

令和7年度 名古屋市教員組合

①

## 青年部学習会

テーマ

### 信頼される保護者対応

～相手との心の距離を縮めるためのコツ～

講師

教育プロデューサー  
“脳”力開発プロデューサー  
令和7年度 名古屋市教員組合

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 私が集中力（能力開発）を学んだきっかけ

専門外の野球部顧問時代 顧問になった当初は問題ばかり…

②

集合しても話を聞けるのは30秒、遅刻、サボりは日常、練習をサボって問題行動がある事も…  
また、専門外ゆえに保護者の理解も信頼も得にくい状況

悩んでいたとき、このような質問を投げかけられた

先生は、選手を駒のように思い通りに動かしたいですか？

それとも、選手の能力を伸ばして成長させてあげたいですか？

教員が何に集中しているかで子どもへの指導の仕方が変わる

教員が何に集中しているかで保護者への接しかたが変わる

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 私が集中力（能力開発）を学んだきっかけ

③

## 学んで実践した結果

サイン無しで中学野球 兵庫県大会ベスト8 キャプテンは進学後3年連続甲子園に出場

担任をする事が難しいと申し送りのあった保護者を3年間担当

担任したクラスの問題行動が「0」の月が何度も

高等学校

学年	担任	クラス順位	コース順位	科順位
11.4	29 / 31	26 / 37	26 / 37	
11.6	11 / 39	11 / 39	11 / 39	
11.9	12 / 36	12 / 36	12 / 36	
11.5	23 / 39	23 / 39	23 / 39	
12.4	7 / 37	7 / 37	7 / 37	
12.2	5 / 38	5 / 38	5 / 38	

高等学校

コース順位	科順位
26 / 37	26 / 37
11 / 39	11 / 39
12 / 36	12 / 36
23 / 39	23 / 39
7 / 37	7 / 37
5 / 38	5 / 38

## 教員退職後

学習指導を依頼され学習指導で高い成果

指導した生徒の合格率100%

企業研修、教員研修、PTA講演、健全育成推進会講演などで好評

作成：寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 集中しているとはどのような状態か

④

集中すればミスが減り、実力が発揮される

→ 対応や指導・問題解決の質が上がる

★ ← 指で正確にさせますか？

集中しているという事は・・・

**集中 = 心(脳)の中と現実が一致している事**

対応や指導・問題解決においては、

**保護者(生徒)の心(脳)の中と先生(学校)の指導方針が一致している事**

要求・要望・考え

先生(学校)と保護者が信頼関係になる

作成：寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 保護者（生徒）と先生（学校）の心を一致させる為に

本来やるべき事（現実）とは別の事に集中（心）してしまう原因

⑤

肉体的原因

精神的原因

疲労 怪我 病気

心配事（知識・経験不足） 想定外の事象 慣れによる油断

ミスが増え、指導の質も落ちる可能性  
さらに、生徒や保護者との心の距離が縮まりにくい状況になることも

- 保護者の要求に対する基本的な捉え方
- 対処的な保護者対応法(事後の対応)
- 予防的な保護者対応法(事前の対応)

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 保護者（生徒）と先生（学校）の心を一致させる為に

⑥



対応法に絶対は無い が、最適はある（最適に近いもの）

教育は地域や時代によって方針は様々

地域・文化・慣習に合わせるためのヒントになれば

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 2.保護者の要求に対する基本的な捉え方

資料P.1・2

### 保護者の要求の変化

社会の変化は要求の変化になる

⑦

#### SNSを含むIT環境の一般化

情報の氾濫・善悪問わずオープンな世の中  
自分の興味や都合の良い情報に偏りやすい

#### 価値観の多様化・複雑化

5年前の常識が今は通用しない事がある  
家族構成・社会常識・人口比率

### 要求に対して学校が対応できる事・できないことの判断が困難な時代

〇〇は義務教育で教えるべき  
などの無責任な意見

自分が受けてきた教育と現在求  
められている事が違う

今まではこれで良かった。が通用しない

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 2.保護者の要求に対する基本的な捉え方

資料P.1・2

### 要求の真意を読み取る

適切な対応は理解・協力・信頼を得るチャンス

⑧

保護者の要求の裏には・・・

「本当に伝えたいこと」「理解して欲しいこと」が隠されている事が多い

保護者の **不安・不満・期待** がある

親切心・代償的要素・自己肯定感・承認欲求がある場合も・・・

本当に伝えたいことが伝わると、**早期解決・肥大化の抑制・妥協点の理解** etc・・・

### 保護者との心の距離を縮めるポイント

**信頼感**

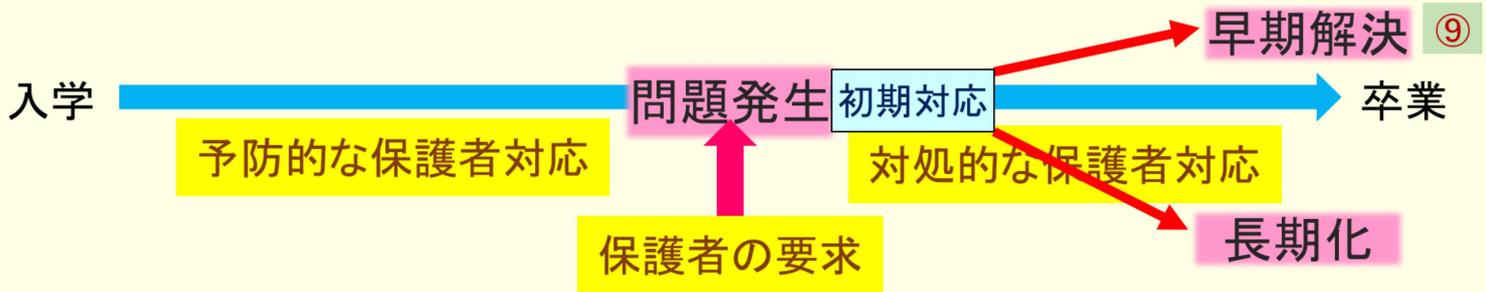
**安心感**

**誠実さ**

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.2



初期の対応次第で...

早期解決か長期化するか、ある程度方向付けられる

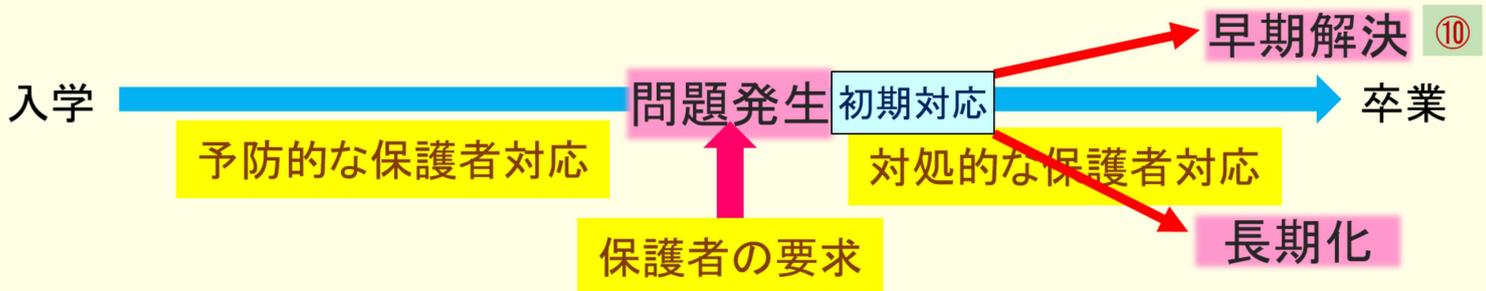
初動の早さだけでなく、要求の内容を正確に把握することが重要

要求の内容を正確に把握しなければ、適切に対応できない

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.2



「やっかいな親と思われたくない」という考えで直接的な表現がされない場合がある  
要求は学校へのHELPのサインや伝え方が解らないために表現不足のときも

直接的に表現される場合ほど読み取りやすいという捉え方もできる

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.3

#### 初期対応の留意点

信頼感・安心感・誠実さ

①相手の感情を増幅させない

②要求の分類と細分化

③要求の記録と確認

④要求の内容ごとに個別回答

⑤預かり内容の回答日決定

人間は感情によって言動や認識が変化する ⑪

「それは大変〇〇な気持ちに…」などと相手の感情に同調する

同調の目的は相手と協力関係になる事で要求を全て受け入れるという事では無い

感情に同調し、理解してもらえたと感じると、理解者として認識されやすくなる

感情が落ち着く場所を設定することも視野に

相手の安定は教員の感情の安定にも効果がある

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.3

#### 初期対応の留意点

信頼感・安心感・誠実さ

①相手の感情を増幅させない

②要求の分類と細分化

③要求の記録と確認

④要求の内容ごとに個別回答

⑤預かり内容の回答日決定

要求に内容が複数含まれる場合が多くある。 ⑫

聞き取った後に、

◆内容の細分化と対応する規模を整理 する。

規模: 担任自身・他の教員・学年・学校・学校外

事例①

事例②

事例③

事例④

いじめに関連する事は法律に則り慎重に

- ・いじめ防止対策推進法(2.23.28条)
- ・地方教育行政の組織及び運営に関する法律(48条)
- ・事案に関わらず専門機関や委員会へ相談

法律も専門機関も個人の抱え込みの防止目的

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:教科に関すること

⑫-1

今日、定期テストの返却がありました。子どもが友達とテストの見せ合いをしていたところ、友達の答案の採点ミス（不正解なのに○）を発見した。教科担任に2人で伝えたところ、教科担任から『ラッキーだったね』と言われて点数の訂正しなかった。自分の子どもは×だったのに、採点ミスで成績が変わる可能性があるのはいががなものか。何故そのような対応をするのか説明して欲しい。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:教科に関すること

⑫-1

今日、定期テストの返却がありました。子どもが友達とテストの見せ合いをしていたところ①友達の答案の採点ミス（不正解なのに○）を発見した。教科担任に2人で伝えたところ②教科担任から『ラッキーだったね』と言われて点数の訂正しなかった。③自分の子どもは×だったのに④採点ミスで成績が変わる可能性があるのはいががなものか。何故そのような対応をするのか説明して欲しい。⑤

規模は教科担任。ただし、評価基準の不信感なので増大すると全教科に関わる可能性有り。

②の対応に大きな不満を抱いている。(①は事実のみ)

③は個人的な不満。⑤の説明より④の解決を望んでいる事が1番言いたいこと。

⑤の説明をメインにしてしまうと言い訳のようにとらえられる場合もある。

「ラッキーだった」とは言った言わないという別の方向へ進む可能性

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:学校行事に関すること

⑫-2

体育大会の保護者席について、昨年の保護者席に障害者席や敬老席がありませんでした。そのため、去年の体育大会は子どもの演技をほとんど見る事ができなかつた。今年には障害者席や敬老席をつくってください。  
そして、当日は2人分の座席を確保(席取り)して欲しい。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:学校行事に関すること

⑫-2

体育大会の保護者席について、昨年の保護者席に障害者席や敬老席がありませんでした。そのため① 去年の体育大会は子どもの演技をほとんど見る事ができなかつた。  
今年② 障害者席や敬老席をつくってください。  
そして③ 当日は2人分の座席を確保(席取り)して欲しい。

規模は学校全体に関わる事が中心。担任個人では解決不可能。

①は単純な不満。

③は保護者自身が解決すべき事なので学校では対応できない。

②を主に解決して欲しいと望んでいる。ただし、すぐに回答はできない。  
体育大会の責任者と管理職の判断と許可が必要な事を伝え後日回答。

③は②を解決してからの話なのですぐに回答する必要は無い。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:学校生活に関すること

⑫-3

自転車通学をして自宅の前の公園（学校から徒歩2分ほど）に置いていく生徒がいるので学校で厳しく指導をして欲しい。

それから自転車通学を無くすために毎朝見回りに来て欲しい。

今も公園においてあるので自転車を引き取りに来て欲しい。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:学校生活に関すること

⑫-3

① 自転車通学をして自宅の前の公園（学校から徒歩2分ほど）に置いていく生徒がいるので学校で厳しく指導をして欲しい。

それが② 自転車通学を無くすために毎朝見回りに来て欲しい。

③ も公園においてあるので自転車を引き取りに来て欲しい。

規模は学校の生活指導だが、学校の権限や安全管理上対応できないものがある。

①については学校の朝礼や集会、HRで指導する事ができる。

②については学校の管轄外。(校内の安全確保や対応、危険な道路での立ち番で不可能)

③は法律上移動することが不可能なので公園の管理者又は警察へ。

学校ができる事とできないことがある事を説明して理解を促す。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:いじめ関すること

⑫-4

以前から娘の様子がおかしく、理由を尋ねると、「クラスのみんなから無視されている」と言うので、担任に相談しました。担任が「しばらく様子を見てみましょう」というので様子を見ていたが、状況は変わらず「学校に行くのはいやだ」と言いだしたので再度担任に相談した。担任からは「クラスの子どもに直接聞いてみる」と言われ、数日後、担任から「無視の事実は無かった」と連絡があった。担任から事情を聞かれた生徒から「チクッた」と言われ、無視はますますひどくなり、このままでは不登校になってしまうのではないかと不安に思っている。今後娘にどのように接したらいいでしょうか。

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.4

事例:いじめ関すること

⑫-4

以前から娘の様子がおかしく、理由を尋ねると① クラスのみんなから無視されていると言うので、担任に相談し② 担任が「しばらく様子を見てみましょう」というので様子を見ていたが、状況は変わらず③「学校に行くのはいやだ」と言いだしたので再度担任に相談した。担任が④「クラスの子どもに直接聞いてみる」と言われ、数日後⑤担任から「無視の事実は無かった」と連絡があった。担任から事情を聞かれた生徒から「チクッた」と言われ⑥ 無視はますますひどくなり、このまま⑦不登校になってしまうのではないかと不安に思っている。今後娘にどのように接したらいいでしょうか。

規模は学校全体。また、学校に責任を問われる事案。

学校へ助けを求めている・学校だけで解決ができない可能性あり。

学校いじめ対策委員が稼働しているか・教職員にいじめ対応の方針は浸透しているか

その対応は適切か・どのような対応が必要かすぐに学校全体で対応すべき内容

作成:寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 3.対処的な保護者対応法(事後の対応)

資料P.3

#### 初期対応の留意点

信頼感・安心感・誠実さ

①相手の感情を増幅させない

②要求の分類と細分化

③要求の記録と確認

④要求の内容ごとに個別回答

⑤預かり内容の回答日決定

#### 正確な内容(事実)を把握(記録)する

⑬

明らかな悪意(金品を要求・恫喝・暴力的)がある場合は複数で対応。会話の録音等も視野に

#### 学校が把握(記録)した内容を必ず相手と確認

保護者の心と教師の心を一致させる

回答できない内容や事実関係が明確で無い場合は「分からない」と率直に伝え、一旦預かる

学校の具体的な預かり理由・回答する意志・回答する期限を伝える

回答の期限はできるだけ保護者の予定を優先にし、回答方法も決める

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

### 4.予防的な保護者対応法(事前の対応)

資料P.2

主な目的は、信頼づくりと問題の早期発見・早期解決

⑭-1

信頼感・安心感・誠実さに勝るものは少ない

#### ハインリッヒの法則

前と同じ・いつもどおりに潜む危機(見えないミス)



(ハインリッヒの法則)

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 4. 予防的な保護者対応法(事前の対応)

資料P.2

主な目的は、信頼づくりと問題の早期発見・早期解決

⑭-2

信頼感・安心感・誠実さに勝るものは少ない

### ハインリッヒの法則

前と同じ・いつもどおりに潜む危機(見えないミス)



在籍年数が多いほど高まる(小さな信頼感の積み重ね)事後対応にも影響する

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 4. 予防的な保護者対応法(事前の対応)

資料P.4

### 日々の信頼づくり

信頼感・安心感・誠実さ

⑮

① 教育活動の発信と受信 →

② 学校が責任を負うべきことは即座に対応

③ 信頼関係を構築する日々の取り組み

学校が当然行うべき義務と責任を果たしていることが前提

学校の教育活動について発信方法を精査

保護者からの意見の受信方法を精査

教職員に対する意識付けと確認

特にいじめに関して

「いじめ対策委員はどうなっていますか？窓口は？」と問われる前に、保護者に周知しておく方が望ましい。

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 4. 予防的な保護者対応法(事前の対応)

資料P.4

### 日々の信頼づくり

信頼感・安心感・誠実さ

① 教育活動の発信と受信

② 学校が責任を負うべきことは即座に対応

③ 信頼関係を構築する日々の取り組み

学校が当然行うべき義務と責任について  
安全配慮義務などの学校の義務

家庭(親)が負うべき責任について  
教育基本法(10条)など

これらから学校が対応のできる事・できないことの整理をする事と保護者から理解を得ること

具体的な事は学年や学校では綿密な話し合いと確認が必要(教員によつての差を小さく)

学年として(学校として)の決めごとは確実に

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

16

## 4. 予防的な保護者対応法(事前の対応)

資料P.4

### 日々の信頼づくり

信頼感・安心感・誠実さ

① 教育活動の発信と受信

② 学校が責任を負うべきことは即座に対応

③ 信頼関係を構築する日々の取り組み

・電話対応(配付資料参照)  
連絡時間と連絡方法に注意  
安易に保護者の職場にかけない  
配慮の必要な保護者を把握しておく

・保護者来校時の対応  
用件の場所まで案内し引き継ぐ  
防犯の目的も兼ねる

・児童・生徒がネガティブになる一言

詳細

・聴く技術を活用する

詳細

・三身一体法を利用する

詳細

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

16

# 子どもを成長させようという思いから言ってしまいそうな言葉

## ゼロにすることは不可能 必要最低限に

子どもの信頼が ⑬-1  
親からの信頼になる

「○○しなさい。」と指示が非常に多い。

自分で考える機会が少なくなる

「○○すれば○○してあげる。」など交換条件が多い。

本来の目標や目的から逸れる可能性がある

「○○しなければ▲▲になる。」と必要以上に不安をあおる。

▲▲の方に意識が向きやすくなる

「後でやるから、後でやるから」といって忘れてしまう。

やってもらえなかったら不満感が増える

「そんなことしたら○○にいうから。」など、第三者を持ち出す。

この場合の○○は発言者側の第三者がほとんど。持ち出すなら完全に中立な立場の第三者を

「怒らないから正直に言ってみて。」といっって結局怒る。または、説教が始まる。

繰り返すと隠すようになる可能性がある

「前も○○だった。」などと、過去の失敗や不備を必要以上に指摘する。

未来のイメージが湧いていても失敗や不備のイメージが湧く

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

## 相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

⑬-2

聞く側のID (自分)

話す側のID (相手)

上司・先輩として聴く

上司・先輩

部下・後輩

役職

役職

教育者

教育者

社会人

社会人

個人

個人

人として

人として

親として

学生

???

理解が困難

誤解が生じる

解釈の違いが起こる

個人としての判断・感情

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

## 相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

16-3

聴く (ID … アイデンティティ 立場・人格・役割)

理解しようとして注意して耳を傾けること (聞く … 自然に耳に聞こえてくる様子)

耳の横に十四の心 **十四の心**を持って**耳を傾ける**

十四の心とは? **自分のID**と**相手のID**

あなたにはどのようなIDがありますか? ○○として...

- 例) 教師 担任 役職 公務分掌 顧問(責任者) 上司・部下(先輩・後輩)  
 年長者・年少者 同期・同年代 個人 人 家族(父・母・夫・妻)  
 社会人 プロ・専門家(これまでの実績) 趣味(選手・制作者・演奏者) など

## 価値観・優先順位・解釈・対応はIDによって変化する

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

## 相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

16-4

聞く側のID (自分)

話す側のID (相手)

どのIDで聴くか  
 教師として?  
 社会人として?  
 個人的に?

- 教師
- 役職
- 教育者
- 社会人
- 個人
- 人として
- 親として

- ← 保護者
- 役職
- ← 協力者
- 社会人
- 個人
- 人として
- ← 親として

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

## 相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

16-5

聞く側のID (自分)

話す側のID (相手)

どのIDで聴くか  
教師として?  
社会人として?  
個人的に?

教師  
役職  
教育者  
社

← 保護者  
役職  
← 協力者  
会人

相手の立場・状況・環境などがより詳しくイメージでき、より正確な聞き取り・適切な判断・意見・進言ができる

相手を理解して会話ができる (話上手は聞き上手)

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

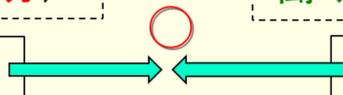
## 相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

16-6

話す側のID (自分)

聞く側のID (相手)

教師  
役職  
教育者  
社会人  
個人  
人として  
親として



保護者  
役職  
協力者  
社会人  
個人  
人として  
親として

こうなれば良い

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼を得るために必要な聴く技術

相手(現実)のIDと自分(心)のIDを一致させる

16-7

話す側のID (自分)

聞く側のID (相手)

教師

保護者

こうなれば良い

どのIDで話をしているか宣言して意見を言う

- 自分のIDを明確にする
- 相手はそのIDの意見と理解する
- 相手のIDが明確になる (理解されやすい)

テクニックではなく、真剣に心を込めて

親として

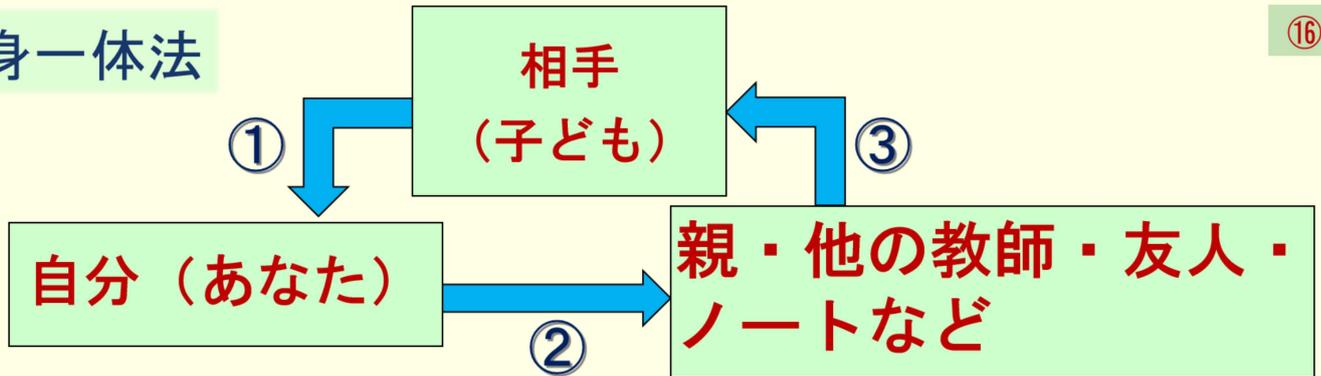
親として

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

# 信頼関係を構築する方法

三身一体法

16-8



- ① 自分が相手の良いところを発見
- ② 友人などに発見した相手の良いところを伝達
- ③ 友人などは自分が褒めていたことを相手に伝達  
あなただけでなく第三者から相手に伝わると喜びは倍加する  
逆に短所や失敗などの場合は悲しみや怒りが倍加する

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

## 親・教師・指導者の愛が最後の砦！

⑰

I LOVE YOU, BECAUSE YOU ARE YOU!

幼少期に身体が弱かったチャップリンが入院中に「病気ばかりでごめんなさい」と母親に言ったときに返ってきた母親の言葉。『元気でも病気でもあなたがあなただからあなたを愛しています。』という無条件の親心を表わしていると考えられています。

どんな児童・保護者・教員も大切な人間

子どもを大切に思う気持ちは必ず伝わる

教師になった初心や志を忘れずに

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎

先生方の学校・児童・保護者の皆さまの関係が  
より良い関係になる事を心よりお祈りしております。

⑱

ご意見・ご感想・ご質問・本日のパワーポイントのスライドの希望・講演依頼が  
ございましたら下記までご連絡ください

- ・寺本携帯 090-8984-4358
- ・E-mail [teramoto.kyoiku@gmail.com](mailto:teramoto.kyoiku@gmail.com)
- ・Facebookのメッセージ (messenger)

作成: 寺本教育事務所 寺本弘太郎