

信頼ある学校を創る

学校に対する苦情への対応



京 都 府 教 育 委 員 会
京都府市町村教育委員会連合会

はじめに

昨今、保護者からの学校に対する過度な要求や過大な期待の内容が新聞報道をはじめ、様々なメディアで取り沙汰されている。学校に対する様々な要求や苦情は、その対応の如何によっては長期化、複雑化してしまい、新たな理不尽な要求に発展することもある。その結果、管理職や教職員の心身の疲労や業務への支障を招き、多忙化の原因の一つとなっているとも考えられる。

しかしながら、その中には、子どもたちの学校生活を向上させ、質の高い教育活動を展開する上での重要な示唆を含んでいるものも多く、苦情を「厄介なこと」として否定的に捉えることは、せっかくの大切な機会を逃しているとも言える。初期の段階で保護者からの苦情に適切に応え、教育活動の向上につながるように学校の義務と責任を果たしていく必要がある。

保護者からの苦情の内容には、学校が責任を負うべきものと負えないものがある。学校が責任を負うべきものについては早急に遂行し、場合によっては謝罪を含め、誠意をもって対応することが必要である。負えないものについては毅然とした態度をとる等、一貫した対応が必要である。

学校が責任を負えない、また負うべきでない過度な要求や苦情は、学校と保護者や地域の人々との互いの無理解からくるものとも考えられ、学校が積極的に保護者や地域社会と連携し、開かれた学校を創ることが大切である。日頃から学校を理解してもらえ、環境を構築することにより、過度な要求や苦情の予防・軽減を図ることができる。

また、学校が履行の義務と責任を負うかどうかの判断に迷うケースについては、学校設置者である行政機関に早急に報告し、早期のうちから情報を共有しておくことも大切である。

「子どもの教育」に寄せられる苦情は複雑で深刻なものが多く、教職員の対応をマニュアル化するということは容易ではない。しかし、苦情を解決し、要求や期待にどのように応え、教育実践を展開していくのかという教職員の「構え」については、幾つかのノウハウを提供することはできると考える。

また、学校が責任を負っているにもかかわらず、それが不履行であったり、不適切な対応をしたために引き起こされた苦情の事例から、「学校が負う責任の捉え方」について学んでおくことも大切であろう。

本冊子は、京都府総合教育センターが、保護者からの様々な苦情の理解とその対応の在り方について教育相談から経験則を導き、そのエッセンスを教職員向けに紹介することを目的とし、京都府市町村教育委員会連合会の協力を得て作成した。

学校運営や教育活動において本冊子が幅広く活用されれば幸いである。

目 次

はじめに

1 苦情の理解と予防

(1) 保護者からの苦情の基本的な理解	1
ア 苦情の背景にあるもの	
イ 苦情をどうみるか	
(2) 苦情の「予防」	2
ア 学校に対する要望を日常的に把握しておくこと	
イ 「子どもにどのように届いたか」に心を配ること	
ウ 学校が責任を負うべきことは即座に対応すること	
(3) 苦情の内容は？	3

2 苦情への対応

(1) 事前の準備	4
(2) 対応の実際	5
ア 苦情を相手の立場から眺めて聴く	
イ 「要求の正当性」と「問題の捉え方」を聴く	
(3) 対応のポイント	6
① 現実正当型 ② 理解歪曲型 ③ 過剰要求型 ④ 解決困難型	
(4) 話を聴く際の留意点	12

3 学校が負うべき責任の実際

(1) 教職員の言動や指導方法	14
ア ①「心を傷つける担任の指導」	
イ ②「『罰』を与える部活動の指導」	
ウ ③「教師からの暴言」	
エ ④「多すぎる家庭学習」	
オ ⑤「プライバシーを侵害する指導」	
(2) いじめ ⑥「いじめに対する担任の軽率な対応」	18
(3) 不登校 ⑦「不登校への対応に冷たい学校」	19
(4) 発達障害 ⑧「担任の子どもの見方に疑問」	20
(5) その他	21
ア ⑨「疑問のあるPTA役員の選出」	
イ ⑩「不十分な学校の交通安全指導」	

おわりに

1 苦情の理解と予防

(1) 保護者からの苦情の基本的な理解

ア 苦情の背景にあるもの

少子高齢化や核家族化などによる家族構成の変化や、技術革新や情報化および国際化などによる社会機構や労働形態の変化が急速に進み、これらが家庭や地域の教育力の低下、人間関係の希薄化、孤立化等にも影響を与えていると言われている。

京都府総合教育センターに寄せられる教育相談においても、保護者自身の職場や保護者同士の人間関係に悩む相談も少なくない。また、問題を解決する術もなく、相談する人もなく、一人で問題を抱え込んでいる保護者もある。

また、「学校」「教職員」に対する考え方は確実に変化してきており、学校は単に教育サービス子どもに提供する場であり、教職員は単に教育サービスを提供する人であるともいうような社会的風潮が強くなってきているのが現状であろう。

このような背景を踏まえた上で、学校への苦情の内容を理解することが必要である。

イ 苦情をどうみるか

学校にもち込まれた苦情が一見不合理なものであったとしても、よく聴けば保護者や地域の人々の純粋な期待や願いであったり、学校への励ましであったりすることも多い。苦情がもち込まれることは、学校にとって子どもや保護者、地域住民の方々との信頼関係を高め、教育活動を向上させるための絶好のチャンスであると捉えることがまず大切である。

保護者からの苦情を聴く際に、肥大化した要求の「内容」だけに目を奪われ過ぎていると、もって行き場のない不満に対する助言や支えもなく、心細く一人で不安を抱え込んでいる保護者の本来の姿が見えなくなってしまう。

苦情の「内容」自体は、表面的なものであったり、代償的なものであったりしても、その苦情の奥には「本当に伝えなかったこと（本物の訴え）」が必ずあると考えられる。本当に「伝えなかったこと」はストレートに表現されないことが多く、教職員には分かりづらいものであることも多い。しかしながら、それが分かりづらくても、学校にもち込まれた苦情の、その奥にある相手の「本当に伝えなかったこと（本物の訴え）」の存在を推し量りながら相手を見ていくことがとても大切である。

「本当に伝えなかったこと（本物の訴え）」が確かに届いたという実感があると、苦情はすっと取り下げられることがある。あるいは要求の水準を下げて、それが実現可能ところで折り合いが付けられたりすることが多い。こういうときには苦情に対するもっと善い解決策を一緒に考えるなど、相手が学校を支援してくれることも少なくない。

苦情のその背景となるもの、奥にあるものを聴き取ることは、初期の対応において最も重要である。

(2) 苦情の「予防」

ア 学校に対する要望を日常的に把握しておくこと

保護者から学校（学級）運営や教育活動に対する苦情がもち込まれたとき、学校がその義務と責任を果たしているかどうかはまず問題となる。

当然行ふべき学校（学級）運営や教育活動であれば、その履行と説明の責任を果たしておくということが必要である。それが不十分であったり、不適切なものであったりすると苦情への対応は非常に困難なものになる。

学校（学級）運営や教育活動について保護者や地域住民の方々に積極的に説明し、学校に対する要望をアンケートや懇談会等で日常的に把握しておくことは、学校評価の考え方と合致しており、学校に対する信頼を高め、苦情が学校にもち込まれることの予防につながる。

イ 「子どもにどのように届いたか」に心を配ること

子どもに対する教職員の指導上の言動に起因して、保護者から苦情がもち込まれることが少なくない。子どもがどのように教職員の指導を受けとめたかという、子どもや保護者の「指導の受けとめ方」がその後の対応の大きな分岐点である。

教職員からすれば同じ指導内容であったとしても、子どもとの信頼関係の在り方で当然、受けとめ方は異なる。教職員への信頼感の乏しい子どもはその指導内容を非好意的に受けとめ、教師批判として保護者にそれを伝えることもあるだろう。教職員への信頼感が豊かであれば、その子どもにとっては仮に不十分な指導内容であったとしても「感謝」として受けとめることさえある。子どもとの信頼関係は、子どもを通じて保護者、地域住民の方々との信頼関係にも直接的、間接的につながっている。

保護者から過度な要求や苦情が学校にもち込まれることの「予防」のためには、信頼関係の構築が最も大切であることは言うまでもない。そのためには**教職員は「何をどのように指導したか」ということだけでなく、「指導したことが子どもにどのように届いたか」ということについて、日頃の教育活動の中で心を配っておくことが大切であろう。**

ウ 学校が責任を負うべきことは即座に対応すること

学校は子どもたちの校内の安心・安全の確保や教育活動に常に責任を負っている。

例えば、子どもが校内で怪我をしたとき、その怪我の事情について先に学校から保護者に知らせておくのと、保護者が子どもの怪我を見て学校に問い合わせた事情を知るのでは、保護者は全く異なった気持ちを抱くであろう。

保護者への連絡、報告一つをとってみても、これを怠ると問題の複雑化、長期化につながりやすい。

保護者が動揺したり不安に感じているような場合に、その対応が遅れると「学校は真剣に考えてくれているのだろうか？」と保護者の不安や焦りをさらに増幅させてしまうこともある。

初期の段階で保護者に不安や不満を抱かせてしまうと新たな別の問題を生じさせることもあるので、学校が責任を負うべきと思われる事案には即座に対応することが必要である。

(3) 苦情の内容は？

平成 19 年度、京都府総合教育センターの電話教育相談の受信件数は 4 月から 7 月までの 4 ヶ月間の集計で約 900 件であり、そのうち問い合わせ、無言電話、間違い電話、いたずら電話を除くと約 650 件を受理している。

そのうち「学校や教職員への苦情」を主な訴えとする相談電話は約 80 件である。また直接の訴えは「学校や教職員への苦情」ではないが、その相談の中で「学校や教職員への苦情」が語られているものが約 130 件ある。

従って、約 650 件の相談内容のうち約 210 件、およそ 3 分の 1 の電話相談が「学校や教職員への苦情」に関するものである。

「学校や教職員への苦情」が具体性をもって明確に語られた相談 100 ケースの内容を調べると、図 1 のとおりである。

①教職員の言動、教科等の指導方法に関すること	43 件
②いじめへの指導に関すること	28 件
③不登校への対応に関すること	10 件
④発達障害に関すること	10 件
⑤学校運営、校則等に関すること	6 件
⑥教育課程、学習評価に関すること	3 件

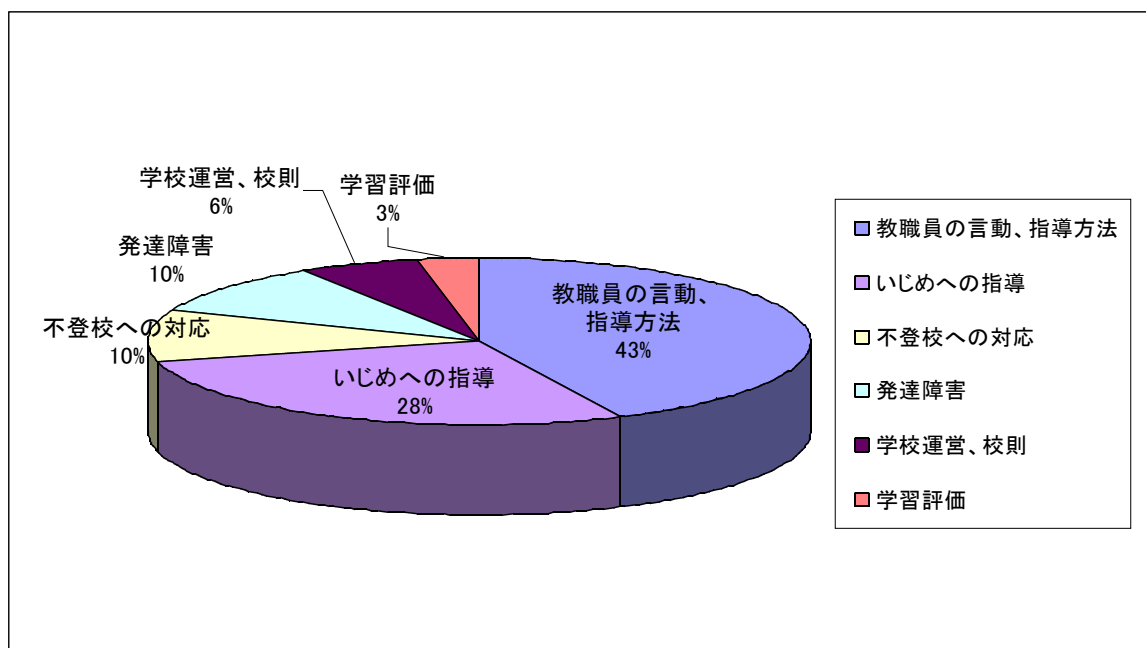


図 1 苦情の内容

2 苦情への対応

(1) 事前の準備

保護者が何らかの苦情を訴えに来校する、あるいは電話をするということは、かなりの勇気と決心をもってのことであるはずである。少なからず不安や心配、怒りや焦りもあるであろう。その際、訴えを教職員が後回しにしたり、軽く扱ったり、迷惑そうな態度で対応したりすると、保護者の不安や心配は膨らみ、怒りや焦りは確実に増大する。



保護者から苦情がもち込まれた際、当初の誠意ある学校の対応が相手の心に触れるものであり、機微を得たものであれば、既にその問題の大部分は解決していると言ってよいだろう。学校の誠意ある初期の対応によって相手の怒りが収まっていれば、その解決に向けて互いに知恵を出しながら話し合うことができる。問題がこじれたり、対応が長期化しないためには、何よりも誠意のある早期の対応が必要である。

保護者から苦情を訴えに来校するという連絡があった際、事前の準備として以下のような点に留意しながら面談を進める必要がある。

ア 相手を待たせないこと

保護者から面談の要望があれば、できるだけ早く会うこと。必要に応じて学校からも面談を申し入れること。

イ 面談の準備を整えておくこと

- ①場所… 学校として面談を前向きに受けとめていることを感じてもらえるような、落ち着ける部屋を用意しておく。
- ②時間… できるだけ相手の希望する時間に合わせる。
- ③情報収集… 相手の訴えや要望に関する資料等を事前に集め、できるかぎりの情報を得ておく。
- ④相談・連携… 管理職、学年会、同僚の教職員等と事前に相談し、対応の方針を明確にしておく。必要に応じて他の教職員または管理職、主任等が面談に参加できる体制を整えておく。また、教育行政機関との連携も必要に応じて事前に図っておく。

(2) 対応の実際

保護者や地域住民の方々から様々な苦情がもち込まれたときの基本的な対応においては、ア 苦情を相手の立場から眺めて聴くこと、イ 「要求の正当性」と「問題の捉え方」を聴くことが大切である。

ア 苦情を相手の立場から眺めて聴く

苦情をもって来校する方は、怒りや焦りで感情が高ぶっていることが多い。相手の感情の高ぶりに直接向き合うとなると、聴く側も動揺してしまうものである。

相手の苦情を聴く際の基本姿勢は、「**事柄を聞くだけでなく、怒りや焦り等の感情を受けとめながら聴く**」ということであるが、これは**相手に同情したり味方したりすることではない**。**もち込まれた苦情を相手の立場から眺めて聴く**と、聴く側の動揺も軽減され、相手の要求の内容の奥にある「本物の訴え」が見えやすくなる。

イ 「要求の正当性」と「問題の捉え方」を聴く

苦情を聴く際には、聴き方の視点として二つの軸をもっていることが大切である。

一つは「学校に何を、どこまで求めているのか」を聴くという軸である。この要求が受け入れられれば相手の苦情は消滅するのであるから、まずは何を求めているのかという要求の内容や、どこまでしてほしいと求めているのかという要求の水準を聴き取らなければならない。

その要求の内容や水準に応える「学校の責任の有無はどうか」という「要求の正当性」を聴く視点をもっていることが必要である。

また、責任がないとしても「教育的な配慮によって受け入れることができるかどうか」という視点ももちながら聴いておくといよい。

そしてもう一つは、苦情をもって来られたその人自身の「問題の捉え方」を聴くという軸である。問題の捉え方が現実的であり、学校としても了解できる問題の捉え方をされているのか、それとも了解困難な問題の捉え方をされているのかについて、初期の段階で把握することが必要である。

聴き方の視点として、一方で「要求の正当性」を検討しつつ、もう一方で相手の「問題の捉え方」を吟味しながら二つの軸で聴くことが大切である。相手の「問題の捉え方」が見えてくると、要求の内容の奥にあるものが見えやすくなる。

<苦情の4つのタイプ>

「要求の正当性」と「問題の捉え方」という2軸により分類すると、学校にもたらされる苦情は、次の4つのタイプに分けることができる（図2）。

縦軸の「要求の正当性」は、「何を求めているのか」という要求の内容と、「どこまで求めているのか」という要求の水準の軸である。

横軸の「問題の捉え方」は、相手の問題の捉え方が現実的で了解可能であるかどうか、あるいは妄想的、非現実的で了解困難なものであるかどうかという問題の認知の仕方に関する軸である。

図2のとおり、①現実正当型 ②理解歪曲型 ③過剰要求型 ④解決困難型としてタイプ分けをすることができる。

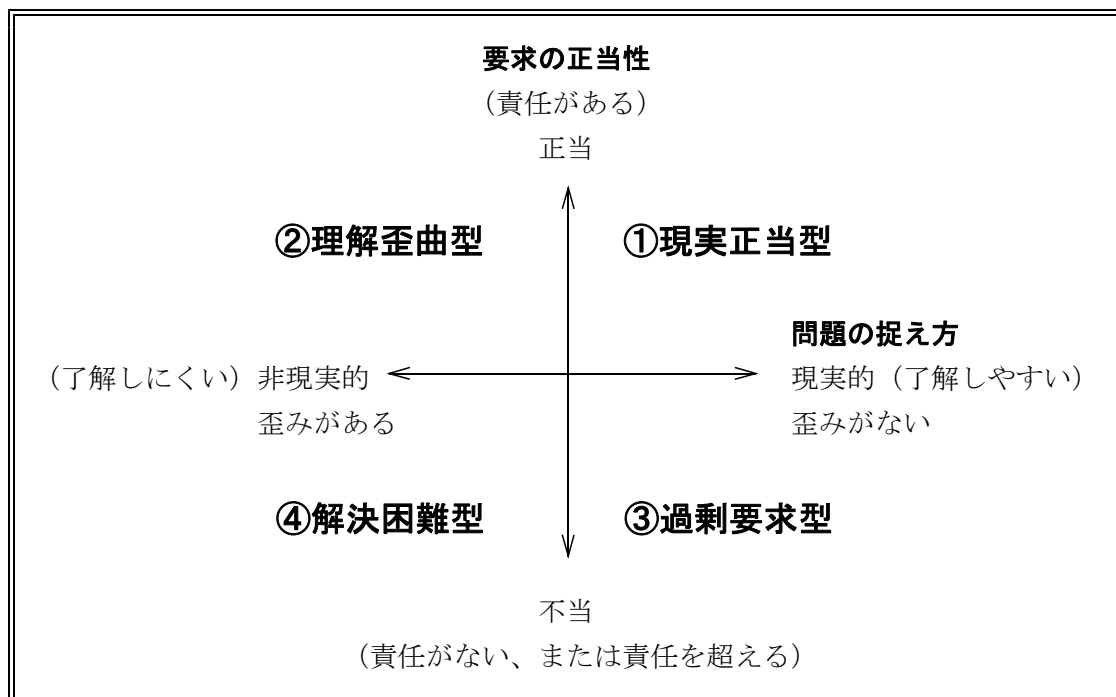


図2 苦情の4つのタイプ

(3) 対応のポイント

次に、「遅刻のケース」「いじめのケース」を例に、前述の4つのタイプ毎に相手の訴えの違いを感じ取り、対応の仕方や留意することについて考えてみたい。

①現実正当型

学校に寄せられる苦情の圧倒的多数はこのタイプに分類できる。

我が子様子を客観的に歪みなく現実的に捉えており、かつ学校に寄せる苦情の内容は了解可能なものであり、学校の指導不足や不適切さ等について指摘をするタイプである。保護者自身が親として当然すべきことをきちんと果たしていこうという姿勢が窺えるなど、正当な要求や期待の訴えである。学校が責任を負っているにもかかわらず、それが不履行であったり、不適切な対応をしているために引き起こされる苦情であり、P.14「3 学校が負うべき責任の実際」で具体例を紹介する。

このタイプの保護者は、学校が謝罪も含め、苦情にきちんと応えることで学校への信頼感が高まり、より協力的な学校教育の支援者となってくれることが多い。

(例 1-1) 遅刻のケース

朝、決まった時間に起こしているが、なかなか目が覚めないようで、布団から出てもグズグズしているし、食事も摂れていない。どうしてなのか子どもに尋ねてもわからないので、夜は早く眠らせたり、朝は早めに起こしたり、努力しているが、どうしても遅刻をしてしまい、親としても困っている。

登校時に何か嫌なことがあるかもしれないし、学校の友達関係の中で何か困り

ごとがあるのかもしれないと思う。家でも子どもの様子を尋ねてみるので、学校でも子どもの話を聞いてやってほしい。

（例 1-2）いじめのケース

最近、娘の様子が何かおかしいので娘に尋ねてみると、友達から仲間はずれにされているという。集団生活での行き違いやトラブルはあって当然であると思うが、楽しい学校生活を送らせてやりたい。

家でもフォローをしていくので、学校でも原因や状況を調べてもらい、この問題を解決して仲間はずれがない楽しい学校生活が送れるようにしてやってほしい。

＜対応の基本＞

保護者自身も努力しているが、保護者だけではうまくいかないで困っているという了解可能な現実感のある問題の捉え方であり、学校でも子どもの友人関係や登校時の困りごと等、事実関係をきちんと掌握した上で、保護者との相談を継続すべき要求内容である。登下校の指導上の瑕疵^{（*1）}や不作為の責任^{（*2）}等について、学校はまず点検し、早期に子どもからも話を聴き、状況を当然把握するべきである。

具体例を P.14 以降に掲載し、学校の瑕疵や責任についても紹介しているので参照されたい。

* 1 「指導上の瑕疵」^{かし} …… 指導において、何らかの欠点や欠陥のあること。

* 2 「不作為の責任」^{ふさくい} …… あえて積極的な行為をしないことに対する責任

＜留意すること＞

友達との人間関係の掌握や当該の子どもの最近の状況、事実関係等を把握する責任があるにもかかわらず、それは家庭の問題であるとか、本人自身の問題であるとして保護者に返してしまう場合がある。

また「子どもの友達関係にはよくある小さなこと」として脇に置いたままにしていたり、対応するまでに日数がかかったり、また保護者の訴えに対して弁解がましく言い訳や反論する等、結果的に相手の気持ちを損ねてしまい、問題を複雑化、長期化させてしまう場合が散見される。

②理解歪曲型

要求の内容自体に不当性はないが、本来、保護者が果たすべき責任や努力を棚上げして他者を攻撃するなど、問題の捉え方が一方的であったり歪みがあったり、了解しがたいものであったりするタイプである。

保護者の問題の捉え方をよく聴いてみると、我が子と正面から直接的に対峙することが苦手で、一般論や教育論、噂などでその問題を捉えようとする知的理解が先行するタイプ、

子育てそのものが他者にお任せというような依存的なタイプ、あるいは放任タイプ、また我が子の言うことだけを鵜呑みにして他者を攻撃するような溺愛タイプの保護者であることが多い。

（例 2-1）遅刻のケース

小学校3年生にもなれば朝は自分で起きられるはずだと思うが、毎日のようになぜか遅刻をしている。私は夜忙しく、朝は起きられない。寝る、起きるくらいはもう自分ですべきで、親がすべきことではない。

担任の先生から、子どもに様子を尋ねてもらい、遅刻しないように学校で指導をしてほしい。

（例 2-2）いじめのケース

最近、学校でいじめが多いという噂を聞いた。うちの子はおとなしく気の弱い子であるからきつといじめられているに違いない。最近、娘の様子がおかしいのはその証拠だと思う。

学校として責任をもって、いじめの実態を調査して、然るべき対処をしてほしい。

＜対応の基本＞

相手の「問題の捉え方」の歪みに焦点を当てて訴えを聴くことが必要である。歪んだ捉え方を指摘したり、それを修正しようとしたりするよりも、まず相手がどうしてそのような問題の捉え方をするに至ったのか、その奥にある「本物の訴え」を探りながら聴くことが大切である。

訴えの内容をよく聴いていくと、その奥には我が子を大切に思うがあまり直接の対話がしにくかったり、腫れ物に触るがごとく我が子との距離を置いていたり、周りの人からの情報のみで保護者が振り回されていたり、また、地域社会から保護者自身が孤立しているような孤独感や心理的な緊張感が見え隠れしたりしていることもある。

相手が学校にもち込んだその要求の奥にあるものを聴き取り、相手との温かい信頼関係を形成していく中で、徐々に相手の問題の捉え方を現実的で了解可能な客観性のあるものに修正していく対応が求められる。

＜留意すること＞

相手の問題の捉え方が間違っていたり歪んでいたりするので、十分に話の内容を聞かないままそれを指摘し反論してしまい、対立してしまうことは避けたい。一旦、対立してしまうと、「学校はわかってくれない」となってしまい、さらに別の新しい要求が出てきたり、本来正当な要求であったにもかかわらず、理不尽な要求に発展し、その後の対応に振り回されてしまう場合がある。

③過剰要求型

保護者として努力すべきことはやっているし、何とか解決したいという了解可能で現実的な「困り感」はあるのだが、問題を他者の責任にしたり、他人を非難することで問題を解決しようとするなど、自身の子育てを正当化しようとするタイプである。

要求のその奥には、燃え尽き症候群的に多忙な毎日を過ごし、仕事一途の生活を余儀なくされている多忙さがあったり、事が起こる前に不安がよぎってしまうので先に解決しておきたいというような予期不安が高かったりする場合等がある。学校の指導の瑕疵や指導不足などを徹底的に指摘するなど、学校の非をことさら大きく取り上げて激しい勢いで非難されることもある。

（例 3-1）遅刻のケース

朝、決まった時間に起こしているが、なかなか目が覚めないようで、布団から出てもグズグズしているし、食事も摂れていない。どうしてなのか子どもに尋ねてもわからないので、夜は早く眠らせたり、朝は早めに起こしたり、努力しているが、どうしても遅刻をしてしまい、親としても困っている。

学校は遅刻に対してどのような指導をしているのか。

私たちは子どもより早く仕事に出るので、子どもが遅刻したかどうかはわからないし、通学途上で子どもに何かあったら困るので、朝は子どもを迎えに来てほしい。

（例 3-2）いじめのケース

最近娘の様子がおかしいので尋ねてみたら、クラスで友達から仲間はずれにされているという。楽しい学校生活を送らせるのは学校の責任だ。

娘はいじめで傷ついている。校長はこの責任を認め、すぐにクラス替えをし、担任を辞めさせてほしい。

<対応の基本>

学校への苦情の奥にある相手の徒労感や余裕のなさ、子育てへの不安を支えながら聴くということが前提である。苦情の奥にあるものをしっかりと支えながら、学校の指導・支援の限界は限界として毅然として伝え、学校と協力しながら無理なく取り組める適度な要求水準に引き下げていくが必要になる。そのためにはもちろん子どもの友人関係や登校時の困りごと等の事実関係をできるだけ早期にきちんと掌握した上で、保護者との相談を継続すべきである。登下校の指導上の瑕疵や不作為の責任についても点検し、学校がすべきことをできるだけ早期に行うことが必要である。

保護者との信頼関係を形成しつつ、学校の責任として負うべきこととそうでないこと、できることとできないことを一つずつ明確にしていくなど、理不尽な要求には毅然とした態度で対応をすることが大切である。

<留意すること>

激しい感情の起伏とともに苦情が攻撃的に訴えられることがある。相手の感情に呑み込まれてしまうかのように、つい謝罪させられてしまったり、曖昧なことを即答せざるを得ない状況に追い込まれたりすることもある。

特に理不尽な要求の根拠になった事実に対して謝罪すると、その要求を認めたこととして捉えられてしまうケースもあるので、その事実関係についてはできるだけ即答を避け、一旦預らせてもらって、後日返事をするなど細心の注意を払う必要がある。

また、相手の理不尽な要求の内容を「わかる」として相手に迎合して聴いてしまったり、「うんうん、そうですか」などと曖昧な返事をしてしまっていると相手に誤解を与えてしまい、場合によっては「要求を認めた」として受け取られてしまうケースもある。これは「受容的に傾聴する」ということとは全く質の違う聴き方である。こういう場合には「認めた」「認めない」の堂々巡りの話し合いになり、問題を長期化させてしまうこともある。

④解決困難型

問題の捉え方が一方的で歪んでおり、了解が困難なものである上に、要求の内容も学校が責任を負えないもので、実現することが不可能な要求をもち込むタイプである。最も対応が困難なタイプであり、学校の対応だけでは限界がある場合がほとんどである。

(例 4-1) 遅刻のケース

小学校3年生にもなれば朝は自分で起きられるはずだと思うが、毎日のようになぜか遅刻をしている。私は夜忙しく、朝は起きられない。寝る、起きるくらいはもう自分ですべき。親がすべきことではない。

遅刻しないように学校から子どもを迎えに来てほしい。もし学校から迎えに来れないのなら、子どもの朝の学習の遅れは放課後に補習してもらいたい。

(例 4-2) いじめのケース

最近、娘の元気がない。おそらく友達から仲間はずれにされているのだと思う。これはいじめに間違いない。学校はいじめの事実を把握しているのか？

いじめている子がいるはずだから、すぐに探して、娘に近寄らないように他のクラスに変えてくれ。校長はこの責任を認め、私たち親子に今すぐ謝罪しろ。

<対応の基本>

どのようにして相手がそのような問題の捉え方をするに至ったのかに注目しながら聴く必要がある。子どもの遅刻やいじめかもしれないという問題に対して、保護者がどうしてこうまで怒らずにいられないのか、どうしてここまでの動揺や怒り、焦りをもっているのか、まず受けとめながら聴くと同時に、これまでの子どもの様子や対応の経過を振り返り、それが適切であったのか等を見直すことが必要である。

独りよがりな歪んだ理不尽な要求の内容自体は、表面的に現れた代償的なものであることが少なくない。その奥には、多くの場合、相手が「本当に伝えたかったこと」が必ずと言ってよいほど別に存在している。過度な苦情の向こう側にある、相手の「本当に伝えたかったこと（本物の訴え）」の存在を推し量りながら聴くということが大切である。（P. 1 参照）決して短時間で問題を処理しようとせず、腰を据えてじっくりと、とことんまで話を聴かせてもらうつもりで話し合いの場に臨むことが必要となる。

＜留意すること＞

特殊なケースとして次のような場合もある。

㊦「心の問題」が疑われる場合

訴えの言動が通常の社会的な常識の範囲で了解することができず、要求内容がどんどんエスカレートするような場合は、相手の重篤な「心の問題」も視野に入れながら、複数で対応することが必要である。一人が話を聴き、もう一人ができるだけ逐語的に記録を取る等、役割を分担して話し合いの場に臨むことも大切である。その後、記録をもとにスクールカウンセラー等の専門家の助言を得たり、精神科医等から対応策へのアドバイスをもらうことも必要である。

㊧地域のトラブルメーカーである場合

何度も同じ苦情をもち込む人の中には、一筋縄ではいかない非常に対応の困難な人がある。地域の方からの情報によると、理不尽な要求等により地域の人ともよくトラブルを起こし、地域社会から孤立しているトラブルメーカーである場合もある。

そのような情報が地域住民の方からも寄せられているような場合には、教育委員会の関係各課をはじめ、地域の民生委員などの福祉関係者や、場合によっては警察関係者等と連携することが必要である。

㊨暴力的で理不尽な要求の場合

学校などの教育機関に対して無理難題を押し付け、金品を要求するなど暴力的な要求をもち込む人や団体がある。

この場合にも必ず複数の教職員で対応し、理不尽な要求には毅然とした対応をすること、また丁寧に記録をとることが大切である。証拠を残すために会話の録音等も必要となる場合がある。

㊦㊧㊨の3例のような特殊なケースについては、基本的に学校だけでは対応できないので、学校設置者である行政機関はもちろん、警察や弁護士等の力を借りなければならないことを視野に入れながら初期の対応をする必要があり、次の4点を踏まえて初期の対応をすることが必要である。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 落ち着いて、毅然とした態度で接すること。② 個人的には対応せず、校内の複数の教職員で対応すること。③ 学校として対応可能な範囲を明確にし、法的な根拠等についても理解しておくこと。④ 行政、医療・福祉、弁護士、警察等の専門家の力を借りること。 |
|---|

(4) 話を聴く際の留意点

保護者から学校に対する苦情が電話連絡等でもち込まれた際、相手の強い不平や不満が見え隠れしているような場合や、理不尽な内容の訴えである場合、落ち着いて平静な心持ちで相手の話を聴くための6つの留意点について、以下のようにまとめる。

①相手の怒りを増幅させないこと

初期の対応において、相手の怒りを増幅させないこと、関係を悪化させないことが大切である。特に相手が攻撃的な物言いである場合には決して立ち話で終わらせるのではなく、落ち着いた別室に案内し、まず腰をかけて相談をすとか、管理職や主任等に挨拶に入ってもらふ等、学校全体として受けとめている誠実な態度や姿勢を示す配慮や工夫が必要である。

②面談の記録を残すこと

保護者から何らかの訴えがある場合には、基本的に校内教職員の組織的な対応が必要であり、学校設置者である行政機関への報告の必要が生じるので、何よりも「正確な情報」を互いに共有することが大切になる。法的な手段で要求等が学校にもち込まれるに至っては、面談や対応の記録が証拠として扱われることにもなる。相手の発言や学校からの報告等について、時系列的にきちんと記録を残すことが大切である。

③曖昧な回答や謝罪をしないこと

苦情の根拠となった問題に関する事実関係を掌握していない時点で、相手の勢いに押されて曖昧な回答や謝罪をしないことが大切である。

初期の面談において謝罪をする時は、何に対して謝罪するのかを明確にして謝罪することが必要である。例えば、面談を待たせたことに対する謝罪であるとか、ご心配をかけてしまったことに対する謝罪である等、謝罪をする中味をはっきりと伝えて謝ることが大切である。

④謝罪すべきことは誠実に心を込めて謝罪すること

「謝罪する」ことは、勇気と力が要ることである。中途半端な態度や言い訳がましい謝罪は、より一層の要求や批判を生み出すこととなる。学校に非がある場合は、誠実に心を込めて謝罪することが必要である。

⑤「一旦、預かる」という対応をすること

一旦、訴えの内容を預かり、事実関係を調べ、状況を十分に把握した上で後日改めて面談をするほうがよい場合がある。学年会や校内全体に報告、協議した上で返答する場合や、管理職に報告した上で返答する必要がある場合、また複数での対応がよいと思われる場合や相手の感情に巻き込まれてしまいそうな場合等は、もち込まれた訴えを「一旦、預かる」という対応が必要である。

この場合、「□□までに、〇〇をしておくので、次回の面談は△△にしましょう」とい

うように、日時を区切って学校の対応の様子を伝えるなど、特に初期の段階では相手に間延びさせているような印象を与えないことが大切である。

⑥チームで対応すること

教職員が保護者からの苦情の内容を全て一人で抱え込んでしまっていると、副次的に別の新しい問題を生んでしまう。抱え込んでいる教職員自身の精神的健康の問題はもちろん、校内の生徒指導体制の機能不全を引き起こし、学校全体の荒れにつながることもある。

苦情の内容を共有することで担当の教職員の疲労感は半減することもあるし、他の教職員からの助言等で解決の糸口が見えたり、次の対応への意欲につながることもある。問題を早期に解決するには分担して有機的に連携することが重要であり、一人で対応するよりも解決が早いことは言うまでもない。同様の訴えが教育委員会や教育局等にももち込まれる場合には、教育委員会関係各課との連携や学校間連携、関係機関との連携等も必要になるであろう。

チームによる対応が問題の解決を早め、安全にかつ的確に対応する上でとても重要であることを校内の教職員が平常時に確認し合っておくことが大切である。



3 学校が負うべき責任の実際

特徴的で具体性のある訴えの教育相談事例を参考にして、相談者のプライバシーを保護するため、訴えの一部をアレンジし、苦情別に 10 ケースを紹介する。

以下、掲載する 10 のケースは、「①現実正当型」（P.6 参照）の苦情である。

学校が責任を負っているにもかかわらず、それが不履行であったり、不適切な対応をしているために引き起こされた苦情の事例である。

それぞれのケースにおいて「学校が負うべき責任の捉え方」について若干の解説も加えているので、**学校がなすべき学校（学級）運営や教育活動について予防的に点検するための学習材料として活用いただきたい。**

日頃の学校（学級）運営や教育活動について、きちんと学校の義務と責任を果たしているかどうか、それが不十分、不適切なものになっていないかどうか、点検しておくことがとても大切である。

(1) 教職員の言動や指導方法

ア <ケース①>「心を傷つける担任の指導」

小学校 4 年生男子の母親

担任が息子に対して①心を傷つけるようなことを言う。息子が最も気にしていることであるのに、学級通信に実名入りで「遅刻や欠席が多いね」と書いた。また②授業での発表を息子が負担に感じているのに、無理矢理、発表させようとする。もう少し息子の気持ちを考えてやってほしい。

担任の指導方法に対して、担任にも管理職にも親の意見をこれまで何度か言ってきたが、③担任は「私の方針です」の一点張りで、状況は改善されない。

担任は交代させられないのか、それが無理なら他の学校に転校できるのか。

担任の指導が我が子のことを考えてくれた温かいものでない。担任を交代させてもらうか、さもなければ転校することも考えたいという母親からの訴えである。

一見すると、担任交代が無理なら転校させるという理不尽な訴えのように見える。しかしこの訴えは、子どもとはもちろん、保護者とのコミュニケーションを図りながら、学校が担任を中心にして家庭との信頼関係を築く努力をすれば、解決に向かう可能性のある訴えの内容であろう。

担任は「これでよい」「大丈夫だ」と思っている、それが相手にとって心の通い合う温かい関わりとなっているかどうか大切である。

①心を傷つけるようなことを言う。

- ・学級通信に記載した担任の実名入りの「遅刻や欠席が多いね」という言葉は、担任にとっては叱咤激励のつもりであったのだろうが、本人とその保護者にはどのような

に届いたのだろうか、またクラスの子どもや保護者たちはどのように感じたのだろうか。担任は自身の「指導」を相手の側から眺め、振り返ってみる必要がある。

②授業での発表を息子が負担に感じているのに、無理矢理、発表させようとする。

- ・発表の機会を与えることは学習指導上、当然必要であるが、その子どもの性格や行動特性等、個に応じた発表の方法や個別的な支援があるはずである。「無理矢理に発表させられた」と子どもや保護者に感じさせない指導の配慮や工夫が必要であろう。もしそのような配慮や工夫をしているとすれば、保護者面談や連絡帳などを通して保護者にも必ず知らせておくことが大切である。

③担任は「私の方針です」の一点張りで、状況は改善されない。

- ・担任が「私の方針」というその内容や方法が、本人にはもちろん、保護者に対して説明がなされ、納得できるものであることが必要であり、担任の言動に非があると言わざるを得ない。

イ <ケース②> 「『罰』を与える部活動の指導」

高校2年生テニス部男子の父親

息子が万引きで警察に補導された。テニス部の監督は、校長から厳重注意を受け、その後の対外試合も自粛されたようだ。本人は自宅謹慎処分を受けた後、テニス部に戻った。

①反省として息子は草むしりや掃除といった「罰」を監督から受けている。

もう2ヶ月になるが、まだ監督には許してもらえないし、こんなことを続けても親としては教育的な効果はないと思う。息子は夜も眠れないほど追い込まれている。

学校が子どもの健全な成長を促すための保護者との話し合いをまずもつことが必要である。学校の指導方針を本人や保護者に説明し、今後の見通しについて話し合い、家庭の協力を得て今後の部活動を進めることで解決に向かうケースである。

①反省として息子は草むしりや掃除といった「罰」を監督から受けている。

- ・「罰」を伴う指導への今後の見通しや、「罰」を続けることへの教育的な意味付けについて保護者と監督の考えに乖離がある。「罰」を伴う指導の可否について校内で組織的に検討する必要がある。
- ・「万引き」は、勿論、社会的に許されない行為であるし、高校生であればそのことによって社会的に制裁や罰を受けることはあり得る。しかし、「万引き」という行為に学校としてペナルティを科すことはあっても、子ども自身に対しては全人的かつ教育的な関わりをもつことが不可欠である。

ウ <ケース③>「教師からの暴言」

中学校2年生男子の父親

息子が全校集会の最中にふざけていたらしい。その時に生徒指導の先生から注意を受けたが、素直に従わなかったらしく、その直後に①先生に大声で子どもの人格を否定するような罵声を浴びせられた。子どもはショックで落ち込んでいる。子どもへの指導の場面でこのような暴言が教師に許されるのか。

教職員からの不用意な暴言が子どもを傷つけているとの父親からの訴えであり、もちろんのこと、言い訳も弁解もしようがないケースである。該当教職員が自らの非を認め、まず謝罪することから解決の糸口が見つけられる事例である。

①先生に大声で子どもの人格を否定するような罵声を浴びせられた。子どもはショックで落ち込んでいる。

- ・子どもや保護者への謝罪は勇気と力のいることであるが、教職員自身が自らの非を認め謝罪することがまず必要となるケースである。心のこもった誠意のある謝罪が相手に届いてこそ、「信頼の回復」という次のステップに移れるものである。

エ <ケース④>「多すぎる家庭学習」

小学校4年生女子の母親

娘のクラスの担任は、他の担任に比べて計算や漢字ドリルなどの反復練習の①宿題を極端に多く出すようだ。娘は塾や習い事に毎日通っているし、②家庭で過ごす時間的な余裕も少ないのに、宿題をこれほど多く出されたのでは娘は身体を壊してしまいそうだ。担任がこんなに宿題を多く出すのは授業がきちんとできていないからではないのか。

他のクラスよりも分量が多い家庭学習の課題設定への不満が、担任の指導力への不信感や批判につながっているケースである。一見、母親の独りよがりな言い分であるようにみえるが、家庭学習の質と量について学年会、校内で十分に調整を図り、保護者への理解と協力が得られるだけの説明が求められるケースである。

子どもの家庭生活の様子や保護者の子育てに対する考え方等について聴かせてもらえるチャンスと捉えて対応すべきである。

①宿題を極端に多く出すようだ。

- ・家庭学習の目的は「学習理解の深化」「技能の定着」「学習習慣の定着」等であろうが、その目的や意味付けについて学年会や校内全体で検討し、子どもの発達段階や学習の習熟度等に照らして適度な内容や分量が設定されているかを見直すことが必要である。

②家庭で過ごす時間的な余裕も少ないのに、宿題をこれほど多く出されたのでは娘は身体を壊してしまいそうだ。

- ・子どもは塾や習い事に毎日通っているようであり、「子どもは家庭でどんなふうに家族と過ごしているのだろうか」、「保護者の子どもに対する願いや期待がどのようなものなのだろうか」、「その期待の背景にはどんなものがあるのだろうか」…と、苦情の奥にあるものを聴くことが大切である。

オ <ケース⑤>「プライバシーを侵害する指導」

小学校6年生男子の父親

昨日、息子の宿題に「一週間の家庭での献立調べ」というのがあり、「肉」であれば、事細かく牛肉か豚肉か鶏肉かを記入して、それをみんなの前で発表させられるという。

①このような宿題を発表させるというのは家庭のプライバシーを侵害するものだ。

私は貧しい家に育ったので少年期を粗食で過ごした。もし、その時に家庭の献立を発表することになれば恥ずかしくて学校に行けなかっただろう。②そういう家庭もあると思われ、学校の配慮が足りないのではないか。

教科学習の指導力とともに、プライバシーに関する教職員の認識が問われるケースである。個人情報保護やプライバシー保護は人権に関わる問題であり、学習計画に対する事前の週案によるチェックがなされていたか等、学校全体の責任も問われるだろう。単元の学習目標に照らし、献立調べを家庭学習として行う必要があったかどうか、調べた結果の発表を行う必要があるかどうか振り返る必要がある。

このケースでは、人権尊重の精神を踏まえた今後の学習活動の計画等を保護者に示し、理解を得ることが必要である。

①このような宿題を発表させるというのは家庭のプライバシーを侵害するものだ。

- ・人権に関わる内容での安易な家庭学習課題の設定やそれに伴う発表は大きな問題を引き起こすことになる。仮に、その調べ学習が授業展開に必要なものであるとしても、他の方法で代替することは可能なはずである。

②そういう家庭もあると思われ、学校の配慮が足りないのではないか。

- ・それぞれの家庭の事情があることは当然であり、そういう理解の仕方や配慮、人権に対する鋭敏な感覚を教職員は常に備えていることが前提であり、プライバシー保護についての教職員の幅広い「感性」が求められる。

(2) いじめ

<ケース⑥> 「いじめに対する担任の軽率な対応」

中学校2年生女子の母親

最近、娘が帰宅すると口数が以前より少なくて心配していた。理由を尋ねると、「クラスのみんなから無視されている」と言う。

担任に相談したところ①「しばらく様子を見てみましょう」ということだったので、そのまま様子を見ていた。

状況は悪くなるばかりで、そのうち「学校に行くのはいやだ」と言い始めたので、再度担任に相談したところ、②「クラスの子どもに直接聞いてみる」と言われ、数日後、担任から「無視の事実は無かった」と連絡があった。

しかし、担任から事情を聞かれた生徒から「チクッた」と言われ、無視はますますひどくなり、今では不登校になってしまっている。

③担任の軽率な対応の結果、不登校になってしまったが、責任を感じているふうには思えない。親として娘にどのように接したらいいのだろうか。

結果的にいじめを放置し、また担任の軽率な対応がいじめを激しいものにし、不登校になってしまったというケースである。

保護者の不安や心配に学校や教職員が応えていないだけでなく、担任の対応が事態をさらに悪化させているケースであり、学校が負うべき責任が大きいケースである。

①「しばらく様子を見てみましょう」

- ・保護者からの苦情や相談は、一人で抱え込まず、学校としての対応を前提に主任や管理職に速やかに相談、報告し、指示を受けることも必要である。
- ・いじめの疑いがある場合、「しばらく様子を見てみましょう」という対応には問題がある。「ただ様子を見ている」だけでは「何もしない」と同じであり、保護者は安心できない。学校の安全に対する信頼感を裏切る結果にもつながる。クラスの雰囲気、子ども同士の人間関係等について、日常的に積極的な「観察」がなされているかが問われるだろう。

②「クラスの子どもに直接聞いてみる」と言われ、数日後、担任から「無視の事実は無かった」と連絡があった。

- ・加害生徒による否認や偽装など、いじめは隠蔽されやすく、対応は慎重に行う必要がある。被害生徒、加害生徒だけでなく保護者や友人関係など様々な角度から情報を正確に把握する必要があることは言うまでもない。
- ・「子どもに直接聞く」ことのリスクの大きさに担任は気付いておらず、子どもの心情への配慮に欠け、保護者の心配を煽る軽率な指導と言わざるを得ない。いじめについて様子を尋ねたのであれば、その後の被害生徒へのフォローはもちろん、子どもたちの人間関係の動きについて把握していることが必要である。

③担任の軽率な対応の結果、不登校になってしまったが、責任を感じているふうには思えない。

- ・学校は保護者と協力して、今、何よりも被害生徒の心の傷を和らげ、安心して登校できるようにすることが大切である。学校における安心・安全な居場所の確保や学習面での支援など被害生徒の支援を積極的に進めていくことが必要である。
- ・担任個人が責任を自覚し、子どもと保護者に謝罪するとともに、学校としても責任を明確にして謝罪することが必要である。
- ・誠意をもって謝罪した上で、今後の学校の対応について説明し、不登校状態の解消と学校での安心・安全の確保のための努力を学校と保護者が共有していくことについて共通認識をもち、保護者との新たな信頼関係を形成し、連携、協力して取り組むことが求められる。

(3) 不登校

<ケース⑦>「不登校への対応に冷たい学校」

小学校5年生女子の母親

4月から娘が不登校になり、ほとんど外出もせず、昼夜が逆転している。学校には行きたいと言うが、学校に行こうとするとしんどくなるようだ。

夜は音楽を聴いたりゲームをしていて、昼間はずっと眠っている。

①初めの頃は担任の先生が毎日のように連絡物を持って家庭訪問してくれ、心配してくれていた。しかし、段々と来られなくなり、今はめったに顔を見ることさえなくなった。

最近では②「連絡物がたまっているので一度学校まで取りに来てください」と電話で言われた。学校の対応は非常に冷たい。

不登校の子どもや保護者が、担任の無計画な対応に不信感を抱き、学校に見捨てられたかのような孤独感を訴えている事例である。子どもや保護者の学校に対する期待や願いを把握した上で中・長期的な展望に立って支援することが必要である。

①初めの頃は担任の先生が毎日のように連絡物を持って家庭訪問してくれ、心配してくれていた。しかし、段々と来られなくなり、今はめったに顔を見ることさえなくなった。

- ・「学校に行けない」ということは、「みんなから遅れてしまう」という孤独感や疎外感を強め、友人関係、学習の遅れ、進路選択等において様々な不安や焦りを当然つのらせる。そういうことに担任が気付いていない、ある意味無神経な対応であると言わざるを得ない。
- ・個別の訪問指導等は、当初に無理をして行くと、途中で息切れしてしまったりして続かなくなることがある。そうすると子どもや保護者は学校に見捨てられたような感じをもち、信頼関係を損ねてしまうことがある。短期的対応のみだけでなく、中

- ・長期的な展望をもちながら子どもや保護者をチームで支える支援計画が必要である。
- ・少なくとも年度内は同じペースで家庭訪問できるように保護者とも話し合っておくことが大切である。

②「連絡物がたまっているので一度学校まで取りに来てください」と電話で言われた。
学校の対応は非常に冷たい。

- ・長期の欠席が続く場合、連絡物を家庭に届ける方法や学習支援の方法について、本人や保護者との話し合いをもとに、互いに無理がないように行うことが必要である。
- ・本人が拒否して本人との話し合いがもてない場合にも、連絡や学習支援を学校としてどのように行いたいと思っているかについて、保護者を通じて本人に必ずメッセージとして伝えておくことが大切である。

(4) 発達障害

<ケース⑧>「担任の子どもの見方に疑問」

小学校3年生男子の母親

息子は学年の他の子どもたちから見れば少し幼く、落ち着きがないかもしれないが、優しい気持ちをもっている子で、家庭生活では特に問題を感じていない。

ところが、①学校では授業中の立ち歩きや友達への暴言、暴力があるそうで、担任からいちいち電話連絡が入るが、教室での出来事なので親としてはどうしようもないし、担任からの電話に苦痛を感じている。そのうち、②医療等の専門家に診てもらおうよう強く勧められるようになった。

担任が偏見をもって息子を見ているから問題が起こるのではないか。

良心的に保護者に報告をしているつもりであっても、「担任は子どもを見ずに問題点（障害）ばかりに目が行っている」「担任は自分の指導のまずさを子ども自身の問題にすり替えている」と言われても仕方がないケースである。

①学校では授業中の立ち歩きや友達への暴言、暴力があるそうで、担任からいちいち電話連絡が入るが、教室での出来事なので親としてはどうしようもないし、担任からの電話に苦痛を感じている。

- ・「保護者にも教室での実態を知ってほしい」という担任の気持ちは分かるが、保護者の言うとおりに、教室での出来事なので保護者としてはどうしようもないことである。
- ・担任からの電話連絡を受けて保護者が子どもを叱責したり、「お前がそんなことをするからお母さんまで先生に怒られる」などと責めたりすれば、子どもはますます自己肯定感を失う。また、子どもは親や担任への安心感、信頼感を失い、その結果、行動がますますエスカレートする可能性もある。

- ・学校に対する保護者の防衛が強くなり、家庭内での子どもの様子等はますます聞かせてもらいにくくなる。こうなると保護者と一緒に解決の道を探ることができなくなる。
- ・「我が子の問題点を言われると自分が責められているように感じる」というのは保護者であれば当然の感情である。それを十分に理解し、配慮した保護者との話し合いが必要である。可能なかぎり、保護者が見通しをもてるように子どもへの指導の方法や配慮等を整理して伝えることが望まれる。

②医療等の専門家に診てもらおうよう強く勧められる

- ・仮に発達障害があったとしても、心理検査や医師の診断がなければ適切な支援ができない等と考えるのは論外である。
- ・心理検査は「子どもの見立て」や「子どもへの支援方策の仮説」の可否を検証したり、見落としている視点を見つけたりするのに役立つ道具である。発達障害等があると推測され、評価・分析したい内容が明らかになっているときには、医師の診断や助言は有効である。しかし、保護者との信頼関係が乏しい中で、検査を受けることや医師にかかることを安易に求めると、保護者の学校への不信感を増幅させることになる。

(5) その他

ア <ケース⑨>「疑問のあるPTA役員の選出」

中学校3年生女子の母親

PTAの役員になったがその選出方法に疑問がある。

PTA規約では、役員は選挙によって選出されることになっており、娘は名簿が1番なので選挙になるといつも私が役員に当たる。誰に入れていいのかわからないので名簿の先頭の者に投票する傾向があるのだと思う。①この不本意な選出方法についての疑問を先生方や本部役員に何度も伝えたが、PTA規約でこれまでずっとそうしているから選出方法の変更は無理と言って聞き入れてもらえない。役員会にはもう出席はしないつもりだ。

PTA 役員の選出方法についての疑問を学校にも本部役員にも伝えたが取り上げてもらえないという学校、PTA への不満のケースである。

保護者の不満に耳を傾け、問題があるとすれば速やかに話し合いの機会を設け、改善の必要があるならば規約改正を含め、PTA 役員の方々とともに検討する必要があるだろう。

①この不本意な選出方法についての疑問を先生方や本部役員に何度も伝えたが、PTA規約でこれまでずっとそうしているから選出方法の変更は無理と言って聞き入れてもらえない。

- ・規約に疑問があるという声は、まず学校として真摯に受け止める必要がある。保護

者の感じる疑問や矛盾点をまず受け止め、一緒に考えようとする姿勢が必要である。

- ・この保護者の不満は元々、役員の選出方法についてであったのだが、規約を盾に一方的に「無理」と言い、聞き入れようとしない学校や本部役員に対する不満に膨らんでいるのである。PTA 役員会で役員選出方法を検討する際には、疑問や矛盾点を感じている保護者の問題の解決のために一緒に知恵を出し合う姿勢を共有することが大切であろう。

イ <ケース⑩> 「不十分な学校の交通安全指導」

A 高校の近隣に住む年輩の男性

近所の高校の生徒たちが、毎朝、交通量の多い狭い道を携帯電話で話しながら自転車登校している。非常に危ないので近所の住民はとても迷惑している。①交通ルールを守り、安全に登校するよう子どもにも注意を促し、学校にも何度も連絡したが少しも状況は良くならないし、埒があかない。

地域住民の方が安全な居住環境を阻害されているという立場からの学校への不満のケースである。交通安全指導においては、子どもたちの安全のための日常の注意喚起や交通法規等の学習はもちろん大切であるが、まずは現地において「目に見える指導」を行うことが大切である。

①交通ルールを守り、安全に登校するよう子どもにも注意を促し、学校にも何度も連絡したが少しも状況は良くならないし、埒があかない。

- ・このような苦情が寄せられたときは、学校は交通安全指導の徹底を図るため、早急に朝の通学路に立ち、現地で交通安全指導を行うことが大切である。PTA にも呼びかけ、連携して行くと効果的であろう。まず、このような「目に見える指導」が子どもの交通規範意識を育て、地域住民の方々の信頼を得ることにもつながるだろう。
- ・ホームルーム（学級指導）の時間にこのような苦情が寄せられていることについて全生徒に知らせ、交通法規と安全運転の確保について計画的に指導することは言うまでもない。加えて地域の住民の方々から注意を受けたときの生徒の対応のまずさを取り上げ、学校外部の人から注意を受けたときの受け答えや対人関係の社会的マナーについても指導しておく必要がある。

おわりに

保護者からの学校に対する苦情への対応においては、保護者はもちろん、地域住民の方々の学校に対する期待や願いを十分に把握し、日頃の教育活動や学校（学級）運営に対する理解と協力を得て、信頼される開かれた学校づくりを日常的に進めていくことが最も大切であろう。

そのために学校は、日頃の教育活動の具体的な状況などについて保護者や地域住民の方々に対して情報提供し、その達成状況については点検、評価を行い、その結果を積極的に説明するなど、子どもや保護者との温かい信頼関係に基づいて展開していることが重要である。

過度で理不尽な要求や苦情の予防のためには、「子どもや保護者との信頼関係に基づいた日常の教育活動の展開」こそが最も大切であり、最も大きな「備え」となるのである。

いざというときに慌てないためにも校内研修会や学年会等の機会に、保護者からの苦情の様々なケースに対して、自校ではどのように対応するのか等、平常時に検討し、徹底しておくことが必要である。

最後に、本稿の執筆に当たって懇切丁寧なご助言をいただいた京都教育大学の本間友巳先生、京都学園大学の川畑隆先生に感謝を申し上げたい。

信頼ある学校を創る
学校に対する苦情への対応

発行 平成 19 年 11 月

京都府総合教育センター

〒 612-0064

京都市伏見区桃山毛利長門西町

TEL 075-612-3266