

学校再開後の対応のポイント

高校生こころの
サポートルーム



学校再開から、少し時間が経ちました。徐々に心配されることが出てきているのでしょうか。今回は『ネグレクト』『いじめ』『保護者からのクレーム』について情報提供をさせていただきます。どのテーマも慎重な対応が求められます。ここでは大まかな紹介をいたします。元になっている資料をご覧ください、適宜ご利用いただければ幸いです。

文責：丸山智加子 監修：桜美林大学 小関俊祐

ネグレクトが疑われるときの対応

外出自粛要請が長引いたことで、家庭の状況の変化から、ネグレクト（育児放棄）が心配されています。学校では、服装や食事、言動の変化に注意を向けて、疑いがあれば、個別の対応が必要です。さらに、性的、身体的、心理的虐待が深刻化して起こっていることも心配されます。自分から助けを求められず、反発がサインの場合もあり、変化に気付くことは、注意を向けていても難しいです。子どもは責められるのではないかと、保護者に見放されるのではと生命の危険を感じて平常を装うなどもあります。生徒さんが安心して話せる慎重な対応が大切です。自分だけで抱えてしまっていることも想定して、信頼のおける相談窓口の情報提供を自然な形で伝えることなどは支援につながる一歩となります。

●**ネグレクトについて**：「心身の正常な発達を妨げるような著しい減食または長時間の放置、保護者以外の同居人による身体的虐待や性的虐待の放置、その他保護者としての監護を著しく怠ること」（文部科学省）

●ネグレクトのサイン

身体的なサイン

- ・身長・体重が同年齢標準よりも極端に低いまたは軽い
- ・皮膚がカサカサで目の下に黒いクマがある
- ・虫歯があるが医療的ケアを受けていない明白な兆候がある
- ・不潔な身なりをしている
- ・いわゆる「ゴミ屋敷」に住んでいるなど、住居が不適切である
- ・保護者の監督不行き届きのためにたびたび危険な行為に参加している

行動面のサイン

- ・夜遅くまで遊んでいるなど、家に帰りがたらない
- ・空腹のため、食べ物をせびったり盗んだりする
- ・気だるそうで、何事にも無関心に見える

●対応

- ・個々の教員だけで、虐待に関する問題に対処することは極めて困難です。虐待が疑われるケースであれば、すぐに管理職に相談・報告し、先生方との情報共有が必要です。（児童相談所の利用も考えます。）その際、一過性であるのか、継続的に虐待が疑われるのかの確認ができるとなおよいでしょう。
- ・家庭の様子を確認するときには、特定の家庭に限らず（うちにだけ連絡がきた！などの反応を避けるため）、電話連絡などをして、様子を確認することも、保護者を含めた生徒とのコミュニケーションになるかもしれません。

保護者から学校へのクレーム対応

コロナ禍の不安もあり、保護者から学校へのクレーム（過度な要求）が寄せられるかもしれません。新型コロナウイルスの感染やいじめられるのではないかという不安だけでなく、保護者の別のところでの困惑感（例えば、パートが切られて収入がなくなったなど）を、学校への不満として、示してくることもあると思います。

保護者の場合は、不安や不満を聞き取る（傾聴する、共感する）ことに意識を置いて対応いただくのが良いでしょう。適宜、SC などにつなげていただく選択肢も持っていていただくと良いでしょう。

●**保護者との日頃の連携が大切**：日頃から、保護者と連携をとれる関係作りは大切です。

・パートナーシップ確立の秘訣は「フェイス トゥ フェイス」。「共に活動する」は近道ですが、接する姿勢（心）と手法（技）のバランスも大切です。姿勢は尊敬の気持ちを持つことが何よりも求められます。その上の手法となります。

・保護者会、個別懇談などが効果的に実施できるように進め方を研修しておきます。

・学級だよりによる情報発信など。

●**クレーム対応**

・困難なクレーム対応にはコミュニケーション力、コ・ワーク力、コーディネート力、コンプライアンス力の4つの力（4「コ」）が必要になります。

コミュニケーション力：カウンセリングマインドを基盤とする「聴く心」と「訊く技」、「聞く力」「黙す力」と、リーガルマインドを基盤とする「説く力」と「断る力」が重要になります。

コ・ワーク（協働）力：組織的対応が重要です。「一人に対応しない」「一人に対応させない」は、クレーム対応の必要十分条件の一つです

コーディネート力：コーディネーター（調整者）は保護者クレマーとの人間関係が良好で、忌憚のない忠告・助言・指示ができる貴重な人物を探し、「仲介」の労を依頼したり、専門機関との連携の連絡・調整や報告をします。

コンプライアンス力：コンプライアンスは「法令順守」を意味します。「法令に通じる」「法的な考え方ができる」「法令を守る環境を整備する」等をも含みます。保護者とは、誠意を持って対応をしなければなりませんが、「法令順守」は譲れません。困難事例については、法的な見解を尋ねたり、その後の対応についての助言を得ることが大切です。このためには、自らが法的知識を身に付けるとともに、保護者とのやりとりをできるだけ詳細に記録しておく必要があります。一言一句・一挙一動、「そのまま」を記録することが大事で、時間・場所・その場にいた人物等を書き残すことも忘れてはなりません。

参考：嶋崎政男 日本学校教育相談学会「11 保護者との連携」

いじめの予防と対応

新型コロナに関連して、SNS での非難、いじめや、様々な人権侵害が報道されています。今では、どこで誰が感染をしてもおかしくない状況下であり、誰もが、感染したり、させたりするのではないかという不安を持っているのではないのでしょうか。そのように感染は他人ごとではないのですが、差別やいじめが起こっています。日本赤十字社では、「新型コロナウイルスの 3 つの顔を知ろう！」の中で、「この"感染症、の怖さは、病気が不安を呼び、不安が差別を生み、差別がさらなる病気の拡散につながるのだとしている。」と、差別の怖さを伝えています。

以下でお伝えする、いじめの予防と対応の一部は、山梨県総合教育センターで「いじめ対応」として勧めている内容です。いじめ対応の相談先でもあります。

いじめの予防

●年度初めに、「学校のいじめ対応」について生徒さんに伝えます。

・先生方が「いじめ、からかい、人が嫌がることを許さず、被害者側を守る。」「被害者に問題があってもいじめでは解決できない。先生たちが指導する。」と生徒さんに向けて宣言します。

・日常的にちょっとしたからかい、あだ名、悪ふざけを見かけたらその場で指導します。それが定着すればルールとなっていきます。

●コロナ感染での差別を防ぐために以下の 3 つ（日本赤十字社）を伝えていきます。

・「確かな情報」を拡めましょう。

・差別的な言動に同調しないようにしましょう。

・この事態に対応しているすべての方々をねぎらい、敬意を払いましょう。

●イライラ（いじめへとつながる）への対処を共有する。

・不安や恐れは、「気づく力 聴く力 自分を支える力」を弱め、イライラや孤立感も高まります。さらに、「自粛警察」のような攻撃的な行為も起こっています。それは、「自分のイライラを周りの人の不道徳と取り違えやすい状況になってきている」ことがあるとのこと。対処としては、孤立させずに、安心できる相手とつながること、できるだけ対話をすることなどがあります。気持ちを誰かに話すことで、怒りの広がりを防ぎます。他者の様々な意見を聞くことで視野が広がり、他者への寛容性につながるかもしれません。まずは、このような生徒さんへの長期的な支援の必要性を少なくとも教員間で、できれば保護者とも共有できると良いと思います。

・教員間では「まだまだ非常事態なんだ」という意識を再確認いただくことも必要でしょう。元の生活を取り戻せるのか、取り戻せないのか、だれもわからない状況なので、不安などがイライラなどに繋がる可能性は低くないでしょう。それに対して、叱っても、結局はイライラを増幅させてしまうだけに終わってしまうこともありますし、教員もイライラして、それをぶつけてしまうようにみられることは避けなければなりません。イライラの対処の方法を相互に紹介し合ったり、イライラした時にはどうしたらいいか（保健室利用、適切な休憩など）の選択肢を確認することもよいでしょう。

いじめの予防と対応

いじめの対応

●組織的な対応

- ・先生は軽微・疑わしいものも全て、お一人で対応をするのではなく、窓口の先生にお伝えします。
- ・①被害者に寄り添う教職員②加害者を指導する教職員③加害者に寄り添う教職員④客観的に中立で事実確認をする教職員などの役割分担で対応します。

●被害者への支援

- ・いじめは**勘違いや思い過ごし**でも、被害者が訴えたらいじめに該当します。いじめ被害者の生徒さんは大人しいなど、何らかのいじめられやすさをもっていますので、先生の心証が悪く、否定されること（「あなたにも問題がある」など）も残念ながらあります。するとだれにも相談しなくなります。まずは、本人の気持ちをそのまま受け止め、寄り添い、本人、保護者に「組織的に早急に対応をする」と組織的な対応を約束し、慰め安心いただくことが大切です。学校の対応について（加害者の指導なども）は、被害者の了解を得ながら守秘義務のもとに進めます。（両者の話し合いは厳禁です。）

- ・被害妄想や虚言でも、「先生たちみんなで守るよ」など安心となる言葉をかけたり、見回りをしたりなどの対応をします。

●加害者への指導や支援も必要です。

- ・指導するものは嫌われ役でもあるので、加害者の担任がしない方がよいでしょう。毅然と、いじめは許されないことを説諭します。
- ・加害者の支援は、いじめてしまう背景を聞きますが、高度な方法なので SC に委ねるなども。

参考：日本赤十字社「新型コロナウイルスの3つの顔を知ろう！」

：山梨県総合教育センター「研究紀要 平成30年度 7 教育相談補助資料」

：桜美林大学 小関俊祐「学校再開後のいじめ予防対応の指針」（別紙資料）



参考・出典資料

ネグレクトが疑われるときの対応

- 文部科学省 「学校教育委員会向け虐待対応の手引き」

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/seitoshidou/_icsFiles/afieldfile/2019/07/16/1416474_003.pdf

- ユニセフ 子どもが直面するリスクと行動指針を示した一連のガイダンスノート

日本語版を公開

https://www.unicef.or.jp/jcu-cms/media-contents/2020/03/the_alliance_covid_19_brief_version_japanese_only_version_final.pdf

保護者からの学校へのクレーム対応

- 日本学校教育相談学会 テキスト 1 1 「保護者との連携」

<https://jascg.info/%e5%90%84%e7%a8%ae%e8%b3%87%e6%96%99/%e7%a0%94%e4%bf%ae%e3%83%86%e3%82%ad%e3%82%b9%e3%83%88/>

- EDUPEDIA 「保護者からのクレームにどう対応したらよいか」

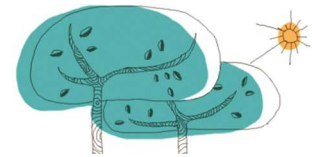
<https://edupedia-for-student.jp/article/579381942638a7cd7e5be807>

学校再開後のいじめ予防対応

- 桜美林大学 小関俊祐 「学校再開後のいじめ予防対応の指針」

<http://www2.obirin.ac.jp/skoseki/>

- 総合教育センター 「研究紀要 平成 3 0 年度 7 教育相談補助資料」



イラスト：ふわふわ。り

新型コロナウイルス感染症の感染者などに対する偏見や差別の防止

- 学校の HP のお知らせの例です。ご参考まで

島根県立矢上高等学校 「重要なお知らせと大切なお願い」

<https://www.yakami.ed.jp/news/news-news/1744#ijime>

- 日本赤十字社 「新型コロナウイルス 3 つの顔を知ろう！～負のスパイラルを断ち切るために～」

http://www.jrc.or.jp/activity/saigai/news/200326_006124.html

相談窓口

- 山梨県 「きづいて！こころといのちの SOS サイン」

<https://www.pref.yamanashi.jp/seishin-hk/documents/2019ri-hurettomihiraki.pdf>