

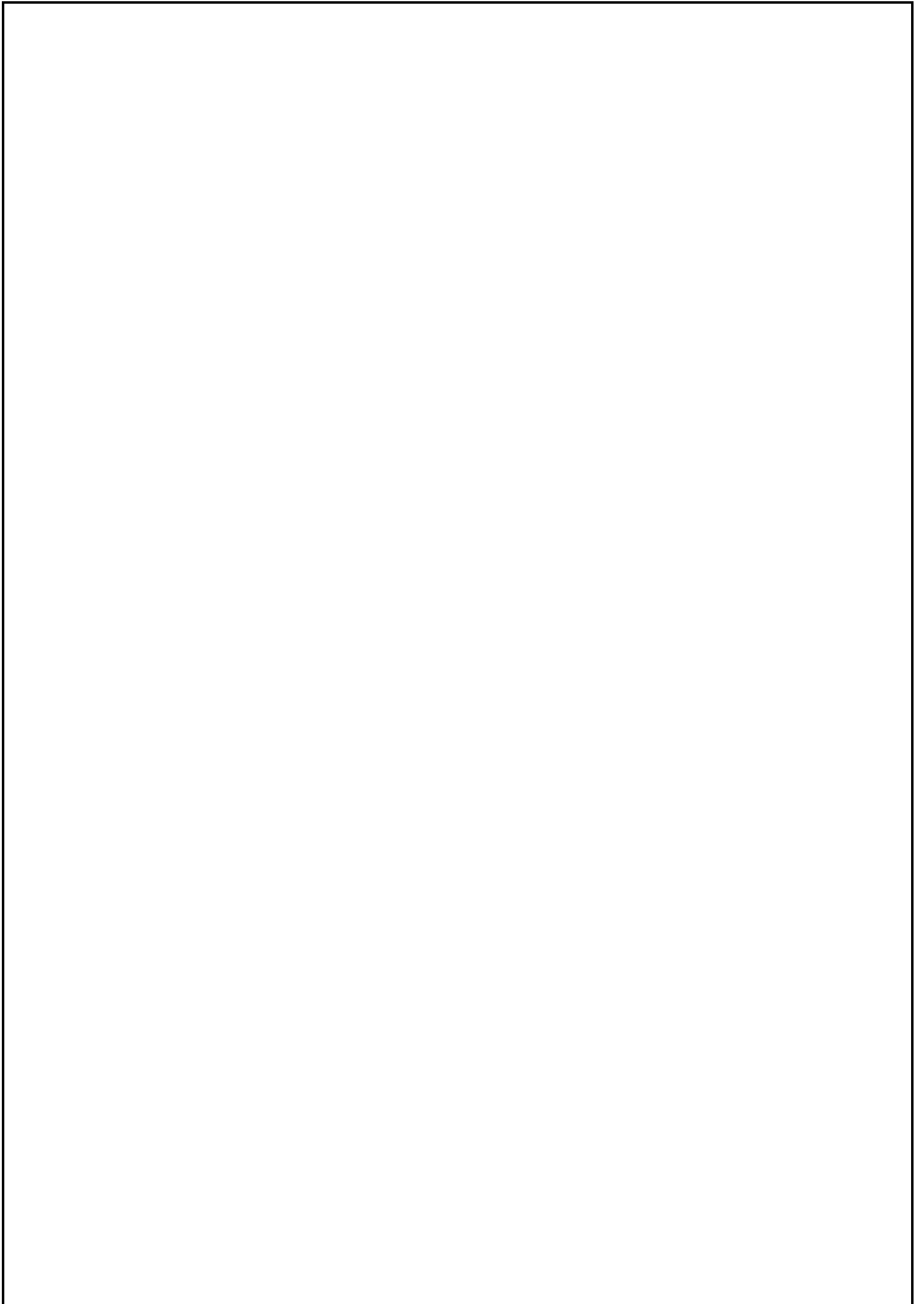
学校・家庭・地域をつなぐ

保護者等連携の手引き

～子どもたちの健やかな成長のために～



大阪府教育委員会



はじめに

地域社会や家族構成の変化に伴い、これまで学校・家庭・地域が果たしてきた教育の役割分担が大きく変貌しています。保護者や地域住民の価値観や意識も多様化しており、時には、教職員の指導のあり方や学校の対応等に対して、厳しい指摘を受ける場合もあります。

また、保護者・地域住民の学校に対する要望の中には切実で速やかに応えるべきものもあります。学校は、そうした要望等に対して、その思いを十分に聞きとり、事実関係を正確に把握した上で、迅速な課題解決を図ることが求められています。

このような中、府教育委員会では、大阪の子どもたちの学力をはじめとした様々な教育課題を踏まえ、子どもたちが将来にわたって社会において生きる力を養い、社会を支えていくために必要な力をはぐくんでいけるよう、『大阪の教育力』向上プラン』を昨年1月に策定しました。その目標の一つに「学校・家庭・地域をつなぐ」を掲げ、この三者の協働による教育の推進をめざしています。

学校・家庭・地域の協働をすすめるため、教職員は、子どもの思いや願い、友だち関係とともに、生活背景や家庭環境などを含めて理解し、子どもへの共感を前提として、一人ひとりの成長を支援しなければなりません。また、保護者や地域住民のニーズや要望を的確に把握し、学校運営に反映させていくことも重要です。

この「保護者等連携の手引き」は、保護者等の要望に対し、学校が組織として適切に判断し、その思いを的確に受けとめることができるよう、府立学校を対象として作成しました。保護者等との望ましい連携のあり方について記述するとともに、専門の研究者や弁護士からの提言やアドバイスも掲載しております。また、事例研究や研修のためのワークシートのページを設け、各学校の校内研修等でも活用していただけるよう工夫しています。

各学校においては、本手引きを活用し、学校・保護者・地域のよりよい関係を築き、信頼される学校づくりをさらに推進していただきますようお願いします。

平成 22 年 3 月

大阪府教育委員会事務局
教育振興室高等学校課

目次

■ はじめに	i
■ 目次	ii
■ 巻頭言	1
■ 保護者・地域からの要望に対する5つの心がまえ	2
■ 解説編	
I 初期対応と二次対応について	5
II 初期対応	6
III 二次対応	12
《コラム》「対応が困難になるケースを見てきて」	18
IV 保護者等との日常的な連携	21
《コラム》「組織力を高めるために、できることからはじめてみよう」	26
■ 事例研究・研修編	
I 事例研究	28
II 研修のためのワークシート	34
■ おわりに	
「心が折れないために」	43

巻頭言

小野田 正利（大阪大学大学院教授）

「教職員は理屈、保護者は思い」——このキーワードは、私が10年前から講演で示してきた言葉です。職業柄からやむをえないものではありませんが、学校という組織としての体制や教育活動としての一貫性を保持することが使命でもあり、生徒だけでなく保護者や地域住民などの他者に対して、教職員は「理屈を説いて分かってもらおう」という気持ちが先に立つことが多いようです。しかし、多くの場合、保護者や地域住民が学校に対して物言う背景には、「親としてわが子を思う気持ち」や「誰かに聞いてもらいたい思い」があるので、いくら理屈を説明しても納得してもらうことは難しいのです。別の言葉で言えば、教職員はクラスの「40分の1」あるいは「30人の中の1人」として児童や生徒を見ているのに対して、保護者は「1分の1」でわが子を見る傾向があるので、そこには当然のことながら、感覚のズレや行き違いが生まれやすいのです。

ズレという程度であれば、お互いがきちんとしたコミュニケーションをとることによって、「子ども（生徒）を伸ばしていくために」双方が手を取りあうことが可能でしょう。しかし、いま学校現場には、時として無理難題要求（イチャモン）に相当するような要求が、保護者や地域住民などから寄せられ、これによって教職員のモチベーション^{しんし}が下がりつつあります。

基本的には、教職員の側が真摯^{しんし}に向き合い、できるかぎり早期に相手の思いを読み取り、適切な対応を心がければ、問題は解決に向かっていくことが多いでしょう。ところが何ともならない事態へと発展し、学校としての活動に支障が生じてしまうこともあります。だからこそ、いくつかの教育委員会では、様々なマニュアルを作成したり、弁護士や精神科医などで構成する第三者委員会や解決支援チームのようなものを設置したりするようになってきました。

とはいえ、やはり学校レベルで、様々な要望や苦情に対応できる力量をつけておくことが必要なのはいうまでもありません。トラブルは現場で起きます。初期対応の良し悪しによって、その後の展開が大きく変わってくるのです。

学校が不必要な権威を振りかざす時代は、すでに終わりました。保護者の方にも、教育の営みを一般のモノと同じような消費者感覚でとらえる傾向を改めてもらう必要がありますが、この冊子は学校向けのものですから、ここではあえて保護者や地域住民に対応する際に、教職員が留意すべき点を2つ述べたいと思います。

- (1) ある調査によると、教職員は、他者からの要望や苦情（クレーム）に対して身構える傾向が他の職種よりも強いそうです。正当なクレームを無理難題だと認識したり、面倒なことだと感じたりしやすく、それが態度に表れてしまったために、相手の怒りを増強させることになるのです。まずは落ち着いて、相手の主張の中身と背景にあるものを丁寧に見つめましょう。
- (2) 自分の力だけで対応できる問題なのか、それとも管理職や他の教職員と相談しながら複数で共同してあたるべき問題なのか、別の専門家（弁護士、カウンセラーなど）に助言を求めた方が適切な問題なのか、という「ふるい分け」をおこなうことが必要です。問題が始まった時には判断できなくても、事態の推移によって分かってくる場合もあります。いずれにせよ、自分だけでは無理だと感じたら、「速やかに」誰かに相談することが大切です。

保護者・地域からの要望に対する5つの心がまえ

保護者や地域からの要望・苦情を受けとめ、教育活動の改善を図り、教育の質を向上させることは、学校に対する保護者や地域の信頼感を高めることができるチャンスです。要望・苦情を学校改善の提案ととらえて、受身ではなく、保護者・地域と協働する形で解決していきましょう。

1 最初に来訪や電話を受けたとき (→ 6 ページ)

Point：「誰に対して、何を求めているのか」を把握し、適切に対応しましょう

- まず、学校の代表として、丁寧かつ適切に対応します。通常の連絡や問合せであっても、対応の仕方によっては、相手に不満な気持ちを抱かせてしまうこともあります。
- 「誰に対して」が明確でない場合は、学校の職員の代表として、「相手の思いを丁寧に聞く」ことが大切です。

2 要望・苦情に接したとき (→ 7～8 ページ)

Point：相手の思いを傾聴し、理解に努める姿勢を示すことが大切です

- 「要望・苦情」の背景には当人にとって深刻な状況があるとともに、「学校に言おう」と決意した理由があることを念頭において、話を聞きとっていきましょう。
- 「要望・苦情」は、学校への「期待・願い」の表れであるのとらえ、相手の立場に立って、その背景や理由を理解するように努めましょう。

3 事実関係を確認するとき (→ 8～9 ページ)

Point：客観的な事実と思い込みや想像などとを区別しながら、訴えの内容を確認しましょう

- 学校に対して何らかの対処を求めている場合、その内容を確認します。
- 感情が高ぶっていて、話の趣旨が一貫しない場合もあります。その背景にある相手の気持ちに寄り添いつつ、客観的な事実を丁寧に確認して、訴えを整理していきましょう。

4 判断に迷ったとき (→ 9～10 ページ)

Point：組織として対応できるように、必ず《報告・連絡・相談 + 確認》を

- どの教職員であっても、見解を求められて回答した内容は、学校を代表したものとなります。
- 即答できない場合は、あらためてこちらから連絡することを伝え、連絡先や連絡してもよい時間等を確認し、一旦、電話をきります。
- 校長・准校長、教頭や首席等に聞き取った内容を正確に報告し、指示を受けましょう。

5 学校の考え方を説明するとき (→ 9 ページ・15 ページ)

Point：学校としてできること・できないことを説明した上で、子どもの健やかな成長という方向性を示しながら、話を進めていきましょう

- 「できること」は、いつまでにどこまでするかを、具体的に示します。「できないこと」は、なぜできないか、理由を明確に示すようにしましょう。
- 学校と家庭・地域がよい関係を築き、子どもを健やかにはぐくんでいけるような、具体的かつ現実的な解決策を、ともに考えていきましょう。



Check：日ごろから、子どもの悩みや訴えを聞こうという雰囲気づくりを

- 日常的な児童・生徒からの訴えや要望を大切なサインとして受けとめ、真剣さと共感を持って接し、保護者との信頼関係を築きましょう。
- 積極的に児童・生徒理解に努め、「保護者が言わないと動きが遅い」学校ではなく「保護者が言わなくても安心して任せられる」学校をめざしましょう。

解説編

I	初期対応と二次対応について	
II	初期対応	
	1. 最初の来訪や電話への対応	6
	2. 「傾聴」による事実関係と主訴の把握	8
	3. 内容の確認	9
	〈参考〉「電話・来訪対応メモ」(例)	11
III	二次対応	
	1. 「対応チーム」の組織	12
	2. 面談に向けて	13
	〈参考〉「情報整理シート」(例)	14
	3. 面談の実施	15
	4. こういう場合はどうするか	16
	[弁護士からのワンポイントアドバイス (その1)]	17
	《コラム》「対応が困難になるケースを見てきて」	18
IV	保護者等との日常的な連携	
	1. 保護者との連携のために	21
	2. 中高連携の取組み	22
	[弁護士からのワンポイントアドバイス (その2)]	25
	《コラム》「組織力を高めるために、できることからはじめてみよう」	26

初期対応 (6～11ページ)

最初の電話・来訪に対して

学校の代表として、まず用件（「誰に対して何を求めているのか」）を確認する

担当者が明確な場合

担当者に引き継ぐ
（担任・顧問等）

担当者が不在、または不明確な場合

- (1) メモをとりながら、用件を正確に記録する。
- (2) 折り返しこちらから連絡する旨を伝える（連絡方法の確認）。
- (3) 担当者に報告する。担当者が不明確な場合は教頭・首席等に相談して、担当者を決める。

担当者による対応

- (1) 相手の気持ちに寄り添い、傾聴により事実関係と主訴を把握
- (2) 判断が難しい場合には、回答を保留
- (3) 内容の確認
「事実関係・主訴の要点」「できること・できないことの説明」「今後の対応予定」等

報告

- (1) 客観的事実をメモに整理（「電話・来訪対応メモ」（11ページ）等の活用）
- (2) 主観的情報も重要
- (3) 首席・部主事・学年主任・分掌長等に報告・相談した上で、校長・准校長、教頭に報告

二次対応 (12～17ページ)

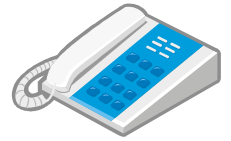
- (1) 対応チームの組織
- (2) 面談の「設定」と「学校内での情報共有」
- (3) 面談の実施

Ⅱ 初期対応

—保護者や地域の思いを正確に受けとめるには—

1 最初の来訪や電話への対応

学校の代表として、まず案件（「誰に対して何を求めているのか」）を確認します。



担当者が明確な場合

- (1) 担当者（担任・顧問等）にすみやかに取り次ぎます。

「お待たせいたしました。◇年△組担任の〇〇でございます。」
（「□□□□の母（父）です。いつもお世話になっております。」）
「こちらこそ、お世話になっております。今日はどうされましたか。」

- (2) 担当者が授業等で不在のときは、用件を聞いた上で、こちらから折り返し電話する旨伝えます。
（電話の近くに教職員時間割表を常置）

Point：用件・連絡先・連絡可能な時間帯等を、メモで担当者へ引きつぎます

「申し訳ありません。〇〇は授業中（会議中）ですが、どのようなご用件でしょうか。」
「それでは、後ほどこちらから連絡させていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。」

担当者が不明確な場合

- (1) 学校の代表として、最後まで丁寧に聞きとります。

Point：①必ずメモを取りながら聞き、正確に記録をとるよう努めます

「電話・来訪対応メモ」（11ページ）を活用し、聞きとりのポイントを押えます

②見解を求められて即答できなくても構いませんが、状況はすべて聞き取ります

「お尋ねの件につきましては、校内で確認して、あらためてお返事させていただきます。」
と回答します。確認のとれていない状況で安易な回答をしてしまうと、その後の対応を難しくしてしまう場合があります。

- (2) 教頭・首席等に相談をして、担当者を決め、記録を引きつぎます。

「大阪府立〇〇〇〇学校の△△と申します。いつもお世話になりありがとうございます。
先ほどは、学校までお電話いただきありがとうございました。」

「このたびは□□□□のことで、大変ご心配をおかけしております。この件については、
私が担当しておりますので、よろしくお願いいたします。」

「◇◇から、事情は伺っておりますが、もう一度、こちらから少しずつ確認させていただ
きながら、お話を聞かせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。」

相手の気持ちに寄り添う

要望や苦情が寄せられた場合、相手が「学校に対して不満や不信感をもっておられる」ことを理解して対応する必要があります。まずは、冷静に前向きな話ができるような、信頼関係づくりに努めましょう。

(1) 学校まで電話をかけてくださったことに対して、謝意を伝えます。

「お電話をいただきありがとうございます。」
「貴重なご意見をいただき、ありがたく思っております。」

Check：学校への要望は、保護者にとって勇気と決意が必要

- 府教育センターの「すこやか教育相談」に、次のような相談が寄せられることがありました。
「子どものクラスを担当されている先生の授業の進め方をもう少し改善してほしいと、その学校に相談することは、いわゆる『モンスターペアレント』に該当してしまうのでしょうか？」
- 相談の担当者は、「大阪府では保護者の方からご相談があった場合、『モンスターペアレント』という捉え方はいたしません。それに、学習指導改善のためのご相談ですから、教頭に直接相談されればいかがでしょうか。学校名を教えていただければ、こちらからも連絡を入れておきます。」と回答しています。
- 保護者は、よりよい学習指導が行われるようにとの願いから相談しようとしていますが、同時に、この相談によって自分の子どもが不利益をこうむるのではないかと心配もされています。このように、直接学校へ要望を伝えるには、保護者にとって大きなエネルギーが必要であることがわかります。

(2) 相手が不満に感じていることに対して、その気持ちに寄り添うようにします。

「ご心配をおかけしています。」
「そのお気持ちは、よくわかります。」

Check：謝罪について

- 早い段階で謝罪をすると、学校側が責任を認めてしまい不利になるのではないかという考え方もありますが、初期段階において謝罪もしなかったということで、学校に対する不信感を抱かせてしまい、その後の対応が困難化してしまった事例もあります。
- 訴えの内容を正確に聞き取りながら、学校の対応が間違っていた可能性はないか、事実関係を丁寧に確認していくとともに、学校側関係者からの事実確認を早急に実施します。
- 学校側に過失があるなど、学校の責任が明確な場合には、まず謝罪します。そのために複数教職員での迅速な家庭訪問等を実施します。

2 「傾聴」による事実関係と主訴の把握

事実関係の把握

(1) 「相手の言葉」をさえぎらない

- こちらの意見や考えは心の中で整理しておき、十分に話を聞いた後で話します。
- 話をさえぎるような、つぎのような言葉は控えましょう。

「そうはおっしゃいますが」「それはですね・・・」 ←NG

(2) 「相づち」・「繰り返し」の効用

- 効果的な「相づち」で、相手が話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。

「なるほど」「そうですか」

- 相手の言葉を繰り返したり、訴えの内容を要約して相手に返したりすることで、相手が自分の言葉を受けとめられていると感じたり、自分の主張を客観視したりできるようになり、冷静に考えることができるようになります。

教職員：「つまり、〇〇〇〇ということなのですね。」

相手：「そうなんですよ。」

(3) 「事実」と「推測」の整理

- 「客観的な事実」と「推測」を、丁寧に区別しながら聞いていきます。（よく聞いてみると、学校とは関係のない「思いこみ」ということもあります。）

「このことは、どのような形でお知りになりましたか？」

主訴の把握

(1) 「強い怒りや不満の気持ち」を抱いている場合

- 相手が大声で怒鳴っているからといって、悪質な苦情や不当な要求といった先入観を持つことは控え、この怒りの背景には何があるのだろうと、相手の心理をときほぐしていきます。

(2) 「主訴（最も訴えたい内容）」を把握する

Point：主訴が解決されると、多くの場合、派生して出された要望も解消されます

- 学校に自分の思いを理解してもらいたいという気持ちが強ければ強いほど、種々の要望が、話の展開の中でどんどん派生していきがちです。
- 事実関係を整理しながら、派生した種々の要望をこちらからグループ化して整理し、「相手が一番求めていることは何なのか」を把握するように努めます。

3 内容の確認

電話や面談の最後に、「要点」や「今後の対応予定」、「連絡先」などについて確認をします。

確認

(1) 「要点」の確認

「最後に、大事な点の確認をさせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。」
「□□□の点は、〇〇〇〇ということでしょうか。」
「△△△につきましては、来週の月曜日までに〇〇〇〇させていただきます。」

(2) 学校として「できること、できないこと」の確認

① 内容・期限の確認

「できること」については、「何をいつまでに、できるか」を、明確にするようにします。

② 理由の明確化

「できないこと」については、なぜできないか、理由を明確にすることが必要です。

「お子さんのご成長を長期的に考えたとき、このご要望をお受けすることは、お子さんのためにはならないと、学校では考えています。」

③ 判断が難しい場合

判断が難しい場合には、「校内で相談して、あらためて回答させていただきます」と答え、回答を保留します。

(3) 今後の対応予定、連絡先等の確認

「そういったしましたら、学校で検討させていただく事項につきましては、こちらから後ほどご連絡させていただきますので、ご連絡が可能な時間帯をお教えいただけますでしょうか。」

【参考】学校として「できること」「できないこと」を判断するためのチェックポイント

- 児童・生徒本人の努力だけではどうしても克服できず、個別の配慮を要する問題であるかどうか。（その配慮について、他の子どもや保護者への説明ができるか）
- 「子どものため」というより、保護者自身の不安や怒りの感情の解消のために要望しているのではないか。（この場合、その感情を解きほぐすことに視点を置く）
- 子ども自身がそのことを望んでいるのかどうか。
- その要望の実現が、将来も見通して本当に子どものためになるのか。
- 実際に学校独自に対応できる範囲内の要望であるかどうか。

保護者が教職員に不信感を感じる対応とは？

以下のような対応は、不信感を招くので留意しましょう。

- 教職員が、保護者の悩みの深刻さを理解できず、「そんなことですか」と軽く受けとめてしまう。
- 教職員が学校で見ている子どもの様子にこだわって、「そんなはずはない」という受け答えをしてしまう。

出典：「いじめ SOS チームワークによる速やかな対応をめざして いじめ対応プログラムⅠ」

(大阪府教育委員会 平成 19 年)

初期対応内容の報告

(1) 客観的事実を記録

- 抽象的な表現ではなく、具体的な情報や経過等を、事実に基づいて、次ページのような「電話・来訪対応メモ」に、できるだけ客観的に記入します（例の①～⑦欄）。

(2) 主観的情報も重要

- 対応者が抱いた直感や印象も大切な情報なので「電話・来訪対応メモ」に記入するとよいでしょう（例の⑧欄）。

(3) 二次対応が必要な事案

- 首席・部主事・学年主任・分掌長等に報告・相談した上で、校長・准校長、教頭に報告し、指示を受けます。

「保護者が怒りの感情を強く抱き、担任等の対応だけでは納得されない場合」
「学校としては受け入れることができない要求が出されている場合」等



Check：日常的に校長・准校長、教頭に情報を伝える体制を

- 当初は担任だけで対応できていた事案であっても、「一言、校長に言っておかなければ気がすまない。」と保護者が考え、校長・准校長に直接訴えが入ることがあります。
- その際、校長・准校長が「聞いていませんでした。」と答えなければならない状況では、学校の問題に対する認識の甘さが問われることになります。
- 担任は、どんな事案であっても、校長・准校長・教頭・首席・部主事・学年主任・分掌長等に情報が伝わるようにし、必要に応じてペーパーに内容を整理して、情報を共有できるようにします。

〈参考〉「電話・来訪対応メモ」(例)

(コピーして電話の横に置いておきましょう)

[電話・来訪] 対応メモ		
月	日	曜日
開始		午前・午後 () 時 () 分
終了		午前・午後 () 時 () 分
相手	保護者→ 年 組 の母・父・()	
	地域住民等 (わかる範囲で)	
用件の種類	苦情・要望・相談・()	
用件の内容 (抽象的な表現ではなく、具体的な情報や経過等を、事実に基づいて客観的に記入します)		
①いつ ②どこで		
③だれが ④なぜ		
⑤何を、どうした		
⑥学校にどうしてほしいか 重要		
⑦返答した内容 (回答期限・今後の対応等)		
連絡先電話 (— —)		
⑧対応者の印象 (対応して抱いた、直感や印象も大切な情報です)		
対応時の留意点	「なるほど」「そうですか」と相づちをうちながら、聞こう!	
	話をさえぎるような、つぎのような言葉は控えましょう。 「そうはあっしやいますが」「それはですね…」	
	「そのお気持ちはよくわかります」と相手の気持ちに寄り添う言葉を!	
	こちらの意見や考えは、心の中で整理しておき、十分に話を聞いてから伝えよう!	
	本来対応すべき者が居ない時は、その者がいつ折り返し電話できるかを伝えよう!	
	最後に…「お電話 (ご来校) いただきありがとうございました」と感謝の言葉を!	

Ⅲ 二次対応

—保護者とともに解決をめざすために—

1 「対応チーム」の組織

学校としての組織的な対応が求められる事案に対して、必要に応じて組織します。

弾力的な組織構成と役割分担

- 校長・准校長のリーダーシップのもと、メンバーは事象に応じて弾力的に組織し、首席・部主事・学年主任・分掌長といったミドルリーダー層が中心となって、互いに役割を分担します。
- 慎重に対処しなければならない場合には、外部との窓口を校長・准校長または教頭に一本化します。

教職員の一致した対応

- メンバーによって対応が異なることは、不信感を増幅させることにつながるので、学年主任等を中心とした担任団等の情報共有体制を整え、一致した対応ができるようにします。

徹底した事実確認・情報収集

- 対応チームを中心に、関係者からの聞き取りなどを丁寧に実施し、方針決定のための基礎資料を徹底的に収集します。

気持ちのそろった教職員集団 1 チーム力を引き出すリーダーシップ

教職員集団のチーム力を十二分に発揮させるためには、柔軟かつ強固なリーダーシップのあり方が大切である。学校におけるリーダーシップの担い手には、次のようなものがある。

- 校長のリーダーシップ
- 校長とパートナーを組む教頭のリーダーシップ
- 教育活動推進の要となる首席・指導教諭や中堅教職員など、いわゆる「ミドルリーダー」のリーダーシップ
- 分掌やチーム内における教職員のリーダーシップ

校長のリーダーシップが最も重要であることはいうまでもないが、上記の4つの項目はいずれもが学校組織を活性化するうえで、それぞれに重要な役割を担っている。リーダーとは、いわばエンジンをスタートさせる「鍵（キー）」である。キーを右に回さないと、車は始動しない。教職員集団をやる気にさせるのがリーダーの役割であり、校長、教頭と、教職員集団をとりまとめる首席・指導教諭や中堅教職員などのミドルリーダーとの連携が大きな力を生み出すのである。

出典：「学校改善のためのガイドライン」（大阪府教育委員会 平成20年）

2 面談に向けて

設定

- (1) 時間・・・面談可能な時間帯で調整（放課後等、約1時間程度をめど）。
- (2) 参加者・・・人数のバランスを考慮（学校側が1名多い程度）
- (3) 場所・・・学校の応接室等（面談しやすい環境で、スペース的に余裕のある空間）
- (4) 役割分担・・・説明者・回答者・記録者等
（記録を経験の少ない教職員に担当させて、面談の経験を積ませることも大切）

学校内での情報共有

- (1) 必要に応じて、事実経過を、次ページのような「情報整理シート」に整理します。
- (2) 「学校としてできること、できないこと」の判断基準を明確にします。
- (3) 今後の対応の確認
 - 謝罪内容、想定 Q&A、学校としての見解等を整理します。
 - 最善の解決策や最悪の事態などを想定して、それぞれの対策を検討しておきます。
- (4) 教育委員会への報告
 - 必要に応じて、事前に校長・准校長から教育委員会に事実関係を報告して、今後の方針を説明しておきます。（苦情や相談が、直接教育委員会にも入ることもあります。）



Check：担任を孤立させない同僚のバックアップ

- 担任が生徒や保護者との関係などで苦慮しているときにこそ、気軽に相談ができるような職場の雰囲気づくりが大切です。
- ベテラン教職員は、失敗も含めた自身の体験を明るく語るなど、後輩教職員を勇気づけてあげましょう。
- 全教職員で常に情報を共有するとともに、保護者との窓口を一本化しておきます。突然の電話があっても、「その件は、学年主任が担当しておりますので代わります。少々お待ちください。」と返答できるように、誰もが担当窓口を理解しておく必要があります。

〈参考〉「情報整理シート」(例)

取扱注意		
[□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□] についての保護者からの訴え [		
報告者 [○○ ○○]		
○月○日 (○) ○時作成		
初期対応	1 応対日時	○月○日 ○時○○分頃
	2 相手	□年□組 □□ □□ の母親
	3 応対者	教諭 ○○ ○○
	4 応対手段	☎電話・面会・メール・書面・その他 ()
	5 主訴	
6 事実確認内容		
①いつ・どこで		○月○日 (○) ○時○分頃 ○○○○にて
②誰が		□年□組 □□ □□ (○○○○部)
③何をどのようにしたか		・ ・ ・
④生徒の様子		・ ・ ・
⑤相手の様子・要望		・ ・ ・ ・
7 対応の経過(時系列で)		・ ○／○ ○：○○ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ○／○ ○：○○ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ○／○ ○：○○ ・ ・ ・ ・ ・
8 今後の方針		① ② ③ ④
9 予想される厳しい内容		
10 望ましい解決策と結果		
11 今後の生徒への対応		
12 学校外との連携		
13 その他		

3 面談の実施

誠実な態度で接する

- 保護者に対しては、誠実な態度で接します。
- 明らかに改善すべき点がある場合には、迅速・誠実に応えるとともに、学校としてどうしても応じることのできない要望については、納得してもらえるまで丁寧に説明します。

相手の訴え方に左右されない

- 今後の方針を検討する際に、面談内容等に応じてそれぞれのケースごとに柔軟に判断することはあっても、相手の訴え方に左右されないようにします。

最善の方策とは・・・

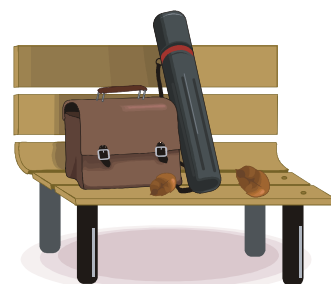
- 「今、子どもにとって最善の方策は何か」、「子どもが安心して登校できる環境をどう作るか」など、子どものためになるかどうかを基準にして一緒に考えていきます。

わかり合うために

- 学校と保護者や地域住民との連携関係は、これからも継続します。「さらなる子どもの成長のため」に協力しあうことを確認して、笑顔で面談を終えるようにします。

【参考】面談の場の雰囲気づくりに向けて心がけたいこと

- 「保護者とともに、子どもを大切に育てたい」という学校からのメッセージを伝えます。
- ただし、どうしてもできないことについては、丁寧な説明の上、理解を求めます。
- 保護者の訴えの背景にある「学校の受けとめ方への不信感や不安」、「保護者自身の孤立感」、「子どもが見捨てられないかという不安感」、「これまでの子育てを否定されたくない気持ち」などを理解するようにします。



4 こういう場合はどうするか

(1) マスコミとの対応が必要な場合

- 対応の主体は学校です。マスコミ対応が必要かどうか常に予測し、必要に応じて教育委員会と相談しながら対応します。
- 適切な情報を提供するため、外部との窓口を校長・准校長、教頭に一本化し、学校の方針を「情報整理シート」等にまとめ、必要に応じて教職員間で情報共有します。

(2) 連日、長時間の訴えには

- 毎日のように話を聞くなど、長い時間をかけることが必ずしも「誠意を示す」ことではありません。限られた時間の中で、しっかりと聞くことが大切です。
- 訴えの時間が長くなることが予想される相手に対しては、最初に時間設定をするようにします。決めた時間を守ってもらえない場合には、(5)と同じように対処します。

(3) 書面で回答せよと要求されたら

- 謝罪文や念書など、書面の作成要求には応じないのが大原則です。もし、書面を出す場合には、円満な解決に向けての有効な手段なのかどうか、十分な検討が必要です（右ページ参照）。

(4) 「仕事を休んできたので休業補償せよ」と要求されたら

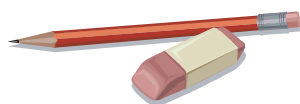
- 休みを取って来校されたことに対して、「お忙しい中、申し訳ありません。」などとねぎらいの気持ちを示した上で、学校としては応じることはできないことを伝えます。

(5) 限度を超えた行為や暴言には

- まず、「子どもさんのために、話し合いを続けたいが、こういうことが繰り返されるようであれば、話し合いを続けられない。」と伝えるなど、相手に自制を求めます。
- それでも繰り返される場合や、具体的な暴力行為があった場合、脅迫的な表現が使われた場合には、その事を相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に連絡をして相談することなども必要となります。

(6) 学校だけでは解決困難な場合には

- 学校だけでは解決が困難であると十分判断される場合や、長期化が予想される場合には、まず教育委員会と相談したうえで、必要に応じて、警察、保健所、スクールカウンセリング・スーパーバイザー、スクールカウンセラーなどのアドバイスも受けながら、今後の方針を検討します。



弁護士からのワンポイントアドバイス（その1）

【書面での回答について】

書面による回答の要求には、書面が一人歩きしてしまうリスクがあるため、応じないのが大原則です。また、学校として、対応に非があったと判断できる場合には素直に謝罪することが問題の早期解決につながるものが少なくありませんが、謝罪が必要と判断される場合でも、口頭での謝意の表明にとどめ、書面での謝罪は行なわないのが原則です。

しかし、いじめ等への対応策として、学校から今後の改善方策や対応方針を積極的に表明するという目的であれば、文書を発行することも考えられます。この際、文面が他の保護者等の手に渡って一人歩きしたとしても問題が生じないかどうか、十分に検討する必要があります。

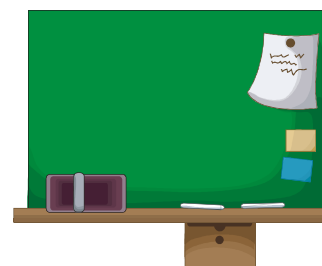
【金銭の補償について】

学校管理下の事故等にかかわる金銭の補償に関しては、まず、日本スポーツ振興センターの災害共済給付対象となるかどうかを確認します。その上で、同センターの補償以外に、自治体（府立学校の場合は大阪府）に損害賠償責任が認められるかどうかについては、教職員に当該事故発生についての安全配慮義務違反が認められるかどうかの問題となります。具体的には、当該事故等が発生することを教職員が具体的状況に照らして予測できたかどうか（結果予見可能性の有無）、予測できた場合には教職員が発生防止のために必要な措置をとっていたかどうか（結果回避可能性の有無）が、安全配慮義務違反の有無の判断基準となります。

ただ、仮に補償や賠償が必要となるケースでも、学校や教職員が独自に負担すべきものではありませんし、法的責任の有無によって、学校としての対応が変わってきますので、判断に困るようなケースでは、できるだけ早い時点で教育委員会に相談する必要があります。学校独自で判断して、金銭を支払うようなことは絶対に避ける必要があります。

学校に安全配慮義務違反がないと判断できる場合には、「金銭を支払うことはできません」と明確に回答します。この際、できる限り丁寧に説明を行い、理解してもらえるように努めます。中途半端な回答は解決を長引かせます。

峯本耕治（弁護士 長野総合法律事務所）



対応が困難になるケースを見てきて

小野田 正利（大阪大学大学院教授）

10 数年にわたって、学校や教職員と保護者間の数多くのトラブル事例を見てきていますが、時として本当に難しいケースにであうことがあります。

保護者がわが子のことを思うがゆえのやむにやまれぬ要求行動だとか、ボタンのかけ違いがあったとか、初期対応をきちんとしていれば防げたとかいうレベルのものではなく、学校側が適切な距離をとることも関係性を保つこともできないまま、執拗^{しつよう}な要求が繰り返されることによって、対立と困惑を深めていくケースもあります。

また、違法行為や不当要求が何度もおこなわれているにも関わらず、その当事者が保護者や近隣住民であるために、明白に拒絶できないまま、学校が追い詰められていく場合もあります。2009 年 2 月中旬の新聞各紙に、小学校の教頭が保護者から「お前はうそつきだ。二度と学校に出てくるな」と長時間にわたって恫喝^{どうかつ}されたために、急性ストレス反応と診断され、退職^{しつぎ}を余儀なくされたという記事が載りました。奇しくもその日の午後に、私は当該市の教頭会に保護者対応をテーマにした講演のために出向いていました。

このように、正面から向き合ってしまうと、何ともならなくなるケースもあるのです。誠実に対応すれば必ず分かってくれると教職員は思いがちですが（それは 99% 正しいのです）、そう簡単にはいかない場合が、まれですがあるということを知っておく必要があります。私は「教育は愛とロマン」という言葉が好きですが、それにもう一つ「理性」を付け加えたいと思います。学校には出来ることと出来ないことがあり、そのことを冷静に見定めることが大事なのです。問題が長期化し、なかなか解決へといかないケースは、次の 3 つに分類できると思います。

■ 解決困難なケースの特徴

<教職員が向き合うべきケース>

1 つめは、例えば、急にごく普通の方の拳^{こぶし}があがってしまって、その理由の見当がつかなくて事態が混迷したり、おもてだって見える教職員のミス（例えば、学校でのイジメを放置した、暴言を吐いた）について、何度謝罪しても、また今後の指導のあり方についていくらきちんとした方向性を提示しても納得してもらえず、継続的にクレームが重なってくるようなケースです。なぜか拳がふり上がり続け、受け手の学校側が「これ以上、何の次善策を提示すれば満足してもらえるのだろうか」と思い詰めてしまうほど、トラブルが長期化するものです。

こういったケースでは、その学校やある特定の教職員のミスは単なる怒りのきっかけであり、怒りの本当の原因は他のところにある一例えば、長らくため込んできた過去の複雑^{せき}な思いが堰を切ったように吹き出している—というようなことが多いのです。

例えば、わが子へのイジメが放置されてきたのは高校段階ではなく、すでに小学校の高学年から始まっていたという場合を考えてみて下さい。小学校の段階では学校に言い出せなかったが、高校段階で不登校になるほどわが子が精神的に落ち込んでいった場合、保護者の思いはつのり、高校の落ち度を責め立てます。表面上に見えるミスは謝罪され、その部分は解消されたとしても、過去の積み重なった不満やうらみは、そうそう簡単には解消されません。直接の矛先は高校に向いていても、問題の本質は高校自体の落ち度ではなく、学校組織そのものや教職員全般に対する不信感である可能性もあります。「怒りの導火線の着火地点と爆発地点は違う」ということです。

保護者や地域住民の方は直情的に怒ってくるのではなく、何回かの「がまん」をため込みながら、やむを得ずどこかの時点で怒りをあらわにしているのだらうと思います。とりわけて個人対個人ではなく、学校という組織を相手とした場合には、それ相応の腹づもりが必要となりますので、エネルギーは本当に大きいものがあります。場合によってはそのエネルギーの源は、「わが子がうけた仕打ち」や過去の不手際だけでないこともあります。その保護者が抱いている、ご自身の過去の心地よくなかった学校体験が基盤となって、怒りのエネルギーが増幅していくこともありえるのです。

たいへん困難に見えるケースですが、このようなトラブルに関する専門家は、やはり学校の教職員しかありません。様々な保護者や地域住民との接点を多く作りながら、いろんな情報を得ていくこと、そしてその方の怒りの背後にあるものを推し量ることで、最終的な解決の見通しが立つと思います。

このケースの本質的特徴は、本人も「拳をおろしたいと思っている」ということです。おろしたいけどおろせない、そのタイミングが本人にもわからなくなっていることが多いのです。怒りの背後にあるものを見定め、拳をおろすきっかけとなるような関わりができるのは、やっぱり教職員しかないと思います。

<心理的な面で配慮の必要なケース>

2つめは、クレームの主体者に何らかの精神的な不安定さがあるものです。保護者や地域住民の中にも、性格にいちじらしい偏りがうかがわれたり、あるいは感情の不安定さなどに起因して、他人とのコミュニケーションがうまくいかない方もいらっしゃいます。例えば、長時間にわたる電話を毎日のように繰り返したり、自分を大きく見せる傾向が異様なほど強かったり、同情を買うような話を繰り返し持ち出したり、特定の教職員に過度に依存する傾向が強く出たりするようなケースです。

こういった場合には、専門家（カウンセラー、精神科医など）に相談して、適切な関係性の作り方についてアドバイスを受けることが大切です。また、会う場所や時間について一定のルールを作っておくことや、一人では対応をしないということも必要でしょう。環境の変化によって、関係性やコミュニケーションのとり方が難しくなってくることもあります。その方自身も苦しんでいるという事実があります。

＜毅然とした対応が必要なケース＞

3つめは、暴行・恐喝^{きょうかつ}・脅迫・ストーカー行為や、損害賠償の範囲を超えた法外な慰謝料請求などの、違法行為や不当要求などがなされるケースです。マスコミなどで報道されることが少ないのは、学校現場では、仮にそれらに相当するような行為があったとしても、相手が保護者や近隣住民であるために、表面化させずに解決したいという意識が働いているからだと思います。

実際に教職員や学校の側に「何らかの落ち度」がある場合、そこを強く責められるとどうしても気弱になってしまい、時として相手方の要求に屈してしまいそうになることもあるでしょうが、一度不当な要求を受け入れてしまうとさらに事態が悪化していくことが多いので、要注意です。社会的に許されないことは許されないとして毅然とした姿勢を示すことが必要です。適切な謝罪をしても、また妥当な範囲での損失補填^{ほてん}をおこなっても、なおくり返し要求がエスカレートしていくとすれば、弁護士に相談したり、人権侵害として法務局等につなげたり、あるいは警察に連絡したりすることも必要だと思います。

■ 今求められていること

いま全国の100ほどの教育委員会で、学校問題解決支援チームや、サポート相談組織が立ち上げられ、その中に学者だけでなく、弁護士や警察官経験者、精神科医やカウンセラーあるいはソーシャルワーカーのような専門家が構成メンバーとして加わっています。それは学校内の人的資源だけでは打開の道が模索しにくいような「なんともならない」ケースが存在しているということの証^{あかし}でもあります。これらの専門家に相談することは「学校の敗北」ではなく、解決に向けての見通しを立てるために「必要なこと」でもあるのです。

解決を望んでいるのは学校・教職員だけではなく、その当事者である保護者や地域住民の方でもあるのです。渦中にあるのは、トラブルではなく、間に置かれている子ども・生徒であり、彼ら彼女らはもっと心を痛めているのです。トラブルを不必要に長期化させない、学校も相手方もそれ以上の「暴走をしない・させない」ことが大切だと思います。



Ⅳ 保護者等との日常的な連携

学校と保護者や地域との日ごろからの関係について、どうあるべきかを考えてみましょう。

1 保護者との連携のために

(1) 子どもを通じた先生への信頼の高まり

子どもたちの教職員を信頼する声を通して、保護者は教職員に信頼を置くようになります。保護者の信頼を得るためには、日ごろの教育活動の中で、一人ひとりの子どもとの信頼関係を深めていくことが大切です。

「先生は親身になって相談にのってくれる。」

「分かりやすいから、あの先生の授業はやる気になる。」など

(2) 信頼される教職員とは

自分の子どもの成長を支えてくれていると保護者が感じることで、教職員に対する保護者の信頼が深まります。

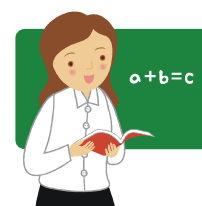
「学校で見せる子どもの良い面を伝えてくれる。」

「日頃から子どもの成長を見守り、声かけをしてくれる。」など

(3) 家庭とのパートナーシップの構築

ともに子どもを育てていくためには、家庭とのパートナーシップの構築が重要です。そのためには、家庭との連携がベースとなります。日頃からの家庭への電話連絡や、気になることがあれば家庭訪問をするなど、保護者とのつながりは非常に大切なことです。その際、以下の点に留意しましょう。

- ・生活背景や子どもへの思いを知る。
- ・保護者の抱えるしんどさ、悩みを理解する。
- ・保護者とともに、子どもを育てるという姿勢を持つ。



教職員と保護者の関係性

教職員の力だけで子どもが何とかできるなんて、傲慢な考え方では絶対いけないでしょう。それぞれの家庭の中で、保護者の思いを受けて、子どもたちもいろいろな思いを持って生きている。それを、教職員は知りたいという気持ちを持たないといけないのです。保護者との信頼関係が深まる中で、保護者が自分自身のことを語ってくれます。保護者が語り、時には教職員も自分自身のことを語ります。

先輩に言われてきたのは、「教職員を育てるのは、教職員であり、子どもであり、保護者である」ということです。(中堅教員へのインタビューから)

出典：「学校改善のためのガイドライン」(大阪府教育委員会 平成20年)

2 中高連携の取り組み

地域と連携を図るにあたっては、高等学校の場合、中学校との連携の取り組みが、その大きな柱の一つとなります。

その際、個人情報保護の観点から、校種間の生徒情報交換に躊躇する学校もあるようですが、児童・生徒の理解を深め、保護者との信頼関係を構築するために必要な個人情報を、出身中学校から提供してもらうことは、生徒理解の上で非常に重要な取り組みです。以下の資料を参考にして、取り組みを進めます。

校種間の連携強化

- ・異なる校種間において、個人情報の保護等の観点に留意しつつ、生徒指導や学習指導の深化・充実につながるような連携を深めるとともに、教職員等関係者による連絡会を定期的を開催するように配慮すること。

出典：「平成 22 年度 府立学校に対する指示事項」（大阪府教育委員会 平成 22 年）

個人情報を扱う上で気をつけることを知りたい

子どもと向き合うために必要な個人情報もあります。

- ・学校においては、子ども理解を進め、子どもたちとの信頼関係を構築する上で、必要となる個人情報もあります。個人情報を取り扱うことをしなければ、子どもの抱える課題や生活背景などを正しく理解できず、適切に支援することもできません。子どもたちに対する指導や支援に必要な情報は、本人同意を基本として、厳格に取り扱うことが必要です。

出典：「教職員人権研修ハンドブック」（大阪府教育委員会 平成 21 年）

(1) 入学前の中高連携

① 本人や保護者からの要望の把握

入学後の学校生活において配慮が必要となる事項等に関しては、できるだけ早期に本人および保護者からの要望を把握するようにします。

② 中高連絡会・中学校訪問を通じた情報交換

本人および保護者に対して中高連携の目的を説明し、理解を得て、出身中学校と情報交換を実施することは、生徒指導や学習指導の深化・充実を図る上で、非常に大切な取り組みです。

③ アンケートの実施

本人および保護者からの要望の把握と、出身中学校との情報交換に関する本人同意の確認を目的として、合格者登校時の説明会等で入学予定の全生徒を対象に、次ページのようなアンケートを実施した上で、情報収集を行う方法もあります。



(2) 入学予定者説明会でのアンケート（例）

合格者および保護者の皆様

平成〇〇年 3 月〇〇日

大阪府立〇〇高等学校
校 長 〇 〇 〇 〇

出身中学校との情報交換についてのアンケート

皆様、合格おめでとうございます。これからの 3 年間、〇〇高校での高校生活にさまざまな希望を抱かれていることと思います。

さて、本校では、本校と皆さんの各出身中学校との間で、部活動や学校見学会など、さまざまな連携や協力をしながら、教育活動を行っております。皆さんが快適でより充実した高校生活を送ることができるよう、一人ひとりの生徒の理解を深めることを目的として、本人および保護者の同意のもと、本校教員が各中学校を訪問して、意見交換を行うこともあります。

そこで、中高連携に関する、以下のアンケートにお答えいただきますようお願いいたします。

【アンケート 回答欄】

受検番号

生徒氏名

本校が、出身中学校との間で実施する情報交換に関して、希望される内容の番号に○をつけてください。

- 1 情報交換をしてもらってもかまわない。
- 2 配慮してもらいたい事項があるので、ぜひとも情報交換を行ってほしい。

具体的な配慮事項を簡単にご記入ください

（このことに関しましては、必ず本日中に、別途、本校教頭までお申し出ください。）

- 3 中学校との情報交換はしないでほしい。

この時点で、同意を得ることができなかったとしても、中学校と情報交換を行った上で指導や支援を行ったほうが、当該生徒にとって良い結果が得られると考えられる場合には、その必要性が生じた時点で、再度本人および保護者にその理由を丁寧に説明して、同意を得るようにします。

【参考】中高連携における個人情報の取扱いについて

- 子どもたちに対する指導や支援に必要な情報の取扱いについては、次の「大阪府個人情報保護条例」がその根拠法令となります。

大阪府個人情報保護条例

（収集の制限）

第七条 実施機関は、個人情報を収集するときは、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を具体的に明らかにし、当該目的の達成のために必要な範囲内で収集しなければならない。

2 （略）

3 実施機関は、個人情報を収集するときは、本人から収集しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき。

二 法令又は条例の根拠に基づくとき。

（略）

五 個人の生命、身体又は財産の保護のため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。

（略）

七 前各号に掲げる場合のほか、大阪府個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴いた上で、本人から収集することにより、個人情報取扱事務の目的の達成に支障が生じ、又はその円滑な実施を困難にするおそれがあることその他本人以外のものから収集することに相当の理由があると実施機関が認めるとき。

- 府立学校新入生の入学事務に関わって、中学校等が保有する個人情報を本人以外から収集することについて、上記条例の第七条第3項第七号の規定に基づく大阪府教育委員会からの諮問に対して、大阪府個人情報保護審議会から次のような答申が出されています。

「府立学校の入学事務に関わって、学級編成に必要な個人情報を本人以外から収集することについて」

- ・ 当該事務の遂行に必要な情報は、まず本人及び保護者（以下「本人等」という。）から収集することとし、やむを得ず本人等以外から収集するときは、合格者説明会の場等において本人等に対し説明するなど、その必要性や情報開示の対象となることについても十分理解されるよう努めること。
- ・ 本人等以外から収集する個人情報は、入学する生徒が健やかに学校生活を行う上で、学級編成に特に配慮が必要とされる生徒の仲間関係及び心身に関する最小限の情報に限定し、心身に関する個人情報以外のセンシティブ情報は収集しないこと。
- ・ 当該事務の執行状況について、その結果を速やかに本審議会に報告するとともに、当該情報を本人等以外から収集する場合、できる限り早期に本人等の同意を得て収集する体制に移行すること。

出典：「個人情報の取扱いに関する意見について（答申）」

（大阪府個人情報保護審議会 答申第11号 平成10年3月13日）

(3) 日常的な中高連携

① 中学校等との連携の強化を

入学前の中高間での情報交換以外にも、出身中学校等との密接な連携は重要です。たとえば学校への不適応などによる留年や中途退学の防止に向けて、出身中学校から働きかけてもらうことなどは、生徒指導の上で大きな役割を果たしています。

② 府立高校に対する中学校教職員からの声

- 不登校になった生徒や中途退学しそうな生徒の情報は、なるべく早く中学校に連絡してほしい。
- 高校教員が中学校に来られる時には、高校の紹介だけでなく在生徒の情報も教えてほしい。意見交換や家庭状況のことなども共通理解できると思います。
- 高校は学校によって生徒指導の仕方、丁寧さにずいぶん違いがあると思います。高校の先生と話をしていきますと、中学の教員との間に差を感じることがあります。

弁護士からのワンポイントアドバイス(その2)

「中高連携」での生徒情報交換については、大阪府個人情報保護条例の規定(第七条第3項第一号)に基づき本人・保護者の同意を得て実施するのが基本ですが、本人同意がなくとも中学校からの情報収集が認められる場合があります。

たとえば、入学時のクラス編成に必要な情報の収集については、合格者説明会等で必要性を説明しておくこと等により中学校から情報を得ることが可能です(同条例第七条第3項第七号)。

また、虐待やリストカット、深刻な非行ケースなど、生徒の生命、身体又は財産の保護のため、緊急やむをえないと認められるケースにおいては、本人や保護者の同意なく収集することが認められています(同条例第七条第3項第五号)。

更に、虐待などにより「要保護」、「要支援」と考えられる生徒については、児童福祉法に定められている地方自治体の要保護児童対策地域協議会に通告・登録することにより、本人等の同意がなくとも、同協議会のケース会議等を通じて情報収集することが可能になります(同条例第七条第3項第二号)。

生徒の「最善の利益」のために中高連携が必要と思われる事項については、合格者説明会等のアンケートを利用したり、個別に必要性を説明することによって、本人・保護者の同意を積極的に得ていくことが望ましい対応ですが、同意を得ることが困難なケースにおいても、上記のように、明らかに連携の必要性が認められる場合には、情報収集が認められることが少なくありませんので、いたずらに躊躇することなく、必要だと思われる場合には、教育委員会と相談しながら、情報の収集を行うようにします。

峯本耕治(弁護士 長野総合法律事務所)

組織力を高めるために、できることからはじめてみよう

服部 憲児（大阪大学准教授）

本冊子では、随所で「組織的な対応」が求められている。しかしながら、現場から見れば「言うは易いが行うは難し」であろう。というのも、単に仕組みを作れば済むという問題ではないからである。その仕組みが上手く機能するためには、いざというときに協力できる風土なり雰囲気なりが必要となるからであり、そのためには常日頃からの円滑なコミュニケーションや互いの信頼関係が必要となるからだ。実はこれがそう簡単ではない。

では、それをどう作り上げれば良いのか。その明確な答えを導き出すことは容易ではないが、まずはある高校の同窓会誌の文章を引用しよう。

「…生徒に本当にやる気をおこさせる、…その為にどうするかという事になり、まず教師が同じ方向に向き、やる気を起こす事からはじめました。当時県下で教職員バレー大会が開催されていました。その大会で優勝しようという事になり、職員全体に呼びかけ平日の練習は勿論夏に合宿もし、教師間の意思疎通を図り、二年後に優勝を果し、その勢いで生徒にエネルギーをそそぎました。…学校活性化につながったと思います。」

これは一職員の考えであり、バレーボール大会と学校活性化の因果関係が科学的に証明されているわけではない。管見の限り、レクリエーションの効果を直接検証した研究はないが、西川は、大阪府内某市の小中一貫教育の取組を分析し、バーベキュー大会やグランドゴルフ大会により親交が深まった事が成功の重要な要因の1つであったことを示唆している（西川信廣『習熟度別指導・小中一貫教育の理念と実践』、ナカニシヤ出版、2006年）。また、コミュニケーションの重要性について、淵上は外国の研究も引用しながら教師同士のコミュニケーションの頻度と職務意欲に関連性がある事を指摘しているし（淵上克義『学校組織の心理学』、日本文化科学社、2005年）、柴田は、学校ではないが、民間企業の風土改革において「まじめな雑談」や「オフサイトミーティング^{（注）}」が重要であるとしている（柴田昌治『会社はなぜ変わらないのか』、日本経済新聞社、2003年）。

もちろん、最初に引用した文章と現在とでは事情が大きく異なっている。保護者等からのさまざまな要望への対応に気を遣いつつ、授業の準備に追われるといった状況のもと、教職員の精神的なゆとりもなくなりつつある。現在の学校が置かれている状況を考えた上で、組織力を高めるために何かできることはないか、考えてみる必要があるのだろう。

たとえば、休憩時間^{だんらん}に団欒できる丸机を用意してちょっとしたお菓子を置いてみるだけでも、ふと「雑談」がしたくなるような「空間」が生まれ、職場のコミュニケーションに変化が起こるのではないだろうか。「××だからできない」ではなく、「〇〇ぐらいならできる」という発想が必要だろう。何気ない会話の中に、普段見逃しがちな生徒の一面を知ることがあるかもしれないし、新しい取り組みのアイデアが隠れているかもしれない。

皆さんの学校には、自然と教職員が集い、ふとした「雑談」が起こるような「空間」はありますか？



注）「オフサイトミーティング」

職員が仕事の場を離れ、一ヶ所に集まって「気楽にまじめな話をする場」を設定して議論をし、重要課題についての新しい発想を引き出したり、そのための前提となる風通しの良い職場づくりを進めようとする会議や研修の手法。

事例研究・研修編

I 事例研究 —過去の事例を今後に活かすために—

- 事例1 ■ 生徒と近隣住民との接触事故 28
[弁護士からのワンポイントアドバイス (その3)] 28
- 事例2 ■ 頭髪指導のあり方に対する苦情 29
- 事例3 ■ 虐待への対応について
子ども家庭センター（児童相談所）と連携した事例 30
[弁護士からのワンポイントアドバイス (その4)] 30
- 事例4 ■ 通学バスに関する苦情 31
[弁護士からのワンポイントアドバイス (その5)] 31
- 事例5 ■ 担任と保護者の指導方針の不一致 32
[弁護士からのワンポイントアドバイス (その6)] 32

II 研修のためのワークシート —みんなで考えてみましょう—

- 事例6 ■ 近隣住民からの損害賠償請求 36
- 事例7 ■ インターネットの掲示板への誹謗中傷の書き込み 39
[弁護士からのワンポイントアドバイス (その7)] 42

I 事例研究

—過去の事例を今後に活かすために—

ここでは、府立高等学校及び支援学校で、実際に良くおこりがちな内容を想定した事例を取りあげています。

■事例1 ■ 生徒と近隣住民との接触事故

自転車で登校途中の高校生が、対向して走行してきた近隣住民にぶつかり、謝罪もせずに立ち去りました。住民は学校に電話をして、「当該生徒に対し指導してほしい」と訴えました。

この電話を受けた教職員は「生徒はどのような制服を着用していましたか」と尋ねましたが、「とっさのことで、はっきり覚えていない」との回答であったため、「本校の生徒であるかどうか明確でないので指導は難しい」と返答し、そのまま電話を切りました。

この学校の返答に納得のいかない近隣住民が学校に来校し、「生徒の写真を見せてほしい」と要求しました。

【事象の背景】

- 生徒の自転車通学にかかわる苦情・要望は、近隣住民からのものの中で最も頻度の高い事象の一つです。
- 近隣住民に対しては、普段から生徒がたびたび迷惑をかけてしまっている可能性があるという認識を持って対応することが必要です。

【対応のポイント】

- まず、「お怪我はないですか」、「大丈夫ですか」と、相手の状況を確認することが必要です。
- 自校の生徒かどうか明確でない場合でも、同様の事故を防ぐための注意喚起もできるので、各担任を通じてSHR等において、全生徒への問いかけを実施するのも一つの方法です。
- 「生徒の写真を見せろ」「学校内で生徒を確認させてほしい」などという要求があったとしても、学校では応じることができないと断ります。

弁護士からのワンポイントアドバイス(その3)

学校として「できること」と「できないこと」について、早期の見立てが重要です。この事例は登校中の出来事であり、自校の生徒であることが明らかな場合には、学校として心理的な負い目を多少感じるでしょうが、相手の怒りや訴えの激しさに動揺せず、冷静に見立てを行うことが必要です。

学校は警察のような捜査機関ではありませんので、加害者特定のための調査は不可能です。子どもたちへの注意喚起については、積極的に実施するほうが良いと思います。「思い当たることがあれば、自分できっちり謝罪しなさい」程度の呼びかけを行うことは可能ですが、相手が要求している加害者の特定や調査は不可能であることを、早期に明確に回答する必要があります。

調査するかのような曖昧な回答は避ける必要がありますが、万一、「可能な限り調査します」という約束をしてしまったとしても、その後、学校として約束を撤回したとしても法的な責任が発生することはありません。

峯本耕治（弁護士 長野総合法律事務所）

Check

① 地域住民との良好な関係を

- 近隣住民等との過去の対応内容が引き継がれていない場合など、学校内での連携の悪さが不信感を生む可能性もあります。学校として組織的に情報を共有し、良好な関係を継続できるように努めます。

② 地域から感謝の声が…

- 自転車通学の生徒が多い府立高校の中には、教職員が揃いのウインドブレーカーを着用して、定期的に生徒の通行が多い通学路に立つようにした学校もあります。
- あいさつ運動もかねながら、登校・安全指導を実施することで、地域住民の方からも感謝の声をいただくとともに、通学ピーク時の通行状況を把握し、以後の指導に生かすようにした学校もあります。

■事例2■ 頭髪指導のあり方に対する苦情

校則に違反して髪を染めた生徒に対する頭髪指導で、父親にも同席してもらい、元に戻すように学校から指導を行いました。生徒は翌日の頭髪再検査で、十分ではないとして再び指導されたため、男子生徒が帰宅後そのことを父に報告しました。

これを聞いた父親は、「昨日の話では色染めの基準を示さず、今日になって十分ではないとする指導方法には納得できない」と、学校に抗議の電話をかけてきました。

【事象の背景】

- 保護者にとっては、今の社会の状況から見て、このくらいの頭髪は普通じゃないかとの思いがあります。
- 実際は保護者も頭髪を改善させたいのだが、子どもが聞き入れず指導に困っている場合も多くあります。

【対応のポイント】

- 保護者からの苦情内容をよく聞き取り、事実確認を行います。また、なぜ保護者が電話をかけてこられているのか、保護者の気持ちを考えながら聞くようにします。
- 保護者の抗議の強さに左右されて、学校の判断基準が揺らぐような姿勢を示さないようにします。
- 学校としての指導方針を、全教職員で共有しておくとともに、日ごろから保護者に対して丁寧に伝えておくことが重要です。
- 保護者が子どもの指導で苦慮している部分はしっかり受けとめるようにします。
- 生徒をこれからどう育てていくかという観点で、保護者と共に指導を行いたいという学校の姿勢を伝え、保護者と学校が連携を深めることができるように努めます。

■事例3■ 虐待への対応について子ども家庭センター（児童相談所）と連携した事例

高校1年生のAさんは入学直後から欠席が多かったため、担任のB教諭は、Aさん宅の家庭訪問を行いました。担任は、Aさんの学校での様子を伝え、欠席が続くと進級にも影響することなどを保護者に説明して家庭訪問を終えました。

次の日、登校したAさんの顔が腫れていたため、C養護教諭から詳しく事情を聞いてもらうことにしました。C養護教諭によると、昨日の家庭訪問の後、母親から言葉と暴力できつく責められたとのことでした。また、以前から保護者の暴力を受けていたこともわかりました。

C養護教諭は、校長、教頭にも報告を行い、校長は虐待の疑いがあると判断して、子ども家庭センターに通告しました。子ども家庭センターの職員が来校し、Aさんと面談を行いました。子ども家庭センターは、Aさんの一時保護が必要であると判断しました。

保護者は学校が子ども家庭センター通告を行ったことは名誉毀損であると訴えてきました。

【事象の背景】

- 欠席の多い生徒に対する家庭訪問は、様々な問題事象の未然防止と早期発見という観点からも重要です。
- 高校段階においても、さまざまな事例がありますので、子どもの状況が不自然な場合には、虐待の可能性も視野に入れる必要があります。
- 子ども家庭センター（児童相談所）では、専門職員である児童福祉司や児童心理司等がチームを組んで、学校からの通告等に対応しています。

【対応のポイント】

- このような場合には、担任だけでなく、複数の教職員が役割を分担するようにします。その時、生徒の希望を確認し、生徒と同性の教職員が直接話を聞くようにするとよいでしょう。
- 生徒の安全を第一に考え、虐待の疑いがある場合は、躊躇することなく校長・准校長、教頭に報告し、学校として子ども家庭センター（児童相談所）に通告します。並行して首席や学年主任などとともサポートチームを組織し、ケース会議を開きます。
- サポートチームのメンバーは情報交換を密に行い、共通認識を持って、常に一致した対応ができるようにします。
- 保護者から「弁護士に相談する」「訴える」等と言われることがありますが、そのことで学校としての方針が変わるわけではありません。

弁護士からのワンポイントアドバイス（その4）

「児童虐待の防止等に関する法律」の第六条には「児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者」は、速やかに、児童相談所（大阪府では子ども家庭センター）、市町村等に通告すべき義務が定められています。従って、教職員が虐待の合理的疑いを持った場合には、子ども家庭センター等に通告すべき義務がありますので、本件のようなケースで、通告したことによって名誉毀損等に問われることはありませんし、損害賠償責任が発生することはありません。また、調査の結果、最終的に、虐待の事実が認められなかったとしても、通告した学校・教職員が責任を問われることはありません。

ただ、学校による通告後に、通告により児童相談所が一時保護などの対応を開始すると、保護者から抗議を受けることがありますので、通告にあたっては、児童相談所と事前に連携して、保護者に対してどのような説明をするか、あらかじめ準備しておくことが大切です。学校の基本姿勢としては、学校には法律上の通告義務があることを率直に伝えと共に、「今後とも子どもさんへの教育的配慮は十分に行っていきます」と伝えることが必要です。

峯本耕治（弁護士 長野総合法律事務所）

■事例4 ■ 通学バスに関する苦情

府民からの苦情で、「通学バスが渋滞を招いており、多大な迷惑を被っている!」「バス停に集まる保護者もうるさい邪魔だ!」「しかも、路線バスの停留所で、乗降するのは道路交通法違反だ!」「明日以降もう絶対に停めるな!」との電話が学校に入りました。

障がいのある子どもの通学の困難性等も説明しながら、丁寧に理解と協力を求めましたが、こちらの話はまったく聞いてもらえませんでした。

【事象の背景】

- 狭い道路、駅前等の車が多い場所での停車や、一つのバス停で乗降する人数が多かったり、乗降するのに時間の必要な子どもがいたりして、渋滞が生じてしまうこともあります。

【対応のポイント】

- 通学バスの経路設定にあたっては幹線運行を原則としますが、交通の状況も十分考慮したうえで、「一つのバス停で多人数が乗降しない」「乗降しやすい場所をバス停に設定する」等の配慮を心がけるとともに、地域住民の理解を得るように努めます。
- 具体的な場所や状況をしっかりと聞き取り、記録するとともに、丁寧な対応を心がけて理解を求めるようにします。
- 「明日以降絶対にバスを停めるな」といった無理な要望に対しては、急な変更は無理であることや、どうしても停めなければならない場合があることも伝える必要があり、支援学校の通学バスの乗降のための停車は、地域住民の理解のもとに行っているものであることを伝えます。同時に、各学校で配慮している内容も丁寧に伝えていくようにします。
- 運転マナーに関することは、直営バスの運転手や委託バス会社に十分な配慮を依頼します。
- バス停で待つときのマナーについては、PTA役員会をはじめ、様々な場面で苦情の内容を伝え、保護者にも十分な配慮を求めます。

【参考】地域に支えられる学校づくりを

- 日頃から「開かれた学校」として、運動会や学習発表会への案内等を通じて、地域住民の学校に対する理解が深まるような取組みの推進に努めましょう。
- 障がいのある子どもの通学保障という視点も含めて、社会全体で障がいのある子どもたちの教育を支えていく体制を構築できるように、支援学校の姿勢を伝えるようにします。

弁護士からのワンポイントアドバイス（その5）

通学バスの乗降場所の設定にあたっては、関係機関との調整も行われていますので、このようなクレームから、法的な責任問題に発展することはありません。

ただ、日頃から不満を感じている人が感情的になって、乗降場所でのトラブル等に発展することは避ける必要がありますので、トラブルの予防という意識を持ちながら対応することが必要です。相手には「十分に指導いたしますので、ご協力をお願いします」と伝えたい一方で、怒りの背景に表面に現れていない具体的な課題・問題が存在する場合がありますので、このようなケースにおいても、表面的な怒りに振り回されることなく、その背景にある事情を丁寧に把握するアセスメント（見立て）の意識と、その上で、学校としてできることと、できないことを整理して、率直な姿勢で対応することが必要です。

峯本耕治（弁護士 長野総合法律事務所）

■事例5■ 担任と保護者の指導方針の不一致

ある支援学校小学部で、担任が、保護者の要望を聞きとったうえで、「個別的教育支援計画」を作成しました。今後の学校や家庭での支援の目標について保護者と話し合った際、担任は「食事や睡眠などの生活時間のリズムを整える」ことや「授業の集団になじむこと」を目標と考えましたが、保護者は「障がいのある子どもで、まだ低学年なのだから、本人の自由にさせたい。」と要望しました。何度か話し合いを持ちましたが、話は平行線のままで、そのうち、保護者が子どもを登校させなくなってしまうしました。

担任がどうしようかと迷っているうちに、欠席が何日か続き、保護者と話し合いの機会を持つのも難しくなっていました。

【事象の背景】

- 小学校入学前の就学相談で初めて支援学級や支援学校への入学を打診されたというケースもあるので、特に小学部段階では、子どもの障がいに対する受けとめ方は、保護者により大きく異なることを十分に認識しておく必要があります。
- 保護者にとって「自分の考えを受け入れてもらえない」と感じる場面が続いたことで、自分を否定された気持ちになっていることが考えられます。
- 障がいのある子どもを育てることについて、どの保護者も迷いや悩みを抱きながら生活しています。生活背景や家庭環境もそれぞれに異なりますので、一人ひとりの状況の十分な理解が必要です。

【対応のポイント】

- 保護者との接点を断たないようにするため、担任にこだわることなく、保護者と良好な関係が保つことができる教職員が窓口となり、保護者の心配や不安を理解するように努めます。
- 本事例の場合、担任をサポートしながら、当該の児童が登校できるようにするために、サポートチームを組織する必要があります。
- 様々な課題を抱えている保護者の状況を少しでも理解し、子育てを支援していこうとする教職員の姿勢を示すことが大切です。
- 保護者と学校の考えに異なる部分があっても、こちらの考えを押し通すのではなく、保護者の考えの中から、こちらとして同意できるところを見つけ出し、できることから始めましょう。
- どうしても無理な要望がある場合には、できることとできないことを整理しながら、丁寧に説明するとともに、「できないこと」の代替案を提示するなど、保護者の考えに寄り添う気持ちを大切にしましょう。

弁護士からのワンポイントアドバイス(その6)

保護者の「本人の自由にさせたい」という一見すると不合理な要望の背景には、担任が示した目標の必要性は判っていても「それを家庭でどう実行したらよいか、子どもに、どのようにしつけをすれば良いのか判らない」という自信の無さや、子どもを心理的に囲いこんでしまっている保護者自身の寂しさ、「学校に登校させると、学校から家庭生活についてあれやこれやと注意を受けることになるかも知れない」等の不安、自尊感情の低さが潜んでいることが珍しくありません。

保護者の表面的な不合理さに振り回されることなく、背景にある真のニーズのアセスメント（見立て）を行いながら、第1次的には、保護者自身の不安や困り感を取り除き、自尊感情を下げさせないようにエンパワーしながら、登校につなげていく取り組みが重要です。

峯本耕治（弁護士 長野総合法律事務所）

【参考】日ごろからの情報共有・意見交換を…

- 児童生徒の状況については、日ごろから情報共有や意見交換を行っておくことが大切です。担任は早めに相談するよう心がけます。
- 部主事・学年主任は、情報共有や意見交換を日ごろから行っておくようにし、担任から相談がなくても、こちらから察知して声をかけることのできる体制を作るよう努めることも大切です。



Ⅱ 研修のためのワークシート

—みんなで考えてみましょう—

保護者や地域住民との良好な関係づくりを推進していくためには、校内研修などを通して、教職員の間で課題意識を共有しておくことが重要です。このワークシートを活用して、有意義な研修を実施してください。

研修にあたって

- 保護者や地域住民から寄せられる要望等に対しては、日常から想定事例などを活用してシミュレーションを行い、対応方法等について教職員間で共有しておくことは大切なことです。
- このワークシートでは、これまでの章で述べてきた「対応のポイント」等をふまえ、一連の流れを体験することで、現実の場面において求められる、望ましい態度や大切にすべき点を身につけることができるような、参加体験型の研修内容を想定しています。
- 研修は5～6人程度でも実施できる内容です。学校全体での職員研修だけでなく、学年や分掌等での研修も積極的に開催するようにしましょう。

会場と準備物

(1) 会場

内容に合わせてその都度会場のレイアウトを変えていく必要もありますので、机といすが可動式で、定員よりもゆったりとした会場を選ぶとよいでしょう。

(2) 準備物

- ・ マーカー（裏写りしないように水性のマーカーの方がよいでしょう。）
- ・ のり付き付箋（正方形の大きめのものがあると便利です。）
- ・ 模造紙（付箋を貼り付けたり、まとめを記入したりします。）
- ・ ホワイトボード（または黒板）、マグネット
→ 出てきた意見のメモやまとめの共有、発表物の掲示などに使用します。
- ・ 時間を計測できるもの（キッチンタイマー、ストップウォッチ等）

用語解説

(1) 「ブレインストーミング」

解決策を考えるにあたって、自由な発想で討論し、創造的に問題解決をめざす手法です。可能な限り多くの意見を出し合い、アイデアの幅を広げていくようにします。その際次の4つのルールを守りながら、楽しく進めましょう。

- ・ 「質より量を求める」
- ・ 「突飛なアイデアも大歓迎」
- ・ 「他者の意見の批判は厳禁」
- ・ 「他者のアイデアに便乗する（他者のアイデアにヒントを得たアイデアもOK）」

(2) 「カード式分類法」

各自の意見やアイデア等を付箋などのカードに記入して提示し、同じ趣旨のカードを集めたりすることで、出された意見やアイデアの区別や整理を行います。カードそのものを自由に動かすことができ、改めて書き直す必要がなく、具体案を絞り込んでいく際にも有効です。

(3) 「ロールプレイ」

「ロール」は役割、「プレイ」は演技の意味です。研修の内容に応じた場面（シチュエーション）を設定して、その中で参加者が役割（話し手・聞き手・観察者など）を持って演技することにより、その立場・役割に求められる態度・行動に気づいたり、他者の立場に立って考え感じることで共感的な理解を図ったりすることができます。

【参考】参加体験型の研修を実施する際の留意点

(1) お互いの意見を尊重する

参加者が互いにコミュニケーションを深め、安心して議論ができるような関係や環境をつくり、自分とは違う意見であっても、お互いの意見を大切にして、相手の言いたいことを最後まできちんと聞くようにします。その上で自分はどう考えるのかを、遠慮せずに主張することが大切です。

(2) 正しい答えよりもプロセスを大事にする

保護者や地域住民との連携において、現実の場面ではさまざまな状況がありますので、研修の場ですぐに答えが見つかるとは限りません。しかし、明確な答えが見つけれなくても、それを一緒に考えて取り組んだ経過（プロセス）こそが大事です。その場で経験したこと、気づいたことや、参加者から出された知恵を、今後の教育活動に活かしていきましょう。

(3) ふりかえりによって研修の成果を共有する

参加体験型の研修では、活動の後、参加者がどう感じたのか、何に気づいたのかを自分自身でふりかえり、再確認します。それを参加者間で紹介しあったり、発表したりすることで、さまざまな意見にふれることができ、研修での体験が整理され、今後の教育活動に活かせることを、参加者全体で共有することができます。

参考文献：「人権学習シリーズ Vol. 5 ぶつかる力 ひきあう力 ー対立と解決ー」

(大阪府人権室 平成 20 年)

■事例6■ 近隣住民からの損害賠償請求

登校時間帯に、集団で自転車通学してきた生徒の一人が、よろけて他の自転車とぶつかりそうになり、それぞれが避けようとした結果、一人の自転車の生徒が、停めてあった車にぶつかり、傷をつけた。車の所有者であるAさんは、それを自宅のベランダで目撃し、大声で叫び慌てて降りてきたが、生徒たちは逃げ去った後だった。

Aさんは、「制服からしてお宅の学校の生徒に間違いない。個人は特定できないので学校が弁償しろ。購入したばかりの新車だから、修理費用として100万円を支払え」と学校に求めてきた。

ワーク1

ブレンストーミング、カード式分類法で、適切な対応について考えてみましょう。

1 ねらい

初期対応から二次対応にいたる流れについて、グループで事例検討をすることで、他の教職員の考えを聴きながら自分の考えを整理し、事例に対するより適切な対応について理解を深めます。

2 準備

- ・マーカー、付箋、模造紙、ホワイトボードまたは黒板、マグネット

3 進行

(1) グループ分け

4～6人程度を1グループとします。

(2) 付箋への記入

それぞれのアクティビティにおいて、参加者が付箋にキーワードを記入します。

(3) 自分の考えを紹介

グループ内で参加者が各自のアイデアについて説明しながら模造紙に付箋を貼り付けます。

(4) 意見交換

貼り付けられた付箋を、関連性のあるものごとにグルーピングして、各時点における対応の課題や注意点について、意見を出し合い、望ましい対応のあり方を考えます。

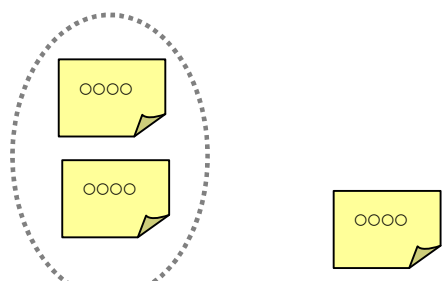
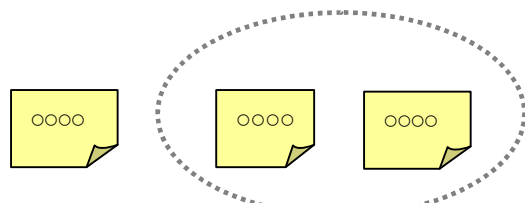
(5) ふりかえり

各グループで出された意見を発表して、各グループでの話し合いを全体化します。

4 設定場面 ※「3 進行」の流れで、それぞれのアクティビティを進めます。

【アクティビティ(1)】

あなたがこの近隣の方からの苦情を最初に受けました。この時あなたは、どのようなことを大切に、どのような点に留意して対応しますか。

①大切にすること 	②留意すること 
---	---

【アクティビティ(2)】

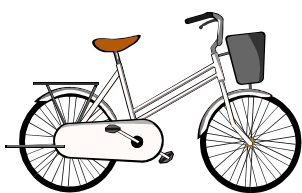
Aさんが、初期対応では納得されなかったため、二次対応が必要となりました。

- ①次にあなたは、誰に報告、相談をしますか。
- ②この件では、どのようなチームで対応しますか。

①誰に報告、相談をしますか。	②どのようなチームで対応しますか。
-----------------------	--------------------------

【アクティビティ(3)】

「学校としてできること」「学校としてはできないこと」「外部機関と連携できること」について整理し、すべきことについては「誰が」「いつやるか」を検討しましょう。

①学校としてできること <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 30%;">できること</th> <th style="width: 35%;">誰が</th> <th style="width: 35%;">いつ</th> </tr> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	できること	誰が	いつ				③外部機関と連携できること <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 30%;">項目</th> <th style="width: 35%;">誰が</th> <th style="width: 35%;">いつ</th> </tr> <tr> <td style="height: 150px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	項目	誰が	いつ			
できること	誰が	いつ											
項目	誰が	いつ											
②学校としてはできないこと													

ワーク2

ロールプレイで体験的に理解を深めよう

1 ねらい

ワーク1において整理した考え方をふまえてロールプレイを行うことで、苦情を訴えておられる方の立場に立ち、相手の気持ちをより深く理解することにより、望ましい対応のあり方を考えます。

2 準備

- ・時間を計測できるもの

3 進行

(1) グループ分け

【アクティビティ(1)】では、3人程度を1グループとします。

【アクティビティ(2)】では、6人程度を1グループとします。

(2) 役割設定

「学校側の対応者」「車の所有者」「観察者」に分かれて、それぞれの役を交代して演じます。

(3) グループ内のふりかえり

一回終わるごとにグループ内でふりかえりを行います。その際、観察者が司会となり、「学校側の対応者」「車の所有者」それぞれの感想をまじえ、観察者の立場から評価を行います。

(4) 全体でのふりかえり

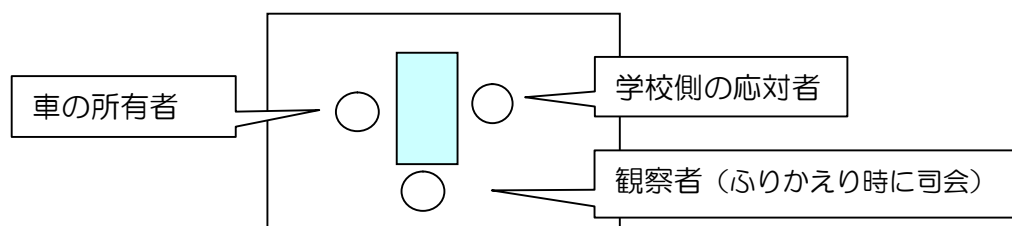
グループ内でのふりかえりを全体場で発表し、研修の成果を共有します。

4 設定場面

※「3 進行」の流れで、それぞれのアクティビティを進めます。

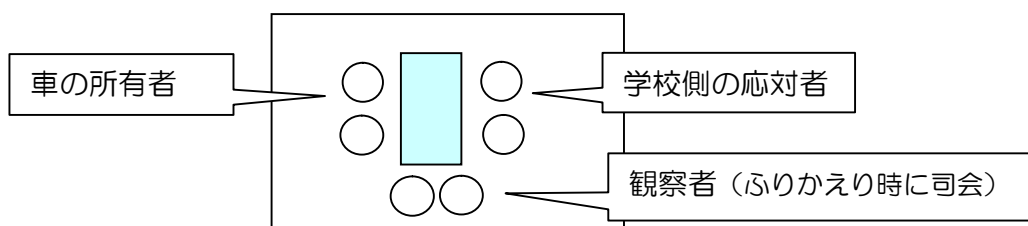
【アクティビティ(1)】

「一番最初の電話に対応する場面」を、「学校側の対応者」「車の所有者」「観察者」に分かれて、1対1のペアワークで、電話対応の場面を演じます。



【アクティビティ(2)】

「車の所有者が来校して、応接室で対応する場面」を演じます。「学校側の対応者」「車の所有者」について、「1対1」でのやりとりを踏まえ、「2対2」で実施してみましょう。多彩なやり取りが可能となり、研修の効果が高まります。



車の所有者の状況として、「感情的に激昂している場合」「冷静に要求している場合」に分けて演じてみても、更に理解が深まります。

ワーク3

1 ねらい

- ・想定した1～4の場面について、教職員間であらかじめ認識を共有し、対応する際に留意することを整理します。（※ 1人で考えを整理しようとする場合にも使えるようにしています。）
- ・厳しい「訴え」の背後で、保護者が本当に求めていることは何かについて考えます。

2 準備

- ・筆記用具

3 進行

- ・グループの中で各自の意見を持ち合って話し合い、グループの意見をまとめましょう。（※ 模造紙に付箋を貼り付けながら、意見の整理を行うこともできます。）

4 設定場面

【場面1】～【場面4】を設定しています。

【場面1】

○月○日（金）の夕刻7時頃、府立高校1年生女子のAさんの保護者から学校に電話がかかって来ました。電話に出たのは、残って仕事をしていた2年生の担任B教諭でした。

B教諭：「はい、〇〇高校ですが。」

保護者：「担任のC先生はいますか。」

B教諭：「すみません。今日はもう出させていただいたのですが。」

保護者：「じゃあ、あなたでも結構です。聞いてもらえますか。」

B教諭：「はい。どうなさいましたか。」

保護者：「1年生〇組のAの保護者なんですけど、実は今日夕方、娘がずいぶん暗い顔をして帰って来たんです。それで心配になって事情をと聞くと、携帯で見られるインターネットの掲示板に、娘に対する誹謗中傷が書かれていたそうです。」

「しかも、授業中の出来事やクラスの友だちしか知らないような話が出ていたそうなんです。どう考えても、同じクラスの生徒が書いたとしか思えない。」

「すぐに書きこんだ生徒を見つけて、こんなひどいことをする生徒は退学にしてください。」

グループの中で各自の意見を持ち合って話し合い、グループの意見をまとめましょう。

- ① あなたなら、次にどんな返答をしますか。



② その返答の際に、気をつけることは何ですか。

③ 電話を切った後、あなたはどのように行動しますか。

【場面 2】

…実際の事例では、前述の保護者の訴えに対して、B教諭が次のように返答しました。

B教諭：「Aさん、そんな退学なんて無茶なことを…。」

「実は、最近、携帯の掲示板に、問題のある書き込みが増えて、学校も困っているんです。」

「書いた生徒を特定することも難しいですし…。まあ、気にしないことが一番なのですが。」

「実際に、クラスの生徒が書いたかどうかは判りませんし…。」

このB教諭の返答は、どこが問題ですか。問題点についてグループで話し合ってみましょう。

【場面 3】

結局、電話のあった翌週の月曜日放課後、B教諭から報告を受けたAさんの担任C教諭は、Aさんから事情を聞きました。

掲示板にはAさんの実名入りで誹謗中傷が書かれており、確かにクラスの誰かでないと知らない事実もあるようです。

① あなたはAさんの担任です。Aさんにどのような声をかけて帰しますか。その時に必要な声かけのポイントについて整理してみましょう。

② あなたはAさんの担任です。Aさんを帰した後に、担任としてまずすべき点を整理してみましょう。

【場面 4】

Aさんが帰ったすぐ後にAさんの保護者が来校し、担任と学年主任で対応しました。
保護者は情報発信者の特定とその生徒の退学を強く要求しました。

- ① この場面で留意すべきポイントをグループで話し合ってみましょう。
(担任・学年主任それぞれの立場で考えてみましょう)
- ② ここまでの保護者からの要求に対して、応じるべき内容と応じられない内容を整理しましょう。

応じるべき内容	応じられない内容

「事実」「感情」「価値観」を整理する

「感情」を適切に扱うためには、「事実」と「感情」を分けて考えることが大切です。そこで起こっている客観的な「事実」は何なのか、それに対してそれぞれの当事者がどう「感じて」いるのか、を整理してみるのです。また、どのように感じるかの背景には「価値観」があります。価値観は多様ですから、なにを大切だと思うか、なにが譲れない点だと思うかは人によって違うのです。

対立の場面でのできごとを、一方からのみ見るのではなく、それぞれの「感情」「価値観」までさかのぼって整理することで、なにをめぐる対立かの焦点も変化してくるでしょうし、なにより、お互いの理解が深まります。それこそが、対立をよりよい変化につなげるためのエネルギーとし、多様性を尊重する社会づくりの第一歩なのです。

出典：「人権学習シリーズ Vol. 5 ぶつかる力 ひきあう力 ー対立と解決ー」

(大阪府人権室 平成 20 年)

弁護士からのワンポイントアドバイス(その7)

■ 総合的な対応プランを考える

本件のように、いじめ問題に関して被害者側の保護者から激しいクレームや極端な要求が寄せられた場合には、保護者の要求に振り回されて場当たり的な対応に終始してしまったり、逆に、無理な要求を言うてくる保護者に対する対応に重点が移ってしまい、本来のいじめ問題への対応の視点が後退してしまう危険性があります。それによって、保護者対応も一層難しくなってしまうという悪循環に陥る危険性があります。

その意味で、場当たり的な対応になることがないよう、ケースのアセスメント（見立て）の意識をしっかりと持ち、その上で、いじめに関する事実調査をどのように行うのか、事実が具体的に確認できた場合には加害生徒、周辺生徒、クラス全体、学年全体の生徒等にどのように指導していくのか、加害生徒の保護者への連絡、クラスや全体の保護者への連絡等はどのように行うのか、被害生徒への保護者への対応を誰がどのように行うのか、いじめの事実はあるが加害生徒を具体的に特定できない場合の指導・対応方法をどうするのか等の点について、総合的な対応プランを考える必要があります。

■ 積極的な事実関係の確認を

保護者が、子どもがいじめられていると感じた場合に、学校に対して激しい反応をしてくるとは珍しいことではありません。親の怒りの背景にある不安や子どものしんどさ等に共感しながら、事実関係を確認した上で、再発防止のための指導をきちんと行うことを伝える必要があります。

表面的な怒りの強さ等に振り回されることなく、背景にあるしんどさや不安を理解し、共感する姿勢が重要です。

事実関係の確認については、本件のようにメール等が利用されている場合には、匿名性が高く一定の限界があることは確かですが、被害生徒からの事実聴取をスタートとして、情報発信者の特定を含め、可能な限りの努力をする必要があります。その姿勢を保護者にもきちんと伝える必要があります、その中で、限界があることも伝え、理解してもらう姿勢が重要です。

情報発信者を具体的に特定できない場合であっても、情報の内容からクラスの生徒や身近な生徒である可能性が高い場合には、その前提で再発防止に向けて積極的な対応・指導が必要となりますので、加害者の完全な特定が難しい場合でも、消極的な対応姿勢であると受けとられることがないように注意する必要があります。

■ 子どもの最善の利益のために

最初から「退学処分」を求めてくる保護者の要求には、もちろん無理があるわけですが、その要求の背景には、子どもがいじめられることへの不安や怒りの強さがありますので、その点を理解・共感した上で「退学処分ができる、できない」のやり取りに陥ることなく、学校として、被害生徒からの聞き取りをスタートとして、できる限りの事実確認を行い、その上で、再発防止に向けて全力を挙げて指導・対策を行う姿勢・方針を伝える必要があります。

本件のような事例において、子どもの不安感・恐怖心が強い場合には一時的に不登校になることがあります。学校と被害生徒の保護者との信頼関係が完全に崩れてしまうと、被害を受けた子ども自身は学校に登校したいと思うようになって、保護者の怒りが強いために、子どもが親の思いに縛られて登校できないという状態に陥ることがあります。

結果として、不登校が長引くと、当初のいじめ問題とは別に子どもの対人不安が強まってしまい、学校復帰が困難になるということも珍しくありません。このような事態に陥ることがないように保護者とのボタンの掛け違えを防ぐ必要がありますが、そのためには、保護者の怒りや無理な要求に感情的に振り回されることなく、その背景にある保護者のしんどさや不安、真のニーズについてのアセスメント（見立て）の意識を持ち、その点について理解・共感した上で、学校としての限界は率直に伝えつつも、子どもの最善の利益に向けた対応プランを積極的に提示していく必要があります。

峯本耕治(弁護士 長野総合法律事務所)

おわりに

心が折れないために

小野田 正利（大阪大学大学院教授）

■ 満足水準や期待水準の上昇の中で

コンビニの買い物の際に、レジで3人目が並ぶと、別の店員が走ってきて、もう一つのレジをあけます。ファミリー・レストランでは、24時間営業で値段に対応したメニューを意のままに選べます。電車は時刻通りに運行され、アクシデントの際には、過剰なまでのアナウンスとお詫^わびの言葉がくり返されます。苦情の受付窓口は、ありとあらゆる場所に設けられ、手紙や電話だけでなくインターネットを使って、いつでもどこでもいくらでも主張することができます。

私たちの社会の中で、満足基準や期待水準が急上昇しています。便利さと快適さが至上命題のように求められる一方で、理由や原因はどうであれ、それに反する状況や出来事は容赦なく非難されます。

当然ですが学校も、こういった社会の激動と注目と監視のただ中に置かれています。病院も福祉施設も同様です。作物や製品の売買や金融・輸送といった、誰もが均一に同じ扱いを受けることができるサービスと異なって、人間を相手とする労働には、「同じものを提供しても、受け手が受け取るものには違いがある」という特徴があります。期待の10分の1ほどの成果しか得られないこともありますし、思いもかけない好結果が生まれることもあるのです。対価に見合った結果、対価以上の結果が得られないと満足できない人々が増えれば、学校への要求はさらに強く大きくなることでしょう。

■ 「感情労働」としての教職員の仕事

身体や知識だけでなく、感情の移入が必要とされる労働作業のことを「感情労働」（Emotional Labour）といいます。もともとは看護師や介護士、あるいは接客を主とするサービス業が、それにあたるとされてきましたが、いまでは教職員や医者もそれに該当するとされます。「いい人」であることを求められる中で、心がすり切れていくことがあるのです。

トラブル処理にあたる教職員は、時として本当につらいことがあると思います。相手の感情をできるだけ平静に保ってもらえるように、柔らかな声のトーンや言い回し^{くし}を駆使し、適切な言葉を必死に探しながら笑顔で対応します。そうまでしても、時には罵声^{ばせい}をあびせられ、心が折れてしまうようなこともあるでしょう。一生懸命やっても報われないと感じた時、急速に意欲が低下し、バーン・アウト（燃え尽き）してしまう危険性もあります。

■ 健全な学校をめざして

こういった状況に置かれているからこそ、釈迦^{しゃか}に説法^{せっぽう}かもしれませんが、メンタル・ヘルスの大切さを強調しておきたいと思うのです。教職員がストレスをため込まずに、モチベーションを高くして、毎日の仕事をしていくことができるための予防が必要なのです。

一つはセルフケアです。自分の健康は自分で守る、心の病気になる前に、日頃から自分で気をつけていくことの大切さです。オンとオフをしっかりと切り替える、グチをこぼす(グチを聞いてあげる)、少し不安定かなと思ったら、カウンセリングを受けたり、心療内科にかかってみることです。

もう一つはラインケアです。職場の上司が、部下の健康管理に気を配るということです。それは安全配慮義務ともいえますが、学校現場では校長・教頭が一般教職員の心の状態に注意するだけでなく、一般教職員が管理職の精神状態を見守ったり、同僚の様子を気づかいながら、適切な声かけやアドバイスをし、時には緊急避難的にその担当をはずすことも必要です。

10年後も20年後も、健康で働き続けることのできる職場は、子どもたちの学びと成長を保障する学校としても、健全な状態であると思うのです。



