

群 教 セ	F08 - 01
	平20.240集

学校におけるいじめ問題の 初期対応に関する調査研究

— 相談機関で対応した事例の分析を通して —

長期研修 I 研修員 吉原 秀人 岩井 潤一

《研究の概要》

本研究は、子ども教育支援センター及びいじめ対策室で対応した相談事例（平成18年4月1日から平成20年3月31日）を分析し、実態の傾向を明らかにする。また、いじめ問題に対する児童生徒・保護者の心情と、学校・教師の対応を分析すると共に、いじめ発生から解決までの経過と背景を考察する。それらの結果の分析から、いじめ問題の適切な初期対応を示す。

キーワード 【いじめ問題 初期対応 学校の対応 保護者への対応】

I 調査研究の背景と目的

1 現状と課題

群馬県では平成19年度から児童生徒の問題行動等に関する月例報告を提出する際に、いじめ認知被害者数の報告を行っている。「平成19年度生徒指導上の諸問題調査結果報告書」によると、県内小・中学校のいじめ認知被害者件数は、小学校389件、中学校800件、合計1,189件であった。

子ども教育支援センター及びいじめ対策室（以下「当相談機関」という）で対応した、いじめ問題に関する電話相談件数は、平成18年度704件、平成19年度495件、計1,199件であった。また、来所相談件数は、平成18年度30件、平成19年度13件、計43件であった。

学校では、いじめ問題の早期発見・早期解決に向けて、いじめアンケートの実施や「いじめ発見のチェックポイント」「いじめ問題対策マニュアル」の活用、「群馬県中学校非行防止プログラム」の実施など様々な取組が行われている。しかし、多様化する児童生徒の実態や、いじめの態様が複雑化・巧妙化するなど、依然としていじめはなくなっていない。

いじめ問題は、いかに迅速に対応し、その長期化・複雑化を防止し、解決に結びつけることができるかが重要である。そのためには、いじめ発見から初期対応を適切に行う必要がある。児童生徒や保護者をいじめの苦しみから早期に救うために、適切な初期対応は重要なことであると考えられる。

2 関連施策・先行研究等

文部科学省は、平成19年11月に「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」にお

いて、いじめの定義を見直し、調査を実施した。いじめの定義を、「当該児童生徒が、一定の人間関係のあるものから、心理的・物理的な攻撃を受けたことにより、精神的な苦痛を感じているもの」とし、個々の行為が『いじめ』にあたるか否かの判断は、表面的、形式的に行うことなく、いじめられた児童生徒の立場に立って行うものとする。なお、起こった場所は学校の内外を問わない」とした。

国立教育政策研究所は、平成19年2月に「いじめ問題に関する取組事例集」を刊行し、教育現場でのいじめ問題に対する対策の一層の充実を図った。また、群馬県教育委員会教育長は、平成18年11月に「教育長緊急アピール」を表明し、児童生徒、学校、保護者、地域に対して、いじめ問題の解決に向けて啓発を図った。さらに、平成19年3月に「いじめ問題対策マニュアル」を各校に配布し、いじめの防止、発見、解決までの留意点を示した。

3 調査研究の目的

当相談機関で対応した、いじめ問題の相談事例を分析・考察することにより、「学校におけるいじめ問題の適切な初期対応」を示す。

II 調査研究の内容

1 調査研究の基本的な考え方

いじめ問題の適切な初期対応を考える上で大切なことは、個々の事例における要因や態様、及び背景を細かく分析し、実態把握を十分に行うことである。

そこで本研究では、当相談機関で受けた電話相

談事例データの集計と分析を行い、いじめ問題の実態や傾向を明らかにする。また、相談者の心情に視点を当てて事例を分析する。相談者の心情とは、いじめられている児童生徒・保護者のいじめに苦しみ解決を望んでいる気持ちのことである。そのような心情に視点を当て、相談者の願いと学校・教師の対応の相違点を明らかにする。さらに、個々のいじめ問題を時系列に整理して、学校・教師の対応とそれに対する相談者の心情の変容を経過と共に明らかにする。

これらの明らかになったことを分析し考察することにより、学校におけるいじめ問題の適切な初期対応を導き出すことができると考える。

2 調査の対象

当相談機関が、平成18年4月1日から平成20年3月31日までの間に相談者から受けた電話相談事例1,199件、来所相談事例43件、計1,242件を調査対象とする。

3 調査の内容

電話相談事例と来所相談事例1,242件のデータを集計し、いじめ問題の傾向を明らかにする。また、いじめ問題に対する相談者の心情が表れている事例を抽出し分析する。さらに、個々の事例の背景を分析し、長期化・複雑化した要因、解決に結びついた対応などを明らかにする。

4 調査の方法

- (1) 当相談機関で受けた相談事例を、校種別、月別、学年別、男女別に集計し、いじめ問題の発生件数が多い月、学年、態様の傾向を明らかにする。また、電話をかけてきた相談者、いじめの相手や人数、学校に相談している事例、学校に対する不信や不満を訴える事例などを、学年別、男女別に集計することで、いじめ問題の実態を明らかにする。
- (2) 相談者のいじめ問題に対する心情を分析する。
- (3) 事例を時系列に整理し、学校・教師の対応と経過と共に変容する相談者の心情を分析する。

Ⅲ 相談事業データの分析と考察

1 電話相談事例データの分析

当相談機関で対応した相談事例を、校種別、月別、学年別、男女別等に集計した結果は、以下のとおりである。

(1) 校種別、月別集計

平成18年11月にいじめ緊急対策室（現いじめ対策室）が設置されたため、11月、12月の電話相談件数が急増し、11月から3月まで488件の相談件数となり、年間で704件となった。（表1）

表1 月別電話相談件数

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
18年度	22	39	45	32	20	29	29	153	111	58	91	75	704
19年度	66	55	53	36	18	55	46	45	39	26	23	33	495
計	88	94	98	68	38	84	75	198	150	84	114	108	1199

平成19年度に当相談機関で対応した相談の月別推移は下記のとおりである。（図1）

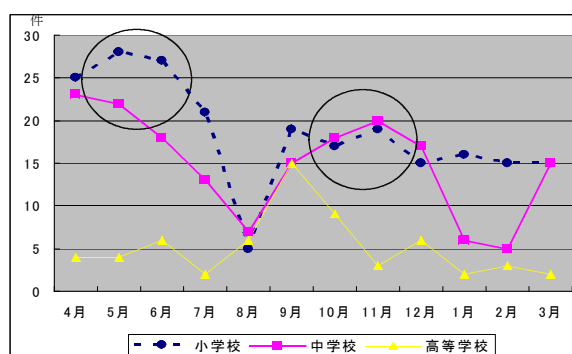


図1 校種別、月別相談件数(19年度)

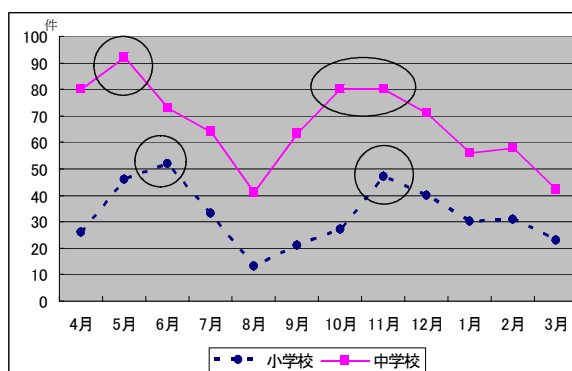


図2 平成19年度 いじめ認知被害者数の月別推移
（平成19年度 公立小・中・特別支援学校 生徒指導上の諸問題調査結果報告書 群馬県教育委員会）

群馬県教育委員会が平成20年6月に発表した、「平成19年度いじめ認知被害者数の月別推移」（図2）と比較すると、図1は4月の数値が大きいですが、図1・2とも5月、6月にかけて増加し8月に最小となり、11月にかけて再び増加し、1月、2月に減少するという2つのピークがあり、同じような傾向を示している。

小・中学校は、1学期が始まった早い段階で最

大となり、その後減少し長期休業中の8月に最小になる。

小・中学校及び高等学校とも、長期休業後の学校生活が軌道に乗り始めた時期から11月にかけて増加傾向が見られる。

(2) 月別、学年別相談件数

相談件数を月別、学年別に集計し、小学校を1年から3年までと、4年から6年までに分けたものが図3・4である。図5は中学校1年から3年までの集計である。

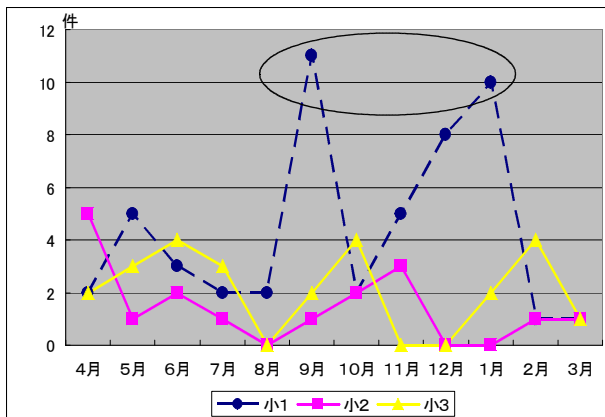


図3 月別、学年別相談件数(小学校1年～3年)

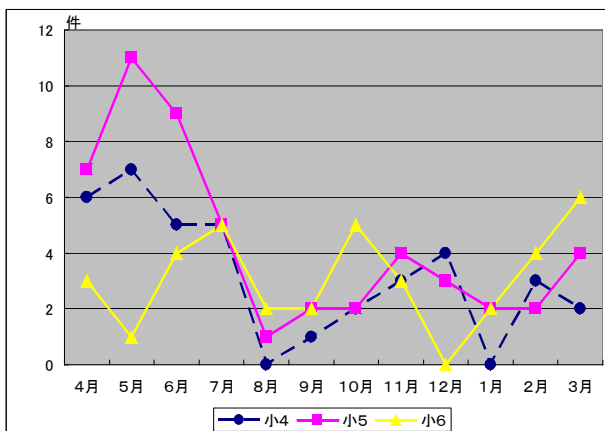


図4 月別、学年別相談件数(小学校4年～6年)

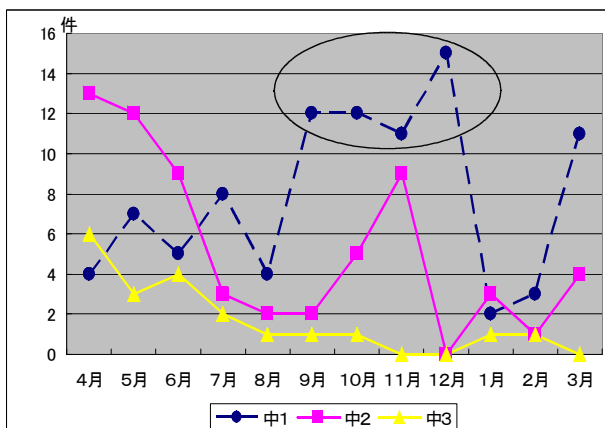


図5 月別、学年別相談件数(中学校1年～3年)

3つの図を比較すると、小学校1年と中学校1年は、4月から7月の1学期より9月以降の相談件数が大きく増えている。小学校4年、5年と中学校2年は4月から6月に相談件数が多く、9月以降は1度増えるが4月から6月の時期ほど多くない。

小学校1年と中学校1年は、1学期より2学期の相談件数が大幅に増えるという同じような傾向を示している。その他の学年は、1学期の件数が2学期より多く、図1のように年間で2つのピークがある。

(3) 学年別、男女別集計

電話相談の男女別集計は、男子は537人、女子は657人と女子の相談が多い。(図6) 特に小学校3年から中学校3年までの7年間は、ほとんどの学年で女子が男子を上回っている。女子の相談件数が多い学年は、小学校4年の女子が男子の1.4倍、5年は2.4倍、中学1年では2倍以上である。

男子の相談件数が多い学年は、小学校1年、2年、高等学校1年、2年である。

小学校は学年が進むに従って相談件数が増加する傾向がある。中学校・高等学校の6年間は、中学校1年をピークに、学年が進むにつれて順次相談件数が減少してくる。

中学校1年の相談件数は、男女ともに小学校1年から高等学校3年までの間で最も多い。また、中学校2年の約2倍である。

小学校1年、中学校1年という、児童生徒の生活環境が変化する学年で相談件数が増えている。特に中学校1年の件数が多いのが特徴的と言える。

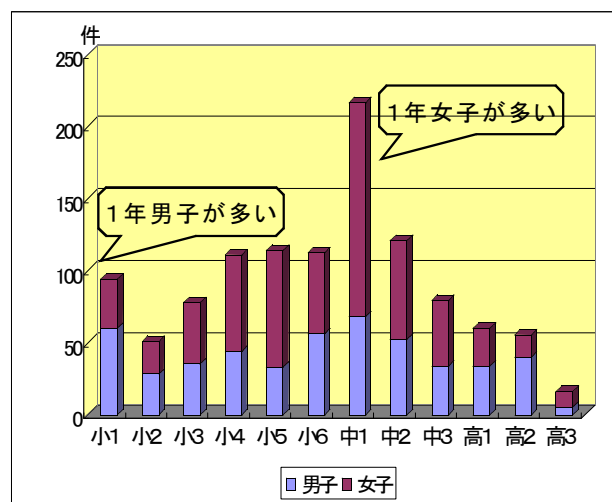


図6 学年別、男女別相談件数(平成18・19年度)

図7は、平成20年11月に文部科学省が発表した、全国調査の、「いじめ認知件数の学年別、男女別内訳」である。

電話相談事例の学年別、男女別相談件数(図6)と比較すると、両者とも小学校低学年から中学校1年にかけて増加する。中学校1年を最大として、その後、高等学校3年に向けて減少する。

中学校から高等学校までの6年間で、学年が進むに従って大きく減少する傾向は、電話相談事例と同様である。

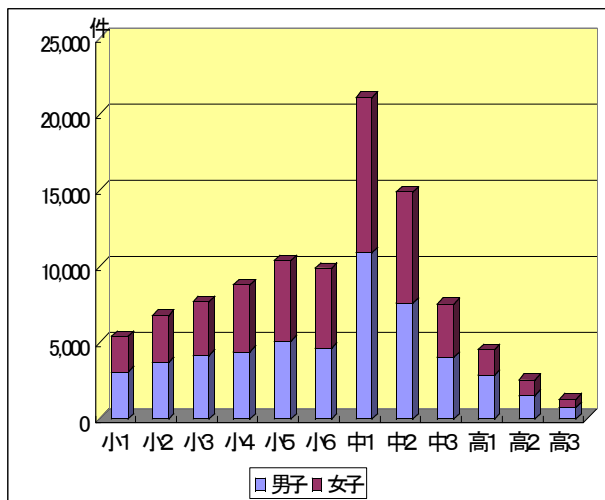


図7 いじめ認知件数の学年別、男女別内訳

(平成19年度児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査 文部科学省)

(4) いじめの態様

図8は当相談機関で対応した、電話相談事例のいじめの態様を集計したものである。図9は平成20年11月に文部科学省が発表した全国調査のいじめの態様集計である。

両者を比較すると、全国調査では「冷やかしからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」が最大で、48%となっている。次に多いのが、「仲間はずれ、集団による無視をされる」で、3番目に多いのが、「軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり、蹴られたりする」である。電話相談事例では「ひどくぶつかられたり、叩かれたり、蹴られたりする」が「軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり、蹴られたりする」と同程度になっている。

全体として電話相談事例と全国調査は、ほぼ同じような傾向を示している。

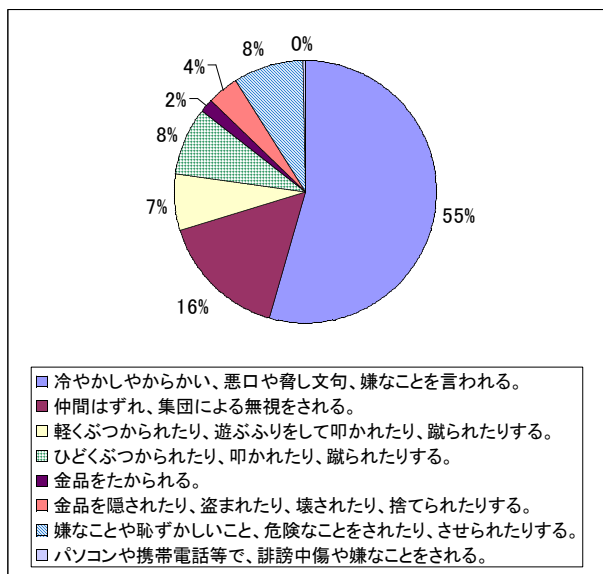


図8 いじめの態様

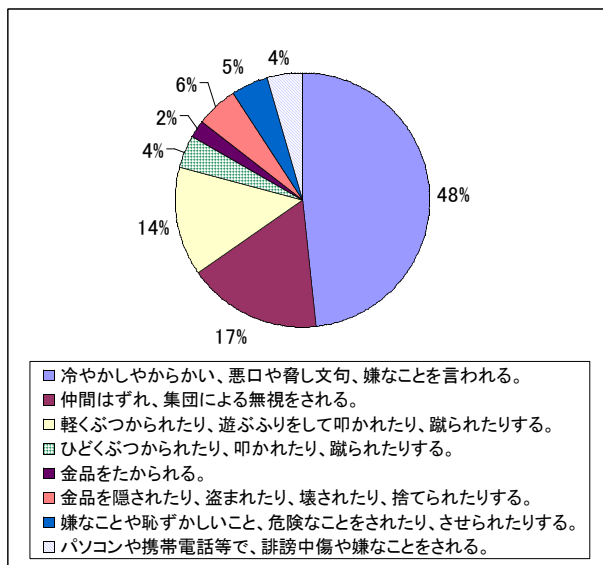


図9 いじめの態様

(平成19年度児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査 文部科学省)

電話相談の特徴的な傾向としては、図6に示されるように、小学校1年男子と中学校1年女子の件数が多いことがあげられる。

この特徴をさらに分析してみると、小学校1年男子のいじめの態様は図10のとおりである。全国調査と比較すると、「冷やかしからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」の割合が17%増えている。また、「軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり、蹴られたりする」や「ひどくぶつかられたり、叩かれたり、蹴られたりする」など、言葉以外の身体的ないじめが多くなっている。

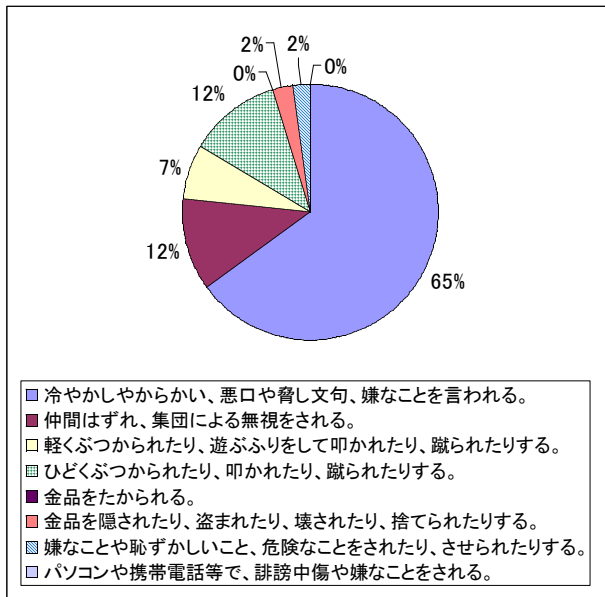


図10 いじめの態様(小学校1年男子)

2つ目の特徴である中学校1年女子のいじめの態様は図11のとおりである。

「冷やしやからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」と「仲間はずれ、集団による無視をされる」の2つで全体の83%となっている。

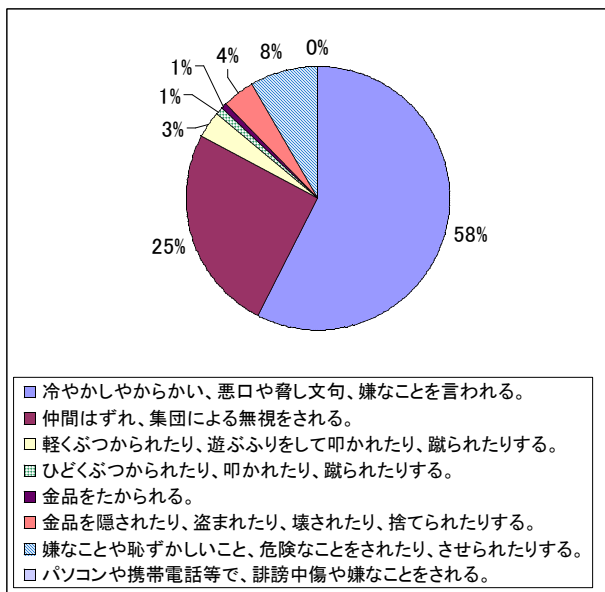


図11 いじめの態様(中学校1年女子)

(5) 電話をかけてきた相談者

図12は電話をかけてきた相談者の内訳である。電話をかけてきた相談者は、母親が最も多く半数以上であった。次に多いのが本人で28%である。母親と本人で、全体の80%以上を占めている。

本人、母親以外では、父が11%、祖父母が2%、友人、その他が2%である。

担任や管理職等、学校関係者からの相談は全体の4%と少ない。

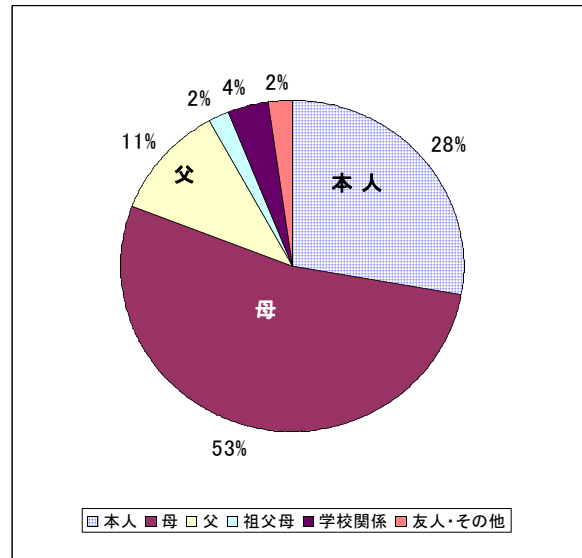


図12 電話をかけてきた相談者

(6) いじめの相手

同じクラスの児童生徒がいじめの相手となっているのは、小・中学校及び高等学校で最も多く、300件を超えている。(図13)

次に多いのは、小学校は同じ学年の児童からのいじめ、中学校及び高等学校は同じ部活動の相手からのいじめである。

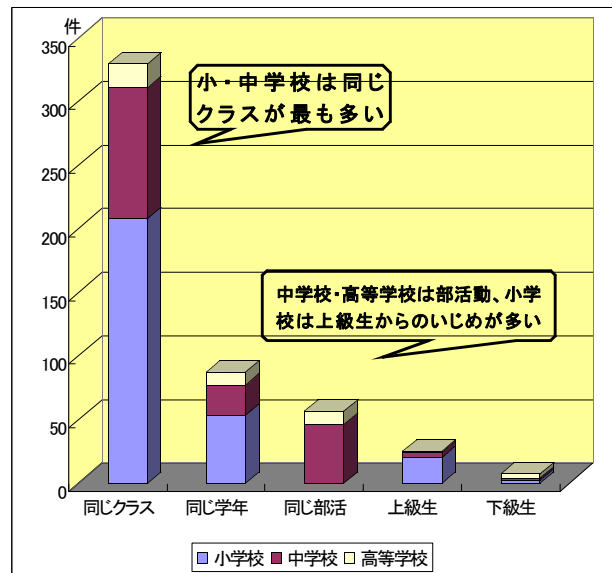


図13 いじめの相手

(7) いじめの相手の人数

図14はいじめの相手の人数の集計グラフである。すべての学年において、複数人からのいじめが個人からのものより若干多くなっている。

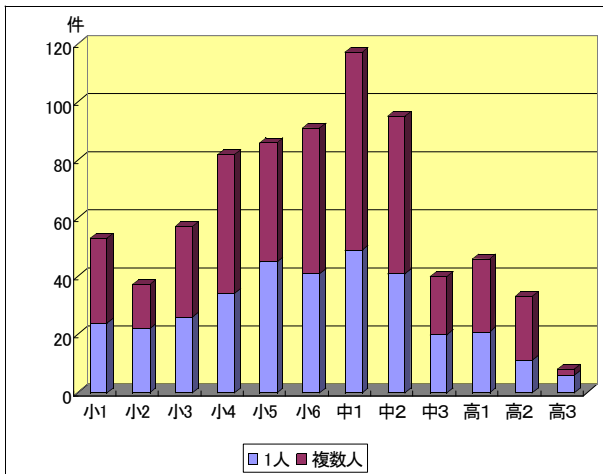


図14 いじめの相手の人数

さらに、電話相談の特徴的な傾向の一つである中学校1年女子を取り上げてみる。

図15は、年間でいじめ認知件数が多い1学期前半の4月から6月までと、2学期前半の9月から11月までの中学校1年女子のいじめの相手の人数を集計し、割合で示したものである。

4月から6月は、複数人と一人のいじめの割合が4対6であるが、9月から11月になると7対3の割合になる。

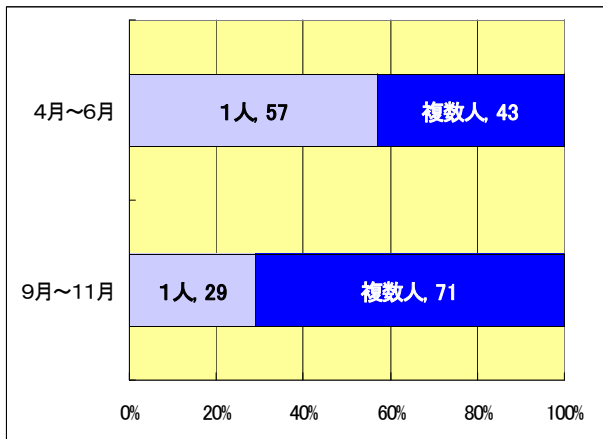


図15 いじめの相手の人数(中学校1年女子)

(8) 学校に相談している事例

いじめ問題を学校に相談している電話相談事例数である。(図16)

小・中学校及び高等学校を合わせて、75%の相談者が学校に相談している。いじめ問題の解決を教師や学校に期待していると言える。

電話相談では、学校に相談していない相談者に対しては、担任や関係教師に相談するよう助言している。

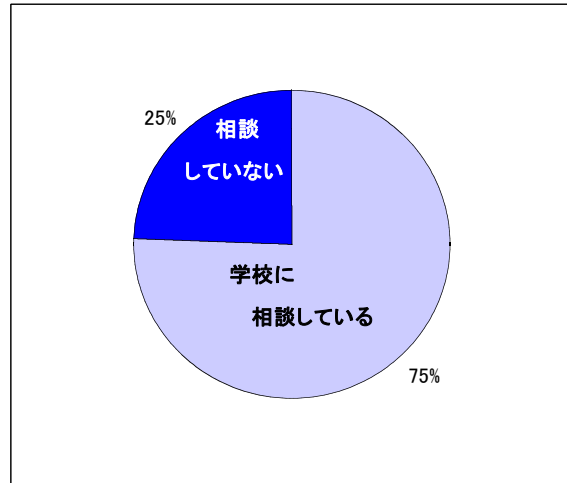


図16 学校に相談している事例

(9) 学校への不信・不満

電話相談で学校や教師の対応に、不信や不満を訴えている事例数である。(図17) すべての校種で学校・教師に対して不信や不満を抱いている。小学校1年から6年で89件(16%)、中学校1年から3年で58件(14%)、高等学校1年から3年で25件(19%)の相談者が学校や教師に対し、不信や不満をもっている様子が伺える。

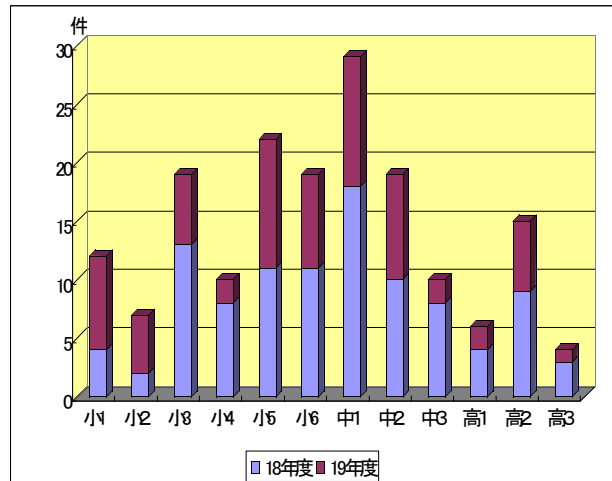


図17 学校への不信・不満

2 電話相談事例データの考察

当相談機関で受けた電話相談のデータを集計し分析した結果、小学校2年から6年と中学校2年から高等学校3年までの学年では、4月から6月と、9月から11月にいじめの発生件数が多く、1学期の件数は2学期よりも多いことが分かった。また、小学校1年男子と中学校1年女子の相談件数が多い傾向にある。

小学校1年男子のいじめの態様は、「冷やか

やからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」などの言葉のいじめが多い。また、1学期より2学期に相談件数が大幅に増えている。これらのことから、初めての小学校で慣れない学校生活を送る中、児童と保護者、特に母親が友人関係の在り方などについて敏感に反応し相談している様子が伺える。

中学校1年女子のいじめの態様は、「冷やかしかからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる」「仲間はずれ、集団による無視をされる」を合わせると全体の80%を超える。また、いじめの相手の人数は、1学期は一人によるものが多いのに対し、2学期は複数人からのものが増えている。さらに、いじめ発生時期も1学期より2学期が大きく増加している。中学生の女子に特有の少人数によるグループ化や、グループ内の人間関係などが、いじめが起きる要因の一つになっていると考えられる。

以上のことから、4月から6月と9月から11月のそれぞれに、いじめが発生しやすい時期があることが分かった。また、小学校1年及び中学校1年という、生活環境が大きく変化する学年で、いじめの発生が2学期に増加する共通した傾向があることも明らかになった。学校・教師は、学年によりいじめの発生時期に特有の傾向があることに留意し、指導を行うことが望ましい。

集計データの分析をさらに進めていくと、いじめ問題に対する学校の対応に、相談者が不信や不満をもった事例が多く存在することが明らかになった。しかし、相談者の75%は教師や学校にいじめ問題の相談をしている。これは、教師や学校にいじめ問題の解決を期待している児童生徒・保護者の心情と考えることができる。そうした期待がありながら、相談者の期待や意向を十分に汲み取れない学校の対応もあり、不信や不満を増長させていると考えられる。

このことから、学校・教師は、いじめ問題の解決のために、いじめられている児童生徒と保護者の意向に添った解決の方策をとる必要があると言える。特に、いじめられている児童生徒の思いや願いを十分に汲み取った対応は、児童生徒・保護者の学校に寄せる期待に応えることに繋がり、学校・教師に対する信頼に結びつくと考えられる。

3 電話相談事例の分析と考察

(1) 事例の分析

当相談機関で対応した電話相談事例の多くは、いじめ問題解決に向けてどのように対応したらよいのかというものである。保護者からの相談は、いじめられた子どもへの具体的なかかわり方についてが中心であるが、中には、学校の対応に不信感をもっている内容の相談も寄せられている。こうした不信感がいじめ問題を長期化・複雑化させる大きな要因の一つになっていると考えられる。

相談者は苦しい思いで毎日を過ごしており、一日も早い解決を望んでいる。このような期待に応えるためにも、学校はいじめ問題の迅速な解決に向けた対応をしていくことが重要である。そして、こうした迅速な解決のためには、まず相談者に不信感を抱かせない対応をしていくことが第一である。

そこで、電話相談事例を分析し考察することから、相談者が学校の対応に不信感をもった要因を特定することができ、信頼される適切な対応を明確にすることが可能であると考えた。

以上のことから、電話相談事例の中から学校の対応が相談者の不信感に結びついた事例を、①態様、②背景（要因）③児童生徒・保護者の対応、④相談者の心情や意向、⑤学校の対応の五つの視点で分析した。その結果、相談者が学校に不信感をもった内容を以下の4つにまとめることができた。

- ア 相談者が、学校とのいじめのとりえ方に差を感じている。
- イ 相談者が、学校といじめ問題解決のとりえ方に差を感じている。
- ウ 相談者は、学校から連絡をして欲しいと思っている。
- エ 相談者は、学校に組織的に対応して欲しいと思っている。

以下の事例は、分析し考察した主な相談事例である。

電話相談事例概要

ア 相談者が、学校とのいじめのとりえ方に差を感じている。					
事例No	態 様	背 景 (要因)	児童生徒・保護者の 対応	相談者の心情や意向	学校の対応
1-A	① 冷やかしいやからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる。	・先生が全体に注意するとその時だけでなくが再発する。	○本人は数回腹痛を訴え、薬を飲んで遅れて登校したがなかなか教室に入らない。 ○保護者は担任に相談。	○学校が感じていることと子どもや親が感じていることの <u>温度差</u> がありすぎる。 ○管理職の言葉から、 <u>無神経さ</u> や <u>圧迫感</u> を感じる。	○担任は全体に注意をした。 ○学校は「 <u>過保護、甘やかし。</u> 」だと保護者の態度を指摘した。 ○管理職、「 <u>昨日は元気でしたよ。すぐ出してください。</u> 」と発言した。
2-A	⑥ 金品を隠されたり、盗まれたり、壊されたり、捨てられたりする。	・担任の努力でほぼ、なくなった。しかし、本人は、まだ <u>続いている</u> と感じている。	○本人はお腹が痛いと言いながら、部活動に行った。 ○保護者は担任に相談。	○本人はまだ、 <u>いじめが続いている</u> と感じている。 ○保護者は、担任は <u>いたずらだろう</u> と言っているが、 <u>いじめに近い行為ではないか。</u> 「 <u>いじめ</u> る子が、子どもを学校に来られないようにしているのではないか。」と心配している。	○担任はいじめ相談に対応し、解決したと考えている。 ○ <u>今回の件はいじめではなく、いたずらだと</u> とらえている。
3-B	④ ひどくぶつかられたり、叩かれたり、蹴られたりする。	・腹痛を訴え受診すると医師から「 <u>蹴られたのでは。</u> 」と言われた。	○本人はいじめられていることを保護者に相談。 ○保護者は担任に相談。	○いじめられていることを担任に相談した。「 <u>親の育て方が悪い。</u> 」と怒られた。辛かった。	○担任はいじめ相談を受けた時「 <u>親の育て方が悪い。</u> 」と言った。
4-C	③ 軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり、蹴られたりする。	・いじめの子は、幼稚園の頃から <u>友だちをいじめ</u> ている。 ・今回相談者がターゲットになる。	○本人は登校を渋るようになったので、 <u>問いただしたら</u> いじめがあることを話した。 ○保護者は担任に相談。	○いじめの子は <u>ふざけ半分</u> でやっているつもりでも、 <u>本人の嫌だったという気持ちを受け止めて欲しい。</u>	○担任はいじめの子を呼んで話を聞いた。「 <u>ふざけてやっている。</u> 」と答えたので「 <u>仲良くしようね。</u> 」と指導した。
5-C	③ 軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり、蹴られたりする。	・雑巾で叩かれることが怖い。毎日「 <u>何かされる</u> ことが嫌だな」と帰ってきて話を <u>する</u> 。学校を欠席することもある。	○本人は保護者に相談。 ○保護者は担任、校長に相談	○「 <u>少しずつ様子を見ながら</u> 元気づけてください。」と言われたが、 <u>様子をどこまで見たらいいのかわからない。</u>	○担任と校長は、「 <u>少しずつ様子を見ながら</u> 元気づけてください。」と助言をした。
考 察	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者は、共感的に親身になって対応して欲しいと考えている。 ・相談者は、ふざけ半分でもいじめと感じている行為に対しては、学校にいじめとして対応をして欲しいと思っている。 ・相談者は、いたずらととらえている担任の姿勢に不安や不満を感じ、学校への不信感を抱ききっかけになると考えられる。 ・相談者はいじめ相談をした時に、「子どもや親が悪い。子どもや親に原因がある。」と言われると不安になり、学校への不信感を抱ききっかけになると考えられる。 ・相談者が担任や学校に相談する時は、問題解決に向けすぐに具体的な対応を行うことを望んでおり、それが行われないと感じた時に不安になり、不信感を抱きやすいと考えられる。 				

イ 相談者が、学校といじめ問題解決のとりえ方に差を感じている。					
事例No	態 様	背 景 (要因)	児童生徒・保護者の 対応	相談者の心情や意向	学校の対応
6-D	⑦ いやなこと、恥ずかしいこと、危険なことをされたり、させられたりする。	・クラスの子に髪の毛をガチャガチャに切られる。 ・本人は言わないが、担任・学校からの連絡で分かる。	○保護者は担任に相談。校長、PTA会長とも話した。	○「 <u>いじめた子をはっきりさせて児童と親に謝罪して欲しい。</u> 」と望んでいる。	○度重なる指導において、 <u>学校としてはいじめ問題は終結している</u> と考えている。

7-D	② 仲間はずれ、集団による無視をされる。	校長の「いじめについての話を聞いていじめの子が申し出て発覚。校長、学年主任、担任も介入し謝罪。	○本人は「仲間はずれにされている気がして学校に行きたくない。」と言っている。 ○保護者は担任に相談。	○本人と保護者は、校長、学年主任、担任も同席し話し合いをし、いじめた子からの謝罪もあったので、一安心した。 ○本人は、話し合いの後、友だちと仲良くしようと頑張ってきたのがうまくいかないことを気にしている。	○学校は、校長・学年主任・担任も介入し、いじめた子本人からの謝罪もあったのでいじめ問題は解決したととらえている。
考察	<p>・学校は、学級指導や集会などでの全体指導を行うことで、いじめ問題の解決に向けて努力をしたと考えられる。しかし、相談者としては全体指導ではなく、いじめた子本人やその保護者にきちんと謝罪してもらおうことが、いじめ問題の解決であるととらえていると考えられる。</p> <p>・学校としては、いじめた子本人からの謝罪もあり、いじめ問題は解決したと考えている。しかし、本人は、以前のような友だち関係にまで回復されていないので、まだ疎外感を感じている。本人は、以前のような友だち関係を取り戻すことがいじめ問題の解決であるととらえていると考えられる。</p>				

ウ 相談者は、学校から連絡をして欲しいと思っている。

事例No	態 様	背 景 (要因)	児童生徒・保護者の 対応	相談者の心情や意向	学校の対応
8-E	① 冷やかしかからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる。	・クラスの2, 3人から休み時間や掃除の時間など、先生のいない時にからかわれた。	○本人は保護者に相談する。 ○母親はすぐ担任に相談。その後担任から連絡が無いので、本人に確認。本人は、「もう言われないう」と答えた。	○担任から連絡が無いことでさらに不信感を強くした。 ○その後の様子を聞きたいが聞きづらい。様子が分からないので不安。	○担任は電話相談に対して、「それはひどいです。」と言いつつ、「事実確認をします。」と言ったが、その後保護者に連絡をしなかった。
9-E	④ ひどくぶつかられたり、叩かれたり、蹴られたりする。	・秋頃からいじめがあった。冬休み前に担任に相談。	○本人は保護者に相談。 ○母親は教育相談日に担任に相談。	・教育相談の時にやっと思いで話したのに、その後どう指導したとか連絡が全くない。不信感をもってしまった。あまり相談したくない。	・いじめの相談を受け対応すると答えた。 ・指導後、保護者へ連絡をしなかった。
考察	<p>・相談者は、学校からの連絡がないと不安を感じ、その後の相談をためらってしまうと考えられる。</p> <p>・相談者は、担任から指導後の連絡が無いと、学校に対して不信感を抱きやすいと考えられる。</p>				

エ 相談者は、学校に組織的に対応して欲しいと思っている。

事例No	態 様	背 景 (要因)	児童生徒・保護者の 対応	相談者の心情や意向	学校の対応
10-F	① 冷やかしかからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる。	・前学年の時にいじめがあった。新学年になった学級編成でいじめた子と同じクラスになった。	○本人は前学年の時、担任に相談。 ○保護者は進級時に同じクラスになっているので、学校に問い合わせる。	・学年主任や担任も含め多くの先生が知っているのに管理職が知らないということが解せない。 ・学校は、進級時の学級編成等の希望を言わなければ分からないのか。	・前学年の時には、いじめた子と保護者、いじめられた子と保護者、教職員数名で話し合いをした。 ・管理職は保護者からの問い合わせに対して認識していなかったと答えた。
11-F	⑥ 金品を隠されたり、盗まれたり、壊されたり、捨てられたりする。	・入学当初からいじめがあった。 ・校長も担任もその都度話し合い、解決に努力したが良くならない。	○本人は保護者に相談。 ○保護者は校長、担任に相談。	○校長が親身に対応してくれないと感じている。 ○「長い目で見て下さい。」と言われたが、両親とも限界を感じている。	○校長が全面にでて保護者に対応。 ○校長が具体的な対応策を保護者に提案。
考察	<p>・相談者は学校に相談したいじめ問題については、管理職には連絡や報告が行われており、管理職はそのことを知っていると考えている。</p> <p>・相談者は、学校はいじめ問題に関わった子ども同士の関係を考慮し、学級編成等の配慮をしてくれると思っていると考えられる。</p> <p>・校長が直接窓口になり、保護者の対応を行った。問題の解決への働きかけも保護者中心で学校の組織的な対応も見られなかった。このことが学校への不信感に繋がったと考えられる。</p>				

※下線部は相談者が不信感をもった学校の対応と、その時の保護者の心情や意向である。

(2) 考察

当相談機関で対応した事例を分析し考察すると、相談者が学校に不信感をもった共通の原因として、「相談者の意向に添わない対応」が明らかになった。学校がこのような対応をした場合、相談者は学校や教師に対して不安や不満の気持ちを持ち、そのことが学校への不信感へと結び付いていると考えられる。このことから、いじめ問題を長期化・複雑化させず迅速に解決するためには、相談者の意向を踏まえた上で問題解決に向けた対応をしていくことが重要であると考えられる。

さらに、相談者が学校に不信感をもった内容ア～エの事例を考察していくと、相談者が不信感をもつA～Fの学校の対応が分かってきた。

アのグループからは、

A 学校はいじめではないと思っている。

(電話相談事例 1-A 2-A)

B 本人・家庭に課題があると思っている。

(電話相談事例 3-B)

C 相談を軽く受け止めている。

(電話相談事例 4-C 5-C)

である。

相談者は、「学校や教師に相談することで一日も早く解決したい」と望んでいる反面、「学校や教師に相談すると仕返しやいじめがエスカレートするのではないか」という不安な気持ちから相談はしづらい」とも感じている。相談者はこうした思いの中、意を決して学校や教師に相談をしている。しかし、A・B・Cの要因のように不安な気持ちを受け止めてもらえなかったり、本人や家庭にも課題があると言われたりして、問題解決に向けた対応を得られなかった時に学校や教師に対し不信や不満をもつようになる。

イのグループからは、

D 問題解決のとらえ方が相談者と差がある。

(電話相談事例 6-D 7-D)

である。

相談者も学校も問題の解決を強く望んでいる。しかし、学校として問題解決に向け精一杯努力している指導方法と保護者が望んでいる指導方法が異なると、保護者は学校や教師の対応に不満を感じる。

ウのグループからは、

E 保護者と連絡をとらない。

(電話相談事例 8-E 9-E)

である。

相談者は、相談後いじめの事実確認や指導経過、いじめられた児童生徒の学校での具体的な様子などを知りたいと考えている。しかし、学校や教師から連絡が無いとこれらの様子が分からず、不安な気持ちを強くする。

エのグループからは、

F 学校全体で取り組んでいない。

(電話相談事例 10-F 11-F)

である。

相談者は、学校に管理職も含めた組織的な対応を期待している。管理職を中心に多くの職員が対応していると感じられないと学校に対して不安や不満を感じる。

こうした要因を考察した結果、これらの要因は、いじめ問題の発生から解決までの過程の中で、初期対応の段階から大きくかかわっていることが分かった。特にA・B・Cの要因は、「いじめ問題を解決して欲しい」「悩みや不安を受け止めて欲しい」という相談者の強い思いが寄せられたものであった。

以上のことから、相談者との信頼関係を構築し、いじめ問題を迅速に解決するためには、いじめられた児童生徒とその保護者の心情をしっかりと受け止め、相談者の苦しい気持ちを配慮し、意向に添った対応をとることが重要であると言える。

3 来所相談事例の分析と考察

(1) 来所相談事例の分析

当相談機関では、電話相談の他に相談者の来所による相談活動を行っている。来所相談は、いじめ問題が長期化・複雑化している事例で、具体的には相談者が解決の方策に迷い、学校や教師の対応とそれに対して、不信や不満をもった内容が多い。

こうしたことから、来所相談事例を分析することにより、いじめ問題が長期化・複雑化した要因を特定したり、学校・教師に対する不信・不満の要因を特定したりすることができる。また、解決に効果があった手だてを明確にすることができる。

次の概要は、来所相談事例を時系列に整理し、事例の経過と共に変容する生徒・保護者の心情や、学校・教師の対応を分析した事例である。

来所相談事例概要 A男 中学生 主訴 いじめ 相談者 母

<いじめ問題の概要>

△年の3学期頃より同級生から暴力行為を受け、□年になっても継続し、4月に顔と手にあざを作って帰ってきた。母には「ぶつかった」「転んだ」と言った。登校時に腹痛を訴える事があったが、保護者は当初いじめに気付かなかった。5月中旬から不登校になる。担任は、不登校の原因は親の接し方と判断し、母の養育態度を批判した。そのような担任の対応に母は当初不満もっていた。

○ 保護者の意向 … いじめの実態を学校に伝えた方がいいのか悩んでいる。転校も考えている。

○ A男の意向 … 学校に行きたいけど行けない。友達と遊びたい。

<保護者の心情の変容と学校の対応>

相談の流れ	事例の経過と生徒・保護者の心情の変容	担任・学校の対応
あざを作って帰宅 登校渋り 不登校	【元気に登校していたのであまり心配しなかった】 母は、車で学校へ送ったが、降りたがらない。担任に来てもらったが嫌がった。母は担任と話し合う。 母は、いじめを受けていることを知り、担任に連絡した。 母は、「転校を考えている」と言った。 【改善に向けた取り組みをしているのか？担任の言葉が、子どものことを心配しているものではなく、がっかりした】(M1)	担任は車まで迎えに行き、その後母と話し合う。 担任は母親の養育態度を批判した。(T1) 母からの連絡を受け、担任は家庭訪問をした。 担任は、転校のことを聞き時期を尋ねた。
相談開始	【担任の言葉に対し、それでいいのかと疑問と不安をもった(M1)】 来所相談時のアドバイスにより、母は担任へ電話し、いじめについて説明した。	電話で母と話す。「静かに見守るように」と言った。いじめに対しての取組を母に報告しない。 担任はいじめの事実を認識していなかった。「クラスに聞いてみる」と答えた。
相談2回目	担任から連絡あり、 【「暴力」という言葉でなく残念に感じた。学校へ行き担任と話をしようと思っている。父は焦っているが、母は焦らずに少しずつという気持ち】(M1) 担任から連絡 【担任が動き出してくれた実感がある。管理職も含めて学校として取り組んでいるか確認したい。A男も担任に会うのを嫌がらないのでよかった。焦らずにやっていきたいが、登校はなかなか無理な気がして、いろいろ考えると不安になる。来週学校へ行き話をしたい】(M2)	担任は母に連絡「ふざけていた者がいたようです」と言った。 担任は「家庭訪問し、A男と話をしたい」と申し出た。
相談3回目	担任が家庭訪問	担任が家庭訪問、A男と話をする。担任は配慮して、「いじめ」「暴力」という言葉は使わず、「○○君にいやなことされた？」と質問した。(T2) A男がうなずいたので、「いじめ」の事実を確認したため、A男の気持ちを大事にした対応を行った。
相談4回目	A男の意向を確認し、「いじめの事実を加害者の保護者に伝えてほしい」と依頼した。 【担任の対応をA男は受け入れている様子があり、今後に期待している】(M3) 母が学校を訪問 【管理職・学年主任・担任はよく話を聞き、誠意ある対応だと感じた。加害者の親子には反省と謝罪をしてほしい】(M4)	担任は週2回家庭訪問しA男と面談、いじめの事実確認を行った。母からの依頼に対して、「本人の意向を大事にした」と言った。(T2)
相談5回目	学校から連絡があり、いじめ調査結果の報告を受ける。加害者が特定できたこと、内容、加害生徒・保護者が謝罪をしたいと言っている報告を受ける。母は、「謝罪に対して、A男の確認をとりた。今は感情的になっているので少し待ってほしい」と言った。	管理職・学年主任・担任の3人が対応した。 学年集会で指導後、全員に「いじめ」の実態調査した結果を母親に報告した。
相談6回目	【母は、本人が同席できなくてもしかたないと思っている。加害生徒の謝罪後の登校について、A男が心配。夏休みに登校の機会をもつことを考えている。母は一緒に登校してもいいのではと思っている】	管理職・学年主任・担任が家庭訪問。いじめの加害者、内容、生徒・保護者が謝罪の意思を示したことを報告する。(G2・T3)
相談7回目	【学校が真剣に取り組んでくれて良かった】(M5) 校長と話をした。	管理職・学年主任・担任が加害生徒と両親と一緒に家庭訪問した。(G2) 学校は誠意ある対応をした(G2) 管理職から、「学習について個別指導したい」「始めは家庭訪問し学習指導を行い、慣れてきたら学校で行うのはどうか」と提案があった。(G3)(G2)
相談8回目	本人は近くの友達を訪ねてきて、夕方まで遊んだ。 【先生が仲の良い友達に誘うように声をかけてくれたらいい。自然と友人と遊ぶ事ができて安心している】(T4・M4) 【親が子どものことを考える大切さを学んだ。家でも以前のように明るくなりてきた。登校には不安があるが、学校生活が送れてほっとしている。】	校長が再度家庭訪問をした。 各教科担当が順番に家庭訪問し、個別指導を行った。(G3) 担任は、今後も定期的に母親と連絡を取るようにした。(M5)

注：【 】内は保護者の心情

<考察>

いじめ問題の初期対応で、担任は登校を渋っている生徒を心配する母に対し、養育態度について自分の考えを伝えた。家庭訪問時に、A男のことを心配している言葉掛けをしなかった。母は担任の対応に落胆し、信頼感をもてなかった。担任によるいじめの調査報告が母の認識とずれていたため、母は担任一人によるいじめの解決を諦め、学校に直接相談することを考えるようになった。

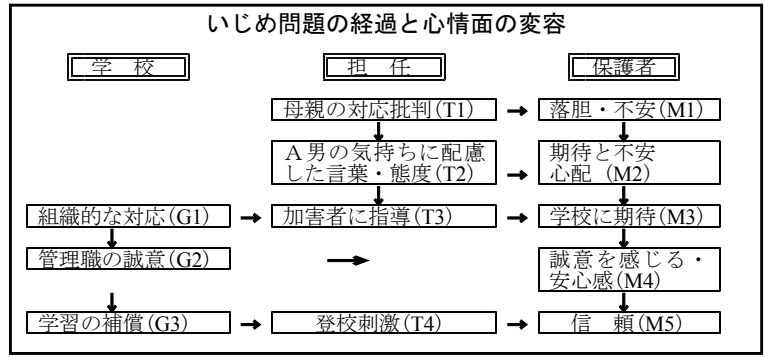
母からいじめの連絡を受け、担任は家庭訪問時にA男の気持ちに配慮した言葉掛けを行った。このことで、いじめの事実を確認することができ、母に安心感を与えることができた。その後、担任は定期的な家庭訪問を行い、A男の気持ちを大事にした対応で関係作りを行った。担任の対応の変容がA男・母の気持ちの変容に結びついた。

母の来校時に、管理職・学年主任・担任で対応したことは、学校が組織的にいじめに取り組んでいる姿勢をみせることができ、母は学校に対して誠意ある対応だと感じた。

加害者の謝罪時に管理職も同行し対応をしたことは、母の学校に対する信頼感を高めることに繋がった。校長は再度家庭訪問するなど、誠意ある対応をしている。このような管理職の姿勢は、保護者の信頼を得る上で大切なことであり、いじめ問題を長期化・複雑化させないためには重要なことである。

加害生徒の謝罪と平行し、A男の学習の補償に学校が取り組んだことは、A男の学校復帰に大きな影響を与えている。長期休業中という時期も良かったが、学校が組織的・計画的に取り組んだ事例である。A男・母の学校に対する信頼を高める方策といえる。担任のA男に対する登校刺激のタイミングや方法も母の信頼を高めていった。

いじめ問題の初期対応のつまずきを、その後の担任・学校の組織的で誠意ある素早い取組で補い、管理職もリーダーシップを十分に発揮した事例である。



(2) 考察

来所相談では、いじめ問題が長期化・複雑化した事例が多い。その中では、相談者である児童生徒や保護者が、学校や教師に対して不信や不満をもっている事例がほとんどである。

いじめられている児童生徒・保護者は、「なぜ、いじめなのか」「どうしたらいじめが止まるのか」「相手の子はどんな気持ちなのか」などと悩み、不安な感情を強くもっている。いじめ問題の解決を期待し学校や教師に相談しても、不安な感情を受け止め相談者の意向に添った対応をされなかったり、「いじめられる側にも問題がある」というような言葉を受けたりすることで、学校や教師に対する不信や不満をもつようになる。このように、学校の初期対応が児童生徒・保護者の心情や意向に配慮したものでなかったため、長期化・複雑化してしまっ事例が多い。

本事例では、母は子どもがいじめを受けていることを知り担任に連絡し、話し合った。話合いで担任は最初に自分の考えを伝え、母の話を聞く姿勢ではなかった。また、家庭訪問時に担任から生徒の様子を心配している言葉がなく、母は落胆し、担任に対して信頼をもてなくなった。担任によるいじめの事実確認の調査結果報告も、母の認識とずれていたため、担任に解決を委ねることを諦め、

当相談機関に来所した。いじめ相談の初期対応が、相談者の不安な気持ちに対する配慮が少なかったため、不信に結びついた事例である。

このことから、いじめ問題を長期化・複雑化させないためには、いじめ問題の相談を受けた初期の対応が重要であることが分かってきた。いじめられている児童生徒・保護者の苦しい気持ちを配慮し、意向に添った対応を行うことは、いじめに苦しむ児童生徒・保護者を救うことができる。また、こうした対応はいじめ問題の早期解決を図ることに繋がり、児童生徒・保護者の学校・教師に対する信頼を深めることになると言える。

IV 調査研究のまとめ

1 研究のまとめ

以上のことから学校・教師が適切な初期対応を行うことが、いじめ問題が長期化・複雑化することを防ぎ、児童生徒・保護者の信頼を深めるための重要なポイントと言える。また、こうして学校がいじめ問題に適切な初期対応を繰り返し行っていくことで、児童生徒・保護者の中に、「相談した時に話をしっかり聴いてもらえる」「真剣に対応してもらえる」「いじめ問題が起こってもすぐに対応し解決してもらえる」という安心感が生ま

れる。そして、こうした安心感が児童生徒・保護者の学校に対する信頼感へとつながっていくのである。

このように適切な初期対応を行うことで、児童生徒・保護者は意向に添った対応をしてもらえると感じ、児童生徒・保護者と学校が問題解決に向けて共に考え、共に歩んでくための信頼関係を培うことができると考える。

2 学校への提案

(1) いじめ問題の適切な初期対応

学校・教師がいじめ問題に適切な初期対応を行うことで、児童生徒・保護者と信頼関係を築くことができ、いじめ問題の長期化・複雑化を防げる。

いじめ問題の初期とは、

児童生徒・保護者からいじめの相談を受けたり、教師がいじめを発見し、いじめられている児童生徒と話し合いをもったりした時から解決に向けての指導方針を決定するまでの間のこと

とした。

学校・教師の適切な初期対応は、いじめられている児童生徒・保護者の信頼を得て解決に向かう上で重要な鍵を握っている。

電話相談事例を分析・考察した結果、相談者が不信任をもつ学校の対応を、次のA～Fの6つにまとめることができた。

- A 学校はいじめではないと思っている。
- B 本人・家庭に課題があると思っている。
- C 相談を軽く受け止めている。
- D 問題解決のとらえ方が相談者と差がある。
- E 保護者と連絡をとらない。
- F 学校全体で取り組んでいない。

A～Fから導かれる適切な初期対応は次のとおりである。

Aからは

① 聴くことに徹する

児童生徒・保護者から相談を受けた時は、教師は聴く側に徹し、最後までしっかりと話を聴く。

Bからは

② いじめられる児童生徒にも課題があると考えた時

いじめ相談中は扱わないで、別の機会を設けて援助・指導を行う。

Cからは

③ 「いじめは許されない行為である」という意識をもつ

教師は相談に対して、いじめられている児童生徒・保護者の辛い気持ちに理解を示し、「いじめは許されないことである」という意識をもつ。

Dからは

④ 一緒に考える

いじめられている児童生徒の意向を最大限に尊重し、解決策を一緒に考える。

- A 解決の方法
- I 謝罪の有無・方法

Eからは

⑤ 保護者への連絡

保護者への連絡は、いじめの事実を正確に伝え、学校の指導方針に対する理解を図ることになる。指導が継続する場合は、指導後の児童生徒の様子を毎回連絡する。

Fからは

⑥ 組織的な指導

いじめ問題は担任が一人で抱えず、組織的に対応するため、学年主任・生徒指導主事(主任)・教頭・校長などに報告する。いじめ解決に向けて、校長を中心に組織的指導体制を編成し、チーム内で指導方針を検討し決定する。

支援チームは以下の教職員などで編成する。

校長・教頭・生徒指導主事(主任)・学年主任・担任・当該学年教諭・養護教諭・スクールカウンセラー・部活動顧問など

支援チームの構成メンバーは個々の事例に応じて柔軟に対応する。

<指導方針の決定>

指導方針は、次の内容を必ず決定しておく。

- ① いじめられている児童生徒の援助方法
- ② いじめられている児童生徒の保護者への連絡
- ③ いじている児童生徒の事実確認
- ④ いじている児童生徒の保護者への連絡
- ⑤ いじめられている児童生徒の意向に添った指導内容・解決方法
- ⑥ 養護教諭やスクールカウンセラーなどとの連携
- ⑦ 外部機関との連携

<配慮事項>

このほかに、相談時に教師が配慮すべき点は以下のとおりである。

- ① なるべく静かな部屋で話を聞く。
- ② 30分～60分程の時間を確保する。
- ③ いじめの事実については、いつ、どこで誰が(人数)、どんなことを、いつ頃からなど、具体的に聞き、記録を取っておく。
- ④ いじめは許さないという姿勢をはっきり示すと共に、「君は悪くない」というメッセージを送る。
相談時は次の言葉を使わないように注意し、話をする。

ア それはいじめではない。
イ たいしたことない。気にするな。
ウ あなたにも責任がある。
エ もっと強くなろう
オ ○○君(いじめの相手)にも、いいところがある。

- ⑤ 相談の最後に、勇気をもって話してくれたことを賞賛し、「君を守る」という姿勢を示す。

以上のような適切な初期対応を行い、組織的に対応することで、いじめ問題に苦しむ児童生徒・保護者を救うと共に、児童生徒・保護者と学校・教師との信頼関係を培っていくことができると考える。

3 今後の課題

当相談機関で対応したいじめ相談は、多くが長期化・複雑化した事例である。学校や教師がいじめ解決のために精一杯対応しているにもかかわらず、長期化・複雑化してしまったものである。

今後の課題としては、長期化・複雑化し解決が困難な事例について、解決に結びつけるまでにどのような方策が有効であるか、探っていく必要がある。

また、本研究で取り組んだ適切な初期対応は、教師の教育相談の資質や能力が高められることにより、さらに大きな効果を得ることができると考えられる。今後は学校現場において、生徒指導を進めるにあたり、そのベースとなる教育相談の考え方を積極的に取り入れていくための手だてを探ることが必要である。

<参考文献>

- ・群馬県教育委員会義務教育課 『平成19年度公立小・中・特別支援学校 生徒指導上の諸問題調査結果報告書』(2007)
- ・文部科学省 『平成19年度児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査』(2007)
- ・国立教育政策研究所生徒指導研究センター 『いじめ問題に関する取組事例集』(2007)