

平成25年度修士論文・卒業論文概要

門, 悟

九州大学大学院人間環境学府 : 修士課程

鄭, 春紅

九州大学大学院人間環境学府 : 修士課程

朴, 玲河

九州大学大学院人間環境学府 : 修士課程

安達, 陵人

九州大学教育学部 : 学部生

他

<https://doi.org/10.15017/1498395>

出版情報 : 教育経営学研究紀要. 17, pp.119-146, 2015-03. The Laboratory of Educational Administration, Educational Law Graduate School of Kyushu University

バージョン :

権利関係 :

保護者の要望等に対する学校の危機管理に関する考察 －初期段階に着目して－

江藤 将行
(平成 26 年 3 月卒業)

【章構成】

- 序章 本論文の課題設定
 - 第一節 本論文の目的と方法
 - 第二節 本論文の構成
- 第一章 危機管理の理念
 - 第一節 危機管理の基本的な考え方
 - 第二節 学校の危機管理
- 第二章 保護者対応と危機管理
 - 第一節 保護者を取り巻く環境の変化
 - 第二節 保護者対応の現状
 - 第三節 保護者対応における危機管理
- 第三章 インタビュー調査から見る保護者の要望等に対する学校の危機管理
 - 第一節 管理職の初期段階に対する認識
 - 第二節 情報管理における働きかけ
 - 第三節 保護者の要望等への対応に対する指導
 - 第四節 保護者対応の今後の課題
 - 第五節 リスク回避の方策
- 終章 本論文の成果と課題
 - 第一節 本論文の成果
 - 第二節 本論文の課題

【概要】

序章 本論文の課題設定

近年、子どもを取り巻く環境が大きく変化してきた中で、学校や教員と保護者が連携し、子どもたちを支援していくことが重要である。保護者と良好な関係を築き連携していくため、保護者対応が今後の課題としてあげられる。保護者対応問題は 2010 年以降、問題提起がなされた段階から解決提示の段階であるセカンド=ステージに移ったとされる。セカンド=ステージに入った現状における調査で教員の半数以上が職場において要望等に対する明確な共通認識が成立していないと感じており、保護者の要望等に対する危機管理の徹底が必要だと考えられる。そのような危機管理の中で、リスク回避の初期段階が重要であると認識されているものの、依然として保護者対応問題は単なる認識レベルの「危険水域」に留まっており、さらに初期段階に着目して深く考察する必要があると考える。またセカンド=ステージに入った 2010 年以降、その中で管理職の在り方が課題

としてあげられ、それは初期段階における管理職の役割が不明瞭であるためだと考えられ、そのため管理職の役割について改めて考察する必要もある。さらにリスクを回避するために、セカンド=ステージにおいて管理職が教育現場でどのような実践を行っているか研究されたものは少なく、不十分である。

以上のような課題意識から本論文では保護者の要望等に対する学校の危機管理において、初期段階における管理職の役割について考察し、それが教育現場でどのように実践されているのかを明らかにし、リスク回避の方策を検討することを目的とした。

第一章 危機管理の理念

第一章では危機管理の理念について整理した。「危機管理」とはもともと国家レベルの危機に対処する政策や対応策であったが、関心が高まるにつれ、企業レベル、個人レベルで使われるようになった。危機管理には危機を予知し回避するリスクマネジメント的側面と危機拡大防止のクライシスの側面があり、危機の予測および予知、危機の防止または回避、危機対処と拡大防止、危機の回復および再発防止の 4 つの段階が危機管理と定義づけられた。1990 年前後で学校でも危機管理の考え方が必要であるという認識が広まり、附属池田小学校殺傷事件を契機として研究対象として確立した。学校危機管理の領域として、学校組織運営、教育課程・教育活動、子どもの問題行動、子どもへの指導、教職員の服務・勤務、PTA・家庭・地域社会、学校事故、自然・社会的災害の 8 つに分けられた。

第二章 保護者対応と危機管理

第二章では、保護者対応における危機管理の考え方について考察した。マスコミの発達、教育改革など学校を取り巻く環境の変化や保護者自身の学校経験から学校・教員に対して保護者が不安や不信を抱くようになった背景に加え、学校・教員と保護者の関係、また保護者同士の関係も希薄化するなど保護者の人間関係が変化したと言及した。このような状況下で「モンスター・ペアレント」という言葉が生まれ、学校や教員と保護者の関係がさらに築きにくくなった経緯を提示し、

そのため保護者対応とは、子どものより良い教育のために保護者との信頼関係を築き連携を深めていくことに意義あると確認した。保護者対応問題は2010年以降、問題提起がなされた段階から問題の解決に向けて多様な取り組みが行われる解決提示の段階に移り変わり、その際の課題として管理職の在り方があげた。また、そこでの保護者のニーズとは学校内の情報を積極的に発信することであると考察された。

保護者の要望等に対する危機管理の過程はリスクを予測し、回避する初期段階、被害拡大防止の組織的対応を必要とする第二次段階、同じく被害拡大防止の外部機関との連携を必要とする第三次段階、再発防止と回復の事後段階に分けられる。その中で初期段階の管理職の在り方に課題があることを指摘した。それを受けて初期段階に着目した際の管理職の役割として、「情報管理における働きかけ」と「要望等への対応の指導」の2点にまとめられる。

第三章 インタビュー調査から見る保護者の要望等に対する学校の危機管理

第二章であげた2点に着目して、インタビュー調査を通し、管理職がどのような実践を行っているかを明らかにし、リスク回避の方策を検討した。

「情報管理における働きかけ」では保護者に対して積極的な情報の発信、「ほう・れん・そう」の徹底、窓口の統一の3つを析出した。保護者に対して積極的な情報の発信については従来から言われている「学校通信」、「学校のHPの活用」に加え、「マスコミを活用した情報の発信」という今まで言われていなかった点について指摘することができた。「ほう・れん・そう」は保護者に不信感を抱かせない手段として取られ、それを徹底させるために教員たちが相談しやすい雰囲気管理職が築くことと管理職が常に先を見通したビジョンを持つことの2点が重要だと示した。窓口の統一についてはまず経験豊富な管理職が保護者の要望等を受けることで教員と保護者の緊張感を和らげ、両者をつなぐ作用があると示唆した。

「要望等への対応の指導」では、経験豊富な管理職がどのように対応するか教員に指示を出す対応姿勢は管理職の経験や力量によるところが大きいと推測し、管理職と教員間での対応ビジョンのズレが、問題が長期化・複雑化する要因だと考察した。

以上のことを踏まえ、リスク回避の方策として保護者との信頼関係構築の手段と苦情・クレームの削減の手段について検討を行った。保護者との

信頼関係構築の手段として、保護者に対して情報を発信する際の「マスコミを活用した情報の伝達」は一つの有効な手段であると示せた。また、苦情・クレームの削減の手段として、ひと手間をかけた対応、子どものとの関係づくり、地域・保護者のトップへの正確な情報の伝達の3つを析出することができた。

終章 本論文の成果と課題

本論文の成果は管理職が現場で行っている実践についてインタビュー調査を通して明らかにすることで、リスク回避の方策として保護者との信頼関係構築の手段、苦情・クレーム削減の手段について具体的な手立てを析出できたことである。特に本論文のインタビューデータの「マスコミを活用した情報の伝達」に関しては、アイデアとして言及されてはいたものの、緊急時の情報伝播等の場面に限られていた。本論文では初期における対応策と位置づけ分析したことで、平時においても有効に機能することを明らかにした。この点について今後さらに検討していく必要がある。

本論文における課題として、管理職が教員にどのように対応するように指導しているのか具体的な部分までは明らかにすることができなかつた点があげられる。管理職が教員に対して指導を徹底していることは明らかとなったが、そこでどういった指導がなされているのかは不十分なものとなってしまった。そのような点から今後、管理職が教員にどういった対応を期待しているのかなどさらに考察する必要がある。

【主要参考文献】

- ・小野田正利『普通の教師が普通に生きる学校 モンスター・ペアレント論を超えて』時事通信社、2013年。
- ・東京都教育委員会『学校問題解決のための手引』2010年。
- ・永岡順『学校の危機管理 予防計画と事後処理』東洋館出版社、1991年。
- ・阪根健二『学校の危機管理最前線』教育開発研究所、2009年。