



## いじめ問題に関する保護者との信頼関係構築を目指す 相談、面接の留意点

独立行政法人教職員支援機構資料

いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方より

いじめの問題は報道等で誰もが知っています。わが子がいじめを受けた…。わが子がいじめをしていた…。その事態を保護者が知った時のショックは、とても大きいはず。保護者の思いを大切にしながら、迅速に対応する必要があります。しかし、保護者が学校の初期段階での対応に不信感を募らせ、その後の対応が難しくなる場合が数多く見られます。事実を丁寧に確認し、進めていくことが必要です。

### いじめ問題に関する保護者の話に耳を傾けるポイント

#### 1 「相手の言葉」をさえぎらない

伝えるべき内容は整理しておき、十分に話を聞いた後で話します。

#### 2 相づちの効果

効果的な相づちで、伝わっていることを実感できると話しやすくなります。「うん、うん。」よりも「はい、よくわかります。」と丁寧に応対します。

#### 3 言葉を繰り返し、内容を要約して相手に確認

自分の気持ちと言葉を受けとめてくれていると感じ、冷静に考えることができるようになります。

#### 4 非言語コミュニケーションも大切に

言葉によるコミュニケーションは全体の1～2割、非言語コミュニケーションが占める割合が8割とされます。気持ちを込めて聴いていることが伝わるように意識しましょう。

#### 5 怒り、悲しみを受け止めて振り回されない

保護者は、被害・加害ともにつらい気持ちになり、怒りをあらわにすることがあります。すると話を聴く側にも被害感が生まれてきます。その感情を自覚し、自分の感情に振り回されず、相手の怒りの背景には何があるのだろうと、相手の気持ちを理解するよう努めましょう。

#### 6 事実と推測、感情を区別して聴く

【客観的な事実】と【推測】、【感情】を区別しながら丁寧に聴きます。事実と保護者の気持ち、両方を大切に扱います。

#### 7 最も訴えたい内容（主訴）を把握する

事実関係を整理しながら要望を整理し「相手が一番求めていることは何なのか」を把握するように努めます。真摯に対応しようとしている事が伝われば、相手の気持ちが落ち着き、要望も整理されていきます。

#### 8 【話の要点】や【今後の対応】、【連絡方法】などを確認

学校として、すぐできることについては、「何をいつまでにできるか」を明確にします。できないことは、理由を明確にすることが必要です。判断が難しい場合には、「相談してから回答させていただきます。」とはっきり伝えます。



以上のようなポイントを意識しながら相談を受けることで、保護者と協力して児童生徒の成長を支援するため信頼関係の構築を目指していきます。

# いじめ重大事態について

1号事案：いじめにより当該学校に在籍する児童等の生命、心身又は財産に重大な被害が生じた**疑いがある**と認めるとき。 【いじめ防止対策推進法第28条第1項第1号】

2号事案：いじめにより当該学校に在籍する児童等が相当の期間学校を欠席することを余儀なくされている**疑いがある**と認めるとき。 【いじめ防止対策推進法第28条第1項第2号】

このような場合、学校やその設置者は、調査のための組織を結成し、対応・調査に当たる必要があります。ここで大切なのは、どちらも『**疑いがある**』という文言が入っていることです。児童生徒や保護者から重大事態であると申し立てあったときは、その時点で学校が「いじめによる結果ではない」「重大事態とはいえない」と考えたとしても、いじめによるものと疑われるものについては、重大事態が発生したものとして対応・調査に当たる必要があります。

『いじめ重大事態への対応の流れ』 【いじめの重大事態の調査に関するガイドライン（以下「ガイドライン」）文部科学省より】

- I **発生の報告**【いじめ防止対策推進法（以下「法」）第30条第1項】（ガイドラインP5）  
↓
  - ・市町教育委員会経由で市町長に報告・説明
- II **調査組織の設置、調査主体の判断**（市町教育委員会がいずれかを判断）  
↓
  - ・市町教育委員会主体：教育委員会に設置される附属機関が調査
  - ・学校主体：学校内の既存の組織に第三者を加え調査
- III **被害児童生徒・保護者へ調査についての説明**（被害者側に寄り添いながら）  
↓
  - ①調査の目的・目標 ②調査の主体 ③調査の時期・期間 ④調査事項・調査対象
  - ⑤調査方法 ⑥調査結果の提供（ガイドラインP7、8）
- IV **調査の実施**（公平性・中立性を確保）（ガイドラインP10）  
↓
  - 《例》 ・アンケート調査の実施や過去のアンケートの確認
  - ・関係児童生徒への聞き取り（5W1H）など
- V **報告書の作成・提出**（ガイドラインP11～13）  
↓
  - ・市町教育委員会経由で市町長に報告・説明
  - ・被害児童生徒・保護者に情報提供及び説明・加害児童生徒・保護者に調査結果の情報提供（被害児童生徒・保護者は調査結果に係る所見を添えることが出来る）
- VI **調査結果を踏まえた対応**（ガイドラインP14）  
↓
  - ・被害児童生徒への支援、加害児童生徒に対する指導（SC・SSW等の専門家）
  - ※いじめの解消について（いじめの防止等のための基本的な方針：文部科学省）
    - ①いじめに係る行為が止んでいること（少なくとも3か月）
    - ②被害児童生徒が心身の苦痛を感じていないこと
- VII **地方公共団体の長等による再調査**（ガイドラインP15）  
↓
  - ・新しい重要な事実が判明した場合や、学校の設置者及び学校の対応について十分な調査が尽くされていない場合など、地方公共団体の長等が再調査を行う必要があると考えた場合



いじめ重大事態への対応では、以上のことが必要となります！