種では7割を超える若年経験者教員がなんらかの保護者の要望を受けているのである。一方、高等学校では31%と他の校種に比べ低いことがわかる(図6)。

(イ) 要望の具体的な内容

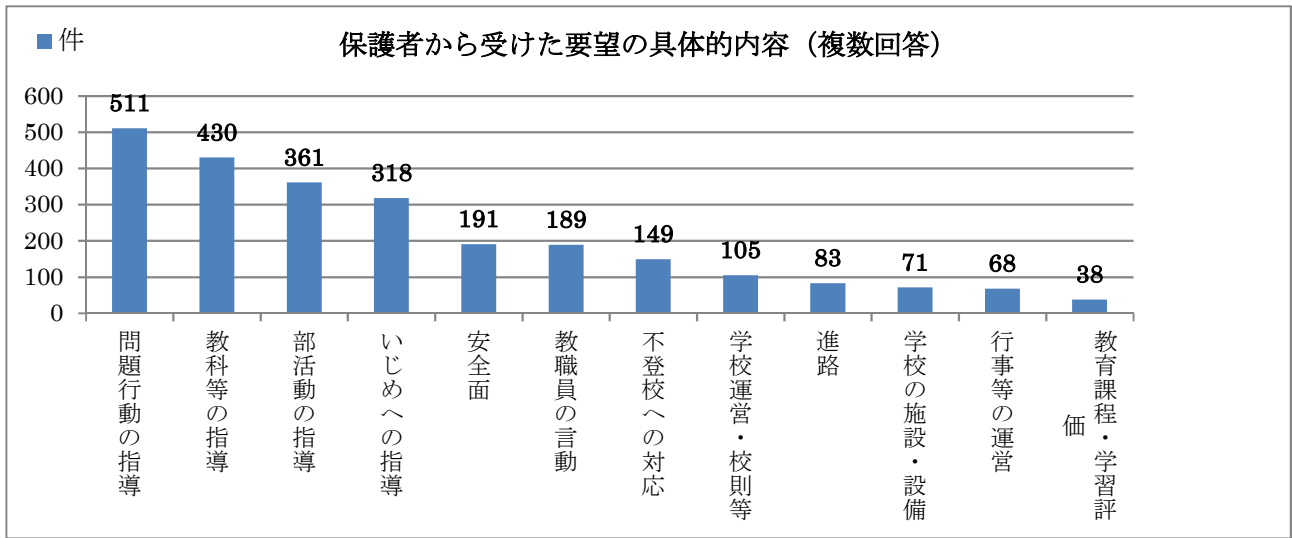


図7 保護者から受けた要望の具体的な内容

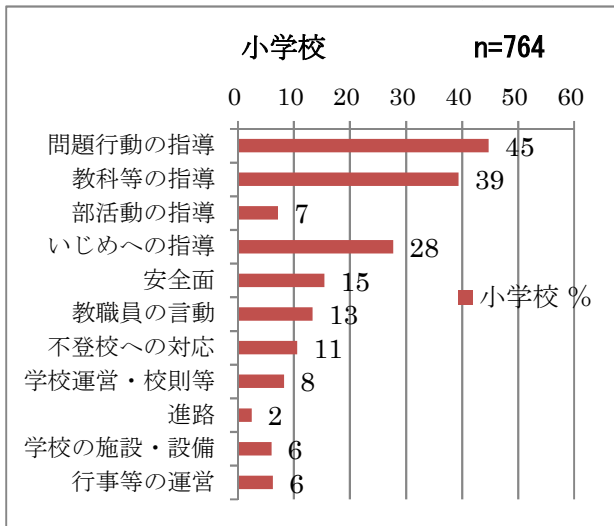


図8 保護者から受けた要望の具体的な内容（小学校）

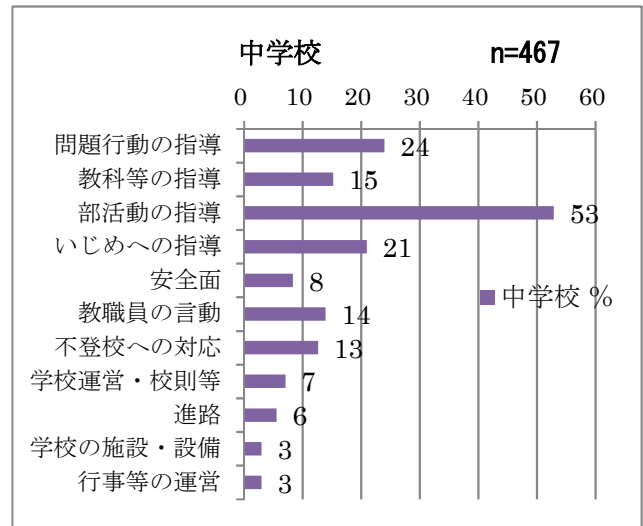


図9 保護者から受けた要望の具体的な内容（中学校）

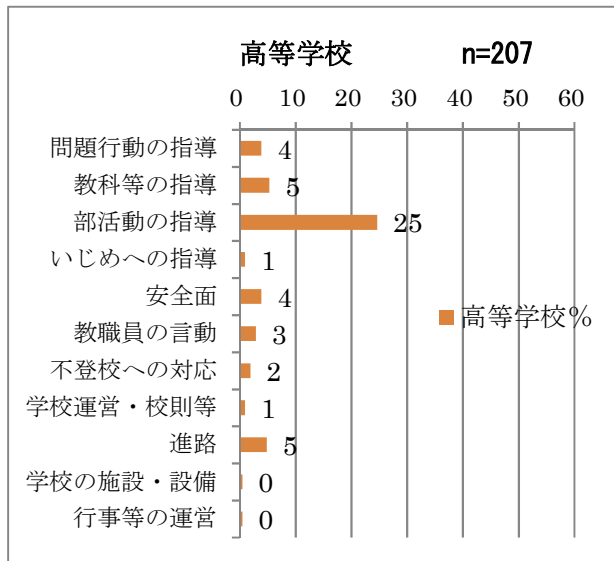


図10 保護者から受けた要望の具体的な内容（高等学校）

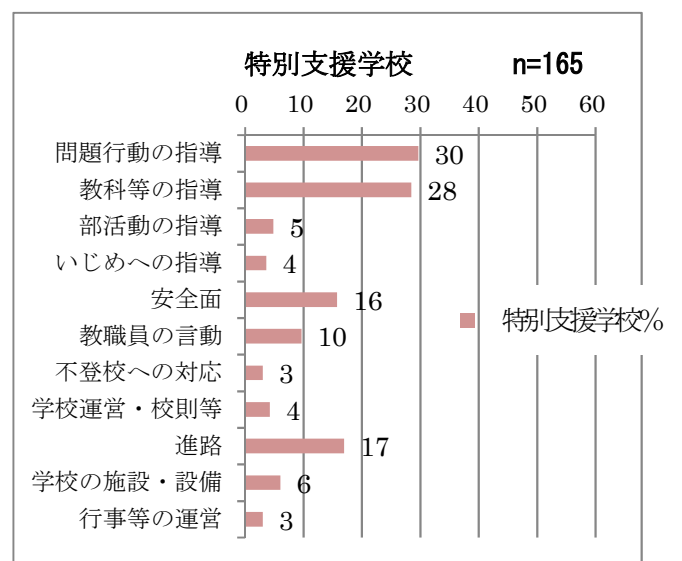


図11 保護者から受けた要望の具体的な内容（特別支援学校）

保護者から受けた要望で、若年経験者教員全体から見ると、最も多いのは「問題行動の指導」(511件)であった。続いて「教科等の指導」、「部活動の指導」、「いじめへの指導」が多い(図7)。しかし校種別に見ると、小学校で最も多いのは「問題行動の指導」で45%(図8)だが、中学校や高等学校で最も多かったのは「部活動の指導」で、中学校では53%(図9)、高等学校では25%(図10)であった。また特別支援学校では、全体と同様「問題行動の指導」が最も多い(30%)が、「教科等の指導」(28%)の要望も多かった(図11)。要望は校種によって違いがあることが明らかになった。

小学校で最も多かった「問題行動の指導」の具体的な記述には、友達関係について心配する記述が多かった(表5, 101)。これは図8で「いじめ」(28%)という回答が3番目に多かったことと合致する。また家庭学習のやり方、学習の遅れや子供が理解していないことへの不安等、子供がわからないことに対応してほしいという要望が見られる(表5, 102,103)。また給食(表5, 104)や連絡帳(表5, 105)への要望など、日々の子供の生活からの要望があることが自由記述から見えてきた。

中学校や高等学校での要望に「部活動の指導」が多い(図9・10)のは、電話相談の分析(図2)と一致する。部活動での要望は具体的な記述(表5)でも見られ、要望も部活内の人間関係(表5, 201)や選手の選出について(表5, 202)、怪我の対応(表5, 301)など、多岐にわたることがわかった。

また中学校では小学校で多かった宿題に代わり、教科担任制(表5, 203)や成績への要望(表5, 204)が見られた。さらに教員の言動(表5, 205)についての要望も、電話相談(図2)の分析と重なる。また、自由記述から、特別に支援を要する子供への対応やかかわり方についての要望が複数あることがわかった(表5, 206)。

高等学校では、進路についての情報の要望があった(表5, 302)。また校則の指導について、保護者の不満を受けるという記述(表5, 303)があった。

また特別支援学校の要望では、他の校種と比較して「安全面」(16%)や「進路」(17%)の要望が多いことがわかった(図11)。具体的な記述からも、子供の身体的状況からの安全への配慮や(表5, 401)進路の情報提供(表5, 402)への要望があり、保護者の関心の高さがわかる。

表5 要望の具体的な記述

101	子ども同士の間関係で仲間はずれや嫌な思いをしていることがあるため、対応してほしい。
102	宿題の進め方ややり方が子どもは理解できていないので、自宅で困ることがある。
103	ちょっと算数が苦手なのでよく見てほしい。
104	給食の量。
105	連絡帳の書きうつしを間違っていないかチェックしてほしい。
201	部活に関する友人関係、部活に関する要望(もっとやってほしいなど)。
202	部活動にて試合に出られない生徒の保護者からもっと見てほしいなどの要望を受けた。
203	教科について授業の仕方を変えてほしい。
204	学力が落ちていて心配。
205	言葉がきつくなってしまうことが多く、子どもへの指導法を考えるきっかけになった。
206	特別な配慮を必要とする生徒への対応。
301	部活中の負傷の対応。
302	大学の入試制度について、教えてほしい。奨学金制度と申し込みについての質問。
303	服装指導に対するクレーム。
401	弱視があるため、階段の上り下りの支援の要望。
402	進路先の紹介や情報提供をもっとしてほしい。
403	連絡帳の生徒本人が記入する欄が小さいので、大きくしてほしい。
404	子どもの最近の家での様子がおかしいため、学校でなにかあったか。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す(1=小学校 2=中学校 3=高等学校 4=特別支援学校)

(ウ) 要望の要因

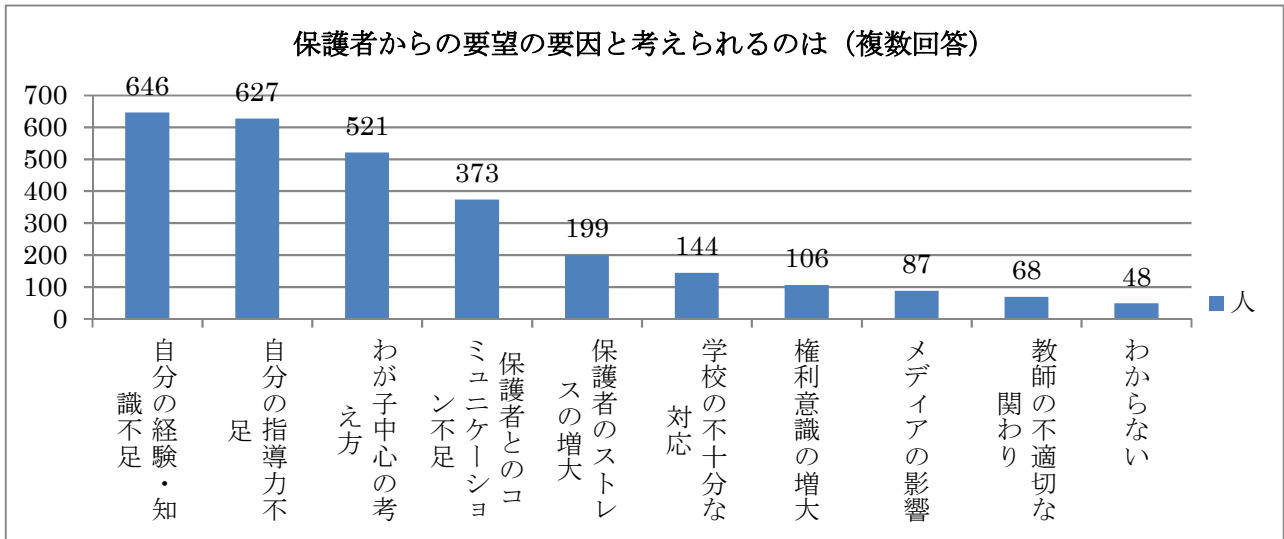


図 12 保護者からの要望の要因

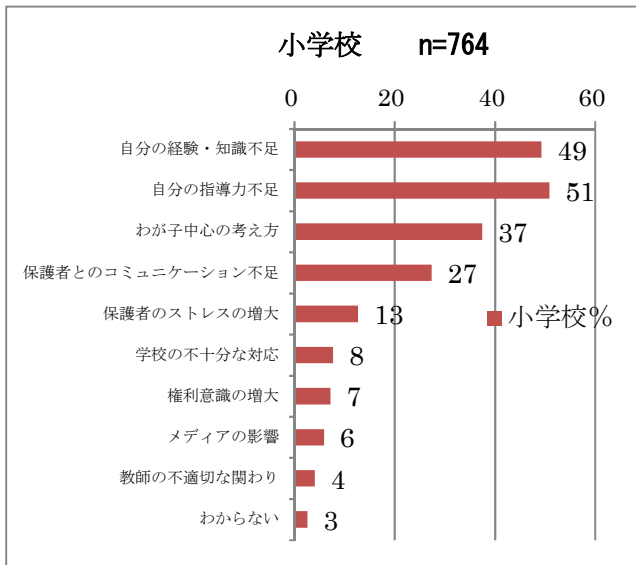


図 13 保護者からの要望の要因 (小学校)

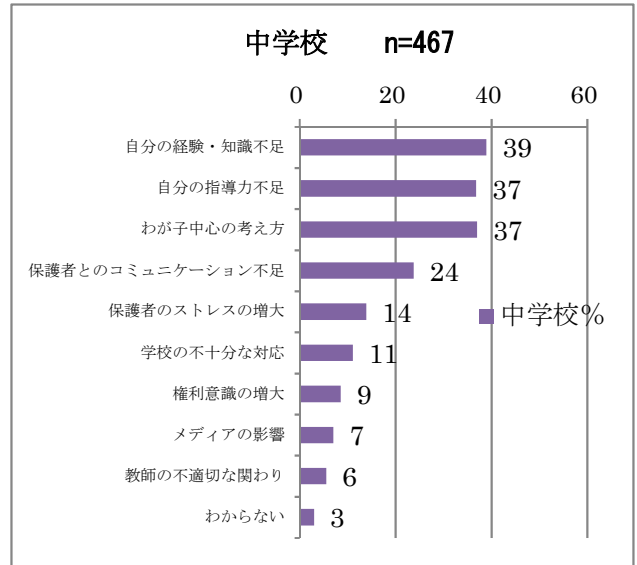


図 14 保護者からの要望の要因 (中学校)

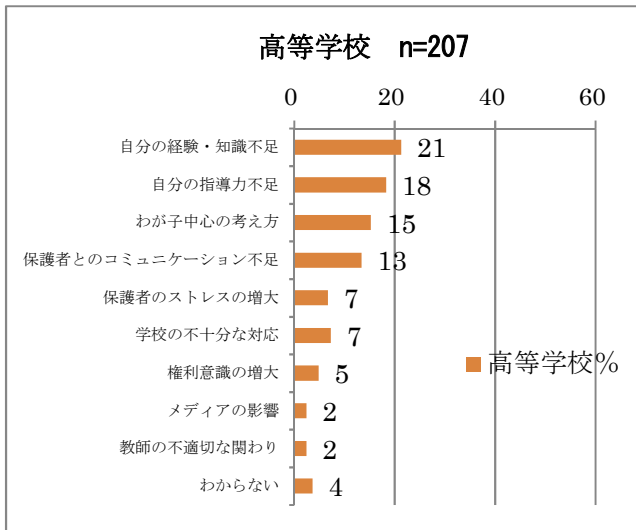


図 15 保護者からの要望の要因 (高等学校)

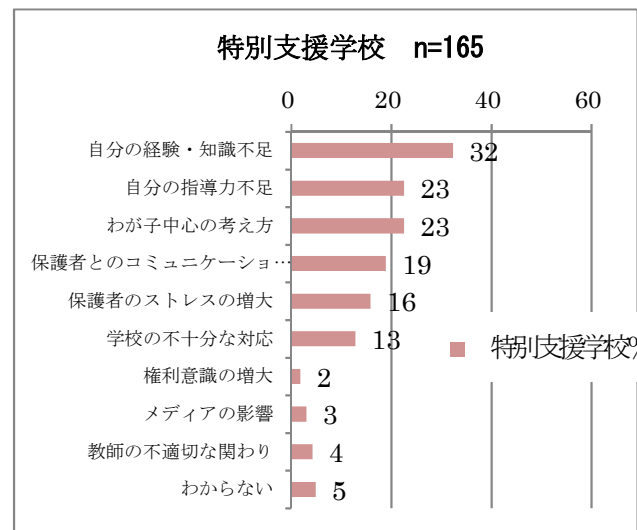


図 16 保護者からの要望の要因 (特別支援学校)

保護者からの要望の要因がどこにあるかという質問に、全体で最も多かった回答は、646人の「自分の知識・経験不足」(図12)、続いて627人の「自分の指導力不足」(図12)と、教師に要因があると捉える回答が1, 2番目に多く、若年経験者教員が保護者からの要望の要因は自分自身にあると捉えていることがわかった。3番目が521人の「わが子中心の考え方」と保護者に要因があるという回答、4番目に373人の「保護者とのコミュニケーション不足」とコミュニケーションに要因があると捉える回答があった(図12)。

校種別に見ても、全体の傾向(図12)と校種別(図13~16)は、要因の順位にほぼ同様の傾向がある。しかし小学校では他の校種に比べてどの要因についても人数が多かった(図13)。特に自分の指導力不足を挙げている教員は51%(図13)と、半数以上の若年経験者教員が回答し、他の校種に比較して圧倒的に高い。

一方、自由記述からは、「自分の経験や知識不足」「自分の指導力不足」という自分自身の要因だけでなく、様々な要因についての記述があった。最も多かった「自分の経験や知識不足」については、自分に不足する点について振り返った記述が複数あり(表6, 106, 107, 207, 405)、「自分の指導力不足」に関しては指導方法への反省(表6, 108, 208)も見られた。

また保護者の側の要因として若年経験者教員は、「我が子中心の考え方」(521人)、「保護者のストレスの増大」(199人)を選択している。どのような点を「我が子中心」と若年経験者教員が捉えているのか、自由記述から具体的にわかってきた。まず、子供を心配したり、子供の特性や行動の影響を不安に思ったりしている(表6, 109, 408, 410)保護者が子供を把握したり理解したりしていない(表6, 110, 210)保護者、子供の様子がわからず不安に思っている(表6, 411)保護者、自分の子供のことを中心に考えてしまうように思える(表6, 211)保護者、家庭環境の困難さから(表6, 306)等、「我が子中心」という選択肢を選んだ教員の考える要因が具体的に見えてきた。

その他、保護者の学校に対する考え方(表6, 212)、学校・職員間の連携(表6, 111)、情報提供(表6, 305)も要因として挙げられている。

その中で保護者の要望を「納得のいく内容が多いのでありがたい」(表6, 112)「正しい」(表6, 213)「学校と一緒に対応していこうという良好な方向性」(表6, 412)という記述にも着目したい。保護者の要望を自分に活かそうとする若年経験者教員がいることもわかった。

表6 要望の要因の具体的な記述

106	周りの先生に話を聞いて対応を考えればよかった。
107	全児童の対応はできないが、学力に合わせて手立てを考えていかなければならないと感じた。
108	自分が十分に理解しないうちに指導して、自分も子供も保護者も分からなくなってしまった。
109	保護者の我が子に対する不安や心配。
110	保護者が、問題行動を起こす子の特性を理解していない。
111	学校全体での共有が出来ていなかった。
112	コミュニケーションをしっかりとったからこそいただいた。納得のいく内容が多いのでありがたい。
207	友達感覚で生徒と付き合っていた。自分が教師である自覚が足りなかった。
208	子供たちへの伝え方が不十分、分かりにくい表現を使っている。
209	問題が小さい段階で相談してもらえなかったのは普段のコミュニケーションが不足していた。
210	保護者の子どもへの過大評価 思ったより低い成績。
211	自分の子供が過ごしやすくしてほしかったため。
212	塾など学校外の活動に力を入れ、「学校=成績を取る場所」という考え方が保護者にも生徒にも根強くもっている。
213	正しい要望だと感じたため、上の項目には当てはまらない。

- 304 保護者の見栄。
 - 305 保護者自身が進路（就職先）の知識がない。
 - 306 家庭環境の乱れ、保護者の教育についての無関心。
-
- 405 生徒の気持ちに気付いてあげることができなかった。
 - 406 生徒の表現ツールが少ない。
 - 407 生徒の引き継ぎが甘かった。
 - 408 保護者の子どもにどう成長してほしいかという願い。
 - 409 保護者の子どもの将来に対する不安感。
 - 410 子どもの行動によって相手が傷つくことへの不安や心配。
 - 411 子どもの最近の家での様子がおかしいため、学校でなにかあったか。
 - 412 学校と一緒に対応していこうという良好な方向性。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す（1＝小学校 2＝中学校 3＝高等学校 4＝特別支援学校）

(エ) 保護者とのコミュニケーション

保護者とコミュニケーションがとれているか若年経験者教員がどのように考えているのか調査した。若年経験者教員全体では「ととてもとれている」3.1%、「まあまあとれている」64.6%と肯定的回答が合わせて67.7%あった（図17）。しかし校種別に見ると、校種によって大きな差があった（図18）。小学校・中学校・特別支援学校は肯定的回答（「とても」と「まあまあ」を合わせた回答）が約70%であるの比べ、高校は27%と低かった（図18）。

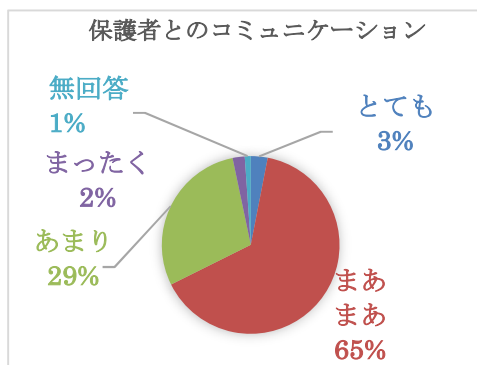


図17 保護者とのコミュニケーション

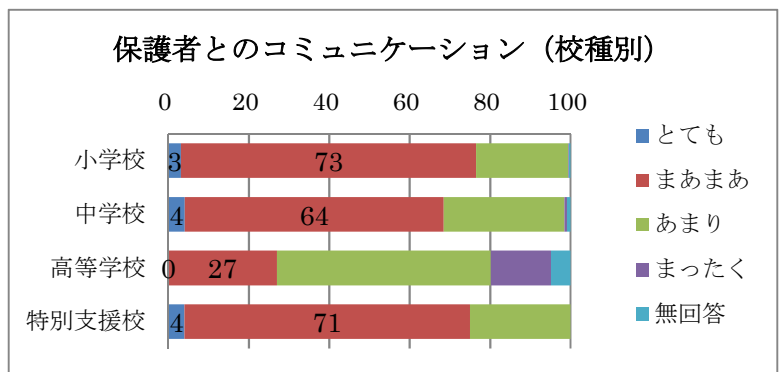


図18 保護者とのコミュニケーション (校種別)

比較のため、子供とのコミュニケーションがとれているかについての若年経験者教員の意識も調査したものが図19、図20である。

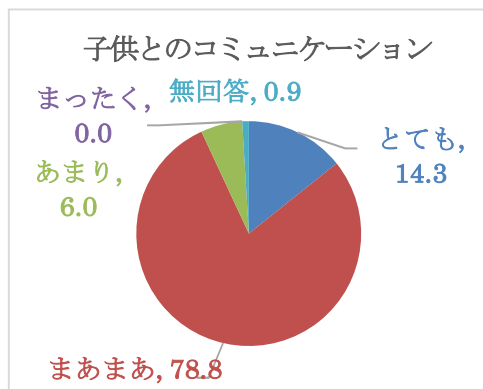


図19 子供とのコミュニケーション

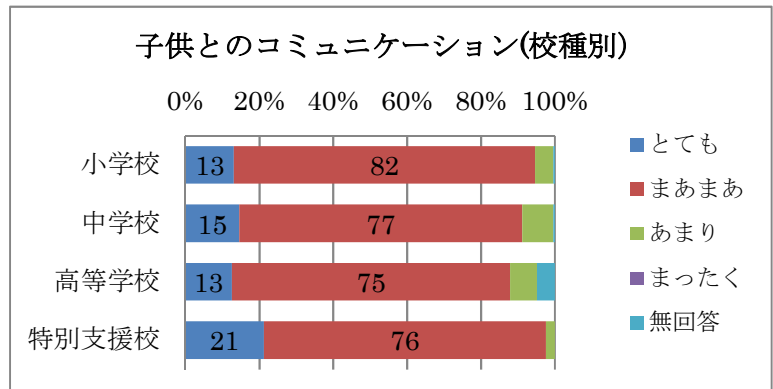


図20 子供とのコミュニケーション (校種別)

若年経験者教員全体の肯定的回答は93.1%と高い回答があった。校種別に見ると特別支援学校が97%と最も高く、続いて小学校95%、中学校92%、高等学校88%と、保護者ほどの差は見られなかった。

(オ) 対応の際に「つらい」「負担」と感じること

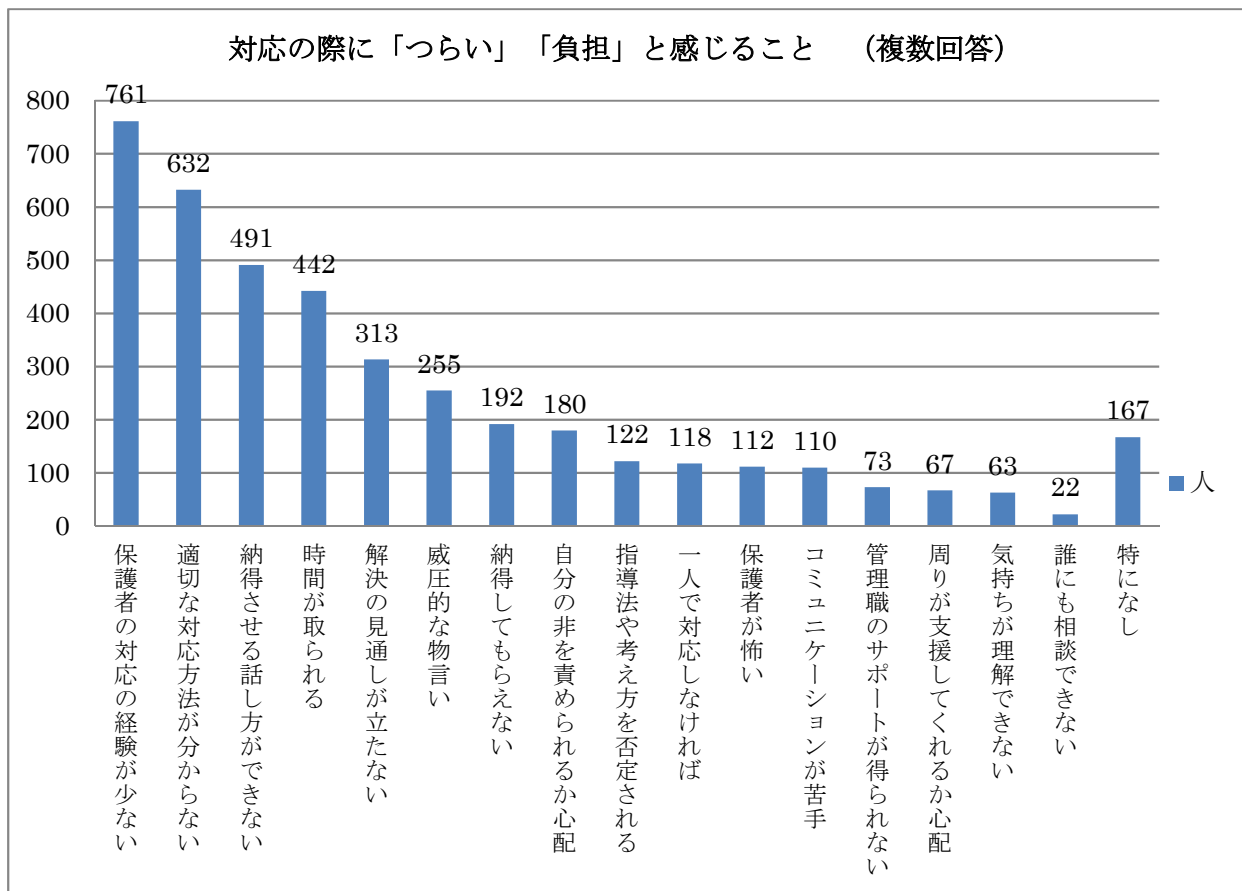


図 21 対応の際に「つらい」「負担」と感じること

対応の際に「つらい」「負担」と感じることで、最も多かった回答が「保護者の対応の経験が少ない」(761人)であった(図21)。次に「適切な対応方法がわからない」(632人)、「納得させる話し方ができない」(491人)、「時間が取られる」(442人)であった(図21)。若年経験者教員は、経験が少ないことが不安となり、うまく保護者への対応ができない、話せないという心理的な負担感に加え、さらに時間が取られるという事実としての負担感が大きいことがわかった。

具体的な記述から、対応の不安に保護者の年齢を挙げている記述(表7, 113, 114, 214, 307)から、若年経験者教員にとって保護者の方が年齢は上であり、そのために対応の内容以前に話し方等の接し方でも不安を抱いていることがわかった。また接し方に不安を抱いているという点については、表7, 116, 117, 217, 413等からもうかがえる。

「適切な対応方法がわからない」に関する記述から、対応の方法への不安(表7, 115, 118)がわかった。特に不登校の対応(表7, 118)については難しさを感じている記述が複数あった。また相談された内容について、自分ではわからず保護者へ回答することができない(表7, 217, 415, 417)、話を聞くしかできない(表7, 416)ことをつらく感じていることがわかった。

本質問の校種別の分析では、どの校種も選択した順位では、図21の若年経験者教員全体とほぼ同様の傾向が見られた。しかしその中で、特別支援学校の教員による回答が、他の校種に比べて高い項目があった。特に「保護者の対応の経験が少ない」「適切な対応方法が分からない」「納得させる話し方ができない」「解決の見通しが立たない」等は4校種の中で最も高く、次に多い校種よりも4～6%高い結果

を示した。その要因には、表7、417のような専門的な知識を要求される校種であることも考えられる。そのため解決の見通しを立てる難しさ（表7、418）もうかがえる。

若年経験者教員が抱える不安に対して、「一人に対応しなければ」（118人）、「管理職のサポートが得られない」（73人）、「周りが支援してくれるか心配」（67人）、「誰にも相談できない」（22人）と周囲へ助けを求めることができず、一人で不安を抱える若年経験者教員がいることもわかった（図21）。具体的な記述からも、一人で対応する不安や、相談したくても時間を創ることができずにいる不安が見られた。（表7、216、425）

その一方で「特になし」と感じている167人の若年経験者教員もいた（図21）。具体的な記述でも、「助けてくれることがあった」（表7、122）、「つらい・負担と感ずることはほとんどない」（表7、223、426）等と感じている若年経験者教員もいることが分かった。

表7 対応の際に「つらい」「負担」と感ずることの具体的な記述

113	相手が年上なので緊張する。
114	保護者が年上で、かつ私自身子どもがいないため、相手からどう思われているか不安。
115	どのように対応すればよいか、この対応で果たしてよいのか、不安がある。
116	伝えたいことがうまく伝えられない。どこまで言っているのか、わからない。
117	時間の取り方やタイミングがわからない。
118	不登校の問題などは、適切な対応か見極めるのが難しい。
119	家庭との考え方の違い。
120	一方的すぎる要望のとき。
121	前に受け持っていたベテランの先生と比較される。
122	先生が若いと言うことでなんでも助けてくれることがあった。
124	保護者の方が年上なので対応にとっても気を遣う。
125	結果（解決）に至らない。
126	一人で対応しなければいけない場面は負担が大きい。相談を密に取ろうと思う。
127	生徒の声かけ、保護者への声かけの方法がわからない。
128	情報の共有はできても指導について考え方が違ったり、他の対応法を考えられなかったりする。
129	自分を責めることによるストレス。
120	時間がとられて他の仕事ができない。
121	携帯に直接連絡が来る。
122	部活動の保護者に恵まれている。
123	「つらい」「負担」と感ずることはほとんどない。
307	保護者と自分の年齢差。
308	自分と保護者の意見の違い（生徒をどのような大人にしたい・進路などについて）。
309	自分の非を認めない。
310	自分のせいで学校全体の評価を落としてしまわないか心配だ。
413	対応の経験が少ないので、保護者の考えや意見を引き出す方法がわからない。
414	自分が保護者になったことがない。
415	「どうすればいいですか」と言われても適切な答えを返せず、後で返事をするようになってしまう。
416	話を聞くことしかできないので申し訳なく思う。
417	担任であるが、医療的ケアなど、詳しい話などわからないことが多すぎて、保護者との話ができない。
418	見通しが立たないことから何度も保護者や関係機関に来校してもらうのが申し訳なく感ずる。
419	会話がうまくできているか、保護者が聞きたいことをきちんと理解し、話せているかという不安がある。
420	学校全体について、まだ知識や見通しを持っていない。
421	保護者と自分の、子どもの実態の捉え方の差。
422	時間がとられるのは長さではなく、夜間など学校に残る点。
423	どのように話していけばスムーズに進むのか、自分がはたして解決出来るのか、不安である。
424	コミュニケーションが多くとれない。
425	管理職やペアの先生のサポートはあるが、相談をする時間を十分につくれず不安。
426	今のところ特に不安は感ずていない。他の仕事を経験したのもあるかもしれない。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す（1＝小学校 2＝中学校 3＝高等学校 4＝特別支援学校）

(カ) 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（上位3つまで）

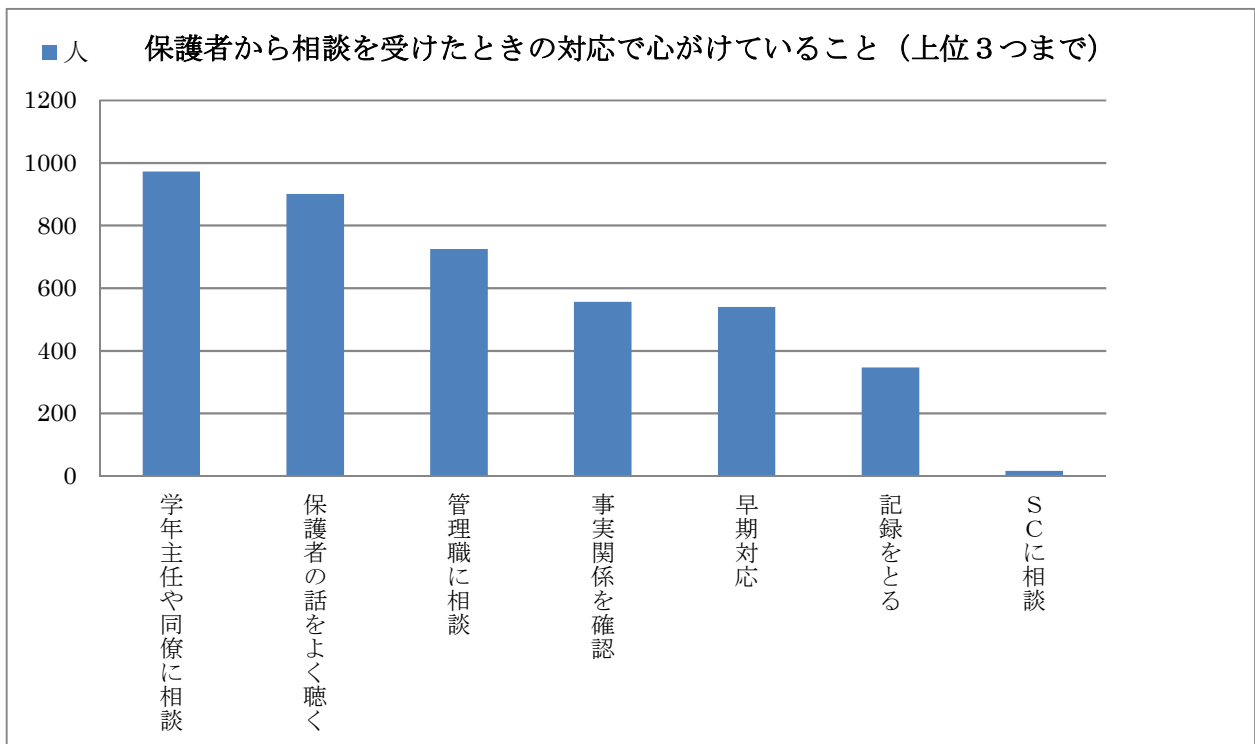


図 22 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（上位3つまで）

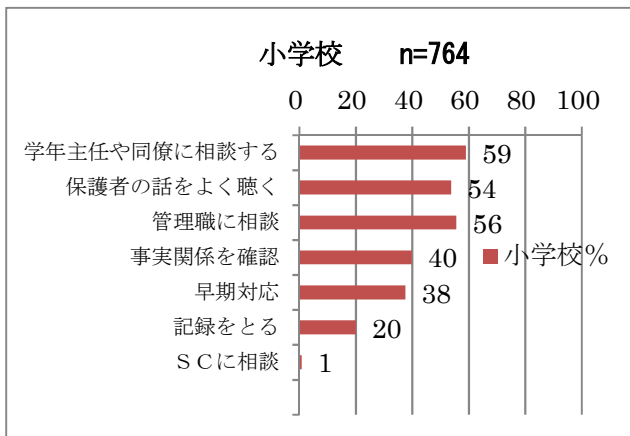


図 23 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（小学校）

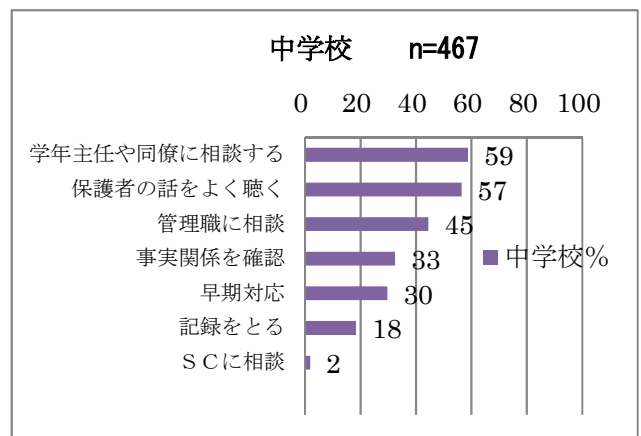


図 24 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（中学校）

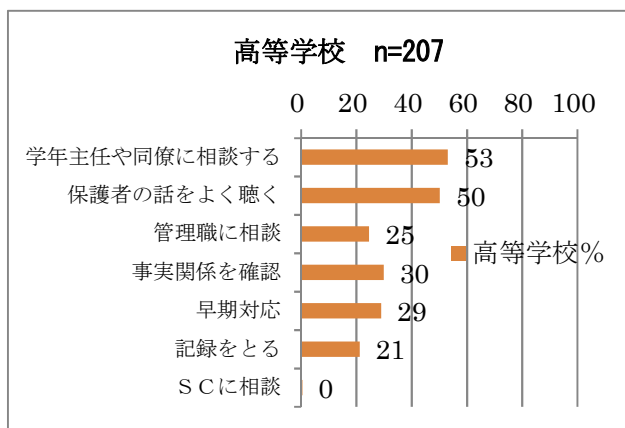


図 25 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（高等学校）

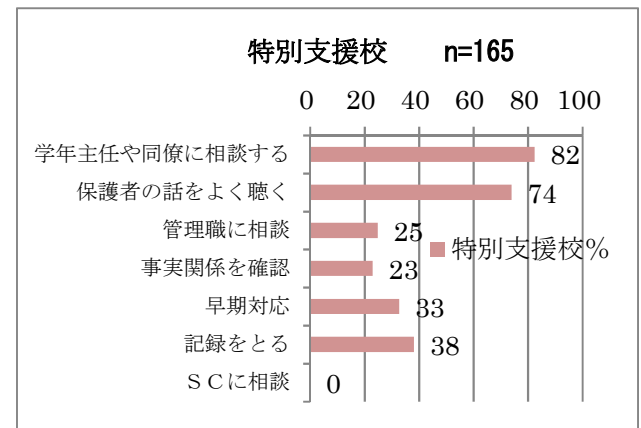


図 26 保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること（特別支援学校）

選択する項目を、上位3つと制限することで、若年経験者教員が特に心がけていることについて回答できるようにした。もっとも多かったのは「学年主任や同僚に相談する」(972人)、続いて「保護者の話をよく聴く」(901人)であった(図22)。やや減って「管理職に相談」(725人)で、「事実関係を確認」(556人)と「早期対応」(540人)がほぼ同数で続いた(図22)。「記録をとる」(346人)が他の項目よりもやや少なく、「SCに相談」は16人と全体から見ると約1%であった(図22)。

「学年主任や同僚に相談」「管理職に相談」「SCに相談」を合わせると1713人もの若年経験者教員が、保護者対応の際、誰かに相談することを心がけている(図22)。表8の具体的な記述からも、「主任や同じ学年の先生」(123, 124, 224, 427, 428)「管理職」(124, 224, 429)、また初任者指導担当(125)、養護教諭(311)、生徒指導主任(224)等に対応を相談していることがわかった。さらに相談するだけでなく、「職員がたくさんいるところで電話をしたり、複数で対応したりしている」(130)と対応も複数で行うなど、「自分だけではできることも限られる」(225)ので「一人で抱え込まず、組織で対応すること」(229)を心がけていた。そして「(前略)対応方法や方向性を学年で共通理解し、ブレない指導」(232)をしようとしていることもうかがえた。

「保護者の話をよく聴く」では、同じく表8の具体的な記述から、「まずしっかり」(123)「大切に」(126)聴き、「共感的理解」(127)「保護者の気持ちを忘れず」(137)と、保護者の気持ちに寄り添って聴くことを心がけていた。そのうえで「自分の気持ちも伝える」(128)たり、保護者だけでなく「子供の話をよく聴く」(129)ことを意識している実態があった。

また対応の仕方として「事実関係の確認」「早期対応」「記録をとる」については、「事実のみを正確に伝える」(表8, 131)、記録を保管する(表8, 133)、早期対応(表8, 133, 232, 430)等への心がけがあった。

さらに選択肢以外では、直接電話したり会ったりする(表8, 134)、密な連絡(表8, 136)、言葉遣い(表8, 235)、その場で解決しようとしめない(表8, 431)などを心がけていることがわかった。

表8 保護者から相談を受けたときに心がけていることの詳細な記述

123	まずしっかり保護者の話を聞いて、主任や同じ学年の先生に相談・報告して対応をしたいと考えている。
124	記録を取った上で学年主任に相談し、管理職への相談が必要ななら相談する。
125	初任者指導の先生にも相談する。
126	保護者の意見を一つ一つ大切に聞き、学級経営に生かしています。
127	共感的理解を示す。
128	聴くだけでなく自分の気持ちも伝える。
129	子どもの話をよく聴く。
130	職員がたくさんいるところで電話をしたり、複数で対応したりしている形をとっている。
131	事実のみを正確に伝えるようにする。
132	連絡帳や手帳などコピーを取って保管しておく。
133	早期対応と、記録は必ず取る。
134	連絡帳ではなく、面談 or 電話。
135	クレームのように感じることもあるが、直接言うてくださることに感謝しなければいけないと思っている。
136	密に連絡を取る。
137	自分も子供を育てているので子供を学校に預ける保護者の気持ちはわかっているつもり。教師としての対応は保護者としての気持ちを忘れず接するようにしている。
224	管理職、生徒指導主任、学年主任、同僚に相談する。
225	自分だけではできることも限られているのでしっかり相談する。
226	その日に直接会いに行く。
227	子どものことを一番に考えているという姿勢でいる。

- 228 いつ・誰とどのようなことがあったのか、事実は個別の話から確認する。
- 229 一人で抱えず、組織で対応することを心がける。
- 230 保護者の話をよく聞き、こちら側の意見もしっかりと伝える。
- 231 気になることがあればすぐに連絡をした（子供が帰宅するよりも早く）。
- 232 早期解決ができるよう保護者の話を聞き、対応方法や方向性を学年で共通理解し、ブレない指導をする。
- 233 スピードもサービスのうち。
- 234 記録、証拠を残しておくこと。
- 235 言葉遣い。
-
- 311 SCに相談する前に、養護教諭に相談します。
-
- 427 同じクラスの先生とどう対応するか決めている。
- 428 事実確認、学年主任への報告は必ずやっています。
- 429 その日のうちにすぐに管理職に相談をする。
- 430 とにかく早期対応、記録をとる。
- 431 その場で解決しようとしなない。
- 432 問題行動に対して学級での様子を伝え、家庭での様子も聞いて解決の手掛かりを探す。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す（1＝小学校 2＝中学校 3＝高等学校 4＝特別支援学校）

校種別に比較すると、小学校（図 23）と中学校（図 24）では、傾向に大きな差はない。高等学校では「管理職への相談」が5番目で25%と低くなっている以外は、小学校や中学校の傾向と同様である（図 25）。特別支援学校では、「学年主任や同僚に相談」が82%、「保護者の話をよく聴く」が74%と高く、続いて「記録をとる」の38%であった。一方、「管理職に相談」が25%、「事実関係を確認」は23%と低い（図 26）。校種の特性によって、対応で心がけていることに違いがある。またどの校種でも「SCに相談」は低くなっている（図 23, 24, 25, 26）。SCの配置の違いも影響していると思われるが、最も配置されている中学校でも2%しか心がけている対応として選択されなかった。

（キ）保護者対応での成功体験や失敗体験

若年経験者教員がこれまでの保護者対応で、どんな成功体験や失敗体験をしているのか、自由記述で調査した。各記述の中で頻出した語句から、どんなことが保護者対応で成功や失敗につながったと考えているか分析した。

a 成功体験

小学校 161 人、中学校 69 人、高等学校 5 人、特別支援学校 13 人の記述があった。表 9 の記述から、記述が多かった次の 8 観点から分析する。

【聴く（聞く）】

保護者の話を「聴く」ことについての記述が小学校、中学校、特別支援学校で多く見られた。これは図 22 で若年経験者が保護者対応で心がけていることと合致している。小学校では「しっかりと聞き（中略）理解してもらえた」（表 9, 138）と聞くことが理解し合うきっかけになったり、中学校でも「しっかりと話を聴いて」（表 9, 236）と心がけたりしていることがわかった。特別支援学校でも「話を良く聴くようにしたところ（中略）保護者会に参加する人数が増えた」（表 9, 433）と聴くことの影響が良い方向に表れたという記述があったことから、保護者の話を「聴く」ことで保護者との信頼関係づくりに成功していることがわかった。

【早期対応】

「早期」という点についても、表現の仕方は異なっても高等学校以外で多くの記述があった。表 9 の具体的な記述では、「早期の連絡」（147）、「その日の出来事はその日のうちに」（242）、「なにかあるとすぐ連絡する」（439）など、早めの対応が、保護者の安心につながったり、問題が大きくならずに済ん

だし、若年経験者教員は保護者対応が成功したと捉えていた。

【事実確認】

「事実確認」については、小、中、高等学校で多くの記述があった。表9の具体的な記述では「よく話を聞き、事実確認(した)」(145)「いじめではないかとの相談を受けすぐに事実確認(した)」(247)、「事実確認を適切に行った」(315)と事実確認をすることの重要性を挙げ、それによって「保護者が安心した」(247)、「うまく話が進んだ」(315)等成功体験があったことがわかる。特別支援学校では、「事実確認」という語句はなかったが、「子どもの様子の細かな報告」(435)や「生徒が学校でけがをした際、そのときの状況や対応、現在の生徒の様子をしっかりと説明」(436)の記述から、教師が子供の状況をきちんと把握し、それを保護者に連絡していることがわかった。この校種による違いは、図22～26で示した、保護者から相談を受けたときに心がけている点とも合致する。

【記録】

「記録」をとることでの保護者対応の成功体験に関して、小学校と特別支援学校で複数の記述があった。表9の具体的な記述から、「全て記録をとっていた」(143)「記録をとる」(440)等、記録することが大切であり、それをもとに保護者の質問や疑問に答えられていた。保護者からの質問に対し、担任として記録をもとに答えられたことが信頼関係へとつながったことがわかった。

【報告・連絡・相談～同僚・主任・管理職】

保護者から相談を受けたときの対応で心がけていることで、最も多かった回答が「学年主任や同僚に相談」だった(図22)。成功体験の記述からも小学校・中学校・特別支援学校で多くの記述があった。表9から「よく話を聞き、事実確認し、主任、管理職へと報告」(145)、「学年主任と相談、管理職に報告、前担任と指導も連携(した)」(153)、「管理職や学年間に相談をし、学校としての対応を話す」(244)、「担任が複数なので相談しやすい」(441)等、学年主任や同僚だけでなく管理職への報告も含め、一人で対応せず相談・報告することで学校(学年)としての対応を示すことができ、それが信頼関係を築く上での成功体験だと振り返っていた。

また「学年で統一して宿題の出し方や授業を進めて」(144)のように、問題や相談が起こったときだけでなく、日常的に学年で同一步調をとることで保護者に安心感を与えることができたこともわかった。

【報告・連絡・相談～保護者】

学年主任や管理職への報告や相談とともに、保護者への報告や連絡が成功につながったとする具体的な記述が、小学校、中学校で多く見られた。なかでも【早期対応】にもあるように、早めに連絡を行うことが成功につながったとしている。表9の具体的な記述から「トラブルで指導した際には、子供が親に言うより先に連絡して伝える」(152)、「生徒に対し、強い口調で指導したあと保護者に事前に内容を伝えておいた」(243)等、特に子供を指導した際には、子供が保護者に伝えるよりも先に報告や連絡をすることで理解を得られたり、安心感を与えたりすることができたことがわかった。

また、「些細なことでも連絡した」(147)、「細かすぎるかと思ったことでも、保護者に連絡する」(238)等、教員としては小さなことと思うことでも連絡することで、保護者は安心し信頼関係を築ききっかけになったと振り返っている。

さらに「文章より電話、電話より対面」(139)、「電話で解決しようとしたができず、すぐに家庭訪問」(241)など、直接会って話したことが功を奏した記述も複数あった。さらに「怪我したとき、まず家に電話、子どもが帰宅後様子を聞くため再度電話」(438)と怪我等の場合は複数回連絡をする、また「問

題があったことを（保護者に）報告するときも、良いことから伝える」（140）など、保護者が安心できるような連絡の仕方を心がけたことが、成功につながっていた。

【心配な事案（いじめ・不登校・その他）に対する配慮】

いじめ、不登校では、さらに配慮した対応をすることで良い方向に向かったという記述があった。「いじめ問題では親と連絡、学年主任と相談、管理職に報告、前担任と指導も連携し、クラスみんなで解決した」（表9、153）のように、担任が個人で対応するのではなく、連携して対応することが良かったという記述があった。また不登校では「不登校生徒の転入で事前に積極的に保護者、本人にアプローチ」（表9、239）と、転入前から対応したり、「不登校の対応で保護者を教員以外ともつなげた」（表9、240）と教員以外ともつなげたりする等と、配慮することで良い方向へ向かったことがわかった。

また「通学路の危険なところについて相談」（表9、150）や、「算数で理解が不十分なので個別の対応をしてほしい」（表9、151）と学習面での相談、「特別な支援が必要な子供の保護者と電話連絡する」（表9、237）等、保護者の要望に応えたり、保護者の気持ちに共感したりすることで信頼関係を築くことにつながったことがわかった。

【保護者とのコミュニケーション手段】

保護者と日常の中でコミュニケーションをとることで、保護者の理解や信頼へとつながった記述は各校種で多数あった。表9の具体的な記述より、「地域行事に顔を出したり保護者が来ているときに声をかけたり（した）」（146）、「部活動の試合で会った際にこまめに情報交換」（248）、「保護者との研修旅行に参加し、子どもの話をたくさんした」（312）、「登下校や連絡帳を通して、子どもの頑張っている点や良かった点を話す」（437）等、行事や登下校、部活動など保護者と接する機会をチャンスとし、声をかけコミュニケーションをとっていったことがわかった。さらにその際、子供の情報交換をはじめ、子供の良いところを伝えることで感謝されたり、安心感につながったりしていることがわかった。

また、学級通信（149、246）や、「児童の実態や自分の思い、考えを正直に話す」（141）、「学級経営で自分が『どうしたいのか』を伝えた」（142）等自分の思いを伝えたことも、保護者が担任への理解を深め、信頼関係を築くことにつながったことがわかった。

表9 保護者対応での成功の体験

138	保護者の悩みをしっかりと聞き、懇談会や面談などを通じて話をするようになり、理解してもらえた。
139	電話で話を聞くよりも、直接会って話すほうが良い。文章より電話、電話より対面。
140	問題があったことを（保護者に）報告するときも、良いことから伝える。
141	児童の実態や自分の思い、考えを正直に話すことで、保護者の理解を得ることができた。
142	学級経営で自分が「どうしたいのか」を伝えたことにより、理解をして対応してくれる保護者が増えた。
143	全て記録をとっていたため、保護者からの質問や疑問に答えられた。
144	学年で統一して宿題の出し方や授業を進めていたら、主任のクラスと差がなく、保護者も安心した。
145	一人に対応しないことが大切だと実感している。よく話を聞き、事実確認し、主任、管理職へと報告。
146	地域行事に顔を出したり保護者が来ているときに声をかけたりし、コミュニケーションをとった。
147	早期の連絡、些細なことでも連絡したら保護者も安心した。
148	子供の頑張りや細かいことを連絡帳に記入し、大変感謝された。
149	学級通信を出したところ、担任の考えを保護者が理解してくれ、保護者と良い関係を築くことが出来た。
150	通学路の危険なところについて相談され、管理職・教育委員会・保護者と連携を取り対策が取れた。
151	算数で理解が不十分なので個別の対応をしてほしいと言われ、指導したら成績が上がり、安心された。
152	トラブルで指導した際には、子供が親に言うより先に連絡して伝えるようにしている。
153	いじめ問題では親と連絡、学年主任と相談、管理職に報告、前担任と指導も連携しクラスみんなで解決した。
154	要望があることは、よりよい指導、学校にするために教えてもらっているので感謝している。

- 236 しっかりと話を聴いて、約束を守ること。
- 237 特別な支援が必要な子供の保護者と電話連絡する中で、保護者の苦労や考えに共感し信頼関係ができた。
- 238 細かすぎるとかと思ったことでも、保護者に連絡することで、信頼関係を築ききっかけを得た。
- 239 不登校生徒の転入で事前に積極的に保護者、本人にアプローチ。転入後もしばらく毎日連絡と家庭訪問し、できるようになった。
- 240 不登校の対応で保護者を教員以外ともつなげた。その後も学校も対応し続け、登校できるようになった。
- 241 電話で解決しようとしたができず、すぐに家庭訪問し、保護者の考えに耳を傾けて解決につながった。
- 242 その日の出来事はその日のうちに対応出来たことが大きくなり済んだ。
- 243 生徒に対し、強い口調で指導したあと保護者に事前に内容を伝えておいたので、保護者の理解を得られた。
- 244 管理職や学年間に相談をし、学校としての対応を話すと、保護者に「見てくれている」としてもらえた。
- 245 問題行動等での電話以外に「今日これが素晴らしかったです」と電話したら、うまく話が進んだ。
- 246 学級通信や部活動通信が好評だった。
- 247 いじめではとの相談を受けすぐに事実確認。今後の対応を決め、連絡。安心してもらえた。
- 248 部活動の試合で会った際にこまめに情報交換し、生徒と上手くいかなくとも保護者との距離は保てた。
- 312 保護者との研修旅行に参加し、子どもの話をたくさんした。お互いに知らないところをシェアできた。
- 313 部活動の顧問では、保護者と会う機会が多かったので会話することも多くなり、信頼関係ができていった。
- 314 部活動の試合の送迎で、保護者と子供の学校や部活動、家での様子などの話ができた。それを同僚と交換し指導に役立てた。
- 315 事実確認を適切に行ったことで、うまく話が進んだ。
- 433 相手の話を良く聴くようにしたところ、不参加だった保護者会に参加する人数が増えた。
- 434 面談で共感して涙を流したら、とても感謝してくれた。
- 435 子どもの様子の細かな報告を保護者が感謝してくれ、コミュニケーションをさらにとれるようになった。
- 436 生徒が学校でけがをした際、そのときの状況や対応、現在の生徒の様子をしっかりと説明できたので、保護納得した。
- 437 登下校や連絡帳を通して、子どもの頑張っている点や良かった点を話すようにしている。
- 438 顔を怪我したときまず家に電話、子どもが帰宅後様子を聞くため再度電話をした。丁寧な対応に感謝された。
- 439 とにかくコミュニケーションをとる。なにかあるとすぐ電話する。
- 440 記録をとることが大切だと学んだ。
- 441 担当が複数なので相談しやすい。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す（1＝小学校 2＝中学校 3＝高等学校 4＝特別支援学校）

b 失敗体験

小学校 134 人、中学校 48 人、特別支援学校 23 人の記述があった。それらの記述には、成功体験と表裏になっている記述が見られた。つまり、成功体験で示されていた手立てをとらなかったために生じた「失敗」であることが多かった。

表 10 の記述から、まず【聴く（聞く）】について、しっかりと聴くことで良い関係を作ることができたが「保護者の話を最後まで聞か（なかった）」(164)「共感と意見のバランスが悪く、こちらのメッセージを優先させた」(255)等、きちんと聞けなかったことが失敗につながっていた。【早期対応】したことは成功の要因となったが、「保護者への連絡が遅くな（った）」(155)、「対応が遅くなつ（た）」(251)「早期対応できなかった」(447)等、連絡や対応の遅れは、その後に悪影響を与えていた。さらに「ケガ」(157)、「子供に指導した」(156)、「絵具が服についた」(448)のように、保護者にとって心配なことがあったときは連絡の遅れが不信感につながっていたことがわかった。

【事実確認】でも多数の失敗体験の記述があった。「事実確認が甘（かった）」(257)、「けんかで事実確認せずに連絡」(159)等、事実確認の不十分さからその後の対応に時間がかかったりトラブルになったりしていた。また、教員は事実確認しているつもりでも「保護者がわかっている事実との違い」(175)、「保護者の話を全てうのみにして聞いてしまい」(173)子供からの事実確認をしなかったという失敗や、「うちの子の話は全く聞いていないと言われ（た）」(176)と、気持ちを「聴く」ことができなかったことが原因の失敗もあった。

他に【記録】、【報告・連絡・相談～同僚・主任・管理職】【連絡～保護者】についても「普段からの記録が出来ていないため、報告することが出来なかった」(表 10, 261), 「管理職に相談する前に回答してしまい、回答内容が曖昧になった」(表 10, 162) 等, 記録ができていないことや管理職への相談の遅れが, 報告できなかつたり, 回答の曖昧さにつながったりしていた。また家庭への連絡の仕方でも「問題行動の報告ばかりを家庭連絡」(表 10, 161) し, さらに関係を悪化させる要因となった失敗もあった。

さらに不登校やいじめなど【心配な事案に対しての配慮】では, 「同じ相手に何度もからかわれると相談を受けたが, うまく対応出来ず保護者に不信感をもたれた」(表 10, 249), 「不登校生徒の荷物や提出物の受け渡しがうまくいかなかった」(表 10, 254) 等, 適切な対応ができなかったという記述があった。これらの心配な事案に対しては, より配慮して対応することが必要だったと考えられるが, 適切に対応できず失敗していた。

また, これらの失敗体験で特徴的に見られた記述があった。それは【意識のずれ】である。

教員は「終わった」「解決した」と思っていたことが, 子供や保護者はまだ終わっているとは思っていないため, 教員と保護者の間で意識とずれを生じていた失敗があった。「こちら側は解決済みだと思っていたことが, 保護者側はまだ終わっていないと思っていた」(表 10, 160), 「トラブルを解決して帰宅させたが, 子供が納得できていなかった」(表 10, 158) 等, 意識のずれがトラブルや不信感につながっていた。また『「どんなに小さなことでも悪いことをしたら連絡して」と言われたが, 教員と親で小さいことに差があった」(表 10, 172) のように, 教員と保護者の問題の捉え方の差が失敗につながったケースもあった。「聴く」とも関連するが, 保護者の立場で考えていなかったために起こった失敗ともいえる。

表 10 保護者対応での失敗体験

155	保護者への連絡が遅くなり, それがきっかけで問題解決するまで日数がかかった。
156	子供に指導した後, フォローを入れないまま家に帰し, 話を聞いた保護者から連絡があった。
157	子供のケガに対して考えが甘く, そのまま下校させた。家に帰ってからケガがひどくなった。
158	トラブルを解決して帰宅させたが, 子供が納得できていなかったため保護者を通じてトラブルが大きくなった。
159	子供同士のけんかで, 事実確認せずに保護者に連絡をして, 大きくなってしまった。
160	こちら側は解決済みだと思っていたことが, 保護者側はまだ終わっていないと思っていた。
161	子供の問題行動の報告ばかりを家庭連絡してしまい保護者が子供を見捨てかける事態を招いた。
162	管理職に相談する前に回答してしまい, 回答内容が曖昧になってしまった。
163	相手に一方的にしゃべられ, その威圧的な態度に頭が真っ白になって何も言えなかった。
164	保護者の話を最後まで聞かず, 口をはさんでしまい, 気分を悪くさせてしまった。
165	自分の伝えたいことがしっかりと伝わらず, 保護者が納得しなかった。
166	つい問題行動を起こした児童を責めるような言い方をしてしまい, 信頼関係がくずれた。
167	子供がいけないことをしたときに上から目線で話をしたことで保護者の信頼を失った。
168	高学年だから子供に言えば伝わると思っていたら, 保護者に伝わっておらず誤解を招いた。
169	電話対応で言葉の使い方を誤り, 保護者の方が学校側の考えを勘違いして怒ってしまった。
170	「わが子がいじめられている」と言われ「次は絶対～します」と答えたら「絶対と言い切れるのか」と責められた。
171	個人面談で上手に子供の様子が伝えられず, 否定的に受け取った保護者からクレームが校長に入った。
172	「どんなに小さなことでも悪いことをしたら連絡して」と言われたが, 教員と親で小さいことに差があった。
173	保護者の話を全てうのみにして聞いてしまい, 子供たち本人から全く具体的な話を聞くことができなかった。
174	常に子供たちの様子を見ていられないので, 見ていないときの事実確認が大変だった。
175	事実関係を調査して伝えても, 保護者がわかっている事実との違いがあった。
176	2人の子供に平等に話を聴いているつもりだったが, うちの子の話は全く聞いていないと言われ, 拒絶された。
177	特別な支援が必要とする家庭へ子供の実態が上手に伝わらなかったこと。
178	テストをまとめて返却した際, 保護者に「なぜもっと早く返却しなかったのか」と言われた。
249	同じ相手に何度もからかわれると相談を受けたが, うまく対応出来ず保護者に不信感をもたれた。
250	生徒に伝えたことがきちんと伝わっておらず, 家庭で曲がった伝わり方をした。
251	対応が遅くなったために, 問題が大きくなったり, 保護者の不安・不満がつのったりした。
252	電話でのやり取りで互いに不信感をもった。家庭訪問を行い直接話したらすぐに解決した。

- 253 部活動への過度の要求が人間関係の悪化につながった。
- 254 不登校生徒の荷物や提出物の受け渡しがいまいけなかったのは、管理不足だった。
- 255 共感と意見のバランスが悪く、こちらのメッセージを優先させてしまった。
- 256 いじめの事実把握に時間がかかり、連絡が遅れてしまった。
- 257 事実確認が甘く、後から分かったことがあって、対応が遅れたり、二度手間になったりした。
- 258 学校のルールを保護者に納得させることが出来なかった。
- 259 自分の考えがまとまらないまま対応してしまい、解決策につながらなかった。自分の考えや答えを持つことが重要だ。
- 260 トラブルで双方の話をしっかり聞かず片方の話だけで指導したら、もう片方の親から電話が来た。
- 261 普段からの記録が出来ていないため、報告することが出来なかった。
-
- 442 自分が良かれと思った発言が保護者に負担と感じさせた。
- 443 流行の病気について、うやむやな情報を伝えてしまい、混乱をまねいた。
- 444 経験の少なさから自信がなく、保護者にも伝わってしまった。
- 445 些細なことでも連絡するようにしているが、通話が1時間になることが多い。話を途中で切れない。
- 446 連絡帳と電話の活用をうまくできなかった。書くほうが相手を不快にする。
- 447 問題行動への対応について、早期対応ができなかった。
- 448 絵具が服についたことを連絡帳で記入せず、不信感を抱かれることになった。

※文頭3ケタ数字の最初の1桁の数字は校種を表す（1＝小学校 2＝中学校 3＝高等学校 4＝特別支援学校）

ウ 考察

これまでの調査結果を、大きく次の4点から考察する。

【若年経験者教員は、保護者から要望を受ける要因を自分自身にあると捉えていた】

保護者から何らかの要望を受けたことがある若年経験者教員は75%に上った（図5）。その要望の内容は校種によって違いがあった（校種による違いについては後述）。しかし、要望の要因については、校種による違いはほとんどなく、まず「自分の経験・知識不足」「自分の指導力不足」、次が「（保護者の）我が子中心の考え方」と考えていた（図12）。

具体的記述からも、自分の経験や知識不足について、「自分の理解不足」「自覚の足りなさ」「コミュニケーション不足」等、多数記述があった（表6）。また、「（保護者の）わが子中心の考え方」に関する記述では、保護者の「子供への願い」「（保護者の）子供の理解不足」等を挙げている（表6）。つまり、若年経験者教員自身の知識や経験の不足と共に、保護者が子供へ願うことと子供の実態の差が要望にもつながっているのではないかと。

また若年経験者教員が要望の要因が自分にあると捉えていることは、「対応の際に辛い・負担と感じていること」の調査からも明らかになった。「対応の経験が少ない」「対応方法がわからない」「納得させる話し方ができない」が多い（図21）のは、要望の要因が自分にあると捉えていることと重なる。

これらから若年経験者教員の「知識不足」や「対応方法がわからない」という悩みに対する何らかの手立てが必要である。

【保護者からの要望の量・内容は、校種によって違いがある】

保護者からの要望は校種によって違いがあった。

まず要望を受けた経験の有無についても大きな差があった。調査対象者の75%（図5）が要望を受けた経験があったが、校種によって大きな差がある。最も多いのが小学校で87%、続いて中学校の76%、特別支援学校の70%、高等学校は31%と他の校種に比べて少なかった（図6）。つまり年齢が上がるにつれ、保護者の要望は減少し、特に義務教育を過ぎると格段に減っている。一方、特別支援学校では高いことから、子供の特性によっても要望に違いが出る。

同様に要望の内容も校種によって違いがあった。小学校では問題行動の指導が45%（図8）、教科等

の指導が39%（図8）と多いが、中学校や高等学校では部活動の指導が最も多く、特に中学校では部活動の指導への要望が53%（図9）と過半数を超え、高等学校でも25%（図11）あった。具体的記述から、小学校では「仲間はずれ」「宿題のやり方」「算数が苦手なので見てほしい」「給食の量」「連絡帳」（表5）など、学習を含めた生活の中で子供が困っていることに対する対応として、保護者の要望が表れている。つまり、子供が困っているときに、保護者が学校の状況や人間関係がわからないと不安になり、要望へとつながっている。

中学校では、部活動への要望が群を抜いて多いが、問題行動（24%）やいじめの指導（21%）への要望も多い（図9）。具体的な記述から、小学校とは異なる要望の内容がわかった。まず部活動の要望では、部活動内の人間関係、選手の起用、練習内容等（表5）多岐にわたっていた。中学校になると、保護者の要望は子供が活躍したり熱心に取り組んだりしている部活動で多くなっている。一方、子供の成長に伴い、子供への教員の接し方で言葉がきつくなったり（表5）、子どもたちへの伝え方が不十分だったり（表6）していることが要望へとつながったものもある。

高等学校では全体として要望は少ないが、その中で部活動が25%と多く、その他進路、教科等の指導等があった（図10）。特別支援学校では、問題行動の指導（30%）や教科等の指導（28%）が多いのは全体の傾向と同様（図11）だが、子供の安全面（16%）や進路（17%）が多いのが特徴である。

このように要望が出やすい場面や要望の内容は校種によって違いがある。各校種によって、どのようなところで保護者が戸惑い、不安になるのかを把握することで、事前に不安になることを防ぐための手立てを打つことができる。例えば子供の様子を具体的に伝える等、手立てをとることで保護者が安心したという。それが関係を深めることになり、信頼関係へとつながっていくのではないかと考える。

【保護者と教員の意識のずれが、要望の要因になりやすい】

保護者と教員の意識にずれが生じたとき、保護者の側に不満が生じたりさらに不信感となったりしていた。教員は「終わった」「解決した」と思っていたことが、子供や保護者は終わったとは思っていないため、教員と保護者の間で意識にずれが生じ、不信感となっている。

「こちら側は解決済みだと思っていたことが、保護者側はまだ終わっていないと思っていた」（表10, 160）、「トラブルを解決して帰宅させたが、子供が納得できていなかった」（表10, 158）等、意識のずれがトラブルや不信感につながっていた。また『「どんなに小さなことでも悪いことをしたら連絡して」と言われたが、教員と親で小さいことに差があった」（表10, 172）のように、教員と保護者の問題の捉え方の差が失敗につながったケースもあった。また同じ事実を前にしても、「2人の子供に平等に話を聴いているつもりであったが、うちの子の話は全く聞いていないと言われ（た）」（表10, 176）と、気持ちに差が生じていることもある。保護者の立場で聴いたり考えたりすることが必要である。

【表裏になっている成功体験と失敗体験がある】

成功体験や失敗体験では、表裏となった体験があった。「聴く」「早期対応」「事実確認」「記録」「相談・連絡」「心配な事案に対する配慮」である。これらについて適切な手立てをとることで感謝されたり、信頼関係を築くことにつながったりしていた。つまりこれらの手立てをとることができると、保護者が安心し、関係を深めることができる。

発達段階によって異なる保護者の不安を若年経験者教員が理解し、そこへ向けたアプローチをすることで、保護者との関係を深め、信頼関係を築くきっかけになると考える。

(2) 若年経験者教員からの聞き取り調査

ア 方法

県内の小学校2校・中学校2校・高等学校1校・特別支援学校1校の若年経験者教員に、保護者対応について、質問紙調査の結果をもとに、保護者対応について詳細な聞き取り調査を行った。聞き取り調査の対象者・実施時期・人数は、表11の通りである。

表11 聞き取り調査対象者及び実施期日

小学校	A小学校	平成27年12月	3名	10名
	B小学校	平成27年12月	7名	
中学校	C中学校	平成27年11月	6名	12名
	D中学校	平成27年11月	6名	
E高等学校		平成27年11月	4名	
F特別支援学校		平成27年12月	6名	
合 計			32名	

調査の結果は、これまでの調査からの結果

と共通する点、及び聞き取り調査で新たに見えてきた点の2点から述べる。なお、本調査においては、個人情報が含まれるため、詳細な記述については割愛する。

イ 結果

(ア) 小学校

【質問紙調査と共通する点】

保護者からの要望は、「子供同士のトラブル」(表12, 179)や、「連絡帳の内容がわからない」(表12, 180)、「生活面での指導」等、質問紙調査の結果と重なる内容であった。その中で低学年を担当する教員から、「一人っ子や長子が多く、小学校のことがわからず、細かなことが不安になるようだ」(表12, 181)と、小学校に不慣れな保護者に不安が大きいことがわかった。

保護者対応で困ったことでは、「連絡しても、子供の話を信じてわかってもらえなかった」(表12, 184)等、教員の話を信じてもらえないことが挙がり、そのようなときには「直接話す」(表12, 189)、「子供から伝わる前に保護者に連絡する」(表12, 190)等を心がけていることは、質問紙調査の結果と同様だった。

心配な事案に対しては「転校してきた子供が長欠気味だったが、継続的に関わるうちに関係ができてきた」(表12, 198)と丁寧な対応を心がけたり、日頃から「先輩や学年主任、教頭先生が言葉をかけてくれるので相談しやすい」(表12, 199)等と学校全体で声をかけ合うことで、若年経験者教員が悩みを抱えず対応できたりしていることがわかった。

【聞き取り調査で新たに見えてきた点】

電話対応の難しさが、具体的にわかった。「電話が重なると、どうせ苦情でしょ?という感じが伝わってきた」(表12, 183)、「催促の電話が重なるとよく思われないことがある」(表12, 185)等、学校から保護者への電話が続くと、よく思われないと感じている。特に、保護者にマイナスと受け取られる内容は、電話だけで対応を続けることは難しい。

次に保護者の我が子への要望についても悩んでいることがわかった。質問紙調査の「保護者からの要望の要因と考えられるのは」という質問に「わが子中心の考え方」という回答が、小学校では37%あった(図12)。聞き取り調査から若年経験者教員が、どんな「わが子中心の考え方」に困っているのかというと、先の「子供の話を信じてわかってもらえない」のほかに、「子供ができるようになったことを褒めても、もっとできるようになってほしいという要望が高い」(表12, 186)等、子供の良い面を伝えても、それが良い方向につながらないことの苦しさも感じていた。保護者の思いや願いを理解し、共有し

ておくことも大切である。若年経験者教員は、「実態を把握して様子とあわせて連絡する」(表 12, 191) 等、保護者の気持ちを汲んで細やかな対応を心がけたり、実態を把握して連絡したりと、対応の仕方に心がけていることがわかった。

また、生活が困難であったり、様々な病気を抱えたりするため、子供や学校への関心が薄い保護者への対応で苦慮している状況もわかってきた。「生活で精いっぱい」(表 12, 195), 「保護者が病気を抱え、家庭での支援を頼めない」(表 12, 196) 等、子供だけではなく、保護者自身を理解して対応することが必要なケースについて、若年経験者教員が困っていることが明らかになった。

表 1 2 聞き取り調査 小学校

【保護者からの要望の内容】

- 179 子供同士のトラブル。
- 180 連絡帳の内容がよくわからない。持ち物でもどんなものか等。低学年は連絡帳を長く書けないので。
- 181 クラスは一人っ子や長子が多く、小学校のことがわからず、細かなことが心配になるようだ。
- 182 言葉遣い等生活面についての指導。

【保護者対応で困ったこと】

- 183 トラブルで電話が重なると、「どうせ苦情でしょ？」という感じが伝わった。心配が大きくなって連絡していることを保護者にわかってほしい。
- 184 子供のトラブルで保護者に連絡しても、自分の子供の話を信じてわかってもらえなかった。
- 185 集金や提出物等集まらず、催促の電話が重なると保護者からよく思われないことがある。
- 186 子供ができるようになったことを褒めても、保護者の中には「もっとできるようになってほしい」という要望が高い。特に低学年では「やればできる」という思いが強いようだ。

【対応で心がけていること】

- 187 子供のトラブルを連絡するときは、状況や子供の気持ちも伝えるようにした。
- 188 こちらが思うより細かいところまで不安だとわかったので、特に低学年ではこまめに連絡をする。
- 189 心配なときは連絡帳よりも直接話す。
- 190 強く注意したとき子供から伝わる前に保護者に連絡する。
- 191 子供の様子が不安だと相談されたときは、実態を把握して子どもの様子とあわせて連絡するようにしている。
- 192 保護者の話を最後まで聞くようにしている。

【保護者とのコミュニケーション】

- 193 決まっている保護者が多い。気になる子やよく親から連絡が来る子の保護者になっている。
- 194 あまり話せていない子の親とは面談のときに出来るだけ話すようにしている。

【生活等が困難な保護者】

- 195 生活で精いっぱいだと、保護者の学校や教育への意識が薄い。
- 196 保護者が精神疾患等の病気を抱え、家庭での指導を頼めない。

【学級づくり】

- 197 最終的には、学級がどうまとまっているのかということが重要。学級づくり、子供との関係づくりを大切にして、学級がまとまっていると、保護者も安心する。

【転校してきた子供の対応】

- 198 転校してきた子供が長欠気味だったが、電話連絡や家庭訪問等の継続的に関わるうちに、少しずつ関係ができてきた。

【学校全体で】

- 199 学校が丸となっていないと対応できない。何でも話せて先生方がまとまっているので相談できる。先輩や学年主任、教頭先生がもっと話をしていきましょうと言葉をかけてくれるので相談しやすい。
-

(イ) 中学校

【質問紙調査と共通する点】

部活動について、電話相談の分析でも質問紙調査でも、中学校で部活動の要望が多かったが、聞き取り調査でも同様の結果だった。「専門性の有無や顧問が変わると要望がある」(表 13, 262) 「人間関係」(表 13, 263) という要望に対して「担任や他の担当と相談し、細かに連絡する」(表 13, 270) 等と一人で抱えず、周囲と相談し、細かに連絡をとって対応していることがわかった。

対応で心がけていることとして、「すぐ連絡」(表 13, 272), 「自分の指導や言葉が不十分だったと思うときには、親にも連絡」(表 13, 275), 「保護者が対応の悪さで怒ったときは、電話連絡し、訪問」(表 13, 276) 「指導は複数体制」(表 13, 277) 「職員室で仕事し、わからないことや不安なことを解決するようにしている」(表 13, 278) と早期対応することや周囲に相談して対応している実態がよりはっきりした。「記録を大事にする」(表 13, 280), 「面談ではよい面も伝える」(表 13, 273) 等、日頃から記録を大事にし、面談では子供のいろいろな面から伝えることを心がけて、保護者の理解を得るようにしていた。

保護者へ連絡する際、上手く伝えられず、「保護者は自分が責められていると受け取られた」(表 13, 268) 「伝え方が悪く、怒らせてしまった」(表 13, 269) 等、伝え方で誤解を生んでいる点についても質問紙調査と共通していたが、「その子が言っていることが事実なのか、思ったことなのか、親からの話の中で整理して話を聞くようにした」(表 13, 282), 「伝えたい内容をメモして連絡する」(表 13, 279) と、聴き方や伝え方にも配慮して対応していることがわかった。

【聞き取り調査で具体的にわかった点】

要望の出やすい部活動であるが、保護者との接点になっていたり、理解してもらえたりする場となっていることがわかった。「地域の人が協力してくれる」(表 13, 283) 「子供が頑張っていることをわかってもらえることが大きい」(表 13, 284) と、保護者の関心の高さが要望だけでなく、接点や理解してもらおう場ともなっていた。

次に生活や家庭に困難を抱えている保護者との関係に苦慮していることがわかった。これは小学校の聞き取り調査とも重なる。「連絡しないでくださいと言われた」(表 13, 264), 「学習面について望んでいない」(表 13, 265) 等、保護者が学校に関心を向ける余裕がなかったり、子供の得意な面にだけ関心が向いたりする中で、理解してもらおう難しさを抱えていた。

家庭的な面では子供と保護者との関係についても悩む声があった。「保護者と子供の関係が悪い場合、指導を頼んでもうまくいかず保護者とも関係が悪化した」(表 13, 267) のように、子供の発達段階が上がるにつれ、保護者と子供の関係が変化し、それが学校との関係にも影響していることがわかった。

要望の内容について、発達段階があがった中学校では、小学校での細かな不安とは異なり、部活動等限定された場面が出ていた。そのため、「子供との関係を大事に」(表 13, 281) して対応しているという回答が、中学校では小学校以上に多く聞かれた。

表 13 聞き取り調査 中学校

【保護者からの要望の内容】

262 部活動動に関して。部活動がさかんで、部活動が専門性の有無や、顧問が変わると要望がある。

263 子供の人間関係。特に部活動。

【保護者対応で困ったこと】

264 連絡が取れない家庭や無関心な家庭。「連絡しないでください」と言われたことがあった。

265 保護者が部活動についてだけ関心があり、学習面等について望んでいない。

266 校則について、ピアス等を保護者が容認していると指導が難しい。

267 保護者と子供の関係が悪い場合に、保護者に指導を頼んでもうまくいかず保護者との関係も悪化した。

268 教員から連絡が来たら、保護者は自分が責められると受け取られてしまうことがあった。

269 トラブルの伝え方が悪く 「先生はうちの子が悪いと決めつける」「学校に行かせない」と怒らせてしまった。

【対応で心がけていること】

270 部活動では、怪我を含め子供の様子で気になることは、担任や他の担当と相談し、保護者に細かに連絡する。

272 何かあったらすぐ連絡する。

273 校則違反は保護者に伝えるが、面談で子供を否定するだけでなく、良い面も伝えて希望を持ってもらうようにし

ている。

- 274 子供に指導したときは納得させてから帰す。怒ったときはなぜ怒られているのかが分かるように話す。
- 275 自分の指導や言葉が不十分だったと思うときには、親にも連絡する。
- 276 保護者が対応の悪さで怒ったときは、電話連絡し、訪問した。
- 277 指導は複数対応。一人で抱え込まないようにしている。
- 278 できるだけ職員室で仕事し、わからないことや不安なことを解決するようにしている。
- 279 保護者に連絡するときに伝えたい内容をメモして連絡する。保護者の話を聞きつつ、こちらの意図も伝えたいので。
- 280 記録は大事にし、指導や保護者への連絡、保護者からの反応等記録することを心がけている。
- 281 保護者が何か言うときは子供も不満を持っているので、子供との関係を大事にしている。
- 282 保護者は自分の子の言ったことがすべてと思っていることがあった。その子が言っていることは事実なのか、思ったことなのか、親からの話の中で整理して聞くようにし、事実とうその部分を確認してわかってもらった。

【部活動での保護者とのかかわり】

- 283 部活動によっては地域の人が自ら参加し、協力してくれる。部活動では担当者は入れ替わるが、保護者が見てくれるので「よろしくお願いします」という姿勢でいる。
- 284 保護者が練習や試合を見に来てくれるということは、子供たちや部活動の様子を知っている、わかってもらえているということ。子供が頑張っていることを保護者にわかってもらえることが大きい。

【懇談会】

- 285 学級懇談会では、保護者が年上だから緊張した。保護者の硬い雰囲気がなくなったときはホッとした。
 - 286 参加人数が3人だった。授業参観は多かったのにショックだった。
-

(ウ) 高等学校

【質問紙調査と共通する点】

保護者からの要望について、質問紙調査では高等学校は少なかったが、聞き取り調査でも同様であった。「特別なことがないと連絡等とらない」(表 14, 316)、「欠席が多くなければ、保護者と連絡や関係性の必要性は感じない」(表 14, 319)、「日々の中で保護者を意識することはない」(表 14, 320)等の回答があり、「高校では自分のことは自分でしてほしい」(表 14, 320)と発達段階が上がったことで、保護者よりも子供自身で解決することを願う回答があった。そのため「子供に声かけする」(表 14, 319)ことを心がけ、生徒との関係を大事にしているという回答があった。

また対応では、「悩んだときは周囲の先生方に相談している」(表 14, 325)と他の校種や質問紙の結果と重なる回答があった。また「言葉遣いは慎重にしている」(表 14, 324)と心がけていることも質問紙調査の回答と重なり、年長の保護者に対して若年層がマナーの面でも心がけている実態もあった。

【聞き取り調査で具体的にわかった点】

高等学校では「学校によって要望が異なる」(表 14, 323)という回答があった。学校によって特色がある高等学校では、それぞれの学校の特色や各学校が力を入れている点に要望が出やすいという傾向があることがわかった。

また、「1年生では保護者全員と面談している。中学校からの情報では把握できないこともあるので」(表 14, 318)、「1年生の最初は子供の様子がわからず、不安をもつ保護者がいた」(表 14, 321)と、高等学校での子供の様子に不安をもつ保護者がいることがわかった。子供からの情報が得にくい保護者は、不安をもつのではないか。1年生で保護者との面談を実施することで、生徒理解や、保護者と連携して対応をしやすくしようとしている学校があることがわかった。

表 1 4 聞き取り調査 高等学校

【保護者との関係についての意識について】

- 316 特別なことがないと連絡等とらない。
 317 日常連絡する機会がないので保護者面談で話すように心がけている。
 318 1年生では保護者面談は全員とすることになっている。中学校からの情報では把握できないこともあるので。
 319 欠席が多くなければ、保護者と連絡や関係性の必要性は感じない。その分子供に声かけするようにしている。
 320 日々の中で保護者を意識することはない。高校では自分のことは自分でしてほしい。

【保護者からの要望の内容】

- 321 要望ではないが、1年生の最初は子供の様子がわからず、不安をもつ保護者がいた。
 322 校則について。特に髪の毛がもともと茶色いと誤解されることがあり難しい。
 323 高校では学校によって要望も異なり、異動では驚いた。

【対応で心がけていること】

- 324 保護者が年齢的に上なので、言葉遣いは慎重にしている。
 325 生徒指導や部活動の指導で悩んだときは、周囲の先生方に相談している。

(エ) 特別支援学校

【質問紙調査と共通する点】

対応の心がけとして、特別支援学校は複数担任制のため「教員間で細やかな共通理解を図ろうと心がけている」(表 15, 458) とほぼ全員から回答があった。質問紙調査の「保護者から相談を受けたときの対応で心がけていること」で「学年主任や同僚に相談する」が 82% という回答 (図 26) と一致する回答だった。共通理解する内容は、保護者対応だけでなく子供の指導や状況についても細かに共有し合った上で、保護者対応についても一緒に相談して対応していた。

【聞き取り調査で具体的にわかった点】

特別支援学校の保護者からの要望は、子供や学校に高い関心を示し、指導方針や学習(活動)内容に積極的に介入してくる保護者と、子供や学校に興味関心をもたない非協力的な保護者と、二極化する傾向があることがわかった。

前者については「学習や食事等家で取り組ませていることを、学校でもやらせたい」(表 15, 449), 「時間がかかっても自分のことは自分でさせてほしい」(表 15, 450), 「社会での経験が少ないため、公共交通機関やコンビニの経験をさせてほしい」(表 15, 451) 「字が書けるようにするにはどうすればいいか」(表 15, 452) 等、教育内容に高い関心を示し、学校での取り組みや家庭での学習についての要望があった。中には「子供の今の実態以上に保護者の願いが大きい」(表 15, 454), 「授業内容や子供の活動について細かく問われたとき、やりにくさを覚えることもあった」(表 15, 455) のように実態と合っていないのではないかという思いをもつこともあったという。しかし、それが「自分たちの指導を見直すきっかけにもなった」(表 15, 455) と、若年経験者教員が自身を振り返る機会とも捉えていた。

後者については「子供への関心が薄く、うまく(連携が)できないことがあった」(表 15, 456), 「日々の学校生活上の相談や進路に向けての相談など、直接保護者と話ができず困ったことがあった」(表 15, 465) と保護者の家庭の状況や関心の薄さから、連携できずに困難さを覚えた経験があることもわかった。そのような場合「保護者に根気強く話すことを続け、わかっていただけ」(表 15, 457) という回答や、「家庭訪問では、経過の報告と、次のステップのめあての確認をする」(表 15, 462), 「朝送ってくる保護者とは、今困っている話をするなど、機会を捉えて話す」(表 15, 463) のように直接話す機会を活かしたり、「子供との関係を大事にしている」(表 15, 464) と子供との関係を通して保護者の理解を得たりするようにしていた。

保護者とのやりとりでは連絡帳が重要なツールであることがわかった。「学校の様子が具体的に伝わるように記入する」(表 15, 459)、「連絡帳には良かったことと併せ、必要なことも伝えるようにし、その際は教員の願いや意図も入れる」(表 15, 460)と、記入する内容や記入の仕方に十分配慮し、保護者からの連絡にも目を通す等、子供の実態や願いを共有するようにしていた。

また、子供の実態等から子育てに不安を感じる保護者もいる。そのようなときには「一緒に相談しながら不安を分かろうとすることで保護者も安心した」(表 15, 466)と、保護者の気持ちを受け止め、一緒に考えることで、保護者との関係を築いていることもわかった。

表 15 聞き取り調査 特別支援学校

【保護者からの要望の内容】

- 449 学習や食事等家で取り組ませていることを、学校でもやらせたいという要望があった。
- 450 自立に向けて、時間がかかっても自分のことは自分でさせてほしい。
- 451 家で買い物に行くのが難しいので、学校で練習を重ねてほしい。社会での経験が少ないため、公共交通機関やコンビニの経験をさせてほしいという要望があった。
- 452 字が書けるようにするにはどうすればいいかという相談。学校での取り組みを伝えた。
- 453 配布物について説明が伝わりにくいことがあった。

【保護者対応で困ったこと】

- 454 子供の今の実態以上に保護者の願いが大きい。
- 455 子供や学校生活に関心の高い保護者から、授業内容や子供の活動について細かく問われたとき、やりにくさを感じることもあった反面、自分たちの指導を見直すきっかけにもなった。
- 456 保護者と連携したいと思っても、保護者の子供への関心が薄く、うまくできないことがあった。

【対応で心がけていること】

- 457 子供のために必要だと思う対応については保護者に根気強く話すことを続け、わかっていただけだ。
- 458 特別支援学校は複数担任なので、チームティーチングで関わる教員間で細かな共通理解を図ろうと心がけている。
- 459 保護者と連絡帳でのやりとりが重要なツールとなっているので、学校の様子が具体的に伝わるように記入するようにしている。
- 460 連絡帳には良かったことと併せ、必要なことも伝えるようにし、その際は教員の願いや意図も入れる。
- 461 日々の連絡は連絡帳が中心だが、重要なことや保護者が不安に感じられると思われることは、面談等、直接会うことができる機会に話すようにしている。
- 462 家庭訪問では「1学期このような指導をしてきた。これからこれを指導していく予定」と経過の報告と、次のステップのめあての確認をする。
- 463 朝送ってくる保護者とは、今困っている話をするなど、機会を捉えて話すようにしている。
- 464 子供との関係を大事にしている。子供ができたこと、楽しかったことは一緒に喜び、子供のことを教員が受け入れていることが、子供に伝わるようにしている。

【生活等が困難な保護者】

- 465 保護者が生活上の大変さから子供や学校について関心が薄い場合、日々の学校生活上の相談や進路に向けての相談など、直接保護者と話ができず困ったことがあった。
- 466 保護者が不安を感じているときには、一緒に相談しながら不安を分かろうとすることで保護者も安心した。

ウ 考察

校種別に行った聞き取り調査の結果を、次の5点から考察する。

【校種による要望の違いが、より明らかになった】

質問紙調査の結果からも明らかになったように、校種によって保護者の要望は異なる。小学校では日々の連絡や持ち物等、教員が「これくらい」と思うことでも保護者にとっては不安の材料となり、要望につながる。特に、初めて小学校に入学させた保護者は不安が大きいと、理解して対応することが大切である。

中学校では、日々の生活の中で保護者から連絡を受けることは小学校に比べると少ないが、部活動に

については、練習内容や、顧問の専門性についても問われる等、要望が出やすい。子供が熱心に取り組む部活動は、保護者にとっても重要な場であり、それが要望につながるのである。

高等学校では、日常、保護者からの要望はほとんど無い。しかし、入学したばかりのころは、高校生活に不安を感じる保護者もいる。学校に対して距離的に遠いと感じるとともに、子供の発達から心理的にも遠く感じられる段階である。それを理解した対応も視野に入れておきたい。

特別支援学校では、校種の特性から子供の自立への願いをもとにした要望が多い。子供の実態を踏まえ、保護者と願いを共有して対応することが重要となる。連絡帳が連携の重要なツールであるが、保護者の要望の背景にある願いを理解し連携することが、信頼関係を築くために重要である。

以上から、各校種によって異なる保護者の不安や要望の内容を把握し、事前に不安や不満の元を解消するための手立てを打つことが、信頼関係の構築へとつながると考える。

【校種によって保護者との距離感が変化していた】

前述した内容とも重なるが、保護者の要望は、保護者と学校の距離感を反映していた。小学校では、日々の中の出来事が要望につながるなど、保護者と学校の距離感は密接である。その距離は、発達段階が上がるにつれて徐々に離れ、高等学校では保護者の要望も少なく、教員は日常で保護者との関係を意識する機会は少ない。その分、子供との関係を大切にし、保護者との信頼関係を築いていた。

【管理職や同学年の教員に相談して対応している実態がわかった】

どの校種においても、保護者対応で悩んだときは、管理職や先輩、特別支援学校では複数担任制であるので担任同士で相談し、自身の経験不足を補っている。保護者対応に限らず、子供の指導でも同様で、一人で抱え込まないことが、よりよい指導や保護者との関係づくりにつながる。聞き取り調査の中で、「できるだけ職員室で仕事し、わからないことや不安なことを解決するようにしている」という回答が、どの校種でも複数あった。保護者との信頼関係を築くには、校内における人間関係も影響するといえる。相談しやすい職場は、子供の指導の方針も共有され、保護者への対応も一貫してくるといえるのではない。

【部活動は保護者との接点であり、若年経験者教員が理解を得られる場でもあった】

中学校では部活動が保護者との接点でもある。練習や試合の参観、試合の送迎等、話をする機会にすることができる。さらに、子供の活躍する姿を直接知ってもらったり、保護者に指導方針を理解してもらったりと、保護者と教員が共通の目的をもつ場面にもなる。保護者にとっても部活動は、子供の様子を把握しやすい場面のため、要望にもつながるが、保護者との関係を築く接点にもなり得るのである。

【福祉的な要因や疾病・精神疾患等、生活の困難さを抱える保護者に苦慮する実態があった】

保護者対応での若年経験者教員の悩みに、困難さを抱える保護者への対応がある。経済的な問題、保護者自身の疾病や精神疾患等を抱える保護者の中には、生活の大変さから学校や子供への関心を向けることが難しい保護者もいる。そのような保護者は、子供の状況や実態を共通理解したり、願いを共有したりしたいと教員が思っても、連携することは難しい。

保護者の状況がわからないまま、学校からの連絡を拒否されていると若年経験者教員が思うと、誤解にもつながりかねない。保護者自身を理解することも信頼関係を築く上では重要なポイントとなると考える。

(3) 考察

若年経験者教員からの質問紙調査、および聞き取り調査の2つの調査から、若年経験者教員の保護者対応の実態と課題が明らかになった。大きく4点から考察する。

【校種によって異なる、保護者から受ける要望の量や内容】

保護者の要望は、子供の発達段階によって異なる。小学校では身近な生活の場面での要望が多く、持ち物・宿題・学習の遅れ・友達関係・給食等、子供の学校生活全般にわたって、保護者にとってわからないことが、不安へとつながる。特に学年が小さいと、子供がうまく説明できず、不安の材料となることが多い。つまり、保護者は子供自身がよくわかっていないことや、上手く説明できないことがあると不安から要望へとつながる。教員にとっては当たり前のことでも保護者にとってはどうか、視点を変えて見ることで、連絡の仕方や対応の仕方が変わるのではないだろうか。

中学校へと発達段階が上がるにつれ、要望の数も内容も変わり、日常の要望は減ってくる。その傾向は、高等学校ではさらに顕著になり、日々の中で保護者の存在を意識することも減る。保護者と直接接する機会は減るが、子供との関係が保護者との信頼関係につながっている。

要望が少なくなる中でも、部活動への要望は多い。部活動は子供が活躍する場であり、保護者の意識も高い。しかし要望だけが多いのではなく、部活動は保護者と協力したり、話をしたり、子供の活躍を通して教員が認められたりする接点でもある。

これらのことから、保護者との信頼関係を築くには、発達段階に応じた保護者の不安を理解し、それに対する何らかの手だてを打つことが重要である。また、保護者と接する機会を活用したり、共通の目標をもって関わったりすることが、信頼関係へとつながるのではないか。

【保護者からの要望の要因は自分にあると考えている若年経験者教員】

75%の若年経験者教員は、保護者から何らかの要望を受けた経験があり、その要因を自らの「経験・知識不足」「指導力不足」にあると考えており、それが「対応の経験が少ない」「対応の方法がわからない」という辛さにもつながっていた。その一方で、「経験・知識不足」を、管理職や周囲の教員に相談し、対応している実態も明らかになった。

つまり、学年や校内の連携が密であると、子供の指導方針や情報が共有され、指導の方針も明確になり、指導に一貫性が見られ、保護者の安心にもつながる。若年経験者教員が、悩みを一人で抱え込まず、周囲と相談できる体制づくりをすることが大切である。

【表裏になっている成功体験と失敗体験から考える、若年経験者教員の保護者対応】

若年経験者教員の保護者対応の経験に、成功と失敗が表裏になっている体験があった。「聴く」「早期対応」「事実確認」「記録」「相談・連絡」「心配な事案に対しての配慮」であり、複数の校種で見られた。これらに対して配慮して行ったことが成功につながっている。しかし、教員が「これくらい」と思い、これらの手立てをおろそかにしたとき、保護者との「意識のずれ」が生じ、不信感が生じる。特にいじめや不登校の「心配な事案」については、教員が兆候を見逃さず、初期対応や相談・連絡を密にし、組織としての対応が有効である。

発達段階によって異なる保護者の不安を若年経験者教員が理解し、これらのアプローチをすることが保護者との関係を深め、信頼関係を築くきっかけとなる。

【困難さを抱える保護者への対応】

経済的な問題や、疾病・精神疾患を抱える保護者の中には、生活の大変さから学校や子供への関心を

向けることが難しい保護者もいる。その状況を理解しないまま保護者と関係づくりをしようとしても、難しいだけでなく誤解を生じかねない。若年経験者教員が、自身の保護者対応を振り返り、それでも関係が築きにくい場合、保護者の状況や気持ちを理解することも重要である。

3 研究1 総合考察

当センターへの電話相談と相談員への質問紙調査から保護者の不満や要望、若年経験者教員への質問紙調査と聞き取り調査から保護者対応の実態と課題について調査分析した結果をもとに、保護者との信頼関係を築くために、どのようなことが課題となっているのか、それに対してどのようなアプローチをすることが有効か考察する。

まず、若年経験者教員は、保護者からの要望の要因が自分にあると考え、自らの「経験・知識不足」「指導力不足」にあると考えており、それが「対応の経験が少ない」「対応の方法がわからない」という辛さを感じていることへの対応を考えなくてはならない。

若年経験者教員は自分の「経験・知識不足」を補い、対応の仕方について、管理職や周囲の教員に相談し、学んでいた。しかし、相談できずに一人で対応している教員がいる実態もあった。若年経験者教員が、自ら保護者との対応について学ぶための手立てが必要である。それが保護者の不安や要望に対応することにもなる。

調査で明らかになった課題から、以下の点について、若年経験者教員に必要な理論や対応方法を挙げる。

(1) 初期対応をいかに行うかが、その後の保護者との信頼関係を大きく左右する

保護者からの不安や要望の全てが、不満へとつながるわけではない。その鍵が「初期対応」である。まず、保護者の不安な気持ちを聴くこと（「傾聴」）が重要である。保護者が何を不安に思っているのか、どんなことを訴えようとしているのか、また保護者を不安にさせる背景がないか、保護者の気持ちを聴き、受け止めることが重要である。その後、状況や事実の確認と記録、管理職や周囲への相談、保護者への連絡等の対応を行う。その際、早期対応を心がけることも重要なポイントである。保護者が不安な気持ちで教員の対応を待っていることを理解したい。

(2) 保護者と相談を進める視点をもつ

保護者の不安や要望の内容によっては、長期の視点で一緒に相談を進めていくことが必要なケースもある。その際、どのように相談を進めるかがわからないという若年経験者教員の悩みがあった。保護者とどのように相談を進めていけばよいのか、何を手がかりとして一緒に相談をするかに困惑し、相談を進められないでいる実態があった。相談を進める一つの視点として「リソース」というアプローチが有効である。保護者と共に子供のリソースを探すことで、視点が共有され、子供への支援にも役立つ。

(3) 保護者を理解する

保護者を理解することは、子供を理解することと同様に重要である。保護者対応の上では、保護者の考え方や背景を理解することが基本である。例えば、経済的な問題や、疾病・精神疾患を抱える保護者の中には、生活の大変さから学校や子供への関心を向けることが難しい保護者もいる。その状況を理

解しないまま保護者と関係づくりをしようとしても、難しいだけではなく誤解を生じかねない。若年経験者教員が、自身の保護者対応を振り返り、それでも関係が築きにくい場合、保護者の状況や気持ちを理解し、具体的な手立てをとることが必要である（「保護者理解」）。

（４）組織で対応する

いじめや不登校、発達障害等、保護者の抱える悩みは多様化し、教員が一人で解決することは難しい。若年経験者教員は、管理職等周囲へ相談し、対応することで成功体験へとつながったケースがあったが、一方、「一人で対応しなければ」と考え、不安を抱える若年経験者教員もいることがわかった。

そこで「学校心理学」の理論をもとに、組織で対応することが必要である。そのほか学校だけでは解決できない問題も少なくない。その際、教育支援センターや医療機関等、「外部との連携」を図ることも必要である。外部機関と連携し、組織で対応しながら問題の解決を目指すことが「チーム学校」として機能することではないだろうか。

（５）日常の中で保護者との関係を育む

保護者の理解や信頼を得るために、保護者との日常のコミュニケーションをとることが良い結果につながったことがわかっている。登下校時のほか、部活動や地域行事への参加等、直接、保護者と接する機会をチャンスとし、日常の中で信頼関係の基盤を築いておくことが重要である（「コミュニケーションの取り方」）。その一方で、電話連絡や連絡帳での間接的な保護者との連絡には、留意が必要である。特に保護者にとってマイナスの連絡をする際には、受け取る保護者の気持ちを考えて連絡したい。

学級通信や保護者会等は、子供たちの日常の姿や教員の考えを発信することができる良い機会である。これらを活用することが信頼関係へとつながる（「日常の連携」）。

（６）心配な事案はより配慮した対応をする

いじめ、不登校の問題は、保護者にとって、もっとも心配で対応への要望が高い事案である。

調査では、いじめ、不登校では、より配慮した対応をすることで良い方向に向かったという報告があった。一方で適切に対応できず、保護者に不信感をもたれたケースもあった。重要な課題であるからこそ、「いじめ」や「不登校」への適切な対応の仕方を学ぶ必要がある。

以上を踏まえ、若年経験者教員の「経験・知識不足」「指導力不足」を補うために必要な教育相談理論や対応方法を精選し、保護者と信頼関係を築くためのアプローチとして、「10のアプローチ」にまとめた（表16）。

表16 保護者との信頼関係を築くための「10のアプローチ」

保護者との信頼関係を築くための「10のアプローチ」	
1	初期対応
2	傾聴
3	リソース
4	コミュニケーションの取り方
5	保護者理解
6	学校心理学
7	外部との連携
8	日常の連携
9	いじめ対応
10	不登校対応