

日本学校教育相談学会

THE JAPANESE ASSOCIATION OF SCHOOL COUNSELING AND GUIDANCE

栃木支部会報 2008.09.01

NO.9

○平成20年度日本学校教育相談学会栃木支部総会

○記念講演 演題 「保護者からのクレーム～その対処方法～」

嶋崎 政男先生（日本学校教育相談学会事務局長）

○日本学校教育相談学会第20回総会・研究大会レポート

○栃木県支部理事紹介

池田 清恵先生（宇都宮市立城山東小学校 養護教諭）

○栃木支部からのお知らせ

○栃木支部平成20年度事業計画

○日本学校教育相談学会栃木支部会則改正

○ 平成20年度日本学校教育相談学会栃木支部総会

平成20年6月14日（土）に教育会館5階小ホールにおいて平成20年度日本学校教育相談学会栃木支部の総会と記念講演が行なわれました。

総会議事

- (1) 平成19年度事業報告
- (2) 平成19年度決算報告
- (3) 「会計監査」報告
- (4) 平成20年度事業計画案審議
- (5) 平成20年度予算案審議
- (6) 役員改選
- (7) 支部会則改正
- (8) その他



栃木支部役員

支部理事長 丸山 隆

事務局長 谷津 嘉子

理事 池田 清恵、伊澤 裕

小川 正人、金子 賢

川俣 幸雄、佐藤 幹雄

柴 一弥、原田 浩司

藤浪 直紀、毎澤 典子

【五十音順】

会計監査 笠原 光雄、斉藤 誠一郎

役員選出では日野先生が名誉会長に就任し退任されたために、新理事には佐藤幹雄先生が事務局長には谷津嘉子さんが総会で承認されました。また、支部会則改正では「支部長」を「支部理事長」へ改正し相談学会規約と名称を統一しました。

○ 記念講演

演題 「保護者からのクレーム～その対処方法～」

講師 嶋崎 政男先生

(日本学校教育相談学会事務局長)

栃木支部では、総会後の記念講演において著名な先生方をお招きして、教育現場の皆様には教育相談や学校カウンセリングの考え方を熟知してもら

うことと現場である学校との整合性を高め、実際に援助・支援を行う時の役に立てばと考えています。今年の記念講演は、最近教育現場を騒がしている話題で、「モンスターペアレンツ」「クレーマー」「学校に対するクレーム対応」にテーマに絞り、日本学校教育相談学会事務局長の嶋崎政男先生に「保護者からのクレーム～その対処方法～」という演題で講演頂きました。

講演は、平成20年6月14日(土)に栃木県教育会館5階小ホールにおいて行われ、会場は定員150名のホールが満員で補助の椅子を並べる程でした。これは、今回のテーマに関心を示している人が多いことを表していると思われました。また、この日は、宮城県地震があり東北新幹線が止まってしまいうアクシデントで、先生の到着が遅れ、資料の印刷などで事務局は大忙しでした。



講演の雰囲気は、「学校に対する保護者からクレームが増えている」「待っただけのカウンセラーではダメ、積極的に行動してアドバイスを与えるようなカウンセラーが必要」「法律や福祉に詳しいスクールソーシャルワーカーやパーソナルアドバイザー(PA)が必要」「昨年は、保護者よりのクレームで自殺した先生がいる」「クレームによる誹謗」等と学校関係者や相談担当者には暗くなってしまう内容でスタートしました。しかし、嶋崎先生のキャラクターと話術で受講者を話に引き込んでいったようです。相槌をうつ人や熱心にノートを取る人が大勢いました。内容は暗く重い話にも関わらず耳障りでなく、分かりやすい講演でした。

講演の中で先生は、社会的モラルの低下についてや学校がストレス社会の捌け口となっていることなどを話され、モンスターペアレンツと言われる保護者は、「ペアレンツ」になれず、尊敬の失墜についても話されました。その後、保護者クレーマーの特徴と類型を話されました。

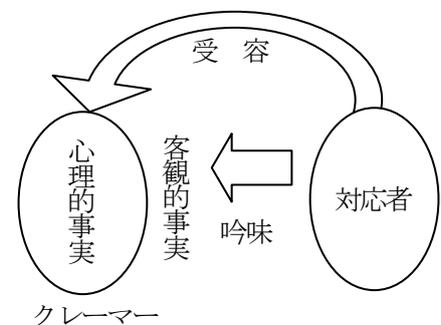
【保護者クレーマーの特徴】

- ①誇張表現・巧みな話術
- ②権威誇示
- ③優位性確保
- ④対象転換
- ⑤複数苦情
- ⑥激情演技
- ⑦正義代弁
- ⑧全員強制
- ⑨巻き込み・操作性
- ⑩突然再発
- ⑪実利獲得
- ⑫刑法抵触

対応については、基本姿勢、通常対応、困難事例に分けて話されました。【基本姿勢】では、①クレームはあって「当たり前」、「面倒・嫌」と捉えない。②本音を知り、信頼関係に繋げる。③困った親はパートナーである。④日頃からの信頼関係を確立する。【通常対応】では、①弁解・反論は封印し、まず傾聴。②心理的事実の受容、客観的事実の吟味。③目に見える具体的な行動・改善が「誠意」の極意。④「制度化・義務化」を活かす。⑤具体的な言動を記録に残すこと。【困難事例】では、①1人で対応「させない」「しない」「すまさない」。②コンプライアンスの必要性。③リソースの活用。④「人・時・場」の面談三原則の厳守することの4つあげました。

事例を多く取り入れ分かりやすく、現場の先生方にも即活用してもらええる情報が多く、実りある記念講演だったと思います。嶋崎先生の講演の中で印象に残った言葉は、「教育相談は心理的事実を理解し、客観的事実を指導する」という言葉でした。

(藤浪直紀 記)



【心理的事実の受容、客観的事実の吟味の図】

○ 日本学校教育相談学会第20回総会・研究大会東京大会レポート

● 記念講演「いい場を創ろう つなぎ・つたえ・たしかめるために」

帯津三敬病院院長 帯津 良一氏

平成20年8月6日から8日まで日本学校教育相談学会第20回総会・研究大会が昭和女子大学を会場に今年も盛大に催されました。主な日程としては、6日に研修委員会主催の8つのコースからなる夏季ワークショップ。7・8日は記念講演、事例・研究口頭発表、シンポジウム、受賞記念講演、懇親会など盛りだくさんの内容が用意されていました。記念講演では帯津三敬病院院長・帯津良一先生をお招きして西洋医学と代替療法のお話がありました。体とこころは命の統合であり、医者は壊れた体をみる。「治し」は西洋医学で外科手術を表すならば、「癒やし」は代替療法でこころの手術を表現すると終始興味ある話をされ、会場は聞き入る会員で溢れ、立ち見の人が出るほどの盛況振りでした。



(馬場 友治記)

● 特別講演 「品格のある生き方について」

昭和女子大学学長 坂東眞理子氏

目が覚めるような鮮やかな黄色のスーツに身を包んだ坂東眞理子氏は軽妙な語り口で大ベストセラーとなった「女性の品格」のバックボーンを語ってくださいました。それは価値観の多様化により不確定となってしまった私たち日本人としての誇りや価値観を改めて見直す必要性を実感してのことであったといいます。今こそ人として、親として品格のある生き方を次世代に残さなければならぬ時とのこと。坂東氏ご自身も著書の印税を後輩を育てるための基金として生きたお金の使い方なをなされるまさに品格のある生き方を示してくれた講演でした。

(谷津 嘉子 記)

● 第9回夏季ワークショップに参加して

支部広報担当 馬場 友治 (宇都宮文星女子高等学校)

6日にワークショップ(9時30分～17時00分)の取材に訪れたスタッフ(谷津・馬場)は、今回、東京家政大学教授相馬誠一先生の「スーパービジョンの実際」に事例を持って参加して参りました。会場には全国から30名近くの会員が訪れ、15事例の発表がありました。不登校・非行・発達障害・接触障害・精神障害など問題を抱えた事例が紹介され、質疑応答も活発に行われ貴重な意見も多く伺えました。

相馬先生は栃木県では箱庭療法や描画療法でよく知られていますが、今回、限られた時間のなかで一人ひとりに笑顔で適格なアドバイスをする先生の姿にあらためて、その力量と素晴らしさを実感することができました。なお、他のワークショップも盛況で県内の顔見知りの会員の皆様にも多数お会いしたことをここにご報告いたします。

● 同志をつなぐ研究大会～東京大会に参加して～

松本 直美先生 (下野市立吉田西小学校教諭)

研究大会は、第一人者による講演、著名な講師陣によるワークショップ、全国の先生方の研究・実践事例発表など、密度の濃い研修ができます。私も、「Q-Uやグループアプローチを取り入

れた小学校1年生の学級づくり」というテーマで、昨年に続いて、実践事例を発表させていただきました。特別な実践をしているのではなく、子どもを第一に、普段の取組を記録し、それを整理して発表しています。ちょっとだけ準備が大変ですが、やりがいを高めてくれるのが、発表に対しての参加者からの反響です。

何もしなければ知り合えない先生方と、発表をきっかけにつながり合うことができます。同じような課題を抱え、同様な取組をしている先生に声をかけられたり、資料の提供を求められたりします。できるだけ対応に努め、お礼や励ましの手紙をいただいたり、逆に資料を送ってもらったりもします。たとえ何人かであれ、自分の実践を伝えることで、わずかでも役に立ち、誰かの新たな実践につながれば、それが喜びとなり励みになります。

一人の子どものささやかながんばりや成長に、ありふれた教室の営みに、カウンセリングや学校教育相談という視点から光を当て、それを伝えることで立派な発表になります。平成21年度は沖縄大会、青い空と海、向日葵のように温かでおおらかな沖縄県支部の先生方が迎えてくれます。発表者として、より有意義な参加をしてみたいかがでしょうか。

● 「不登校高1男子へのカウンセリング」事例発表を終えて

村上 恵子先生（栃木県教育研究所相談員）

連日30度を超す猛暑の中、事故による電車遅れのハプニングや通勤時間帯のラッシュなど、私にとっては研修以前の段階でドキドキ刺激的な体験でした。

さて、この発表を通して不登校事例の「仮説—方針—面接過程—評価」という一つのアセスメント提示ができたかと考えています。発表後の講評では、座長の瀬名波栄啓先生からまとめてありよい発表でした」とお褒めの言葉を頂きました。事例発表するということは、自分の面接過程を振り返るチャンスです。皆さんも発表してみませんか！

全日程を終え、立ち寄った渋谷駅前の「ハチ公」を見上げると「ハチ公」が笑っているように見えました。最後に支部役員の方々には大変お世話になり、温かい励ましを頂き感謝いたします。

● 第20回東京大会に参加して

支部事務局長 谷津 嘉子（栃木県教育研究所相談員）

昭和女子大で行われた猛暑の中での第20回東京大会には、大会や研究発表、研修会に栃木県支部の会員のたくさんのお出でがありました。

7日夜開かれた懇親会は、担当支部の細やかな心配りが随所に感じられ、また、各支部紹介では名誉会長になられた日野先生も栃木支部メンバーとして参加されるなど和やかな雰囲気でも盛り上がりました。

来年の大会は沖縄で開催です。栃木支部からも多くの皆さんで参加することを希望しています。

○ 栃木県支部理事紹介

宇都宮市立城山東小学校 養護教諭 池田清恵 先生

『わたしと教育相談』

今の小学校に着任したときにいただいた寄せ植えの中に、小さなアジアンタム、パキラなどがあつた。水をやり、大切に育てていたら、パキラは天井に届くほど大きく育ち、アジアンタムは他の植物の鉢に胞子が落ちて生えてきてしまい、大きな鉢にいくつも増やすようになった。そのうち、校内で水の枯れている植物を見つけると保健室に持ってきて水をやり、元気になると元の場所へ戻していった。

着任 6 年目、いつしか保健室は緑がいっぱいになり、ジャングル(?)になってしまった。最近
は、凝り性もなく「刺し芽」に挑戦し小さな新しい鉢が増えている。

植物は種類や季節によって水のやり方に注意が必要でうっかりすると大切に育てた植物があつと
いう間に枯れてしまう。刺し芽はもっと難しく、根が付くまでは水を控えて、根が付いたらたっぷり
と水をやる。土の中の状態がわからないので、水加減が難しい。

私が養護教諭として児童生徒とかかわってきた中で、最も大きな学びは教育相談だった。「保健室
に来る児童生徒を何とかしたい・・・」そう思っではじめた教育相談だったが実は自分自身の成長を
大きく促してくれた。

児童生徒が保健室に来るときには何らかの問題を抱えている。身体的な病気以外の場合に、何をど
のように理解しかかわるのか、どうしたらその児童生徒が問題を解決し、乗り越えられるのかを探り
ながら学級担任とともに対応している。そして、その中から成長していく児童の姿を見るときが私の
大きな喜びである。

私たち教育者は、植物が成長するための水や肥料に過ぎず、成長していくのは児童生徒自身だと思
う。その水や肥料である私たちの援助の加減が難しい。児童生徒へさらに良いかかわりを持てるよう、
私にとって、教育相談の学びはいつになっても途中であり、新しい発見の楽しみの場であると思う。

○ 栃木支部からのお知らせ

* 日本カウンセリング学会栃木支部主催 日本学校教育相談学会協賛 公開セミナー

- ・ 基調講演 「集団と個が育つ学校カウンセリング」 奈良教育大学准教授 粕谷 貴志先生
- ・ シンポジウム
- ・ 会場 栃木県青少年センター 宇都宮市駒生 1-1-6
- ・ 日時 10月26日(日) 10:00~16:00

* 「第17回、第18回支部研究発表」のお知らせ

- ・ 10月4日(土)、11月1日(土) 13:30~16:00
- ・ 栃木県教育会館、2階小会議室
- ・ コメンテーター 毎澤典子先生 伊澤 裕先生
- ・ 事例検討等申し込みは事務局まで連絡ください。

● 認定申請のポイントになります。事例検討等

* 新理事紹介

- ・ 平成20年度、新理事として宇都宮海星女子学院高等学校の佐藤幹雄先生が総会で承認されました。

平成20年度日本学校教育相談学会栃木支部事業計画

開催期日	事業名	会場	備考
6月14日(土) 13:00～	【第17回総会および記念講演】 講演「保護者からのクレーム ～その対処法～」 講師 嶋崎 政男先生	栃木県教育会館 5F 小ホール	日本学校教育相談 学会事務局長
8月6日(水) 7日(木) 8日(金)	【日本学校教育相談学会第20回総会・研究大会】 記念講演「いい場を創ろう つなぎ・つたえ・たしかめるために」 講師 帯津 良一先生	昭和女子大学	帯津三敬病院 名誉院長
10月4日(土) 11月1日(土) 13:30～16:00	【支部研究発表】 「第17回、第18回支部研究発表」 コメンテーター 毎澤典子先生 コメンテーター 伊澤 裕先生	栃木県教育会館 2F 小会議室	*毎澤先生 栃木カウンセリングセンター *伊澤先生 宇都宮市教育センター
12月13日(土) 10:00～12:30	【精神医学特別講座】 講演「小児科医から見た臨床」 講師 渋川 典子先生	栃木県教育会館 5F 小ホール	渋川小児科 医院院長
12月20,21日 (土・日) 10:00～16:00	【学会研修プログラムによる基礎研修】 「学校教育相談概論」他 講師 丸山隆先生、金子賢先生、原田浩司先生他	コンセーレ 中会議室	丸山先生 栃木県教育研究所 相談部長他
1月 日() ～日()	【日本学校教育相談学会・中央研修会】 未定		
1月17日(土) 13:30～16:00	【発達障害特別講座】 講演「発達障害児への対応」 講師 小林 順子先生	栃木県教育会館 中会議室	
2月7日(土) 13:30～16:00	【カウンセリング特別講座・合同研修会】 講演「キレる子への理解と対応」 講師 今村 洋子先生	栃木県教育会館 小ホール	播磨社会復帰促進 センター社会復帰促進部

日本学校教育相談学会栃木支部協賛研修会

開催期日	事業名	会場	備考
8月10日(日) 11日(月) 12日(火)	【カウンセリング学会合同研修会】 第71回カウンセリング研修会(栃木大会)	鬼怒川グリーンパ レス	
10月26日(日) 10:00～16:00	【カウンセリング学会栃木支部 公開セミナー】 「集団と個が育つ学校カウンセリング」	栃木県青少年センター	更新ポイント になります
11月 日(日)	【心の会議】 未定	作新学院大学	

日本学校教育相談学会栃木支部

〒320-0066 宇都宮市駒生 1-1-6 教育会館内

栃木県教育研究所相談部 日本学校教育相談学会事務局宛

TEL・028-621-7274 FAX 028-627-5682

(発行責任者 丸山 隆 / 広報担当者 藤浪 直紀)

○ 日本学校教育相談学会栃木支部会則改正

(総則)

第1条 この会則は、日本学校教育相談学会の会則に則り、日本学校教育相談学会栃木支部について定めたものである。

第2条

本会は日本学校教育相談学会栃木支部と称する。
事務局を栃木県教育研究所に置く。

(目的及び事業)

第3条

本会は、学会会則第3条に則り、研究・研修を通して、会員相互の資質の向上と、栃木の学校教育相談の充実、発展に寄与することを目的とする。

第4条

本会の目的を達成するために次の事業を行う。

- 1 日本学校教育相談学会の事業への参加
- 2 研究大会の開催
- 3 研究・研修事業の開催
- 4 研究紀要およびニューズレターの発行
- 5 その他本会の目的を達成するため、必要とされる事業

(会員)

第5条

会員は以下の正会員と準会員からなる。

- 1 正会員
正会員は学会会則第6条に準ずる。
- 2 準会員（支部会員）
本支部会の主旨に賛同し理事会で承認された者、年会費は3000円とする。

(役員)

第6条 本会の事業を運営するため次の役員を置く。

- | | | |
|---|-------|-----|
| 1 | 支部理事長 | 1名 |
| 2 | 事務局長 | 1名 |
| 3 | 理事 | 若干名 |
| 4 | 会計監査 | 2名 |

第7条 理事は理事会を構成し、**支部理事長**は本会を代表する。**支部理事長**の選任は理事会で候補者を決め、総会の承認を得る。

第8条 事務局長は本会の会務の執行を助ける。事務局長の選任は**支部理事長**が指名し、総会の承認を得る。

第9条 理事は**支部理事長**を補佐し、本会の運営にあたる。理事の選任は理事会で候補者を決め、総会の承認を得る。

第10条 学会会則第11条に則り、理事の中から学会本部理事若干名を選出する。学会本部理事の選任は、理事会で候補者を決め総会の承認を得る。

第11条 会計監査は、本会の会計を監査する。会計監査の選任は理事会で候補者を決め総会の承認を得る。

第12条 役員の任期は2か年とする。但し再任を妨げない。

(専門委員会)

第13条 本会の目的を達成するために、次の専門委員会を置く。専門委員会の委員は**支部理事長**が選任し理事会の承認を得る。

専門委員会の委員は、理事をもってあてることができる。

なお、必要に応じ理事会の議を経て、他の専門委員会を置くことができる。

・ 広報委員会

研究紀要およびニューズレターの発行、及び必要な資料の刊行

(会議)

第14条 本会の組織と運営の最終の決定は、総会の議決による。総会は年1回開催し**支部理事長**が招集する。

第15条 理事会は**支部理事長**の招集により開催する。

(会計)

第16条 本会運営の経費は、学会会則第18、19、20条により納入された会費から、支部運営費として還元されたもの、その他をもって充当する。

第17条 本会の決算報告、予算案は総会の承認を得なければならない。

附則

1) 本会則は平成19年6月2日より施行する。

2) 本会則は平成20年6月14日より施行する。

* 「支部長」を本部会則に則り**支部理事長**と改正する。(太字部分を改正した)