

学校保護者関係問題

教師の停思考と、保護者の乱思考

学校問題

- 保護者問題
- いじめ
- 自殺
- 給食費未払い
- 片親の増加
- 多忙な教師
- 教諭の病
- ゆとり教育
- 保護者以外の苦情



新・学校保護者関係研究会の活動

- 学校問題を様々な角度から分析し、解決法を見つけて、全国の学校の活性を支援する組織（文科省支援）

【活動内容】

- 国内研修会の実施 出張シンポジウム・セミナー
- 海外教育機関の現状報告や共有知識で問題に挑む
- 総会（年3回・研修も兼ねる）
新任教員自殺者の原因、校内事故？による植物人間の現状等も広範囲で学び、セミナーに生かす
- 研修会の依頼は多く、1月末には名護市市民会館で7名のメンバーが参加、セミナー・シンポを開催

3

ある県の調査資料から（参考）

- あなたは保護者の対応で困難を感じたことがあるか
「はい」 128名 77%
- 困難な問題 ワースト3
 - ① 学校経営に困難をきたした
 - ② 家庭までの長電話で対応に苦慮
 - ③ 保護者が話を受け入れず、話が進まない
- 保護者対応の方策
 - ① 市町村教委内に専門部署の設置
 - ② 校内に保護者対応委員会を設置
 - ③ 対応研修の充実
- 考察
学校・学年・園でチーム対応は41%、半数以上が個人で対応処理

回答者166名

親の申し出を苦情として聴く

- 『日本苦情白書』から見える教師の思考
8分類の業種で、「学校」が一番苦情が増えたと感じている。中でも、女教師は強く感じている
しかし、残念なことに、その原因では、責任転嫁が目立つ（解決力の不足）。また、全国では、「学校の手引」（保護者問題）を制作したことで満足をしている
- 「プライドがなんぼ」のものか。教師は権威の維持で自分を窮地に追い込む事例が散見する。対応は平等、素直。対応の切り替えが出来ない、切り替え方が分からない職業病
- 保護者も確かな確認もしていない場合がある、子ども中心のための誤解もある

5

事例 ①

- 校舎のガラス窓に石を投げ、ガラスを割った
- 本人の反省
- 学校の対応
- 保護者の申し出 「そこに石が落ちていたから悪い！」
- 学校の対応力、解決へ

回答とその心理は
そして対応は

6

事例 ②

- ・ 成績が上がらない自分の子どもの責任を担任に転嫁
- ・ 学校へ訪問した父親、担任、副校長(教頭)と話す
- ・ 十分な説明、対応をしたが、「担任を代えろ！」
- ・ 説明に納得せずに壁を蹴って傷を付ける
- ・ 学校側は怯え何も行動しない。これは対応ミスである

回答とその心理は
そして対応は
第2の対応は

7

そこにある、教師の思考改革

- ・ 問題の発生は、教師になった時点から始まっていた
学生時代は聴くことで学んだが、
教師職は、少なくとも中堅まで、15年以上話すこと
(教育現場)が仕事となった、そこに問題が蓄積された。それは、相手の話を聞くという脳が未発達になっている、そして保護者の意見に反発すれば、相手も反発という結果になる
- ・ 怖いのは、保護者間の携帯ネットワーク、これを甘く見たら教師は簡単に潰される

8

学校問題を信頼の元で、解決する

- ・ 相手が話易い言葉を掛ける ① **会話力**
 - ・ 相手の話を肯定して聞く ② **肯定**
 - ・ 対応を迅速にする、約束 ③ **迅速**
 - ・ 誠意を持って対応に取り組む ④ **誠意**
 - ・ 正確に記録を残し参考にする ⑤ **正確**
- ・ これは、**苦情解決の基本**です。中には、勘違いで学校へ苦情を持ち込む人もいます。その際は恥をかかせずに、理解させる話法が必要です。

9

ベテラン教師や副校長には難しい

- ・ 本業がある。子どもの「人格の完成」
- ・ 保護者問題は、様々な問題のごく一部
- ・ ベテラン教師は、保護者問題の体験が乏しい
- ・ 一番頼りになるのは身近な先輩
- ・ 文科省は、学校の保護者間問題の解決指導の対策をもっと的確な提案を示すべき
- ・ また県教委も、学校間の情報の共有を恥じることなく公開すべき、ネガティブな発想の排除が教師や学校崩壊を救う

10

上意下達に戸惑う中間と現場

- 現場に上手く伝わらない原因は何か？
いじめ調査無視 自殺者が出る 全体に再調査の命令
- いじめなんか、どこの学校にも存在する
それが、陰湿か、人格的な問題か、病に対する中傷か、その他、その調査内容の的確な指示が無ければ、「無い」と回答する学校は多く存在する
- このような調査資料に限らず、文科省からは紙1枚が、中間で膨らみ、現場では厚い書類になってくるため、現場では対応できないことも多々ある。
取捨選択を誤らない事

11

教師の精神疾患を考える

- 業務の多忙 日本教師は世界一多忙の証明
- 文科省⇒県教委※⇒地域教委伝達の変化
- 教師の問題解決能力の低下、学ぶ場が無い
- 保護者問題では思考力停止か拒否反応がある
- 責める保護者⇒これを**苦情**と考える事
- 辞められない職業、教師の癖
- 指導者の存在があるか、孤立（自己解決）
- 東京は130人に1人、他道府県は170人に1人
東京都の弱さには原因がある

※県教委＝都道府県全体を指す

12

教育委員会のあり方

- 学校をサポートする立場である
- 教委内に保護者対応部署の設定検討を
- 行政が現場活躍する人物を吸い上げるな
- 首長の考えに振り回されることも
- 議会が障害になることも多々ある
- 文科省経験者がいる県や市は新取り組みへ行動も早い
- 二学期制のメリット・デメリットを再検討
- 開校記念日の不思議
- 重点問題は生徒の学ぶ時間の確保

苦情対応への、新取り組みの提言

- 子どもの嘘を証明する手段の対策委員会
- 子ども同士の解決（大阪司法書士会が挑戦）
- 教師の電話番号を保護者に知らせる必要があるか

【文科省への提言】

- 学校保護者ADR（裁判外紛争解決手続＝無償）のシステム導入検討の時期に来ている
解決適任者
• 教育委員会の事務局員
• 民生委員 等
- 「子どもの安全」を忘れていないか、再確認
教育大付属池田小事件 あなたの役目は何？
- 「日本苦情白書」の図書館常備（新規学校版）

まとめ

- どんな業界にも苦情はある、学校も同様
- 苦情が起これば、対応せずにはいかない
- その対応は誠意をもった対応で、以後確執を残さないものとしたい
- 教師はこの問題に真面目に取り組み、信頼できる方の指導のもとで対応力を身に付ける、身近な先輩、チームワークはベテラン教師
- 課題を設け、解決策を模索、ロールプレーで感覚を磨く
- 間違っても、生徒を犠牲にしない

「日本苦情白書」

なぜ、今まで存在しなかったのだろうか？
苦情ベースがはっきりすれば、対策が立てられる
監修には、日本を代表する学識経験者が多数参加
個人でも活用できるが、**企業組織には絶対必要です**

そして、その日から
あなたの苦情対応法が変わります

発刊後、苦情が見えた

「日本苦情白書」の編集録

- 日本初・大掛かりな苦情心理調査
- アンケート件数 **5,059件**
- 苦情質問 14問を詳細分析・グラフ化
- 日本の苦情の実態を明らかにする
- 職業別、総合と職業別の比較(8職域)
教育 行政 福祉 病院 歯科
金融 流通 一般企業
- 業界別に学識経験者が分析(小野田正利教授)
- 性別・年代別・勤続年数別・大阪&東京

17

東京都の学校問題手引に引用

- ◆ 編集委員として参加
- ◆ 第1章に「日本苦情白書」の学校分析掲載
- ◆ 都教育委員会も評価
- ◆ 平成22年3月全教職員に7万人へ配布
- ◆ 平成22年11月に2回講演 (担任対象2千人)
- ◆ アンケート結果に表れた数字

18

アンケート分析 (11月19・11日、2千名)

- ここ5年間で苦情の申し入れは増加傾向にあるか
 - 「増加している」 44.7%
- この1年ではどうか
 - 「増加」 21.8%
 - 「変わらない」 67.6%
- 保護者の申し入れに苦慮した
 - 80.6%
- 困ること 非を認めない事
 - 41.2%
- 苦情・クレームと捉える
 - 49.4%
- 自分一人で対応
 - 6.3%
- 教育委員会の存在 現場の情報を拾ってほしい
 - 61.0%
- 「日本苦情白書」全体を見たい
 - 60.5%
- 図書館にあれば見たい
 - 17.4%
- 内容の詳細を知りたい
 - 21.5%

東京都担任 アンケート数 181名

19

「日本苦情白書」 2009年創

刊



20

14の質問

1. 自分の職場では、苦情が増えていると思いますか
2. 何がその原因だと思いますか
3. 対応で一番困ることは、何ですか
4. 職場で「苦情」を言われたとき、まず最初に何を考えますか
5. 自分では、苦情の対応が得意だと思いますか
6. 苦情で怒鳴られたとき、対応が変わりますか
7. この頃、イラつくことが多いですか
8. 近頃、苦情をいう機会が増えましたか
9. どんな時、苦情を言いますか
10. 苦情対応の際、納得できる時はどんな場合ですか
11. 「誠意」とは、何だと思いますか
12. 苦情の対応には、意思の疎通（コミュニケーション）が必要だと感じますか
13. 苦情対応の説明時、言葉のボキャブラリーが大切だと感じますか
14. あなたは、いやな思いをした時、何回に一回の割合で苦情を言いますか

21

使用法・活用法

使用法

- 読者の関連する領域・職域の苦情感覚をご覧ください
- 総合との比較は、職域の性格を現すものであり、他職域と比較する場合、相手の状況をよく理解した上で、参考にしてください
- 総合と個別職域の比較は、十分な分析が出来ます。

活用法

- 苦情を申し入れた人物がある程度想像できることで、初対面時から「行き当たりばったり」の対応と違い、**解決の時間が短縮**できます
- 全体との比較で、自職域の弱点が判明、**教育研修や対応手法が確立**できます。

22

「日本苦情白書」から見た学校の実態

	総 合	学 校	
■ 1 問 苦情が増えている	39.7%	53.7%	① 女教師多
■ 2 問 原因は配慮不足	50.3%	31.2%	⑧ 理解不足
■ 2 問 相手の勘違い	23.1%	30.0%	① 聴き下手
■ 3 問 説明を聞かない	29.1%	23.4%	① 説明上手
■ 4 問 いやだな、面倒だ	32.8%	32.2%	⑤
■ 5 問 対応は不得意	32.3%	30.8%	④
■ 6 問 怒鳴りには反発	10.8%	10.6%	④
■ 7 問 いらつきが多い	20.5%	19.4%	⑤
■ 8 問 苦情を言う事が多い	12.7%	13.2%	⑤
■ 11 問 「誠意」とは・正直	26.2%	25.0%	⑤
■ 12 問 コミュニケーション必要	57.7%	57.0%	⑤
■ 13 問 ホ・キャブラー・必要	86.1%	92.6%	① 少ないのか

23

関東と関西の差はなにか？ 「誠意」とは何か

	関 東	関 西	
1 問 苦情が増えているか	24.1%	9.1%	女性
2 問 原因は配慮不足	64.3%	91.2%	
女性	61.3%	90.9%	
3 問 説明を聞かない	16.1%	26.4%	自己本位
女性 知識不足	28.1%	60.0%	
6 問 怒鳴りには変わらない	57.7%	79.2%	ボケと突っ込み
男性	66.7%	81.7%	
9 問 間違いがあった時	28.6%	18.6%	
いい加減な対応	31.4%	41.6%	
10 問 納得する 誠意がある	64.2%	68.7%	(流通2位)
11 問 正 直	26.2%	話を聞く	22.4%
全体	男性 28.4%	女性 22.9%	男性 20.6%
			女性 25.2%

24

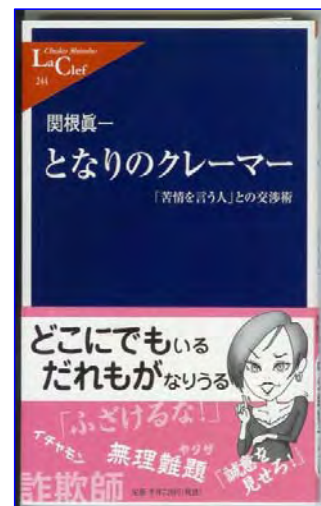
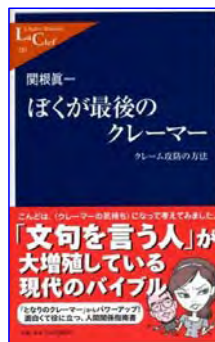


男性と女性神経構造の違い 苦情対応性別原則



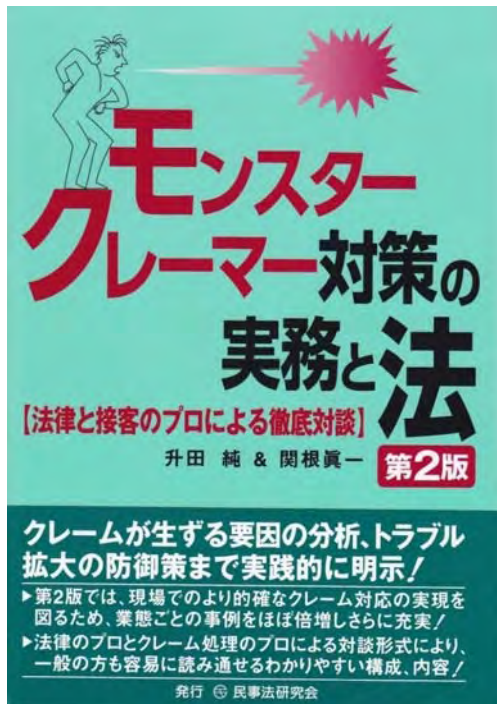
- 男と女は違う脳構造を認める
- **女の不満** 鈍感、のんき、話を聞かない、やさしくない、話してくれない、愛が足りない。
- **男の不満** 運転が下手、地図を読めない、方向音痴、無駄なおしゃべり 他
- ペンシルベニア大
ルーベン・グル教授 睡眠時の脳の違い
- 「日本苦情白書」から、「誠意」のトップは「正直」。全体と男性は、「正直」がトップだが、女性は、「話を聞く」が、トップ。
この結果から、**苦情の対応は相手の性別で変える必要がある**

著書紹介



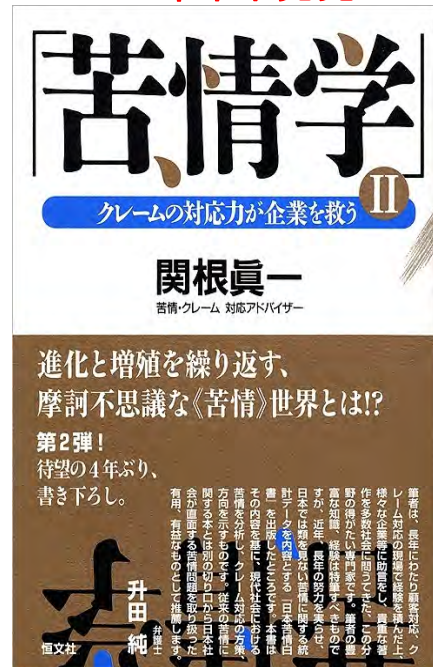
対応に役立つ本 弁護士との対談集と新刊

升田純
弁護士



27

昨年未発売



27

活動の紹介

付録

★省庁委員

厚労省 「生活保護者対応マニュアル作成」 2009年前半
文科省 「新・学校保護者関係科研」委員～2012年まで
東京都教育庁 「学校問題解決のための手引」委員
2010年3月配布

★著書

『医療安全』（歯科版）『歯科訪問診療』（メデュケーション株）
連載 09年「月報 司法書士会」

[講演先]

財務省・社会福祉協議会・司法書士会・商工会議所・日本S C協会
全国歯科医師会・金融機関・大阪大学・東京都食品衛生協会・商工
会議所・法人会・税理士会・教育委員会・消費者センター・大学付
属病院・新聞社・行政（県・市）・百貨店ほか

28

28



講師連絡先



- 特定非営利活動(NPO)法人
「地域医療の連携を進める会」 理事長
- メデュケーション株式会社 代表取締役
関根眞一
- 〒173-0016 東京都板橋区中板橋12-3-603
電話・FAX 03-3579-6548
- ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp>