

5 保護者や地域からの要望等への対応事例

【ケース1】 不登校の子どもへの学校の支援に対する不満のケース

【内容】

不登校傾向の小学校6年生女子児童の父親が来校し、教頭に次のような訴えをした。

- ・ 子どもが学校に登校できないのは、学校でいじめられていたからである。
- ・ 子どもが休んでも担任からは何の連絡もない。
- ・ 学校からの宿題やプリントなども届かない。
- ・ 学校は何もしてくれないのか。

【対応のポイント】

- このケースは、いじめの問題、不登校の問題、担任の家庭への対応の問題の3つが複合しています。
- 「学校全体で対応すべき問題」であることを共通理解し、個々の問題の解決を図ることが、保護者の信頼回復につながります。
- 保護者に対し問題解決に向けての学校の取組について説明することが大切です。

【具体的対応】

1 いじめの問題について

- ・ 児童本人と保護者から、直接、いじめの内容の事実把握を速やかに行う。
- ・ 訴えをもとに、関係児童から事情を聞く。
- ・ いじめ問題対策委員会（仮称）を開き、具体的な支援策や対応策を検討する。

「いじめをなくすために」 参照

H19.3 徳島県教育委員会 いじめ問題対策プロジェクトチーム 発行

「児童生徒の問題行動に対する初期対応マニュアル」 参照

H20.3 徳島県教育委員会 いじめ問題等対策企画員室 発行

2 不登校の問題について

- ・ スクールカウンセラーを交え、ケース会議（不登校対策委員会）を開き、別室登校を含めた具体的な支援策や対応策を検討する。
- ・ スクールカウンセラーのカウンセリングを本人と保護者に勧める。
- ・ 状況によっては、スクールアドバイザー、スクールソーシャルワーカー、ライフサポーターの派遣を依頼する。

3 担任の家庭への対応の問題について

- ・ 管理職が担任から、連絡状況やプリント等の送付状況を確認する。
- ・ 明らかに対応に問題がある場合は、速やかに家庭訪問や来校依頼をし、誠意を持って謝罪する。（電話でことを済ませない）
- ・ 保護者の要望を改めて聞き、担任としてできる事とできない事を明確にし、保護者にわかりやすく詳細に説明する。

【ケース２】 保護者が担任の交代を要求してきたケース

【内容】

小学校３年生男子児童の保護者から、教頭に次のような電話が突然にあった。

- ・ 子どもが、担任の先生が嫌いなので学校に行きたくないと言っている。
- ・ 親として、他の理由が思い当たらない。
- ・ 不登校になる前に、担任を交代させるか、子どものクラスを変更して欲しい。

【対応のポイント】

- このケースは、自分の子どものことしか考えない理不尽な保護者の要求のように見えますが、担任と児童生徒、担任と保護者のコミュニケーションや信頼関係が構築できていないことが原因のひとつであり、解決可能な問題と捉えることもできます。
- 児童生徒が学校に行きたくない理由を明らかにすることにより、「担任と学年団」が中心となり人間関係を改善していくことが問題解決の第一歩です。
- 安易に担任の交代やクラス変更を要求する保護者に、担任や学校の取組を見てもらうなど時間をかけて対応することも必要です。

【具体的対応】

- 1 学校に行きたくない理由を保護者とともに明確につかむ。
 - ・ 児童から、直接、学校に行きたくない理由を聞く。
(他の理由があるかも知れないことも想定する。)
 - ・ 十分に時間をかけて、担任についてどう思っているのかを聞き取る。
- 2 理由をもとに、担任や学年団としての取組や支援策を検討する。
 - ・ 児童の思いこみや勘違いが原因の場合は、そのことを叱らずに、ていねいに分かるように説明する。
 - ・ 担任の言動に問題があった場合は、誠意を持って謝罪し、学年団や学校としての対応方法を検討する。
 - ・ 友人との人間関係に問題があった場合は、担任と学年団で人間関係づくりや学級運営方針の見直し策を検討する。
- 3 保護者に具体的な支援や改善方法を考え、実行するには時間が必要であることを理解してもらう。
 - ・ 保護者に対し、今後の取組を説明し、理解を得る。
 - ・ 家庭でできることへの協力をお願いする。
 - ・ 保護者の要望を聞き、取り入れられることは取り入れる柔軟さを持つ。

【ケース３】 深夜に何度も担任の自宅に電話し、一方的な要望を繰り返す保護者のケース

【内容】

些細なことが原因で、中学校２年生の男子の間で生徒間暴力事件が発生した。学校は加害生徒を指導し、被害生徒に対しては謝罪をさせた。

この事件以来、被害生徒の母親が、深夜、担任の家に電話をしにくるようになり、同じ話を繰り返し、話し終わると一方的に電話を切るという行為が何回か続くようになった。

- ・ 加害生徒を絶対に許さない。
- ・ 学校はどのようにして子どもを守ってくれるのか。

【対応のポイント】

- このケースは、母親が学校の指導に満足していないことや子どもの学校生活への不安が要因であると考えられます。また、深夜の電話等から「保護者の心の問題」である可能性も視野に入れておく必要があります。
- 「学校全体で対応すべき問題」であると認識し、担任一人に対応を任すことがないようにすることが大切です。
- 場合によっては、医者や警察などの関係機関と連携を図ることが必要になることもあります。
- 被害者の保護者という意識で、何でも要求を聞くと、要求が過剰になることにつながる場合もあります。

【具体的対応】

１ 深夜の電話への対応について

- ・ 管理職が中心となり、深夜の電話対応についての手順を具体的に決め、綿密に打ち合わせたうえで対応する。

《対応例》

- ◎ 「深夜の電話は当方も迷惑ですので、お話がある場合は、明日の〇時に学校に電話をかけてください。そのときに、お話を伺います」と言って電話を切るような、ていねいでかつ毅然とした対応をする。
- ◎ その後も、一晩に頻繁に電話がある場合は、着信拒否設定にする。
- ◎ 長期にわたる場合など、状況によっては、警察に相談する。
- ・ 「保護者の心の問題」の場合は、家族や親族に状況を説明し、治療を含めた対応をお願いする。

２ 学校の指導に対する不満や子どもの学校生活についての不安への対応について

- ・ 家庭訪問をするか、保護者に来校してもらい、学校の指導について十分に説明し理解してもらう。（電話でことを済ませない）
- ・ 保護者の要望を改めて聞き、学校としてできる事とできない事を明確にし、保護者にわかりやすく詳細に説明する。

【ケース４】 特別な支援が必要な子どもへの学校での対応について、様々な要望が続くケース

【内容】

アスペルガー症候群と診断されている小学校２年生男子児童の保護者から、担任に学校での対応について毎週のように電話で様々な要望が続いている。

- ・ 座席は、いつも一番前にしてほしい。
- ・ 給食を無理に食べさせないでほしい。
- ・ 漢字の書き取りの宿題は、量を減らしてほしい。
- ・ 運動会の練習は、無理をさせないでほしい。

【対応のポイント】

- このケースは、保護者と学校との間で障害の特性や児童生徒の実態、支援の手立てについての共通理解が十分図れていないことが要因であると考えられます。まず、保護者の要望の背景にある子どもの障害の特性について理解を求める気持ちや学校生活への不安を受け止めることが大切です。
- 「学校全体で対応すべき問題」であると認識し、特別支援教育の校内支援体制を整備して対応する必要があります。場合によっては、相談機関等と連携を図ることも必要です。
- 保護者の要望を、保護者及び子どものニーズという視点でとらえて対応することが重要です。

【具体的対応】

- 1 児童生徒の実態や支援方法について保護者と話し合う場を設ける。
 - ・ 担任だけで対応せず、特別支援教育コーディネーターも同席する。
 - ・ 場合によっては、特別支援教育巡回相談員や特別支援学校の教育相談などを活用し、専門的な知識を持つ第三者を交えて話し合う。
 - ・ 定期的に児童生徒の様子を伝え合う場を設けることにより、保護者の不安を和らげる。
- 2 特別支援教育コーディネーターを中心に、校内委員会でケース会議を行い、具体的な支援方法について検討する。
 - ・ 児童生徒の実態や支援方法等について校内で共通理解を図る。
 - ・ 学校としての対応を保護者に伝える。
- 3 児童生徒の実態や保護者のニーズをもとに「個別の指導計画」を作成し、見通しを持って対応する。
 - ・ 要望が多い場合は、重要度の高いものから優先順位をつけて対応する。
 - ・ 長期目標や短期目標を保護者と共有し、家庭での支援と連携がとれるよう話し合う。