

# 第 I 章

## 学校問題の現状

(学校問題解決サポートセンターの相談実績から)

教職員は、児童・生徒の健全な育成を目指して、保護者等とも連携して日々教育活動に取り組んでいますが、中には、十分な連携が取れず、保護者等との間に誤解が生じてしまうこともあります。それどころか事態がこじれ、長期化・複雑化し、本来子供のために協力する立場にある保護者等と学校とが結果として対立し合い、互いに苦しむ状況に陥ることも珍しくありません。このことをどのように考え、どのように解決していけばよいのでしょうか。

東京都教育相談センターでは、保護者や地域住民等への対応における学校だけでは解決困難な問題について、その相談窓口として「学校問題解決サポートセンター（以下「当センター」という。）」を設置しております。平成21年5月の相談受付開始から令和3年3月末までに、取り扱った相談件数は5,856件に上り、学校問題への対応実績を積んできました。

本章では、当センターのこれまでの相談実績のデータから教職員の保護者等への対応について考える貴重なヒントを見いだすことができます。

次ページからのデータは、平成22年度以降の当センターへの相談電話の実績です。相談統計システムの変更に伴い、平成22年度から平成29年度までと、平成30年度以降の実績では、集計方法や主訴の考え方が異なります。そのため、経年比較ができる範囲でまとめたデータを紹介します。

平成21年度の当センターの設立に当たって、東京都教育委員会が平成19年度を対象期間として行った学校問題の実態調査では、当センターが相談の対象とする「学校だけでは解決困難な問題」を、以下のように定義しました。

#### <平成20年度、実施した調査>

保護者や住民等への対応において、

①理不尽な要求等が繰り返し行われる。

かつ、②学校での対応には時間的・精神的に限界がある。

という2点共に該当する状況を想定している。

東京都教育委員会「公立学校における学校問題解決施策の検討に関する実態調査（平成20年6月）」から

相談統計システムの変更を契機に、初回調査から10年以上経過した平成30年度を対象期間とした、学校問題についての実態調査を改めて実施するに当たって、学校等の主観によって回答が変わらないようにするとともに、より広く学校等が困っている問題を調査対象とする必要性が認められたことから、定義の見直しを検討・実施することとしました。令和2年度以降実施した調査では、当センター設立時の定義のうち、「理不尽な要求等」を「学校制度上・教育指導上対応が困難な要求等」とするとともに、「かつ」を「又は」として、以下のように変更しています。

#### <令和2年度以降、実施した調査>

保護者や住民等への対応において、

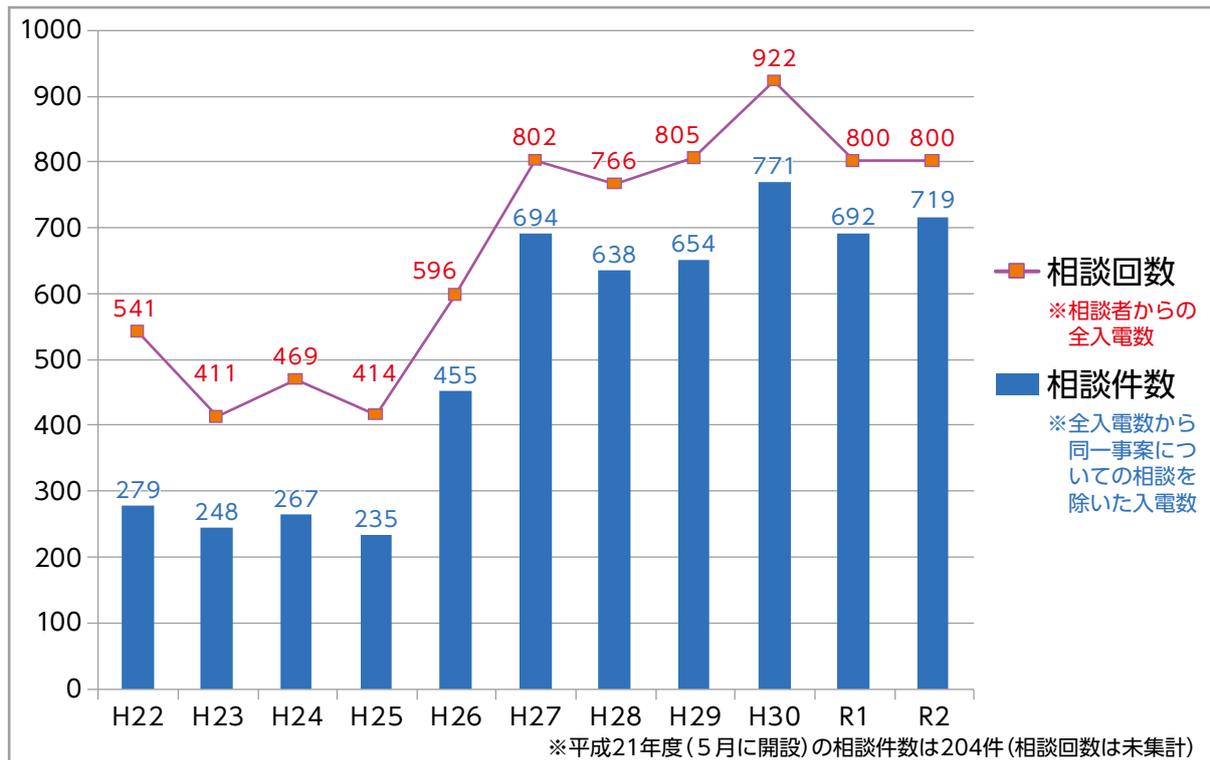
①学校制度上・教育指導上対応が困難な要求等が繰り返し行われている。

又は、②学校での対応には時間的・精神的に限界がある。

といういずれかに該当する状況を想定している。

東京都教育相談センター「教育相談実態調査（令和2年6月）」から

## 電話相談の件数及び回数の推移



このグラフは、当センターへの平成22年度から令和2年度までの電話相談の状況です。棒グラフの部分が相談件数、折れ線グラフの部分が相談回数を表しています。発足当時は200件台の相談件数でしたが、平成26年度以降増加し、最近では600～700件台の相談件数で推移しています。

平成26年度以降相談が増加した社会的背景の一つとして、近年、子供の自殺や虐待死に至った重大事件が全国的に発生したことをきっかけに、学校や教育委員会等の対応等の在り方について法律の改正や制度の見直しがなされたことが挙げられます。いじめについては、超党派の議員立法によりいじめ防止対策推進法が制定（平成25年6月公布）され、学校がいじめに組織的に取り組むことが明確化されました。虐待については、疑いの段階であっても学校をはじめ気付いた人が児童相談所等へ通告する義務があることの理解が進む一方で、通告後は学校も含めた関係諸機関が連携して対応する仕組みが強化されています。こうしたことから、学校の機能や役割について、世間の関心や意識が高まってきているのではないかと考えられます。

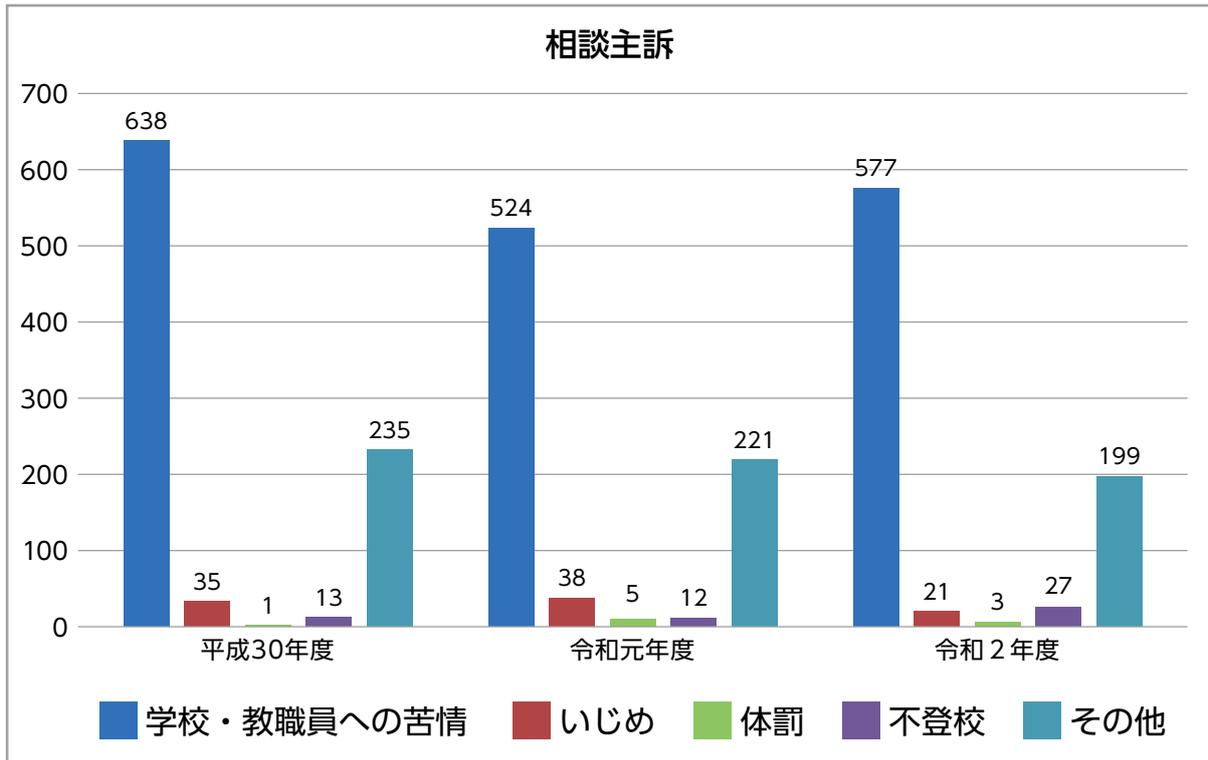
当センターでは、ホームページや広報誌「とうきょうの教育」を通じて学校で起きている様々な問題の悩みを保護者等が相談できることを紹介してきました。また、公立学校に対して配布する通知文やリーフレットの中で、学校の相談方法や相談日を紹介しています。こうした取組に加えて、都内の国公立小中高生全員に配る「窓口紹介カード」に、保護者が学校問題について相談できることを令和2年度から明記しました。こうした取組が上記相談件数等の推移の一因になっているのかもしれませんが。

なお、相談件数と相談回数の差は、同じ案件での複数回の相談数です（以下、「複数相談」という）。平成25年度までは相談件数こそ少ないものの、相談回数との差から、複数相談が多いことが分かります。複数相談が多いということは、それだけ問題がこじれていると言えます。一方、最近では、相談件数に対する相談回数の率は下がってきており、複数相談は少なくなっていることが分かります。

当センターでは、①子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立な立場で対応する、②相談者の主張を整理し、学校への要望の仕方を助言する、③法令や通知等の公の見解を紹介し、実現可能な解決策を相談者と一緒に考える、といった対応を丁寧に行ってきました。

相談者が、問題を自分で抱え込まないことや、学校が学校問題に適切に対応してきたことで、問題の重篤化を防ぐことができているとも考えられます。

## 相談主訴の内訳



### 「学校・教職員への苦情」の内訳（上位3項目）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1位	教職員の言動（226回）	教職員の言動（261回）	教職員の言動（300回）
2位	管理職の言動（112回）	管理職の言動（63回）	管理職の言動（102回）
3位	生活指導（98回）	生活指導（52回）	生活指導（43回）

最近3年間の相談主訴の内容を見ると、最も多い相談が「学校・教職員への苦情」で、相談全体の約7割を占めています。また、「学校・教職員への苦情」を更に分類した上位3項目が表のとおりです。1位が「教職員の言動」、2位が「管理職の言動」、3位が「生活指導」となっており、この上位3項目で、「学校・教職員への苦情」の約7割を占めます。この傾向は、例年同じであり、多くの場合、教職員の対応について課題が指摘されます。

日常寄せられる相談の中には、いじめや体罰があったとしても、教職員が適切に対応してくれていると保護者が感じている場合は、保護者が「学校・教職員への苦情」として訴えていないケースも見受けられます。当センターが行っている教育電話相談においても、教職員の対応に満足していないという訴えがほとんどであり、教職員が適切に対応していれば苦情にまで発展していないことが考えられます。

学校問題への対応として、管理職を含め、教職員が丁寧に対応し、保護者や地域住民と連携を図っていくことが、問題解決の鍵となっていることが分かります。

## これまでに相談のあった「教職員の言動」の例

- 1 宿題は必ず全部やってもらわないと困ります。**  
(子供が宿題をやってこないことを担任が連絡帳で保護者に連絡する際に)
- 2 学校の外の塾で起きたことは、学校では関われません。**  
(塾で同じ学校の児童からいじめを受けていると相談した保護者に対して)
- 3 調査の結果、いじめはありませんでした。**  
(担任に「いじめがあるのではないか」と相談してきた保護者に対して)
- 4 不登校なので、評価は三段階評価のCが付くかもしれません。**  
(不登校のために、受験で不利にならないかと相談してきた保護者に対して)
- 5 お子さんは発達障害かもしれませんので、検査を受けてください。**  
(個人面談で、授業中落ち着きがない子供の様子を伝えた際に)
- 6 トラブルは生徒たち同士で解決しなさい。**  
(部活動で起こったトラブルを顧問に相談してきた生徒に対して)

※実際にあった相談を基に作成していますが、相談事例をそのまま紹介するものではありません。

これまでに当センターに寄せられた相談で、問題となった教職員の言動の例を紹介します。上の1から6までの言動は、( )内の状況のときに、教職員から発せられた言動です。どうして、このような言動が問題になってしまったのでしょうか。受け止める側にとっては、どのようなことが納得できないのでしょうか。

当センターに寄せられる相談には、相談者の話を聞く限りでは、明らかに教職員の不適切な言動と思えるものも、残念ながらあり、そのような言動は、厳に慎まなければいけません。しかし、その一方で、注目すべきことは、一見、不適切とは思われない言動であっても、大きな問題につながる場合があるという点です。これらの言動は、間違っているとまでは言えないものの、子供や保護者が抱えている背景への配慮がなされず、教職員が一方的に発言してしまっている印象があります。「もう少し丁寧に対応していれば、問題がこじれることはなかったのではないか。」と考えさせられます。

では、本来、教職員としてどのようなことを考慮しなければならないのか、1から6の言動について、それぞれ考えられることを、次ページに例示します。

大切なことは、何だろう？



## 教職員として考慮すべきことの例

- 1 様々な特性の子供がいます。家庭環境も様々です。**  
(子供の発達特性への特別支援教育や、家庭の事情を考慮する必要があるかもしれません。)
- 2 学校の外で起こったことであっても、教育上、必要なことは行います。**  
(特に、いじめについては学校の内外を問わないといじめ防止対策推進法に明記されています。学校事故が起こったときの災害給付金の支給範囲と教育上の考え方を混同してはいけません。)
- 3 いじめについて、調査方法やその結果等の説明が必要です。**  
(加害者に簡単な聴き取りをただけでいじめはないと断定しているのではないかと保護者は不安になります。どういう調査をしたのか、その結果何が分かったのか等の説明が必要です。)
- 4 学習評価は、いろいろな方法でできます。**  
(不登校だからといって、必ずCになるとは限らず、レポート等の必要な学習支援をして、可能な限りの学習評価を行うこともできます。進路を心配している保護者に対して、まずは、様々な支援策を提案することです。)
- 5 「障害」という言葉を教職員から言われたことで、安易にレッテル貼りをされたと感じる保護者もいます。**  
(学校は、診断の有無に左右されることなく、子供が何に困っているのかを具体的に把握するとともに、保護者と協働して、対策を立てていくことが大切です。)
- 6 教職員が見守っていることが大切です。**  
(最初から生徒たちに任せっきりにせず、必要なときには指導をします。)

上の1から6までは、教職員として考慮すべきことの例です。前ページの言動には、教職員として必要な知識や技能の不足だけではなく、子供の抱える個別事情や保護者の心情、家庭環境への配慮不足等が考えられるのではないのでしょうか。相談主訴として、「教職員の言動」に関する相談が最も多いということは、教職員が自分自身の言動について、個々の子供や保護者の状況に応じて、どうしたら効果的に指導や助言が伝わるのか、日常的に意識して対応していくことが、学校問題の未然防止につながると言えます。当センターへの相談事例から、教職員が初期対応の正しい知識を身に付けるとともに、常日頃から子供や保護者がどんな問題を抱えているのか、その背景にまで意識を向けていくことの必要性を感じていただければ幸いです。

保護者等からの相談や問合せをどう捉えるか、要望や苦情にどのように対応するかで、その後の展開が変わっていきます。苦情をきっかけに、これまで学校が見落としていた点の改善につなげることもできます。

学校と保護者との不幸な「対立」関係から、『子供のために』という共通目標の下に連携する本来あるべき自然な関係を取り戻していくためのポイントやヒントを、第Ⅱ章以降に掲載しました。

保護者との対話を増やし要望等を生かすために、この機会に自分の対応や校内の協力体制について見つめ直してみましょ。そして、日頃の保護者対応に対する自身の行動を振り返る手掛かりとして、本手引を活用してください。