

第Ⅱ章

学校が行う保護者等へのよりよい対応

保護者や地域住民の方にとっての「学校」とは、管理職や教員だけでなく、事務職員や用務主事、会計年度任用職員の講師、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、特別支援教育支援員等学校に関わる全ての職員等が関係します。以下、総称する場合は「教職員」と表現します。

1	大切な初期対応	
	(1) 初期対応の心構え	11
	(2) 話の聴き方	12
	(3) 記録の取り方	14
	(4) 謝罪が必要なとき	15
	(5) 対応直後に管理職へすぐ一報	17
	(6) 事務室・経営企画室と職員室との連携	17
2	初期対応後の組織的な対応	
	(1) 情報収集のための役割分担	19
	(2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討	21
	(3) 適切な報告と具体的改善策の提示	23
	(4) 対応の不断の改善	25
3	解決が困難な事例の場合	
	(1) 関わり方に苦慮する事例への対応	27
	(2) 録音の取扱いについて	30
	(3) 外部の人材・専門家等の活用	31
	(4) 学校問題解決サポートセンターの活用	33
	(5) 学校問題解決サポートセンター専門家の助言	35
4	まとめ ～大切な視点～	40

1 大切な初期対応

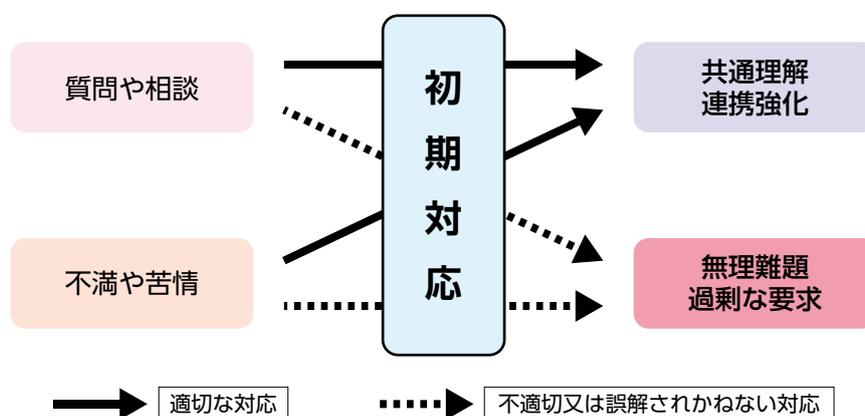
～無理難題と捉えるか？連携の第一歩にするのか？～

(1) 初期対応の心構え

学校には、毎日のように保護者や地域の方から、電話や連絡帳、来校などにより、多種多様な情報が寄せられます。その中には、素朴な質問や相談、学校に対する不安や不満、要望や苦情…などもあります。

保護者や地域の方のどのような意見であっても、こちらの接し方によってその後の流れが決まってしまうことが多くあります。

よりよい対応を行うためには、先入観で相手を判断したり勝手に決め付けた対応をしたりすることなく、そのときの保護者や地域の方の意見を聴き、その背景にある事情や心情を把握することが大切です。



素朴な質問や相談であっても、こちらの対応が不適切なものだったり誤解されかねないものだったりすると、学校に対する不満や不信感が生じ、無理難題や過剰な要求に発展することがあります。

逆に、最初は不満や苦情であったのに、よく聴いて丁寧に対応していくうちに、互いの誤解が解け、相互理解が深まり、学校と協力関係が結べることもあります。これも本来は学校も家庭も、子供のためという同じ目標を共有している仲なのですから、決して不思議なことではありません。

教職員の職務は感情労働の一つとも言われます。まずは、気持ちを聴き取ろうという姿勢がとても大切なことです。

「感情労働 (Emotional Labour)」とは、アメリカの社会学者ホックシールド (Hochschild, A. R.) が、著書 “The Managed Heart”(1983 年) で示した概念。航空機の客室乗務員やホテルなどの接客業、医師や看護師、弁護士など、身体や知識だけでなく感情の移入を必要とする労働のこと。

(2) 話の聴き方

傾聴・受容・共感が全ての基本

傾聴とは、まず相手が何を伝えたいかに意識を向け、相手の話を注意深く、真摯に耳・目・心を用いて聴くことです。

受容とは、相手の存在を認め、言っていることについて先入観や自分がどうしたいかを一度脇に置いて、肯定的な配慮をし、話の本質的な内容を受け止めることです。相談者の相談内容や要望等が、相談を受けた人が理解できないものであったとしても、まずは批判や意見をせずに受け止めます。

共感とは、話を聴いた上で、相手の立場になって、その気持ちと相談するに至った背景（事情・心情等）やニーズを理解し共有することです。

「相手が今このようにしているのには、無理もないやむにやまれぬ何かの事情があるのだ。」と想定して、本当は何を言いたいのか、また、本当は何を望んでいるのかを聴き取ろうとすることで、背景に隠れていることが見えやすくなります。これを丁寧に行うことで、その後の展開が大きく変わります。

自分だったらどのように聴いてほしいだろうと想像してみると分かることですが、批判、反論されることなく聴いてもらえ、話を十分受け止めてもらうことで、相談者は「分かってもらえた。」という気持ちになれるものです。また、そのように聴いてもらうことを通して、自分の気持ちをまとめ、振り返ることもしやすくなるものです。

ただし、事実を確認せずに同調してしまえば、そのことを認めたこととなりますから注意が必要です。

話の内容を整理、確認、言語化する。

普通、誰も望んで怒りや敵意をあらわにすることはありません。その背後には、そのような表現をせざるを得ない事情があるはずです。そして、そもそもの出発点には、子供のために今の状況をよりよいものに变化させたいという願いがあるはずです。

話を聴きながら整理、確認して、その願いを読み取ることが大切です。その際には、事実と推測を整理します。保護者の考えと子供の考えが違うことも多々あります。

相手の心情に寄り添い、相手の願いをじっくり感じ取るようにします。相手の心情が分かったら「○○してほしいとお考えなのですね。」「～ということが腹立たしく感じるのですね。」などと、そのことを言葉にしてみましょう。

傾聴・受容・共感を基本に、保護者等と思いを共有化する。

学校問題の対応に当たっては、傾聴・受容・共感を基本に保護者等とその思いを共有化した上で、事実を調査した後、学校のできること、できないことを明確にしつつ（限界設定）、子供のために何ができるかを保護者等と一緒に考えていく姿勢がとても大切です。



子供からの聴き取りの留意点

コラム



他者からの示唆や暗示、誘導、指示等を過度に受け入れ、あるいは従ってしまう傾向を被暗示性といいます。子供は認知能力が十分に発達していない上、大人の言うことは絶対だと信じていることが多いので、被暗示性が高くなります。質問の語法によって誤りがもたらされたり、事後に与えられた情報が記憶に影響を及ぼしたりもします。そのため、最初の聴き取りがとても重要です。以下の留意点に配慮しつつ、できるだけ一度で終わられるように準備して実施してください。

- 聴き取りはできるだけ速やかに行う。
- 当該児童生徒だけでなく、周辺児童生徒も対象とする。
- 事前に保護者に同意を取る。
- 吐露しやすいような聴取時間や環境設定を工夫する。
- 複数の教職員で行う。
- 誰が何を言ったということが、そのまま外部に出ることはないことを約束する。
- 学校が聞きたいことについて、子供が自発的に話せるように配慮する。（誘導尋問にならないよう学校側の価値判断は入れない。「はい」「いいえ」だけで終わる質問は避ける。）
- 直接見聞きした事か、伝聞かを区別する。
- 人の記憶は曖昧なので、正確な事実だけを覚えているわけではない。断片的であったり事実と違ったりする可能性があることを踏まえる。
- 正確に記録するために録音することもあり得るが、目的外の利用はしない。
- 事後に保護者に報告する。
- 聴き取りは子供にストレスを与えるので、事実関係の確認だけでなく、心のケアに十分に配慮する。場合によってはスクールカウンセラーも同席する。

(3) 記録の取り方

事実の記録は客観的に

話を聴きながら、客観的に事実関係を記録していきます。子供同士のトラブル等では、その後、子供本人（当事者）から聴き取り、周囲の関係する子供からも確認することが重要です。

記録の中に、こちらの主観が必要以上に混ざってしまうと、事実確認が曖昧になったり、記録を開示した際に相手から誤解されたりするおそれがあります。

(記入の例)

- × 保護者が、攻撃的な態度で、暴言を吐きながら、職員室に乗り込んできた。
- 保護者（父）が、怒った表情で「担任を出せ。」と言いながら、職員室に入ってきた。



“事実”と“推測”、“実現可能な要望”と“実現が難しい要望”

コラム



保護者からの要望に回答する上で、注意したいのが“事実”と“推測”、“実現可能な要望”と“実現が難しい要望”を整理し、分けて考えることです。例として「○○さんが学校帰りにけがを負った。」というのは“事実”ですが、それが「いじめによるものである。」というのは、保護者の“推測”かもしれません。

また、いじめの事実が判明したときに「加害児童・生徒とその保護者への学校からの事実の説明」や「加害児童・生徒の今後の対応方法についての被害児童・生徒とその保護者に対する説明」などは“実現可能な要望”ですが、「年度途中のクラス替えや担任の交替」は、一般的には“実現が難しい要望”と考えられます。要望に回答する際には、これらの要素をしっかりと区別し、事実関係を把握した上で、学校側が対応可能なこと、実現が難しいことを説明する必要があります。

客観的事実が把握できていない調査前の段階から、要望を無条件に受け入れ、あるいは、言い逃れをすることは、かえって保護者に不安や不信感を抱かせ、問題を大きくしてしまう可能性があります。



気持ちを受け止めることと、事実を認めることは違いますよ。

(4) 謝罪が必要なとき

心理的事実には、最初に謝罪

「そのような気持ちにさせてしまい申し訳ない。」

客観的事実はきちんと調査

「事実関係についてはお調べしてからお答えします。」

心理的事実とは…その人が心で感じた事実
客観的事実とは…実際にあった事実

状況に応じて、謝罪が必要なときは、心理的事実と客観的事実を区別した上で、適切に謝罪することが必要です。相手が感情を害していることは、たとえ相手側に誤解があったとしても、こちら側のこれまでの対応から不快な気持ちにさせてしまった可能性があります。心理的事実に由来する相手の感情（心配を掛けてしまっていること、不愉快にさせたこと）については「そのような気持ちにさせてしまい申し訳ない。」と伝えることが、多くの場合、相手と協力関係を築くことにつながります。

同時に、客観的事実（その事実が実際あったかということ）が確認できていない時点では、曖昧な回答や約束はしないようにします。

その場しのぎの不用意な発言、言い逃れは、その後の対応を長期化させてしまうことにもつながります。至急、学校として事実の確認をして、その後の方針や見通しを伝えることを約束します。

子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して…

○「この度は、御心配をお掛けして申し訳ありません。事実関係については調べた上で、またお話をさせていただきます。」

「心理的事実」を受け止め、同時に「客観的事実」については調査の上、回答することを告げます。同時に告げる意味は、この段階では学校の責任等については調べてみないと分からないこと、これから十分に事実を調べた上で答えることを理解してもらうためです。

(悪い例)

×「この度は、指導上の不手際により、トラブルが起こってしまい、申し訳ありません。」

×「私どもに限ってそんなことはないとは思いますが…」

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、責任の所在が不明確なまま、全面的に相手の言い分を認めたこととなります。また、言い逃れをしては、相手の不信感が増すばかりです。



謝罪は非を認めたことになるのか!?

例えば、交通事故で「安易に謝罪をすると非と認めたことになるので、謝罪してはいけない。」と言われることがあります。謝罪をした方が、賠償などの責任を負うことになるのでしょうか。

責任というものを、法的責任と道義的責任に分けて考えることがあります。法的責任とは、法律上の権利や義務に関するもので、侵害や違反があれば、賠償する責任が生じます。一方、道義的責任とは、道徳心として、道理として、倫理観としての責任ということです。損害賠償などの責任は法的に瑕疵があって負うものであって、謝罪をしたからといって負うものではありません。

教職員が「子供を悲ませてしまい、教育者として申し訳ない。」と謝罪することは、この道義的責任と言えます。心理的事実に対して、道義的責任として謝罪をすることで、その後の相手とのコミュニケーションが円滑になる場合もあります。ただし、このとき、相手に対して、客観的事実についての謝罪と勘違いされれば、かえって解決を困難にします。何に対する謝罪なのかを、はっきりさせることが大切です。

(5) 対応直後に管理職へすぐ一報

抱え込むと一歩遅れる。管理職へすぐ一報

担任等が一人で抱え込むことにより、早期に行うべき適切な対応を逸してしまうことが多くあります。「自分一人で処理したい。公にしたくない。」という思いが、かえって問題を大きくしてしまいます。

まずは、管理職へ一報を入れ、対応について指示を受けましょう。最終的には校長判断になります。独断で動いてはいけません。同時に、主幹教諭や主任教諭等、関係教職員とも情報を共有することです。みんなで知恵を出し合いながら、解決の糸口を見付けましょう。

ハウレンソウ（報告・連絡・相談）は、チョウリ（調整・理解）してカクニン（確認）

組織としての対応を円滑にするためには「報告、連絡、相談（ハウレンソウ）」が大切であると言われます。この後に調整、理解、確認という流れを付け加えてみましょう。

どのように組織で関わるか役割を調整し、誰が何をするかを理解し、お互いに進捗を確認することで、よりよい対応を見付けていくことができます。

経過だけでも、早めに回答をする。

待たされている側は、時間が長く感じられるものです。要望や苦情を受けた相手への連絡は早ければ早いほど、トラブルの未然防止につながります。

ただし、慎重に検討すべきことを、慌てて回答することは禁物です。その場合は、その日の学校での対応の経過報告、現段階での今後の見通しの報告を小まめにするだけでも相手は安心します。

(例)

「今日は、学級担任が子供たち一人一人から話を聴き、事実関係を整理したところです。あと、何点か確認した上で、関係教職員で対応策を検討いたします。もう少しお待ちいただけないでしょうか。」

(6) 事務室・経営企画室と職員室との連携

学校への要望や苦情は、校種にもよりますが、特に都立学校の場合、経営企画室に直接入ることになります。小・中学校の場合でも、事務室が電話を受けることがあります。

内容にもよりますが、児童・生徒の指導に関するもの、管理職や教職員への相談などは、安易には回答できないので、適切な接遇を通して職員室へつなぐことが大切になります。

また、再度、同じ方から電話があることも踏まえ、事務職員が管理職や当該の教職員とその後の対応についても確認する必要があります。

施設の問題、授業料未納の相談などについては、本章の「話の聴き方」「記録の取り方」「謝罪が必要なとき」「対応直後に管理職へすぐに一報」を参考に適切に対応し、その経過についても管理職に随時報告を入れ、指示を受けるとともに、関係職員で情報を共有する必要もあります。



いじめは速やかに報告し、組織で共有する

いじめ防止対策推進法第22条では、学校におけるいじめの防止等の対策のための組織を置くことになっています。また、同法第23条を受けて、教職員は、児童生徒から相談を受け、いじめの事実があると疑われるときは、校内の「いじめ対策組織（東京都では、学校いじめ対策委員会）」への通報等の適切な措置を取ることとなっています。これは、いじめの抱え込みが許されないことの法的根拠です。

文部科学省は「いじめの防止等のための基本的な方針」の中で「学校の教職員がいじめを発見し、又は相談を受けた場合には、速やかに、学校いじめ対策組織に対し、当該いじめに係る情報を報告し、学校の組織的な対応につなげなければならない。すなわち、学校の特定の教職員が、いじめに係る情報を抱え込み、学校いじめ対策組織に報告を行わないことは、同項の規定に違反し得る。」と明記しています。いじめに組織的対応を求めている背景には、まだまだ、多くの重大な事案において、教職員の抱え込みが見られるからです。

【事例】

- ・ 中学校1年生女子生徒の自死事案。クラス及び部活動において、悪口や心理的な嫌がらせを受けていたが、担任と学年主任のみで対応をとり、学校のいじめ対策組織には共有されていなかった。
- ・ 中学校2年生男子生徒の自死事案。クラス及び部活動において、嫌がらせや暴力を受けており、担任とやり取りしていた生活記録ノートには「死にたい」旨の記載があったが、担任はノートの情報を学校のいじめ対策組織で共有しなかった。

（文部科学省「行政説明資料」を基に作成）

教職員の心理として「自分が解決しなければ…」「迷惑はかけられない…」「相談するのではなく、相談される立場」などと、熱心であればあるほど「落とし穴」にはまってしまふことが指摘されています。「組織」をつくるのが法で決まっているのは、こうした教職員の抱え込みを防ぐためです。そのために法では、事実の有無とは関係なく、疑いの時点で、報告することになっています。

当該組織が、情報を収集し、記録し、共有を行うという役割を担うため、教職員は、ささいな兆候や懸念、児童生徒からの訴えを、抱え込んだり、いじめに対する対応は不要であると個人で判断したりすることなく、直ちに把握する全ての情報を、学校いじめ対策委員会に報告・相談しなければなりません。特に、いじめの事実関係の把握、いじめであるか否かの判断は、特定の教職員のみで行うことなく、学校いじめ対策委員会として組織的に行う必要があります。加えて、当該組織に集められた情報は、個別の児童生徒ごとに記録し、複数の教職員が個別に認知した情報の集約と共有化を図ることとしています。

「いじめの防止等のための基本的な方針」（平成29年3月 文部科学省）を基に作成

2 初期対応後の組織的な対応 ～学校として保護者等の意見に正対するために～

学校に寄せられた要望や苦情については、必ず組織的に対応することが大切です。今後、行わなければならないことを組織として検討するとともに、経過報告や対応策について、個人としてではなく、組織として回答することが大切です。

(1) 情報収集のための役割分担

<客観的事実、心理的事実の確認の対応例>

- 誰が中心になって何に対応するかという役割分担を決める。
- 関係者、特に子供からの丁寧な事実の聴き取りをチームで行う。
- 子供が感じたことや認識していることを中心に対応する。

(分担例)

- 電話での保護者との対応窓口 …………… 副校長
- 子供からの聴き取り、状況把握 …………… 担任、学年
(どう感じたのか、どのような状況であったのか等)
- アセスメントに基づく子供の心のケア …………… 教育相談担当、養護教諭等、
スクールカウンセラー
- 家庭的な背景の分析と家庭全体の負担軽減に向けた支援 …… スクールソーシャルワーカー

<保護者等が来校された場合の対応例>

- 管理職、担任、主幹教諭、主任教諭、養護教諭等が役割を分担して話を聴く。
- 進行役、方針の伝達役、全員がスムーズに穏やかに話し合えるように場の雰囲気や和らげる役等の役割を決める。
- 全員が対面に座ることのないよう、座席にも配慮する。
- あらかじめやり取りを想定して、誰がどのタイミングで話をするかなど打ち合わせておく。



「チームとしての学校」の体制を整備し専門家と連携する

社会や経済の変化に伴い、子供や家庭、地域社会も変容し、生徒指導や特別支援教育等に関する課題が複雑化・多様化しています。学校や教職員だけでは十分に解決することができない課題も増えており、「チームとしての学校」の体制を整備して専門家と連携していくことが求められています。

例えば、子供たちの問題行動の背景には、多くの場合、子供たちの心の問題とともに、家庭、友人関係、地域、学校など、子供たちの置かれている環境の問題があり、子供たちの問題と置かれている環境の問題は、複雑に絡み合っていることから、単に子供たちの問題行動のみに着目して対応するだけでは、解決に至らない場合があります。より効果的に対応していくためには、教員に加えて、心理の専門家であるスクールカウンセラーや福祉の専門家であるスクールソーシャルワーカーを活用し、子供たちの様々な情報を整理統合し、アセスメントやプランニングをした上で、教職員がチームで、問題を抱えた子供たちの支援を行うことが重要です。

近年、学校に様々な専門家に関わるようになりました。学校が、生活指導上の課題を解決したり特別支援教育を充実させたりするためには、教職員が心理、福祉、医療の専門家等と連携していくことが必要です。

「チームとしての学校の在り方と今後の改善方針について」（平成 27 年 12 月 中央教育審議会答申）を基に作成

一人で抱え込まないで、教職員みんなで知恵と力を合わせることで解決への近道です。



(2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討

事案の「見立て」～解決につながる仮説を立てる～

聴き取り等で得られた情報を整理し、どこに解決のヒントがあるかを把握し、仮説を立てます。このことを「見立て」ということがあります。「見立て」は、学校の組織力が試されます。あらゆる資源（人材等）を活用し、できる限り多面的・多角的な情報を出し合い、共有します。得られた情報を基に、子供を巡る問題状況、背景、要因等を把握し、問題解決につながる仮説を立てます。

そのポイントは次のとおりです。

(例)

- 要望や苦情の趣旨、背景は何か。
- 要望や苦情と事実との間に因果関係はあるのか。
- 子供自身が望んでいる対応は何か。
- 真に子供のためになる対応は何か。
- 学校ができることと、できないことは何か。
- 事実の確認から見えた学校として取り組むことは何か。
- 学校の対応の必要性や対応内容の相当性が認められるか。

「手立て」の検討～仮説に基づき方針と内容を検討する～

「見立て」で把握された子供を巡る問題状況、背景、要因を、どのように支援したり介入したりするかという対応方針が「手立て」です。

以下のような観点を基に、今後の「手立て」を検討します。

(例)

- 学校はどのような事実に対して、何をどう改善し、誰にどのように指導したらいいのか。
- 保護者等にどう説明し、理解を求めていくとよいか。
- その対応は、他の子供や保護者にも理解されるか。
- 外部の専門機関に助言を依頼することは何か。どのような専門機関に協力を要請できるのか。また、どのように専門機関につないでいくのか。



学校いじめ対策委員会の運営の仕方を工夫する

「こんなささいな事案までいじめと数えたら膨大な件数になってしまう。」「これでは毎日がいじめ対策委員会になってしまう。」などの意見を聞くことがよくあります。結果的に、学校いじめ対策委員会を開催することができず、担任や学年団だけで対応せざるを得なかったというケースもあると思われます。しかし、こうした対応では、法にのっとっているとは言えません。文部科学省は、平成28年3月18日付通知「いじめの正確な認知に向けた教職員間での共通理解の形成及び新年度に向けた取組について」の中で「いじめの認知件数が多いことは、教職員の目が行き届いていることのあかし」であり、「組織で認知し対応することが重要」としています。

いじめ防止対策推進法及び同通知別添で、いじめではないかと疑われる事案に接したときは、学校いじめ対策委員会に必ず報告することになっていますが、その開催形態や運営方法については、学校の裁量に任されています。法にのっとりつつ、次のような工夫することが考えられます。

(例)

- 生活指導連絡会、特別支援委員会のメンバーにスクールカウンセラーを加えて、これらの会議に引き続いて「対策委員会」を開催する。
- 企画委員会に、必要なメンバーを加えて「対策委員会」の機能をもたせる。
- 行為の軽重や緊急性によっては、学級担任がその場で対応したり、直接校長の指示の下に対応したりすることも想定される。その場合、必ず事後に「対策委員会」に報告する。
- 「対策委員会」のメンバーの中から情報集約担当を決めたり、ICTを活用して共用のデータベースを作成したりする。

日々発生する事案全てについて、学校いじめ対策委員会の全メンバーが逐一集合することは難しいと思います。各学校で機動的な対応が取れるように工夫をしてみてください。重要なのは一人で抱え込まないで、周囲に報告・連絡・相談し、組織で調整・理解していくことです (P17参照)。

学校いじめ対策委員会は、いじめが重大な結果に至ることのないよう、いじめの対応に迷ったときも「この対応でいじめを受けている子供を本当に守ることができるのですか？」と、教職員の誰もがためらわずに発言できる組織として日頃から運営していくことが大切です。

「いじめ総合対策【第2次・一部改訂】(令和3年2月 東京都教育委員会)を基に作成
「いじめの認知について～先生方一人一人がもう一度確認してください～」

(平成28年3月18日付通知別添 文部科学省)を基に作成

(3) 適切な報告と具体的改善策の提示

時間と場所を確認しながら、話し合いを設定する。

まずは、相手に話し合いの趣旨が伝わるように適切に対応することが大切です。相手の都合も考え合わせ、話し合いの条件（時間、人、場所）を事前に確認します。

対応の結果や今後の見通しについては、一方的に報告するのではなく、時間と場所を確認しながら話し合いを設定し、具体的に改善案を提示して、今後の対応について理解を得ておくことが重要です。対応に時間がかかる場合は、現状を報告する機会を随時設けましょう。

話し合いを適切に進めるためには、傾聴に努めるとともに、正直な対応を心掛け、前向きな解決を目指す姿勢が重要だと考えられます。

【話し合いの対応例】

- 調査の結果からの改善策と対応方針
- 定期的な報告
- 意見交換の場を複数回設定
- 子供の人権と成長を最優先に考えた対応策の確認
- 子供に対しては、人格の否定ではなく行為の指導

調査が必要な時の留意点

事実確認をするために調査をする必要がある場合、①何を目的とするか、②誰が行うのがよいか、③スケジュールはどうするか、④誰にどのような点を確認するか、⑤どのような手段・方法を取るか、⑥結果をどのように提供するか等を確認し、計画的に調査を実行します。

特に、いじめや体罰の調査については、調査を開始する前に、被害者・保護者に対して、①から⑥までの事項を確認することで、十分に当事者の意向を踏まえた上で、公平中立な調査が行われることを担保することが重要です。この担保がないと、せっかく調査を行っても、その結果に納得してもらえないことになりかねません。

【調査をする際の留意点】

- ① 調査の目的・目標
- ② 調査主体（組織の構成、人選）
- ③ 調査時期・期間（スケジュール、定期報告）
- ④ 調査事項・調査対象
- ⑤ 調査方法
- ⑥ 調査結果の提供（個人情報の取扱いの説明）



いじめの重大事態調査の基本的な姿勢

いじめ防止対策推進法第28条では「いじめにより当該学校に在籍する児童等の生命、心身又は財産に重大な被害が生じた疑いがあると認めるとき。」「いじめにより当該学校に在籍する児童等が相当の期間学校を欠席することを余儀なくされている疑いがあると認めるとき。」をいじめの重大事態と定義し、「当該学校の設置者又はその設置する学校の下に組織を設け、質問票の使用その他の適切な方法により当該重大事態に係る事実関係を明確にするための調査を行うものとする。」としています。また、同法第30条では、いじめの重大事態が発生した場合には、その旨を当該地方公共団体の長にまで報告しなければいけないこととなっています（P78及びP79参照）。

いじめの重大事態の調査は、民事上や刑事上の責任追及やそのほかの争訟等への対応を直接の目的とするものではなく、いじめの事実の全容解明と当該いじめ事案への対処及び同種の事案の再発防止が目的です。調査により「膿」を出し切り、いじめ防止等の体制を見直す姿勢をもつことが、今後の再発防止の第一歩となります。

いじめを受けた児童生徒やその保護者が「調査を望まない。」ことを理由として、自らの対応を検証することを怠ったり、安易に重大事態として取り扱わないことを選択したりするようなことは、決してあってはなりません。

一方、「いじめの重大事態の調査に関するガイドライン」には、学校いじめ対策組織が法第23条第2項に基づき、いじめの事実関係について調査を実施している場合、同項に基づく調査に係る調査資料の再分析を第三者（弁護士等）に依頼したり、必要に応じて新たな調査を行うことで重大事態の調査とする場合もあるとも記載されています。重大事態調査といっても、学校いじめ対策委員会が、いじめの認知の段階で行っている事実確認で、事実関係の全貌が明らかになっており、関係者（被害・加害児童生徒、それぞれの保護者）が納得している時は、改めて事実関係の調査のための第三者委員会を立ち上げた調査を行わない場合があります。

つまり、いじめが発生した段階で学校いじめ対策委員会が行う同法第23条第2項の調査により事実関係の全貌を明らかにすることで、その後の重大事態調査に生かすことができるため、必ずしもゼロベースで調査をする必要はないということです。このように考えると、いじめの重大事態調査への抵抗感も軽減するのではないのでしょうか。なお、調査の留意点はP23に、子供からの聴き取りの留意点はP13にまとめていますが、詳細については以下の資料を参照ください。

【文部科学省】

いじめの重大事態の調査に関するガイドライン（平成29年3月）

不登校重大事態に係る調査の指針（平成28年3月）

子供の自殺が起きたときの背景調査の指針・改訂版（平成26年7月）

「いじめの重大事態の調査に関するガイドライン」（平成29年3月 文部科学省）を基に作成

(4) 対応の不断の改善

うまくいっている対応はそのまま続ける。
うまくいかない場合は、別の対応を考える。

一つ一つの対応を積み重ねていく中で、常にその対応についての可否を考えながら、必要に応じて他の方策を検討する必要もあります。一つの対応に固執する余り、適切でない関わりを繰り返し続けて、余計に事態をこじらせる事例もあります。常に柔軟さを忘れないようにしましょう。

記録の蓄積と共有

対応が長期化したり、問題が再発したりすることも考えられます。個別の記録ファイルを作成するなどして、時系列で、いつ、だれが、どのような対応をしたのか等の記録をまとめておくと、問題が再度起きた場合の資料になります。後日、確認が必要な場合もありますので、記録には、文書作成者の名前も記載します。当初対応していた学校関係者が異動になっても、学校の対応の仕方に一貫性が保てます。

継続的な関わりを徹底する。

話合いが終わって、解決したように見えても、子供の様子など、要望や苦情の原因になったことについては、継続して観察します。また、子供の様子や学校側の改善努力などを、定期的に保護者に報告します。そのときには、家庭での様子も聴きながら、互いのコミュニケーションを継続し、信頼関係を構築し続けます。

(例)

- PDCAサイクルで状態を常に見直す。
- 意見交換の場を定期的に設定する。
- 学校側から情報を発信する。
- 学校運営協議会等の地域の力を活用する。

「関係者が異動したので分かりません。」
とならないように、記録が大切です。





PDCA サイクルで学校の取組を見直す

学校教育の現場でもPDCAサイクル（Plan=計画、Do=実行、Check=点検、Act=見直し）という用語が定着してきました。学校問題への対応においても、PDCAサイクルで取組を見直すことが必要です。

取組をサイクルで進める際には、最初に実態把握による問題点の分析がされ（見立て）、それを踏まえて計画を立てて実行に移します（手立て）。そして、一定期間経過後、期待される効果が得られたか否かを点検し、見直しを行います。

特に、期待されるほどの効果が得られなかった場合、見直しは必須です。「手立て」が計画どおりに実行されたのか、そもそも当初の実態把握と課題や目標の設定などの「見立て」に見当違いがなかったのか等を点検し、これまでの取組が適切であったのかを見直します。

「実行したら終わり」ではなく、定期的な見直しの実施と、そのための点検があって、取組が真のサイクルになります。

【点検の際の留意点】

- 当初の実態把握が適切であったのか
- そこから導かれた問題点の分析と計画（見立て）は適切であったか
- それに基づいて設定された計画の実行（手立て）は適切であったか
- 計画どおりに実行されたのか 等

〔生徒指導リーフNO16〕（平成27年 国立教育政策研究所）を基に作成



「実行したら終わり」ではなく、点検をして見直して、新たな手立てを実行します。

3 解決が困難な事例の場合 ～学校だけでなく外部との連携を～

対応を重ねても解決が困難な事例については、早い段階で管轄の教育委員会等に連絡を入れ、情報の共有をしておきましょう。

また、外部の関係機関の担当者を含めた事例検討会議の実施や、心理や法律の専門家等からの助言を受けることも有効です。

(1) 関わり方に苦慮する事例への対応

限度を超えた要求や関わり方の難しさを見極める。

脅迫とも受け取られかねない要求、不当な要求等に苦慮する事例は、学校に対する要求や苦情の全体から見れば、それほど多くはありません。

しかしこのような事例では、傾聴や丁寧な関わりだけでは解決が難しいため、学校としてどのように対応したらよいか困惑することもあります。

関わり方が難しい事例では、対応の仕方についての見極めが大切になります。この見極めについて、当事者である学校には判断できないこともありますので、管轄の教育委員会等とも相談の上、決めていくことが大切です。その場合であっても、あくまで対応するのは学校であることを忘れてはいけません。

【関わり方に苦慮する例】

- | | | |
|----------------|-------|-----------------------|
| ①粘着質・執着心の強さ | …………… | しつこさ、長期間にわたる頻繁な手紙やメール |
| ②要求の肥大化・変質化 | …………… | 一つの要求が通れば次の要求へ |
| ③豊富な手段 | …………… | 電話、ビラ配り、インターネットでの誹謗中傷 |
| ④操作性・巻き込み | …………… | 文部科学省・教育委員会などへ |
| ⑤精神疾患に起因する混乱状態 | …………… | 相手への医療的ケアが優先されるべき場合 |

「対応しない」ではなく「どう対応するか」を考える。

不可能と思える要求等は、学校としては一見、過度な要求と映るかもしれませんが。しかし、初めから過度な要求と決め付けずに「なぜそのような要求があるのか？」と、要求の背景にある保護者等の気持ちや事情をつかむなど、話し合いは学校が主導して行いながらも、保護者等側の主張や反論も、一旦は十分に受け止めた上で、事実に基づいて学校としての対応を考える必要があります。そして、対応が困難な案件では、調査に基づいて認定した事実と合わせて、学校が対応すべきことの境界線と学校としてできる限界を含めて保護者等に丁寧に説明します。その際「学校ができない対応」を伝えるとともに学校としてできる枠の中で、何をどのように対応するかを精一杯工夫した上で、「学校ができる対応」を具体的に示していくことが大切です。

なお、どこが「境界線」になるか、対応できる「限界」については、事案の内容や関係法令・ガイドライン、学校の状況（クラスの状況、予算、組織体制、ICT環境、外部機関との連携状況等）、家庭状況、友人関係、卒業や進級までの期間に応じて考える必要があります。こうした条件に応じて対応を柔軟に再考していきましょう。

特に大切な視点は、説明に当たっての学校の姿勢です。次の①と②の場面を想定しましょう。①保護者等の「ここに至るまでのやむにやまれぬ事情」に学校側が意識を向けずに、一方的な説明をした場面と、②保護者等の「やむにやまれぬ事情」を学校側が理解した上で「子供のための思い、子供の成長を願うことでは一緒だ。」という立場を学校が明確にして説明をした場面です。想定される①と②の場面とでは、説明に当たっての学校の姿勢が異なり、その結果、説明内容に対する保護者側の受け取り方と、今後の対応への理解は大きく変わります。

また、保護者等と学校との間で事実認識や捉え方の相違がある場合は、保護者等の認識と学校の認識をあらかじめ関係組織間（都立学校は学校経営支援センター、区市町村立学校は教育委員会指導室・指導課等）で共有して、助言を受けておくといよいでしょう。学校だけでは気付かなかった視点が見えてくるかもしれません。



学校としてできる「境界線・限界」を考える際のポイント

以下のポイント（例）を参考にして、学校内で共有しながら組織的に取り組んでいきましょう。

（例）

- 学校の責任はどこまでか（境界線）を確認する。
➔ 学校が行わなければならないことに注力する。
- できることとできないこと（限界）を確認する。
➔ 学校としてできることを提案していく。
- 学校が対応していることを記録に残す。
➔ 記録を残していなければ、せっかく学校がやるべきことをやっても、立証できません。
- 役割分担をする。
➔ 1人に負担が偏らないようにする。
- 定期的に時間を決めて面談の場を設定する。
➔ 「週〇回〇時間（分）以内」と他の業務に支障のない範囲で設定する。
- 文書回答を検討する。
➔ 同じ要求の繰り返しには、あらかじめ用意した文書を渡す。
- 外部機関と連携する。
➔ 関係組織間で情報を共有し、対応を考えていく。

(2) 録音の取扱いについて

こちらの発言に責任をもつ意味でも、しっかり記録するための録音も検討しましょう。

要望や苦情が理不尽で関わりが難しい案件の場合「こちらの発言等に責任をもつために、録音させていただきますか。」と録音について検討することも考えられます。

了解が得られない場合は、学校側で記録担当を決め、記録を丁寧にするようにします。対応の記録を残すことは、その後、関係機関に依頼する場合の重要な参考資料にもなるでしょう。



「録音」の取扱いについて

コラム



スマートフォンやその他のICT機器の進歩により、会話の内容を録音して記録に残すことは、技術的には比較的簡単にできるようになりました。そのため、保護者や地域住民が、学校との面談の際「録音させてほしい。」と申し出ることも、最近では決して珍しいことではありません。

録音する行為が身近になった分、後々、そのことが問題に発展する可能性も考えられます。録音の取扱いは、次の点に留意する必要があります。

○録音されている前提での対応

校内での録音を許可するか否かは、基本的に学校側の裁量に属する事項であり、録音を断ることに問題はありません。しかし、録音の申し出を断ったとしても、相手が秘密に録音している可能性があります。いわゆる無断録音であっても、著しく反社会的な手段を用いて人格権侵害を伴う方法によって収集されたものでなければ、民事訴訟で証拠に用いることができるとされています。学校は、むしろ日頃から録音されていることを前提にした対応を心掛けることが大切です。

○学校として心掛ける録音についての取扱い

将来、争いが起きないようにするため、記録として録音をする必要がある場合は、事前に相手の了解を取ることが望ましいです。事前に伝えることによって、感情的なやり取りを抑制する効果もあります。

(3) 外部の人材・専門家等の活用

外部人材を巻き込んだ事例検討会議を実施する。

東京都や区市町村の関係機関（福祉や環境等）の関係者と連携、協力して対応することで、学校という枠を越えた教育分野以外の方々から、別の角度からの有益な助言が得られることが多くあります。

地域の民生児童委員、主任児童委員、青少年健全育成推進員など子供や家庭を支えてくださる方々の協力を得るとよいでしょう。虐待やその疑いがある場合、自傷他害行為や心の不調が予想される場合、医療や福祉の支援が求められる場合などには、外部からの助言は大変有効です。

ただし、事例検討会議を実施する場合、個人情報に関する守秘義務に最大の注意を払うことが必要です。

心理や法律等の専門家からの助言を受け、組織としての対応方針を決め実行する。

要望や苦情が執拗に繰り返される事例の中には、傾聴し、解決策を提示する対応だけでは解決できないものもあります。場合によっては「距離をおく。」「適切な関係性を保持する。」などの関わりの工夫が必要になる場合もあります。

適切な関わりを行えるようにするために、警察や法律、心理、福祉、保健・医療等の専門家による助言を進んで受けるようにします。その助言を参考に、当該の教職員に任せきりにならないよう、管理職が話合いに同席したり、管理責任がある者として代表して話をしたりなどの体制をとります。その際、管理職はあらかじめ当該教職員から、事案の詳細を聴いておくとともに、専門家の助言内容を受け、組織として対応方針を意思統一しておくことがポイントになります。

また、教職員は「組織としての共通の方針」を一人一人が理解し、確実に実行することも大切です。



学校サポートチームを活用して公平性・中立性を担保する

学校には、いじめの対応をより実効的に行うことが求められています。そのために、学校いじめ対策委員会の構成メンバーとして、教職員のほかに、心理、福祉等の専門的な知識を有する者その他の関係者の参加を求めることとされています。特に、スクールカウンセラーは必ずメンバーに加え、定期的な会議は必ずスクールカウンセラーの勤務日に開催することが重要です。

このほか、全公立学校に「学校サポートチーム（教職員のほか、保護者、民生・児童委員、主任児童委員、保護司、子供家庭支援センター職員、児童相談所職員、スクールソーシャルワーカー、警察職員等により構成）」を設置していることから、学校サポートチームが、必要に応じて、学校いじめ対策委員会を支援できるようにします。それにより、学校いじめ対策委員会に教職員以外の「外部の視点」が入ることになり、学校の対応の公平性・中立性が担保されることにもつながります。

例えば、以下のようなことで活用ができるのではないのでしょうか。

(例)

- 学校が行った調査の結果を報告し、第三者の視点から助言をもらうことで、調査の客観性を高める。
- 学校が作成する「いじめ防止基本方針」について理解・協力を求めるとともに、改訂の際に学校サポートチームの意見を反映させる。
- 学校外で起こっているいじめについての見回りの協力や情報の提供を求める。

(4) 学校問題解決サポートセンターの活用

弁護士をはじめ、複数の専門家から助言が得られます。

学校問題解決サポートセンター（以下「当センター」という。）では、学校と保護者等との間に起きた解決が難しくなってしまった問題について、学校や教育委員会、保護者等からの電話相談を受け、当センター職員が助言をしています。

しかし、相談の中には、専門的な判断が必要となる困難な案件もあります。このような困難な案件については、当センター職員が、弁護士、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、福祉職、保護者代表の専門家等に諮り、公平・中立な立場で、解決のための助言を相談者に文書で回答しています。

このほか、学校の管理職や教育委員会を対象に、当センターの専門家に直接相談ができる機会として「個別相談会」と、要請に基づき随時対応している「いじめ等の問題解決支援チーム」があります。

深刻化した学校問題は、学校側の要因、家庭環境の要因、医学的な要因等、様々な要因が絡み合っていることも少なくありません。そのため、複数の専門家の視点から問題解決をサポートしています。

さらに、問題の当事者双方から、問題解決に向けて解決策を提示してほしいという申し出があった場合に、当センターが当事者双方から聴き取りを行い、解決策を調整の上「第三者的機関としての解決策の提示」を行っています。両当事者からの当センターの助言を尊重する合意があり、かつ、当センターで両当事者に改善の余地があると判断したものについて、この対応を行っています。当センターの「第三者的対応」は、法的な根拠が与えられているものではなく、双方の合意に基づいた助言です。このため、教職員の人事権に関わるようなことについての助言はできません。

【学校問題解決サポートセンターの専門家・有識者の活用】

- 弁護士 …………… 法的な視点からの助言
- 精神科医 …………… 精神医学的な視点からの助言
- 公認心理師等 …………… 発達や心理的な視点からの助言
- 警察職員経験者 …………… 非行、問題行動に関する助言
- 行政書士 …………… 裁判外紛争解決手続（ADR）の手法を用いた助言
- 福祉職（SSW、民生・児童委員） …… 福祉の視点からの助言
- 保護者代表 …………… 保護者の立場からの助言



スクールロイヤーの導入

学校で発生する、いじめ、不登校、体罰、事故等の様々な問題は、ますます深刻化・多様化しており、保護者等からの強い要求・要望に対する対応に、学校も苦慮しています。また、近年、いじめ防止対策推進法（平成25年）、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年）、義務教育の段階における普通教育に相当する教育の機会の確保等に関する法律（平成28年）等の新しい法律が制定され、学校には「法律が要求する対応」が求められるようになりました。こうした現状から、学校に対して、法的観点から継続的に学校に助言を行う弁護士を活用する制度が構築されつつあります。いわゆるスクールロイヤーです。

文部科学省では、平成29年度から「いじめ防止等対策のためのスクールロイヤー活用に関する調査研究」を開始しました。そこでは、①弁護士が判例を示しながら人権を守ることの重要性やいじめが刑事罰の対象になり得ること等について教える「法的側面からのいじめの予防教育」、②学校が児童生徒を取り巻く問題について弁護士から法的アドバイスを受ける「学校における法的相談への対応」、③いじめ防止対策推進法等に基づいた対応が徹底されているかを弁護士が法的側面から確認する「法令に基づく対応の徹底」といった側面で、弁護士の活用が期待されています。

令和3年度に東京都教育相談センターが都内62の自治体に対して実施した調査では、55の自治体が、学校で発生する様々な問題に対して、何らかの形で弁護士を活用していましたが、そのうち、自治体独自の学校法律相談等の制度を設立し、学校が直接弁護士に相談できる体制を整備している自治体は16でした。また、「弁護士への相談体制がない」「訴訟にならないと弁護士は対応しない。」という自治体も7ありました。

学校で起こった問題についての法的な関係がスクールロイヤーによって整理されたとしても、子供を中心とした観点で問題解決を図る主体は、あくまで学校であることを認識しなければなりません。東京都教育相談センターが設置している「学校問題解決サポートセンター」では、学校が、弁護士をはじめ、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、福祉職、保護者代表の様々な専門家・有識者から、学校問題についての助言を受けることができる相談会を実施しています。学校が、多面的な視点から問題を見立て、主体的に問題解決の手立てを考えるための、判断の一助としてください。



学校問題解決サポートセンターを活用してみよう。

(5) 学校問題解決サポートセンター専門家の助言

対応が難しい事例に対して、専門家からはどのような助言を得られるでしょうか。

撮影や録音の要求 ～ A小学校長からの相談～

「半年前からの子供のいじめ対応について、納得がいかない。」と保護者が突然来校されました。しかも「担任を替えろ。」とおっしゃいます。

また、スマートフォンを取り出して「話合いの様子を動画に撮影したい、若しくは録音させてもらう。」とおっしゃってきたのです。

その日は、断ることができずに、動画の撮影をされてしまったのですが、次に来たときは、撮影や録音をするなら校舎内への立ち入りをお断りしようと考えています。何かよい方法はないでしょうか。

<助言例>

相手が冷静に話せない状態なら、まずその場を落ち着かせることが必要です。「できる限りのことをさせていただきますので、冷静にお話しただけませんか。」「この場では、落ち着いてお話しただけると助かります。」等の言葉を掛け、それでも怒鳴り続ける場合は、相手が冷静になるのを待ちます。その際もメモを取り続けます。聴き取った事実を確認し、関係者全体で共有しないことには改善はできません。また、なぜそうなっているのかという詳細も聞き漏らさないことです。

相手が冷静に話せる状態なら、じっくりと話を聴くことです。そして何が問題でどうしてほしいのかを具体的に聴くことです。その一つに「担任を替える」ことを主張することもあるでしょうが、最終的に校内人事を決定するのは校長であるということは、はっきり伝えることが大切です。その場合は、副校長や主幹教諭等の同席の上、複数で話を聴くことをお勧めします。

録音を求められた場合、たとえ断ったとしても、秘密に録音されることもありますので、録音されていることを前提に考えましょう。また、被撮影者の承諾なく動画や写真を撮影すると、被撮影者の人格的利益を侵害するものとして不法行為が成立することがありますので、「承諾のない撮影やその画像の開示により法的責任が生じることがあります。」と相手に伝えることも考えられます。

ここで大事なことは、録音・撮影を求める保護者の心理を理解することです。そうせざるを得ない保護者の背景や心情に寄り添った対応を取るために、例えば「なぜ録音・撮影が必要だとお考えなのですか？」と率直に尋ねることも考えられます。

“将来的補償”を含む金銭要求 ～ B 中学校長からの相談～

体育の授業中に生徒が転倒して顔面を打ち、前歯を欠いてしまいました。管理下における学校事故ですので、日本スポーツ振興センターの手続き等を進めてきたのですが、保護者から将来的補償について「誠意を示せ。」と高額な金銭要求をほのめかす要求がありました。まだ成長途中ということで、将来的補償と言われても、いつまでかかることやら分かりません。

当然、校長も異動しますし、見舞金で済ますことはできないかとも思っているのですが……。

<助言例>

なぜ転倒したのか事実を確認することが大事です。学校側に責任があると分かった場合「将来的補償」とは何を意味しているのか、保護者に確認しましょう。歯科医を受診し、歯の欠損が修復されるまでが、子供に寄り添った学校の対応と考えてよいでしょう。

さらに、**その場で補償を要求されても返答は控えることです。学校だけの判断では回答は不可能です。教育委員会の担当課と協議の上、学校としては、正確な記録を残し必ず引き継ぐこと、主治医の治療計画等の情報を管理職と養護教諭が確認しておくことが重要です。**

歯を修復した後に、何らかの異常が出た場合の対応については、教育委員会の担当課との協議結果に基づき、話し合いには応じます。その中で、できることとできないことを明確に分かりやすく伝えます。

異常が出た場合に、その原因が学校事故による歯の欠損によるものと主張されるなら、引き継がれた記録等を基に、弁護士と相談の上、対応することが望ましいと考えます。

先方が具体的な金額等を示し、それとなく教職員や管理職のポケットマネー等で対応するように態度や言葉で示された場合には、絶対に応じてはいけません。公私混合はせず、公務員としての立場をわきまえた対応が大事です。

(注) 独立行政法人日本スポーツ振興センターのホームページには、災害給付金の対象となる一般的な「災害の範囲」と「学校の管理下の範囲」についての一覧表が掲載されています。この“範囲”を巡っては、別に詳細な定めがあるため、実際に事故が発生した際には、個別の状況と照らし合わせて、給付の対象になるかを確認しなければなりません。



校内での子供同士のトラブルがけがにつながった場合の補償

○災害共済給付の利用

学校に法的責任があるかどうかに関わらず、学校管理下での事故の場合は、日本スポーツ振興センターの災害共済給付を利用します。加害・被害双方の保護者には早い段階で、医療費は保険診療の範囲内のみで災害共済給付が受けられることを説明しましょう。

○学校の責任の有無

上記の災害給付では、いわゆる慰謝料等は支払われませんので、学校の責任の有無が問題となります。学校管理下での事故であれば、通常は見えないような場所での事故であったとしても、事故についての予見可能性が認められる余地があり、学校の管理責任が生じる可能性があります。

○補償の範囲

仮に学校に責任があるとしても、どの程度、どのような範囲まで賠償すべきは別の問題です。法的には、①安全配慮義務違反（不作為を含む。）と結果との間に事実的な因果関係があるかどうかという問題とは別に、②損失のどこまでを填補すべき対象とするかという相当因果関係の問題があり、安全配慮義務違反によって通常生じる損害（通常損害）のほかに、損害の発生を加害者が予見したか、あるいは平均的な人であれば予見できた特別損害があれば、それも填補すべき対象とされます。

○加害児童・生徒の保護者との関係

加害児童・生徒あるいはその保護者（以下「加害者側」という。）も損害賠償責任を負う場合には、学校も加害者側も、被害者との関係では、損害額全額（被害者側にも過失がある場合には加害者側の過失割合に応じた額）を支払う義務を負い、加害者側（学校と加害児童保護者）の内部で最終的な負担割合について調整することになります。

※学校の管理責任の有無、補償の範囲及び負担割合については、学校単独では判断できません。

個別具体的な事情や医療記録などを踏まえ、教育委員会や自治体の法務担当部署と協議して慎重に判断する必要があります。

(注) ここでは、分かりやすさを考えて「学校の責任」という表現をしていますが、厳密にいうと、公立学校については、教職員の故意・過失による権利侵害や施設の設置管理の瑕疵による権利侵害があった場合、国家賠償法の適用により、自治体（区市町村立学校は当該区市町村、都立学校は東京都）が賠償責任を負います。この場合に、当該教職員に故意又は重大な過失があるとして、自治体が当該教職員に対して求償権を行使することがあります。また近年、当該自治体に居住する住民（児童・生徒、保護者を含む。）が個人の資格あるいは住民監査請求・住民訴訟によって、当該教職員に重過失がない場合でも、当該教職員が負うべき過失責任分について、当該教職員個人に当該自治体が負担した損害を賠償請求しようとする動きがあります。

卒業生からの過去の指導の責任追及 ～C高等学校長からの相談～

卒業生の保護者から「3年前の校内のいじめの指導が悪かったために、娘が精神的に病気になった。」という電話が入りました。

当時の学級担任は他校に異動しており、関係している教職員も少ない中で、事実関係を確認しようとしているのですが、2～3日おきに「学校の体制はどうなっているんだ。」とか「どういう責任をとるのか。」などという電話がかかってくるようになりました。

始業前、授業中、放課後など、あらゆる時間帯にかかってきます。一度電話に出ると、一方的に話が続くので、その対応に数時間かかることもあり、行うべき仕事ができないなど大変困っています。

<助言例>

時間が経過しているため、当時の指導が理由で精神的な病気を発症したという因果関係を証明することは難しく、学校でできることは限られていますが、次のように対応してみてもいいでしょうか。

既に卒業した生徒であるため、当時の関係者ではなく、副校長が窓口になり、担当者を一人に決めて対応に当たることが大切です。

そして、当時の記録や関係者から事実確認等をした上で、こちらから連絡させていただくということをはっきり伝え、2～3日おきの長時間の電話はお断りしましょう。

また、直接お会いして話を聴くことも重要ですから、約束した日時に来校していただくなどして、相談に乗ることをお勧めします。

この事例の場合は、責任をどう取るかということよりも、現在の保護者が何に困っているのかを把握する中で、より適切な相談機関や医療機関につなげていくことが早期解決の鍵となります。



被害・加害双方の保護者への対応は慎重に行う

いじめ防止対策推進法第23条第5項では「いじめを受けた児童等の保護者といじめを行った児童等の保護者との間で争いが起こることのないよう、いじめの事案に係る情報をこれらの保護者と共有するための措置その他の必要な措置を講ずるものとする。」とあります。

この対応を巡って、学校問題解決サポートセンターには、次のような事例が寄せられています。

(例)

- 双方が険悪な状態であるにも関わらず、安易に対面させたことによって、まさに「売り言葉に買い言葉」の応酬になる。
- 加害側がどんなに誠意をもって謝罪をしても、被害側が絶対に許さず、加害児童生徒の転校等の措置を求める。
- 加害側にも納得できない側面があるが、学校が謝罪で済まそうとすることで、加害側の不満が表出し、対立がかえって深まる。

いじめの解消に向けて、被害・加害双方の保護者の理解・協力を得ることは当然のことです。

しかし、双方が理解し合えるまでには、ある程度の期間、学校が間に入って、双方の調整を図る必要があります。具体的には同法第23条第2項に規定されている「いじめの事実の有無の確認を行うための措置」（調査等）を講じた上で、同法第23条第3項に規定されている「いじめを受けた児童等又はその保護者に対する支援及びいじめを行った児童等に対する指導又はその保護者に対する助言を継続的に行う。」とともに、保護者間で争いが起こることのないよう、同法23条第5項に規定されている「いじめの事案に係る情報をこれらの保護者（被害者側・加害者側）と共有する措置」を講ずることが、学校として行わなければならない対応です。

学校は、「ただ謝ればいい。」とした対応をするのではなく、教育上、今後どのように対応していくのか、十分に説明し、適切な「支援」と「指導」を継続していくことが大切です。拙速に対面させることなく、その必要性や時期を慎重に検討することが求められます。

また、現在の法令では、いじめを理由に加害児童生徒を転校させることは認められていないことに留意して対応していく必要があります。

4 まとめ ～大切な視点～

学校問題解決サポートセンターは、平成21年度の設立以来、学校問題専門の相談窓口として、様々な学校問題の対応に当たってきました。その中で当センターが、常に大切にしてきた考え方は「あくまでも子供にとって何が一番大切なのか。」ということです。

一度学校問題が起こると、学校も保護者等もいつの間にか、子供を中心とした議論から外れてしまうことがあります。学校が、当初の方針を保つことにこだわり続けて対応可能なことをやらなかったり、保護者の要求が、実は子供本人の希望ではなく自身の不安のためであったり等、残念ながら子供のためにならない空回りが続くことがあります。

だからこそ、教職員の皆さんには、学校問題の発生を、むしろチャンスとして捉えてほしいと思います。学校の姿勢が、本当に子供のことを第一にしていたかどうか、学校の論理や価値観で行動していなかったかどうか等を見つめ直し、改めて学校としてできる対応を問い直し、保護者等と連携して問題解決を目指す体制を整えていく契機とするのです。その先に、問題解決のヒントが見えてくることがあります。

もちろん、すっきりとした形での解決とはならない場合もあるかもしれませんが、学校があくまでも子供を中心に考えることを見失わなければ、教育という本来業務を最後まで貫くことで、子供の成長を育むことができます。

【対応する際のポイント】

- ① 相手の立場に立ってよく聴く。
➔ 傾聴、受容、共感は対応の基本です。
- ② 怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
➔ 相手が本当に伝えたいことは何かを考えます。
- ③ 心理的事実には心から謝罪する。
➔ 心を痛めている相手の気持ちに寄り添います。
- ④ 話合いの条件を確認する。
➔ 直接話し合って、誤解のない話合いを構築します。
- ⑤ チーム学校で役割分担をする。
➔ 学校の様々な人材を活用して、できることを考えます。
- ⑥ 子供の聴き取りはできるだけ1回で終わらせる。
➔ 何度も聴くことは子供の負担になりますし、暗示や誘導による記憶の変容を招きかねません。
- ⑦ 調査は相手の意向を反映した上で、公平中立に行う。
➔ 結果に納得してもらうためには、客観的な視点が必要です。
- ⑧ 記録を取る。
➔ 学校が正しく対応していることの証拠になります。
- ⑨ 対応の不断の改善を図る。
➔ 対応を常に見直し、行き詰まったら状況を変えます。
- ⑩ できることとできないことを明確にする。
➔ 限度を超えた要求を見極め、外部との連携を図ります。