

豊かな学級経営を形にするために

# 保護者と「よい関係」をつくらう



教育を取り巻く環境の変化

円滑な学級運営のためには、学校内で子どもの指導や教育法について十分な技術を磨く一方、学校「外」のこと、すなわち「保護者とよい関係を築くこと」が大変重要です。そこで今回は、学校での保護者対応の現状について、教師として知っておきたいことや、日々の指導に反映できないことがないか、早稲田大学大学院教授の河村茂雄先生のお話を交えながら考えていきます。

取材・文 | 甲斐ゆかり(サード・アイ)、金丸教子 イラスト | あきんこ

## ●価値観の多様化



家族構成や保護者の職業、居住地域などの違いによって、保護者の持つ価値観は非常に細分化・多様化しています。そのため、保護者間の合意が形成されにくくなっています。

## ●保護者をまとめる組織の弱体化



地域の中での人々の結びつきが希薄になり、町内会や自治会など、保護者の意見をまとめ、学校と交渉する組織の弱体化が目立っています。

## ●拡大する「お客様意識」



山下さんのお母さん…

「自分は教育というサービスを受ける消費者である」という意識が保護者の間に浸透。そのため、少しでも納得いかないことがあると、すぐに意見やクレームをつける傾向が見られるようになってきました。

## 教育に対する保護者の意識が変わってきた

今の公教育の中で、先生が保護者とのいい関係をつくりたいと思う時、ぜひ押さえておいてほしいのは、昔と今とで、保護者が教育に向ける意識が全く変わってきているということです。

CS (Customer Satisfaction = 顧客満足) という言葉を耳にしたことのある先生も多いでしょう。これは、企業がお客様に満足してもらう仕組みを作るための活動全般を示す言葉で、おもに人がモノを買うなどのサービスを受ける時に感じる満足感を指したものです。

CSは、もともとは小売業などの業界で使われてきたのですが、この考え方が、今や医療現場や福祉、役所、そして教育にも波及してきています。小売業などと同様に、サービスを受ける側が十分に満足するのが当然であるという意識に変わってきているのです。

ひと昔前まで、保護者の中には「子どもを預けているのだから、先生に注文をつけるべきではない」という意識がありました。また、教師の社会的地位も高く、苦情を言ったり、文句をつけたりすることなどは考えにくい状況がありました。

しかし今では、保護者とその子どもは、教育という公的なサービスを受ける権利があり、必要なことは全てしてもらって当然である、という姿勢になっています。まずは、このことを把握してほしいと思います。

# 教師の想像以上に 保護者の意識は 変容しています



PROFILE

河村 茂雄 先生

Shigeo Kawamura

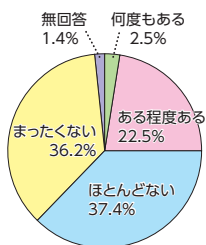
早稲田大学教育・総合科学学術院教授。公立学校教諭・教育相談員を経験し、岩手大学助教授、都留文科大学大学院教授を経て現職。日本教育カウンセリング学会理事長。日本カウンセリング学会常任理事。日本教育心理学会常任理事。論理療法、構成的グループエンカウンター、ソーシャルスキルトレーニング、教師のリーダーシップと学級経営について研究を続ける。



## 保護者の 教育への 認識の変化

図は、当否意識からみた保護者の苦情・要望のタイプを示しています。我が子を攻撃する子どもへの指導については、9割以上が「当然である」と回答しています。一方で、本来ならば家庭で行うべき我が子への指導について、15%弱が「学校が指導して当然」と意識しています。また、卒業アルバムの作り直しや仲の悪い子と同じクラスにならないようにするなど、実現性や正当性の低い項目でも「当然である」と考えている保護者が少なくないことがわかります。

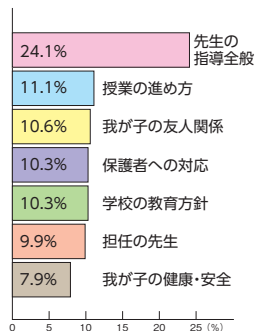
### ●学校への苦情や要望の 申し出経験の有無



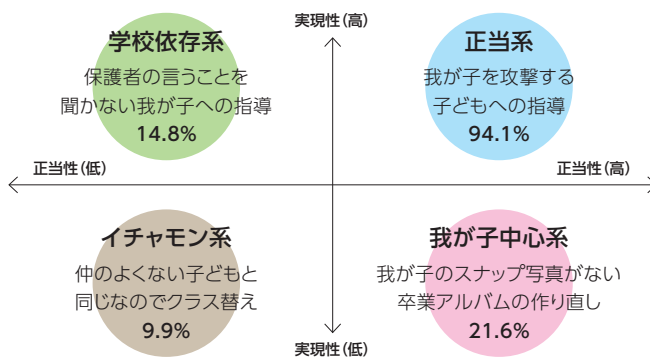
〔保護者の学校意識に関する調査研究〕2010年

### ●苦情・要望の内容

「何度もある」+「ある程度ある」の合計で上位7項目



### ●当否意識からみた苦情・要望のタイプ



※表中の％は、「当然である」と回答した保護者の値を示している。

よく聞く保護者からのフレーズに「みんなが言っている」というものがあります。しかしそれは、クラス全体を指すものではなく、特定のグループの中の話である、という場合が少なくありません。別のグループの「みんな」は、実は違う意見かもしれないわけです。

結局、それぞれが「言う権利」があると思っ言いたいことを言うもの、それをどうまとめていくか、方法論が共有できていない。そのため、収集がつかない状態になっているのが現状といえるでしょう。

伝える方法が確立していないため  
言いたいことを言うだけの状況に

今の保護者は、家庭環境や職業、住んでいる地域などによって、様々な価値観をもっています。一方、地域の間関係は希薄化する傾向にあり、PTAや地域の集会などで保護者同士が話し合い、学校への要望をまとめたり、何らかの合意を得たりすることが難しくなっています。

そのため、それぞれの保護者が、メールなどの通信手段を使い、言いたいことを個別、かつダイレクトに教師に投げるようになっています。以前なら、言いにくいことは、地域の代表がやり取り伝えるような配慮がありました。今の保護者は、思ったことをストレートに教師にぶつけてくる。連絡帳でも、「子どもが読んだらどう思うかな」という辛辣な内容を書いてくる場合もあります。

これだけは肝に銘じたい

# 保護者対応の鉄則

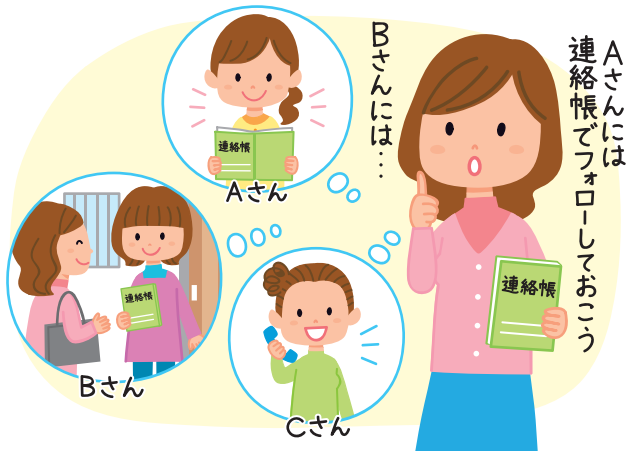
保護者との間に問題が生じた時、最初にどんな対応をとるかで、その後の展開は大きく変わってきます。

ここでは、保護者対応で最低限押さえておきたいポイントを挙げていただきました。

## 1 積極的に情報を開示し 保護者の信頼を勝ち取る

今の時代、医療行為と同じく、教師にも、インフォームドコンセント（説明と同意）が求められます。

保護者からのクレームの多くは、保護者の側に十分な情報がなく、不安を抱いてしまうことに起因しています。そこで、教師が先手を打って保護者に情報を開示していく必要があります。保護者会や学級通信など、いろいろな機会をとらえ、教育実践に関する考え方や方法、子どもたちの様子、節目ごとの成果など、積極



的に情報発信していきましょう。

また、全体的に保護者会の出席者が減ってきていますから、話し合いの内容をまとめ、出席・欠席に関係なく、保護者との情報の共有化を図ることも必要です。

多くの保護者は、状況をきちんと説明すれば、教師の理解者・協力者になってくれます。教師に求められるのは、情報を開示し、信頼を勝ち取っていく姿勢なのです。

## 2 保護者ごとにどんな対応が必要かを 見極めることが大事

学級経営と同じように、保護者対応にも、全体対応と個別対応が必要です。

例えば学級通信を出す場合、全員に一齐に文書を出す（全体対応）と同時に、保護者それぞれの状況を見極め、個別に対応することが求められます。

保護者は、状況によって3つの対応レベルに分かれます。ひとつめ（レベル1）は、学級通信をしっかり読んでくれる保護者。この場合は、全体対応だけで充分でしょう。一方、学級通信を読まず、



他の保護者とも交流がないと思われる人（レベル3）には、家庭訪問など、個別対応を徹底する必要があります。子どもが軽い障害をもっている不安を抱いているなど、補足的な配慮が必要な保護者（レベル2）は、その中間にあたります。

保護者がどのレベルかは、前年の担任からの申し送りが参考になります。低学年であれば、保護者について圧倒的な量の情報をもっている幼稚園や子ども園の先生から情報を得るのが有効です。

気をつけたいのは、情報をもっていても、先入観はもたないことです。教師と保護者の相性によって、関係性は変化します。情報を鵜呑みにせず、必ず自分で判断しましょう。

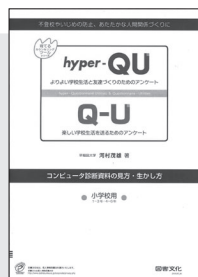


もっとよく  
知るために

『教師力  
—教師として今を生きるヒント(上)(下)』

河村茂雄 / 著 誠信書房 / 発行  
定価: (上) 1,728円、(下) 1,944円(各税込み)

●教師としてぜひ身につけておいてほしいことが読みやすい形でまとめられた本。教師のタイプ別にわかりやすくアドバイスが書かれています。メンタルヘルスのための対応も掲載。ぜひ手にとってください。

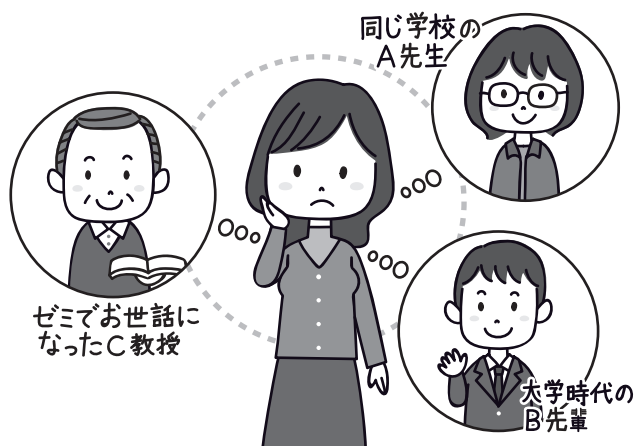


『hyper-QU  
—よりよい学校生活と  
友達づくりのためのアンケート』

河村茂雄 / 著 図書文化社 / 発行  
定価: 440円(税込み)  
実施要領: 300円(税込み)

●Q-U (Questionnaire-Utilities) とは、河村先生が開発した学級集団アセスメントで、学級集団の状況を視覚的に把握できる検査。①居心地のよいクラスにするためのアンケート(学級満足度)と②やる気のあるクラスをつくるためのアンケート(学校生活意欲)の2つの尺度と自由記述によって構成され、コンピュータにより採点処理。調査の実施により、不登校になる可能性の高い子ども、いじめを受けている可能性の高い子どもなどを早期に発見できます。また、学級崩壊などの問題に対応するための客観的なデータも得ることができます。

BOOKS



3

最初から  
「クレーム」ととらえず  
保護者の  
「リクエスト」と考える

教師から見れば「クレーム」と感じることも、保護者からすれば、それは「リクエスト」である。そう考えれば、少し気持ちも楽になるのではないのでしょうか。保護者のニーズを把握したら、それを学級経営や教育の実践に取り入れようとする姿勢を伝えていくことが大切です。なかには異なる意見のものもあるでしょう。その場合は保護者会で話し合うのもひとつの方法です。

最近ではメールで要望を送る保護者も多いですが、文面だけのやりとりでは、生の感情が伝わりにくく、大きな溝が生まれてしまうこともあります。話す時の表情や態度など、ノンバーバルな(言葉によらない)情報も大事ですから、できるだけ直接会う機会を設ける方がよいでしょう。

その際気をつけたいたいのには、必ず教師2人に対応することです。他の先生に中立的立場で話を聞いてもらい、記録を取ってもらうことで、冷静な助言を得ることができます。また、文章に整理して学年会で報告することで、組織的な対応が取りやすくなります。

4

3つのネットワークを作り、  
ひとりで抱え込まない  
ことが大事

心が折れ、不適応になる教師は、ひとりで問題を抱え込み、孤立化していきま。そうならないようにするには、①職場内で気軽に悩みを相談できる人、②職場の外で相談できる人、③スーパーバイザー、という3つのヒューマンネットワークをもっていることが大切です。なお、②は昔の同僚や大学の先輩など、今の自分の状況を俯瞰して見られる人、③は大学時代のゼミの先生や昔お世話になった校長先生などが当てはまります。



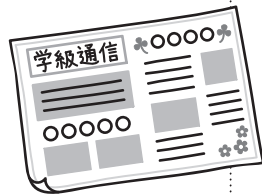
このような人的ネットワークは、自分で意識して作り、積極的につながりを維持していく必要があります。人脈は、ただ声をかけてもらうのを待つのではなく、自らが働きかけて作っていくものだからです。

また、せっかく助言してもらったのに、聞く耳をもたないのでは、周りほとんど離れていきます。助言をもらったなら、それをどう生かしたかを報告するなど、社会人として当たり前前の行動ができることも大切です。

# 保護者との信頼関係をつくるための 7つの手立て

最後に、保護者とのよい関係をつくるために、  
日ごろの職務のなかで工夫できることについて、  
項目別に具体的な手立てを紹介します。

連絡帳が個別対応のツールであれば、  
学級通信は全体対応のための大事な手  
段です。クラスの教育方針や、学級の  
様子など、伝えたい情報を積極的に掲  
載し、情報開示のために活用しましょ  
う。また、保護者が読むことが前提で  
すが、子どもと一緒に読めるような項  
目も用意し、家庭内でのコミュニケー  
ションが図れるよう工夫してみるのも  
よいでしょう。伝えたい情報を吟味し、  
できる範囲で取り組  
んでみましょう。



## 学級通信でひと工夫

### POINT

- クラスの子どもを平等に扱うように配慮して
- 家庭への注文ばかりにならないよう注意

# 2

学校から連絡をする場合、個人所有  
の携帯電話ではなく、できるだけ学校  
の電話を使うようにしましょう。伝え  
る用件は簡潔に、複雑な話の場合は、  
直接会って伝えるほうが誤解を与えま  
せん。電話を受ける場合は、感謝の気  
持ちは伝える、あいさつをしっかりす  
るなど、基本的なマナーも忘れないよ  
うにしましょう。

メールの場合、長文に長文で返そう  
とせず、極力簡潔に要件のみを返信し  
ましょう。文章は記録に残ります。詳  
しい話は、直接会って対応を。

## 電話・メールの 使い方に注意



### POINT

- 大事な要件は会って話す
- 個人の電話・メールは極力使用しない

# 3

連絡帳は、保護者にもっとも近い連  
絡ツール。日々の事務連絡や、子ども  
のよいところや頑張りを伝える道具と  
して、ぜひ活用したいものです。忙し  
い校務の中、目を通す時間は限られま  
すが、中休みなどを利用しましょう。  
コメントが長く書けない場合は、メッ  
セージ付きのスタンプなどを利用する  
のもひとつの方法です。また、子ども  
の目に触れないほうがよい事柄につい  
ては、封をした手紙でやり取りをする  
などの工夫をしましょう。

## 連絡帳の活用



### POINT

- 文字として記録に残るものなので、  
コメントの内容には気をつけよう
- 子どものよい面を伝えるツールに

# 1



# あらゆる機会を生かして 保護者からの信頼を獲得していきましょう

家庭訪問は、日ごろ時間の取れない保護者とマンツーマンで話すことで、信頼関係を深めることができる貴重な機会です。保護者の要望や不安、期待など、じっくり耳を傾け、指導に生かしていきましょう。また、子どもの生活環境や家庭の雰囲気、地域の様子など、指導の参考になる情報もしっかり収集しましょう。

## 家庭訪問



### POINT

- 家庭によって時間配分に差をつけない
- 保護者の話に耳を傾けて

5

授業参観は、日ごろの子どもの学習や生活の様子を見せる絶好の機会です。掲示物や教室の備品など、細かい部分にまで気を配り、子どものよさをしっかりと伝えられるように工夫しましょう。全ての子どもが平等に扱われるような配慮も必要です。

## 授業参観



### POINT

- 当日の成功のために学級通信や連絡帳などで事前から情報発信を
- 日ごろから教育方針を発信しておくとう授業も理解されやすい

4

保護者だけでなく、地域の人々とも交流の機会をもつことで、子どもの新たな一面を発見したり、住民との連携を図ることが容易になったりするなど、メリットが多く得られます。積極的に参加し、交流を図りましょう。

## PTA、地域の行事



### POINT

- 個人情報の扱いには注意
- 積極的に交流し信頼感を獲得しよう

7

個人面談は、子どもの情報を共有し、保護者と一緒に考える機会ととらえましょう。ここでも、家庭訪問と同じく、保護者の思いに耳を傾けることが大切です。「いや、でも」「しかし」などと保護者の話を否定したり、自分の考えを一方的に話したりすることのないよう気を配りましょう。

## 個人面談



### POINT

- 保護者の話に傾聴の姿勢で臨む
- 制限時間内に収め、延長しない

6