

「教育臨床総合研究20 2021研究」

教員養成課程における保護者対応学習プログラムの開発

Development of a Learning Program of Interacting with Parents in Preservice Teacher Education

西尾 彩香* 深見 俊崇**
Sayaka NISHIO Toshitaka FUKAMI

要 旨

保護者対応に対する悩みや負担感に学校現場が直面しているにもかかわらず、保護者対応を学習する機会が教員養成課程の中で設けられていないという現状がある。本研究は、教員養成課程の学生が保護者対応を学習するプログラムを開発・実施・評価し、教員になる前段階で保護者対応を学習する機会を提供することの効果を検証することを目的とするものである。

実践の結果から、本研究のプログラムの有効性が確認でき、教員養成課程の学生に保護者対応について学ぶ機会を提供することの必要性が明らかとなった。

〔キーワード〕 保護者対応、教員養成課程、プログラム開発、ロールプレイ

I 問題と目的

学校現場が直面する課題の1つとして保護者対応が挙げられる。時代の変化が進むとともに、保護者が学校に求めることは変化しており、学校現場では多様な保護者への対応に関して困難を感じている教員は少なくない。本稿では、保護者対応を、「保護者の要求や意見等の質や程度に関係なく、あらゆる場面で保護者の状況に応じて反応を求められる教員の態度と行動のこと」(平井 2016)と定義する。

ベネッセ教育総合研究所(2007)の『第4回学習指導基本調査報告書』によると、小学校教員の悩みとして「子どもとのかかわり」に次いで「保護者対応」の項目が高かった。保護者対応における悩みの代表的な回答として、「保護者への対応が難しいと感じる」「放任と過干渉というまったくタイプの異なる保護者に悩む」「困った保護者が年々増えている」ものが挙げられた(ベネッセ教育総合研究所 2007)。

北島・阪根(2020)が徳島県の市町村教育委員会を対象にした調査結果からも、最も教員の負担感が大きかったのは、「保護者・地域からの要望・苦情等への対応」「児童・生徒の問題行動への対応」(いずれも88.9%)であった。この調査では、負担感が低い項目についても報告

*鳥取市立浜坂小学校(元鳥根大学教育学部小学校教育専攻)

**鳥根大学教育学部

表1 小学校の教職課程（文部科学省 2019）

	各科目に含めることが必要な事項	専修	一種	二種
教科及び教科の指導法に関する科目	イ 教科に関する専門的事項※「外国語」を追加。 ロ 各教科の指導法(情報機器及び教材の活用を含む。)(各教科それぞれ1単位以上修得) ※「外国語の指導法」を追加。	30	30	16
教育の基礎的理解に関する科目	イ 教育の理念並びに教育に関する歴史及び思想 ロ 教職の意義及び教員の役割・職務内容(チーム学校運営への対応を含む。) ハ 教育に関する社会的、制度的又は経営的事項(学校と地域との連携及び学校安全への対応を含む。) ニ 幼児、児童及び生徒の心身の発達及び学習の過程 ホ 特別の支援を必要とする幼児、児童及び生徒に対する理解(1単位以上修得) ヘ 教育課程の意義及び編成の方法(カリキュラム・マネジメントを含む。)	10	10	6
道徳、総合的な学習の時間等の指導法及び生徒指導、教育相談等に関する科目	イ 道徳の理論及び指導法(専修・一種:2単位、二種:1単位) ロ 総合的な学習の時間の指導法 ハ 特別活動の指導法 ニ 教育の方法及び技術(情報機器及び教材の活用を含む。) ホ 生徒指導の理論及び方法 ヘ 教育相談(カウンセリングに関する基礎的な知識を含む。)の理論及び方法 ト 進路指導及びキャリア教育の理論及び方法	10	10	6
教育実践に関する科目	イ 教育実習(学校体験活動を2単位まで含むことができる。)(5単位) ロ 教職実践演習(2単位)	7	7	7
大学が独自に設定する科目		26	2	2
		83	59	37

※「教科及び教科の指導法に関する科目」、「教育の基礎的理解に関する科目」、「道徳、総合的な学習の時間等の指導法及び生徒指導、教育相談等に関する科目」においては、アクティブ・ラーニングの視点等を取り入れること。

しているが、「児童・生徒・保護者との教育相談」については0%という結果であった。このように保護者対応は、教員にとって悩みや負担感を感じる課題となっているのである。

学校現場における保護者対応をめぐる課題は、教員志望学生にも認識されている。藤原ほか(2020)が行った教職課程を受講する大学生の教職に対する不安についての調査では、「児童生徒対応」「授業」に次ぐ第3位に「保護者対応」が挙がっていた。藤原ほか(2020)は、「児童生徒への個別、集団対応や、授業に関連した不安を抱えている一方で、保護者対応や業務内容などに関連する不安も抽出されるなど、教職に対する不安は多岐にわたっている」(p.41)ことを明らかにしている。

ところが、教員養成段階では保護者対応に関する学習機会は十分保障されていない。表1は小学校の教職課程であるが、保護者対応に関しての科目は設定されていない。また、井上(2013)等の実践報告があるものの、教員養成段階における保護者対応の学習に関する研究・実践報告は極めて少ない。それゆえ、教員養成課程の学生が保護者対応について学びたいという意欲があっても、それを学習する機会がなく保護者対応に対する不安が増す現状にあるのである。

そこで筆者らは、教員養成課程の学生を対象とした保護者対応を学習するためのプログラム

を提案する。教員になる前段階で保護者対応を学ぶことで、特に新任教員の悩みや不安を減らすことにつながると考えられる。また、保護者対応の基本を理解しておくことで、初期対応でのトラブルを減らし、事態の深刻化を防ぐことに繋がるためである。

本研究では、まず教育委員会が公表している保護者対応に関する対応マニュアルについて、分類・整理を行う。そこからポイントを抽出し、教員養成段階で保護者対応をするプログラムを開発した上で、プログラムの実施・評価から考察を行う。

II 教育委員会の保護者対応マニュアル

まず、各教育委員会が作成している対応策マニュアルの内容について分類・整理を行う。その上で、保護者対応マニュアルに盛り込まれている内容について具体例を挙げて検討する。

(1) 保護者対応マニュアルの分類

2020年11月にインターネット上で閲覧可能なマニュアルや手引きを収集した。収集できた合計14の保護者対応マニュアルの内容をより詳細に検討するため、表2の12項目で分類整理した。項目の設定にあたっては、成井・打越(2018)による「ケース別対応例」「保護者タイプ分類」「管理職の役割」「組織対応の在り方」「未然防止策」の5項目も参考にしている。

表2 保護者対応マニュアル掲載内容

項目	件数	項目の詳細
ケース別対応例	12	具体的なケースや事例を基に、対応のポイントや留意点について等の記載がある。
保護者タイプ分類	2	保護者やクレームの特質を基に対応のポイントや留意点について等の記載がある。
管理職の役割	3	管理職の役割についての記載がある。
組織対応の在り方	13	組織対応に関しての記載がある。
未然防止策	10	トラブルを未然に防ぐためにすべきことについて記載がある。信頼のある学校づくりという内容も未然防止策に含む。
基本対応の流れ	12	保護者対応での全体的な流れや基本の流れについて記載がある。
関連機関との連携	7	関連機関との連携について、関連機関の電話番号等の記載がある。
保護者対応の実態	5	保護者対応の実態把握に関する資料や説明がある。
初期対応	11	保護者対応に関する初期対応に関しての特別の記載がある。
心構え	8	保護者対応とどう向き合うか、対応の在り方、心得等の記載がある。
電話対応	7	電話対応の場面での対応のポイントや留意点について等の記載がある。
面談対応	5	面談の場面での対応のポイントや留意点について等の記載がある。

表2より、「組織対応の在り方」「ケース別対応事例」「基本対応の流れ」がほとんどのマニュアルに盛り込まれていることが明らかとなった。「組織対応の在り方」については、「チーム学校」という言葉が表すように、教員が1人で抱え込まず、学校で組織的に対応することが、保護者対応にも求められているのである。また、「ケース別対応例」については、保護者対応において、具体的なケースがあると詳細に対応策について説明が可能となるためであると考えられる。そして「基本対応の流れ」については、保護者対応の一連のプロセスが定式化されつつあることを示している。

「初期対応」と「未然防止策」が盛り込まれているマニュアルも多く見られる。「基本対応の流れ」に加えて、「初期対応」が盛り込まれているのは、初期対応が円滑に進まない、事態が深刻化してしまう可能性があるとの認識が共有されているためだと考えられる。「未然防止策」は、「対処方法の提示だけでなく未然防止の視点から日常的な取組の重要性」（成井・打越 2018, p.828）を打ち出すものとなるため、トラブルを未然に防ぐための手立てを講じることも学校現場に期待されているのである。

（2）初期対応とケース別対応例のポイント

ここでは、実際の対応マニュアルで、具体的にどのような内容が記載にされているかの詳細について整理する。

1) 初期対応のポイント

北海道教育委員会（2009）と岐阜県教育委員会（2018）の対応マニュアルを参考に初期対応の4つのポイントについて整理する（表3、図1）。

1点目は、第一印象である。一度相手に悪い印象を抱かせてしまうと、それを覆すには、相当な時間がかかってしまうため、第一印象で良い印象を抱いてもらうことが重要となる。第一印象で気を配る点は5つあり、挨拶・表情・身だしなみ・態度・言葉遣いである（図1）。これらに配慮することで、好感度を高めることに繋がる。

2つ目は、傾聴に徹することである。まず相手の要望や言い分を真摯に受け止め、最後まで丁寧に聞きとることが大切である。

3つ目は、正確な情報収集と情報の整理である。誰に対して、何について、どのように感じているか、何を求めているかを明確に捉えることが重要となる。場合によっては、思いや悩みを聞き、要求の背景に何があるのか聞き取ることも必要となる。その上で、情報の整理が不可欠となる。集めた情報が、事実・誤解（推測）、意見・相談・要望、苦情・要求・無理難題のどれに当てはまるのかを整理することである。この整理を行うことで、今後の対応が決まる。特に事実関係や対応の詳細については丁寧に記録を残すことが求められる。

4つ目は、対応を焦らずかつ速やかに行うことである。事実関係が把握できない時点でのあいまいな回答や安易な謝罪はかえって、相手の不信感につながるため避けるべきである。しかし、要望等があった事項については、速やかな対応が求められる。

2) ケース別対応例のポイント

実際の対応マニュアルのケース別対応例では、具体的にどのような記載があるのかについて北海道教育委員会と福井県教育委員会の対応マニュアルを参考にポイントを整理する。

北海道教育委員会では、解決に至るまでに時間を要した事例について対応の経過とポイントについて、7つの事例を挙げていた。具体的な内容は、下記の通りである。

- 事例1：学級担任が子どもの思いを十分に受け止めなかったケース（小学校）
- 事例2：「いじめ」の受け止めの違いから、対応が遅れたケース（中学校）
- 事例3：生徒指導体制が十分に機能しなかったケース（高等学校）
- 事例4：学校の方針について、説明が十分でなかったケース（特別支援学校）
- 事例5：子どものけがへの対応が十分でなかったケース（小学校）
- 事例6：我が子への対応について様々な要求があったケース（中学校）
- 事例7：施設・設備の管理が不十分であったケース（中学校）

これら内容から、様々な学校種について取り上げられていることがわかる。図2は、事例1の内容である。要望の概要について説明があり、その対応について、初期対応と組織的な対応、事後の対応と段階にわけて解説が記されている。そして、事例のポイントについても記載されていた。

表3 初期対応のポイント（北海道教育委員会 2009, p.3）

- | |
|--|
| <p>1 保護者等からの要望等を受けるとき</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 相手の要望等を真摯に受け止め、最後まで丁寧に聞く。 <ul style="list-style-type: none"> ・相手の要望等を傾聴します。 ・子どものことを思う気持ちなどを、しっかり受け止めます。 ② その時点での情報を整理する。 <ul style="list-style-type: none"> ・事実とそれ以外のことを整理します。 ③ 相手の要望等の趣旨をつかむ。 <ul style="list-style-type: none"> ・誰に対して 何について どのように感じているのか、何を求めているのかを把握します。 <p>2 保護者等からの要望等を受けたあとの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 速やかに対応する。 <ul style="list-style-type: none"> ・即刻対応することが原則です。 ・謝罪すべきことはその場で謝罪し、即答できないときは、後日返事します。 ② 管理職に報告・連絡・相談する。・管理職に一報を入れます。 <ul style="list-style-type: none"> ・要望等に適切に対応するためには 管理職に報告し 指導・指示を受けることが大切です。 ③ 詳細に記録を残す。 <ul style="list-style-type: none"> ・日時、対応等を整理して、詳しく記録に残します。 ・詳細な記録は、適切な判断のために必要です。主観を交えず、できるだけ詳しく、正確に記録に残しましょう。 |
|--|

電話や面談の対応

- 電話を受けた場合
 - ① 担当部署間でたらいまわしにしない。
 - ② 顔が見えなくても不誠実な対応は相手方に伝わる。真摯に対応し、あいまいな回答はしない。
- 来校者（面談）の場合
 - ① 複数かつ相手方と同数以上の人数で対応する。
 - ② 対応、記録、連絡など役割分担をする。
 - ③ 対応場所は原則として学校内とし、人の出入りがしやすい場所とする。

初期対応の基本

- 来校者等の訴えを冷静に聴く
 - ① 傾聴に徹する
 - ・言い分をしっかりと聞き、学校としての説明は後にして、最後まで聞き取る。
 - ② 主訴を明確に
 - ・学校に何を要求しているのか明確にとらえる。
 - ・事実関係を整理しながら丁寧に聞き、正確な記録を残す。
 - ・思いや悩みを聞きながら、要求の背景に何があるのかを聞き取る。
 - ③ 対応を焦らない
 - ・事実関係が確認できない時点で、あいまいな回答や安易な謝罪はしない。ただし感情に対する謝罪は可。
例：「辛い思いをさせてしまったことは大変申し訳なくお詫びいたします」
 - ・具体的な方策については即答を避け、学校として誠実に対応することを伝える。
 - ・お礼や労いの言葉を伝える。

第一印象はコミュニケーションの入り口となる大切なポイント

人間関係を築く中で第一印象はとても大切です。そのための「好感度を高める5原則」があります。まず、【表情】・【態度】・【身だしなみ】などの視覚で感じる第一印象はわずか3～5秒で決まります。さらに【言葉づかい】・【あいさつ】など聴覚で感じる印象も10～15秒で決まります。一度、相手に悪い印象を与えてしまうと、それを覆すには2倍から3倍の時間がかかると言われています。

- ① 挨拶 : 心を込めて、相手に伝わるように
- ② 表情 : 明るく豊かな表情で
- ③ 身だしなみ : 相手に対して不快な思いをさせないように
- ④ 態度 : 姿勢を正して胸を張り、視線を上げて顎を引く
- ⑤ 言葉づかい : 正しい言葉づかいは相手への心づかい

図1 初期対応の基本（岐阜県教育委員会 2018）

【事例1～学級担任が子どもの思いを十分に受け止めなかったケース（小学校）】

- 要望等の概要
 - ・学級で歌う歌の選定に当たり、学級活動で話し合い、歌を決定したところ、ある子どもの保護者から、自分の子どもが考えた歌が学級で採用されなかったことに対して、学級担任に対して抗議の手紙がきた。
- 要望等への対応
 - ・初期対応
 - ・学級担任が保護者に電話をかけ、歌を決定した際の経緯を説明した。（保護者は、学級担任が子どもの気持ちを考えていないと感じており、すぐには納得しなかった）
 - ・組織的な対応
 - ・学級担任は、管理職には報告しておらず、電話での対応に納得しなかった保護者が校長に電話して抗議したことにより、管理職の知るところとなった。校長は、学年として対応することや教頭が積極的にかかわることを指示した。
- ★ 事後の対応
 - ・学級担任と教頭が家庭訪問し、保護者の思いや考えを聞いた。
 - ・学級活動で再度話し合い、すべての子どもが納得して歌を決定したことにより、保護者が納得した。

【本事例の対応のポイント】

- 子どもや親の思いの受け止め方
- 保護者の手紙への対応
- 管理職への報告・連絡・相談の徹底

<学級担任の声>
 子どもとの意思疎通が十分ではありませんでした。子ども一人一人の思いを受け止めながら、指導することが大切だと痛感しました。

図2 ケース別対応例（北海道教育委員会 2009）

続いて、福井県教育委員会のマニュアルに取り上げられていた内容を確認する。

- ケース1：初期対応が問題となった事例
- ケース2：一人で判断を行って報告を怠った事例
- ケース3：組織的に対応ができた事例
- ケース4：日頃から信頼関係を気づくための対応事例

図3はケース3の事例である。福井県教育委員会では、事例の概要の後に、それへの実際の対応が担任や教頭等の役割ごとに明記されている。また、このケースで学ぶべきポイントについても説明され、具体的な対応策については、心・技・体の3つの観点で説明されている。

図2と図3を比べてみると、対応についての内容が福井県教育委員会の方がより詳細に記されていた。そして、取り上げる事例については、図2は、解決に時間を要したものと、図3は対応が適切に行えたものであった。解決に時間を要したものは、実際の対応の中で、その原因となった点が見えるようになってきている。例えば、図2では、学級担任が管理職に報告を怠たり、組織的な対応ができていなかったことを挙げている。逆に、図3では適切な対応例として、手順や学校での役割分担がわかるようになってきている。このようにケース別対応例でも、事例の取り上げ方や掲載内容が多様であることがわかった。

ケース3 組織的に対応ができた事例

このいたずらは誰が・・・

「家の畑に何度も石が投げ込まれている。通学路が近いので、これは小学生に間違いない。」と地域の方より苦情の電話があった。誰がしたのか調査し、その児童が親と共に謝罪に来ることを要求される。学校は以下の対応をした。

- ◇(教頭、生徒指導担当) 速やかに該当の家を訪問し、話を聞いて記録(写真)を撮った。
- ◇(地区担当者) 該当の家の前を通る児童を集め、聞き取り調査をした。
- ◇(各担任) 各クラスでも聞き取り調査をした。
- ◇(教頭、生徒指導担当) すぐに児童が特定できなかったことを連絡し学校が石を撤去した。
- ◇(学年主任・担任) 後日、該当の児童が分かり、事実確認と指導をした。
- ◇(学年主任・担任) 保護者に、該当の家に謝罪をするよう勧めた。

このケースで学ぶポイント

- Point① 迅速な対応
- Point② 的確な事実確認
- Point③ 組織での対応

「ロメモ「地域とのつながりを大切に」

日頃から、近隣住民と連携し、地域全体で子どもを育てる体制づくりを大切にしましょう。

すぐに駆けつけ誠実な対応をする

- * 迅速に現場に向かい、面会して状況を聞き取る。
- * 対応策を速やかに決め、調査の進捗状況をその都度知らせる。
- * 状況に応じて柔軟で誠実な対応をする。

全教職員で情報を共有し経過を観察する

- * 教職員の誰もが現在の対応状況を共有できるように、情報の整理をしておく。
 - * 再び同様のことがないか、その後も訪問し経過を確認する。
- ➡ 参照 p.32,33 付録②③「電話・来校対応記録」

多くの教職員で組織的に対応する

- * 一人で対応せず、管理職、地区担当者、担任、生徒指導担当など複数人で組織的に行う。
- * 地区担当者、担任など、複数で聞き取り調査を正確に行い、詳細な事実確認をする。
- * 日頃から教職員間でコミュニケーションを深め、何か問題があった時には相談でき、お互いに協力する体制づくりに努める。

職員室にひとりの時、直接苦情を伝えに来られた…こんなときどうする？

- ◇ 玄関先でなく学校の中にお通しし、お茶をすすめ、用件を伺いましょう。
- ◇ あらかじめ、お待ちいただく時間をお伝えしましょう。
- ◇ 苦情の内容を確認したら、早急に管理職、担当者へ報告しましょう。

図3 ケース別対応例 (福井県教育委員会 2011, p.22)

Ⅲ 教員養成段階で保護者対応を学習するためのプログラムの開発・実践・評価

各教育委員会が発行していた保護者対応マニュアルを踏まえて、本節では教員養成段階での保護者対応を学習するプログラムを考案する。そして、実際にこのプログラムを実践し、その成果について考察する。

1. 教員養成段階で保護者対応を学習するためのプログラムの開発

(1) プログラムの概要

プログラムの実施時間は120分である。教員養成課程のカリキュラムに保護者対応を学ぶ科目を設置することは現実的には厳しい。そのため、研修会のような形で、保護者対応について学ぶ機会を提供したいと考え、前半・後半60分（休憩10分）で行うこととした。

本プログラムの目標は、教員になる前段階で、保護者対応に関する知識やスキルを身につけることで、現場に出てからの悩みや負担を減らすことである。

(2) プログラムの展開

保護者対応を学習するためのプログラムの展開は表4の通りである。教員養成段階では保護者対応に関する基本的な知識が十分得られていない現状から説明の場面が多くなっている。その内容を踏まえた上でのペアワーク、グループワーク、ロールプレイを盛り込む形となっている。

表4 保護者対応を学習するためのプログラムの展開

前半		後半	
10分	1. 事前アンケート・趣旨説明	25分	8. グループワーク ・対応案について ・保護者の背景や想いについて
10分	2. 保護者対応の現状と課題	25分	9. ロールプレイ ・ロールプレイについて説明 ・役割分担（保護者役、教員役） ・題材の提示 ・ロールプレイ（10分程度） ・感想・コメントの共有
5分	3. 保護者対応の流れについて		
20分	4. 初期対応について ・面談対応、電話対応 ・電話対応のペアワーク	5分	10. 全体を通してのコメント
5分	5. 組織的対応について	5分	11. 事後アンケート
5分	6. 未然防止について		
5分	7. 関連機関について		

まず、「保護者対応の現状と課題」として、保護者対応の定義を説明した上で、ベネッセ教育総合研究所（2007）や北島・阪根（2020）のデータを用いて、教員が保護者対応に対して、悩みや負担感を感じている現状と課題を確認する。

次に、「保護者対応の流れについて」では、保護者対応の基本的な流れについて説明をする。保護者から苦情・要望等が寄せられてから、対応後のフォローに至るまでの一連の流れを、福島県教育委員会（2010）の資料を参考に解説する。

「初期対応について」では、まず初期対応の重要性やポイントについて説明を行う。具体的

には、初期対応がスムーズに行えないと事態が深刻化してしまう可能性や、初期対応そのものが苦情・要望の原因となることの共通理解を図る。そして、面談対応と電話対応それぞれの流れとポイントについても押さえる。それを踏まえて、電話対応に関しては、電話を受ける教員と電話をかける地域住民役に分かれて、ペアワークを実践する。地域住民役には資料を配布し、その資料にそって演じてもらう一方で、実際を想定し、教員役には情報が何もない状態で電話対応を行ってもらう。その後、電話対応を適切に行えたか、「傾聴に徹する」「対応を焦らない」「主訴を明確に」の3つの観点をもとに振り返りを行ってもらう。

「組織的対応について」では、保護者対応に関する組織的対応を行うためのポイントについて説明を行う。具体的には、①学校全体で対応すること、②対応の整理・分析と共有、③対応の窓口の明確化、④適切な情報管理、⑤教育委員会との連携、の5つのポイントを取り上げる。

「未然防止について」では、保護者対応でトラブルが生じる前に行っておくべきことについて説明する。未然防止は、保護者と信頼関係を築くことが軸となる。信頼関係を築く上で必要なポイントとして、「学校に対する要望の日常的把握」「子供との信頼関係」「学校からの情報発信」「学校が負うべき責任での即座な対応」の4つを解説する。

「関連機関について」では、主な関連機関の役割と関連機関と連携する時の手順とポイントについて説明する。それらは、①必要性の判断、②組織内容にあった関連機関の検討、③依頼に向けた役割分担と情報提供の準備、④依頼・会議の開催、の4つの段階である。

「グループワーク」では、実際の事例をもとに、どのような対応ができるかをグループで検討する活動を行う。グループワークで扱う事例は、図2で取り上げたものである。まず、個人で保護者の背景や解決のポイント、対応策についてワークシートに記入してもらった後、グループでどのような対応ができるかを共有した。グループワーク後にそれぞれの代表者に発表を行ってもらう。この活動では、本プログラムで学んだ内容の復習とグループメンバーから様々な対応策について学ぶことを目標としている。

「ロールプレイ」では、教員役と保護者役に分かれて、子どもが学校で友達からケガを負わされた事例を基に実際の対応を体験する活動である。この活動は、教員役と保護者役のペアで行う。教員役と保護者役に別々の資料を配布し、その資料をもとに演じてもらう。ロールプレイ後、ペアで感想を共有し、「傾聴に徹する」「対応を焦らない」「主訴を明確に」の3つの観点をもとに振り返りを行ってもらう。

最後に、主催者から全体を通してのコメントを行い、このプログラムを終了する。

2. プログラムの実践結果と考察

(1) プログラムの実施時期と参加者について

2021年1月20日(水)にX大学教育学部で、教員養成段階で保護者対応を学習するためのプログラムを試行した。参加者は、教員養成課程に在籍する大学生9名であり、4年生が7名、3年生が2名であった。プログラムでは、5名と4名の2グループで編成し、グループワークを行った。なお、ペアワークについては、人数が奇数だったため、共同で運営に携わった大学教員にサポートを依頼した。図4、図5は、プログラムの実践を記録したものである。



図4 参加者への説明



図5 グループワーク

(2) 試行プログラムの結果及び考察

プログラム参加者に対して、主にプログラムの学習内容を問う9項目について「あてはまる」(4点)から「あてはまらない」(1点)までの4件法で事前と事後にアンケートを実施した。項目ごとに平均値を算出した結果が表5である。

表5 試行プログラムに関するアンケート結果 (N=9)

	事前アンケート					事後アンケート				
	4	3	2	1	平均	4	3	2	1	平均
保護者対応に対しての不安がある	9	0	0	0	4.00	4	4	1	0	3.33
保護者対応の流れについて説明できる	0	1	5	3	1.78	1	7	1	0	3.00
初期対応のポイントについて説明できる	0	2	0	7	1.44	2	7	0	0	3.22
保護者対応のトラブル未然防止策について説明できる	0	3	1	5	1.78	2	6	1	0	3.11
組織としての対応について説明できる	0	1	5	3	1.78	2	7	0	0	3.22
関連機関との連携について説明できる	0	1	4	4	1.67	1	7	1	0	3.00
保護者・地域からの電話に対して適切に対応できる	0	1	3	5	1.56	0	2	6	1	2.11
保護者からの要望・苦情等に対して、適切に対応できる	1	0	4	4	1.78	1	2	5	1	2.33
このプログラムは効果的である						8	1	0	0	3.89

表5より、事前アンケートの「保護者対応に対して不安がある」には、参加者全員が「あてはまる」と回答していたことから、教員養成課程の大学生が保護者対応に不安を抱えていることが確認された。その他の項目に関しても、平均値が2.00以下であり、教員養成課程の大学生

は保護者対応に関する十分な知識を有していない実態にあった。

事後アンケートでは、いずれの項目も事前アンケートより平均値が上昇しており、本プログラムの効果が認められた。事後アンケートにはプログラムの有効性についての評価項目を設けたが、平均値が3.89と極めて高い結果となった。これらの点から、本プログラムの有効性が示された。

ただし、「保護者・地域からの電話に対して適切に対応できる」「保護者からの要望・苦情等に対して適切に対応できる」という項目については、事後アンケートでもそれぞれ2.11と2.33という結果となり、他の項目と比較すると増加が認められなかった。事後アンケートのコメントには、ロールプレイに関して、以下のようなプラスの意見が多く挙げられた。

はじめて実際の保護者対応のようなことをおこなったが、プロセスやポイントを知っていても、完璧な対応はできなかった。ここは経験が必要な気がする。(故にロールプレイなどはとてもためになった)

見聞きする保護者対応の事例に対して、「そんなのこういえばいいのに。」とあしらってきたが、頭ではこうすればいいとわかっている、いざ目の前にあらわれて、目を見て話したり、当事者としての声を聞くと、どう言ったらいいのかわからず、何から話せばいいのかわからなくなる。今回で改めて、ロールプレイ等で体験する必要性を感じた。

本プログラムで行ったロールプレイのような実践的な活動は有効だが、経験が不足している中で適切に対応することの困難さを実感することにつながったと考えられる。

また、事後のコメントには「保護者の考えをもっと知りたいと思った。保護者の考えや思いを想像しきれていないため、そこを想像出来たらもっと保護者対応ができるようになるのかなと思った」と記したものがあつた。ここから、保護者と実際に交流できるようなプログラムを行うという可能性も考えられた。

IV 今後の課題

学校現場で保護者対応に対して不安や悩みが高まっているにもかかわらず、保護者対応に関して学習する機会を教員養成課程の中で設けられていないという現状がある。そこで、本研究では、教員養成課程の学生が保護者対応を学習するためのプログラムを開発し、それを試行・考察した。本研究の実践結果から、プログラムの有効性が確認でき、教員養成課程の学生に保護者対応について学習する機会を提供することの必要性が明らかとなった。

本研究からも教員養成課程で保護者対応を学習する機会を保障することが不可欠であることが確認できたが、保護者対応を必修化することも今後検討すべきだろう。保育士養成課程では、表6の下線部が示す通り、保護者対応に関連する科目が必修化されている。保育士は、「保育士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもつて、児童の保育及び児童の保護者に対する保育に関する指導を行うことを業とする者」(児童福祉法第18条の4)であるため、養成段階でも保護者対応を学ぶことが必須であるからである。

例えば、「社会福祉」には「相談援助」の内容を共通に学ぶことが定められているが、次のような相談援助に関する一連のプロセスも学習する（新保育士養成講座編纂委員会 2018）。

1. ケースの発見

2. 受理面接（インテーク）

インテーク：受理面接と言われるもので、最初の段階で、利用者のニーズや問題のアウトラインを聞き取る面接過程である。

3. 問題の把握からニーズの確定

4. ニーズの確定から事前評価（アセスメント）

アセスメント：事前評価といわれるもので、問題やニーズを抱えた利用者の問題の全体像を明確にして、解決能力や活用できる資源を評価する過程である。

5. 事前評価（アセスメント）から支援標的・目標設定

表6 保育士養成課程を構成する教科目（厚生労働省 2019）

<p><必修科目></p> <p>【保育の本質・目的に関する科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育原理（講義2単位） ○教育原理（講義2単位） ○子ども家庭福祉（講義2単位） ○社会福祉（講義2単位） ○子ども家庭支援論（講義2単位） ○保育者論（講義2単位） <p>【保育の対象の理解に関する科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育の心理学（講義2単位） ○子ども家庭支援の心理学（講義2単位） ○子どもの理解と援助（演習1単位） ○子どもの保健（講義2単位） ○子どもの食と栄養（演習2単位） <p>【保育の内容・方法に関する科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育の計画と評価（講義2単位） ○保育内容総論（演習1単位） ○保育内容演習（演習5単位） ○保育内容の理解と方法（演習4単位） ○乳児保育Ⅰ（講義2単位） ○乳児保育Ⅱ（演習1単位） ○子どもの健康と安全（演習1単位） ○障害児保育（演習2単位） ○社会的養護Ⅱ（演習1単位） ○子育て支援（演習1単位） <p>【保育実習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育実習Ⅰ（実習4単位） ○保育実習指導Ⅰ（演習2単位） <p>【総合演習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育実践演習（演習2単位） 	<p><選択必修科目></p> <ul style="list-style-type: none"> ○保育の本質・目的に関する科目 ○保育の対象の理解に関する科目 ○保育の内容・方法に関する科目 ○保育実習Ⅱ（実習2単位） ○保育実習指導Ⅱ（演習1単位） ○保育実習Ⅲ（実習2単位） ○保育実習指導Ⅲ（演習1単位）
--	---

6. 支援標的・目標設定から支援の計画（プランニング）

プランニング：支援の計画を立案するもので、利用者の問題解決への具体的な支援計画を立案する過程である。

7. 実施・モニタリング

8. 終結、事後評価（エヴァリュエーション）

エヴァリュエーション：事後評価といわれるもので、実施したことで社会生活がより豊かに実現したかを評価する過程である。

これらは、社会福祉に関する内容であるから「実施したことで社会生活がより豊かに実現したか」というゴールが設定されているが、学校現場における保護者対応についても本来そのような視点で検討されるべきだろう。保育士養成課程の学習内容を踏まえつつ、教員養成段階で学習すべき内容を考えていくことが今後の課題であると言える。

謝辞

本研究を行う上で、多忙な中で日程調整をし、実践プログラムに参加して下さった方々に感謝申し上げます。

引用文献

- ・井上大樹（2013）「教員・保育者養成における保護者理解の学習—アクティビティによる試み—」『北海道文教大学論集』，14：121-133
- ・北島孝昭，阪根健二（2020）「市町村教育委員会に係る教職員の多忙化解消について—徳島県内の市町村教育委員会への質問紙調査より—」『鳴門教育大学学校教育研究紀要』，34：105-113
- ・岐阜県教育委員会（2018）「来校者等対応マニュアル」
https://www.mext.go.jp/content/20200630-mxt_syoto02-000006216_01.pdf
（最終アクセス2021年3月30日）
- ・厚生労働省（2017）「指定保育士養成施設の指定及び運営の基準について [改正後全文]」
http://www.hoyokyo.or.jp/http://www.hoyokyo.or.jp/nursing_hyk/reference/30-2s1.pdf
（最終アクセス2021年3月30日）
- ・新保育士養成講座編纂委員会（2018）『社会福祉—社会福祉と相談援助—』（改訂3版）全国社会福祉協議会
- ・成井紀英，打越正貴（2018）「保護者対応から見える生徒指導についての一考察」『茨城大学教育学部紀要 教育科学』，67：827-839
- ・平井美幸（2016）「学校において保護者とのかわわりを意味する用語の整理」『大阪教育大学紀要第IV部門 教育科学』，64：93-102
- ・福井県教育委員会（2011）『信頼ある学校づくりのための対応ナビゲーション』
<http://www.gakkoujim-fukui.net/01soshiki/2012taiounavi.pdf>
（最終アクセス2021年3月30日）

- ・藤原和政, 川俣理恵, 福住紀明 (2020) 「教職課程を受講する大学生の教職に対する不安の探求的検討」『教育カウンセリング研究』, 10: 41-45
- ・ベネッセ教育総合研究所 (2007) 『第4回学習指導基本調査』
https://berd.benesse.jp/berd/center/open/report/shidou_kihon/hon/hon_9_5_1.html
(最終アクセス2020年3月30日)
- ・北海道教育委員会 (2009)
『保護者等との良好な関係づくりのための事例集—要望等への適切な対応のために—』
<http://www.dokyo.pref.hokkaido.lg.jp/hk/gky/grp/05/hogoshatoutonoryoukounakankeidukurinotamenojireishuu.pdf>
(最終アクセス2020年3月30日)
- ・文部科学省 (2010) 「保護者や地域等からの要望等に関する教育委員会における取組」
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/uneishien/detail/1297348.htm
(最終アクセス2021年3月30日)
- ・文部科学省 (2019) 「教育職員免許法及び同法施行規則改正前後の教職課程の科目等一覧」
https://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2019/08/09/1415122_2_1.pdf (最終アクセス2021年3月30日)