

ここ数年、いわゆる「モンスターペアレント」といった言葉に代表される、学校に対して理不尽な要求をする保護者が増えていると言われています。これらの事態に対応するためには、具体的に、どのような対策が有効なのでしょう。今回は、2009年5月に発足した東京都の「学校問題解決サポートセンター」の取り組みを中心にをご紹介します。

どうすればいい？ 保護者との付き合い方

特集

保護者と学校の問題を客観的に把握したデータは少ない

「学校に、保護者が理不尽な要求を持ちこんで来る」という事例が目立ってきていたのは、およそ10年ほど前からだと言われています。数年前、それらの親が、マスメディアによって「モンスターペアレント」と名づけられたことも一因となり、教育を取り巻く問題のひとつとして認知されるようになりました。

「朝起きられないので自分の子を代わりに起こして登校させてほしい」「卒業アルバムに写っている写真の点数が少ない。アルバム代を返してほしい」「あの子の親とは仲が悪いので、自分の子どもと同じクラスにしないでほしい」：教師に寄せられたとされるクレームの中には、にわかには信じがたいようなものも見られます。

しかし一方、実際にどれくらいクレームがあり、どの程度、またどのように学校で対応・解決したかについて、詳細な調査・報告はほとんど行われていません。そのため、先生方の中には、そのような問題が「存在する」という認識があっても、いざ対応するにあたっては、学校の中での連携がうまくとれず、個人で抱え込んでしまうケースもあるのではないかと考えられています。

複雑・多様化した保護者への対応は教師の時間と体力を奪う

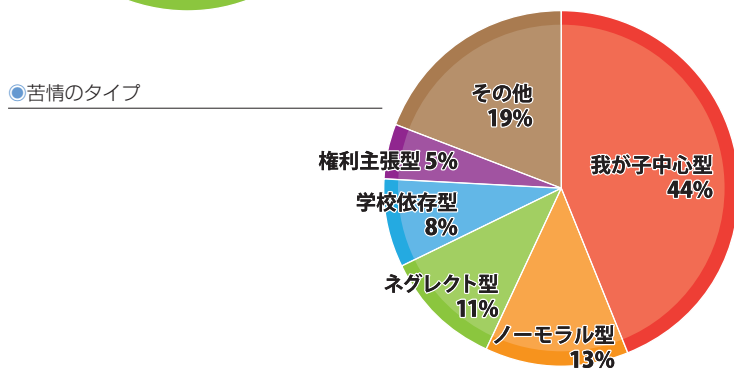
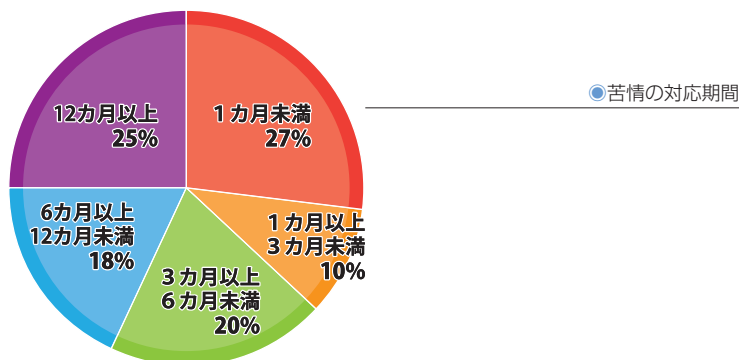
これらの問題が発生した場合、教師にとって最も問題なのは、対応に膨大な時間を奪われてしまうということです。

08年の香川県教育委員会の調査によると（左上のグラフ）、全体のおよそ4割が解決までに6カ月以上かかっていることがわかります。さらに、全体の4分の1は1年以上、つまり、子どもが次の学年に進んで以降も対応し続ける必要があるという結果になっています。

これは何も特殊なケースではありません。06年度の「教員勤務実態調査（文部科学省実施）」によると、小学校教師の84・8%、中学校教師の83・8%が「教員が行うべき仕事が多い」と感じており、中でも「保護者らへの対応が増えた」という回答が、小学校で74・9%、中学校で70・6%に上っています。

ふだんから忙しいことに加え、保護者への対応に莫大な時間を取られてしまうことになれば、授業準備の時間はおろか、生活にもゆとりがなくなってしまう。同調査でも「授業の準備をする時間が足りない（77・6%）」「仕事に追われ、生活にゆとりがない（77・1%）」（いずれも小学校）と、多くの先生が感じています。

地域・保護者とのトラブルや問題を抱え込み、長い期間苦勞している先生が多い



● タイプ別にみる苦情の特徴とおもな事例

タイプ	特徴	おもな事例
我が子中心型	自分の子どものことだけが大事	・うちの子に発表会の主役をやらせてほしい ・集合写真の中心に子どもが写っていない、撮り直して
ノーモラル型	社会の一般常識は無視	・早朝、夜間を問わずに担任に電話をかけてくる ・給食費を滞納し続け、何度お願いしても払わない
ネグレクト型	子どものことは無関心	・学校からの連絡電話、家庭訪問に応じず、「一切かわらないで」と言ってくる ・学校行事に必要なお弁当は学校で準備してと言う
学校依存型	すべてを学校に押しつけてくる	・うちの子を毎朝こしに来て ・子どもの体操服は学校で洗濯して
権利主張型	自分の権利を振りかざしてくる	・学校を休んだ分の給食費を返して「不登校気味だから」と、教材費や学級費の支払いを拒否する

(香川県教育委員会「保護者の理不尽な苦情の状況調査」2008年)



問題解決のために どんな試みがなされているか

保護者からの声は、もちろんすべてが理不尽なものばかりではありません。しかし、中には、担任の教師や学校の対応だけでは解決が難しいものも存在します。そこで各地で、問題に対応するための

いくつかの試みが行われています。ひとつは、問題解決のためのマニュアルや事例集の作成・配布です。各自治体の教育委員会が地域の実情に即して独自に作成したものや、学校リスクマネジメント推進機構（レリーフポイント株式会社）が作成した「教職員のための保護者クレーム対応マニュアル」などで、教師の保護者対応のための指針を示すことが目的とされています。

*購入はウェブサイトのみの受付。
<http://www.reliefpoint.co.jp/>
1,000円(税込)

もうひとつは、「学校問題解決支援チーム」の設置です。これは、学校だけでは解決できない問題に対して、外部の専門家も交えて解決にあたり、保護者と学校の互いの理解を進めることをめざしています。2007年、教育再生会議の提案を受け、京都市や豊中市、大分市、成田市ほか多くの自治体に設置され始めています。次のページからは、その一例として、東京都に2009年の5月設置された「学校問題解決サポートセンター」の活動内容について紹介します。

「学校問題解決サポートセンター」とは

サポートセンター設置の「背景」とは

全国的な傾向だと言えそうですが、近年、都では、学校への親や地域住民の要望が多様化し、一部では理不尽な要求が寄せられる場合も見られるようになってきました。

そこで、2008年、都教育委員会は実態を把握するため「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、都のすべての公立学校における調査を実施したのです。

その結果、約1割の学校で、学校だけでは解決が困難な問題が発生しているという結果が得られました。ここで言う「学校だけでは解決が困難なケース」とは、理不尽な要求がくり返し行われ、かつ、学校での対応には時間的・精神的に限界

があるという状況を指しています。調査では、これまで分からなかった事実も同時に見えてきました。解決が困難だとされたケースのうち半数以上は、学校の初期対応に何らかの問題があったものが多いということです。

もちろん、中には学校が適切に対応しているにもかかわらずうまく解決できなかったケースもあります。しかし、調査によって、解決困難な問題が起こるのは、保護者や地域住民からの要望や苦情からだけではなく、学校側の対応の仕方にも原因があるということが明らかになったのです。

このような問題を解決していくには、学校の初期対応能力を向上させていく必要があります。「学校問題解決サポートセンター」設立には、このような背景があります。

2009年5月、東京都教育委員会は、多様化する保護者や地域住民の要望への対応など、学校だけでは解決が困難な問題に対して、公平・中立な立場で解決をサポートするための組織「学校問題解決サポートセンター」を設置しました。ここでは、同センターの活動の内容について、統括指導主事の池口洋一郎先生にお話を伺います。

PROFILE

池口 洋一郎 Yoichiro Ikeguchi

東京都教育委員会教育相談センター学校問題解決サポート事業統括指導主事。小学校の副校長を経て2009年度より現職。同センターの活動状況をはじめ、教師が問題に対応する際、大変参考になるお話をしてくださいました。「問題を解決するには、教師の“聴く力”が大変重要です。それをぜひ心に留めておいてください」



●解決が難しいことが顕著な事例 (幼、小、中学校の場合)

- いじめ加害児童を指導したところ、その保護者が学級担任に対し、恐喝や脅しなどの言動をくり返す。
- 虐待を児童相談所へ通告したことで、保護者が学校に対して暴言をくり返す。



●学校側が初期対応を間違えて 問題が大きくなってしまった事例

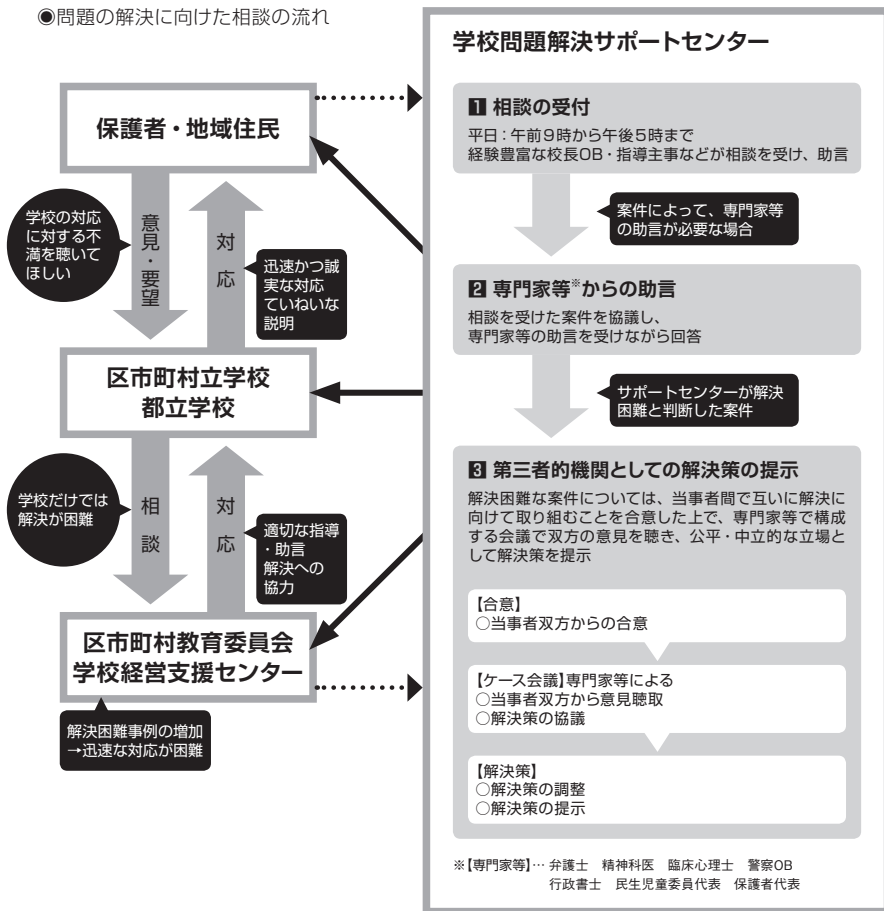
- いじめの被害にあった児童の保護者が担任に相談したところ、「お宅のお子さんにも問題がある」と言われた。このことに腹を立て、学校、教育委員会に執拗にメールやファクシミリを送信する。



- 保護者会の席で、その場にいない保護者の子どもとの問題行動が話題にのぼり、担任が笑いながら同調した。後から、その話を聞いた当該保護者が、学校や担任の自宅に、昼夜問わず抗議の電話をかけ、さらには損害賠償を要求してきた。



(2008年 東京都の実態調査より)



**保護者や地域住民の声を
聴く仕組みがあるのが最大の特徴**

同センターは、保護者や地域住民と学校、どちらが本当に正しいことを言っているかどうか分からないことを踏まえ、子どものことを第一に考えて、公平・中立な立場でよりよい解決策を提案するというスタンスに立っています。現在、全国各地の自治体で、同様のセンターが設置されていますが、都教育委員会が調べ

た限りでは、そのほとんどは「学校支援」がメインです。学校と保護者、両方の立場で適切に支援していくシステムは、都独自のものだと言えるでしょう（上図参照）。背景には、さきほどお話しした実態調査の結果があります。

同センターのもうひとつの特徴は、双方の合意に基づいて解決策を提示できるシステムを備えていること（図中③参照）です。同センターが設立されて、これまでに（09年10月末時点）の電話相談受付件数は100件、延べ161回。そのうちの大部分は保護者で、母親が多くを占めます。相談の大部分は①の段階で解決することが多いのですが、要望があれば双方の話を聴き、専門家によるケース会議で協議し、解決策を作成して双方に提示する仕組みがあります。このモデルは、「裁判外紛争解決手続（ADR）」という

制度を参考に作成したものです。ADRは、基本的には和解の仲介をはかるもので、相手の合意を得、第三者による解決策を提示することはできませんが、一般的な裁判の判決のような強制力は持っていません。しかし、専門家話を聴いてくれ、問題解決のための策を出してくれ、双方歩み寄りができるのではないかと考えて導入しています。実際、これまでの対応例を見ていくと、第三者が間に入っていくという意味はとも大きく、問題解決に非常に有効だと感じています。

保護者は「モンスター」ではない

世間では、学校にクレームをつける保護者を「モンスターペアレント」と呼んでひどくくりにするような傾向が見られます。

しかし、同センターは、保護者をはなから「モンスター」扱いには絶対にしていない、というスタンスをとっています。そのような言葉を安易に使ってしまうことで、本当に聴かなければいけない要望を聞き逃してしまう可能性が大にあるからです。

教師が最初からそのような先入観で保護者に対応しては、理解し合える可能性はなくなってしまうでしょう。そのことが、問題をこじらせている要因になっているかもしれません。

また、実際の保護者は、学校に「モンスター」扱いされることを敬遠し、言いたいことを言えない方が多い。教師はつい、声高に苦情を言う方にばかり対応してしまいがちですが、本来は、それら「サイレント・マジョリティ」こそ大切にすべきです。先生方には個人面談や家庭訪問、連絡帳などを通して、学校に対する本当の要望を汲み取る努力をしてほしいですね。「クレーム」は、学校側から見れば「避けて通りたいもの」かもしれませんが、先生方がしっかり話を聴いて対応すれば、思わぬヒントが得られるかもしれません。

後半は、「学校問題解決サポートセンター」の事例を通して見えてきたものや、保護者や地域住民とつき合う上での心構えやポイントについてお話を伺っていきます。

①保護者の苦情の主訴は「変化」する

最初、保護者はいじめや学校生活のトラブルで担任に相談してきたのに、担任がきちんと話を聴かなかつたため、話の内容が「先生の対応に納得がいかない」ということに変わる。管理職に持っていったら、もっとあいまいな対応をされる。ますます納得がいかないので教育委員会に話をしたが、そこでの対応にも納得できない。最後は、もはや何を言っても聴いてもらえなくなってしまう。これは、学校が初期対応を間違え、問題をこじらせてしまった典型的な例です。

保護者は、何か問題が起こったとき、その場で何が起こったのか、まずは「事実」を知りたいものです。したがって、そこで学校側が事実を明らかにしないなど、不適切な伝え方をしてしまうと、本来なら解決できた問題

②親の気持ちは、必ずしも子どもの気持ちと一致していない

寄せられる相談の中には、子どもの方は納得し、問題はもう解決したと感じているにもかかわらず、親だけがまだ起こった問題の解決にこだわっているというケースも少なくありません。

とくに親が感情的になっている場合、学校では「お子さんはどう考えていますか」と確認をすることは必要だと思います。子どもの話を聴いてみれば、実は解決済みの問題も多いのです。

でも解決できなくなってしまう。このような事例はとても多く見られます。

先生方の間には、「最初に謝罪してしまうと、すべてを認めたことになるのではないか」という認識を持っている方がいらつしやるのではないかと思います。

しかし、保護者に迷惑をかけたということについては、まず最初に「申し訳ない」と謝罪すべきです。その後の客観的な事実については、「きちんと調べて対応します」と言い、事実を包み隠さず説明すればいい。センターの事例からも、何かが起こったとき、すぐに実態を把握して指導の体制に入れるかどうかが大切だと言えます。

「事実」には、「その人が心で感じた」という「心理的な事実」と「現実に発生した事柄は何か」という「客観的な事実」の二つの側面があります。それを混同しないことが、問題解決の力ぎだと思えます。



相談を通して見えてきたものとは？

③コミュニケーションの取り方の特徴がある人への対応

保護者や地域住民の中には、例えば、学校や担任の自宅に、昼夜問わず頻りに電話をかけてくる、しょっちゅうメールを送りつけるなど、時として、コミュニケーションの取り方に特徴がある方がいらつしやいます。これは、教師個人や学校だけでは対応が難しいケースのひとつと言えるでしょう。

対策としては、スクールカウンセラーや専門家など、第三者に入ってもらうことがベストです。また、連絡を取ってくる時間帯など、常識の範囲外のは、毅然とお断りするべき。このようなケースでは、いったんそれを受け入れると、要求がどんどんエスカレートしていくことが多いからです。

現代社会は人の孤立化が進み、保護者や地域住民が互いに働きかけることが少なくなっています。その結果、何でもかんでも学校に訴える傾向が強くなっている。そのような声の中には、学校ではなく、別の機関の支援を必要としている人も含まれている可能性があります。

「共感・受容・傾聴」の姿勢で対応する

1

ただでさえ時間がない中、大変かもしれないが、まずは、相手に共感し、きちんと話を聞くことが、何よりも重要だと言えます。

人は、「自分の話を聞いてくれた」ということを感じて、初めて相手の提案に耳を傾けようとする意志を持つものです。時間はかかるかもしれませんが、初めにじっくりと話を聞くことが、最終的には、もっともスムーズに問題を解決することにつながるでしょう。

気をつけたいのは、学校の先生は、つい「自分の方が話をしてしまう」傾向があるということ。相手が必死に訴えているのに、「いや、でもお母さん、それは…」と、相手の話をさえぎり、自分の話をしてしまわないよう、気をつけてほしいです。



2

苦情の背後に何があるかをつかむ

例えば、表面的には我が子のいじめの相談をしているようでも、実際には自分の子育てのストレスや悩みを訴えているなど、相談を持ちかけてきた保護者の中には、本当は別の問題を抱えている方も少なくありません。

一見クレームに思われるものでも、実際は複雑な悩みが背景に隠れている場合もあります。保護者がいちばん伝えたいことは何なのかをつかみとり、迅速に問題解決に導く。そのためには、やはり「聴く」ことが大切だと言えるでしょう。

問題を抱え込まない

3

教師としてもっともいけないのは、自分ひとりで問題を抱え込んでしまうこと。特に小学校の場合、学級すべてを自分ひとりで運営するため、「学年」という意識が、中学・高校に比べて薄い傾向にあります。

しかし、何かあったとき、問題がまだ小さい初期の間に誰かに相談し、助言をもらうことは非常に大切です。なぜなら、「まだ大丈夫だろう」「自分だけで何とかなる」と思っているうちに、問題がどんどん大きくなってしまふことが多いからです。

また、社会の複雑化によって、たとえば虐待通告など、より専門的な分野の知識を必要とする助言・対応が多くなってきました。さらに、自分の知らないところで問題が起こっている可能性もある。

これからは、いかに周りに情報を発信し、学校の問題として一緒に動いていくかがますます大事になってきます。

先生方には、ぜひこれらのことを認識して学校として、組織の中で対応していただきたいと思えます。

教師がぜひ実践したい、 コミュニケーションのための 3つのポイント