

**教職員と保護者のより良い関係づくりに向けて  
～統計・事例・意識調査から探る連携のヒント～**

宮城県総合教育センター相談支援班

## I 研究の背景と目的

### (1) 教職員に求められる保護者との連携・協力の必要性和その課題

教職員には、保護者と連携・協力し、児童生徒の健全な育成を推進することが教育基本法や学校教育法で明確に定められている。しかし、教職員の経験やスキル不足から保護者の意図をくみ取れず、問題の解決に至らないケースや複雑化するケースによる関係の悪化を招く状況が生じている。

### (2) 保護者対応に関する現状と課題

OECD国際教員指導環境調査(2024)では、日本の教員のストレス要因として「保護者の懸念への対処」が第2位となり、文部科学省の調査(令和5年度)でも精神疾患による病気休職者数は7,119人(前年度比580人増)で過去最多を更新した。保護者対応の心理的負担が少なからず影響していると考えられている。

### (3) 具体的な対策と組織的支援の動き

文部科学省は、休職者増加への対応として、「保護者らからの過剰な苦情に対応する法務相談体制の整備」を進める方針を示している。これは、保護者対応の困難さを国が認め、組織的なサポートを強化するねらいがある。東京都では、高圧的な保護者から教職員を保護するため、対応ガイドラインの骨子案を策定した。

### (4) 相談窓口寄せられる相談の現状

登校・発達支援相談室「りんくるみやぎ」に寄せられる相談は、学校に登校していない児童生徒のことやいじめ、発達の遅れや偏りなど、多岐にわたる。その相談件数は減少傾向にある中で、「教職員との関係」に関わる内容は増加傾向にあり、学校と保護者の連携が大きな課題になっている。

### (5) 令和6年度の研究成果と課題

昨年度の研究では、電話相談および来所相談等の定量的な調査分析を行い、保護者が抱える不安・不満が増加する時期や教職員が配慮すべき事項を明らかにした。しかし、相談者である保護者側からの視点に限定されており、教職員側の保護者連携に対する意識や困難感については十分に把握できていなかった。

以上の背景を踏まえ、本研究では学校と家庭が真の教育パートナーとして協調し、子供の成長を共に支え合えるより良い関係づくりの一助としたい。

## II 研究方法

- (1) 相談統計による全体像と傾向の把握
- (2) 事例分析による具体的な認識のズレや連携のポイントを分析
- (3) 教員意識調査による教員の捉えや成功例からのヒントを抽出

## III 具体内容

### (1) 相談統計

#### ① 調査対象

令和5年度、令和6年度、令和7年度上半期(4月～9月)の電話相談(子供の相談、登校相談)

※ 相談統計では、主訴に「教職員との関係」が含まれない発達相談を除外し、当該項目を有する「子供の相談」および「登校相談」の電話相談のみを分析対象とした。

#### ② 相談件数と相談内容の推移

調査対象内の総相談件数は1,896件で、相談内容別で見ると、「不登校等」736件が最も多く、次いで「教職員との関係」158件、「友人関係」71件の順である(表1)。

学年別(相談者ではなく対象者の学年)での分析では、「高校1年」248件、「中学1年」219件と新入生を対象とした相談が多く、上位はすべて中高生である(表2)。

図1のとおり、月別平均相談件数は、6月と11月にピークが認められる。この傾向は、全相談の約4割を占める「不登校等」に関する相談件数が増えること(長期休業期間の8月、1月、3月に減

表1 相談件数の多い相談内容上位5項目

位	相談内容	件 (%)
1	不登校等	736 (38.8)
2	教職員との関係	158 (8.3)
3	友人関係	71 (3.7)
4	いじめ	70 (3.7)
5	心身の健康	68 (3.6)

少) と関係している。

注目すべきは、相談内容ごとにピークの時期が異なる点である。まず、4月の新年度直後に「友人関係」の相談がピークを迎え、次いで5月および10月に「教職員との関係」が増加する。その後、6月および11月に「不登校等」の相談が増える。

③ 考察

中高生を対象とした相談が多いのは、小学校では学級担任制が色濃く、児童や保護者にとって相談窓口が明確なことが考えられる。一方で相談を受けることによる担任の負担増や事案の抱え込みが懸念される。対して中学校は教科担任制であることや部活動に関する悩みは誰に相談してよいのか迷うことが考えられる。そして、高等学校以降は、通学範囲の拡大や学校行事の減少による心理的・物理的距離の拡大から、相談先を学校外に求める傾向が推察される。

また、中学1年や高校1年といった環境移行期における相談電話の突出や3月の卒業学年に見られる進路不安等は、各段階における適応負荷の大きさを示している。なお、長期休業期間中に相談が減少する事実は課題が解決されたのではなく、学校というストレス源から物理的に距離を置くことで「課題が潜在化している期間」と捉えるべきである。

最も重要な示唆は、相談内容のピークが「友人関係（4月）」から「教職員との関係（5月・10月）」、そして「不登校等（6月・11月）」へと時系列的に推移している点である。これは学校に登校していない児童生徒の発生が突発的なものではなく、対人関係（級友や担任）や集団生活・学校環境における心理的摩擦が未解消のまま蓄積、変質する発生メカニズムを示している。学校に登校していない児童生徒の要因は多様だが、学校に登校していない児童生徒の発生過程の一つが可視化されたといえる。

したがって、今後の支援においては前年度や前学期の課題を確実に把握し、長期休業期間中にも解決に向けての道筋を検討することや実際に取り組むことが重要である。特に年度替わりに関しては、友人関係の特性や授業ルール等の具体的事項を次年度へ引き継ぐ視点を持って4月からの学級経営に臨み、ギャップを最小限に抑える対応が不可欠である。また、初期のささいな摩擦を早期に解決することは、児童生徒のストレス軽減や保護者との信頼関係構築に直結し、ひいては後の不適応や登校渋りの未然防止にも極めて重要な意義を持つ。

(2) 事例分析

① 調査対象

令和7年度上半期（4月～9月）の電話相談（子供の相談、登校相談）のうち相談主訴を「教職員との関係」とする事例、発達支援電話教育相談、発達支援来所相談、発達支援定期巡回教育相談のうち「教職員との関係」が関係する抽出した事例47件

② 分析方法

各事例より相談者の不満要素を抜き出し、分類の妥当性を高めるため複数人で内容を検討した（表3）。

表2 相談件数の多い学年上位5項目

位	学年	件 (%)
1	高校1年	248 (13.1)
2	中学1年	219 (11.6)
3	中学2年	191 (10.1)
4	中学3年	145 (7.6)
5	高校2年	135 (7.1)

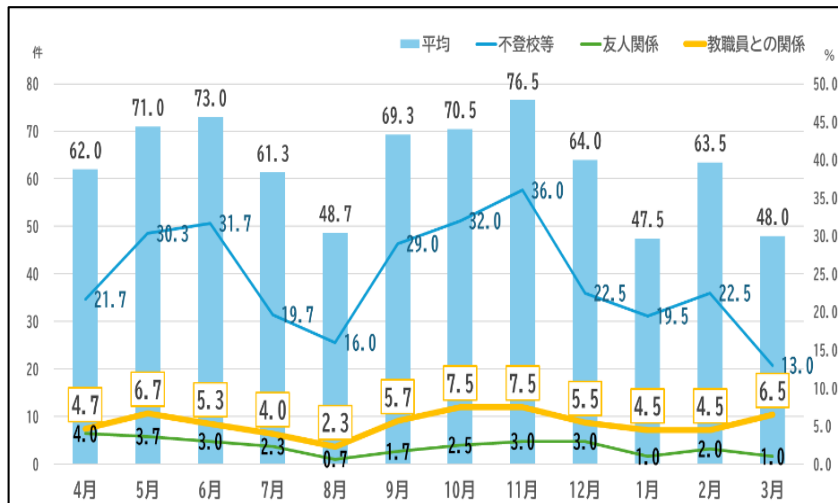


図1 月別平均相談件数と相談内容別相談件数の推移

表3 相談者の訴えが多い要素上位3項目

位	不満要素	件 (%)
1	対応・共有の遅れや不足	20 (42.6)
2	組織対応・役割分担不足	12 (25.5)
2	決めつけ・暴言	12 (25.5)
4	その他	3 (6.4)

## ③ 架空事例

今後の適切な対応に資するため、不満要素を含んだ典型的な架空事例を作成した。

「新年度になって担任が変わりましたが、電話をしても全く取り合ってくれないんです。引継ぎが十分にされてないようで、息子が苦手なことを伝えても『聞いていません』の一点張り。

先日も、予定変更でパニックになった息子に、担任の先生は『いい加減にしろ!』とすぐ怒り、ひどい言葉遣いで叱り飛ばしたそうです。息子から話を聞いて驚いた私が教頭先生に事実確認を求めても数日連絡がありませんでした。やっと来たと思えば、『指導の一環でした』と形ばかりの説明。何度も『パニックのときはこうしてほしい』と申入れをしていますが、全く伝わらず、何も変わりません。学校へ行くたびに、息子も私もただ傷つくだけなんです……。

もっと納得できるまで話し合いたいですが、そんなことをして先生に『面倒な親』と目を付けられたら、息子の内申点に響くんじゃないか……そう思うと、怖くて。子供を人質に取られているようなものです。結局、何も言えなくなりました。」

## ④ 連携のポイント

- ・ 担任が変わることは保護者にとって大きな不安である。前担任、通級、外部機関からの情報を支援計画として一元化し、年度最初の面談で把握していることを確認することで保護者は安心する。
- ・ 特性ゆえの行動を「わがまま」と捉えると、つい言葉が荒くなる。「不適切な行動はSOSのサイン」と捉え直し、穏やかで短い肯定的な指示（視覚提示など）を徹底する。
- ・ 保護者に限らず、相談するには勇気が必要である。教職員にとっては「よくあること」でも、保護者にとっては「一大事」である。トラブル時は「事態を放置せず直ちに」という組織的な初期対応が求められる。また、結論が出なくても「現在調査中です。〇月〇日〇時頃にまた連絡します。」という経過報告が保護者の不安を和らげる。
- ・ 自分が子供だった頃や10年前の常識は現代では通用しない。SNSの影響や現代特有の家庭環境の多様性を常にアップデートし続ける姿勢が重要である。保護者の要望を「無理な要求」ではなく「必要な合理的配慮」として検討する姿勢を示す。
- ・ 「評価」を盾にしているつもりはなくても、親は常に「子供が不利益を被るのでは」と考えている。「指導する側」「相談を受ける側」という立ち位置だけではなく、「私もここが気になっているのですが、お家ではどうですか。」と保護者に相談を持ち掛けることで、対等な関係を構築しやすくなる。

## ⑤ 登校・発達支援相談室「りんくるみやぎ」の電話相談員（公認心理師）からのアドバイス

- ・ まずは相手の話をそのまま受け止めましょう。
- ・ 児童生徒が一人一人違うように親も一人一人違います。どのような考え方や、子供にどんな思いを持ち、望んでいるのか等を知り、把握すること（アセスメント）が基本です。
- ・ アセスメントするためにはたくさんの情報が必要です。まずはいろいろな教職員から情報を集めましょう。保護者に家庭背景等をさらっと尋ねてみることも良いでしょう。ただし、心理的侵入と身構えられてしまう場合もありますので、質問は注意と工夫が必要です。得た情報を基にその保護者の人物像ができてくるはずですが、その人物像を踏まえて対応することが大切です。

## (3) 教員意識調査・分析

## ① 目的

保護者との関係づくりや対応についての捉えや日頃行っている取組や工夫を明らかにする。

## ② 調査対象

ア 宮城県総合教育センター、義務教育課および教育事務所との連携による研修会に参加した教員

イ 有効回答数99名（校種：小学校32名、中学校17名、高等学校40名、特別支援学校10名）

（経験年数：1～5年目63名、6～10年目19名、11～20年目7名、21年以上10名）

## ③ 調査期間

令和7年8月7日～令和7年11月17日

## ④ 調査方法

オンラインアンケートフォームによる調査

⑤ 調査結果

保護者との連携に難しさを感じている割合は全体で63.7%（頻繁にある15.2%、時々ある48.5%）におよび、全体の約3分の2に達した。

校種別では、高等学校の70.0%（頻繁に15.0%、時々55.0%）が最も高く、次いで小学校68.8%（頻繁に18.8%、時々50.0%）であった（図2）。

経験年数別の分析では、回答者の3分の2を占める「経験年数1～5年目」が65.1%（頻繁に12.7%、時々52.4%）であったのに対し、最も高い割合を示したのは「21年目以上」の80.0%（頻繁に50.0%、時々30.0%）、次いで「11～20年目」の71.4%（頻繁に0.0%、時々71.4%）であった（図3）。このように、保護者との連携の難しさは教職の全段階において生じていることから、経験年数を重ねるだけでは解決し得ない課題であることが捉えられた。

教員は保護者との信頼構築において、近年増えているICT等を活用した間接的な手段よりも「直接会う機会」や「日頃からの関わり」といった情意的交流を連携の基盤であると認識している（図4）。しかし現実には「教員の時間的余裕の欠如」（図5）、「保護者との連絡の困難さ」（図6）が阻害要因となり、理想とする連携が十分に実現できていない状況が推察される。

また、「自己判断への不安」「応対スキル不足」を感じている教員が多く、自身の不安が更なる障壁となっており（図5）、それを裏付けるように、教員が望む支援や機会は「外部専門機関への相談・連携」を筆頭に、先輩教員や管理職による組織的な助言と指示となっている（図7）。

次に、成功事例の記述は28件あり、そこから成功要因を抜き出し、4つのカテゴリとした。分類の妥当性を高めるため、複数人で内容を振り分け、表4のような結果となった。また、複数のカテゴリに該当する内容はそれぞれに振り分け、延べ数とした。

成功につながる要因とし

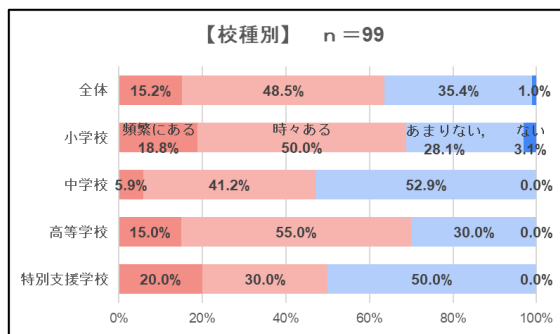


図2 保護者との連携の難しさ（校種別）

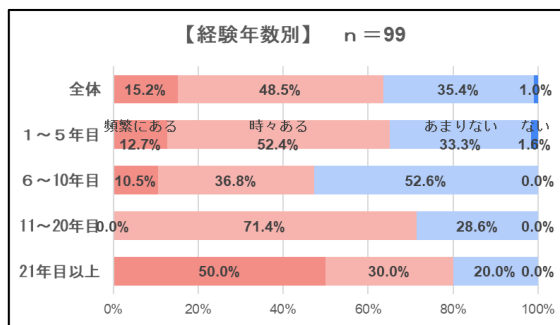


図3 保護者との連携の難しさ（経験年数別）

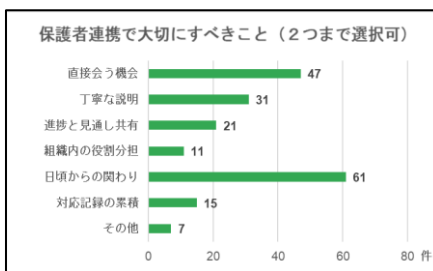


図4 保護者連携で大切にすべきこと

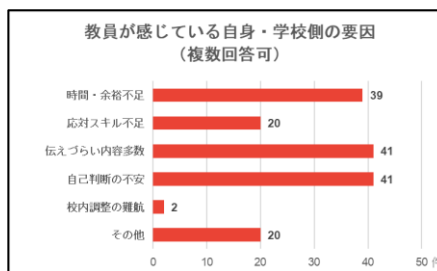


図5 連携の阻害要因（教職員・学校）

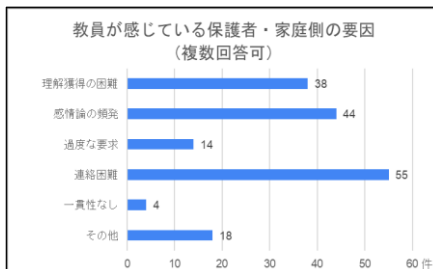


図6 連携の阻害要因（保護者・家庭）

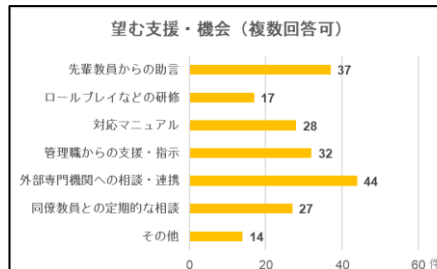


図7 教職員が望む支援や機会

表4 出現頻度表

カテゴリ	代表的な回答	出現回数	構成比	教育的意義（要約）
継続的接触（会う・連絡）	気になることがあれば、随時連絡する。困り事あればいつでも連絡をするよう伝え、関係ができてきた。	12	35.3%	「事後の対応」ではなく「平時の接触」が重要。日常の積み重ねが、有事の深刻化を防ぐ強固な土台となる。
共通理解（認識共有）	最初は保護者の理解が得られなかったが、面談で指導方針をすり合わせ、うまく着地することができた。	5	14.7%	「従わせる」ではなく、双方が納得し、子供の成長を共に支え合う「チーム」としての関係を確立する。
組織・チーム対応	私（40代）が協議の調整役として話し合いに入り、20代担任の考えと保護者（40代）の考えをより良い方向へ導くことができたことがあった。	7	20.6%	担任等の孤立を防ぎ、客観的な判断のもと、担任等、保護者にも安心感を与える。
よいこと発信	送迎の際などのちょっとした時間に、児童のがんばりや伸びたところを伝えた。	3	8.8%	日常の小さな成長や良さを意図的に伝えることで、前向きな協力関係を築く。
その他	生徒との信頼関係が親への信頼にもつながった。保護者も悩みを抱えている。保護者の話を聞くことで安心感を持っていただけた。	7	20.6%	

では「継続的接触（会う・連絡）が最も多い。単純に繰り返し接すると親しみや好意を抱くようになる（ザイオンス効果）ことを、教員は成功体験としても捉えている。また、次に多い要因の「組織・チーム対応」は、多角的な視点によるアセスメントの精度向上、保護者が感情的になっている場合の客観性の確保やクッション役の存在、支えとなる管理職がいるという精神的負担を下げる仕組みである。

## ⑥ 考察

図8は各カテゴリーの関係を図式化したのものである。教員、保護者のよい行動が更なるよい行動につながり、信頼関係を築きながら目標や目的を共有して取り組む好循環を表したものである。教員は効率化を目的としたICT活用より「日頃からの関わり」「直接会う機会」を重視しているが、それが十分に実現できていない現状に苦慮している。また、自身の判断や応対スキル不足を補う専門職や管理職、先輩教諭等からの支援不足が困り感となっていると考えられる。個々の教職員による属人的な対応は限界を迎えており、一人で抱えることは、「組織としてのリスク管理不足」と捉えるべきである。SC、SSW等の専門職と管理職等による組織力を活用したバックアップ体制への転換が急務であり、さらにICTを活用した効率的な事務的連絡と対面相談の使い分けや効率化によって生み出された時間の使い方を更に検討していく必要がある。

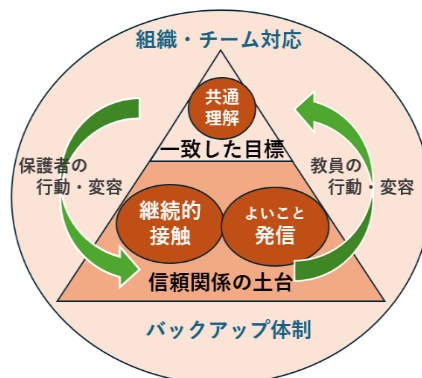


図8 カテゴリー関係図

## IV 総合的考察

- (1) 相談内容は「友人関係（4月）」から「教職員との関係（5月・10月）」、そして「不登校等（6月・11月）」へと推移する傾向がある。これは、年度当初のささいな摩擦が解消されないまま指導への不満に変質し、最終的に不登校という形で顕在化することを示唆している。したがって、「教職員との関係」が悪化する5月や10月を重要なターニングポイントと捉え、それ以前に発生しないようにすることおよび早期に支援・介入することが、深刻な不適応を防ぐ鍵となる。
- (2) 教員の多くは信頼構築のために「直接会う機会」や「日頃からの関わり」を重視している。しかし、現実には、時間的余裕の欠如や自己判断への不安、連絡の困難さが障壁となり、保護者から見れば「対応の遅れ」や「説明不足」と映る事態を招いている。この認識のズレが、更なる不信感を生み、保護者との協力・連携関係構築の阻害要因となっている。
- (3) 教員意識調査では、経験年数に関わらず多くの教員が保護者対応に難しさを感じていることが明らかになった。これは、経験を積むだけで解決できる課題ではないことを示している。これまでの担任一人の資質や経験に依存する「属人的な対応」は限界に達しており、一人で抱え込むことは組織としてのリスク管理不足と捉えるべきである。

## V まとめ・提言

### (1) まとめ

本研究を通じ、教職員と保護者の良好な関係構築には、「初期のささいな摩擦の早期解消」と「担任を孤立させないバックアップ体制」が不可欠であることが明らかになった。学校に登校していない児童生徒の出現や深刻な苦情への発展は、突発的な事象ではなく、未解消の不満が蓄積した結果である。ICT活用による効率化を図りつつ、対面での情意的交流を組織として意図的、計画的に実施することが、真の教育パートナーシップを築く基盤となる。

### (2) 提言

- ① 教職員一人で問題を抱え込まず、まずは相談しやすい誰かと共有すること。そのためには職場の同僚性を高め、心理的安全性が確保されていることが不可欠であるといえる。先輩教職員、管理職の積極的な関与やSC、SSW等の専門職、さらには外部専門機関との連携を前提とした体制へ転換すべきである。特に困難な事例では、組織力による多角的なアセスメントと客観性の確保が教職員・保護者双方の安心感につながる。
- ② 課題が顕在化してから対応する「事後対応」ではなく、年度替わりや長期休業明けなど、統計的にリスクが高い時期を予測した「予防的・早期的な関わり」を強化する必要がある。前年度に潜在化した課題を

確実に把握し、次年度へ引き継ぐ精度の向上が、年度間のギャップを最小限に抑え、信頼を維持する。

- ③ 保護者の不安を軽減するため、事態を放置せず直ちに初期対応することと「現在調査中であり、〇日までに連絡する」といったプロセスの共有を徹底する。また、問題が起きたときだけの連絡ではなく、児童生徒の「よいこと発信」を意図的に行うことで、平時から前向きな協力関係を築いておくことが重要である。
- ④ 保護者の言葉をそのまま繰り返すことで認識のズレを防ぐといった応対技術や現代の多様な家庭環境やSNS等について組織として学び続ける必要がある。過去の経験則に固執せず、保護者の要望を「必要な合理的配慮」として検討する姿勢を示すことが、対等な関係構築につながる。

〈参考資料〉

- ・OECD国際教員指導環境調査（TALIS）2024 報告書のポイント：文部科学省  
令和6年10月
- ・令和5年度公立学校教職員の人事行政状況調査について：文部科学省  
令和6年4月
- ・行政による学校問題解決のための支援体制の構築：文部科学省  
令和6年7月
- ・学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン（素案）：東京都教育委員会  
令和7年12月

令和7年度 相談支援班

班長 八鍬 美弥子 副班長 遠藤 孝子 副班長 佐藤 慎也 次長 千葉 信博  
主幹 及川 僚子 主幹 加藤 秀和 主幹 赤坂 圭介 主任主査 針生 智博