

令和7年度 名古屋市教員組合 講演会資料

演題：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 寺本 弘太郎

※今回の内容は子どもの教育のため情報をオープンにしておりますが、一部著作物がございます。
論文や発表に使用・引用される場合や営利目的で使用される場合はご一報くださいますようよろしくお願い申し上げます。(個人のみは連絡不要です。)

1. この講演会をするにあたって

私が勤務していたのは兵庫県の尼崎市です。赴任した当時、赴任校は市内でも有名な指導困難校でした。現場では「どう指導すればよいかわからない。困った…」と強く感じる事が多く、私が師事していた長谷川一彌先生に相談しました。(長谷川先生はカウンセラーのスーパーバイザーとして活動されたり、クルム伊達選手や村田由香里選手などの指導をされていた実績のある先生です。)すると、次の逆質問をされました。

『先生は選手(子ども)を駒のように自分の思い通りに動かしたいですか?それとも、選手(子ども)の能力を伸ばし成長させてあげたいですか?まず自分がどちらの教育をしたいか決めないといけないよ。』と。

こう問われ、自分自身の教育に対する考えを整理し、後日改めて自分は後者の教育をしていきたい意志を伝えました。そして、はじめに言われたことが次のような内容でした。

『先生・親・指導者が何に集中して(意識を向けて)いるかで接しかた(指導法)が変わる。子どもを何に集中させるかで子どもが何を身につけるか(能力)が変わる。』

このような経緯から、私自身の能力開発(集中力や指導法など)の勉強が始まり、学んだことを教育現場で実践しました。すぐには結果は出ませんでしたし、失敗したこともありましたが徐々にその成果が目に見える形で現れるようになりました。(詳しくはプロフィール参照)

本日私がお話する内容は、私自身が学んだこと・実践例・データや科学的根拠からの客観的事実・有識者の知識など様々で、管理職や主幹教員向けの内容もあります。また、私の方法が全て正しいとはいうつもりはありません。時代や地域によって多様性に富む時代ですし、受講される先生方にはそれぞれの学校の校訓や教育方針・地域性があり、ご自身の教育方針、教育理念や経験をお持ちです。そして、それらに基づく教育活動を日々実践されていると思います。その教育活動の中に1つでも2つでも取り入れられるものや応用できるものがあればと思います。よろしくお願いいたします。

2. 保護者の要求に対する基本的な捉え方

保護者の要求は家族構成(少子高齢化・核家族化・離婚率の増加など)や社会環境(国際化・労働形態・情報化の加速など)の急速な変化による価値観の多様化と情報の氾濫によって、これまでには考えられないような内容になっている面もあります。また、急速な社会の変化は家庭や地域の教育力の低下、人間関係の希薄化、孤立化等にも影響を与えていると言われていています。

そのため、学校や教職員に対する考え方も大きく変化してきており、学校は教育サービスを子どもに提供する場で、教職員は教育サービスを提供する人とでもいうような価値観も少なからずある事が推測されます。こういった家庭環境や社会的な背景を考えた上で、学校は保護者の要求に対して適切に対応していく必要があります。

学校への要求は一見理不尽と感じるものであったとしても、本当は保護者や地域の人々の純粋な期待や願いであったり、学校への励ましであったりすることもあります。要求がもち込まれることが決して学校にとって悪い事ばかりではなく、子どもや保護者、地域住民の方々との信頼関係や協力心を高め、教育活動に理解を得られるチャンスの可能性もあると考えることがまず大切です。

作成 寺本教育事務所 寺本 弘太郎

例えば、問題を解決する方法がなく、相談する人もなく、一人で問題を抱え込んでいる保護者の要求が過度だった場合、「過度な内容」だけに注目してしまうと、心細く一人で不安を抱え込んでいる保護者の本来の姿や学校が対応すべき問題点が見えなくなってしまう。

「過度な内容」は、表面的なものであったり、不安や不満の代償であったりする場合があります。保護者の要求の裏には「本当に伝えたい事（理解して欲しいこと）」が必ずあると考えられます。それを推察しながら対応し、「本当に伝えたい事（理解して欲しいこと）」が学校に届いたという実感があると、実現可能などで折り合いが付けられたり、要求自体が取り下げられることもあります。そして、問題解決後に相手が学校を支援してくれることも少なくありません。

「本当に伝えたい事（理解して欲しいこと）」は解りやすく表現されないことがほとんどですので、学校にもち込まれた要求に対する対応はこれまで以上に適切に行う必要があります。

3、保護者の要求に対しての対応法（主に事後の処的対応法）

保護者の要求への対策には事前の対応（予防的対応）と事後の対応（処的対応）があります。（スライド）

事後の対応で最も大切にしなければならない事は初期の対応です。初期の段階で保護者にネガティブな印象（不安感・不満感・不信感・不誠実感）を与えてしまうと、新たに別の問題が発生することがあります。

初期の対応では初動の速さと合わせて、保護者からの要求を正確に捉える事が重要です。要求を正確に捉える事ができなければ「理解してもらえなかった。」「伝わらなかった。」「解決してもらえないかもしれない。」などのネガティブな印象を与え、必要以上に時間と労力がかかる場合があります。

保護者からの要求を正確に把握することで、要求（問題）に対して素早く適切な対応ができ、より早い解決と学校への信頼につながります。

4、保護者の要求の予防的対応法（主に事前の予防的対応法）

保護者の要求は少なければ少ないほど教職員への負担が減り、本来あるべき教育活動が可能になります。

予防的な対応法を考えるときに参考となるのが、「ハインリッヒの法則」です。この法則は、企業のクレーム対応や情報セキュリティなど、企業活動の広範囲において参考にされています。内容は、「重大事故が一件発生する背景には 29 件の軽微な事故があり、その背景には 300 件の小さなミスや異常が存在する。」という労働災害における経験則の 1 つです。

企業のクレーム対応では、「顧客からの 1 件のクレームの背後には、多くの顧客の不満が存在している」というように応用され、顧客の小さな不満感を解消する顧客対応へと改善していく取り組みがなされています。

教育現場で小さな信頼感（安心感・誠実感）を増やし、小さな不信感（不安感・不誠実感）を減らす事で過度な要求と肥大化を予防する対応が予防的対応法です。

5、I LOVE YOU. BECAUSE YOU ARE YOU!

- ・生徒を大切に思う気持ちが最後の砦。
- ・生徒を大切に思う気持ちがあつてこそその対応の技術が活きる。

3. 対処的対応法【保護者からの要求に対する初期対応の留意点】

①相手の感情を増幅させない。(話す状態と環境づくり)

人間は感情によって言動や認識が変化します。相手が不安であれば不安の気持ちを、怒りであれば怒りの気持ちをくみ取り同調します。感情の同調の目的は、あくまでも相手と協力して解決に取り組む状態にする事で、相手の要求を受け入れるという事ではありません。

相手が自分の感情を理解してもらえたと感じた場合、対立ではなく理解者として認識されやすくなります。また、感情を落ち着かせ真摯に向き合う姿勢を示すために、感情が落ち着く場所を設定することが必要な場合もあります。

②要求の分類と細分化

保護者の要求は解決すべき内容が複数含まれる場合が多くあります。また、正当な要求なのか過度な要求なのか判断しなければ適切な対応ができない場合があります。(事例と詳細はスライド参照)

③要求の記録と確認

保護者からの要求は基本的に組織的な対応が必要です。行政機関への報告の必要が生じる場合があるので、「正確な内容(事実)」を把握(記録)する。」ことが大切になります。法的な手段で情報開示の要求等があった場合、面談や対応の記録が証拠として扱われることにもなります。

また、保護者に学校が把握(記録)した内容を必ず確認します。そうすることで、学校と保護者の間の認識の錯誤を防ぎ、「きちんと意見を聞いて自分が伝えたいことが伝わった。」という安心感と満足感から信頼を得られ、次回以降の対応がより円滑になります。

例えば、「ご心配されている事は〇〇と◎◎と□□ですね？」など、相手の感情をくみ取る表現を付け加えるとより高い信頼を得られる場合があります。特に保護者の感情が不安定な場合、学校側が保護者の要求の内容を整理するだけで保護者の感情は安定し、落ち着いた話し合いができる場合もあります。

④要求の内容ごとに個別回答する。

初期の要求の内容が複数の場合、それぞれに対して回答していきます。要求の内容で、学校が責任を負うべきと思われるものには安易に事実を隠さず最優先に回答と対応する必要があります。

すぐに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」と率直に伝えます。

例えば、「●●についてはすぐに回答できないので改めてご回答します。」と一旦預かります。

⑤一旦預かった内容の回答日を決める。

一旦預かる内容は、個人で判断できない事、権限外・裁量外の事、事実確認が必要な事です。具体的には、学年や校内全体に報告、協議する必要がある場合、管理職や生徒指導担当に報告する必要がある場合、相手の言動が過度で複数対応が必要な場合等が考えられます。

一旦預かった場合、「●●については、〇〇のために△△が必要なので後日回答します。明日以降でご都合の良い日時を教えてくださいませんか？」など、学校の具体的な預かり理由と回答する意志、回答する期限を伝えることが大事です。

4, 予防的対応法【日々の信頼感を増やす】

①学校の教育活動の発信と保護者の要望の調査を定期的に行う。(管理職向け)

学校が当然行うべき義務と責任を果たしていることを前提として、学校の教育活動について学校通信、HP、各種説明会や懇談で周知することと、学校に対する要望をアンケートや懇談会等で把握しておくことが考えられます。これらは大変手間がかかる事なので十分に実施できないこともあります。

学校が当然行うべき義務と責任を果たしているかどうかのチェックや教職員に対する意識付けは定期的に行う必要があります。(特にいじめ)

②学校が責任を負うべきことは即座に対応する。(組織として)

学校は子どもたちの校内の安心・安全の確保や教育活動に常に責任を負っています。特に物品・金銭・身体・精神に関わることに對し敏感な保護者が増加しつつあります。また、法的にも責任を問われる可能性も考えられます。学校が責任を負うべき内容を教職員が共有(共通理解)する必要があります。

③通常業務時に信頼関係を構築する日々の取り組みを実施する。(個人ができる事)

子どもに対する教職員の指導上の言動について保護者から指摘される場合があります。教職員や社会的にも問題が無い指導内容であったとしても、教職員と子どもとの信頼関係の大きさで、子どもや保護者の受けとめ方が好意的にも非好意的にもなります。

子どもの理解や信頼＝保護者の理解や信頼といっても過言ではありません。

教育現場で小さな信頼感(安心感・誠実感)の積み重ねが子どもや保護者の受け止め方を好意的にし、過度な要求や問題の肥大化の予防につながります。また、問題発生時の話し合いがより円滑になる可能性が高まります。

(参考) 小さな信頼感(安心感・誠実感)を増やす実践例

・電話対応

学校内部の教職員に敬称をつけない。 3分以上待たせる場合は折り返す。

聞き取りに時間が必要な場合は来校をお願いする。もしくは家庭訪問する。

物品・金銭・身体・精神に関わることは子どもより先に報告する。

連絡を取る手段や時間はその家庭の環境に配慮した工夫をする。

・保護者来校時の対応

あいさつをし、来校理由を尋ねるなど積極的なコミュニケーションを心がける。

用件の場所まで案内し引き継ぐ。

TPOに合わせた身だしなみを心がける。

・児童・生徒がネガティブになる一言を減らす(スライド参照)

・聴く技術を活用する(スライド参照)

保護者の意見を聴くときに、保護者と学校のIDを一致させる事が効果的です。

IDとは、I d e n t i t y : 同一性・身元・本性・主体性などの意味があります。

ここでは身元(立場・役割)とします。教員のID次第で要求の理解や情報のとり方が変わります。

また、教員のIDによって判断基準や意見が変わり適切な表現ができます。

加えて、IDを明確にして意見することにより、相手に理解されやすくなる事が期待されます。

・三身一体法を利用する(スライド参照)

人は他人からの理解や賞賛があると非常に嬉しい感情になります。特に間接的であると倍加します。

ところが、間接的に批判されると憎しみが倍加します。この原理を上手く使うことで子どもからの

信頼や理解が得やすくなり、円滑な生徒指導・生活指導・保護者対応が期待できます。

寺本教育事務所 代表 寺本弘太郎 プロフィール

1976年生まれ。大阪教育大学を卒業後、公立学校6校・私立学校1校、塾講師として2つの塾と多くの教育現場での指導実績を持つ。これらの教育現場で子どもを指導する中、より良い子どもの指導法はないか様々な指導法を模索していた中、メンタルトレーニングの権威である長谷川一彌氏に出会う。

人間を成長させるための指導の知恵や考え方に強く共感し、長谷川一彌氏の手で子どもたちだけではなく、能力開発・大脳生理学・心理学・人間教育全般について学ぶようになる。

学んだ知恵やコツなどを教育現場で実践したところ、担当クラス内の問題発生件数がゼロとなり、生徒への指導だけでなく、保護者対応も全て順調にいくようになる。クラブ指導でもサインを使わない野球、ノーサインベースボールで地区連続優勝、兵庫県ベスト8と好成績を残す。

「人の能力を引き出す知恵」を多くの方々に伝えたい。学校現場だけでなく家庭・仕事・スポーツにおいて、より多くの方が愛と夢のエネルギーにあふれるものにしたい。という想いから平成28年に教員を退職し、寺本教育事務所を立ちあげる。

現在、同じく長谷川一彌氏に共感した多くの仲間たちと共に教育・スポーツ・ビジネスに関わる方々へ、「人間の潜在能力開発・人間教育・能（脳）カアアップ」のテーマで学校講演・企業講演を行っている。

また、プロ家庭教師（合格率ほぼ100%）や、公立高校の特別講師・専門学校のメンタル強化の授業も担当するなど、広く教育活動に参画している。



経歴・指導実績

- ・兵庫県立鳴尾高等学校 卒業
- ・大阪教育大学 教育学部（理科） 卒業
- ・大手進学塾学習塾（2年間勤務）
- ・大手個別指導塾（指名No.1獲得）
- ・武庫川女子大学附属中・高等学校 教諭
- ・西宮市立上ヶ原中学校 教諭
- ・西宮市立鳴尾南中学校 教諭
- ・西宮市立高須中学校 教諭
- ・西宮市立鳴尾中学校 教諭
- ・尼崎市立南武庫之荘中学校 教諭
- ・ルネス学園 甲賀医療専門学校 講師
- ・兵庫県立錦城高等学校 特別講師
- ・兵庫県立甲北高等学校 特別講師
- ・兵庫県立川西明峰高等学校 特別講師
- ・兵庫県立尼崎西高等学校 特別講師
- ・学校法人 三田松聖高等学校 特別講師
- ・受験問題作成及び採点の経験あり

個別学習指導

学研プロ家庭教師部門認定講師

小～高校年生を指導し 学力・成績アップの事例多数
公立・私立高等学校合格多数（合格率ほぼ100%）

合格実績（大学・高校・中学順）

- ・神戸大学、岡山大学、関西大学、同志社大学、近畿大学、甲南大学、京都市外国語大学 など
- ・市立西宮、姫路西、西宮東、春日丘、須磨学園 関西学院 など
- ・灘（要説明）、関西学院、金蘭千里、甲南女子 近大付属 など

講演実績（対象者：講演テーマ）

- ・大阪市長会長研修（校長：保護者対応について）
- ・愛知教育会教員研修（教諭：主体性を育む教育法）
- ・栃木県教職員協議会（教諭：主体性を育むには）
- ・豊田市教職員組合（教諭：信頼を得る保護者対応法）
- ・兵庫県立赤穂高等学校（生徒：目標の見つけ方）
- ・兵庫県立瀧野北高等学校（生徒：モチベーションアップ）
- ・三重県立上野高等学校（PTA：子どものやる気UP）
- ・豊川市学校教職員組合（教諭：主体性を育む教育法）
- ・西宮市立今津高等学校（生徒：集中力について）
- ・西宮市立真砂中学校（PTA：子どものやる気UP）
- ・西宮市立広田小学校（PTA：子どものやる気UP）
- ・武豊町青少年健全育成大会（PTA：子どもの能力UP）
- ・海津市青少年育成大会（関係者：主体性を育むには）
- ・出石市青少年健全育成大会（関係者：主体性を育むには）
- ・尼崎市水堂総合センター（地域親：子どもの能力UP）
- ・伊丹市中央公民館（地域親：子どもの能力UP）
- ・徳島県労働基準協会連合会（関係者：仕事の質を上げるには）
- ・須崎労働基準協会（関係者：仕事の質を上げるには）
- ・TKC研修会（税理士司法書士：顧客対応について）
- ・積水ハウス 愛媛支店（社員など：安全について）
- ・パナソニックホームズ株式会社（同上）
- ・パナソニックリフォーム株式会社（同上）
- ・ダイキンHVACソリューション近畿株式会社（同上）
- ・大和ハウス工業協会連合会（同上）
- ・住友林業安全協会（同上）
- ・日本製紙連合会（同上）
- ・りんかい日産建設株式会社（同上）

他多数

引用、使用のご連絡・ご質問・資料の希望・講演依頼などがございましたら下記までご連絡ください。

- 携帯 090-8984-4358（電話又は番号でのメッセージ）
- LINE 上記番号で登録後、メッセージにて
- E-mail teramoto.kyoiku@gmail.com