

# 「相談してよかった」と思われる学校教育相談のあり方

## —保護者・教職員の意識調査を通して—

向井千代子<sup>1</sup>

### 問題と目的

#### 1 今日のプロテクト対象学校教育相談の意義と課題

教育相談は「一人一人の児童の発達と教育にかかわる諸問題をめぐって、本人及びその保護者などに必要な心理・教育的援助を行うものであり、児童の人格の調和のとれた発達を促すために重要な役割を果たしているものである」とし、平成3年3月に文部省から「小学校生徒指導資料7 小学校における教育相談の進め方」が刊行された。また、その中で「児童は保護者の強力な影響下にいることから、保護者の主体的な取組みによって顕著な効果が得られることが多く、教育相談の効果を上げるためには、保護者との面接や協力関係の在り方がきわめて大切なものとなる」としている。また、文部科学省（2007）は「児童生徒の教育相談の充実について—生き生きとした子どもを育てる相談体制づくり—（報告）」の中で、「いじめや不登校への早期対応、児童虐待の深刻化や少年非行・犯罪の低年齢化に適切に対応するため、小学校における教育相談体制の充実を図っていくことが必要である」と述べている。

現在、社会的課題の一つであるいじめ問題に関する調査によると、広島県における小学校のいじめにおいて、発見のきっかけは「学校の教職員が発見」よりも「学校の教職員以外からの情報により発見」が多く、中でも被害児童の保護者からの訴えや他の保護者からの情報によるものが、約4割を占めている（表1）。この現状から考えても、保護者からの働きかけによる早い段階での教育相談が、いじめ問題等の早期対応・早期解決につながると考えられる。しかし、生徒指導提要（2010）で述べているように、近年、学校教育に対する保護者の姿勢は様変わりし、様々な意味で教員との信頼関係や協力関係が作りにくくなっているのが現状である。そればかりか、時には相互不信感や

表1 広島県の小学校におけるいじめ発見のきっかけ

		平成23年度	平成24年度
学校の教職員が発見		26.8%	38.1%
学校の教職員以外からの情報により発見		73.2%	61.9%
内訳	本人からの訴え	21.2%	14.6%
	本人の保護者からの訴え	34.6%	33.4%
	児童生徒（本人を除く）からの情報	8.7%	6.8%
	保護者（本人の保護者を除く）からの情報	6.5%	5.8%
	その他	2.2%	1.3%

<sup>1</sup> 廿日市市立阿品台東小学校

敵対感情すら漂うこともあり、児童生徒の心を育成する教育相談の中でも保護者との面接が重要な位置を占めるようになってきている。

また、若尾（2013）は、保護者アンケートの結果から、51%の保護者が子どもの友達関係について不安を感じ、37%の保護者が学習について不安を感じているものの、学校の教職員に相談する割合は3割に満たず、保護者が学校に相談する際の困難な要因として「学校不信」を挙げている。一方、大森・佐藤・木村（2006）によると、小学校教職員の60.3%が家庭との連携に困難さを感じており、連携の困難さは「親の価値観や子どもに対する見方の違い」、「家庭の教育力低下や学校に対する不満」からきているとしている。

## 2 本研究の目的

そこで本研究では、まず一般の公立小学校における保護者対象教育相談の実態調査を行い、その相談方法や相談内容を明らかにする（研究1）。また、保護者対象教育相談に対する教職員の不安感やその原因の分析（研究2）と教育相談に対する保護者の意識調査（研究3）を行い、今後の教育相談における改善点を探り、保護者に「相談してよかった」と思われる学校教育相談のあり方を考えていくことを目的とする。

## 研究1

### 目的

一般の公立小学校の教職員を対象に調査を行い、2013年度前期（4月～10月）に行われた、保護者との教育相談の回数やその方法、内容を明らかにし、保護者対象教育相談の頻度やその傾向を明らかにする。

### 方法

調査対象者 公立A小学校の教職員（管理職・教諭・養護教諭）21名

調査手続き 2013年10月31日に調査用紙を配布し、1週間の回答期間をおき回収した。

調査内容 4月から10月末までに行った保護者対象教育相談の方法別・内容別の回数。4月から10月末までに行った外部諸機関との連携による保護者対象教育相談の回数。

学校の概要 学級数12クラス（うち特別支援学級2）、児童数263名、世帯数195世帯、教職員数30名（非常勤職員含む）。

### 結果

#### 保護者対象教育相談の相談方法とその回数

保護者対象教育相談の総数は905回であった。そのうち、「電話による相談」が最も多く、「連絡帳による相談」、「来校による面接での相談」の順に多かった（図1）。また、この3つの相談方法により、全体の89%を占めていた。

#### 保護者対象教育相談の相談方法と相談相手

連絡帳による相談はほぼ学級担任が行っていたが、電話、面接、家庭訪問による教育相談は学級担任外も行っており、来校による面接は学級担任外が約半数行っていた（図2）。

### 保護者対象教育相談の相談内容とその回数

保護者対象教育相談の総数 905 回のうち、相談内容は「学習に関する相談」が最も多く、「友達関係についての相談」、「体の状態に関する相談」の順に多かった（図 3）。また、この 3 つの相談内容が全体の 69% を占めていた。

### 保護者対象教育相談の相談内容と相談相手

どの相談内容においても、学級担任だけでなく、学級担任外も保護者と教育相談を行っていた。不登校傾向に関する相談においては、学級担任外の相談回数が全体の 7 割を超え、学級担任よりも学級担任外が相談に応じていた（図 4）。

### 保護者対象教育相談の相談内容と相談方法

保護者対象教育相談の総数 905 回のうち、学習に関する連絡帳での相談回数が最も多く（116 回）、次に友達関係に関する保護者来校による面接での相談が多かった（88 回）。学習関係や友達関係に関する教育相談は様々な方法で行われていた。

### 外部諸機関との連携による保護者対象教育相談の回数

保護者対象教育相談の総数 905 回のうち、外部諸機関との連携によるものが 14 回行われており、学習関係（7 回）や不登校傾向（5 回）について、外部を交えた相談活動が行われていた。

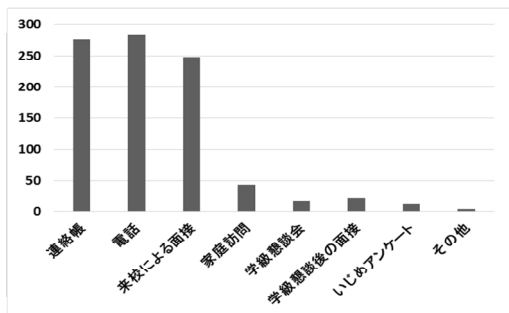


図 1 保護者対象教育相談の相談方法とその回数  
(2013 年 4 月～10 月)

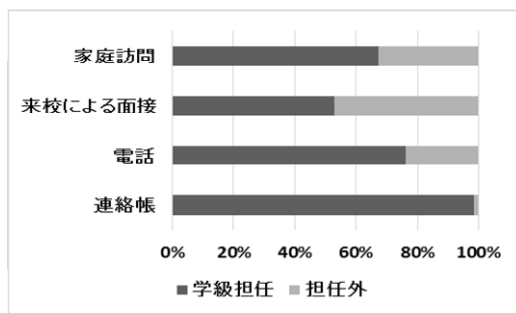


図 2 保護者対象教育相談の相談方法と相談相手

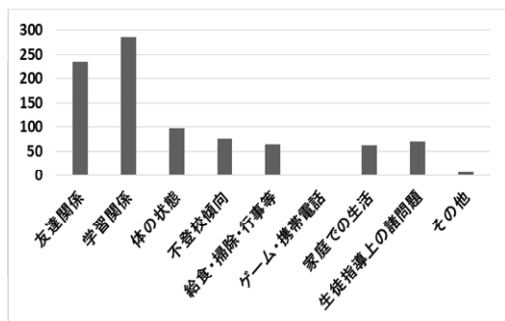


図 3 保護者対象教育相談の相談内容とその回数  
(2013 年 4 月～10 月)

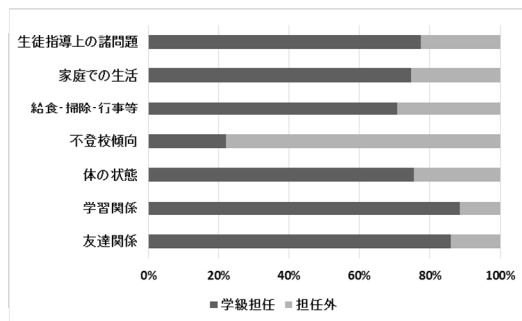


図 4 保護者対象教育相談の相談内容と相談相手

## 考察

本研究の目的は、一般の公立小学校における保護者対象教育相談の実態を明らかにすることであった。調査を行ったA小学校では、2013年4月～10月までの間に、全体で905回の保護者対象教育相談が行われていた。その間の授業日が112日あることから考えると、様々な方法で1日平均8回の保護者対象教育相談が行われていることになる。相談方法別では、1日に2.5回の電話による相談が行われ、1日に2.2人の教職員が保護者来校による教育相談を行っていた。しかし、保護者対象教育相談は授業日に限るものではなく、長期休業中には、不登校傾向が見られる児童の保護者との面接や生徒指導上の諸問題に関する相談活動が行われている。これらのことから、保護者対象教育相談は、日常的な教育活動として行われており、保護者からのニーズも高いと考えられる。

また、相談方法と相談相手を見てみると、連絡帳における相談相手はほぼ100%が担任であり、連絡帳は担任と保護者を結ぶツールであると考えられる。一方その他の、電話、来校による面接、家庭訪問では、2割以上を担任外が占め、来校による面接では約半数を管理職、生徒指導主事、養護教諭が担っており、「担任一人に抱えこませない」学校体制が表れていると考えられる。

相談内容を見てみると、「学習関係」が最も多く3割を占めていた。これは、授業妨害や無気力といった学校不適応が見られる児童の家庭に対して積極的に働きかけ、保護者の協力を得ながら児童支援していこうという学校の方針の結果でもあろう。基礎学力の定着のためには、教師側の工夫だけでなく、保護者の思いを聞き、児童のためにできる支援を、学校・家庭双方で考えていく必要がある。また、各クラスには、学習面に困難さを示す発達障害と思われる児童もおり、その児童の保護者とは、外部諸機関を交えた教育相談も行われている。「学校だけで抱え込まない」、「専門性に委ね、児童を支援する」といった学校体制が示された結果であると考えられる。

また、相談内容と相談相手を見てみると、どの内容においても、学級担任外も相談活動を行っていることがわかる。時には、一人の保護者に対して複数の教職員で対応することもあり、「担任一人に抱えこませない」体制が日常化してきている。一方、不登校傾向が見られる児童の保護者に対しては、担任外の相談回数が7割を超えている。これは、授業中の担任に代わって、養護教諭や生徒指導主事が対応していることによるものである。また、保護者によっては、対人関係が結ばず、特定の教職員のみが対応せざるを得ない状況も見られる。

## 研究2

### 目的

一般の公立小学校の教職員を対象に調査を行い、保護者対象教育相談に対する不安感や負担感、またその原因を探り、不安や負担が少しでも軽減できるよう、方策を検討する。

### 方法

調査対象者 公立小学校2校の教職員（管理職・教諭・養護教諭）49名（A校21名・B校28名）

調査手続き 2013年11月末に調査用紙を配布し、1週間の回答期間をおき回収した。

質問紙の構成 保護者対象教育相談について、相談方法による不安感に関する質問紙を作成した。

相談方法には、「連絡帳」、「電話」、「来校による面接」、「家庭訪問」、「学級懇談会」などがあるが、今回の質問紙では、研究1の結果、頻度の高かった「連絡帳」、「電話」、「保護者来校による面接」の3つの相談方法にしばって調査を行った。また、教育相談場面での失敗経験事例とそこから学んだことについて、自由記述による回答を求めた。

調査内容

<フェイス項目>

担当，性別，教員経験年数

<質問項目>

- ・保護者で行う連絡帳での教育相談に関する不安感（6項目5件法）
- ・保護者で行う連絡帳での教育相談で不安に思うこと・負担に感じること（自由記述）
- ・保護者で行う電話での教育相談に関する不安感（6項目5件法）
- ・保護者で行う電話での教育相談で不安に思うこと・負担に感じること（自由記述）
- ・保護者来校による面接での教育相談に関する不安感（6項目5件法）
- ・保護者来校による面接での教育相談で不安に思うこと・負担に感じること（自由記述）
- ・教育相談場面での失敗経験とそこから学んだこと（自由記述）

**結果**

対象者のうち、約70%が学級担任であり、約30%が管理職、専科、養護教諭などであった。また、対象者の約60%が女性であった。教員経験年数を見ると、21年以上の対象者が73%を占めていた。

質問紙では、「連絡帳」、「電話」、「来校による面接」それぞれの不安感に関する6項目について、「非常にそう思う」、「少しそう思う」、「どちらともいえない」、「あまりそう思わない」、「全くそう思わない」の5件法で回答させ、その生起率を求めた。また、不安感を数値で示すため、5件法を2点から－2点で点数化し、合計点と平均点を算出した。

**保護者で行う連絡帳での教育相談に関する不安感について**

「非常にそう思う」と「少しそう思う」を合わせた割合を見ると、〈突然、保護者が連絡帳にいろいろ書いてきた場合、「一体、何だろう」と読む前から不安に思う。〉が最も高く（81.7%）、次に〈連絡帳に自分が書いた文章で、事実や内容、自分の思いが伝わるかどうか不安に思う。〉が高かった（77.6%）。不安感を数値化したものを見ると、連絡帳全体での不安感平均点は0.63であった（表2）。

また、保護者で行う連絡帳での教育相談で不安に思うこと・負担に感じることについて、自由記述による回答を求めたところ、49人中25人から回答があった。そこでは、連絡帳の返事を書く時間の確保が難しい点についての不安感や負担感が多く示された。また、連絡帳に書いた文字だけでは事実や真意を伝えることができない不安や、そのため、電話連絡をせざるを得なくなる負担感などが回答された。中には「直接会って話をする以上に気を遣う」、「やはり電話か直接話し合わない」と微妙なところは分かりあえない」などの記述もあり、一見便利なツールであるかのように見える連絡帳の難点が指摘された（表3）。

**保護者で行う電話での教育相談に関する不安感について**

「非常にそう思う」と「少しそう思う」を合わせた割合を見ると、〈突然、保護者から電話がかか

ってきた場合、「一体、何だろう」と不安に思う。〉が最も高く（75.6%）、次に〈相手の表情や態度が見えないので不安に思う。〉が高かった（63.3%）。〈電話での対応について、あれでよかったのかなど、後から不安に思う。〉は、59.3%であったが、他の3項目は50%を下回っていた。不安感を数値化したものを見ると、電話全体での不安感平均点は0.40であった（表2）。

また、保護者で行う電話での教育相談で不安に思うこと・負担に感じることにについて、自由記述による回答を求めたところ、49人中18人から回答があった。そこでは、相手の顔が見えないことに対する不安感や、伝えたいことが正しく伝わるかどうか不安に思う記述が多く見られた。また、なかなか電話が繋がらないことや長電話に対する負担感、相手の都合を気遣う必要性についても示された。中には「一方的に話される」、「感情の赴くままにかけてきて聞く耳を持たない」など、こちらの顔や様子が見えないからこそ一方的になってしまう電話の難点についての指摘もあった（表4）。

表2 相談方法別による保護者で行う教育相談に関する不安感（%）と不安感得点

連絡帳	非常に そう思う	少し そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	不安感 合計点	不安感 平均点
突然、保護者が連絡帳にいろいろ書いてきた場合、「一体、何だろう」と読む前から不安に思う。	24.5	57.2	12.2	6.1	0	49	1.00
連絡帳に自分が書いた文章で、事実や内容、自分の思いが伝わるかどうか不安に思う。	20.4	57.2	10.2	12.2	0	42	0.86
連絡帳に自分が書いた文章は、文字として残るものなので不安に思う。	22.5	44.9	12.2	20.4	0	34	0.69
自分の思いや考えを保護者に受け入れてもらえるか不安に思う。	8.2	59.2	20.4	12.2	0	31	0.63
連絡帳を、児童がきちんと保護者に渡し、保護者が読んでくれるか不安に思う。	8.2	30.6	22.5	36.7	2.0	3	0.06
連絡帳に自分が書いた文章に対して、あれでよかったのかなど、後から不安に思う。	10.2	51.0	22.5	14.3	2.0	26	0.53
						185	0.63
電話	非常に そう思う	少し そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	不安感 合計点	不安感 平均点
突然、保護者から電話がかかってきた場合、「一体、何だろう」と不安に思う。	20.4	55.2	12.2	12.2	0	41	0.84
相手の表情や態度が見えないので不安に思う。	14.3	49.0	20.4	14.3	2.0	29	0.59
聞かれたことに対して、即答しなければいけないので不安に思う。	6.1	28.6	34.7	26.5	4.1	3	0.06
自分の思いや考えを保護者に受け入れてもらえるか不安に思う。	6.1	40.9	26.5	26.5	0	13	0.27
一人で対応しなくてはならないので、不安に思う。	6.1	38.8	26.5	24.5	4.1	9	0.18
電話での対応について、あれでよかったのかなど、後から不安に思う。	4.1	55.2	26.5	12.2	2.0	23	0.47
						118	0.40
保護者来校による面接	非常に そう思う	少し そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	不安感 合計点	不安感 平均点
突然、保護者が連絡なしに訪ねて来られた場合、「一体、何だろう」と不安に思う。	24.5	51.0	10.2	14.3	0	42	0.86
お互いの表情や態度がはっきり伝わるだけに不安に思う。	4.1	12.2	16.3	59.2	8.2	-27	-0.55
聞かれたことに対して、即答しなければいけないので不安に思う。	6.1	20.4	16.3	51.0	6.1	-15	-0.31
自分の思いや考えを保護者に受け入れてもらえるか不安に思う。	6.1	30.6	28.6	32.7	2.0	3	0.06
一人で対応しなくてはならない場合、不安に思う。	12.2	28.6	18.4	38.8	2.0	5	0.10
保護者との対応について、あれでよかったのかなど、後から不安に思う。	4.1	47.0	26.5	20.4	2.0	15	0.31
						23	0.08

表3 連絡帳での教育相談に関する不安感・負担感

連絡帳での教育相談に関する不安・負担についての具体例	内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日中は児童に対応するため、下校前に慌てて返事を書かねばならない時、負担に思う。</li> <li>・宿題など見るものが多く、丁寧な返事が書けない。あわてて書くと失敗も多くなってしまいます。</li> <li>・内容によってはすぐに返答できないこともあり、時間をおいて返事することに抵抗がある。</li> </ul>	返事を書く時間不足の不安・負担
<ul style="list-style-type: none"> <li>・後に残るものなので、先入観で書いたりしていないか、事実を正しく書いているかなど、直接会って話をする以上に気を遣うことがある。</li> <li>・書いて伝えるのはとても難しいし、後に残るものなので不安に思う。</li> </ul>	文字として残る不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳では伝えたいことが伝わらない。やはり電話か直接話し合わないと微妙な所は分かりあえない。</li> <li>・文章で、気持ちを伝える難しさを感じる。言葉が適切かどうか、相手にとって受け入れやすいかどうかなど、実際に会って話をするよりも数倍気を遣う。</li> <li>・文章の受けとめは、個人によって異なるので、自分の思い・考えが伝わるか、失礼な書き方になっていないかなど気をつけている。必ず、他の方にも確認してもらうようにしている。</li> </ul>	事実や真意が伝わるか不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・文章だけでは、保護者がどの程度深刻に考えているかわからない。</li> <li>・文面では、保護者の本当の思いがわかりにくいことがあり、不安に思う。</li> </ul>	保護者の思いがわかるか不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳だけでは、思いが伝わらないため、後ほど電話をするようになってしまうのが負担。</li> <li>・伝えたいことが正しく伝わるかどうか不安に思う時は、再度、電話などで伝えるようになる。</li> <li>・連絡帳だけで済ませられる内容の時は、不安に感じることはない。しかし、内容が少し重要な場合は、連絡帳だけで済まらず、電話も入れるようにしている。</li> <li>・短時間で返事を書くので、思いを十分書ききれないことが多く、再度電話することになる。</li> <li>・保護者は書いているのに、子どもが提出しておらず、見るのが遅れた時など不安がある。</li> </ul>	再度電話連絡することになる負担
	児童未提出による返事の遅れ

表4 電話での教育相談に関する不安感・負担感

電話での教育相談に関する不安・負担についての具体例	内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・やはり、相手の表情がわからないことが電話の難しさだと思う。</li> <li>・顔を見ないで話すので、相手の思いやこちらの思いが十分伝わっているのかという点で不安。</li> <li>・相手の表情が見えないことが不安。自分の言い方がよかったかが、いつも気になる。</li> </ul>	顔が見えない不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆっくり話をしたい時、相手の時間の都合はどうか、近くに子どもがいないか（保護者と担任で話したいことが聞かれていないか）などが気になる。</li> <li>・こちらから電話をかけた場合、忙しい迷惑な時間帯だったのではないかと思います。（一応、「今、大丈夫ですか？」と前置きしているが…）</li> </ul>	相手への配慮の必要性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校によると思うが、本校はなかなか保護者に連絡がつかないので、非常に負担に感じる。</li> <li>・すぐに連絡がとれない時、不安に思うことがある。</li> </ul>	電話連絡がつかない負担・不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝えたいことが正しく伝わっているか不安に思うことがある。</li> <li>・文章で気持ちを伝えるよりは伝えやすい。しかし、情報量は限られているので、十分かと言われれば、全くそうではない。</li> </ul>	事実や真意が伝わるか不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・かかってきた相手により、不安に思ったり負担に思ったりする。</li> <li>・一方的に物事を決めつけて話される保護者の場合、言われっぱなしになるので辛い。</li> <li>・感情の赴くままに掛けてきて、こちらの話に聞く耳を持たない場合、不安かつ負担でもある。</li> <li>・学校外で保護者の監督下で起こった問題なのに、学校での対処を求める電話は負担である。</li> </ul>	内容や相手による不安・負担
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話後に、言葉の選び方はよかったかと考える事がよくある。</li> </ul>	対応後の不安
<ul style="list-style-type: none"> <li>・時に、長電話（30分以上）になることもあり、時間的に困ることもある。</li> <li>・勤務時間外にかかる電話は、不安でもあり負担でもある。</li> </ul>	長電話の負担



## 保護者来校による面接での教育相談に関する不安感について

「非常にそう思う」と「少しそう思う」を合わせた割合を見ると、〈突然、保護者が連絡なしに訪ねて来られた場合、「一体、何だろう」と不安に思う。〉が最も高かった（75.5%）。次に〈保護者との応対について、あれでよかったのかなと、後から不安に思う。〉が高かったが（51.1%）、他の4項目は50%以下であった。〈お互いの表情や態度がはっきり伝わるだけに不安に思う。〉は16.3%であり、お互いの表情や態度がはっきり伝わることは、不安感よりもむしろ安心感につながっているようである。不安感を数値化したものを見ると、保護者来校による面接全体での不安感平均点は0.08であった（表2）。

また、保護者来校による面接での教育相談で不安に思うこと・負担に感じることにについて、自由記述による回答を求めたところ、49人中17人から回答があった。そこでは、相手による不安感や突然の保護者来校による不安感を示した記述もあったが、「連絡帳や電話より、直接顔を見て話せる面接のほうが良いと思う」、「保護者が何を伝えたいのかが来校してもらうとよく分かる」という面接の利点を挙げたものが多かった。また、保護者に一人で対応するよりも複数で対応する方が安心できるという回答が多く見られた（表5）。

## 教育相談場面での失敗経験について

教育相談場面での失敗経験とそこから学んだことについて、自由記述による回答を求めたところ、49人中39人から回答があり、52の失敗経験事例とその失敗経験から学んだことの記述があった。連絡帳における失敗経験が最も多く、「保護者の記述に気づかなかった」、「自分が書いた文章では伝えたいことが伝わらなかった」事例が示された。また、児童の課題の伝え方に関する内容が多く、「連絡帳ではなく会って話すべきだった」、「課題のみを伝えるのではなく、良いことやがんばって

表5 保護者来校による面接での教育相談に関する不安感・負担感

保護者来校による面接での教育相談に関する不安・負担についての具体例	内容
・保護者が何か怒っておられる場合は不安があるが、連絡帳や電話より、直接顔を見て話せる面接のほうが良いと思う。	面接の利点
・保護者が何を伝えたいのかが実際に来校してもらうとよく分かるので、特に不安はない。	
・来校される場合は、保護者もそれなりに考えて来校されている場合が多いので、感情的にならず、きちんと話せば、大体は理解していただけると思う。	
・威圧的な態度の方の対応が難しい。	相手による不安・負担
・圧迫的に来られた時にどう対応すればよいかわからない不安に思う。	
・相手により、不安に感じたり負担に思ったりする。	
・保護者と十分に意思が通じ合わなかったら…と心配になる。	意思疎通の不安
・保護者が来校されると、何か大変なことがあったか？と強く思う。	突然の来校に対する不安・負担
・突然、勤務時間外に来られて、進路のことなど、とても重要な話を持ち込まれる場合、何の準備もないところでの話となるため、負担でもあり不安でもある。	
・やはり複数対応が安心できる。	複数対応の利点
・一人での対応が不安な場合は二人以上で対応するようにしている。	
・昨年から、二人のほうがよいと思うような内容や人の場合は、一人で対応しないことが多い。そのため、不安や負担は特に感じない。	
・一対一だと不安になることがある。子どもの課題について話し合う際は、相担や管理職に相談し、場合によっては複数対応で行ってきた。課題の伝え方については、神経をつかう。	



いることをまず伝えるべきだった」など、失敗経験から学んだことが示された。「一度の対応のこじれがお互いの不信感となりずっと修復できないままだった」、「今でもあの時どうすればよかったのかわからない」という記述もあり、保護者対応の難しさが示された。その一部を表6に示した。

## 考察

本研究の目的は、保護者対象教育相談に対する小学校教職員の不安感や負担感、その原因について調査し、不安や負担が少しでも軽減できるよう、方策を検討することであった。

不安感平均点を見ると、「連絡帳」0.63、「電話」0.40、「来校による面接」0.08であり、プラス得点となっていることから、どの相談方法においても不安感がみられた。対象者の73%は教員経験が21年以上あり、ベテランといわれる教職員であるが、保護者対象教育相談に関しては不安に思っている人が多いことがわかった。

### 連絡帳での教育相談に関する不安感・負担感

「連絡帳」、「電話」、「来校による面接」の3つの相談方法の中で、最も不安感が高いのは「連絡帳」であり、「来校による面接」の約8倍の数値となっていた。保護者と直接の対応がない連絡帳は、一見不安感が低いように思われるが、直接対応ができないからこそ不安であるという結果が表れた。文章のみでは事実や真意が伝わらないのではという不安、自分の書いた文章で自分の思いを受け入れてもらえるかという不安、文字として残る不安などが多く挙げられた。また、「連絡帳」における教育相談の不安感に大きく関係するのが、教職員の多忙であると考えられる。朝、提出された連絡帳による保護者からの相談に対して、児童が下校するまでに返答を書いて持ち帰せないとはいけませんが、すべての教科を担当する小学校担任にとっては、その時間を生み出すことができにくい現状がある。また、相談内容によっては、他の児童への聞き取りなどが必要な場合もあり、下校時までの返答が難しい場合も多い。それでも「何らかの返答を」と思って対処するため、連絡帳に自分が

表6 保護者対象教育相談場面における失敗経験とそこから学んだこと

	具体的事例	学んだこと
事例1	課題と思える事実（授業妨害、忘れ物）が継続し、本人への指導をしても効果が見えてこないのに、連絡帳に書いて知らせたところ、保護者から「うちの子の悪い所しか見ていない」と反発と思えるような返事が来た。	事実であっても、児童の良い点、がんばっている点を日常的に知らせ、その中に課題と指導の具体を加えることにより、「一緒に子どもを良い方向に導いていきましょう」というメッセージを伝えていくことが必要。
事例2	友達関係について相談を受けていたが学校の行事などがたてこんでいて時間がとれず、しかも時間が過ぎて原因がわからなくなり、なかなか解決できないままになっていたところ、保護者から苦情があった。	相談を受けた時点で、すぐに管理職へ報告し、関係者に事実を確認する。事実確認が、担任一人で無理な場合は、管理職へ相談し、適正な人数を割り当ててもらうようお願いする。とにかく早い対応が必要。
事例3	学校でのトラブルを保護者に電話で伝えたところ、自分の子どもがなぜそのようなことをしたのか、しっかり話を聞いているのかと、かなり憤慨された。	保護者に連絡するときは、当事者の気持ちを含め、両者の事情をしっかり聞きだして、本人たちに確認後、伝える。
事例4	保護者から相談を受けた。簡単な内容だと思い、対処したつもりだったが、思いがいろいろあったようだ。ずいぶん後に不満が大きくなって、怒って来られた。	ちょっとした不満や不信感が、大きくなっていくことがある。簡単だと思っても、思いの一部分のこともあるので、思いをしっかり聞くことが大切。
事例5	連絡帳に児童の様子を書いて知らせたが、文章表現がよくなかったのか、保護者が誤解して受け取ってしまった。	子どものことで連絡をする場合は、連絡帳ではなく家庭訪問をするなど直接保護者と会って、話した方がよい。

書いた文章に対して「あれでよかったのかな」と後から不安に思う割合が高くなる。また、連絡帳の文章だけでは事実や思いが保護者に伝わりにくいとわかっているからこそ、再度電話連絡をしたり家庭訪問したりせざるを得なくなり、それが負担感へとつながっている。また、「児童が連絡帳を提出しない」、「担任が保護者からの記述に気が付かない」ことが、保護者からの相談に対して無視した状態を生じ、保護者の不信感につながったとする失敗事例も多く示された。

#### **電話での教育相談に関する不安感・負担感**

「電話」による保護者対象教育相談の不安感は「連絡帳」より低くなっており、一方通行ではなく保護者と受け答えできる点が不安感の軽減につながっていると思われる。しかし、相手の表情がわからないということが不安につながっている。また、教職員から電話をかけた場合は、相手の様子が見えないだけに配慮の必要性があり、保護者からかかってきた場合は、こちらの様子が見えないために長時間にわたる電話となることもあるようである。教職員が保護者に電話をかけるのは、授業や会議が終了した夕方になることが多いが、家庭に不在の保護者が多く、何度もかけなおす状況が見られる。そのため、勤務時間内に終わることはなく、教職員が自宅に帰ってから保護者連絡をすることも少なくない現状である。

#### **保護者来校による面接での教育相談に関する不安感・負担感**

「保護者来校による面接」での教育相談は、突然の保護者来校による不安感が高いが、その他の項目での不安感は低くなっていた。やはり、保護者と直接会って顔を見ながら話すことがお互いの理解へとつながり、それが安心感となっているようである。また、面接は保護者への複数対応が可能である。そのため、「一人では不安な場合は二人で対応している」、「一人では対応しないようにしている」という記述も多かった。保護者来校が事前にわかっている場合には、その相談内容に合わせ、同学年の担任、生徒指導主事、養護教諭などが担任とともに面接に参加する体制も整ってきつつある。そのことも、学級担任にとっては大きな安心感につながるようである。

#### **今後の方策**

以上のことから考えると、保護者対象教育相談に対する教職員の不安感・負担感を軽減していくためには、連絡帳や電話で保護者相談に応じるための時間的余裕が必要である。しかし、限られた時間で多くの職務を行っている教職員にとっては難題である。連絡帳による相談の返答が困難な場合には管理職に朝のうちに相談してその返答の素案を示してもらい、電話での教育相談に応じることのできる時間帯をあらかじめ保護者に周知しておくなど、学校全体での体制を確認する必要があると考えられる。また、長年経験を積んできた教職員にはそれぞれの工夫があると思われる。連絡帳が確実に朝のうちに届くための工夫、電話が長引きそうな時の工夫などをお互いに学び合う校内研修も必要である。教育相談前の不安感が大きくなっている結果を見ても、教育相談に関する研修の必要性を感じる。また、回答された「失敗経験」を共有し、「自分だけではなかったんだ」、「こうすればいいんだ」と学ぶ機会を設けることが、安心して保護者対象教育相談を行えることにつながると考えられる。そして教育相談後には、管理職をはじめとする教職員間で共通認識し、対応についてのねざらいやアドバイス、肯定的評価が必要になると考えられる。そのことにより、自信を持って保護者との教育相談に臨むことができるようになると考えられる。

### 研究 3

#### 目的

一般の公立小学校の保護者を対象に調査を行い、教職員との教育相談の実態と教育相談に関する保護者の思いや願いを知り、「相談してよかった」と思われる学校教育相談の具体的方策を検討する。

#### 方法

調査対象者 A小学校の保護者 195名

調査手続き 2013年11月22日に児童を通して小学校全世帯に無記名自記式質問紙を配布。1週間の回答期間をおき、封筒を使って回収した。

調査内容 <質問項目>

- ・子どもについての不安や気になっていることを学校の先生に相談したことはあるか
- ・「相談してよかった」と思ったことはあるか
- ・「相談してよかった」と思ったことがある場合はその理由とその時の相談方法
- ・相談した先生から「かけられた言葉」でうれしかった言葉（自由記述）
- ・「相談するんじゃないかった」と思ったことはあるか
- ・「相談するんじゃないかった」と思ったことがある場合はその理由とその時の相談方法
- ・相談した先生から「かけられた言葉」で不快に思った言葉（自由記述）
- ・教職員との相談活動に対する意見・要望（自由記述）

#### 結果

A小学校の全世帯数195世帯に対し、157名の回答があった（回答率80%）。複数の児童が在籍している家庭は長子にアンケート用紙を配布し、複数の児童のこととして回答させた。

#### 学校の先生への相談の有無と「相談してよかった」「相談するんじゃないかった」の有無

「お子さんについての不安や気になっていることについて、入学してから今までに学校の先生に相談したことはありますか」という問いに対して、74%の保護者が「相談したことがある」と回答し、「相談したことは一度もない」と回答した保護者は26%であった。

「相談したことがある」保護者のうち、「相談してよかった」と思ったことのある保護者は95%であった。一方、「相談したことがある」保護者のうち、「相談するんじゃないかった」と思ったことのある保護者は20%であった。

#### 「相談してよかった」と思った理由とその時の相談方法

教職員に相談したことがある保護者のうち、「相談してよかった」と思ったことがある保護者110名を対象として、「相談してよかった」と思った理由（複数回答）と、その時の相談方法（複数回答）について回答させた。その結果、「相談してよかった」理由として、56%の保護者が「子どもの学校での様子が聞けたから」と回答していた。また、「解決に向けて一緒に考えていきますという先生の姿勢を感じたから」（46%）、「すみやかに対応してもらえたから」（41%）、「解決に向けて努力してもらったから」（39%）という回答が多く、「不安や悩みが解決したから」（25%）を上回っていた。また、「その他」として、「相談したことにより、考え方の視野が広がったから」、「子どもの性格な

どを理解したうえで対応してもらえたから」、「自信が持て、これからのやる気につながったから」という記述があった。また、「相談してよかった」と思った時の相談方法は、「実際に会って」が78%、「連絡帳」が45%、「電話」が37%であった。「その他」としては「手紙」が挙げられていた。

### 相談した先生からの言葉でうれしかった言葉

教職員に相談したことがある保護者のうち、「相談してよかった」と思ったことがある保護者110名を対象として、教職員から「かけられた言葉」や「連絡帳などに書かれた言葉」で、うれしかった言葉を回答させたところ33名から回答があった（表7）。

### 「相談するんじゃなかった」と思った理由とその時の相談方法

教職員に相談したことがある保護者のうち、「相談するんじゃなかった」と思ったことがある保護者23名を対象として、「相談するんじゃなかった」と思った理由（複数回答）と、その時の相談方法（複数回答）について回答させた。その結果、「相談するんじゃなかった」と思ったのは、「不安や悩みは解決しなかったから」と52%の保護者が回答していた。また、「相談したことに対して反論されるなど理解を示してもらえなかったから」（30%）、「解決に向けて努力してもらえなかったか

表7 相談した先生にかけられた言葉で「うれしかった言葉」

保護者が記述した具体例	内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「〇〇ちゃんを信頼しています。」「〇〇ちゃんなら大丈夫！」</li> <li>・「がんばっていますよ。」「友達となかよくやっていますよ。」</li> <li>・「他の子と違った良さがある子だから、そこを伸ばしていけるといいですね。」</li> <li>・学校でがんばっている姿や良い面を具体的に言ってもらった。</li> <li>・子どもの悪い部分（相談した点）だけでなく、良い部分をしっかり伝えてもらった。</li> </ul>	児童への肯定的評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お母さん！大丈夫！！前向きだから！」</li> <li>・「お母さんががんばっておられるから大丈夫ですよ！」</li> </ul>	相談者への肯定的評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「すぐに対応します。」</li> <li>・「気をつけて見ておきます。」「注意して見ておきます。」</li> <li>・「相手の子からも話を聞いてみます。どうしたらいいか話し合います。」</li> <li>・「席替えをしようと思います。」</li> </ul>	明確な今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「一緒に見守っていきましょう。」「一緒に考えていきましょう。」</li> <li>・「一緒にがんばっていきましょう。」「連携をとりながらやっていきましょう。」</li> </ul>	協力・連携の約束
<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な言葉などは覚えていないが、先生にしっかり話を聞いてもらえて受けとめてもらえたと思った時は、解決策がなくとも相談してよかったと思った。自分と思っていることと違うことを言われた時もうれしかった。</li> </ul>	傾聴と受容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・（自分の子どもの経験を話し）「その子のペースがあるので焦らず見守っていき、もし壁にぶちあたったら、またその時に良い方法を考えたらいいのでは。」</li> </ul>	アドバイス
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談した後に「こういうふうには解決しました。」と丁寧に説明してくれた。</li> </ul>	対応後の連絡
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「その後どうですか？」と、日にちが経ってからも気にかけてくれた。</li> </ul>	相談後の気配り
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「いつでも話に来てください。」</li> <li>・「何かありましたら、いつでも相談にのりますよ。」</li> <li>・「何かあったら、またすぐに話に来てくださいね。」</li> <li>・「気になることが少しでもあれば教えて下さい。一緒に考えますから。」</li> </ul>	相談に対する肯定的評価

ら」(26%)、「解決に向けて一緒に考えていきますという先生の姿勢を感じなかったから」(26%)、「何のアドバイスももらえなかったから」(26%)という回答が多かった。また、「その他」として、「子どもから(言ったって何も変わらないんだから言わなくていい)と言われたから」、「相手の親が知っているのかどうか質問したが、教えてくれなかったから」、「子どもを通して手紙を渡したが、何の返答も得られなかったから」という記述があった。また、「相談するんじゃなかった」と思った時の相談方法は、「実際に会って」が73%、「連絡帳」が39%、「電話」が30%となっていた。「その他」としては「手紙」が挙げられていた。

### 相談した先生からの言葉で不快に思った言葉

教職員に相談したことがある保護者のうち、「相談するんじゃなかった」と思ったことがある保護者23名を対象として、相談した教職員から「かけられた言葉」や「連絡帳などに書かれた言葉」で、不快に思った言葉を回答させたところ9名から回答があった(表8)。

### 教育相談に関する保護者からの意見・要望

「保護者のみなさんとの相談活動(連絡帳での相談、電話での相談、学級懇談会での相談、実際に会って相談、家庭訪問など)をもっとよりよく、もっと相談しやすいものにしていくために、ご意見やご要望がありましたらお聞かせください」と教示し、回答を求めたところ、51名から回答があった。回答のうち、複数意見があったものを表9に示す。その結果、相談日を新たに設けてほしいという要望や相談可能な時間帯を示してほしいという意見、担任以外の先生に相談できるようにしてほしいという意見が多かった。その他、相談しやすい雰囲気作りや相談時の対応についての意見もあったが、「現状で満足している」、「保護者としてできることはしたい」、「先生方が元気であることが一番」といった内容も示された。

### 考察

本研究の目的は、小学校の保護者を対象に調査を行い、教職員との教育相談の実態と教育相談に

表8 相談した先生にかけられた言葉で「不快に思った言葉」

保護者が記述した具体例	内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳に書いたのに、何の返事もなく、見てくれたのすらわからなかった。子どもに聞いたら、そのことについて直接先生と話をしていた。</li> <li>・書いた言葉に対して、何の返事ももらえなかった。</li> </ul>	返事なし
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの行動や発言に対して、良い所以上に否定的な意見のほうが強く伝わった。</li> <li>・子どもの欠点について親の方が百も承知なのに、傾聴どころか教師の思いばかり言われ、かえって傷ついた。教師の人間性に疑問を感じた。</li> </ul>	児童への否定的評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談に行き、席替えをしてもらった後、子どもに対し「もう席替えはしないからね」と言ったらしい。うちの子のせいでの席替えじゃないのに子どもが責められたようで不快だったし、子どもも不安そうだった。</li> </ul>	児童への発言
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「学校では、そういう様子がないのでわかりません。」</li> <li>・「どうしたらよいのか私にもわかりません。」</li> <li>・「私がんばっているんです。」</li> <li>・「私はどうしたらよいのでしょうか?」と逆に質問された。</li> <li>・(相談に対して)「ここは保育園じゃないから。」</li> </ul>	相談に対する無理解

関する保護者の思いや願いを知り、「相談してよかった」と思われる学校教育相談の具体的方策を検討することであった。

子どものことについて相談したことのある保護者は74%であり、多くの保護者が教職員に相談していることがわかった。これは、学校が保護者から信頼されていることの表れと思われる。

また、相談したことのある保護者のうちの95%が「相談してよかった」と感じていることは、望ましい結果であると思われる。相談してよかった理由は、不安や悩みの解決よりも、学校での様子が聞けたことや教職員側の理解や姿勢によるところが大きく、保護者にとって、学校での子どもの様子を知ることが安心感となり、教職員の理解や姿勢が保護者自身への肯定的評価となっていると考えられる。教職員と直接会い、傾聴され受容され、肯定的に評価され、明確な今後の対応についての相談がなされた時、保護者は「相談してよかった」と思い、それが児童本人にも良い影響を与えていくと思われる。

一方、「相談するんじゃないかった」と思ったことのある保護者も20%おり、この原因を探ること

表9 教育相談に関する保護者からの意見・要望

保護者の要望	具体例
相談日の開設	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望者が相談できる親の相談日のような場を作って欲しい。</li> <li>月1回相談会を開くとか相談用紙を配布したりしてはどうか。</li> </ul>
相談時間の周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話で相談したいと思う時、かけてよい時間帯がわからない。</li> <li>この曜日この時間は職員室にいますというのが担任だけでもわかると相談しやすい。</li> </ul>
相談相手の選択機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>担任の先生以外に相談できる場があってもいいと思う。</li> <li>子どものことをわかろうとしてくれる人に相談したい。それが担任の先生とは限らない。</li> <li>担任から生徒指導主事・管理職へと相談を回すのではなく、担任の先生が限界までみてほしい。</li> </ul>
相談しやすい雰囲気作り	<ul style="list-style-type: none"> <li>先生と保護者の距離が遠すぎると思う。相談しやすい雰囲気作りが必要。</li> <li>先生方も忙しいのではと遠慮してしまう。相談するきっかけがほしい。</li> <li>先生方に相談しにくい雰囲気があり、結局、親の方で消化していくのが現状。</li> </ul>
相談時・相談後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡帳での手短な返事は冷たい印象しか残らない。連絡帳で伝えられないことや誤解をまねきそうな内容であるならば、即電話に変えてもらいたい。</li> <li>相談した時、否定的な事ばかり言われ、そんな先生は信頼できないと思った。</li> <li>相談した場合の秘密厳守が必要。</li> <li>相談した後、どうなったかについての連絡がほしい。</li> </ul>
現状で満足	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡帳があるので、気になることを相談しやすい。</li> <li>今のままでもとても相談しやすい。</li> <li>すみやかに対応してもらっているので感謝している。</li> </ul>
保護者としてできることはしたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>いじめがあった時などは、そのクラスの保護者が集まって話し合いを持ちたい。</li> <li>子どもは、自分がされたことはすぐ言ってくるが、自分がしたことは言わないので、知らないところで人に迷惑をかけていないかと不安になる。先生は多くの子に一人で対応してもらってありがたい。親たちも協力して子どもたちみんなを見守っていったらと思う。</li> </ul>
先生が元気で！	<ul style="list-style-type: none"> <li>先生が笑って楽しく、学校が先生にとって良い環境であればそれが子どもにも伝わっていくと思う。先生方が元気であることが一番だと思う。</li> </ul>



により、教育相談の改善への糸口をつかむことができると考えられる。相談しても解決に至らなかったことが原因の一つではあるが、相談時の教職員の姿勢や理解の無さ、対応の遅れが「相談するんじゃないかった」につながっていることが明確に示された。相談のために足を運び、教職員と直接会ってはみたものの、しっかり話を聞いてもらえず、否定的なことを言われたのでは、保護者としての不安や怒りが募り、学校へ対する不信感が生じることも当然であろう。「傾聴の姿勢」と「児童に対する肯定的評価」、「保護者へのねぎらいの言葉」は教育相談時に不可欠なものであることがわかった。

また、教育相談に関する保護者からの意見や要望が多数示されたことは、児童や教育に対する関心の高さでもあると考えられる。「もっと相談日を設けてほしい」、「相談していい時間帯を教えてください」、「担任以外の先生にも相談できるシステムがほしい」などの要望が出されたが、今後に向けての教育相談体制とその周知方法について再検討していく必要がある。また、「いじめがあった時は保護者で話し合いを持ちたい」、「先生が笑って楽しく過ごせる環境づくりが必要」という意見もあり、その思いを受け止めるとともに、相談時における教職員の対応や相談しやすい雰囲気作りの方法も考えていく必要がある。

## 総合考察

### 1 本研究の成果

研究1では、保護者対象教育相談の実態を明らかにすることができた。保護者対象教育相談は、全職員で日常的に行われている、学級担任一人に抱え込ませない体制ができている、外部諸機関との連携も行われていることが明らかとなった。児童の成長や支援のために、保護者対象教育相談は不可欠なものであり、かなりの頻度で行われているため、より充実させ効果的に行うための工夫が必要であると考えられる。

研究2では、保護者対象教育相談に対する小学校教職員の不安感や負担感を明らかにすることができた。保護者対象教育相談に対して不安に思う教職員は多く、日常的に行われている「連絡帳」による教育相談は、返答する時間不足からくる負担感や、文章で伝える不安感が大きいことが示された。また、教職員の不安や負担を軽減するためには「相談に応じるための時間設定」、「面接時の複数対応」、「対応後の報告」など、教育相談体制の見直しや工夫とともに、教育相談に関する校内研修が必要であることがわかった。

研究3では、教育相談に関する保護者の思いや願いが明らかになった。保護者が「相談してよかった」と思うのは、問題や悩みの解決よりも、対応した教職員の姿勢や発言によるものが大きいということが示された。また、相談時に不可欠なものや効果的な言葉なども明らかとなった。

以上の3つの研究から、「相談してよかった」と思われる学校教育相談にするためには教職員側の変容が求められているが、保護者対象教育相談に対する教職員の不安感や負担感も大きいことが明らかとなった。そのため、まずは教職員の不安感や負担感を少しでも軽減するための取組みが必須である。そして、自信を持ち安心して保護者との教育相談に臨めるようになった時、保護者からも



「相談してよかった」と思われ、その保護者の思いが児童にも良い影響を与えるものと考えられる。

## 2 今後の展望

### 「教育相談」に関する校内研修の充実

3つの研究により明らかになったことを教職員に周知するとともに、共通認識のもとに教育相談を行うための校内研修が必要である。保護者の思いや願いを教職員が知り、教育相談を行う際の留意点や有効な取組みについての研修や教育相談時におけるお互いの工夫を学び合う研修が必要である。そのことが、教職員の不安を軽減し、自信をもって保護者対象教育相談を行えることにつながると考えられる。また、多くの教職員から寄せられた「教育相談時の失敗経験とそこから学んだこと」を活用し共通の学びとすることが、教職員の不安感軽減に役立つと考えられる。

### 教育相談体制の見直し

保護者・教職員のアンケート結果を反映させた教育相談体制の見直しを行う必要がある。「年間を見通した教育相談の計画」、「教育相談に応じることができる時間的余裕を放課後に定期的に設ける」、「面接時は可能な限り複数対応を行う」、「相談相手を選択可能にする」など、実情に照らし合わせながら、教育相談を組織的・効果的に行うための見直しが必要である。

### 保護者への周知

年間を通した教育相談の予定や、相談窓口・相談時間などを今まで以上に周知する必要がある。また、学校便りや生徒指導だより・学級通信による相談の呼びかけや、教育相談通信の発行など、保護者が相談しやすくなるとともに相談したくなる雰囲気作りも大切である。

### 他校への普及

教育相談における改善策を中学校区にも紹介・普及することは有効な取組みであると考えられる。保護者の思いや願いを知ることが、地域保護者の理解につながり、それが児童・生徒支援になると思われる。また、教育相談に関する交流を行うことにより、他校や中学校での工夫を知ることができ、9年間を見通した児童・保護者支援になることが期待される。

## 引用文献

- 広島県教育委員会（2013）. 平成24年度の広島県における諸問題の現状（速報）について
- 文部科学省（2007）. 教育相談に関する調査研究協力者会議「児童生徒の教育相談の充実について—生き生きとした子どもを育てる相談体制づくり—（報告）」
- 文部科学省（2008）. 中学校学習指導要領解説 特別活動編 ぎょうせい
- 文部科学省（2010）. 生徒指導提要 教育図書株式会社
- 文部省（1991）. 小学校生徒指導資料7 小学校における教育相談の進め方
- 大森正志・佐藤一也・木村史彦（2005）. 学校不適応児童生徒に対する指導・援助に関する研究 岩手県立総合教育センター「教育研究」, 161.
- 若尾賢介（2013）. 教育相談体制におけるマニュアル作成に関する研究—保護者への支援を中心として— 広島大学大学院心理臨床教育研究センター紀要, 11, 163 - 178.