

学校問題解決の視点

～専門家・有識者からの助言～

平成24年2月

東京都教育相談センター

はじめに

平成 21 年度に東京都教育相談センター内に、学校と保護者や地域住民との間で生じた学校だけでは解決困難な問題（以下、「学校問題」とする。）に対応するための「学校問題解決サポートセンター」を開設して、3年目を迎えました。開設以来、平成 23 年 12 月末までに受けた相談は 600 件を超えています。

相談の対応に当たっては、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、保護者等の相談者に対して、学校問題支援員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。

最近では学校や教育委員会から、学校問題発生の初期の段階で御相談をいただくことが増えています。そのため、その問題をこじらせることなく、学校と保護者とが、子供のために歩み寄ることにつながっていく例も多くなっています。

これからも、学校や保護者等からの相談に対して、解決につながる具体的な助言や提案ができるよう学校問題解決サポートセンターの機能の充実・改善を図ってまいります。

また、学校問題解決サポートセンターに集積された、学校問題を解決するための様々な視点や対応例を基に、平成 23 年 3 月には、「学校問題解決のためのヒント」を作成しました。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、学校の対応力向上に資する資料として各学校に配布いたしました。

本冊子は、「学校問題解決の視点」と題して、専門家や有識者の知識や経験を生かした助言を掲載しています。学校が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、問題の解決に向けて自らの主体性を発揮し、学校としての考えや体制を具体的に整え、関係機関と連携しながら取り組んでいくために、本冊子を活用していただければ幸いです。

平成 24 年 2 月

東京都教育相談センター

所長 奥村 誠一

目 次

はじめに

ページ

I 学校問題解決サポートセンターについて	1
1 開設の経緯と業務内容	1
2 これまでの対応	2
II 専門家・有識者からの助言	3
～本資料の活用について～	3
<事 例>	
1 生活指導上の問題を巡る保護者からの苦情で、弁護士の同行を予告された。	4
2 記念写真に写っていなかったので、もう一度現地で撮影するように言われた。	8
3 けがが原因の保護者同士のトラブルに学校が巻き込まれている。	12
4 子供同士のトラブルから保護者同士の問題に発展した。	16
5 近隣住宅のフェンスの一部を壊したが、全面的な張替えを要求された。	20
6 卒業生から在校当時の指導についての質問状が出された。	24
7 特定の保護者対応に苦慮している間に、他の保護者からの苦情が発生した。	28
8 全校朝会で発言させてほしいと保護者が突然来校した。	32
<コラム>	
1 学校問題の解決に向けた法律家の立場からの見解（弁護士）	37
2 学校問題解決に生かす紛争解決の考え方（行政書士）	38
3 学校問題と地域との連携（民生児童委員代表）	39
4 学校と保護者とがよりよくなるために（保護者代表）	40

I 学校問題解決サポートセンターについて

1 開設の経緯と業務内容

近年、保護者や地域住民（以下「保護者等」とする。）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。

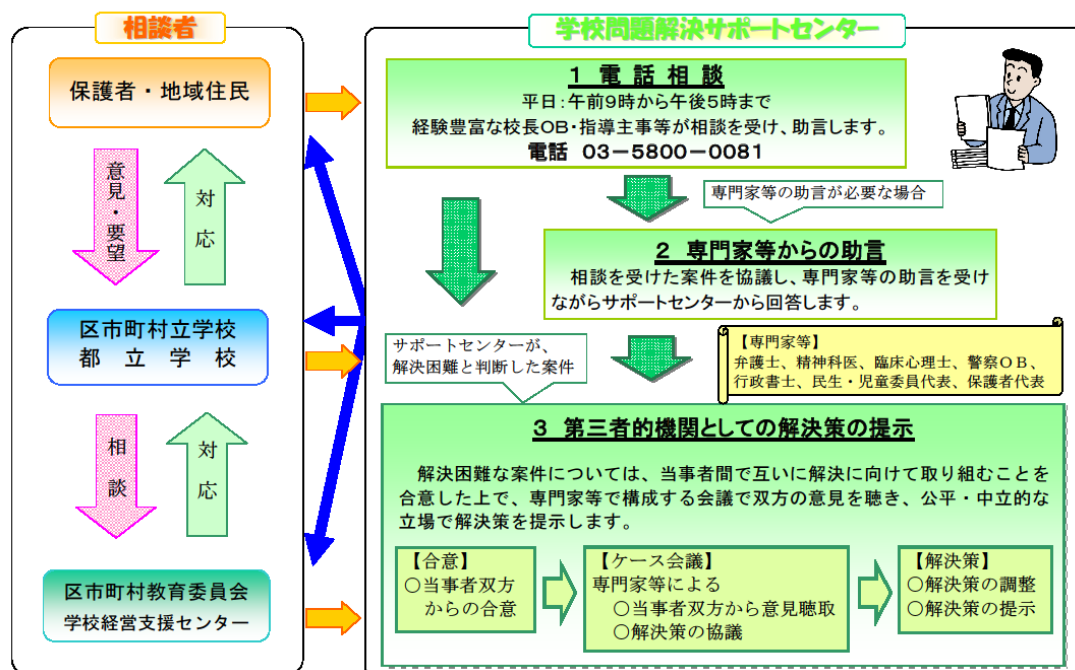
これらの状況を踏まえ、東京都教育委員会は平成20年6月に「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、多様化、複雑化する保護者等からの要望に関する諸課題や今後の施策の方向性について検討してきました。

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」（以下「サポートセンター」とする。）を開設し、3年目を迎えています。

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・地域住民からの相談に公平・中立の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。

問題の解決に向けた相談の流れ



2 これまでの対応

平成 21 年 5 月に相談を開始してから、平成 23 年 12 月末日までの 2 年 8 か月の間に、総件数 677 件、総回数 1,249 回の相談に対応してきましたが、約 97%が電話での助言により解決の方向に向かっています。

これは、区市町村教育委員会の指導主事や学校経営支援センターの学校経営支援主事を対象とした連絡会や、学校の管理職等を対象とした講演会、区市町村教育委員会主催の講演会等への講師派遣の際に、問題が発生した初期の段階でのサポートセンターの活用を周知してきたことによる一定の成果と捉えています。

また、個別相談会の開催回数を開設当初の年 3 回から、平成 22 年度は年 5 回、そして平成 23 年度は年 8 回に増やしたことで、時機を捉えた相談が可能となったことも、問題の長期化・深刻化の防止につながっていると考えます。

こじれた問題の渦中にある学校と保護者等とが、もう自分たちでは解決は無理だと思い込んでいるうちは、なかなか解決につながりません。また、誰か他の人に代わってほしいと思っても、最終的には互いに向き合わざるを得ません。本来、学校と保護者等とは、子供のために協力し合う関係にあることを踏まえた上で、解決の道筋を考える必要があります。

サポートセンターの相談は、単なる法的根拠を助言したり、警察等の活用を促したりするものではありません。学校と保護者等とが再び向き合うために、多角的な視点から問題を捉え、解決のためのヒントを提示するものです。

サポートセンターからの助言の中には、当事者同士が気付いていなかった別の側面から捉えたものがあります。一見複雑に見えるような事案であっても、これまでの類似の事例から考えると、実は簡潔に問題点の整理ができることもあります。どうしたら解決につながるかを、相談者の方と一緒に考えてまいります。

○ 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・中立の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。

Ⅱ 専門家・有識者からの助言

～本資料の活用について～

サポートセンターが受けた相談の中で、専門家・有識者（以下「専門家等」とする。）からの助言が必要と所員が判断した案件については、所員で協議し、専門家等からの助言を受けながら、所員から相談者に回答する仕組みがあります。

サポートセンターでは専門家等として、弁護士、精神科医、臨床心理士、警察OB、行政書士、民生児童委員代表、保護者代表に委嘱しています。各専門家等は、定例のケース会議に出席するほか、区市町村教育委員会の指導主事等対象の連絡会や学校の管理職等対象の講演会の講師、個別相談会への対応や区市町村教育委員会主催の講演会講師等を担当します。

これまでのケース会議や個別相談会等において、専門家等から、問題を捉える視点や解決に向けての様々な意見が出されました。その中には、これまで多くの学校が学校問題に真摯に向き合い、可能な限りの対応を取ろうとしている努力へのねぎらいや、学校が陥りやすい点及び誤解されやすい点等についての指摘も多く含まれています。

これらの貴重な示唆を、学校や教育委員会などに情報提供し、学校問題の未然防止及び学校の対応力向上につなげていくこともサポートセンターの大きな役割です。そのため、学校問題解決の視点についてそれぞれの専門家等の立場を明確にした本資料「学校問題解決の視点～専門家・有識者からの助言～」を作成いたしました。

本資料では、サポートセンターに寄せられた相談を参考に構成した架空事例を、8事例取り上げました。登場人物や学年設定、背景の事情等を変えて、個人や学校等が特定されないように脚色しています。一つの事例に対して2名の専門家が、それぞれの知識や経験を生かして見解を述べています。さらに、コラムとして専門家等からの学校問題解決に資する知見を掲載しました。

実際の学校問題の解決に当たっては、各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をそのまま当てはめられるとは限りません。それぞれの実態や状況に応じて活用してください。

事例1

生活指導上の問題を巡る保護者からの苦情で、 弁護士の同行を予告された。

【概要】 日頃から生活指導上の課題がある高等学校第2学年のAさんに対して、個別に指導を行ったところ、保護者から弁護士を伴って話し合いたいという申し出があった。どのように対処したらよいか困っている。

◇Aさんの変化◇

Aさんは第1学年のときはあまり目立たない生徒であった。第2学年になって、春季休業中にアルバイトをした後から学校外の友人が増えて、生活態度にも変化が見られるようになった。

遅刻や欠席が多くなり、学級担任がその都度注意をしてきたが、改善の気配が見られない。Aさんの様子は週1回の学年会で報告されていたが、登校しても授業中に居眠りをしたり、提出物を出さなかったり、勝手に早退したりするなど、問題行動が目立ってきた。

生活指導主任が、出身中学校に問い合わせると中学校のときはおとなしく一人であることが多かったが、特に問題行動はなかったということであった。しかし、両親の仕事が忙しく、夕食をAさんが自分で作って一人で食べていたことなど心配な点があったという情報を得た。生活指導部は学年と協力して、Aさんに個別指導を行うこととなった。

◇Aさんへの個別指導◇

放課後、生徒相談室で、学級担任、学年主任、生活指導主任の3名が立ち会い、Aさんの気持ちや事情を聴き取った。Aさんは、学校が楽しいとは思えないこと、朝起きられないこと、体調があまりすぐれないこと、授業に行こうとしても行く気にならないことなどを、ぼつりぼつりと話した。また、現在も夕食は自分で作り一人で食べていることも分かった。

学年主任から、このままでは授業についていけなくなることや、単位の修得が困難になること、その結果進級ができない可能性があることなど、約1時間にわたって指導を行った。Aさんは、いつになく真剣な表情でうなずきながら話を聞いていた。

学級担任からは、困ったことがあったらいつでも相談にのること、朝起きられないことや体調のことは、養護教諭に相談ができることなどを伝えた。Aさんは、納得した様子で部屋を出て行った。対応した3人の教員は、Aさんに対してこれからも丁寧に様子を見ていく必要がある点で意見が一致した。

◇Aさんの保護者からの電話◇

翌日Aさんは連絡なく学校を欠席した。学級担任が自宅に何回か電話をしたが誰も出なかった。他の生徒にAさんから何か聞いていないか尋ねたが、誰も知らなかった。夕方になって、Aさんの母親から学級担任に電話があった。「昨日長時間にわたりAが尋問を受けた。Aは精神的に不安定になり、部屋から出てこれなくなった。明日学校に行って、今回の経緯について伺いたいが、夫が同行できず私一人では不安なので、知人の弁護士を同行させる。放課後、午後3時半にお願いしたい。」とのことだった。

学級担任は、これまでAさんの保護者とゆっくり話をしたことがなかったので、最初は弁護士がいない中で話をしたいと伝えたが、Aさんの母親はそれでは困ると返答した。管理職と相談してから再度連絡することとした。また、家庭訪問をして、Aさんの気持ちを確認めたいと伝えたが母親から断られた。

◇困惑する学校◇

学級担任はこのことを学年主任、副校長に報告し、弁護士の同席についての指示を仰いだ。副校長は、学級担任、学年主任から事情を聞き、これまでの指導に特に問題はなかったと判断したので、同席をしてもらってもよいのではないかと考えた。しかし、学校に弁護士が来るという経験がなかったので、どのように対応したらよいか困っている。

◆生徒の事情や心情を考えて指導する◆

この事案が起こる前までは、学校と保護者との意思疎通があまりできていなかったと思われます。学校と保護者との間の信頼関係ができていないために、トラブルが大きくなったのかもしれませんが。

個別の指導がAさんにどう受け止められたのかも重要なポイントで、「もう進級できない。」ということばかり強く印象付けられ、「先生から進級できないと言われた。」と母親に話したのかもしれませんが。教員と生徒との間の信頼関係がある場合と、ない場合とでは、受け止められ方が違ってきます。Aさんの事情や心情を考えながら指導する必要がありました。

◆代理人の同行を恐れなくてもよい◆

学校に代理人が来ることを受けるかどうかは、ケースバイケースです。一般的には、第三者が同行するということを一律に否定的に捉えなくてもよいと考えます。

弁護士が来ると聞くと「訴えられるのではないか。」と思うかもしれませんが、それは大きな誤解です。このような場合、基本的には弁護士に来てもらって、学校の経緯を説明して理解をいただくことです。その際に過剰な要求をされた場合は、区市町村の法律相談等を利用して弁護士に相談をするなど、学校の判断だけでは動かないことです。ただし、弁護士が出てきた場合は、普通そのような展開にはならないと考えられます。

一方的な情報を基に保護者が誤解している場合、学校の考え方を丁寧に説明することで、弁護士が情報を修正して保護者を説得してくれる可能性もあります。そのことで逆に保護者から苦情を受けるような状態になるとしても、弁護士として客観的に妥当な解決をしないと、子供にとってよくない結果になると考えるからです。

子供の問題で学校に来る意思のある弁護士は、子供のことに理解があり、ある程度配慮のある行動をしてくれる可能性が高いと思います。学校に来ることなく、突然文書だけを送るなどする弁護士は、子供の問題を扱い慣れていない場合があります。

◆学校の意図を正しく理解してもらおう◆

この母親の電話から判断する限り、「経緯が分からないので聞きたい。」ということでしょう。欠席したその日のことですから、過剰な要求が出されることはないでしょう。Aさんが学校の生活指導を尋問と受け止めたというのであれば、学校の意図とAさんの受け止めたことがずれてしまった可能性がありますので、その場合は少なくともAさんに誤解を与えたことについてはおわびをする必要はあるでしょう。

元々Aさんに誤解はなくても、親子間でのやりとりの結果「尋問」ということになった可能性もあります。実は親子間の問題であるにもかかわらず、学校に問題があると母親が捉えているということもあり得ます。母親が学校に抗議しようとしている状態は、Aさんとしては恥ずかしいことと捉えている恐れもあります。

保護者にしろ、代理人にしろ、学校の意図を正しく理解してもらうため、相手の気持ちを理解しながら丁寧に説明しましょう。

◆生徒を多角的に理解し丁寧に指導する◆

学校はAさんの表面に出ている問題を精神的なサインとして理解せずに、これは「問題行動である。」と受け止めてしまった可能性を感じます。Aさんの置かれている状況の見極め、つまりこのような症状をどう理解するのか、生徒理解がうまくできなかったのではないかと思います。

学校で見られる生徒の問題行動にどのような背景があるかを考えるときに、外見上の生活の乱れに目が向きがちになりますが、行動と同時に心理的な側面も忘れてはいけません。子供の問題行動が出現するときには、表面化した行動の前に必ず心の動きが見られます。この段階ではどのような背景があるのかが明確には見えてきていませんが、「問題行動」なのか、「精神的な SOS」なのか、この見極めは大事です。どちらかによって全く指導が変わるはずです。

◆保護者の不安な気持ちを汲み取る◆

弁護士同行を告げられることは、世間の感覚でいえば、法律に関する話合いかと構えてしまうのは無理ありません。しかし、依頼している保護者の側で、保護者だけでは教員と向き合えない不安や弱さのようなものを抱えていたりすると、それをカバーするために、弁護士に同行を依頼することも考えられます。また、学校に対する何らかの不信感があることも考えられます。

弁護士に同行してもらう目的を把握することは必要ですが、第三者である弁護士が同席することで、学校側が保護者に伝えようとしていることがうまく伝わる可能性があります。そういう意味では構えるよりも、同席することをポジティブに捉えていいと思います。

子供の非行問題を抱えた保護者と面接をすることがありますが、そのような保護者の中には、子育てに対する自信のなさが見えたり、しつけのスキルをもっていなかったり、また、夫婦関係や家族の中での不安とか孤立感を抱えていたりします。その気持ちを汲み取りながら考えられるかどうかは解決の鍵になります。

◆保護者との信頼関係をつくる◆

学校は保護者の言動に非常に敏感になっている反面、気が付いていないことがあります。この事例では、弁護士が来るか、来ないかということではなく、学校がAさんや保護者との信頼関係を築けていないということが問題です。

保護者の支援という点では、例えば家庭訪問というような形で徐々に関係性をつくり、信頼を得ていくような対応が必要になります。ただこのケースでは、保護者が間に弁護士を入れようとしているわけですから、その要望を受け入れながら、弁護士を通して学校側の意向を伝えることができると思います。

教員に対しては、保護者の話をよく聴きなさい、保護者との関係を大事にしなさいという話が強調されます。それができたかどうかの目安というのは、保護者と関わっていく中で、保護者の中から、自分自身の「辛さ」とか「しんどさ」とかの本音の部分が出てきたときに、これは信頼関係が少しずつできつつある兆しと考えてよいと思います。

事例2

記念写真に写っていなかったので、もう一度現地で撮影するように言われた。

【概要】 中学校第1学年Aさんの保護者から、Aさんが校外学習に参加したにもかかわらず、記念の集合写真に写っていないので、もう一度現地で撮影するように言われて対応に困っている。

◇成長とともに体力が付いてきたAさん◇

Aさんには持病があり、小学校の頃から体育の授業や学校行事の際には、見学したり他の生徒と別行動をしたりすることが多かった。学級担任が5月に家庭訪問した際には、母親から、これまでは行動に様々な制約があつてAさんがかわいそうだったが、中学に上がりだいぶ体力も付いてきたのでほっとしていると話があつた。

また、6月に予定されている校外学習も、基本的に他の生徒と同じように参加するつもりであると聞いた。

◇校外学習で体調を崩したAさん◇

校外学習の当日、途中でAさんは体調を崩してしまった。養護教諭が付き添い、施設内の救護室で静養させてもらうことにした。Aさんの母親には、Aさんが体調を崩し、救護室で休んでいることを連絡した。帰る時間までには体調もやや回復したので、他の生徒と共にバスで帰校した。

Aさんの母親は学校まで迎えに来ており、そのまま病院に向かった。その後、学級担任に母親から「診察の結果、暑さのための一時的な体調不良ではないかと言われた。ゆっくり休む必要があるとのことなので、明日は欠席させる。」と連絡があつた。

◇集合写真に写っていなかったAさん◇

数日後、学校で校外学習の際に撮影した写真を希望者に販売するために掲示した。見本の写真を見に来たAさんの母親から、「うちの子供は参加していたはずなのに、集合写真に写っていないのはどうしてか。」という

質問が学級担任にあった。

集合写真を撮影するとき、Aさんは救護室で静養しており、担任が迎えに行ったが、ちょうど熟睡していた。

担任は管理職や養護教諭とも相談した上で、無理に起こさず休養を優先した方がよいと判断した。Aさんの母親には、集合写真の撮影に参加していないことは伝えていなかった。また、集合写真以外のスナップ写真も確認したところ、Aさんがほとんど写っていないことが分かった。

◇Aさんの母親からの訴えと思い◇

担任は、Aさんの母親から「この行事に参加することを子供は大変楽しみにしていた。体調を崩したのは仕方がないけれど、ここを訪れたという思い出の写真がないのは納得が行かない。もう一度現地に連れて行って写真を撮ってきてほしい。」と言われた。

これまで、幼稚園や小学校の遠足では参加することができず、学級の友達が楽しそうに写っている集合写真を見て、Aさんはいつも寂しそうな顔をしていたという。また、小学校の卒業アルバムの集合写真を撮影した日にも参加できなかった。集合写真の上の方に、別撮りした個人写真が枠囲みで掲載されてしまったので、親子とも悲しい思いでいるとも話された。

◇さらに増える要求◇

担任は、集合写真の件は伝えそびれてしまい申し訳なかったとわびた。しかし、もう一度行くのは難しいことを伝えると、Aさんの母親は反論せず無言で帰っていった。

その日の夜、Aさんの父親から学級担任に次のような電話が入った。「学校で連れて行っていただけないのならば、子供だけで行かせる。何も見学していないのでは、行っていないのと同じだから、校外学習の費用を全額返金してほしい。」担任は、現地に行くことも、返金することもできないので困ってしまった。

◆学校の落ち度とまでは言えないが配慮はほしい◆

保護者からの要求である写真の撮り直しや校外学習費用の返金については、応じることができなくても止むを得ない事案だと思います。どのように伝えるか言い方の問題がありますが、「申し訳ありませんが応じられません。」とお伝えすることです。

経過の部分では、学校でも工夫ができたのではないのでしょうか。集合写真に写っていないのは体調が悪く、熟睡していたので仕方がなかったと言えますが、代わりにAさんが写る写真を撮るようになるなどの配慮が必要であったと思われます。Aさんがこれまで行事に参加できず、ようやく校外学習に参加できるようになったという喜びを学校がつかんでいれば、他の子供とは違った配慮ができたかもしれません。今後行われる学校行事の際には、今回の教訓を生かすという形で保護者からの信用を取り戻しましょう。

学校は体調のことにずいぶん気を遣って連絡をするなど対応はしていましたが、残念ながら写真まで配慮がいかなかったようです。ただし、学校の落ち度とまでは考え難いです。

◆保護者の気持ちに十分配慮し経緯を説明する◆

現地に行くことができず、代金も返すことができないことを、どのように伝えるかについては、保護者がAさんは体が弱くて他の子供と同じようなことができず、かわいそうな思いをさせてきたと考えている点に配慮する必要があります。

経過を丁寧に説明して、今回は体調を最優先で考えたつもりでしたが、気持ちに沿えなかったことをお詫びし、写真についてはもっと配慮できたと思うので、今後はもっと気を付けていきたいと誠意をもって伝えることです。

なお、この事例では、Aさんの気持ちと母親の気持ちがずれている可能性もあります。Aさんの気持ちを聴いて対応しようとする、かえってこじれるかもしれません。Aさんの気持ちが、特に撮り直してほしいとか、代金を返してほしいということではないとすると、母親の立場がなくなってしまうからです。

◆法的根拠だけではトラブルは解決できない◆

法的責任が生じるのか、裁判になるのかという心配をすることは、何らかの形で解消できた方が、対応するときの心の余裕が違ってくるといって意味があります。ただ、法的に問題がないから毅然とした対応をすれば解決するというのではなく、トラブルの根っこは別のところにあるということを押さえておく必要があります。

裁判とか法的責任という方向に目がいきがちですが、法的根拠だけで解決できている間は対応を見誤ります。トラブルの根っこは何かということが基本であって、法的な問題の有無とは分けて考える必要があります。

なかなか理解を得られずに、学校に対して抗議や苦情を言ってくる方に対応することは、先生方にとっては大変だと思いますが、避けて通ることはできません。他方、要望に真摯に向き合うことは大切ですが、無理な要求でも何とか応じようとして、逆にこじれてしまうケースが多いと感じています。そのバランスをとることがポイントとなります。

◆学校の姿勢が要求をエスカレートさせている可能性がある◆

一見すると学校は正しく、「できること」「できないこと」を区別して、常識的に対応できています。Aさんの保護者から要望を聞いてわびていますが、これはよい対応です。現地に行けないこと、返金できないことを伝えるのも問題はありません。

しかし、これだけでは、学校の立場で「(理屈では)無理です。できません。ごめんなさい。」と言っているように感じられます。理屈の上では問題がなくても、AさんとAさんの保護者の感情面への配慮がなされていません。感情への十分な配慮がないまま理屈で対応しようとして、Aさんの保護者の怒りをエスカレートさせてしまったようです。

◆理屈で考えるだけではなく気持ちを汲み取る◆

ここで思い切って、自分の役職や立場を忘れ、AさんやAさんの保護者の立場で、経過を振り返ってみましょう。これまで様々な行事に参加できなかったAさん、「やった。今度こそ行ける。」その楽しみにしていた気持ちや、「何とかして参加させてやりたい。ようやく来たチャンスだ。」と期待していた保護者の願いに思いをはせてみましょう。

すると「写真もない。何の成果もない。」というあっけない幕引きが、どんなにか切なく悲しいことであるかが、痛みすら伴って胸に迫ってくるのではないのでしょうか。これでは心の傷になっても仕方がないと考えられます。この痛ましい感情は、学校の立場だけから見ただけでは、感じ取れるものではありません。

Aさんの保護者は、自分たちが無茶を言っていることは分かっているかもしれませんが。それでもなお、何らかの償いを求めて学校を責めたくなるのも無理はありません。特に学校側に自分たちを守ろうとばかりしている姿勢が見え隠れする場合には、振り上げた拳を下ろしたくてもなかなか下ろせるものではないでしょう。

保護者の本当の願いは、この悲しみを分かかってほしい、分かち合ってほしいということかもしれません。すると学校に求められるのは、理屈で拒絶することではなく、あの校外学習はもう二度と楽しめないことや、かけがえのない集合写真を撮るチャンスが失われてしまったことを、共に悲しむことでしょう。これは人間同士として自然な分かち合いです。

◆無理と即答することは避けてまずは一緒に考える◆

次に、心の傷をどうやって癒していくかという視点で話し合うことも必要でしょう。返金をはじめとした実現困難な要望にも即答して断るのではなく、一旦はできるかどうかを一緒に真剣に考えてみましょう。たとえ結果的に返金できないという結論になってもよいですし、実現可能な別の案が出てくるかもしれません。

理屈どおり単純に「できません。」という答えが通用することもあります。無理やり理屈を通そうと力で対応すると、相手も更に増幅した力で押し返してくるということもあるのです。そのような場合はまず、同じ立場に立って、一緒に、無茶なことも含めて考えてみましょう。そうすると、その力の現れ方は自ずと変わってくるものです。

事例3

けがが原因の保護者同士のトラブルに学校が巻き込まれている。

【概要】 中学校第1学年のAさんが、第2学年のBさんから押されて転倒し、けがを負った。学校はスポーツ振興センターの災害給付金の手続きを行ったが、その他の経費を巡り、Aさん側とBさん側との間に挟まれ巻き込まれてしまった。

◇Aさんのけがと学校の対応◇

1学期の終業式の日、Aさんが友達数人と話しながら横に広がって下校していた。後ろから走って追い越そうとしたBさんに押されて、Aさんは転倒して立ち上がることができなくなった。周囲にいた生徒が学校に戻り、養護教諭にAさんがけがをしたことを伝えた。

養護教諭はAさんの担任C教諭と一緒に現場に向かい、応急手当をした後、Aさんの母親の同意を得て病院に連れて行き、診察を受けさせた。その結果、足の骨折で全治1か月という診断が下りた。

病院に駆けつけたAさんの母親に対して、養護教諭が事情を説明し、下校途中のためスポーツ振興センターの災害給付金の扱いとなることと、今後の安全指導を徹底することを伝えた。さらに、Bさんの母親にも本日の出来事を連絡する旨を伝えた。

◇Aさん側からBさん側への要求◇

Bさんの担任D教諭が、Bさんの母親に連絡を取り事情を説明すると、Bさんの母親はBさんと一緒に病院に見舞いに行き、謝罪をした。Aさんの母親が「Bさんも急いでいたのでしょう。子供同士のことですから。」と言ったので、Bさんの母親はこれで謝罪は済んだと受け止めた。

数日後、養護教諭にAさんの母親が「けがをした当日は分からなかったが、いろいろな面で費用がかさむことを知った。その後Bさん側からは何の連絡もないが、元々面識がないため言いづらいので、学校から伝えてほしい。」と言って、次の4点をBさんに請求したいと示した。

- ① 入院時の個室差額代金
- ② 通院に使用したタクシー代金
- ③ 成長期後に傷跡をきれいにする形成手術代金
- ④ 夏季休業中に予定していた旅行のキャンセル代金

◇Aさん側とBさん側の間に挟まれた学校◇

D教諭がBさんの母親に連絡をしたところ、「謝罪は済んでいるし、『子供同士のことだ。』とも言ったではないか。今さらタクシー代と言われても困るし、個室にする必要も考えられない。そもそも金銭を要求できると思って個室にしたり、タクシーを使ったりしたのではないか。払うつもりはないのでそう伝えてほしい。」と言われた。C教諭がAさんの母親に、Bさんの母親からの伝言を伝えると、「うちの子が苦しんでいるのに、学校はけがをさせたBさんの味方をするのですか。」と泣かれてしまった。

◇どんどん巻き込まれていく学校◇

数日後、Bさんの母親がD教諭を訪ねて来た。Aさんの父親名の内容証明郵便が届いたということだった。そして、開封していない状態の内容証明郵便を持参していた。Bさんの母親は、「開けるのが怖い。夫は、『そんなもの放っておけ。』と言うが、開けないでおくと、Aさんの保護者から訴えられたりするのではないかと心配である。」と言う。

D教諭は、内容証明郵便を初めて見たので、どうしたらよいか分からなかった。宛名がBさんの父親名であるので、Bさんの父親の判断に従うのが妥当ではないかと言ったところ、「学校は冷たい。たまたま押ししてしまっただけなのに、何でこんなひどい目に遭わなくてはならないのか。裁判になったら、受験にも影響するかもしれない。どうしたらよいか。」と強い口調で訴えてきた。

C教諭とD教諭からそれぞれの母親の状況の報告を受けて、副校長は保護者同士の関係にどんどん巻き込まれていくことに危機感を抱いたが、どのように解決に向かえばよいか判断が付かなかった。

◆学校の守備範囲を確認する◆

この事例は本来、学校が加害者と被害者との間に入って調停すべき問題かどうかを、改めて考えてみる必要があります。双方の保護者が教員に対して要望や要求を出し、その解決を教員に頼っています。学校としては保護者対応についての明確な枠組みをもてないことから、双方からいろいろな要求が出てきてしまい、結論が出せないまま間に挟まれた状態になっています。学校側のスタンスとしては、いま一度、対応の枠組みを整理して決めた上で「学校はこういう枠組みで対応していきます。」と伝えるとともに、学校の守備範囲としてできることとできないことを明確に説明していく必要があります。そして時には、はっきりと‘No’を伝えていくことも大切です。

◆保護者との間に適度な距離を保つ◆

教員と保護者との距離が近付きすぎているように感じます。保護者との距離が近いということは、保護者から見ると親近感を感じてポジティブに捉えられますが、その関係性から、本来教員として受けるべきでない相談などが持ち込まれることも往々にしてあります。受けるべきでない相談を受け始めると、保護者がたとえそれが無理かもしれないと分かっているにもかかわらず、期待する回答が出てこない場合に要求がエスカレートしたり、無理難題を言ってきたりすることにつながりかねません。

この事例では、具体的に保護者と学校との関係がこじれているというところまではいっていませんが、このままの状況で急に保護者との距離を取ろうとすると、保護者は突き放されたような感じを受け、不信感が増長していく可能性があります。まずは、具体的に対応できることを伝えながら、徐々に保護者との適度な距離を保っていくことが大切と思われます。

◆関係機関から効果的なサポートを得る◆

学校が事案の見立てを行い指導方針を決めていく際、時には関係機関との連携が求められることがあります。連携に当たって効果的なサポートを得るためには、子供や保護者を取り巻く状況について可能な限りのツールを使って情報を把握することが必要です。それは関係機関が学校をサポートするとき、家庭・地域などの環境的な要因や、学校の中での友人関係や教員との関係などが分かっていると適切な支援に結び付いていくからです。

そして連携により状況が明らかになって、具体的な方法を考えるときには、学校だけの対応では難しく、例えば、福祉的な支援や法的な対応を考える必要が出てくる場合も考えられます。

学校が関係機関を紹介するときには、機関名だけでなく、どのような場所でどのような支援が受けられるかを伝えてください。その際、事前に連絡を取った上で、機関名と担当者名をあわせて紹介することが丁寧な対応です。その対応により、学校は関われないけれど子供のことについては真剣に考えているという姿勢が伝わるはずですよ。

◆保護者間の損害賠償問題を学校が抱え込まない◆

学校が保護者間の「損害賠償」の問題を突き付けられた場合に気を付けることは、学校だけで抱え込むことは避けるということです。特にこの事例の場合は、AさんとBさんの当事者間の問題であって、学校が賠償責任を負うべきものではありませんので、学校がどちらかの肩を持つということはあってはならないことですし、そのような印象を与えないように気を付けることが大事です。抱え込みすぎると、どちらからも泣きつかれ、二進も三進もいかなくなり、学校が苦しい立場に追い込まれてしまう可能性すら出てきます。

C教諭はAさんの母親からの相談を引き受けましたが、断ると「学校は冷たい。」とか、「学校からたらい回しにされた。」と誤解されることを恐れたのでしょう。学校の気持ちは分かります。でもせめて、「Bさんにお伝えすることはできますが、期待するような答えが返ってこない場合も考えられますよ。そのときはどうなさいますか。」という一言を伝えておくとうよかったです。公的な相談窓口や法テラスのような専門家の活用を示唆する意味合いです。

◆当事者が法律の専門家に相談する必要がある◆

内容証明郵便は、このような内容が書いてありますというものであり、法的強制力はなく、内容証明郵便を受け取ったり、封を切ったりすることで何かの責任が生じるというものではありません。内容証明郵便を受け取ったら、封を切る・切らないに関係なく、相手方に「配達証明」が届けられます。万が一、受け取らないで返した場合でも、「拒否された」という証明は相手側に届くわけですから、訴訟問題に発展したときには「誠実さ」を疑われ不利に働く場合もあります。

ところで、Aさんの母親から提示された4項目の内容について、Bさんの母親は全面的に応じることを拒否していますが、BさんがAさんのけがに関わったことははっきりしています。法的には、Bさんの落ち度も問われますので、なんらかの損害賠償の責任を、本人又は保護者が負わなければならないと思います。4項目の妥当性について検証の必要はありますが、状況により請求される可能性はあります。

学校はこのようなトラブルがどのように発展するか「見通し」をもって臨み、学校は法律問題の専門家ではないので、早めに「区市町村の相談窓口」等に相談するように保護者に助言することも必要です。専門の窓口では、法的な視点に基づき、基本的な責任がどのように発生するのかを踏まえた上で、相談に応じてくれます。

◆学校は子供たちの支援に責任をもつ姿勢を明確に示す◆

学校としては、保護者間の賠償問題には関われませんが、子供のサポートはしっかりと行うことを説明します。AさんとBさんが心配なく安心して学校生活を送れるように、教職員の連携も深めながら精一杯の支援や指導を積み重ねていくことを約束すること、具体的には、これはできないがやれることはこれなどと説明する機会をもつことが必要です。学校として力になれることは、AさんとBさんとの人間関係、Aさんの学校生活上の心配・不安などの対応策などであるということを押さえておく必要があります。

事例4

子供同士のトラブルから保護者同士の問題に 発展した。

【概要】 中学校第2学年の子供同士の金銭に関わるトラブルが、保護者同士の問題に発展し、一方の保護者から相手を説得するように学校が頼まれ困っている。

◇Aさんの母親からの相談◇

Aさんの母親から担任に「Bさんの父親が怖いので、言いたいことが言えずに困っている。先生から、Bさんの父親を説得してもらえないか。」という相談があった。

事情を聞くと、Bさんの父親から電話があり「うちの娘がお宅の子供にかなりの金銭を取られているらしい。確かめてその金額を返してもらいたい。」と言われたそうである。

Aさんの母親が子供に事情を聞くと「この前ジュースをおごってもらった。でも、自分も前にシールを買って分けてあげたからおあいこだよ。」と言ったので、Bさんの父親にそのまま伝えたが、Bさんの父親からは「ジュースだけで何万円もかかるのか。警察に訴えることも考えているぞ。」と言われてしまった。

Aさんの母親は「Bさんの父親に、警察への訴えを取り下げてもらうように、先生から頼んでもらえないか。」と担任に話した。

◇相談を受けた担任の対応◇

担任は、AさんとBさんは仲のよい友達だと捉えていたため、金銭のトラブルがあることは知らなかった。担任として双方から事情を聞いて、事実を確認することを伝えた。警察に訴えないようにという点は、直接Bさんの父親に頼んでみてはどうかと伝えたが、Bさんの父親は大きな声を出すので、怖くて言えないということだった。

◇Aさんの言い分◇

担任は生活指導主任に経緯を報告し、AさんとBさんに事情を聞いた。

Aさんによると、塾の行き帰りにBさんと一緒になることが多く、途中にある文房具店でシールを買う度にBさんに分けてあげた。その後、Bさんがお返しとして、これまでに5回位ジュースやお菓子を買ってくれたという。

◇Bさんの言い分◇

Bさんによると、Aさんにいつもシール代を払ってもらっているので、ジュースやお菓子を買ってあげた。回数はよく分からない。ためていた小遣いがなくなったので、母親に小遣いを増やしてもらおうように頼んだら、父親から何に使ったのかと怒られてしまった。これまでに使った小遣いは2万円位だった。Aさんのほかにもジュースやお菓子をおごった人は何人かいるし、シールやメモ帳などを友達に買ってあげたこともあった。

学校が聴き取った範囲では、BさんはAさん以外にも飲食物をおごったり、自分でも使ったりしたようであり、小遣い2万円のすべてをAさんに使ったのではなさそうである。担任は、Aさんの母親にはAさんとBさんの言い分を伝え、再度、Bさんの父親に率直に話してはどうかと促した。

◇Bさんの父親の反応◇

その翌日、Aさんの母親からまた学級担任に連絡があった。Bさんの父親に話をしたところ「なぜ学校に話したのか。小遣いの使い方は家庭同士の問題だろう。学校を巻き込むな。しかも、他の子にもおごったということは、うちの子が私に嘘をついているということか。そんなことはない。もう我慢できないのでこれから警察に行く。」と言われたそうだ。

◇警察に同行する必要があるか◇

Aさんの母親は「なんとか被害届を出すのを止めてもらいたいのので、今から一緒に警察に行ってもらえないでしょうか。」と言ってきた。学級担任は生活指導主任と相談し、今回はBさんの父親がどのような話を警察にするか、また警察がどういう判断をするか分からないので、待った方がよいと考えた。Aさんの母親には、「心配かもしれないが、Bさんから何かあったらまた連絡をしてほしい。」と伝えた。

◆被害届が出されることを恐れない◆

Aさんの母親は、Bさんの父親への怖さと同時に、警察に被害届を出されることを恐れているようです。確かに被害届の提出により、犯罪者扱いされるのではないかと不安はよく分かります。ただ、警察は被害届を出された場合、中立的立場で事情を聴きながら事実関係を明らかにしていきます。今回は、子供同士の間でおごった、おごられたという話になっていますから、確認することが難しいかもしれません。いずれにせよ、警察が介入することで不安と緊張があるのは分かりますが、ここは事実をはっきりさせようと気持ちを切り替えて臨んだ方がいいと思います。警察では中立的立場から助言されるはずですが、したがってBさんの父親が警察に行くことを恐れる必要はないと思います。

担任はAさんの母親から「先生も一緒に警察に行ってくれ。」と頼まれています。それは丁寧に断った方がいいでしょう。その依頼に応じた場合、Bさんから見ると教員がAさんの味方をしていると誤解が生じる可能性があります。警察との連携の窓口である生活指導主任や管理職から警察の少年係に連絡を取り、概要を説明しながら「このような保護者が行くのでよろしくお願いします。」と伝えておくことで十分だと思います。

◆学校が関わるべき取組を見極める◆

このケースは、学校に対する保護者の不信感を解消すれば済むという問題ではなく、Bさんに対してお金絡みの問題を将来起こすことがないように、丁寧に生活指導をする必要があると思います。

AさんとBさんの子供同士のトラブルですが、実はBさん自身が抱えている問題があるのではないのでしょうか。恐らく、Bさん自身の対人関係があまりうまくいってないのだろうと考えられます。Bさんは好きとか嫌いなどの感情的なものよりも、まずお金や物を通じて人との関係を作ろうとしているところがあります。そのために日常生活でお金が必要になり、このようなトラブルに発展してしまったのではないのでしょうか。

◆子供の将来を見据えて丁寧に指導する◆

Bさんの父親にすれば、親の責任でこうなったとは受け止めたくないという気持ちが強いと考えられます。そのため友達にそそのかされてお金を使っていたのだ、というようにうまく合理化して、自分の問題になかなか目を向けようとしなないのかもしれない。

Bさんの父親に、Bさん親子の問題だと面と向かって話すと抵抗があると思いますので、まずはBさんとの信頼関係を作ることから始めます。少し時間をかけて丁寧に対応していくうちに、様々な情報が集まってくると思います。思わずぼろぼろと、家の中での生活ぶりやお金の話等が出てくるかもしれません。この事例の場合は、双方から事情を聴いて金額のすり合わせをやり、つじつまの合わないことが出てきたり、他にも関係したC、D、Eなどとの関係が出てきたりして、問題が拡大してしまう可能性もあるので避けた方がいいでしょう。まずは、Bさんに焦点を当てた対応が必要です。

◆保護者の依存的な言動については、気持ちに共感しつつ見守る◆

Aさんの母親は、「自分は無力で何もできない。」と母親としての自信を失い、諦めているように見えます。そして一方で「担任の先生なら何かできるはず。だから担任にどうにか働きかけてコントロールすれば、事態が思うとおりになるのではないか。」と考えているようにも見えます。しかし実際には、母親と担任にはそれぞれの力や役割があり、できないことや限界もあります。その違いを理解して協力し合っていくことが大切です。

ですから学校は、そのような母親に対して母親が担うべき役割や課題を奪うことは避けるべきです。これはさらなる自信喪失につながる場合があります。つまり、支える、見守るに留めて、母親の気持ちに共感しても、学校は動かないように心掛けるのです。学校がすることではないと断りながらも、母親を突き放さずに訴えに耳を傾け、母親が自ら決断し行動していく姿を応援していくことが求められます。

また、学校をコントロールすることができないと同様、Bさんの父親をコントロールすることもできないという事実をAさんの母親に受け入れてもらうのです。被害届を提出されても、「驚かなくてもよい。」「自分の力が及ばなかったと落胆しなくてもよい。」「でん、と構えてよい。」と伝えるべきです。

◆脅すような口調への対し方を知る◆

もし学校がBさんの父親に対応する必要が出てきた場合に、最も大事なのは子供であり、「Bさんのためを思って」という姿勢でつながることがポイントになります。

怖い口調には毅然として対応する方法もあります。「嘘をついているというのか。」に対しては、「そういうことはありません。」ときっぱりと言い返すことが必要なこともあるでしょう。しかし逆に、「そのような口調でおっしゃられては怖くて何も言えなくなります。」とこちらの気持ちを率直に伝えると、トーンが下がる場合もあります。

大声を出したり脅すような口調で話したりする方の中には、「相手が自分より強いから怖い。」と感じているからこそ、「負けてたまるか。」と自分を奮い立たせ、相手を怖がらせるためにしていることもあるからです。

◆一番の被害者は誰かを見抜く◆

この事例での一番の被害者は、Bさんかもしれません。父親はBさんに対しても怖い口調で問いただしている可能性があります。そのためBさんはついAさんの名前を出してしまったのかもしれません。

まずは、父親のBさんへの対応が改善されるアプローチを考えることが、最も緊急なことかもしれません。スクールカウンセラー、養護教諭等とチーム体制を組み、「人間は嘘をつくこともあります。聞き間違い、言い間違いもあります。大人も子供も、教員も、私も…。」などと伝えたりすることを考えます。「怖い相手にはつい、その場を収めるために嘘をついたり、言い間違ったりしてしまうことだってある。」ということ、Bさんの父親に理解してもらえれば、父親のBさんへの対応が変わっていくと思われれます。

事例5

近隣住宅のフェンスの一部を壊したが、全面的な張替えを要求された。

【概要】 授業中に敷地外に出たボールが、隣接している住宅のフェンスに当たり、一部を破損してしまった。謝罪は受け入れてもらえたが、全面的な張替えを要求されて困っている。

◇授業中に隣接住宅のフェンスを破損◇

Aさんは、この学校の卒業生で、親の代から学校に隣接する家に住んでいる。ある日の体育の授業中、生徒の蹴ったサッカーボールが防球ネットの隙間を抜けて外に出てしまい、Aさんの住宅のフェンスに当たり、その一部を破損してしまった。

担当教員と当該生徒がすぐにAさんのお宅に謝罪に伺ったところ、「丁寧に御挨拶いただき恐縮しています。」と謝罪を受け入れてくれた上、「生徒さんが思い切り体を動かすのは、元気な証拠です。これからもスポーツや勉強を頑張ってくださいね。」と言われたので安心し、管理職にもその旨を報告した。

◇保護者と生徒の謝罪を受け入れたAさん◇

当該生徒の保護者にことの経緯を連絡するとすぐに母親が来校し、子供が学校に迷惑をかけて申し訳ないと言うだけでなく、放課後当該生徒と共に、菓子折りを持って、再度Aさんのお宅に謝罪に向かった。

Aさんは、母親と当該生徒に対して、「お忙しいのにわざわざいらしていただき、かえって申し訳ありません。息子さんをあまり責めないでくださいね。今どき珍しい誠実なお子さんですね。」と言い、菓子折りは受け取らなかった。

◇学校のとった再発防止策◇

学校は防球ネットの修理を行った。また、保健体育科の教員は、ボール競技の授業の際には、生徒に敷地外にボールを出さないように注意を促すとともに、練習場所の位置を工夫するなど再発防止の配慮を行った。Aさんは時々授業の様子などを見ているようであったが、特に教員や生徒に話

し掛けてくることはなかった。

◇リフォーム業者からの見積書◇

数日後、学校にリフォーム業者からAさんの家のフェンス工事の見積書が届いた。内容は、破損した部分だけでなく、全面的な張替えが想定されていた。事務室職員が業者に問い合わせると、Aさんから学校に送るように言われたとのことだった。

事務室職員が、破損したのは一部だったので、部分的な修理はできないのかと質問すると、全面を張り替える必要はなく、部分的な修理でも可能ということであった。

◇修理を巡る見解の相違◇

事務室職員は経緯を副校長に報告するとともに、教育委員会の予算担当者に今回の修理に関する助言を求めたが、原則として破損した箇所の修理費を負担することが妥当であるとの回答を得た。

副校長がAさんの家に出向き、改めて管理職として謝罪をするとともに、見積書が届いたが学校の予算では全面の張替えは無理なので、部分的な修理でお願いしたいという話をした。しかし、Aさんは一部の修理では色が微妙に違ってしまい、他とのバランスが悪くなるため、全面的な張替えをしてほしいとの要求を繰り返した。

◇変わらないAさんの主張◇

Aさんはさらに、これまでもボールが庭に度々入ってきて植木鉢に当たったり、自転車を倒されたりしたことがあったが、笑顔でボールを生徒に返してきたこと、校内放送や部活動の掛け声の騒音が気になるが我慢してきたことなどを話した。そして、せめてフェンスくらいきちんと直してほしいと付け加えた。

副校長は、これまでの状況について把握していなかったことを再度おわびしたものの、フェンスについては、破損した箇所についての修理費以外は難しい状況であり、Aさんの理解を得るにはどうしたらよいか困っている。

◆法的には部分修理が妥当と考えられる◆

この件については、学校の対応に特に問題はないと考えられます。

壊れた部分の修理については費用を負担するというのを学校から伝えていますが、これは法的には全く問題のない回答といえます。

過失等により他人の所有物の一部を破損した場合、法的には部分的な修理が妥当とされる場合が多いです。ただし、全体が不可分で破損部分の修理のみでは機能しない、部分的な修理では安全性に問題が出る、部分的な修理よりも安価で対応できるといった場合には、全部の修理が妥当なこともあります。

フェンスの色が微妙に違ってしまい、他とのバランスが悪くなるということで、Aさんは全面的な張替えをしてほしいと希望されていますが、「色が微妙に違う」ということだと機能的に不可分とは言い難く、法的な保護に値しないとされる場合が多いです。

◆部分修理しかできない理由を丁寧に説明する◆

近隣のAさんのそれまでの行動は、特に難しい方とか問題のある行動をされる方とは思えないのですが、最後の「フェンスを全部張り替える費用を払ってくれ。」というところは理解できません。

問題は、部分修理しかできないことを、学校がどのようにAさんに伝えるかということです。まず、学校側はAさんにフェンスを壊してしまったこと、修理についてご要望にお応えすることができないことを十分におわびしましょう。

また、おわびとともに学校の予算執行のルールについて説明し、学校の対応としてはこれ以上できませんということを伝えるなど、フェンス全体の修理ができない事情を丁寧に話すことが大切だと思います。

管理職が、不足した金額をポケットマネーで支払うというのは避けなければなりません。たとえこの事案が収まったとしても、別の事案が発生したときに再度同種の要求が出されたり、別の方からの請求が発生したりすることにつながる場合があります。

◆法的な正当性のみを主張すると対立が深まる◆

経緯を見ると学校は非常に丁寧に対応していると思われれます。繰り返し丁寧に説明しているにもかかわらず、Aさんの理解が得られないこともあるでしょう。そのようなときには、フェンス全体を修理することが法的な保護に値しないということに触れたいかなるかもしれません。

しかし、Aさんに対して、学校側の主張の妥当性を法的な観点で説明することで、不必要な対立を招く可能性もあるので注意しましょう。このような場合には、Aさん自身に法律の専門家に相談していただくよう提案してみるのもよいでしょう。

◆「毅然と」の意味を正しく捉える◆

Aさんは、「今まで様々なことを我慢してきたから、今回は全部張り替えろ。」と主張しているのではないかと推測します。この問題が個人的なことであるならば、個人としてフェンスの修理代を出せばよいという気持ちになるかもしれませんが、本件は学校としてどうするかを考える必要があります。これしか出せないと言い続けるしかないのです。フェンスを全部張り替えることはできないけれども、何かあったら小さなことでも躊躇しないで学校に言ってくださいという姿勢が鍵となります。

副校長を中心にAさんを定期的に訪問することも大切です。訪問を断られたからといって縁を切るのはかえってよくありません。これまでも何かあったかもしれませんが、相手の要望に対しては、折れないでやんわりと断ります。「毅然と」とよく言われますが、使い方を間違えると逆効果になります。「毅然と」とは強く言うことではなく、発言や対応の軸がぶれないことです。訪問は複数で行った方がよいと考えます。一人は避けましょう。

◆これまでの学校に対する不満を受け止め、相手の事情を把握する◆

一部分ではなく全体を直せと言うのには何か背景があるはずで、相手の事情を聞きだせば、「そのようなお気持ちなのですね。」とその気持ちは受け止めた上で、「残念ですが△万円しか出せないのです。」「申し訳ありませんが予算としては、これだけしか出せません。」と、こちらの事情を理解してもらうことができるはずで。

Aさんが笑顔で言ったことも事実でしょうが、請求書については、これまでの不満がたまった後のものと読み取れます。なぜそうなったかを考えるためには、学校がこの家庭と関係をもって不満を引き出す必要があります。問題がこじれていく背景には、学校が誠意をもって対応しているつもりでも、実は課題があることも多くあります。このような場合、人を代える、時間をおいて連絡を取るなど、何か別のやり方でつながる必要があります。

相手に悪意があるかどうかは、話をしているうちに分かってきます。学校だけの判断では難しいときは、管轄の教育委員会や専門家等の助言を得たり、民生児童委員や保健師など行政系の専門家等の協力を求めたりする必要があります。連携の際には、一方的に情報を得ようとするのではなく、学校の対応について相談をするという姿勢が大切になります。

◆互いの逃げ場をもちながら関わり続ける◆

見解の相違は仕方がないとしてそのまま放置しておく、当然と言えば当然のことですが、かえって苦情が深刻化する可能性があります。その場合は、仕切り直しをします。「節度ある押し付けがましさ」という考え方があります。これは互いの逃げ場を確保しながら、関わるということです。例えば、1か月後に連絡させてくださいという手紙だけを送ることも一つの方法です。これは、先方にも断る権利が与えられたこととなります。

もう来ないでくれと言われた場合でも、3回訪問したら間を空ける。土日などの休みを挟むなどの間を取る。学校は、関わりをもちたいという積極性は出すべきです。Aさんが在校生の保護者の場合は、「お子さんのためにも連絡はさせていただきます。」とすることができます。

事例6

卒業生から在校当時の指導についての質問状が出された。

【概要】 卒業生から在校当時の学校の指導について質問状が出された。当時の状況を知る教職員がいない中で、どのように対処したらよいか困っている。

◇卒業生の突然の来校◇

12年前に卒業したというAさんが突然来校し、「近くまで来たので寄った。懐かしい校舎を見学させてもらいたい。」と申し出た。長期休業中のこともあり、時間的に余裕があったので、副校長は進路担当の教員に案内を頼み、校内を一回りしてもらった後、校長室に招き入れ、自らも同席し話を聴いた。

Aさんは、最初は在校当時の学校の様子や担任の話などを思い出話として話していた。進路担当の教員が近況を尋ねるとAさんの表情が暗くなり、Aさんはしばらく黙っていたが、現在失業中であると話し始めた。

◇これまでのAさんの経緯◇

Aさんは専門学校を卒業後、一度就職をした。仕事はきちんとなしていたつもりだったが、職場での人間関係がうまくつくれず、部署を転々とすることが続いた。異動してもやはり人間関係がうまくいかず、欠勤が多くなり、結果として解雇されたという。自分は何も悪いことはしていないのに、周囲が勝手に自分のことを悪く言うのが耐えられなかったと話した。

その後、就職活動を行ったが、書類選考で落とされるばかりで、不安な日々を過ごしている。失業保険がまもなく切れる上に、一人暮らしのため、早く次の仕事を見つけないといけないと思っているとのことだった。

◇Aさんが持参した書類◇

そして、自分が今このような状態になっているのは、在校当時の学校の対応に問題があったからだと言い、読んで文書で回答してほしいと、50項目もの質問を記載した書類を副校長に渡した。

質問の内容は、在校当時のことで、国語科教員が授業中雑談ばかりで、きちんとした内容を指導してくれなかったことや、社会科教員が自分が質問に答えられず困っているのを生徒と一緒に笑ったことや、学習方法や進路について悩みがあり、面談で学級担任に相談したにもかかわらず、真剣に聴いてくれなかったことなどについてのものだった。

◇学校の対応◇

副校長はむげに断るわけにもいかず、一旦書類を預かり、回答するかしないかも含めて検討し、後日返事をすると言明して、その日はAさんに帰ってもらった。

校内で質問の内容を確認したが、当時のことを知っている教職員が誰もいないため分からないことが多かった。ちょうど同窓会があり、進路担当の教員が同年代の参加者にAさんのことをそれとなく尋ねてみたが、誰も覚えている者はいなかった。

校長が、10年ぐらい前に教員として本校に在職していた知り合いの校長がいることを思い出し、事情を話した。その校長からは、Aさんについては記憶がないが、Aさんが挙げた国語科教員や、社会科教員及び学級担任については、生徒からもそれぞれ人気があり、特に指導上の問題はなかったのではないかと言われた。いずれも既に退職しており、連絡先は分からないということであった。

◇回答に苦慮する学校◇

学校としては、卒業生からの申し出であるので丁寧に対応したいが、個々の項目に答えることは難しい状況で、回答のしようがない。どのように対応したらよいか困っている。

◆訴えの裏側にある本当の悩みを推測する◆

大事なことは、Aさんがなぜ12年もたってから母校に意識が向いたかということです。少なくともここに至る背景には、安全だった生活が脅かされるようになった不安・心配・やるせなさや、今の生活がうまくいかなくなった経緯への憤りがあると推測することが大事だと思うのです。

つまり、出された質問に回答しようとするのも誠実でいいのですが、むしろ、この方の過去に向いている視線を、現在や未来に向けて前向きな考え方ができるようにすること、あるいはそれができるような相談所、相談相手などを紹介する方が誠実な対応ではないでしょうか。

もしこの学校が、できる範囲で質問に回答したとしても、Aさんは必ずしも納得するとは限りません。あの学校の対応はいい加減だと吹聴して歩いたり、教育委員会に訴えたりすることもあるかもしれません。そうすると、学校の疲弊感は募るばかりです。

◆学校だけが責任を負う必要はない◆

このような訪問者への対応を恐れる必要はありません。Aさんは学校に在籍した当時のことが今の状況の原因と捉えているようですが、少なくともその後の12年間に、どのようなことがあったかは分かりません。この場合は学校在籍時の出来事と現在の状況との直接の因果関係を調べるのは難しいと思われます。

Aさんがこのまま学校に対して攻撃を続けていても、現在の状況が好転することは考えにくいのですから、むしろこの学校だけに何回も来られるよりも、他の学校や相談機関などにも行って相談をしてもらった方が、本人のためにもいいのではないのでしょうか。

そうして対応してもらっているうちに、Aさんの本当に困っている内面性を受け止めてくれるところにつながるかもしれません。学校だけが責任を負う必要はないのですから、色々なところに相談に行ってもらった方がいいのだという気持ちで対応すればよいのです。

◆質問に正面から答える必要はない◆

過去にさかのぼって50項目もの質問を準備して、母校に来るというAさんのエネルギーにはすごいものがあります。それだけ深刻な状況があるということです。

基本的には、例えば「質問にお答えしたいと思っていろいろあたってみました、当時の先生方との連絡が取れませんでした。事実確認ができず御意向に沿うような回答ができそうもありません。」という内容をベースにした対応をするしかないでしょう。

このような方から相談されると、どうしても聞き手は、相談者の設定した枠組みに引きずられてしまいます。「～はどうですか。」と聞かれると「それは～です。」と応じがちですが、むしろ、「そういうことを聞いてくるAさんの意図は何なのだろう。」という受け止め方をして、こちらから聞き返したり、話を切り返したりすることも効果的です。

◆Aさんの要望の背景を捉える◆

Aさんが要望してくる背景にあるのは、自分がこうなった原因を、変えることのできない過去に求め、学校に要望書を出すことに打ち込むことで、自分のうまくいかない現実から目をそらしているということなのかもしれません。これはまた、現実の社会・大人の代表たる学校に怒りをぶつけている状態とも言えるかもしれません。

人間は、反抗期などの様々なプロセスを経て成長し、子供から大人の一員になり、自立していきます。そのプロセスの中で「人間はみな不完全であり、間違っただけです。あなたも私もお互いに同じ不完全な人間だがそれでいい。どんなに努力しても限界は存在する。不完全な人間の集まりである社会そのものも不完全で、思いどおりにならないことがある。」ということ学ぶのですが、今まさにそれを体得しているときなのかもしれません。

しかし、このことを一人で体得するのは大変なことです。一緒に共感してくれる相手がいる方が体得しやすいといえます。ですから、最初からAさんの要望に対してできるできないを答えるのではなく、その要望をかなえるための共同作業を通して、うまくいかないという壁と一緒に体験し、挫折しながら体得していくことが必要かもしれません。

◆心の中を受け止め一緒に考える◆

基本姿勢として、Aさんの気持ちを受け止め共感し、要望をかなえるにはどうするか一緒に考えたり調べたりすることが大切です。要望に感じられない場合はその理由を伝える必要がありますが、教員や学校の個人的な意見や判断ではなく、個人情報保護法などの法令、調査の現実的な限界など、非個人的なものを壁とし、自分（教員）が立ちはだかって壁になるのではなく、一緒に壁を感じる大切が必要です。

また、Aさんには、当時どうしてもらえたら、自分（Aさん）はどうなったと思うかと聞いてみてもよいでしょう。例えば、しっかり授業（国語）を受けていたら面接等で表現できると答えるかもしれません。そこから、「では今、どうやったら面接がうまくいくのかを一緒に考えてみましょう。」と提案することもできるでしょう。

少しやり取りをしながら気持ちが通じ合えれば、なぜ国語科教員は雑談をしたのかなど一緒に考えていくと、居眠り対策や場をなごませるためだったのではないかなどということに気付いてもらえるかもしれません。

◆最初から断ることもできる◆

卒業生であっても現在は在籍していないのですから、最初に話を聞いた段階で、質問状に回答する義務はないことなどを伝えて、毅然とした態度で断ることもできるでしょう。この場合、学校の都合を前面に押し出した拒否的な言い方をするのではなく、Aさんの気持ちを考えて丁寧に伝えます。そうすれば「お力になれず申し訳ない。Aさんのお気持ちは分からないわけではないが、（以下理由）」というように、力になりたいがそれができなくて残念であるという態度に自然になるはずで。

また、犯罪性を感じる場合や、対応の途中で態度が豹変したり、要望が過激になったりする場合は、警察等へ通報すべきなのは言うまでもありません。

事例7

特定の保護者対応に苦慮している間に、他の保護者からの苦情が発生した。

【概要】 小学校第4学年Aさんの母親から、学校に対する要望や苦情が度々入ってくる。この件で他の保護者からも苦情が入るようになり、対応に困っている。

◇病弱だったAさんに対する両親の思い◇

Aさんは両親にとって初めての子供で、極小未熟児で生まれた。成長は緩やかではあったが徐々に周囲に追い付き、就学時検診の際にはAさんの母親は、子供が小学校に入学できる嬉しさを養護教諭に涙ながらに伝えていた。ただし、病弱で少し無理をすると発熱するなど、常に心配が絶えない状態であった。

◇教育熱心なAさんの両親◇

Aさんの両親は、共に学校教育に対する関心が高く、授業参観や保護者会には毎回必ず揃って出席しており、PTA主催の行事にも積極的に参加してきた。一方で、他の保護者の中に心を許せる知り合いはいないようであった。Aさんの母親からはこれまでも要望や苦情があり、その内容は、「宿題の量が多すぎる。」ということや、学校指定の教材について「もっとよい物があるので変えてほしい。」など、そのときによって様々であったが、第4学年に進級してしばらくたった頃からエスカレートしてきた。

◇対応に苦慮する担任◇

第3学年までの担任は、Aさんの母親が子供を心配する気持ちや、初めての学校生活に対して様々な不安や疑問があることを受け止める姿勢をもっていた。要望や苦情に対しては、母親の話を十分に聴き、できることとできないことについて丁寧に説明をし、理解を得てきた。

現在の担任も引継ぎを受け、最初は以前と同様に対応しようとしてきたが、Aさんの体力が付き、特別な対応をしなくてもよいと考えるようになった。そのうち、Aさんの母親は予告なく来校して、授業中でも構わず教室に入ってきて担任に話し掛けてきたり、放課後に時間を設けると

一方的に話をし続けたりすることが多くなり、予定の時間を超過してもなかなか時間を意識してもらえないようになった。

さらに、夜間や休日に担任の自宅に長時間の電話をかけてくるようになった。校内の教員は、廊下や職員室でのAさんの母親の言動を見聞きしており、担任が困っている様子を見かけたときは、副校長に連絡をするなどの応援をしているが、担任は対応に苦慮している。

◇学校公開週間中のできごと◇

先日の学校公開週間中、教室に急ぐ担任にAさんの母親が話し掛けてきた。授業直前だったが用件だけでもと話を聞き始めたところ、チャイムが鳴っても話が止まらなかった。担任は一旦話を打ち切ってもらおうようAさんの母親に頼んだが、聞き入れてもらえなかった。

担任はなかなか教室に入ることができずに、授業が時刻どおりに始められなかった。子供たちは待ちきれずに騒ぎ出した。なんとか、授業を始めたものの、予定していた内容をこなすことができなかつたため、子供たちから不満の声が上がった。

◇他の保護者からの苦情◇

その日の学級懇談会では、他の保護者から、「これまでも今日のようなことがあり、子供から授業がなかなか進まないと聞いている。今日の様子を見るとなおさら心配だ。」「授業中の私語や立ち歩きは学級崩壊につながっていく。このような状況でいいのか。危機感をもっている。」等、担任の指導に問題があるのではないかという意見が出された。

Aさんの両親も学級懇談会に参加していたが、他の保護者の意見を不思議そうに聞いていた。順番になると、母親は「Aがいつも皆さんに仲良くしていただき、ありがとうございます。」父親は「先生にはいつも大変お世話になっております。」と言っただけであった。

学級懇談会の後、保護者代表3名が校長室に来た。Aさんの保護者を特別扱いしていることへの不満と、授業に支障が出ていることは子供たちの学習する権利を奪っているとして、現在の状況を早急に改善してほしいという要望が出された。

◆保護者との十分な意思疎通を図る◆

これまでの経緯からAさんの母親は特別な事情を抱えており、配慮を必要とする保護者と考えられるケースです。

Aさんの母親は、Aさんのことをとても心配しています。学校は、なぜトラブルが大きくなっていったのかを分析し、Aさんの母親と意思の疎通を図るにはどうしたらよいかを考える必要がありました。これまでの担任は個別に配慮をしてきたためか、ここまでは特にトラブルなく経過してきたようです。

新しい担任は、前担任から引継ぎを受け、当初はこれまでどおりの対応をしようとしたが、Aさんがある程度学校生活に対応できるようになってきて、特別な対応をしなくてもよいと判断したようです。

Aさんへの対応を変えることについて、担任からAさんの母親への十分な説明がなく、意思疎通ができていなかったことで、Aさんの母親と学校とのすれ違いが始まったと考えられます。ここがこの事例での大きな転換点となります。

意思疎通が図られないまま、Aさんの母親の行動がエスカレートし、他の子供にも影響を及ぼすようになりました。この段階では、AさんやAさんの母親だけでなく、他の子供や保護者への対応も必要になってきています。

◆担任が学級経営に専念できる学校体制をつくる◆

担任は学級全体の対応に専念する必要がありますから、Aさんの母親が来校した場合に、担任以外の誰かが細かいケアをするような対応を考えざるを得ません。他の保護者の方に対しては、今の事態についておわびをし、今後は、学校として担任が学級への対応に専念できる体制を整え、早急に通常どおりに学級運営や授業を行う旨について十分に説明をする必要があります。

Aさんの母親については、元々問題のある保護者と見るのではなく、「心配や不安が強い方」で、今回は不安が強くなったため配慮のない行動をとるようになったと理解できます。Aさんの母親への対応の問題点は、担任が替わってから母親と担任との意思疎通が図られていなかったことにありますので、学校側とAさんの母親との相互理解を深めることで、Aさんの母親の行動が落ち着く可能性が十分にあります。

◆保護者が安心感をもてる関わりをもつ◆

夜間や休日の電話については、保護者が連絡したいときになかなか連絡が取れないと、どんどんエスカレートしていくことがあります。逆に、いつでも連絡できるようにしておくと、意外とかかってこないという場合があります。どのようなケースでも連絡方法を教えたらいいということではありませんが、安心感に支えられて不安に駆られる行動が減ることもあります。

根本的には、前の担任と今の担任で対応が変わったことを明確にした上で、Aさんの母親の不安を解消するために話合いの場をもち、これまでのAさんへの対応の説明と今後の方針について安心感をもってもらえるように、十分に説明しましょう。

◆保護者の心情や考えの背景を理解する◆

Aさんの母親は「こうあるべきだ。」という考えがありそうなので、その考えを聴くことは大切です。この場合、学校が「保護者の意見を参考にします。」と伝えると問題は起こりにくくなります。相互の信頼感が大切ということです。

子供の成長は次の段階に進んだのに、母親は前の段階を抜け出していない場合、母親対応はまだ必要となります。例えば、「宿題の量が多い。」と言われてもそれを教員批判と捉えず、「子供にとって余裕がなくいっぱいいっぱいだ。」と訴えていると考えます。この場合は、なぜそう言うのか事情を聴く必要がでてきます。

どのような保護者に対しても、気になる言動があった場合は、まず「なんでだろう。」と思うことです。そうすることで相手の心情や背景への理解が深まり、それに合わせた対応を考えられるようになります。

◆節度ある関わりをもつための「枠」を設定する◆

Aさんの母親は教育熱心ではありますが、行動には節度が無いところがあります。授業が時間どおりに始められないことは問題ですし、夜間や休日に担任の自宅に電話をかけてくることは避けてほしいところです。しかし、逃げている、避けていると思われるとう不安を高めてしまいます。担任はAさんの母親を受け止める覚悟をもつことです。

そのためには「枠」を設けて対応する必要があります。分かりやすい「枠」は場所や時間を決めることです。不安を抱えている場合、廊下など人目につく所ではなく、安心して安全に話のできる場所を設定するとよいと考えます。

勤務時間外の電話を断る方法として、教員としてではなく家庭人として電話対応をする方法があります。電話には出ますが、短時間で済ませるようにします。夜電話をかけてきても、こちらはきちんと対応できないことを伝えるのです。電話ではなく連絡ノートを使う方法を提案するのもよいでしょう。

◆保護者の事情に合わせた丁寧な対応をする◆

Aさんの母親に対しては、特別扱いはいりませんが、丁寧な対応をする必要はあります。担任だけでなく、校内の他の教職員が関わりをもつようにしたり、子育てに関する悩みをもっているという点では、保健師などの他の機関の力を借りたりするのもいい方法です。

授業が始まって話も止めないのは、チャイムが聞こえてはいますが、授業が始まる合図として意識していない可能性があります。また、時間の認識がないことも予測できます。このような方に対応する場合、最初に決めた「枠」を徹底して守るようにします。中途半端だと止まらなくなることがあります。時間が来たら話の腰を折るやり方も一つのテクニックです。時間がきたら「次回に話を伺います。」と言って次の約束をする方法もあります。

保護者が深刻だったり不安だったりする場合は、学校側がその状態を無視したような言動をするとそこに反応し、不安が怒りの感情に変わり、新たな問題に発展することがあります。不満はもつかもしれませんが、「こういうことでできなかった。」と理由を説明すると分かってくれることも多く、不信感は拭えます。

事例8

全校朝会で発言させてほしいと保護者が突然来校した。

【概要】 小学校第3学年児童の保護者が、自分の子供がいじめられていると訴え、学校の指導が不十分で対応が悪いので、全校朝会で自分が直接子供たちに話をしたいと言ってきた。

◇全校朝会の直前のできごと◇

全校朝会のために子供たちを校庭に並ばせようとしていたB教諭のところ、Aさんの母親が駆け寄ってきて、今日の全校朝会で話をしたいと言ってきた。B教諭は、「全校朝会のプログラムは前もって決まっていますので、今日急にというわけにはいかないと思います。」と話したが、Aさんの母親から「私に話をさせないつもりですか。」と言われてしまった。

C主幹教諭が間に入って事情を聴くと、Aさんの母親は「これまで何度学校に相談しても自分の子供はいじめられ続けている。学校を当てにしているだけでもだめだから、私が直接全校の子供たちにいじめをやめるように話をしたい。」と言う。C主幹教諭は「御要望は分かったが、今日すぐには難しいと思う。もっとよく話を聴きたいので、申し訳ないが全校朝会が終わるまで待っていていただけませんか。」と頼んだ。

◇Aさんの母親の訴え◇

C主幹教諭は全校朝会の後、副校長と共にAさんの母親から話を聴いたところ、訴えは次のような内容であった。

「昨年度から、自分の子供が何度もいじめられている。持ち物を隠されたり、悪口を言われたりしている。その都度学級担任に話したが、『調べます。』というだけで何の連絡もなかった。今年度学級編制があり、学級担任も替わったが、まだ同じようなことが続いている。先日は漢字の小テストの用紙が破られていた。子供に事情を聞くと、机の中に入れておいたところ、いつの間にか破られていたという。

学級の児童が替わっても、学級担任が替わっても、いじめられている状況が変わらないので、学校に任せておいてもいじめはなくなる。

自分も小学校の時にいじめられたことがあり、いじめられる子供の気持ちはよく分かる。学校の先生は、大抵いじめる側の味方をするものだ。母親としての切ない思いや、いじめは許されないということを直接子供たちに訴えたいと考えている。全校朝会が無理ならば、校内放送でもいいので話をさせてほしい。C先生の言うことを聞いて待っていたのだから、今度は学校が私の言うことを聞く番ではないか。」

◇Aさんの母親の要望を預かった学校◇

C主幹教諭は、「気持ちは分かるが、今は授業中である。しかも、いじめについては学校としても再三調べてきたが、事実を確認することはできなかった。これからは更に気を付けて見ていくので、直接子供に話す機会はまた別途考えてもらえないか。」と話した。副校長が、「校長にも相談したいので、今日は御要望を預かって後日返答したい。」と答えたところ、Aさんの母親は帰っていった。

◇どうしたら納得してもらえるか◇

Aさんの母親のこれまでの訴えに対して、学校としてはその都度事実関係を調べ、学級での指導等もしてきた。しかし、なかなかいじめの実態が浮かび上がってこなかった。Aさんは普段から持ち物の自己管理ができないうし、動作も遅い。周りの児童が注意をすることが「悪口」と受け取られている可能性もあった。

いじめの対応というよりも、学級経営の中で子供たちの人間関係などに配慮をしたり、Aさんへの個別の指導等を行ったりしてきたが、Aさんの母親になかなか理解を得られない。学校としては、Aさんの母親が直接児童に話をする機会をつくれないと考えているが、どのようにしたら納得してもらえるか困っている。

◆学校と保護者の事実認識のずれを解消する◆

この事例では、学校と保護者との双方の事実認識のずれが気になりました。例えば、学校はいじめの事実はなかったと言い切っているにもかかわらず、保護者は納得していません。納得できない理由は何なのか気になります。Aさんがどのようなことをいじめと言ったのか、その裏にある事実を把握し、客観的に明らかにして保護者や本人に説明したのでしょうか。途中でないがしろにしてしまって、いじめがなかったと結論を出してしまったとしたら問題です。

また、学校は保護者にどのように説明したのか、保護者と子供との関係に問題はないのか、家庭の問題の反映はどうかなど、気になることがたくさんあります。

◆学校での子供の生活を実際に見てもらう◆

Aさんについては、自己管理ができず、動作が遅いと思われると指摘されています。Aさんは集団生活を営む上で何らかの支障があったのか、なかったのか全体像が見えません。他の子供たちはAさんをどのように見ていたのか、Aさんに対する担任の指導はどうだったのか、子供同士の注意に任せっぱなしということはなかったのか、Aさんもまた皆から注意されるのが当たり前のこととして平気で過ごしていることはなかったのかなどです。Aさん自身はいじめられているという認識がなく、あっけらかんと過ごしているようにも見えますので、保護者の思い込みということも考えられます。

まず、学校での子供の生活をもっと保護者に見てもらう必要があるのではないのでしょうか。Aさんの保護者に、授業や休み時間の様子を見に来てほしいということを伝え、子供の実態を目の当たりにする機会や場面を設定します。実際に子供の様子を見ることで、いじめられていないことが確認できれば、安心してもらえると考えられます。

◆保護者の要望と学校の対応可能なところをすり合わせる◆

全校朝会で話をさせてほしいということが取り上げられていますが、この保護者には全校朝会の趣旨をはっきり伝えて、「保護者が話す場ではない。」と言った方がよかったと思います。事例のように期待をもたせる必要はなかったのではないかとということです。

後日改めて、Aさんの母親に朝会で話したい内容を紙に書いてきてもらうなどして、共感できることについては取り入れる約束をしたり、意見を書いてもらって学校運営に反映させるべく職員会議等で検討したいと伝えたりすることもできるでしょう。

最後に、Aさんの母親との話合いで大事にしたいことは、学校が対応可能なところまですり合わせていくことではないかと思います。これは問題設定をして、回答を導き出す手法です。解決するためにどのようにしたいと思っているのかを聞きます。なぜそうしたいのか、どうしてそう思うのか、一緒に考えることです。対応可能なことを考えていく過程で、保護者も満足したり、学校の立場を理解したりすることが期待されます。

◆保護者の背景や考えを理解しながら継続的に関わる◆

この事例では、学校はAさんの母親が全校朝会で何を訴えたいのかを聞いていません。Aさんの母親のエネルギーがどこから来ているのかを分析する必要があります。

学校はAさんの母親が突然来校したことに驚いているようですが、まずは、わざわざ来校してくれたことに対してねぎらいの言葉をかけることが大切です。そして、なぜ全校朝会で話したいのかを丁寧に質問し、Aさんの母親の考えを理解するとともに、もし突然全校朝会で話したとしたら、かえって子供が周りから特別な目で見られたりする場合もあるかもしれないことなどが心配であると伝えます。学校は、今回のことで子供にどのような影響があると思うのかAさんの母親に考えてもらい、自分の取っている行動を客観的に見てもらう努力をしていきます。

Aさんの母親が「全校朝会で訴えたい。」と言ってきたのには、必ず理由があるはずですが、ここに至るまでに何があったのか、これからどうしたいのか、Aさんの母親の背景や方向性を認め、受け止めます。子供が周りから浮いている現状や将来が不安なのだとすれば、今回のことを契機に継続して関わるのが大切です。

◆保護者に伝わる具体的な配慮をする◆

Aさんの母親は先生方を信用していない訳ではないと思われませんが、何かがないと信頼できないようです。これまで要望を聞いておきながら学校は返答していないのではないのでしょうか。学校としてやることはやっていますよとAさんの母親に伝える必要があります。

具体的な配慮とは「具体的にこのようにしたのでですよ。」と、学校が実施した取組を詳しく説明することです。保護者は手応えのある対応がほしいと思っています。

学校の取組が保護者に分からないので不満が残ることがあります。例えば、授業中の様子を母親にどこかで見てもらったり、手紙や連絡帳などで伝えたりする工夫も考えられます。保護者に対しては目に見える対応をしたほうが伝わります。

Aさんの母親は子供に期待をしており、子供を守ろうとする気持ちが強いと思われれます。かつて自分がいじめられた経験があるので、子供にはそうなってほしくない気持ちが強いともいえます。Aさんの母親はどうやっていじめを克服してきたのかを聞くのも一案です。

◆その保護者に合った対応を心掛ける◆

「平等ではなく対等」に保護者に接する必要があります。「対等な」とは、子供にとっては保護者も教員も対等な協力者であるという意味です。ただし、Aさんの母親は、丁寧な対応、つながり具合がしっかりしている対応という意味で、スペシャルな対応が必要な保護者だといえます。全ての保護者に一律に対応するのではなく、ニーズに応じた対応をしていくことが求められています。

Aさんの母親は、対応によっては学校に協力的になってもらえる場合もあります。積極的に提案しようとして学校に来たとも読み取れます。情熱のある保護者にどのように学校に貢献してもらえるのか、保護者のエネルギーをどのように変換できるかなどという視点から考えると、保護者の言動を肯定的に捉えることができます。

※ 装丁の都合で白紙ページになっています。

コラム1 「学校問題の解決に向けた法律家の立場からの見解」 弁護士

学校からの相談では、「保護者から裁判に訴えられたときに備えて法的な見解を知りたい。」というものが寄せられることがあります。学校問題の解決と裁判との関係について、弁護士から見解を伺いました。

<保護者が「裁判に訴える。」と言うとき>

保護者が、学校や教育委員会（以下「学校等」という。）に「裁判に訴える。」と言うとき、保護者の真意はどこにあるかを、落ち着いて考えてみる必要があります。

一つの可能性は、保護者が学校等の対応に失望あるいは怒りを感じ、何らかの違う対応を希望しているときに、裁判に訴えてでも自らの主張の実現又は正当性の証明をしたい、という気持ちの表れとして言っている場合です。この場合は、学校等が保護者の主張を十分理解しているか、保護者の感情の原因は何か、学校等の対応に問題はなかったかなどについて、もう一度事案を検討する必要があります。そして保護者との間で納得のいく解決点を探る努力をすることが大切です。

他の可能性としては、保護者が本当に裁判に訴えることを考えている場合です。保護者には裁判をする権利がありますから、それを阻止する手だてはありません。この場合は、学校等も事案について、以下に記載した法的検討をすることになります。保護者に区市町村や法テラス等の無料法律相談などで、法的検討をする方法があることを、一言助言してみることも必要かと考えます。保護者が法律家との相談や検討をすることなく、いちずに裁判をする、裁判に勝つと信じている場合もあると思われるからです。

<学校問題が裁判になるとき>

学校管理下で起きた事故によって被害を受けた、いじめに遭っているのに学校等が何もしてくれない、あるいは、教員の指導が原因で学校に登校できなくなっている等、いろいろなケースが考えられます。これらは、多くの場合不法行為に基づく損害賠償請求（民法第709条）事案になります。損害賠償請求が認められるためには、以下の点について、原告（被害者）が主張と立証の責任を負うことになっています。

- (1) 教員・管理職・教育委員会等の職員に、その職にある者として、通常要求される程度の注意義務を尽くしていないという「不注意・落ち度」「過失行為」があること（まれにわざとやったという「故意行為」もあります）。
- (2) (1)に記載した過失行為に「よって」その被害（損害）が生じていること。さらに過失行為から通常予見できる被害（相当因果関係の範囲に入る損害）であること。
- (3) 賠償の対象とすべき被害（損害）の「範囲」の確定（歯科治療の場合の自由診療費用まで賠償するか否か。物損について修繕費か新品を補償するのか等の問題）。

したがって、裁判になりそうな事案については、この3要件について、教育委員会の担当部局を通じて法律家と相談し、現実的に訴訟が提起される可能性があるか、その場合の勝敗や和解を含む解決方法等について検討してください。

<裁判による解決は最善か>

学校は教育の場であり、本来子供の成長・発達権・学習権を擁護していく場ですから、その目標に向かって、保護者も学校等も協働し合える関係にあるはずで。

子供の受けている被害（損害）が深刻で、話し合いに基づく解決は到底困難という事案が、裁判になることは仕方がないと考えます。しかし、そこまで至らない事案では、子供や保護者が受けた「精神的傷」の回復、例えば対応が不十分であった点について謝罪をなすなどという点を軽んじることはできません。同時にその問題をベースに、今後、子供にとって成長・発達が保障される環境をつくっていくにはどうしたらよいかについて、保護者と学校等が積極的に話し合っていくことが、教育的な解決として重要なことと考えます。

東京行政書士会では、「行政書士ADRセンター東京」を立ち上げ、当事者同士の話し合いで紛争の解決を図る仕組みを整えました。この紛争解決の方法は学校問題の解決にも生かせると考え、行政書士にその考え方を伺いました。

行政書士ADRセンター東京では「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律」第5条の規定に基づき、民間紛争解決手続きとしての調停手続きを行っています。

調停手続きでは、裁判のように法律を適用し紛争を解決するというよりも、当事者の対話を促進し、実情に応じた解決を図るということに力点を置いています。

<「紛争」はそもそも避けるべきものなのか>

「紛争」と聞くと、何はともあれ「避けるべきもの」というイメージが先行しがちですが、価値観が多様化してきた現代においては、紛争を全て回避（先送り）することは難しくなってきました。

紛争を「避けるべきもの」から「管理するもの」へという考え方を、紛争管理といいます。

<「紛争」にもメリットがある>

皆さんは、もやもやしていた問題を真正面からぶつけ合ってみたら、意外と簡単に解決してしまったというような経験はありませんか。一見難しいとイメージしている紛争も、意外と簡単に解決することがあります。「紛争」も扱いによっては、一見デメリットに見えるものをメリットに転換することができるのです。

「紛争」は正面から扱うことによって、①対立点が明確になる、②紛争当事者が立脚している価値観が表れてくる、③自分の主張が明確になるなどのメリットがあります。「紛争」を単にイメージだけで怖がることなく、解決に向けて一歩進めるものと捉えてみてはいかがでしょうか。

<まずは紛争当事者同士が自分の言い分を十分に相手方に伝える>

紛争の実態としては、そもそも紛争にならなくていいものでもめているケースがあります。それは、①相手の言っていることを誤解していた、②紛争当事者が共有しているはずの事実が当事者によって違って捉えられていた、③当事者によって事件の枠組が違っていたなどです。これらのケースでは、両当事者が互いの言い分をきちんと整理をし、それを理解するだけで解決してしまいます。よくよく話し合いをしてみたら紛争になっていなかったというケースなのです。「なんだ私たち誤解していたのですね。」ということです。

社会で生起している紛争の3～4割はこれらのケースに該当すると思います。

<紛争管理で大事なこと>

両当事者が十分に話し合っても合意に至らないケースがあります。価値観紛争等がそれに該当します。それでも話し合うことは重要です。それは、①両当事者が感じている心理的事実を尊重すること、②両当事者の立脚している価値観を尊重することで、仮に合意に至らなくても、「あなたの意見には私は賛成できないけれど、あなたの意見は尊重する。」という立場に立てるかどうかが、新たな出発点になるからです。

社会には自分と違う価値観をもっている人がいて、それは自分の価値観と両立するのだ、と思えることが紛争管理の第一歩ということになります。

学校問題の解決に当たっては、その内容によっては学校だけの力ではなく、福祉や医療など様々な機関との連携を考えていく必要があります。地域とのつながりで学校問題解決を図ることについて、民生児童委員代表から伺いました。

<民生児童委員及び主任児童委員の地域での働き>

民生委員・児童委員（以下、「民生児童委員」とする。）は、厚生労働大臣より委嘱を受けています。その地域に3年以上住んでいることが委嘱の条件であり、73才までの定年制になっています。

自らも地域住民の一員として、地域の皆様からの様々な相談に応じ、相談者の立場に立って各種制度の紹介や必要なサービスを利用するための支援等、心配ごとや困ったことを解決するための手伝いをします。

また、行政などの関係機関と連携しながら、乳幼児の子育て支援に関する活動、高齢者の福祉に関する活動、障害者の福祉に関する活動、学齢児童の福祉に関する活動、生活に関する活動など地域の実情に即した福祉活動を展開しています。

妊産婦、ひとり親家庭はもちろん、子育て、虐待、いじめ、不登校、非行など子供に関するあらゆる心配ごとの相談にのり、健やかに育てる手伝いもしています。民生児童委員の中には、児童に関することを主に担当する主任児童委員もいます。

<学校問題の未然防止と学校と地域のつながり>

「民生児童委員の方は年上であり相談しづらい。」と言われたこともありますが、民生児童委員にとっては児童・生徒は孫の世代、保護者は子供の年代が多く、それぞれのよき理解者になることができます。また主任児童委員はPTA役員の経験者も多く、学校と保護者との関わりについても強く問題意識をもっています。

子供を巡る様々な問題の背景には、社会教育の希薄化、家庭の教育力の低下の中で育てられた子供たちが、学校等で何か問題を起こし、教師から指導されても家庭の協力が得られないという悪循環があるように思えます。ただし大きな問題につながるような状況はまだ一部です。問題が起こる前に、その子供やその家庭を知ることが大切です。そのためにも地域からの情報が必要ですが、直接地域の方々に聞こうとしてもなかなか難しいと思います。

このようなときは、民生児童委員に相談するとよいでしょう。当該児童・生徒や保護者との関わりがある場合もありますし、直接関わりがなくてもその知り合いとのつながりがあれば、情報が集まりやすく、知り得る立場にあります。子供の健全育成にとって不適切な環境にあることが分かれば、適切な機関等を紹介することもできます。

<早期解決のための努力と地域のつながり>

学校と保護者との間で問題が発生したら、学校として捉えている事実や子供の実態等の情報をいかにうまく保護者に伝えるかが大切になります。そして、保護者の心情を理解し納得した上で、学校の立場も理解してもらうこと、その努力をすることです。

保護者の態度によっては、相手を否定的に捉えなくなる場合もあるかもしれません。そのような中で学校関係者だけで対応しようとしても、ますます状況が悪化することもあります。第三者として民生児童委員などが関わることで展開が変わることがあります。そして保護者にも学校の立場や考えを理解してもらうことも可能となります。個人情報、守秘義務は十分承知しておりますので遠慮なく御相談いただきたいと思います。

保護者と学校との間の問題がなかなか解決できないときは、地域とのつながりの活用を選択肢の一つに加えていただくことをお勧めいたします。

学校問題の未然防止と早期解決に向けて、PTA活動に長年携わった立場から、学校と保護者と双方へのメッセージをいただきました。

<学校と保護者との関係をどう捉えるか>

近年、価値観の多様化・変化なのか、または世代の特徴なのか、学校と保護者とのトラブルを多く耳にします。大多数の保護者は、教師に感謝し信頼しつつ、自らも共に子供の教育にあたる姿勢でいますが、学校教育は教育サービスの一環であり、「教師を評価し改善を要求すべきだ。」との主張をもつ保護者もいます。また一方で、「先生に何か言うと、子供に影響があるかもしれない。」とおびえる保護者もいます。

課題や問題がないのがよい学校ではありません。課題や問題を「いかに解決していけるか」が問われるのです。学校と保護者との真のパートナーシップの基本は、「対等・信頼・責任」をもち合うことです。両者が互いの違いを受け入れ、特性を生かし合い、立場を認め合いながら相手の視点に立つということです。自分の利だけを通しては関係づくりはできません。

<学校の先生方に伝えたいこと>

どんな保護者も子供を愛しています。往々にして、保護者は理屈より感情でものを言い、自分の子供だけしか視界になく、子供の言い分だけを信じていることがあります。子供が家庭で見せる内なる個の顔と、学校で見せる外での集団の中の顔とが全く異なることが理解できない場合もあります。

学校の教育方針や指導に反発する保護者の心の奥には、保護者自身の「認められたい」という気持ちもあります。子供への評価が即親としての自分の評価であると捉えるがゆえに、自己防衛的になりがちです。情報の不足から学校への不信・不安をもったり、支え合う保護者同士のつながりが薄かったりする場合はなおさらです。

保護者が「つらい」「悲しい」「納得できない」と訴えてきた際は、まず学校側の説明をする前に、「保護者がそう感じているという事実」を否定せずに、「そのように感じているのですね。」と受け止めてください。そして、保護者がたとえ理不尽な理屈であっても、子供のために親として一生懸命であるという事実を認めることで、説明や話合いの円滑さが異なってきます。何より教師の「その子供への理解を深め、その子のために真摯に取り組む姿勢と熱意を、保護者に言動で示すこと」が最善の処方箋となるでしょう。

<保護者に伝えたいこと>

学校は、学力を身に付けさせるのみならず、人格形成を含め、社会で生き抜く力を育てる社会化の過程を担う場です。教師は、子供が保護者以外に深く関わりをもつ初めての大人でもあります。保護者の教師に対する期待は高く、能力的にも人格的にも教育に対する姿勢も、尊敬でき信頼できる存在であることを求めるのも当然です。子供と友達のように迎合する教師は本当は必要ありません。子供が教師への畏れと尊敬の念をもって初めて、教育が成り立つと考えます。

保護者が教師の悪口を子供に聞かせることは、教育の成果を自ら低下させるのと同じです。また、保護者が学校教育の場に、経済の論理や私的な利害をもち込んではいけません。教師は、児童・生徒個人を、集団や全体の関わりの中から様々な側面で見えています。教師は意欲と愛情をもち、利潤や成果を超えた人間教育に当たっています。子供の一生をも左右する役割を担っているという自負も責任も自覚しています。

教師と保護者の両方の視点と様々な角度から子供を見つめ、家庭でも学校でも同じことを子供に伝えていく努力が最も大切です。

登録番号(23)6

学校問題解決の視点
～専門家・有識者からの助言～

平成24年2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 和幸印刷