

# 学校問題解決のためのヒント

平成23年3月

東京都教育相談センター

## はじめに

近年、保護者や地域住民(以下、「保護者等」)からの意見・要望が多様化し、一部では理不尽な要望が学校に対してなされ、学校の教育活動に影響を及ぼすといった問題がマスコミでも大きく取り上げられるようになってきました。

これらの状況を踏まえ、東京都教育委員会は平成 20 年 6 月に「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、多様化、複雑化する保護者等からの要望に関する諸課題や今後の施策の方向性について検討してきました。その施策の展開における事業の一つとして、平成 21 年 4 月に東京都教育相談センター内に、「学校問題解決サポートセンター」を開設し、同年 5 月から相談の受付を開始しました。

平成 21 年度は、204 件の相談に対応し、子供のことを第一に考え、公平・中立の立場で、学校や教育委員会、保護者等に対して、経験豊富な校長OBや指導主事が助言を行うとともに、案件によっては専門家等からの助言を受けながら解決に向けて回答してきました。

また、東京都教育委員会は平成 22 年 3 月に、学校における初期対応を適切に行い、トラブルを未然に防ぐための教職員の対応能力の向上や、早期解決に向けた組織としての対応力の強化を図る実践的な資料「学校問題解決のための手引」を都内公立学校の全教職員対象に配布をしました。

教員や学校事務職員が実際に対応する際の手引書として、また、学校における校内研修等でのテキストとして活用を促すとともに、学校問題解決サポートセンター所員が、区市町村教育委員会等主催の管理職研修や初任者研修等の要請に応じて、実際に活用の仕方を周知することも続けております。

本冊子は、学校問題解決サポートセンターの相談状況と、事例から得られた学校問題解決のためのヒントについてまとめ、「学校問題解決のための手引」と併せて、学校の対応力向上に資する資料として作成しました。

教職員が一人で問題を抱え込むのではなく、学校が組織として保護者や地域住民と共に子供の健やかな成長を支えていくことを目指し、各学校において本冊子を活用していただければ幸いです。

平成 23 年 3 月

東京都教育相談センター

所長 柴崎 正次

# 目 次

はじめに

I	学校問題解決サポートセンターについて	2
1	開設の背景	2
2	相談の流れ	3
3	これまでの相談状況	4
II	事例からつかむ対応のヒント	9
1	解決のためのヒント	10
	＜管理職または教職員の言動に関する事例＞	10
	＜学級経営・学級の荒れに関する事例＞	16
	＜いじめ問題に関する事例＞	22
	＜生活指導・進路指導に関する事例＞	28
2	電話での対応事例	34

## I 学校問題解決サポートセンターについて

### 1 開設の背景

近年、保護者や地域住民からの意見や要望が多様化し、一部では理不尽な要望が学校に対してなされ、学校の教育活動に影響を及ぼすといった問題が、マスコミでも大きく取り上げられるようになっていきます。

これらの状況を踏まえ、東京都教育委員会は平成20年6月に「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、多様化、複雑化する保護者等からの要望に関する諸課題や今後の施策の方向性について検討してきました。

その施策の展開における事業の一つとして、平成21年4月、東京都教育相談センター内に「学校問題解決サポートセンター」を開設しました。

「学校問題解決サポートセンター」の業務内容は、主に二つに整理できます。

- 区市町村教育委員会、学校経営支援センター、学校及び保護者・地域住民等からの相談に公平・中立な立場で対応すること。  
また、第三者的機関として解決策を提示し、当事者双方の和解に向けた取組みを支援すること。
- 学校問題の未然防止及び学校の初期対応能力向上のため、講演会や個別相談会を開催するとともに、区市町村教育委員会や学校経営支援センター等の要請に応じて講師を派遣すること。

#### ○ 学校問題解決サポートセンターの基本方針

- 子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立な立場で相談に応じる。
- 相談者の話をよく聴く。
- 互いの意見・考えの共通点・相違点から事実関係を整理する。
- 互いにできることできないことをはっきり伝える。

## 2 相談の流れ

相談者からの電話を受け、経験豊富な校長OB(学校問題支援員)が話を聴き、こじれた状況について相談者と一緒に整理をしていきます。

保護者等からの相談の場合、保護者等が意見や要望をまだ学校に十分伝えていないことが多いので、その際には、学校に再度相談するように助言します。

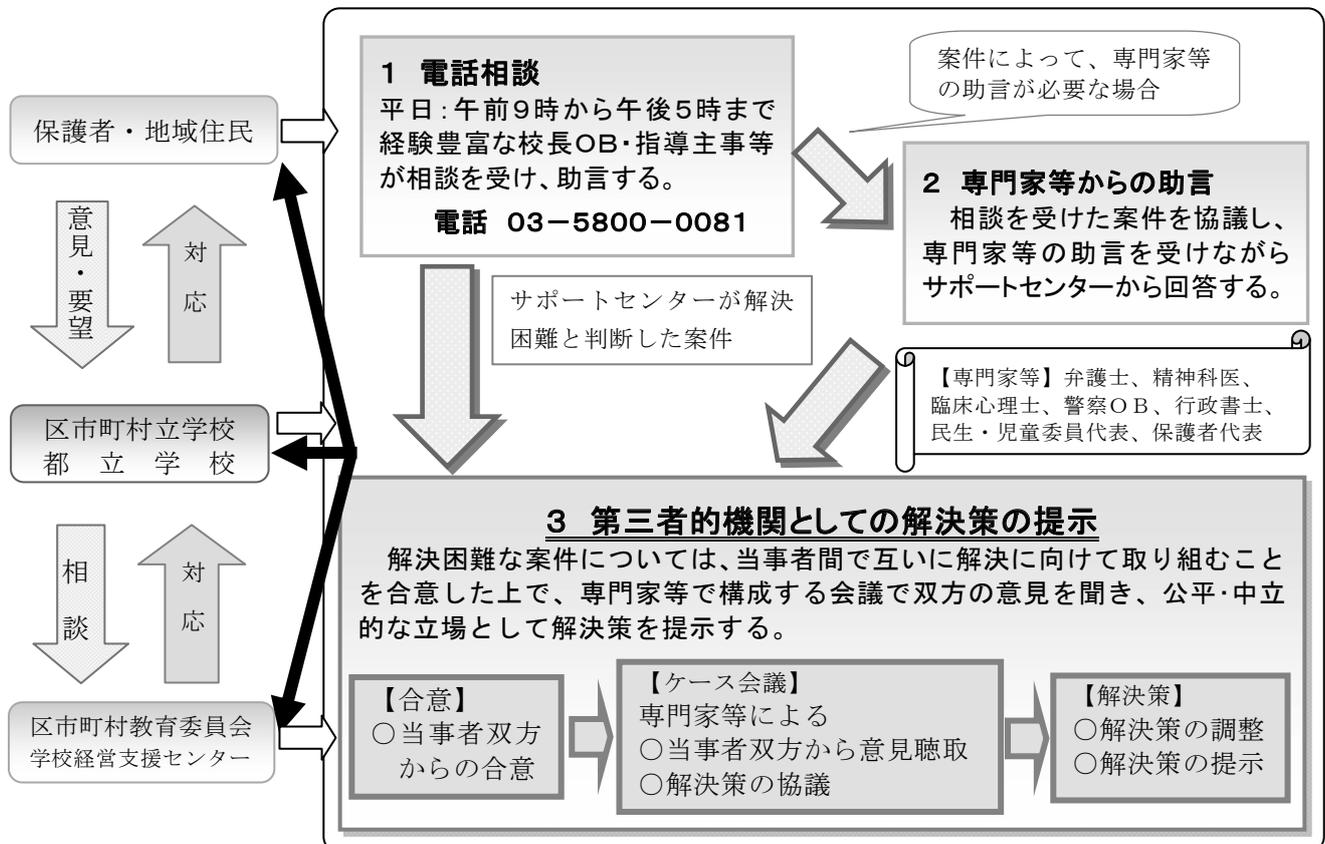
保護者等が学校の説明や対応に対してどうしても納得のできない場合は、管轄の区市町村教育委員会又は学校経営支援センターへ相談するように助言します。

学校からの相談についても、保護者等と十分話し合いができていない場合が多いので、解決に向けてのポイントを示しながら、保護者と再度向き合うように助言します。

必要に応じて、所員が弁護士や精神科医等の専門家から助言を受け、回答をすることもあります。

さらに、解決困難な案件については、学校側と保護者側の双方の合意の下、専門家が直接双方から聴き取りを行い、公平・中立的な立場で解決に向けた協議を行い、第三者的機関としての解決策を学校側と保護者側に提示します。

### 学校問題解決サポートセンターにおける相談の流れ



### 3 これまでの相談状況

#### (1) 相談状況

##### ア 相談数

平成21年5月に相談を開始してから、平成22年12月末日までの20か月間で、総件数420件、総回数820回の相談に対応しています。

相談者の内訳は、保護者からの相談が全体の約5割を占めています(図1)。

校種別の内訳では、学校数が異なるため単純な比較はできませんが、数の上では小学校に関する相談が最も多くなっています(図2)。

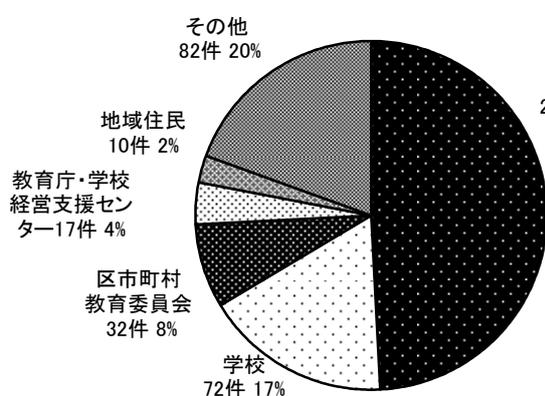


図1 相談者内訳 (420件)

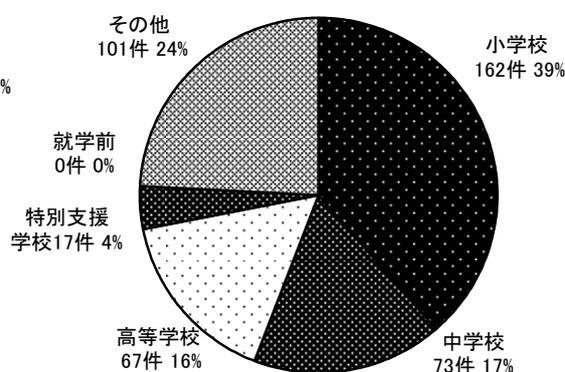


図2 校種別内訳 (420件)

##### イ 相談内容

相談の総件数から、問合せや学校問題以外の相談等を除いた、学校問題についての相談数は261件あり、その相談内容の内訳を見ると、最も多いのが、「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」です(表1)。

最初の主訴は様々であっても、その初期の対応によって、徐々に教職員や管理職の対応への不満に変化していく場合があります。

「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」の背景にある訴えを詳細に見ていくと、全体としては「管理職又は教職員の言動」の割合が最も高くなっています。次いで「学級経営・学級の荒れ」「生活指導・進路指導」となっています。

表 1 平成21年度及び22年度12月末までの相談内容内訳及び校種別割合(%)

主訴 (副訴)	総 数	就 学 前	小 学 校	中 学 校	高 等 学 校	特 別 支 援 学 校	
1 児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満	223 85.4	0	111 83.5	57 89.1	43 86.0	12 85.7	
1 の 副 訴	学習指導	10 4.5	0	2 1.8	2 3.5	5 11.6	1 8.3
	生活指導・進路指導	34 15.2	0	6 5.4	8 14.0	20 46.5	0
	評価	3 1.3	0	0	3 5.3	0	0
	学級経営・学級の荒れ	38 17.0	0	32 28.8	4 7.0	0	2 16.7
	いじめ問題	28 12.6	0	18 16.2	10 17.5	0	0
	部活動	3 1.3	0	0	2 3.5	1 2.3	0
	事故対応	15 6.7	0	8 7.2	5 8.8	1 2.3	1 8.3
	管理職又は教職員の言動	54 24.2	0	30 27.0	16 28.1	6 14.0	2 16.7
	その他	38 17.0	0	15 13.5	7 12.3	10 23.3	6 50.0
2 児童・生徒同士のトラブルから発展するケース	24 9.2	0	14 10.5	5 7.8	3 6.0	2 14.3	
3 部活動・学校行事等に関する苦情	7 2.7	0	2 1.5	2 3.1	3 6.0	0	
4 放課後・休日の学校外での児童・生徒の行動に対する苦情	3 1.1	0	3 2.3	0	0	0	
5 施設・設備等に関する保護者・近隣の住民からの苦情	4 1.5	0	3 2.3	0	1 2.0	0	
合計	261	0	133	64	50	14	

○上段は該当件数。下段は総数又は各校種内での割合(%)。

※割合は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合がある。

## (2) 各校種に見られる相談の傾向と特徴

### 小学校

小学校の学校問題に関する相談 133 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、83.5%(111 件)を占めています。その内訳を見ると「学級経営・学級の荒れ」が 28.8%(32 件)、次いで「管理職又は教職員の言動」27.0%(30 件)、「いじめ問題」16.2%(18 件)となっています。

個々の事例では、担任の子供へのかかわり方等に不安や不満を訴える相談、不安や要望等を担任・管理職等に訴えたにもかかわらず「適切な対応をしてもらえなかった。」と訴える相談などがあります。

保護者からの相談の多くは、「わが子を思う気持ち」や「不安な気持ち」を十分受け止めることで、「もう一度学校に相談してみよう。」という気持ちに変わっていきます。

#### 学校への助言の例

- ・ 日頃から、学校や学級で取り組んでいることや、子供たちの様子等を、学校から積極的に情報提供し、丁寧にコミュニケーションを図る。
- ・ 保護者の不安や不満等に耳を傾け、真摯に誠意をもって対応する。
- ・ 何気ない言葉や態度が、保護者の不安・不満を募らせていくので、小さな訴えを見逃さずに受け止め、早い段階で不安・不満を解消する。
- ・ 学級や学年の状況についての管理職への報告・連絡・相談体制を再確認し、学級や学年での対応を踏まえて管理職が保護者の相談を受け止められるようにする。

### 中学校

中学校の学校問題に関する相談 64 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、89.1%(57 件)を占めています。その内訳を見ると「管理職又は教職員の言動」が 28.1%(16 件)、次いで「いじめ問題」が 17.5%(10 件)、「生活指導・進路指導」が 14.0%(8 件)となっています。

平成 22 年度に入り、中学校からの直接の相談が増えており、保護者との関係がこじれる前の早い段階に相談を受けることで、よりよい対応につなげることができています。

個々の事例では、学校の説明が保護者に正確に伝わっていなかったと思われる内容や、行き過ぎた指導が背景にある場合があります。

#### 学校への助言の例

- ・ 学校の説明が、相手に伝わっていないこともある。相手が「分かる」「理解できる」言葉や方法で丁寧に伝えていく工夫をする。
- ・ 保護者からの訴えに対しては、学校の責任の有無にかかわらず、まずは丁寧に受け止め、十分話し合いを行って相互理解につなげていく。

## 高等学校

高等学校の学校問題に関する相談 50 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、86.0%(43 件)を占めています。その内訳を見ると他の校種と異なり「生活指導・進路指導」が 46.5%(20 件)と突出しています。次いで「管理職又は教職員の言動」14.0%(6 件)、「学習指導」11.6%(5 件)となっています。

「生活指導・進路指導」のほとんどが、いわゆる「特別指導」にかかわるものであり、特別指導の対象になったことやその内容についての疑問と、進路変更を勧められたことに伴う苦情の大きく 2 点に分類できます。

### 学校への助言の例

- ・ 「高等学校は義務教育と異なり、自分で積極的に学ぶ姿勢をもち、自らを律しながら学校生活を送ること」を求めている学校側と、「小・中学校のように最終的には救ってもらえる」と期待している場合もある生徒と保護者との間には深い溝があることを踏まえる。
- ・ 特別指導とは、教育的効果を明確にし、教育的配慮の下で行うものであることを校内で共通理解の上、実際の指導に当たる。
- ・ 「進路変更ありき」の対応ではなく、生徒のことを第一に考え、十分な指導を尽くした上で、保護者に対して納得のいく説明を行う。
- ・ 特別指導に関する校内規定について明文化するとともに、生徒の実態等に合わせて、随時見直し検討する必要がある。

## 特別支援学校

特別支援学校の学校問題に関する相談 14 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、85.7%(12 件)を占めています。他校種と比べると、内容に偏りがなく、相談者それぞれから多様な相談が入っています。

日頃から、個々の児童・生徒の実態や状況に応じたきめ細かな指導とともに、保護者に対してもより丁寧な対応が求められています。

### 学校への助言の例

- ・ 保護者は、子供の障害に向き合うことから、現実の生活や将来に対する様々な不安を抱えている。何度も苦情を言う背景として、保護者が不安定な状況にありがちであるということ踏まえ、不安な気持ちが消えない保護者を支える視点に立って対応する。
- ・ 施設・設備面の改善やスクールバスの停留所の位置等、すぐに要望に応じられない場合については、保護者が困っている気持ちやそうしてほしいという思いは受け止める。実現が困難な案件については丁寧に説明し理解を求める。

### (3) よりよい解決に向けての助言

「学校問題解決のための手引」  
第Ⅱ章参照

#### ア 初期対応について

「学校問題解決のための手引」第Ⅱ章を校内で読み合わせたり、若手教員研修のテキストとしたりすることで、すべての教職員の対応力の向上が可能となります。このことにより、問題の長期化・複雑化を防ぐことができます。

#### イ 対応のポイント

- (ア) 「○か×か」や「100%か0%か」で答えようとしないこと。  
「△」や「30%なら」という妥協案、折衷案もあるはずですが、互いに歩み寄れない状況では、話し合いの視点を変えることも有効です。
- (イ) 学校として「できること」と「できないこと」を見極める。  
「できること」があるかどうか可能性を探ります。「できないこと」なのに、抱え続けていないか確認します。
- (ウ) 約束したことは必ず実行する。  
約束を守ることを積み重ねる中で、信頼を回復することができます。
- (エ) 保護者の時間感覚を意識する。  
学校の対応の状況が保護者に伝わらないために、保護者の不安がどんどん高まってしまい、こじれていくことがあります。途中経過であってもこまめに伝えることが大切です。
- (オ) 伝えつつもりでも伝わっていないことがある。  
相手が理解して初めて伝えたこととなります。相手に分かりやすい言葉や方法を工夫するとともに、理解されているかを確認します。
- (カ) かかわり方の難しい方への対応を工夫する。  
最初から相手を拒絶したり、「またか」と思いながら対応したりすることは、問題の本質を見誤るだけでなく、そのときの言動が次の苦情に発展します。相手に寄り添う姿勢は基本的に同じです。  
同時に、「複数の教職員で役割分担する。」「あらかじめ時間の制限を伝える。」「確実に記録を取る。」「事例検討会等で定期的に取り上げ、学校としての対応を確認する。」などの配慮も必要です。

#### ウ 学校問題解決サポートセンターの活用

- (ア) 学校問題解決サポートセンターへの相談  
「こじれる前」「管理職が追いつめられる前」など、早い段階で相談をすることで、問題の長期化・深刻化を避けられます。
- (イ) 未然防止及び初期対応能力の向上への取り組み  
管理職等対象の講演会では、専門家を招き、学校問題の未然防止及び初期対応能力の向上につながる情報提供を行っています。  
また、区市町村教育委員会や学校等が主催する研修会に、専門家や指導主事等を派遣して、学校問題解決に向けての講義や演習を行っています。

## Ⅱ 事例からつかむ対応のヒント

### 1 解決のためのヒント

<b>&lt;管理職または教職員の言動に関する事例&gt;</b>	ページ
① 学校の近所の方から様々な苦情や要求が入りエスカレートしている。・・・	10
② 学校の対応への不満から関係教師を辞めさせろという苦情が入っている。・・・	12
③ 保護者が「教師の電話対応が悪い。」として謝罪文を要求してきた。・・・	14
<b>&lt;学級経営・学級の荒れに関する事例&gt;</b>	
① 子供に対する学級担任のかかわり方への不満から担任変更を要求された。・・・	16
② 該当する事実がないことに対して保護者から度々苦情があり困っている。・・・	18
③ 保護者から大声を出されたり居留守を使われたりして接点をもてない。・・・	20
<b>&lt;いじめ問題に関する事例&gt;</b>	
① 保護者からいじめの訴えに対する学校の対応が不十分と言われている。・・・	22
② いじめだとする保護者の訴えと学校の考えにずれがある。・・・	24
③ 保護者が関係のない子供にまで「うちの子をいじめるな。」と言う。・・・	26
<b>&lt;生活指導・進路指導に関する事例&gt;</b>	
① 進路変更を勧めたが保護者が受け入れない。・・・	28
② 部活動中のけんかに対する指導について保護者から抗議された。・・・	30
③ 校内でのけがにかかわり誓約書と慰謝料の要求があった。・・・	32

### 2 電話での対応事例

	ページ
① 子供のことも学校批判をする保護者の事例	34
② 子供の言い分だけで判断していた保護者の事例	38
③ 感情が高ぶった状態で学校や教育委員会の批判をする保護者の事例	42

#### <事例について>

ここで取り上げた15の事例は、学校問題解決サポートセンターに寄せられた相談内容を基に、登場人物や学年設定、背景の事情等を変えて、個人や学校が特定されないように脚色しています。

また、解決のヒントや対応のポイントは、これまでの相談における専門家の回答や学校問題支援員の助言等を基に構成しています。

各学校での学校問題の解決に当たっては、学校の実態や関係者の状況が個々に異なるため、ここで取り上げた対応がそのまま当てはまるとは限りませんが、それぞれの実態や状況に応じて活用してください。



## 1 解決のためのヒント

### <管理職または教職員の言動に関する事例>

#### ① 学校の近所の方から様々な苦情や要求が入りエスカレートしている。

学校の近くにお住まいのAさんが、学校に様々な苦情や要求を言ってくる。

「校庭の砂ぼこりが家に入ってくるので困る。」と言われれば、スプリンクラーで水をまく。「桜の木に毛虫がついているので困る。」と言われれば、消毒する。「国旗掲揚塔の金具が一晩中カンカン鳴っていて寝られない。」と言われれば、金具の固定を毎日確認するなど、学校は可能な限り要求に応じてきた。

しかし、「ボールが庭に再三入ってくる。休み時間や放課後にボールで遊ぶのをやめさせてほしい。」とか、「体育の授業中の子供の態度が悪い。まっすぐに並ばせることもできないのか。指導力のない教師は辞めさせろ。」など、徐々に教育活動の内容にまで苦情が及び対応に苦慮するようになった。

学校の周辺にお住まいの方からの苦情は、多くの場合は、適切に対応することで、解決しますが、中には次々と新たな要望や苦情が出されて苦慮する場合があります。

要望や苦情にできるだけ応じようと考えていても、一つ答えるとエスカレートしてまた次に何か求められるのではないかと躊躇してしまったり、「またあの方か」という思いが言動ににじみ出てしまったりすることがあります。

「エスカレートしていく要求を断ち切るよい方法はないのか」と考えがちですが、地域の方と争うのではなく、よい関係を保ち続けながら、学校の教育活動への理解を求める必要があります。

#### ヒント1 学校として対応可能なことは実行する。

- ・ 訴えの内容を、Aさんと一緒に現地で確認しながら、この方の苦しみや思いを共感的に受け止めます。
- ・ できること、できないことを学校として判断します。教育委員会との協議が必要な場合は、時間をいただき、後日回答するようにします。
- ・ 少しでも改善できることについては、「このようにしてみました。」と地域住民に直接伝える場や機会をもちます。
- ・ すぐに改善できないことや、対応が難しい場合は、その点を丁寧に説明し、見通しを話し、理解を求めます。

## ヒント2 学校の教育活動の改善・充実へのきっかけとする。

- ・ 子供の指導や教師の指導力など教育活動の内容についても、指摘された点について確認し、課題があれば改善します。
- ・ 近隣の方は、学校に関心を示してくれる大切な存在として考え、学校や生徒と近隣との日常のかかわりについて見直す機会とします。
- ・ 日常の指導の仕方や、教育活動の内容を丁寧に説明し、理解してもらえるようにします。

## ヒント3 日頃からの人間関係を深める。

- ・ 特定の方から繰り返し様々な要求がある場合は、電話や立ち話ではなく、一度時間をとり、ゆっくり話を伺うようにします。
- ・ その方が要求をする事情や背景について押さえると同時に、関係を深める中で学校教育への理解・協力を求めることが可能となります。
- ・ 日頃から、行事等の機会を利用して地域の方々との交流を深めることで、困っていることや感じていることを気軽に話してもらえる関係をつくります。

### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ これまでは、地域住民からの要望を受け対応するだけの繰り返しだったが、教職員がこの地域住民に積極的に挨拶をすることを心掛けた。
- ・ 地域に影響が予想される学校行事等に際しては、町会を通じて、近隣住民への周知（迷惑をかけることの予告と、行事への招待）を行うとともに、Aさんには別途説明に伺うようにした。
- ・ Aさんと日常的な接点もてるようになった頃を見計らい、日頃から様々な提案をいただいていることに対してお礼を言いたいということで学校に招き、校長・副校長・生活指導主幹教諭等でお話を伺った。
- ・ この後も、できることはできる、できないことはできないという立場を明確にした対応を心掛けながら、関係をもち続けている。

## ② 学校の対応への不満から関係教師を辞めさせろという苦情が入っている。

保護者から「子供が入院したのでしばらく欠席させる。」という連絡があった。事情を聞くと、数日前から、子供の体調があまりよくなかったが、本人が学校に行きたがったので登校させていた。帰宅後、夜になってぐったりした様子だったので、体温を計ると40度近い熱があった。病院に連れて行ったところ、肺炎と診断されそのまま入院となった。高熱が下がらなければ、脳の機能に障害が出る恐れがあるとも言われているとのことだった。

「学校にいたときに気付いてもらえたら、こんなにひどくならなかったはず。学校としての責任を取ってもらう。」と抗議された上に、教育委員会や区長へのメールをはじめ、様々なところに校長と養護教諭を辞めさせろという苦情が入っている。

子供が突然入院することになり、しかも後遺症が出る恐れがあると言われたら、保護者の中には混乱して、原因や責任を追及したくなる場合があります。もっと早く気付いてくれたらという思いが、怒りに変わり学校への攻撃につながった可能性があります。

学校としては、事前に具合が悪かったのを知っていて登校させたのに、教育委員会に、「校長を辞めさせろ。」「養護教諭を辞めさせろ。」などと苦情を入れられると、そこまで言われることはない、かたくなな態度が前面に出てしまいます。それでも子供の生命にかかわる状況を踏まえて、対立しないような工夫が求められます。

### ヒント1 保護者の気持ちを十分聴く。

- 子供の容態が悪い中で、子供が心配であるという思いと、このような状態にしたのは学校だという思いが交錯し、「責任を取ってもらう。」などの発言につながった可能性があります。
- 校長や養護教諭を辞めさせろという苦情の背景にある、「学校が子供の状態に気付いてくれたらこのようなことにはならなかった。」と考えたくなる保護者の気持ちを想像しながら聴きます。
- 学校としての事情説明や、関係者を辞めさせろということについての回答よりも、保護者の気持ちを受け止めることを最優先します。

### ヒント2 学校としてできる最善を尽くす。

- ・ 学校では毎朝の健康観察を大事にしていたとしても、子供の容態に気付くことができなかったという事実については真摯に謝罪します。
- ・ 子供の病状の快復を願い、できる限り病院に見舞いに行くとともに、学級の子供たちからの手紙などを届けます。
- ・ 校長や養護教諭を辞めさせろという訴えについては、気持ちは分かるが現実にはできないということを管理職から丁寧に伝えます。

### ヒント3 再発防止の視点をもつ。

- ・ この子供の入院と、学校の対応との因果関係は不明ですが、そこを争うのではなく、これを機会に改めて学校の健康・安全教育についての指導体制を点検し、再発防止につなげます。
- ・ 経過について、学校としての事実確認を行い、記録に残すとともに、課題はなかったか、校内で検証します。
- ・ 学校として健康観察の在り方等具体的な取組みを見直し、当該保護者に説明するとともに、保護者会や保健便り等でも周知します。

#### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 担任と学年主任が見舞いに行ったところ、子供の熱はまだ下がらない状態であった。保護者から再度学校の対応について抗議があったが、担任と学年主任は、学校で体調の悪さに気付けなかったことをお詫びしてその場を離れた。
- ・ 翌日は、担任と副校長が、学級の友達からの手紙を持って見舞いに行った。保護者はだいぶ疲れており、話がほとんどできない状態であったが、友達からの手紙は受け取った。
- ・ 担任は連日、病院を訪れ、図書室の本や、友達からのメッセージなどを届け続けた。2週間後、子供は退院した。心配していた脳機能への影響は見られないようだった。
- ・ 数日の自宅療養の後、保護者に付き添われて子供は久しぶりに登校した。保護者に校長が声をかけ、改めて、今回大変心配をかけたことをお詫びした。
- ・ 校長が、子供が元気になってよかったこと、保護者の方も大変だったことをねぎらうと、保護者から「こちらこそ、校長先生に対して失礼なことを言ってしまい申し訳ありませんでした。」という言葉が返ってきた。

### ③ 保護者が「教師の電話対応が悪い。」として謝罪文を要求してきた。

ある日の授業時間中に、職員室の電話が鳴った。職員室には B 教諭しかいなかった。B 教諭が電話を取ると、「〇〇先生お願い！」と大きな声で言われた。「失礼ですが、どちら様ですか？」と尋ねると、「いちいち名乗らなくて分かるでしょ。」と言われてしまった。「〇〇は授業中ですが…」と言うと、「あなたは〇〇先生と話をさせないつもりですか。それなら結構です。」と電話を切られてしまった。

副校長によると、この方は不登校気味の生徒の保護者 A さんで、頻繁に電話をしてくるとのことだった。

その後、教育委員会に「学校に電話をしたが、電話に出た教師が私を担任と話をさせないようにした。教師の基本的な電話対応について日頃どのように指導をしているのか。私は怖くてもう学校に電話ができなくなった。学校からの謝罪の文書が欲しい。」という苦情が入った。

外部からの電話を直接とることが多い副校長や経営企画室・事務室の職員の中には、名乗らなくても、学校によく電話をかけてくる方の声で、相手が分かる場合があります。

今回は、たまたま別の教師がとったことと、その教師がこの保護者を知らなかったことから教育委員会への苦情になってしまいました。

たった1回の電話対応だけで、なぜ教育委員会に苦情を言われなければならないのか納得がいけないこともあります。「名乗らない方が悪い。」と言うこともできますが、それでは解決につながりません。

#### ヒント1 校内の共通理解、連携体制を確認する。

- 先方が電話で名乗らない上に、対応した教師とのやりとりでこのような状況になるということは、背景に何かある可能性があります。
- 管理職を含め、経緯について振り返り、学校としてこの件の解決に向けてどのような体制をとるのか検討します。
- 同じことが起こらないように、電話や来校者に対する接遇について、共通理解を図っておきます。

**ヒント2** 校内にキーパーソンはいないか考える。

- ・ 担任の〇〇教諭など、この保護者とつながりがある教職員を通して、学校との関係を再構築することができるかもしれません。
- ・ 直接面識がなくとも、日頃対応している副校長や経営企画室・事務室職員の接遇ではトラブルがなかったことから、B教諭以外の教職員がこの保護者とコンタクトを取り、事情を聞くことも考えられます。

**ヒント3** 直接会って話をする機会を設ける。

- ・ 謝罪文を出す出さないということよりも、相手の話を聴くことに徹します。
- ・ 不快な思いをさせたことに対してのお詫びをします。そのとき、「名乗らなかったから分からなかった。」などと、相手の非を指摘したり、言い訳に聞こえるようなこちらの事情の説明はしないようにします。
- ・ 話をする中で、相手の気持ちを受け止め、真摯に謝罪をする中で、謝罪文を出さなくても済む場合もあります。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ 保護者 A さんからの電話は、これまで副校長が電話に出ることが多かった。授業中の場合は担任には取り次がずに、「A さんですね。今日はいかがですか。来られそうなら迎えに行きますよ。」と答えるようにして、A さんをねぎらい、安心させていた。
- ・ この件は、管理職、担任、学年主任、養護教諭、生活指導主幹教諭での共通理解はあったが、まだ学校全体には周知をしていなかった。
- ・ 副校長と担任が A さんの家を訪問し、子供の様子を尋ねるとともに、今回電話をうまく取り次げなかったことをお詫びした。そして、B 教諭が直接お詫びをしたと言っていることを伝え、了解を得た。
- ・ 翌日副校長と B 教諭が A さんの家を訪問し、今回の件をお詫びした。A さんからは、子供がなかなか言うことを聞かず、出勤時刻も迫っており、大変困っていたときだったのでショックが大きかったという話があった。それを受けて、B 教諭は再度お詫びをした。
- ・ 謝罪文については特に触れなかったが、その後、A さんから謝罪文が欲しいという要求はなかった。学校は引き続き、子供の登校に向けての取組みを検討するとともに、電話対応等について校内での共通理解を図った。

## <学級経営・学級の荒れに関する事例>

### ① 子供に対する学級担任のかかわり方への不満から担任変更を要求された。

ここ1週間学校を欠席している子供の保護者から、副校長に電話があった。「担任を替えてほしい。それができなければ、子供を隣の学級に移してほしい。」副校長が、理由を尋ねると、担任が自分の子供に対して否定的な見方をする上、保護者からの相談も受け付けてくれないとのこと。「担任を替えることはできない。隣の学級に移すことも難しい。担任ともう一度話し合ってはどうか。」と答えると、保護者は「それでは、このまま子供を学校に行かせません。」と言い電話を切ってしまった。

日常の教育活動の中で、十分配慮を重ねたつもりであっても、子供の気持ちを傷付けたり、子供に不満を感じさせてしまうことがあります。その状態で子供が家庭に戻り、家族に自分の心情を訴えたときに、保護者は不安や不満を覚え、まずかかわった教師に相談や苦情を言いに来るのは当然の流れです。

ここで、当事者である教師が、保護者の申し出を真摯に受け止め、この一件で保護者を不安にさせたことや、わざわざ連絡をくれたことに対して、お詫びや感謝の言葉があれば、本来はそこで終わります。

管理職に連絡が来る段階では、初期対応に不適切なかかわり、又は誤解を招くようなかかわりがあったということになりますので、再び同じような対応をしたのでは、保護者の納得は得られません。

#### ヒント1 保護者の申し出の内容の可否にとらわれることを避ける。

- 言葉をそのまま受け止めると、すぐには実現が不可能な内容と思われれます。学校は、「できません。」「それは無理です。」とすぐに答えを出そうとしがちです。
- 回答することを急がずに、なぜそう思うのか、そのことによって子供にどんな効果があるのか、逆に弊害はないのか、保護者の話を十分受け止めながら、一緒に考える時間をもつ必要があります。
- 保護者が「聴いてもらえた。」「分かってもらえた。」という感触を得る中で、要求の内容を変えてきたり、要求そのものを取り下げたりすることもあります。

**ヒント2** 具体的な提案が保護者に伝わるような方法を工夫する。

- ・ 保護者の当初の要求通りでなくても、部分的な改善をしたり対応をしたりすることによって様子を見守ってもらうという提案をすることは可能です。
- ・ 保護者が学校の説明内容を具体的にイメージしにくいことがあります。口頭だけでなく、説明資料などを提示することで、理解が深まることもあります。

**ヒント3** 保護者の要求と子供を登校させないことは別であることを伝える。

- ・ 保護者と学校の狭間にあって、一番困っているのが子供です。本当は学校に行きたいのに、保護者と学校のトラブルで学校に来られない状態が続くことは避けなければなりません。
- ・ まずは、子供の気持ちを確認することです。直接会って話せない場合は電話でも手紙でもよいので「学校はあなたが来るのを待っている。」というメッセージを伝えましょう。
- ・ 子供自身にとって学校に行きづらい事情があるならば、できるだけ迅速にその事情を解消するように配慮します。
- ・ 保護者と学校とのトラブルと子供を登校させないのは別の問題であるということを理解していただくための手だてを考えます。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ 管理職から保護者に再度連絡し、子供が登校できるように学校として最大限の配慮をしていくことを丁寧に伝え、話合いの時間を確保した。
- ・ 再度保護者の話を十分聴き、気持ちを受け止めながら、一緒に考えていく中で、管理職は、しばらくの間この子供と担任の接点を減らして、子供の気持ちを和らげることが必要と判断した。
- ・ 「担任を替えるのは難しいですが、合同授業や少人数指導などの時間を増やします。」など、部分的に対応をして様子を見る提案をした。
- ・ 保護者が具体的に対応のイメージができるように、時間割表に担当する教師名や実施する教室等を入れた資料を作成し提示したところ、保護者の理解が得られた。
- ・ 子供は保健室登校を始め、部分的に授業に参加できるようになった。子供が学校で安心して過ごせる時間が徐々に増えるように配慮している。

## ② 該当する事実がないことに対して保護者から度々苦情があり困っている。

今年度に入り、ある保護者からの担任に対する苦情が度々入るようになった。電話のときもあれば、直接来校してくることもある。

副校長が対応し、まず話を聴くことを心掛けているが、苦情の多くは「先生がそう言った。」とか「先生はプリントを私には配らなかった。」「質問したのに教えてくれなかった。」など、子供が話した内容をそのまま受け止めて、「担任はよくない。」「担任は悪い。」「先行きが心配だ。」などにつながっていくものであった。

副校長が担任に状況を確認する中で、担任も自らの指導が行き届かなかった点があるかどうか振り返り、以前より丁寧に指導するようになったが、保護者からの苦情はやむことがなかった。

副校長も毎日のように入る苦情に時間を取られ、日常の業務に支障をきたすようになってきている上、訴えに該当する事実がないことも多く、困っている。

保護者からの苦情について、まずは聴くという対応が大切ですが、毎日のように同じ方からの苦情を受け続けるうちに、副校長が心理的にも物理的にも負担に感じるようになるのはごく当たり前の感覚です。

担任も苦情のあったことを真摯に受け止め、自らの指導を改善しているにもかかわらず、苦情がやまない状況に対して、どのようにすればよいのか分からなくなっています。

学校では記録をこまめにつけており、ある程度のところまでは対応しても、それ以上ははっきりと苦情を断ることも考え始めています。

### ヒント1 窓口は一本化が原則だが、負担を分散することも考える。

- ・ 苦情や要望の窓口を副校長など一つにします。その一方で、副校長が不在のときの対応者として、複数の教職員を優先順位をつけて準備しておきます。
- ・ 突然の来校や電話があったときに副校長が不在でも、事情を把握した担当者につなげるように体制を整えておくことで、「待たされた。」「誰も対応してくれなかった。」など、新たな苦情への発展を防止します。
- ・ 電話が長時間に及ぶときや、会議などの予定があるときは、副校長が他の対応者に合図をするなどして交替することも考えておきます。

**ヒント2** 保護者の気持ちに寄り添える人物をおく。

- ・ この保護者の目的は、苦情を言ってそれを解決してもらうことではなく、苦情を切り口として話を聴いてもらうことにあるかもしれません。
- ・ 先方からの苦情の電話や来校を待つのではなく、家庭訪問等学校から積極的に働きかけて保護者の話をじっくり聴く時間をもつことも効果的です。
- ・ この場合は学年主任や養護教諭、スクールカウンセラーなど、通常の苦情対応をしている教職員以外の者で担当します。
- ・ 保護者が、「話を聴いてくれた。」「分かってくれた。」と実感することで、保護者の本音を聴き取ることができます。

**ヒント3** 苦情の対象となっていない教職員は自然体で接する。

- ・ 学校に苦情を言ってくる保護者だからといって、直接関係のない教職員が過剰な反応をすることで、問題がさらにこじれることがあります。
- ・ 全教職員の情報共有・共通理解の下に、直接苦情が向けられていない教職員は、他の保護者に対するのと同様に接することを心掛けます。自然な挨拶や、ちょっとした声掛けが、学校に対する印象をよいものにします。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ 電話の対応については、副校長のほか、日頃から電話を取ることが多い事務職員・栄養士・専科教諭で分担することとした。基本的な対応を打ち合わせてあるので、保護者は毎日のように電話をかけてきたが、混乱はなかった。
- ・ 養護教諭が来校中の保護者に声を掛け、ゆっくり話を伺う約束をした。あらかじめスクールカウンセラーの勤務日に合わせて日程を調整した。
- ・ 養護教諭が、「最近何かお困りなようですが…」と切り出すと、「実は、夫が単身赴任中で月に一度くらいしか戻ってこないんです。」と、想像していなかった話をし始めた。家の中では大人が一人だけなので、誰も相談に乗ってくれる人がいなくて困っているとのことだった。
- ・ スクールカウンセラーが毎週来校しており、保護者の相談にも乗ってくれることを紹介すると、保護者は次週の予約をして帰った。必要に応じてスクールカウンセラーに相談するようになり、苦情の電話は徐々に減っていった。

### ③ 保護者から大声を出されたり居留守を使われたりして接点をもてない。

授業が始まってもし言い争いをやめない二人の生徒がいた。担任は双方から事情を聞き、指導して帰宅させた。双方の家庭にも電話を入れ、事情と指導内容を伝えて協力を求めた。

翌日、一方の子供が欠席した。担任が電話をすると、保護者が「うちの子が一方向的に悪者扱いされた。先生に信じてもらえなかったので、学校に行けないと言っている。しばらく休ませる。」と言い、電話を切られてしまった。放課後家庭を訪問したが、「子供が嫌がっているからうちには来ないでほしい。」と大声を出されて、帰るしかなかった。

その翌日もまたその生徒は欠席した。電話をかけてもつながらなかった。放課後家庭を訪問したが、明かりはついているのに誰も出てこなかった。

担任として毅然とした指導を行い、生徒は納得したはず、保護者にも理解を得たはずと考えていたのに、後で苦情になることがあります。しかも生徒の声ではなく、保護者の話だけでは、生徒の気持ちや状況は分かりません。

こちらから連絡を取ろうとしても断られる上、生徒も欠席したままではがちが明きません。何とかかわりをもてるように努力を続けるためには、学校としての組織的な対応や関係機関との連携が必要になります。

#### ヒント1 誤解を招くような対応はなかったか振り返る。

- きっかけとなったと思われる指導について、生活指導部などの協力を得て、客観的に振り返り、適切であったか、誤解を招く部分があったとすればどのあたりかなどについて検討します。
- 指導が妥当であったとしても、子供が「悪者扱いされた」と感じた心理的な事実については真摯に受け止めます。
- 今回の経緯について、当該の担任を責めるのではなく、解決のために管理職や他の教職員が担任を支える体制を整えます。
- 生徒が欠席する理由が、今回の指導とは直接関係ない可能性もありますが、そのことを前面に出すことは避けます。

### ヒント2 校内の教職員や地域の方の協力を求める。

- ・ 担任が保護者や生徒との接点をもてないため、学年主任や部活動の顧問など当該生徒とかかわりのある教師が、電話をかけたり家庭を訪問したりするなど、他の教師で連絡が取れるかどうか確認します。
- ・ 少しでも反応があれば、その教師を手掛かりとして、保護者や生徒と話合いの場を設けることを提案します。
- ・ 学校関係者では連絡が取れない場合は、子ども家庭支援センターなどに相談し、様子を見ながらかかわりをもってもらうことを検討します。

### ヒント3 子供とのかかわりを保つ取組みを継続する。

- ・ 担任からの連絡を保護者に断られても、担任として生徒への働き掛けを続ける必要があります。電話や家庭訪問、郵便受けに手紙を入れるなど、心配していることを伝えていきます。
- ・ 生徒の友人関係を通じて、負担のない範囲で協力してもらい、学校で心配していることを伝える方法もあります。

#### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 部活動の顧問教諭が、留守番電話に「週末の練習試合の連絡のために自宅を訪問する。」というメッセージを入れた。予告した時刻に行くと、生徒が窓から顔を出していたので、声を掛けると本人が玄関に出てきた。
- ・ 顧問教諭が、学校の皆が心配していることを伝えると、本人は担任から悪者扱いをされたからではなく、言い争いの様子を周りの生徒が見ていたことなどから、学校に行きづらくなっていると話した。
- ・ 家族には本当のことが言えず、嘘をついてしまったことで、保護者が「そんなひどい学校には行かなくていい。」と怒ったので、余計に行けなくなっていると言う。
- ・ 試合にも出てほしいし、学校にも来てほしいので、何かよい方法はないか生徒に聞いてみると、黙り込んでしまった。
- ・ 学校として、この間の経緯についてお詫びに伺いたいという手紙を保護者に送り、予告した時刻に校長と担任とが自宅を訪問した。
- ・ 保護者と生徒に、学校に来られない状態になったことについてお詫びし、学校で待っていることを伝えたところ、保護者の納得が得られた。

## <いじめ問題に関する事例>

### ① 保護者からいじめの訴えに対する学校の対応が不十分と言われている。

「子供がいじめられているように思うので、調べてほしい。」と、Aさんの保護者から担任に相談があった。担任も、Aさんが仲のよかった友達と一緒にいないことが気になっていた。それぞれの子供から事情を聞くと、Aさんは仲良しだった友達が周りからいなくなってしまうという事だった。他の子供たちからは、運動会の係分担でAさんだけが人気のある役割になり、それをAさんが自慢したことから、Aさんと距離を置くようになったことが分かった。

学校としては、いじめというよりも、成長の過程での人間関係のトラブルと捉え、互いの了解の下、Aさんと他の子供たちとの話合いの場を設け、Aさんは自慢したことを謝り、他の子供たちは距離を置いたことを謝り、再び一緒に行動するようになった。

ところがその後になっても、Aさんの保護者から、「学校としていじめを認めろ、臨時保護者会を開いて経過を説明しろ。」という要求が続いている。

我が子がいじめられているかもしれないという保護者の不安な思いを受け止めて、学校が早急に対処をしたことで、子供同士の人間関係は回復しています。それなのに、まだ保護者からの要求が続いていることに対して、どのように考えればよいでしょうか。

学校としての取組みが保護者にうまく伝わっていないのか、仲直りしたように見えるAさんと他の子供たちの関係が実はまだ完全なものではないのかなど、いろいろな事情が想像されます。

#### ヒント1 保護者の不安を解消する。

- ・ Aさんと他の子供のトラブルの原因や、その後のやりとりで子供同士は仲直りしたということが保護者に伝わっていない可能性があります。
- ・ 学校は保護者に対して、学校としての事実確認の報告やその後の対応についてどれくらい説明をしたかを振り返り、不足があれば補います。
- ・ 保護者が不安に思うことを確認し、学校として対応できる部分については取り組みながら子供の状況について伝えるとともに、必要に応じて保護者にも実際の子供の様子を見に来てもらうなど、一つ一つ不安を解消していきます。

**ヒント2** Aさんの保護者の要求に応じるかどうか判断する。

- ・ Aさんの保護者が要求している具体的な内容の背景にある考えを聴き、気持ちは受け止めます。
- ・ 一方で、子供同士の話合いで誤解が解けて関係がよくなっている子供たちに対して、「あれはいじめでした。」と大人が一方的に断定することについて、子供たちへの影響を心配していることを伝えます。
- ・ 臨時保護者会を開くことは、保護者間でうわさになり曲解されて広まる可能性があるため、学校としては定例の保護者会等で今回の件を踏まえて説明するつもりであるなどの方法を示すことで、開催しないことの理解を求めます。

**ヒント3** 子供の援助に視点を移す。

- ・ 学校として大事なことは、現在は子供たちが元気に登校していることです。今後も子供たちの人間関係を注意深く見守り、必要に応じて指導をしていくことに重点をおきます。
- ・ 保護者に対しては、いつでも相談に応じるようにして話を受け止める機会をもつとともに、学校からは子供の学校での生活ぶりを伝え、保護者に安心してもらう情報を増やしていきます。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ 担任と養護教諭が保護者の話を改めて何う時間を設定した。保護者は子供同士が仲直りしていることは理解しており、学校が素早く対応してくれたことについては感謝の言葉があった。
- ・ そして、自分が子供だったときに同じようなことがあり、表面だけ仲直りしても、大人の見えていないところでいじめが続き、大変つらい思いをしたことを話し始めた。
- ・ 養護教諭が、保護者の当時つらかったという気持ちを受け止め、この学校ではそういうことにならないように努力したいと伝えた。そして、気になることがあったらいつでも話に来てほしいと付け加えた。
- ・ 担任からも、今回のことは、子供同士が自分たちの話合いで問題を乗り越えたと捉えていること、これを学校が「いじめだった。」とすると、子供たちの気持ちを踏みにじるだけではなく、周りの大人たちに対する不信感も生じるのではないかと心配することを話した。
- ・ 保護者は「少し時間をください。」と言ったが、その後この件にかかわる要求はなくなった。

## ② いじめだとする保護者の訴えと学校の考えにずれがある。

ある保護者から校長に要望があった。「子供が学級の友達から仲間外れにされている。これは我が子に対する一方的ないじめである。学校として責任をもって対処してほしい。」

担任が当該児童から話を聞いたが、本人にはいじめられているという感覚はないようであった。周囲の児童は「あの子は誘っても来ないんだよ。一人でいるのが好きなんじゃないの。」と言っている。

日頃の当該児童の様子からも、好きな教科は熱心に取り組むが、嫌いな教科には全くやる気を見せなかったり、グループ学習や当番活動など協力して取り組まなければならないことを避けたりする傾向が見受けられた。

周りから仲間外れにされているというよりは、自分から集団を避けているところがあり、それが日常的になっていると判断された。

担任は、保護者と話し合いの場をもち、本人からの聞き取りや周囲の状況をありのままに伝え、いじめではないと考えていることを話すと、「うちの子が他の人といることが嫌なんてことはないはずだ。いじめられた結果あきらめてしまっているのではないか。」と抗議された。

学校と保護者との間で子供の見方に違いがあり、保護者はいじめであると考えているとき、「いじめであるか、いじめでないか。」を明らかにしようとして正面から説明すると、問題はこじれていきます。

子供が学校で見せている姿と家庭で話す学校での様子は異なる場合も多く、実際にはこの保護者の言うように、いじめられたのであきらめてしまい、その結果一人でいることが多くなっている可能性もあります。

### ヒント1 「いじめ」の訴えを真摯に受け止める。

- ・ 「いじめ」の訴えがあったことについては、学校として真摯に受け止め、子供が安心して学校に来られるように努力をすることを伝えます。
- ・ その上で「いじめであるかどうか。」ということよりも、子供のどのようなことが心配であるかを具体的に話してもらうようにします。
- ・ 具体的事実の指摘がない場合は、他に学校や担任に対する潜在的な不満がある可能性もあります。
- ・ 子供がどのように思っているか、子供にとってどのような状態が心地よいのかということに焦点を当てるようにします。

## ヒント2 これまでの子供の見方や指導の在り方を見直す。

- ・ 子供が一人であることをこの子供の個性や特徴であると考え、担任としてあまり触れてこなかったことについて見直す機会にします。
- ・ 集団で活動する場面を避けているという状況があるので、一人であることが好きという以外の要因も考えられます。日頃の観察を継続して、他の子供たちとの関係を見極めます。
- ・ 保護者から他の児童とのかかわりがいいことを指摘されたからといって、無理に集団に入れるのではなく、本人の得意なことや好きなことをきっかけとして、少人数での活動から集団に慣れるように配慮していきます。

## ヒント3 子供の成長・発達という視点で関係教職員の連携を図る。

- ・ 担任だけの判断で子供の個性や特徴と判断するのは危険です。管理職や養護教諭等にも相談し、学年主任や関係教職員等と一緒に、子供の様子を丁寧に見ていきます。
- ・ 前の担任から低学年のときの状況、就学前の幼稚園や保育園での様子なども情報を得るとより理解が深まります。
- ・ 担任からスクールカウンセラーや教育相談室等の専門家に相談をし、子供の様子で気になることや、具体的な手だてについて助言をもらうことも大切です。

### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 担任は、低学年のときの担任から当時の様子を聞いた。就学前に通っていた幼稚園の友達が一人もおらず一人であることは多かったが、特に友達からいじめられたり、からかわれたりするようなことはなかったので、取り立てて指導をしてこなかったという情報を得た。
- ・ 担任は、管理職に相談し、教育相談担当教諭に事例検討会議を開いてもらうことにした。スクールカウンセラーも同席の下、保護者からの指摘と日頃自分が考えていることを伝えたところ、発達上の課題というよりは、経験の不足が要因ではないかという意見が多く、少しずつ集団での活動経験を増やす具体的な支援のアドバイスを得た。
- ・ 子供が一人である状態を少しずつなくしていくよう試みたことで、休み時間に友達と花壇で虫を捕まえたり、図書室で並んで本を読んだりする姿など、友達と一緒にいる場面が増えてきた。
- ・ 保護者からの苦情はまだあるが、子供への支援を根気強く続けている。

### ③ 保護者が関係のない子供にまで「うちの子をいじめな。」と言う。

保護者Aさんから、自分の子供がいじめられているという訴えが学校に入っていた。学校で調べたが、特にAさんの子供がいじめられているという事実は浮かび上がってこなかった。

学校公開週間中の休み時間に、Aさんが同じ学級の子供に対して「うちの子供をいじめているのは、どの子なの？」と聞き回っていたので、近くにいた教師が丁寧に対応し、直接の子供へのかかわりはやめてもらった。

その後、Aさんが地域の公園や商店街などで、直接関係のない学年の子供に対して「あなたがうちの子をいじめていることは分かっているのよ。」「うちの子をいじめないで。」などと大きな声で言っているということで、他の学年の保護者から学校に苦情が入ってきた。

子供がいじめられていることを訴える保護者は、子供を守ろうと必死であり、そのため周囲からみると、行き過ぎた言動をとることがあります。それを一概に否定することはできませんが、そのまま見過ごすことで、かえって子供が周りから浮き上がってしまうことにもなりかねません。

一方、校外での保護者の言動にまで学校が責任を負うことについては問題があります。地域や関係機関との連携の中で保護者や子供を支えることを考える必要があります。

#### ヒント1 Aさんと子供との関係に着目する。

- Aさんが自分の子供がいじめられているとして、同級生や他の学年の子供などに声を掛け続けている背景には、Aさんの不安が消えない状態が続いていることが考えられます。
- 子供を取り巻く人間関係や、学習状況など丁寧に見ていく中で、Aさんが子供がいじめられていると不安になっている要因を探りながら、その要因を取り除くためにできることは何かをAさんと一緒に考えます。
- Aさんと子供との関係についても留意が必要です。子供が学校での嫌な出来事を伝えることでAさんの関心を引いている場合もあります。逆にAさんが学校で嫌なことがあったに違いないとして子供から無理に聞き出している場合もあります。

**ヒント2** 学校としての対応範囲には限界がある。

- ・ 学級や校内でのAさんの言動については、学校としても受け止めたり、制止したりするなどの対応は可能ですが、地域の公園や商店街などでのAさんの言動については、学校が対応する範囲を超えています。
- ・ 他の学年の保護者からの苦情については、話を伺うことはできても、具体的にその場に行って対応することは難しいことを理解していただきます。
- ・ 校外でのAさんの言動については、Aさんとの面談の際などに話題にして、その言動が周囲に与える影響などを考えてもらうこともできますが、客観的に自分が見つめられない可能性もあり、さらに学校との関係が悪くなることも想定する必要があります。

**ヒント3** 関係機関との連携を考える。

- ・ Aさんの不安な気持ちや、他の子供に対する言動などをやわらげるために、スクールカウンセラーや教育相談室等と連携し、Aさんの話をじっくり受け止めてもらう時間を定期的に確保します。
- ・ 学校外での出来事については、あらかじめ最寄りの警察署の少年係等に相談をし、他の子供に対して詰め寄るようなことがあれば対応してもらうことも考えられます。
- ・ Aさんの地域を担当する民生・児童委員に協力を依頼し、家庭でのAさんと子供の様子を見守っていただくことを検討してもよいでしょう。

**【学校の対応とその後の状況】**

- ・ Aさんに来校してもらい、担任と養護教諭でじっくり話を伺った。Aさんは子供がいじめられていると思うと心配でたまらず、じっとしていることができないと言う。
- ・ いじめているだろうと思われる子供を見かけるとつい声を掛けてしまうとのことで、その子供がいじめていたかどうかは根拠がないようだった。
- ・ 養護教諭が、心配な気持ちは分かるが、声を掛けられた子供がいじめていなかったら、その子供はどう思うか、またその保護者はどう感じるか、そのことでAさんの子供は回りからどう見られるか尋ねたところ、Aさんは黙り込んでしまった。
- ・ 心配なことは学校に話してほしいと伝えると、スクールカウンセラーへの相談を希望したので、さっそく予約の手続きをとった。

## <生活指導・進路指導に関する事例>

### ① 進路変更を勧めたが保護者が受け入れない。

ある生徒が校内で喫煙をしていて教師に発見され、特別指導の対象となった。この生徒は、これまでも、けんかで3日、バイク通学で1週間の謹慎指導を受けている。生活指導の校内規定では、特別指導の3回目は進路変更を勧めることとなっている。バイク通学の指導の際に、当該生徒及び保護者に対して、校長からも「3回目は、謹慎指導では終わりません。」と予告してあった。

今回の件は3回目になっている。保護者は「ある教師から子供が進路変更だと言われたようだ。問題行動の内容は、3回とも異なっている。一度注意されたことは守っている。同じことを3回繰り返しているわけではないので、進路変更を言われても納得できない。」と言ってきた。

学校は様々な個性や価値観をもつ大勢の生徒を抱え、その一人一人の指導に力を注いでいるところですが、保護者にとってはたった一人の我が子です。

学校の指導についてどれだけ事前に説明をしているか、又、何かが起きたときには、校長のリーダーシップの下、十分な教育的配慮を行った上で、組織としてどのように対応したらよいか等、学校経営支援センターとも連携しながら、慎重に検討する必要があります。

#### ヒント1 特別指導のねらいと考え方を再確認する。

- ・ 特別指導は、生徒に自分の行った問題行動について深く反省させ、これからの学校生活を健全なものにするために行うものであり、罰を与えたり、従わなければ排除したりすることではありません。
- ・ 過去の問題行動を機械的にカウントして指導内容・方法を決定する硬直的な校内規定の運用は問題であり、教育的な観点から再確認を要します。
- ・ 特別指導の在り方を吟味した上で、不適切な点があれば正し、誤解があるならば丁寧に説明するなど、生徒本人や家庭の理解を十分得る必要があります。
- ・ 指導としての進路変更は、生徒本人の進路希望や学校生活への意欲などを総合的に判断して行うものです。進路変更は強制するものではありません。

### ヒント② 生活指導の在り方を共通理解する。

- ・ 生活指導は、一人一人の生徒が全て違うことを教師が理解することが出発点です。そのため、指導は一律ではないという意識を教師がもつことが重要です。
- ・ けんか、喫煙、バイクなどの問題行動は、進路を変更すれば解決するものではないことを踏まえ、安易に決め付けることのないようにします。
- ・ 問題行動を繰り返す場合は、その背景にある事情の解明を行う必要があります。

### ヒント③ 説明したからといって、理解してもらえたとは限らない。

- ・ 学校としての特別指導の考え方や校内規定などは、折に触れ保護者や生徒に説明しているはずですが、当事者になって初めて聞いたと慌てる場合が多いようです。
- ・ 学校が説明したつもりでも、保護者に十分に伝わっていない場合があります。特別指導の対象となった場合に、今度問題行動を起こしたら学校では面倒が見られないという印象を与えてしまうと、本来のねらいが達成されないばかりか保護者の苦情につながります。
- ・ それまでの経過や特別指導のねらいを丁寧に説明するとともに、これをきっかけに学校生活に対する姿勢を改めるのであれば、再び本校の生徒として認めていくものであることを伝える必要があります。

#### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 当該生徒の日頃の学校生活の状況や、特性等を十分考慮するなど、生徒理解に基づいた協議を校内で再度行ったところ、けんかの際の指導は、十分に生徒本人に反省を促すことができなかつただけでなく、逆に教師に対する不信感を募らせたことと分析できた。
- ・ 今回の喫煙にかかわる特別指導については、学校として適正な手続きのもとに行われたが、進路変更の恐れがあることについて、ある教師が生徒に不用意に個人的見解を述べたことが確認された。
- ・ 校長は、今回の特別指導の中で、温かい指導と励ましを継続し、心の触れ合いを深める中で生徒と教師の信頼関係を再構築し、生徒本人の反省につなげることを重視した。
- ・ 校長が保護者と生徒本人に、再度指導の趣旨及び内容・方法等について丁寧に説明を行う一方で、学校として「進路変更」を勧めたことはなく、誤解のため生徒がショックを受けたことについてはお詫びをしたところ、両者の理解を得ることができた。

## ② 部活動中のけんかに対する指導について保護者から抗議された。

部活動中にけんかが発生した。学年の教師で手分けをして関係生徒や目撃した生徒から聞き取りを行い、概要を把握した上で、関係した生徒それぞれに指導を行った。

きっかけをつくった生徒については、1週間の部活動禁止を言い渡した。本人も教師の指導に従い、部活動禁止についても納得した。

翌日、この保護者から「なぜうちの子供だけが部活動禁止になるのか。大会前の大事な時期なので、レギュラーから落ちてしまう。」と電話が入った。学校としては今回の事件を重くとらえていて、本来ならば大会参加も辞退させるところだが、これまで頑張ってきたことを踏まえて、1週間の禁止で済ませようと考えていることを伝えただが、保護者は納得しなかった。

「これだけお願いしてもだめということで、学校には大変失望している。今回の件について、他の保護者にも知っておいていただきたいので、次の学年保護者会で質問をさせていただく。」と言い、電話が切られてしまった。

暴力行為は、他の生徒に与える影響が大きく、学校としても毅然とした指導を行う必要があります。理由はどうあれ、騒ぎを起こした生徒に対して、何らかの反省を促し、再発の防止につなげる指導を行います。

本事例では、本人が納得の上での指導であるにもかかわらず、保護者からの苦情が入ってきました。さらには、保護者会で質問するという言葉に学校は困惑しています。

### ヒント1 保護者の過激な発言の裏にある素朴な本音に迫る。

- ・ 保護者は本当に保護者会で質問したいのでしょうか。電話でのやり取りでは表情は見えません。保護者の本音に迫るためにも、学校にいらしていただくか、家庭訪問をして、保護者から話を十分聴く時間を取ります。
- ・ 本人が納得したから大丈夫だろうと、学校は保護者への説明を丁寧に行っていませんでした。保護者との話合いの冒頭に、学校からの事情説明が不足していたことについてお詫びをする必要があります。
- ・ 生活指導は罰を与えるものではなく、本人が自分の行動を反省し、将来よりよい方向へ進んでいくためにしていることを丁寧に説明します。
- ・ そのために、一度言い渡した内容について変更はできないが、そのことで保護者が一番心配していることが何かを丁寧に聞き取ります。

## ヒント2 子供が納得することを重視する。

- ・ この事例では、生徒が素直に自分が原因をつくったことを認め、教師の指導に従い、部活動禁止を受け入れようとしています。
- ・ これは、事案が発生した直後に、関係生徒から聴き取りを丁寧に行い、関係生徒も納得した上で学校としての事実確認ができているからです。
- ・ 学校としても単に罰を与えたり、懲らしめたりするのではなく、反省を促し新たな気持ちで部活動に復帰させることを目指しています。
- ・ レギュラーから外されるかもしれないが、試合に出る望みはあることを生徒は受け入れています。保護者が生徒以上に感情を乱されています。学校としては、生徒の意思確認を最大限尊重し、生徒の努力を期待します。

## ヒント3 保護者会で話題にすることの是非について共に考える。

- ・ 学校としては、本件は当該の生徒同士のトラブルであり、他に広がる恐れはなく、具体的な例については生徒のプライバシーにかかわることなので、全体に公表するものではないと考えています。
- ・ 保護者会で質問することは止められませんが、他の保護者にこのことが知らされたり、うわさになったりすることで、生徒全体に影響が出ることが心配です。
- ・ 学校としての懸念事項を伝えながら、今回の例を話題にすることの影響について保護者の考えを伺います。その一方で、質問された場合を想定して説明できるように準備しておきます。

### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 生徒は予定通り、1週間の部活動禁止を受け入れた。この間、自主的に校庭を走ったり、筋力トレーニングを行ったりするなど、一人で黙々と体を動かす姿が見られた。
- ・ 禁止期間がとけ、部活動に無事復帰し、大会に向けての練習に合流できた。その結果、レギュラーとして試合に出ることができた。
- ・ 保護者会には当該の保護者は出席しなかったため、この件に関することは話題に上らなかった。その後保護者の理解が得られた。

### ③ 校内でのけがにかかわり誓約書と慰謝料の要求があった。

子供が階段で転倒し、足を捻挫した。養護教諭が応急処置をした上で、保護者に連絡をとり、かかりつけ医まで付き添って行った。診察の結果、骨には異状はなく、しばらく安静にして、痛みがあれば湿布薬を貼ればよいとのことだった。

翌日、保護者が子供を送ってきたので、副校長が心配をかけたこととお詫びすると、「子供は去年も体育館の入口で転んで腕を骨折し、運動会に出られなかった。毎年けがをするのは、この学校の施設の不備のせいである。子供の目線で日頃から施設を点検しておけば、危険箇所は見付かるはずなのに、それを怠ったのではないか。二度と子供にけがをさせないという誓約書を書いてほしい。また、何度もけがをして不安な思いをさせられたのだから、慰謝料を支払ってほしい。」と言われた。

学校は子供にとって安全な場所でなくてはなりません、注意していても残念ながら校内でけがをする子供がいます。

保護者にしてみれば、一度のけがでも心配なのに、毎年けがが続くようでは、安心して子供を行かせることができない、二度とけがをさせない確約がほしいと思う気持ちも分かります。学校としてどこまで対応する必要があるのでしょうか。

#### ヒント1 誓約書や慰謝料の要求に過剰に反応しない。

- ・ 誓約書や慰謝料を要求されたからといって、厄介な問題であると思うと、自分の言動にその意識がにじみ出て、保護者に伝わってしまいます。
- ・ 大切な我が子が心配でたまらない気持ちや、安全であるべき学校に裏切られた思いなどが複雑に入り混じっている状態であること、誓約書や慰謝料を要求せずにはいられない気持ちを理解します。
- ・ 気持ちを理解していることを言葉や態度で示しながら、「自分のことを分かってくれた、学校は考えてくれている。」という保護者の実感につなげていきます。
- ・ 話し合いを続ける中で、学校との関係が再構築され、誓約書や慰謝料のことを取り下げる場合も考えられます。

## ヒント2 学校としてできることは積極的に行う。

- ・ 子供が2年連続で校内でけがをしたという事実に対しては、丁寧にお詫びをします。
- ・ 子供が心配であるという保護者の気持ちを理解し、心配をかけたことについても重ねてお詫びの言葉を述べます。
- ・ これからの安全配慮については努力をしていくが、学校という場所が子供が体を動かす場所である以上、事故が絶対に起こらないとは言い切れないので、残念ながら誓約書については出すことができないと丁寧にお断りします。
- ・ 学校ではスポーツ振興センターの災害給付金以上の補償はできないことをはっきりと伝え、慰謝料についてはお断りします。

## ヒント3 再発防止のための努力を示す。

- ・ 学校として改めて校舎内の危険箇所の点検を行うとともに、毎月の安全点検を的確に行えるように、教職員で共通理解を図ります。
- ・ 校内でのけがの発生場所やけがの種類等を分析して、子供たちにもけがの予防について知らせるとともに、子供の体力向上の取組み等にけがの予防の視点を取り入れます。
- ・ 当該の保護者だけでなく、全ての保護者に対して学校としての再発防止のための取組状況を周知し、家庭と連携しながら子供のけがの予防について努力していくことを理解・協力してもらうようにします。

### 【学校の対応とその後の状況】

- ・ 校長・副校長・養護教諭・学級担任が保護者と話し合う場を設定した。
- ・ 改めて子供がけがをして心配をかけたことについて、学校としてお詫びをした。
- ・ 誓約書と慰謝料が欲しいという気持ちは分かるが、学校としては残念ながらどちらも出せないと伝えると、保護者は怒りをあらわにした。
- ・ 形だけの誓約書ではなく、学校として再発防止に全力を尽くすことが大切と考えていること、慰謝料については制度上難しいことを繰り返し丁寧に説明した。
- ・ 保護者は不服そうに帰っていったが、その後、誓約書も慰謝料についても話が出ることはなかった。子供の捻挫も快復し、体育の授業にも支障がない状態になった。

## 2 電話での対応事例

ここでは、学校問題支援員が保護者から電話で相談を受けたという設定で、架空の事例に基本的な対応のポイントを織り込みました。

### ① 子供のこともより学校批判をする保護者の事例

#### <相談の概要>

いじめが原因で「子供が学校に行けない。学校も教育委員会もだめだ。」と言う保護者に対して、子供のことを中心に、どのようにしたら登校できるようになるかということに気持ちを切り替えていく事例。

#### <対応のポイント>

☆1：「子供のことも」を話題の中心にする。

☆2：相談者の言い分や要望の裏にある本音を相談者自身が話せるような問いかけをする。

☆3：相談者が言っていることを整理して、言語化して確認をする。

☆4：子供がどのようにしたら登校できるようになるかを考える方向へ導く。

#### <対応の流れ>

相談者： 学校に何度も訴えているのですが、まったく変化がみられません。副校長先生に「校長先生に会わせてほしい。」と言ったのに、「私に任されていますから。」と取り次いでくれません。

教育委員会に連絡したら「学校に話してください。」と取り合ってくれません。学校はいじめの事実を隠しています。学校は一切認めません。

担任の先生も「まあ、大丈夫ですよ。」と言うだけで信用できません。校長先生は責任をとるためにいるんですよね。

支援員： お子さんは学校に行っているんですか。(☆1)

相談者： 子供は家にいます。学校は、いじめは無いと思っています。4月はちゃんと学校に行けたのに、連休前にいじめがあったんです。先生の見えないところなんです。学校に連絡しても何もしてくれません。

今日も学校に行っていない。そちらは何をしてくれるんですか？

支援員： どんなことを希望していらっしゃるんですか。(☆2)

相談者： 私がお願いをしても副校長先生に分かってもらえないんです。

支援員： 校長先生と話がしたいと思われているんですね。(☆3)

相談者： 私が行くと副校長は急に忙しい振りをします。無理に話しかけると無視をします。対応がおかしいので校長先生に会わせてほしいと言ったんです。

支援員： お子さんは今どうしているんですか。(☆1)

相談者： 子供は、今学校に行っていないです。外を歩いていると、「学校に行かないの。」と近所の人から言われてしまうんです。

支援員： それはどうしてだと思われませんか。(☆2)

相談者： それはちょっと…。子供が外を歩いていると他の人から変な目で見られます。私が学校に話した内容が、2・3日で近所の人にも伝わっています。

子供は昨日午前中だけ学校に行けたんですけど…。

支援員： 給食は食べて帰ったんですか。(☆1)

相談者： そうですね。給食は楽しみにしていますから。

支援員： お子さんは何か話をしていましたか。(☆1)

相談者： 友達と遊ぼうとしたら「他の子と遊ぶから。」と断られたみたいです。

支援員： 何で学校に行かないというのですか。(☆2)

相談者： いじめられているということが町中に知られているので、家族中が町の中を歩けません。今日保護者会があったんですが、子供が行っていないから、行きにくかったです。子供は外に出られませんから。

支援員： 登校日数が少ないようですが、学校から連絡がありますか。(☆4)

相談者： 休んだときでも連絡はないです。うちの子が来ない方がいいと思っているんじゃないですか。

支援員： 学校には何をしてほしいのですか。(☆2)

相談者： 近所の人や周りの保護者からそんな目で見られて外も歩けないので、うちの子供のことをもっと考えてほしいんです。学校のせいでこうなっているのですから。

最近、家で犬をいじめるようになって困っています。

支援員： どんなことをしたのですか。(☆2)

相談者： 頭を叩いたり、リードを無理に引っ張ったりするんです。

支援員： 何か理由があるのではないですか。(☆2)

相談者： ……

支援員： いつ頃のことですか。(☆2)

相談者： 5月頃からです。

支援員： お母さんはそのとき家に居たのですか。(☆2)

相談者： ちょうど買い物から帰ってきたときでした。

支援員： その後はないのですか。(☆2)

相談者： ないというか……私の前では収まっています。犬をいじめるのも、学校でいじめにあっているからだと思います。

たまたま学校に行ったら、後ろから突き飛ばされそうになったり、筆箱を投げられたりしたこともあったようです。その話は最近、聞きました。

支援員： 筆箱を投げた相手は分かっていますか。(☆2)

相談者： 授業中だったのに皆は知らないというんですよ。担任もこれ以上は調べられないということになって……おかしいですよ。

支援員： 4月はどんな様子だったのですか。(☆2)

相談者： 4月はちゃんと行っていました。行くたび行くたび、先生の居ない所でいじめられていました。今の子供は賢いですね。

支援員： 今日は、お子さんは何をしていましたか。(☆1)

相談者： 朝からずっと寝ていましたが、今は本を読んでいます。

支援員： どんな本を読んでいるのですか。(☆1)

相談者： 図書館の本です。

支援員： 図書館から借りてきたのですか。

相談者： 子供のために図書館に行くようにしています。

支援員： お母さんが借りてくるんですか。(☆1)

相談者： そうです。

支援員： お母さんは本が好きなのですか。(☆2)

相談者： 私はあまり読みません。でも子供には読ませたいと思っています。子供が学校に行ければいいのですが、ニュースとかで言っているようにいじめの対応を学校にしてもらいたいんです。

支援員： いじめであるとかいじめでないとかにこだわるよりも、お子さんが学校に行けるようになることが大切ですね。(☆4)

相談者： 学校は「できることとできないことがあるので、限界があります。」と言います。

支援員： お母さんは、昼間は比較のお時間があるのですか。(☆4)

相談者： はい。

支援員： では、お子さんについて行って、クラスに入って様子を見させてもらえばよいのではないですか。(☆4)

相談者： 私たちばかりに押し付けるのではなく、「学校はどう責任を取ってくれるのか。」ということなんです。担任はベテランですが、「学校に来なくてどうするんですか。」と子供に強く言うだけです。

支援員： 子供を学校に行かせるのは、保護者の務めだと思うのですが。(☆4)

相談者： それはそうですが、私が子供についていくと学校の先生が嫌な顔をするんです。

支援員： 嫌な顔をされても、お子さんのことが心配であれば、ついて行ったらいかがですか。(☆4)

相談者： それはいつまで続けたらいいのでしょうか。

支援員： 心配な間は、ずっと学校に行ってもよいのではないのでしょうか。(☆4)

相談者： そうですか。

支援員： 子供は成長するので、今の状態がずっと続くわけではありません。(☆4)

相談者： 学校が努力しないのに親だけが努力できません。私もそろそろ子供の面倒を見るのに疲れてきています。

支援員： 担任と話し合って、具体的にこうしてほしいということ言えばいいと思

います。(☆4)

相談者： 学校は、何もしてくれませんかよ。

支援員： お母さんはお子さんを学校に行かせたいと思っていますか。(☆2)

相談者： 何もなければ行かせたいと思っています。

支援員： お子さんにはどうなってほしいのですか。(☆2)

相談者： ………

支援員： お母さんは、学校の責任問題を問い正したいのですか、それとも、お子さんを学校に行かせたいのですか。(☆3)

相談者： うちの子供が学校に行けるようになってほしいのです。

支援員： なるほど…。その思いを担当の先生に伝えてみてはいかがですか。(☆4)

相談者： はい…。

支援員： また何かありましたら電話をください。

相談者： はい、分かりました。

#### 【解説】

##### ☆1：「子供のこと」を話題の中心にする。

- ・ 保護者の学校批判に対して、それを否定したり、安易に同調したりするような言葉（「本当ですか？そんなことはないと思いますよ。」「それはひどいですね。」等）を言うと、さらにエスカレートしていきます。
- ・ 子供の話をしても、学校批判に戻ることがあります。そのような場合は、話の中心を子供のことに戻すことが大切です。子供の話題であれば、話の流れを変えても相談者は不愉快な気持ちになる可能性は低く、前向きな対話になっていきます。

##### ☆2：相談者自身が話せるような問いかけをする。

- ・ 現在の子供の様子を話してもらうことは、相談者自身が子供が置かれている状況を冷静に見つめ直すきっかけになります。
- ・ 学校への苦情や不満ではなく、学校にどうしてほしいのか具体的な要望を話してもらうことで、相談者の気持ちを明確にすることができます。

##### ☆3：言語化して確認をする。

- ・ 相談者の言っていることを整理して、「お母さんは、〇〇してほしいですね。」などと言葉にして確認することで、「分かってくれた。」という実感をもってもらえます。

##### ☆4：子供が登校できるようにするためには、どうしたらよいかを考える方向へ導く。

- ・ 子供が登校できるための手だてを提示し、「子供を学校へ行かせること」に視点を向けられるようにします。
- ・ 相談者にできること（すべきこと）を穏やかに伝えるとともに、「子供は成長しますよ。」など、相談者が安心できるような言葉を掛けます。

## ② 子供の言い分だけで判断していた保護者の事例

### <相談の概要>

いじめにからむ学校の指導に対する保護者の苦情で、相談者は、子供の言い分だけで判断して学校の対応を批判していたが、学校問題支援員が話を十分に聴くことを通して、相談者と一緒に情報を整理し、問題の本質に気付いてもらう事例。

### <対応のポイント>

- ☆1：相談者の推測に巻き込まれず、客観的な事実を確認する。
- ☆2：相談者の不安な気持ちに寄り添う。
- ☆3：学校の指導に対する不安を取り除く。
- ☆4：事実を明らかにしようとする気持ちを高める。
- ☆5：問題の本質に迫る情報提供をする。

### <対応の流れ>

相談者：学校の先生から連絡があって、うちの子供がいじめをしていると言われました。学校で大きな問題になっているということでした。先生は子供の言うことを聞かないらしいです。先生は最初から「やっただろう。」と決め付けているようです。

支援員：どのようないじめをしていると言われたのですか。(☆1)

相談者：ある生徒がいじめの対象になったので、いじめたと思われる生徒を先生方が一人ずつ別室に連れて行き調べたそうです。子供の言い分も聞かずに、犯人扱いするのは学校としてどうなのでしょう。

支援員：いじめられたという生徒とは同じクラスですか。お子さんのほかにも何人か調べられているのですか。(☆1)

相談者：同じクラスです。うちの子のほかにも何人かの生徒が調査の対象になっています。部屋をばらばらにして連絡ができないようにして調べられています。そのやり方に、うちの子供もショックを受けています。

いじめにあった生徒さんは、それどころではないとは思いますが、このまま犯人探しのよう調査が行われることは正しいことではないと思います。

支援員：それはいつのことですか。(☆1)

相談者：昨日、担任から連絡がありました。2日前のできごとだそうです。先生方は子供の話を聞くのではなく、尋問するような状況だったそうです。やってもいない生徒まで呼び出されていたようです。

支援員：今調査中なのですね。(☆1)

相談者：調査中と言っても、もうやったと決め付けられているようです。子供はどうせ信じてくれないと言っています。

支援員： それではお母さんも心配になりますね。(☆2)  
信頼できる先生に相談してみてもいいですか。(☆3)

相談者： 今回かかわった生徒が多いので、ほとんどの先生が調査に関係しているみたいですね。信頼している先生も調査に当たっているのだから相談できません。

支援員： 学校は一人で調査するわけではなく複数で対応するので、偏った調査が行われることは少ないと思いますよ。(☆3)

相談者： たくさんの先生がそれぞれ生徒を呼んで調査しています。子供は、かなり落ち込んでいます。友達との関係もあるので言えないこともあると言っていました。

支援員： 真実が明らかになることが大切です。(☆4)

相談者： そのことは子供も理解していますが、悪いことをしても、友達をかばって言えないこともありますよね。それに、学校は子供が正直に話せるような状況にしていなと思います。

支援員： それは、お子さんから話を聞いてそう思うのですか。(☆4)

相談者： そうです。

支援員： お子さんは学校には正直に話せない状況なのですね。(☆2)

相談者： はい。でも、学校から離れた人が対応してくれれば子供たちは話すと思います。

支援員： そうですか。

相談者： 学校には、「調査を公正に行ってもらいたい。」と伝えてあります。

支援員： 学校の調査に関して不安を感じているということですね。(☆2)

相談者： 不安です。

支援員： これまでにも、何かありませんでしたか。(☆1)

相談者： 実を言うと何回かあります。そのたびに、「先生たちは自分たちの話を聞いてくれない。」と言っていました。  
例えば、学校の中で携帯電話を使っていて注意を受けたことがあります。自分たちは厳しく注意されたのに、他の生徒は優しく注意されただけだったとか、ガムをかんでいる生徒がいたのに、先生が見て見ぬふりをしたとかありました。

支援員： それはお子さんから聞いた話ですか。(☆4)

相談者： 子供から、そのようなことがあったと聞きました。

支援員： 学校に確認しないと分からないことですね。(☆4)  
今回の件については、学校はいじめにあった生徒が安心して通学できることが重要と考えているのではないのでしょうか。(☆3)

相談者： それは分かります。でも、関係のない子供まで巻き込むのはどうかと思います。

支援員： 学校がお子さんを犯人扱いしていると思っているのですね。(☆2)

相談者： これからも子供が通う学校ですから、私としては、子供の話をきちんと聞

いてもらえるように伝えました。学校がそのように対応しているかどうか分かりません。

支援員： お子さんは正義感の強い性格なのですね。(☆5)

相談者： そうです。いじめはしていないと言っています。

支援員： 副校長に相談してみてもはどうですか。(☆3)

相談者： そういう方法もありますね。担任だけと話をしても解決しないと思いました。

支援員： ところで、先ほど、お子さんが友達との関係もあるので言えないこともあると言っていたようですが、子供が自分の都合の悪いことは言わないということはよくあることだと思うのですが、いかがでしょうか。(☆5)

相談者： そうですね。以前もあったかもしれません。子供にもう一度よく聞いてみます。

支援員： 生活指導で聞き取りを行う場合、教師は複数で対応するので、間違いが起こりにくいと思いますよ。(☆3)

相談者： そうですか……。今回のことは成績や進学に影響はありますか。

支援員： 学校は生徒に将来きちんと生活してもらいたいと思って指導をしています。罰するためにしているのではなく、生徒のこれからのための指導だと考えられますが。(☆3)

相談者： そうあってほしいと思います。

支援員： この年代の子供は友達同士の連帯意識が強いので、他の子が何をしたかを言わないことが多いですね。でも、それは成長の段階ではよくあることです。(☆5)

相談者： そう言えば、小学校のときもいろいろありました。友人関係で困ったこともありました。

支援員： 学校の話をもう少し聞いてみてもいいかもしれませんね。(☆4)

相談者： はい。

支援員： 今回のことはお子さんにとって不本意だったかもしれませんが、やり方がどうかというよりも、本当はどうだったのか正面から向き合うことが大切だと思います。これは子供にとってよい教訓だとお母さんが捉えてください。そうすれば子供の成長につながります。(☆5)

相談者： そうあってほしいと思います。ありがとうございました。

## 【解説】

### ☆1：客観的な事実を確認する。

- ・ 相談者の「推測」に話を合わせずに、客観的な事実を確認していきます。その中で、相談者にも、分かっている事実が整理できるようにします。
- ・ その反対に、相談者の「推測」に話を合わせて、詳しく質問をすることで、相談者の捉えている情報の曖昧さを明らかにしながら事実を確認することもできます。この場合は、曖昧な部分を否定せずに、「そのように思われたのですね。」と共感的に受け止めることが大切です。

### ☆2：不安な気持ちに寄り添う。

- ・ 学校に対して不安を感じているという気持ちに寄り添うことで、「学校が信じられない。」とか「子供を犯人扱いされて不本意だ。」などという感情が和らぎます。
- ・ 不安な気持ちが解消されるにつれて、今起こっている事柄を冷静に見つめられるようになります。

### ☆3：不安を取り除く。

- ・ 学校の指導は、生徒を罰することが目的ではなく、生徒のための指導であることを伝え、学校の指導への不安を取り除きます。ここに至るまでに、相談者の話を十分に聴き、気持ちを受け止めることが前提となります。

### ☆4：事実を明らかにしようとする気持ちを高める。

- ・ 子供からの情報だけでは、実際の出来事の全容が分からないので、学校に確認する必要があります。繰り返し事実確認について触れる中で、相談者自身が事実を明らかにする必要性を感じるようになります。

### ☆5：問題の本質に迫る情報提供をする。

- ・ 子供がとった行動は成長段階での特徴であり、今回の出来事を正面から捉えることが大切であることを伝えます。
- ・ 保護者がこれからの見通しや希望をもち、学校とともに子供の成長・発達を支えていけるように働きかけます。

### ③ 感情が高ぶった状態で学校や教育委員会の批判をする保護者の事例

#### <相談の概要>

体が弱く遅刻することが多い子供に、副校長が「学校に早く来い。」と言ったことをきっかけとして、保護者が学校に不満をもった。教育委員会の対応も保護者にとって不本意だったため、感情が高ぶった状態で相談の電話をかけてきた。話を聴く中で気持ちを収め、スクールカウンセラーに相談するという方向につなげる事例。

#### <対応のポイント>

- ☆1：穏やかに丁寧な言葉で話す。
- ☆2：言っていることを肯定も否定もしない。
- ☆3：相談者が落ち着いて話せる話題を探る。
- ☆4：相談者自身が関心をもつ具体策を提案する。

#### <対応の流れ>

相談者： ○○小学校○年の○○です。副校長の態度がひどいんです。すごく横柄な態度なんです。しかも子供に対して「怠け者だ。」などと言ってくるんです。ひどい副校長は絶対に許せません。教育委員会に副校長を辞めさせてほしいと訴えたんですが、相手にしてくれません。

支援員： もう少し詳しく聞かせていただけますか。(☆1)

相談者： うちの子は体が弱いんです。

支援員： それは御心配ですね。(☆1)

相談者： そうです。最近、ようやく元気になったんです。でも、副校長の態度が悪過ぎます。

支援員： そうなんですか。(☆2)

相談者： 子供には他の子供の前で「早く学校に来い。」と言います。他の子供にも聞こえるように「怠け者だな。」などと言うので、友達がいなくなっていました。とんでもない副校長です。

支援員： お子さんは、学校には行っていますか？(☆3)

相談者： やっとの思いで行っています。でもいつも「行きたくない。」って言っています。

支援員： なるほど。(☆2)

相談者： 担任も何を考えているか分かりません。

支援員： 担任に何か言われたのですか？(☆1)

相談者： 担任とは話していません。でも、副校長がいろいろ言ってくるんです。

支援員： そうなんですか。(☆2)

相談者： 教育委員会に訴えても、「お話は聞きました。校長に言いました。答えはこうでした。」で終わりです。

支援員： 教育委員会のどこに相談されたんですか。(☆1)

相談者： よく分かりませんが、役所に電話したら担当の人が出てきました。子供が学校に行きたくないなんて、おかしいでしょう。

支援員： お子さんは、学校に行きたくないと言っているんですね。(☆3)

相談者： 子供はさぼりたくて、遅刻してるんじゃないんです。でも、「早く来い。」と言われたんです。

支援員： 「早く来い。」と…。(☆2)

相談者： どうしていいか分からないから、教育委員会に電話しました。

支援員： 教育委員会では何と言われましたか？(☆1)

相談者： 「聞きました、話しました。」だけでは役に立たないです。どうしたらいいか分からないから話してるのに…。そうしたら校長の言い方のほうが正しいみたいなことを言われてしまうし…。

支援員： どっちにしても学校に行けるようにしたいですね。(☆3)

相談者： 子供を守るのが学校でしょ。

支援員： お子さんが学校に行けるようにしたいですね。(☆3)

相談者： 転校させるかとも考えたんですけど、この学校で卒業させたい気持ちもありますし。

支援員： 学校に行きたくない理由はお子さんから聞いていますか。(☆3)

相談者： 聞いていませんが、副校長のせいだと思います。

支援員： そうなんですか。(☆2)

相談者： 本当は朝からきちんと行かせたいんですけど。

支援員： それは、そうですね。

相談者： 私はどうしたらいいか分からないんですよ。

支援員： お困りですね。(☆1)

相談者： 学校は、子供のことをちっとも分かってくれませんし…。

支援員： なるほど。(☆2)

どちらにしても、学校に子供の様子が正しく伝わって、きちんと対応してもらうことが第一です。もう一度学校と話してみてもはどうですか？(☆4)

相談者： どうせ話しても無駄だと思います。

支援員： お話だけ聴いていると分からないのですが、学校もいろいろと考えていると思うのですが……。お気持ちを率直に伝えてみてはどうですか。(☆4)

相談者： 伝えているんですけど、なかなか分かってもらえないんです。

支援員： 分かってくれないのは困ってしまいますね。(☆1)

相談者： はい……。

支援員： 学校に話して、この後どうやってくれるかですね。(☆4)

相談者： 「できる限り早く学校に来させなさい。」って言われるんですけど、できるんだったらそうさせたいです。子供だってちゃんと朝から勉強したいだろうし。

支援員： それは、そうですね。

相談者： ………

支援員： 学校の先生で、誰か相談しやすい先生はいませんか。担任の先生がいいと思うのですが、学年主任とか養護教諭とか……。(☆4)

相談者： 学校の先生はみんな同じだと思います。子供の気持ちなんか分かってくれないと思います。

支援員： 学校にはスクールカウンセラーはいますか？(☆4)

相談者： います。毎週来ているみたいです。こういうことって相談してみてもいいんですか。

支援員： 子供の気持ちということでは専門家ですし、お母さんの気持ちについても聴いてくれると思います。相談してみてもいいのではないですか。(☆4)

相談者： そうですね……。相談してみます。ありがとうございました。

### 【解説】

☆1：穏やかに丁寧な言葉で話す。

- 感情が高ぶっている状態の相談者に対しては、できるだけ穏やかに丁寧な言葉で話します。相談者のペースに乗ってしまうと、落ち着いて話せなくなってしまうたり、つい失礼な言葉遣いになってしまったりして、ますます気持ちを高ぶらせてしまいます。

☆2：肯定も否定もしない。

- 相談者の訴えを「なるほど。」「そうなんですか。」などの相づちや、『早く来い。』と…。』など相談者の言葉を繰り返しながら、言っていることを肯定も否定もせずに対話を続けることで、徐々に相談者の気持ちが落ち着いてきます。

☆3：相談者が落ち着いて話せる話題を探る。

- 感情が高ぶっている状態の相談者でも、話題によっては落ち着いて話せるようになることもあります。本例では、子供の登校について話すときは口調が穏やかになっています。
- 相づちを打ちながら落ち着いて話せそうな話題を探ります。相談者にとって話しやすい話題や訴えと関係ない話題を話すことで、相談者の気持ちが落ち着くことがあります。

例：「趣味の話」 …… テニスの話が出たら、「お母さんはテニスをなさるんですか。」

「幼い頃の話」 …… 「昔の学校はこうではなかった。」などの話題が出たら、「お母さんの子供の頃の学校はどんな様子でしたか。」 等

☆4：相談者自身が関心をもつ具体策を提案する。

- 子供のために何ができるかを一緒に考えましょうという姿勢を示し、具体策を提案していくことで、相談者自身が子供のためにできることをやってみようという気持ちになります。
- 「スクールカウンセラーに相談してみてもいいですか。」ではなく、「スクールカウンセラーはいますか。」と選択肢を示したところ、相談者自身が「相談してみてもいいんですか。」と答えました。相談者とその気になったことが分かります。

登録番号(22)11

## 「学校問題解決のためのヒント」

平成 23 年 3 月

編集・発行	東京都教育相談センター
郵便番号	〒113-0033
所在地	東京都文京区本郷一丁目3番3号
電話	03(5800)8545
印刷	株式会社 太陽美術