青森県総合学校教育センター　研究紀要　[2012.3]
Ｆ９－０１

小学校　教育相談

教師と保護者が信頼関係を構築するための研究
－教師と保護者のより良い関係づくりを目指した校内研修の実践を通して－

教育相談課　　研究員　　林　　可　人

要　　旨

保護者による教師への信頼と教師による保護者からの信頼認識について実態調査を行った。その結果を基に，保護者による教師への信頼を高めるための校内研修を教師を対象に年３回実施した。その結果，校内研修を行った学校の保護者による教師への信頼度の向上が認められた。そこで，これらの取組が保護者とのより良い関係づくりに一定の効果があることが示唆された。

キーワード：小学校　信頼関係　教師　保護者　実態調査　校内研修

Ⅰ　主題設定の理由

近年，学校を取り巻く環境が変化する中，保護者や地域社会の意識や価値観が多様化し，学校に寄せられる要望等は増加する傾向にある。ベネッセ教育研究開発センター（2008）の「第４回学習指導基本調査（平成20年３月）」の調べによると，「学校にクレームを言う保護者」や「自分の子どものことしか考えない保護者」が増えたと回答している小学校教員がそれぞれ75％を超えていることからも，保護者や地域住民からの要望に対応する機会が増加している現状が窺える。また，保護者が教師に改善や要求を求めて面談する場合には，不満や苦情，不信感をもっていることが多く，そのような場合でも保護者が安心して冷静に話し合えるような関係づくりを心掛けておくことが学校現場には求められており，学校は組織として保護者との信頼関係を築くための対応が必要となっている。このような状況の中，文部科学省（2010）「保護者や地域等からの要望等に関する教育委員会における取組（平成22年８月）」の調べによると，「苦情等対策マニュアル」を作成している教育委員会は，平成18年以前には１県１市であったが，平成19年から徐々に増え始め，平成20・21年には各10件ずつ新規に対応マニュアルを作成している。さらに，専門家を含めた支援チームを設置して保護者対応を行っている都府県・市は，21に及んでいる。特に，初期対応の重要性については，どの保護者対応マニュアルにも記載されており，徳島県教育委員会（2009）「信頼される学校づくりのために（平成21年３月）」によると，「要望等に初期の段階から適切な対応をすることは，学校が保護者や地域の方々から信頼を得るとともに，教師が児童生徒と直接向き合う時間を確保し，個々の児童生徒に応じたよりきめ細かい指導ができるきわめて重要な機会である」と述べられている。

今井（2011）の「教師と保護者の信頼関係構築に関する研究」によると，保護者による教師への信頼と教師による保護者からの信頼認識及び学校の取組について，「保護者と教師では信頼を決定する要因が異なること，教師への信頼を高めるために学校は保護者や地域，他機関との連携，児童の実態や保護者・地域のニーズにあった教育目標の設定及び達成に向けての取組が重要であり，これらの取組と合わせて危機管理に関する取組をしていくことが必要である」と述べられている。

また，三上（2010）の「実践的な指導力向上に結び付く校内研修（生徒指導）への指導の在り方について」によると，多くの教師が喫緊の生徒指導上の問題を抱え，学校の実態に応じた外部講師による校内研修を求めているという調査結果が出ている。さらに，受講後の行動化についても「講義内容を実際に学級経営や授業の中で活用した」「研修内容について同僚と連携し取り組んだ」「教師集団の変容が感じられた」等組織の成員全体に一斉に行う研修の意義があったと述べられている。

そこで，本研究では保護者による教師への信頼と教師による保護者からの信頼認識についてアンケート調査を行い，教師と保護者の信頼度に関する現状を把握するとともに，保護者からの信頼度を高めるために，教師が校内において保護者とのより良い関係づくりを目指した研修を行うことが，保護者との信頼関係を構築することに有効であると考え，主題を設定した。

Ⅱ　研究目標

教師と保護者が信頼関係を構築するためには，教師が保護者とのより良い関係づくりを目指した校内研修を行うことが，保護者との信頼関係を構築することに有効であることを実践を通して明らかにする。

Ⅲ　研究仮説

小学校における保護者の教師に対する信頼度を把握した上で，校内研修において教師が保護者との信頼関係構築についての理解を深め，より良い関係づくりについて学ぶことにより，教師と保護者が信頼関係を構築することができるであろう。

Ⅳ　研究の実際とその考察

１　教師への信頼について

露口（2009）の「保護者による学校信頼の決定要因」によると，信頼の定義について，学校と保護者との連携協力によって教育活動が展開されている公立学校組織においては「期待感を抱くとともに学校に対して協力する態度を保持している状態を指す」と述べている。そこで本研究においては，教師への信頼を「保護者が教師に対して期待と協力を抱いている状態」と捉えることにした。

２　調査対象

(1) アンケート調査対象

青森県内Ａ地域全小学校６校の保護者（782名），教師（75名）を対象にアンケート調査を行った。保護者用質問紙は教師に対する信頼度について回答を求め，教師用質問紙は保護者からの信頼認識について回答を求めた。

(2) 校内研修実施校

青森県内Ａ地域全小学校６校の中から学校規模・教師の人数・地域性等を考慮し，児童数200名以上の学校から１校（Ａ小学校，児童数243名），地域の平均児童数（130.5人）規模の学校から１校（Ｂ小学校，児童数118名）の計２校を抽出し，Ａ小学校を会場として２校合同で校内研修を実施することにした。

３　調査時期

(1) アンケート調査

事前アンケート調査は平成23年６月６日（月）～17日（金），事後アンケート調査は平成23年10月17日（月）～28日（金）の各２週間で行い，記入したアンケート用紙の回収は各学校に依頼した。事前アンケートは，保護者743名（回収率95.0％），教師71名（回収率94.7％）から回答があり，事後アンケートは，保護者752名（回収率96.2％），教師70名（回収率93.3％）から回答があった。

(2) 校内研修の実践

校内研修は平成23年７月20日（水），８月24日（水），９月28日（水）の計３回，Ａ小学校を会場に実施した。

４　検証尺度

(1) 信頼度の測定尺度について

保護者用質問紙・教師用質問紙どちらも，露口（2009）「保護者集団構造分析モデル（P-TRUST2009）」を基に今井（2011）が作成した16項目（期待性７項目と協力性９項目）を質問項目とした。尺度は，４件法「ひじょうにあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「全くあてはまらない」を設定し，回答を求めた（表１）。

(2) 保護者集団構造分析モデル（P-TRUST2009）の分析について

保護者集団構造分析モデル（P-TRUST2009）は，保護者の学校信頼度を分析する調査であり，信頼に関する質問項目１，４，５，６，12，13，14の回答の平均値を期待軸に，協力に関する質問項目２，３，７，８，９，10，11，15，16の回答の平均値を協力軸にとり，アンケートに対する回答状況から保護者の学校への期待度・協力度の相関を分析し，保護者の適応の構成比率を信頼度として読み取るものである。「適

応」「葛藤」「依存」「回避」の４領域の分布によって保護者集団の構造を把握するものであり，このアンケートを実施することにより，保護者の学校に対する期待度と協力度の推移を定量的に測定し，学校運営の改善の成果を見取ることができる測定尺度である（図１）。

表１　信頼度に関する質問項目（保護者・教師用）

	保護者用		教師用
1	教師に親しみを感じる。	1	保護者は、教師に親しみを感じていると思う。
2	学級の行事等には、積極的に参加している。	2	保護者は、学級の行事等には、積極的に参加していると思う。
3	学級のＰＴＡ活動に、積極的に協力している。	3	保護者は、学級のＰＴＡ活動に、積極的に協力していると思う。
4	教師は保護者の意見に耳を傾けている。	4	保護者は、教師が保護者の意見に耳を傾けていると思っている。
5	子どもの学力向上に関して、教師に期待している。	5	保護者は、子どもの学力向上に関して、教師に期待していると思う。
6	子どもの心の教育や体力・健康づくりについて、教師に期待している。	6	保護者は、子どもの心の教育や体力・健康づくりについて、教師に期待していると思う。
7	学級のＰＴＡの役員をやってみたい。	7	保護者は、学級のＰＴＡの役員をやってみたいと思っている。
8	もっといろいろな行事・活動で、保護者に協力を依頼して欲しい。	8	保護者は、もっといろいろな行事・活動で、協力を依頼してほしいと思っている。
9	自分の特技が役立つのであれば授業にも協力したい。	9	保護者は、自分の特技が役立つのであれば授業にも協力したいと思っている。
10	親子レクなど、学年・学級行事にはできるだけ参加したい。	10	保護者は、親子レクなど、学年・学級行事にはできるだけ参加したいと思っている。
11	学級のＰＴＡ活動にはできるだけ参加したい。	11	保護者は、学級のＰＴＡ活動にはできるだけ協力したいと思っている。
12	悩みや心配事があるときは、教師に相談している。	12	保護者は、悩みや相談事があるときは、教師に相談していると思う。
13	悩みや心配事を、教師と共有できている。	13	保護者は、悩みや心配事を教師と共有できていると思っている。
14	教師は、悩みや心配事を理解してくれている。	14	保護者は、教師が悩みや心配事を理解してくれていると思っている。
15	教師から依頼があれば、ボランティアとして協力したい。	15	保護者は、教師から依頼があれば、ボランティアとして協力してくれると思う。
16	教師からの通信等には、じっくりと目を通している。	16	保護者は、教師からの通信等には、じっくりと目を通していると思う。

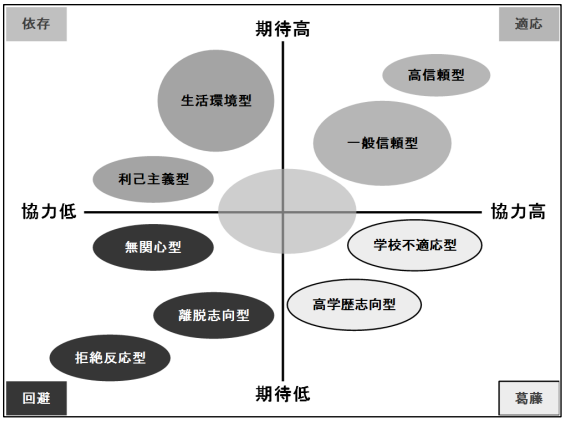

図１　保護者集団構造モデル

５　保護者による教師への信頼度と教師の保護者に対する信頼認識の実態

(1) 保護者集団構造について

保護者による教師への信頼度について事前アンケート調査を行い，保護者集団構造について分析をしたところ，青森県内Ａ地域全小学校の平均値は適応45.5%，葛藤19.9%，依存14.4%，回避20.2%であり，校内研修実施校のＡ小学校においては適応29.4%，葛藤24.7%，依存11.9%，回避34.0%，Ｂ小学校においては適応46.9%，葛藤20.9%，依存14.8%，回避17.4%であった。Ａ小学校においては適応が地域の平均より低く，回避が高い傾向が見られ，Ｂ小学校においては地域の平均とほぼ同等の値であった（図２）。

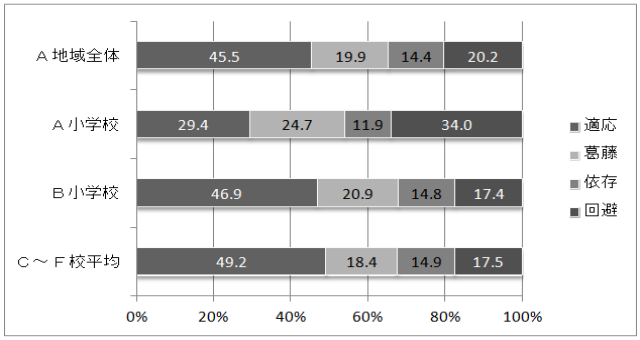

図２　青森県内Ａ地域の保護者集団構造分析（６月）

(2) 保護者による教師への信頼度について

研究協力校Ａ・Ｂ小学校の保護者の回答を質問肢ごとにみた結果，「ひじょうにあてはまる」「ややあてはまる」を合わせると80%以上となる教師に対する信頼度が高かった項目は，高い順に「教師からの通信等には，じっくりと目を通している（93.7%）」「子どもの心の教育や体力・健康づくりについて，教師に期待している」「教師は，保護者の意見に耳を傾けている」（以上88.3%），「親子レクなど,学年・学級行事にはできるだけ参加したい（87.7%）」「子どもの学力向上に関して，教師に期待している（86.9%）」「学級の行事等には積極的に参加している（82.9%）」の６項目であった。

反対に，「あまりあてはまらない」「全くあてはまらない」を合わせると40%以上となる教師に対する信頼度が低かった項目は，低い順に「学級のＰＴＡの役員をやってみたい（80.6%）」「自分の特技が役立つのであれば授業にも協力したい」「もっといろいろな行事･活動で,保護者に協力を依頼して欲しい」（以上68.0%），「悩みや心配事を，教師と共有できている（52.3%）」「悩みや心配事があるときは，教師に相談している（48.2%）」「教師から依頼があれば，ボランティアとして協力したい（42.8%）」「教師は，悩みや心配事を理解してくれている（40.0%）」の７項目であった（図３）。

(3) 教師の保護者に対する信頼認識について

教師のアンケート調査の結果，「ひじょうにあてはまる」「ややあてはまる」などを合わせると80%以上となる保護者からの信頼認識の高い項目は，高い順に「保護者は，子どもの心の教育や体力・健康づくりについて教師に期待していると思う」「保護者は，親子レクなど，学年・学級行事にはできるだけ参加したいと思っている」（以上96.3%），「保護者は，学級の行事等には，積極的に参加していると思う」「保護者は，子どもの学力向上に関して，教師に期待していると思う」「保護者は，教師からの通信等に

は，じっくりと目を通していると思う」「保護者は，教師が保護者の意見に耳を傾けていると思っている」(以上92.6%)，「保護者は，教師に親しみを感じていると思う（88.9%）」「保護者は，学級のＰＴＡ活動に，積極的に協力していると思う（85.2%）」の８項目であった（図４）。

反対に，「あまりあてはまらない」「全くあてはまらない」を合わせると40%以上となる保護者からの信頼認識の低い項目は，低い順に「保護者は，学級のＰＴＡの役員をやってみたいと思っている（88.9%）」「保護者は，もっといろいろな行事・活動で，協力を依頼してほしいと思っている（77.8%）」「保護者は，自分の特技が役立つのであれば授業にも協力したいと思っている（63.0%）」の３項目であった。

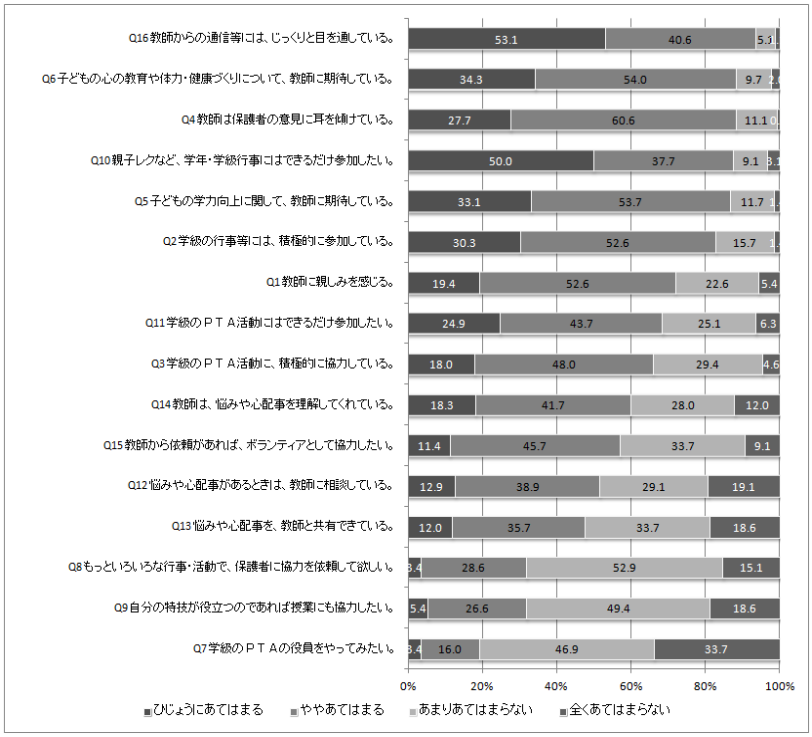

図３　保護者による教師への信頼度（６月）

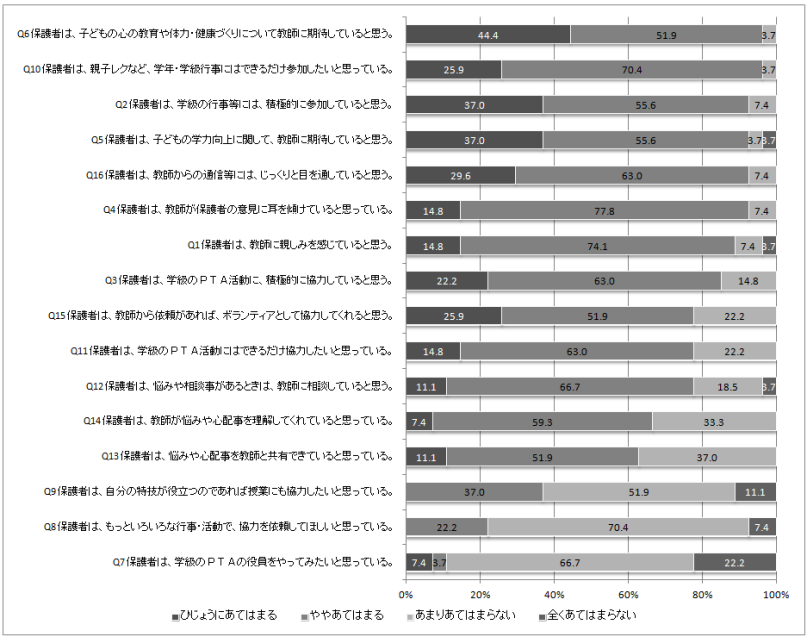

図４　教師の保護者に対する信頼認識（６月）

６　校内研修の内容について

(1)　研修内容の構築

以上の調査結果から，本研究における校内研修では，保護者による教師への信頼度の低かった項目と教師の保護者からの信頼認識の低かった項目を比較し，保護者側の信頼度が低いにも拘わらず教師側が認識していない項目「悩みや心配事があるときは，教師に相談している」「悩みや心配事を，教師と共有できている」「教師は，悩みや心配事を理解してくれている」「教師からの依頼があれば，ボランティアとして協力したい」の４項目の中から，教師に対する期待性を示す「悩みや心配事があるときは，教師に相談している」「悩みや心配事を，教師と共有できている」「教師は，悩みや心配事を理解してくれている」の信頼度が向上するような校内研修を展開することとした。また，校内研修の内容を選定する上で，校内研修実施校における保護者の実態，教師の抱える疑問や課題等について記述式で記入してもらい，教師の課題解決につながる内容を取り入れた。また，群馬県教育センターが作成したトラブル防止マニュアルや，福島県教育委員会が作成した対応ハンドブック，長谷川かほる（2008）「保護者対応12か月」を参考として保護者対応ガイドブックを作

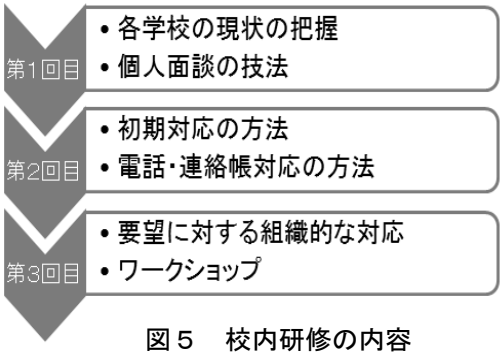

図５　校内研修の内容

成・配付するとともに，大阪大学教授小野田正利氏の推奨する「保護者といい関係をつくるワークショップ」等を参考にし，保護者からの信頼を得られるような内容となるように配慮した。第１回目はアンケート調査結果による各学校の実態や保護者との個人面談の技法について，第２回目は学校に対して保護者から様々な要望や連絡が入った際の初期対応や電話・連絡帳対応の方法，第３回目は保護者からの要望に対する組織的な対応方法等とし，学校の実態を知らせるとともに，個別対応から組織的な対応へと段階を追って研修する内容になるように計画をした（図５）。

(2) 校内研修の実践

ア　校内研修の主な内容及び実施上の留意点

回	校内研修の主な内容	実施上の留意点
第１回 7/20 （水） 参加者 23名	①保護者の意識について（事前調査結果） ②アンケート分析（P-TRUST）について ③カウンセリングの技法を使った面談方法 ④保護者面談の構造について ⑤リフレーミングの活用	・各校の実態や教師に対する保護者の信頼度について，現状を教師に伝える内容にした。 ・２校とも夏季休業中に保護者との個人面談を予定していたため，保護者面談の方法や傾聴の技法，リフレーミング等を研修に取り入れた。
第２回 8/24 （水） 参加者 19名	①学校現場の現状について ②学校への連絡方法について ③学校へ寄せられるクレーム構造について ④初期対応について（電話・面談） ⑤電話・連絡帳対応について	・電話や連絡帳を通して学校に要望が寄せられることが多いため，その初期対応や誠意とスピードある対応方法を内容に取り入れた。 ・電話対応のマニュアルを各校に配付し，実際の場面で活用できるようにした。
第３回 9/28 （水） 参加者 20名	①組織的な対応について （組織内での段階的な目標・組織対応の流れ・職員別の役割） ②ワークショップ（保護者役・学級担任役・管理職役になっての面談）	・保護者役・学級担任役・管理職役になって保護者からの無理な要求に対応するワークショップを行い，それぞれの立場や心情を体験する内容にした。 ・役職や性別，年齢等のバランスを考慮してグループを編成した。

イ　参加した教師の評価について

校内研修ごとに受講者に対して，「研修の構成は適切でしたか」「研修内容は理解できましたか」「研修内容は参考になりましたか」「研修資料はわかりやすかったですか」の４項目について，「大変満足」「満足」「やや満足」「不満足」「大変不満足」の５件法で回答を求めた。校内研修３回とも90%以上の教師が「大変満足」「満足」を選択する結果となった。

7　結果と考察

(1) 保護者集団構造について

保護者による教師への信頼度について事後アンケート調査を行い，保護者集団構造について分析したところ，青森県内Ａ地域全小学校の平均値は，適応38.3%，葛藤19.4%，依存15.7%，回避26.6%であった（図６）。校内研修実施校のＡ小学校においては，適応36.9%，葛藤21.0%，依存14.6%，回避27.5%（図７），Ｂ小学校においては，適応45.6%，葛藤17.5%，依存15.8%，回避21.1%であった（図８）。

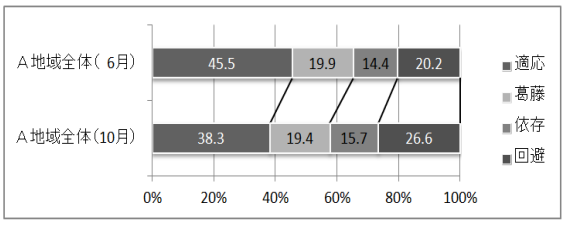

図６　保護者集団構造の変化（Ａ地域全体）

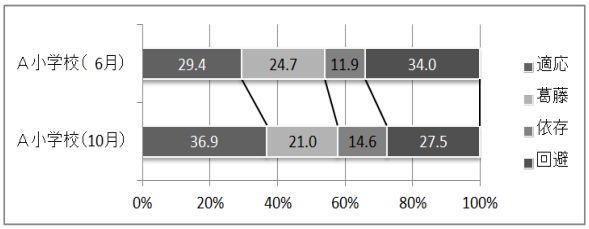

図７　保護者集団構造の変化（Ａ小学校）

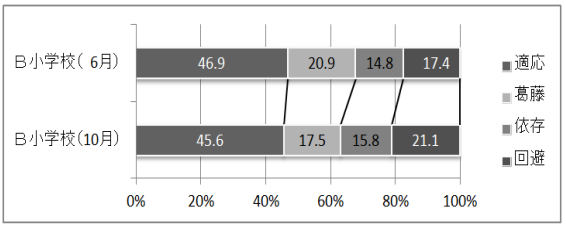

図８　保護者集団構造の変化（Ｂ小学校）

事前・事後のアンケート調査結果について比較すると，青森県内Ａ地域全体においては適応が7.2ポイント減少し，回避が6.4ポイント増加する結果となった。Ａ地域全体でみると，校内研修実施後の10月より校内研修実施前の６月の方が保護者集団構造モデルの上では教師に対する信頼度が高い結果となった。Ａ小学校の事前・事後アンケート調査結果を比較したところ，適応が7.5ポイント増加し，回避が6.5ポイント減少する結果となった。６月の段階ではＡ地域平均よりも適応が低い数値であったが，10月はＡ地域平均に近い数値まで向上する結果となった。また，Ｂ小学校の事前・事後アンケート調査結果を比較したところ，適応が1.3ポイント減少し，回避が3.7ポイント増加する結果となった。Ａ地域平均の適応と比較すると，Ａ地域平均は減少しているが，Ｂ小学校はＡ地域平均より7.3ポイント高い水準を保つ結果となった。

⑵ 保護者による教師への信頼度について

ア　事前調査結果における実験群と統制群の比較

保護者による教師への信頼度についての事前アンケート調査結果を，校内研修実施校（実験群）と校内研修未実施校（統制群）について t 検定により比較すると，「学級のＰＴＡ活動に，積極的に協力している」の１項目のみ実験群の平均値が高く，５％水準で有意な差が認められた。また，項目ごとに平均値を比較したところ，16項目中11項目において統制群の平均値が高い結果となった。

イ　事前・事後調査結果の比較

保護者による教師への信頼度についてのアンケート調査結果を，校内研修実施前後で t 検定により比較すると，実験群では「悩みや心配事があるときには，教師に相談している」においては５％水準で有意な上昇が認められ，「悩みや心配事を，教師と共有できている」「教師は，悩みや心配事を理解してくれている」では１％水準で有意な上昇が認められた。また，「教師に親しみを感じる」では有意傾向が認められた（表２）。さらに，統制群においては「悩みや心配事を，教師と共有できている」の１項目のみ５％水準で有意な上昇が認められた（表３）。

表２　校内研修実施校（実験群）の事前・事後調査比較（保護者）

		n	平均	標準偏差	t値
Q1　教師に親しみを感じる	事前	350	2.86	0.79	1.94
	事後	347	2.97	0.72	
Q12　悩みや心配事があるときには、教師に相談している	事前	350	2.45	0.94	1.99*
	事後	347	2.60	0.94	
Q13　悩みや心配事を、教師と共有できている	事前	350	2.41	0.93	2.76**
	事後	347	2.60	0.90	
Q14　教師は、悩みや心配事を理解してくれている	事前	350	2.66	0.91	2.93**
	事後	347	2.86	0.85	

(**P<.01.*P<.05)

表３　校内研修未実施校（統制群）の事前・事後調査比較（保護者）

		n	平均	標準偏差	t値
Q13　悩みや心配事を、教師と共有できている	事前	387	2.42	0.93	2.58*
	事後	405	2.59	0.88	

(*P<.05)

ウ　事後調査結果における実験群と統制群の比較

保護者による教師への信頼度についての事後アンケート調査結果を，実験群と統制群について t 検定により比較すると，「学級のＰＴＡの役員をやってみたい」の１項目のみ実験群の保護者の平均値が高く，１％水準で有意な差が認められた（表４）。また，項目ごとの平均値で比較したところ，16項目中10項目において実験群の平均値の方が高い結果となった。

表４　事後調査結果による実験群と統制群の比較（保護者）

		n	平均	標準偏差	t値
Q7　学級のPTAの役員をやってみたい	実験群	347	1.92	0.78	3.12**
	統制群	405	1.75	0.75	

(**P<.01)

⑶ 教師の保護者に対する信頼認識について

ア　事前調査結果における実験群と統制群の比較

教師の保護者に対する信頼認識についての事前アンケート調査結果を，実験群と統制群について t 検定により比較すると，「保護者は，教師からの通信等には，じっくりと目を通していると思う」という１項目のみ実験群の平均値が高く，５％水準で有意差が認められた。

イ　事前・事後調査結果の比較

教師の保護者に対する信頼認識についてのアンケート調査結果を，校内研修実施前後で t 検定により比較すると，実験群では「保護者は，学校の行事等には，積極的に参加していると思う」の１項目において，５％水準で有意な減少が認められ，「保護者は，教師が保護者の意見に耳を傾けていると思っている」は有意傾向の減少が認められた（表５）。統制群においては，事前・事後において有意な差は認められなかった。

ウ　事後調査結果における実験群と統制群の比較

教師の保護者に対する信頼認識についての事後アンケート調査結果を，実験群と統制群について t 検定により比較すると，特に有意な差は認められなかった。

表５　校内研修実施校（実験群）の事前・事後調査比較（教師）

		n	平均	標準偏差	t値
Q2　保護者は、学校の行事等には、積極的に参加していると思う	事前	27	3.30	0.61	2.32*
	事後	26	2.92	0.56	
Q4　保護者は、教師が保護者の意見に耳を傾けていると思っている	事前	27	3.07	0.47	2.00
	事後	26	2.81	0.49	

(*P<.05)

エ　校内研修実施後の教師の感想より（研修後のアンケート用紙自由記述欄より抜粋）

・保護者とうまく関わりながら教育活動を進めていくことが大切だと改めて感じることができた研修だった。

・個人面談前に大変参考になった。親との信頼関係を築くことで，子どもとの信頼関係も深まっていくと強く感じた。

・研修の後，すぐに生徒指導の場で活用することができた。一人では指導しにくいこともチームで対応することの良さを感じた。

・分かったつもりでいても実際に話をしてみるとどう返事をしたらいいのか悩むことがあり，対応の難しさを感じた。

・個人面談の充実が図れるといいのだが，一人15分では十分保護者との時間を確保できなかった。

(4) 考察

ア　保護者による教師への信頼度及び信頼度の変容について

実験群と統制群それぞれの保護者による教師への信頼度を t 検定で比較した結果，事前調査では両群の間には16項目中１項目のみ有意な差が認められ，平均値の項目数で比較すると，統制群の保護者の方が教師に対して高い信頼を抱いているという傾向がうかがえた。校内研修実施後の保護者の変容をみると「悩みや心配事があるときには，教師に相談している」「悩みや心配事を，教師と共有できている」「教師は，悩みや心配事を理解してくれている」「教師に親しみを感じる」の４項目において教師に対する信頼度の向上が認められた。この結果から，実験群の保護者においては，教師に対する信頼に肯定的な変容が見られ，その項目は，今井（2011）が青森県全体で調査した「教師への信頼感が高い保護者の傾向」として挙げている項目と一致した。教師が校内研修を通して，保護者に対して真摯に向き合うことや傾聴の姿勢で対応することの大切さ，学級経営・学校行事など様々な教育活動において保護者とのコミュニケーションの充実をより効果的に図るための方法等を学んだ結果，保護者からの教師に対する信頼に望ましい変容がみられたと推測される。

イ　教師の保護者に対する信頼認識及び信頼認識の変容について

実験群の教師においては，事前・事後のアンケート調査の分析結果から，教師の保護者に対する信頼認識について「保護者は，学校の行事等には，積極的に参加していると思う」「保護者は，教師が保護者の意見に耳を傾けていると思っている」の２項目において信頼の認識が低下する結果となった。校内研修を実施し，保護者とより良い関係づくりの大切さや面談技法，初期対応の方法等を研修し，それを生かして実践に取り組もうとしたものの，校内研修後の感想の中にあるように「保護者との面談の時間を確保できない」「対応の難しさを感じた」等，保護者とのより良い関係づくりの時間と場の確保の難しさ，行事参加の呼びかけに対する保護者の反応や日々取り組んでいる保護者への様々な対応など，理想と現実のギャップや一部の保護者に対する対応の難しさ等を実感したことから，２項目が低下したと推測される。

Ⅴ　研究のまとめ

本研究では，保護者による教師への信頼度を把握した上で，校内研修において教師が保護者との信頼関係構築についての理解を深め，より良い関係づくりを目指した研修を行うことが保護者との信頼関係を構築することに有効であるかどうかを検証した。

その結果，保護者による教師への信頼度の低い部分を取り上げ，さらにその中でも保護者からの信頼度が低いにも拘わらず教師側が認識していない部分が向上するような研修内容を選定した校内研修を実践することにより，保護者の教師に対する信頼度が有意に向上した。

このことから，保護者による教師への信頼度と教師の保護者に対する信頼認識を把握した上で，校内において教師が保護者とのより良い関係づくりを目指した研修を行うことが保護者との信頼関係を構築すること

に，一定の効果があるものと推測することができる。

Ⅵ　本研究における課題

１　青森県内Ａ地域の小・中規模の小学校を対象に調査を行ったが，今後は全県調査(抽出校)や大規模校，中学校や高等学校といった異校種など，規模や対象などを変えて保護者による教師の信頼度についての実態調査を行うことで，地域や規模，実態に即した教師と保護者のより良い関係づくりの方策が明らかになると考えられる。

２　今回は，短期間（４ヶ月間）における教師と保護者の変容を調査したが，保護者と教師が互いに理解し合い信頼関係を構築するためには，長期的・継続的な取組が必要であると推測される。そこで，それぞれの学校の取組が教師への信頼を高めるために有効であったかどうか，経年比較や実態に即した取組の修正などを行う必要がある。

３　保護者とのより良い関係づくりを目指した校内研修を行ったが，研修の実施時期や回数，研修内容の吟味や，校内研修による教師の意識や行動の変容などについても検証する必要がある。

＜引用文献＞

徳島県教育委員会　2009　「信頼される学校づくりのためにー保護者や地域からの要望等への対応マニュアルー（平成21年３月）」pp. １-19，徳島県教育委員会　いじめ問題等対策企画員室

今井一仁　2011　「教師と保護者の信頼関係構築に関する研究－小学校の実態調査をもとによりよい関係づくりを目指してー」『平成22年度青森県総合学校教育センター研究紀要』pp. 133-140，青森県総合学校教育センター

三上純子　2010　「実践的な指導力向上に結び付く校内研修（生徒指導）への指導の在り方についてー学校現場のニーズに応じた校内研修への支援ー」『平成21年度青森県総合学校教育センター研究紀要』pp. 21-30，青森県総合学校教育センター

露口健司　2008　「保護者による学校信頼の決定要因－都市部近郊の公立中学校区を事例としてー」『愛媛大学教育学部紀要55』pp. 19-26，愛媛大学

＜参考文献＞

露口健司　2009　「保護者が抱く組織イメージと学校信頼の関係－個人・集団レベルデータを分析－」『愛媛大学教育学部紀要56』　愛媛大学

ベネッセ教育研究開発センター　2008　「第４回学習指導基本調査」

文部科学省　2007　「教員勤務実態調査（平成18年度）」文部科学省

文部科学省　2010　「保護者や地域等からの要望等に関する教育委員会における取組（平成22年８月）」文部科学省　初等中等教育局

＜校内研修　参考文献＞

青森銀行研修所　2011　『社会人としてのマナー』　青森県総合学校教育センター

小川拓　2010　『親と子と担任の心をつなぐ　効果２倍の連絡帳』　学事出版

尾木直樹　2005　『困った親への対処法！』　教育開発研究所

小野田正利　2009　『イチャモン　どんとこい』　学事出版

北原千園実　2006　『電話対応のルールとマナー』　日本実業出版

群馬県総合教育センター　2011　『トラブル防止マニュアル～保護者の信頼を得るために～』　群馬県総合教育センター

嶋崎政男　2005　『困った親への対処　こんなときどうする』　ほんの森出版

中土井鉄信　2011　『プロ教師の成功する保護者対応の極意』　明治図書

長谷川かほる　2008　『保護者対応12か月』　小学館

福島県教育委員会　2010　『保護者や地域からの学校への要望等　対応ハンドブック』　福島県教育委員会

山脇由貴子　2008　『モンスターペアレントの正体　クレーマー化する親たち』　中央法規