

問題の解決を目指してすすむ

「保護者対応」の最前線



教員の働き方改革が叫ばれる中、とくに課題となっているのが保護者対応です。対応に苦慮する結果、心身の不調を訴える教員も少なくありません。保護者や地域との関係構築が急務となる今、どのような取り組みが進んでいるのでしょうか。今回は、国の施策と、信頼関係の構築に向けた現場の工夫を追います。

取材・文 ● 甲斐ゆかり（サード・アイ） イラスト ● あきんこ



教員の長時間勤務とその実態

文部科学省が実施した2022年度「教員勤務実態調査」によれば、小学校教員の在校等時間は週あたり50～60時間が半数以上、55時間以上働いている教員は約34・2%にのびります。授業準備だけでなく、部活動や学校行事への対応など業務は多岐にわたり、教員の慢性的な過重労働が浮き彫りとなっています。

長時間勤務は心身の疲労を招くだけでなく、授業の質や子どもとの関わり方にも影響を及ぼす可能性があります。質の高い教育の持続性を確保するには、早急な労働環境の改善が不可欠です。

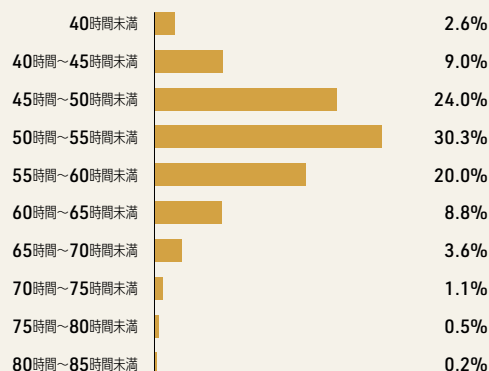
「クレーム対応」がもたらす大きな負担

教員の多忙感をさらに深刻化させているのが、保護者や地域住民からのクレーム対応です。2024年3月に発表されたパソール総合研究所の「教員の職業生活に関する定量調査」では、「保護者や地域からのクレームが多い」「1件の対応に長時間を要する」「心身に大きな負担を感じる」といった項目に、多くの教員が共感を示しています。

とりわけ対応の難しさが増しているのは、些細なトラブルが過剰な要求につながるケースです。保護者への説明や謝罪を重ねても納得されず、メールや電話が長期間にわたって続くような事案においては、教員が孤立し、心身をすり減らすことも少なくありません。

1週間の総在校等時間の分布

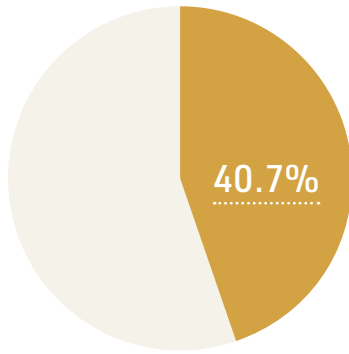
(2022年度：小学校／17,762人)



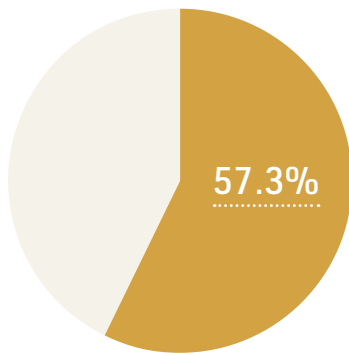
*1週間あたりの正規の勤務時間は38時間45分。
(2022年度「教員勤務実態調査」)

クレーム対応に対する教師の声

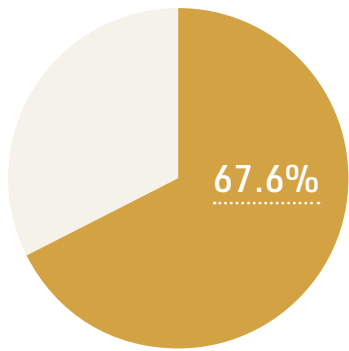
小学校：1000人(回答者数)



保護者や
地域住民からの
クレームが多い



1つのクレーム
対応にかなりの
時間を割かれる



クレーム対応によって
心身が疲弊すること
がよくある

(パーソル総合研究所「教員の職業生活に関する定量調査」2024年)

立川の「乱入事件」が示したもの

そのような状況で、2025年5月に東京都立川市の公立小学校で発生した学校乱入事件は、保護者対応のあり方が問われるきっかけとなりました。この事件では、授業中の教室に保護者とみられる男性2人が侵入し、教職員5名が負傷。発端は児童間のトラブルをめぐる保護者とのやりとりがありました。昨今の学校現場における保護者対応の難しさを象徴する事案といえるかもしれません。

この事件は、教員と保護者の信頼関係が崩れた先ほどのようなリスクがあるかを社会に強く印象づけました。同時に、学校単独での対応には限界があることをあらためて浮き彫りにしたともいえます。

信頼関係の構築にむけた仕組みづくり

これらの課題を克服し、子どもたちが安心して学べる環境をつくるには、教員の働き方改革もさることながら、学校・保護者・地域間の信頼関係醸成が欠かせません。

文部科学省は、2024年度から、保護者や地域住民からの過剰な苦情や不当な要求等の学校だけでは解決が難しい事案について、経験豊かな学校管理職OB等を「学校問題解決支援コーディネーター」として派遣し、外部の専門家と連携した行政による支援体制の構築を推進するための委託事業を開始しました。

具体的には学校問題解決支援コーディネーターを中心に、様々な専門家が参画する体制を整備。学校のみによる対応とせず、行政による学校問題解決のための支援体制の構築を目指すとしています。

2025年度は7市区町村、5都道府県での事業が実施中です。

教員の働き方改革と並行して、保護者や地域との信頼関係をどのように構築するかは、今後の学校教育において極めて重要な課題です。本特集では、保護者との関係構築に正面から取り組み、成果をあげつつある自治体の取り組みを紹介し、紹介します。

教職員の負担を減らしながら、信頼関係を築いていくヒントを探りましょう。



お話をうかがったのは



天理市長
並河 健さん



天理市教育委員会
教育次長
山口 忠幸さん

新しい試みの取り組み例

天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」



学校問題解決のための支援体制の構築に取り組み、成果をあげている天理市。市長自ら情熱をかけて実践を進めています。事業開始から2年目となるこれまでの歩みを見ていきます。

理不尽なクレームの事例

- ➔ 自宅で子どもが嘔吐につき、やってもいないことをやったと言われ、どうしたことかと問われた。やっていないと伝えても「子どもが言ってるんやから間違いない」と言われた。
- ➔ 夜間の家庭訪問を強要された。
- ➔ 担任の変更を要求された。
- ➔ 「あなたには子どもを見る力がないので、先生をやめてください」と言われた。

学校は何時でも早期対応することが誠意という意識にとられ、教職員は疲れ切っていました。担任が抱えきれない事例の場合、たび重なるケース会議で学校全体が忙殺され、教育実習に来た学生が、厳しい状況を見て民間志望に転向することもありました。

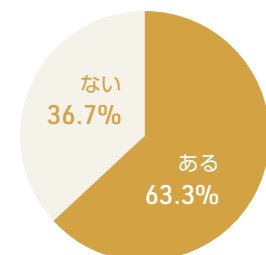
心労で休職した
経験のある教員



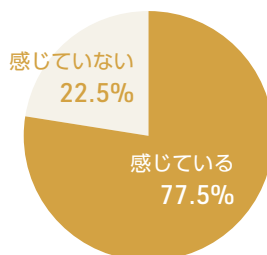
4人に1人

天理市の現状

(2023年度教員アンケートより)

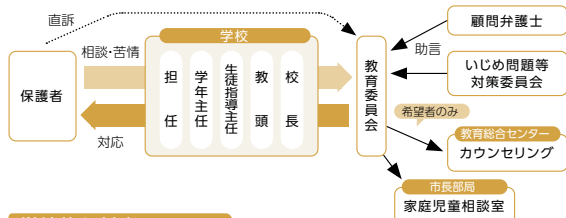


Q 保護者対応で授業に支障が出たことがありますか



Q 日常生活で保護者対応を負担に感じていますか

事業実施前の保護者対応の仕組み



単線的な対応

これまで、保護者からの相談・苦情の対応は学校が窓口となっていました。学校や教育委員会の対応に満足できない保護者が、市長や議会に直談判するケースもありました。



事業実施後の保護者対応の仕組み



チームで複眼的な対応

「ほっとステーション」をハブ(中核)として、市全体がチームとして取り組むことで、教育現場の負担軽減を目指しました。経験則による単線的な対応から、専門家の視点を交えた複眼的な対応へと転換しました。

いるのでしょうか。

具体的には、どのような体制となっているのでしょうか。

並河市長は、天理市ではさらに一歩進んだ取り組みを行っていると説明します。「文部科学省のモデルでは、保護者対応の窓口は基本的に学校が担います。天理市では、それを市が行う体制としました。そうすることで、スクールソーシャルワーカーや弁護士、心理士など、専門家の力をより活かし、先生たちの負担を減らすことを目指しました(並河市長、以下市長)」。市では、それを市が行う体制としました。

「保護者対応」は学校の大きな役割の一つとされてきました。しかし、離職者数・休職者数の増加や、校長・教頭職のなり手不足という危機的な人員不足の状況が続いています。これを解決するため文部科学省が始めたのがこの委託事業です。

「既存の仕組みを見直し、より効果的な配分を行う」という発想です(市長)。

新たに予算を獲得するだけでなく、

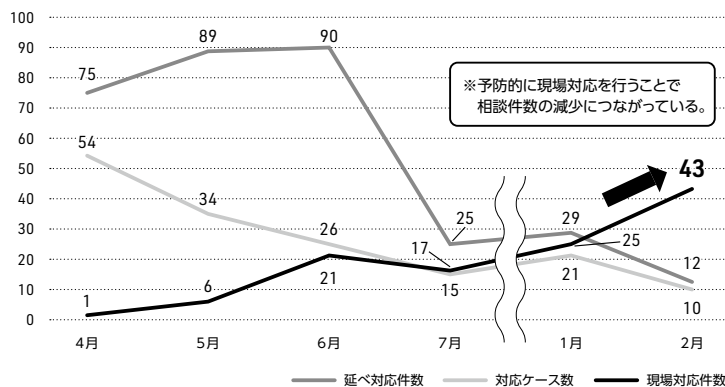
財政面でも工夫があったのでしょうか。「心理士や専門職の雇用拡大には、それなりの人件費がかかります。モデル事業としての補助も受けつつ、財源を振り替えて充当しています」。

「市が担うといっても、現場にいる先生方を完全に窓口から外すと、『当事者なのに話を聞いてもらえない』という保護者側の不満や、先生自身のストレスも生じてしまいます。ですから現在は、学校に相談があった場合でも、『ほっとステーション(以下H S)』のスタッフとカウンセラーが現地に入り、先生と役割を分担して対応しています。こうすることで、先生方がひとりで抱え込まない体制を整えています(山口次長)」。



▲並河市長と市職員の皆さん

2024年度 ほっとステーション対応件数推移



2025年2月末までの対応数

●ケース数	217家庭
●延べ対応	427回
●ほっとステーションの学校現場訪問	242件

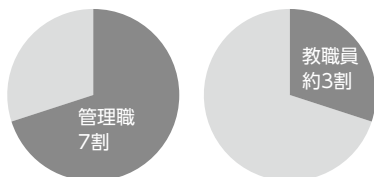
→退職者・休職者が激減

保護者対応による退職者・休職者は0名
(2024年度退職1名。休職3名、内1名は復帰)

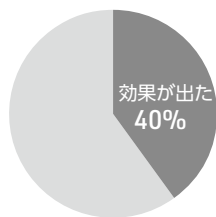
負担感の軽減効果

(2025年2月全職員無記名アンケートより)

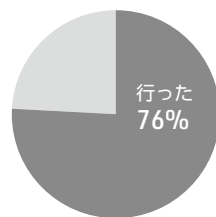
Q 保護者対応の負担感が「軽減」した



Q 授業準備などの時間が増え、学力向上の効果が出了



Q 充実した授業のために、新しい取り組みを行った



教員の声

保護者対応に同席してもらえたのが心強かった。

対応に悩んでいた保護者に、第三者の立場から関わってもらい、言いたいけど言えないことを伝えてくれて職員の心理的負担が軽減された。

園(学校)が聞き出せなかった保護者の本音や背景を知ることができた。

保護者の相談だけでなく、心が折れそうな職員の早期発見・支援により、教員の心が軽くなった。

モデル事業開始後、HSは2025年2月末までに217家庭の相談を受け、対応は延べ427回、うち約48%は「解決済み」という成果をあげています。現場訪問は242件に達し、教職員からのSOS対応も充実。その結果、保護者対応による休職・退職者は激減し、2024年度は0名となりました。負担軽減効果は教職員アンケートでも明らかです。

「天理市では、昨年度の1年間で退職者は1人、休職者も3人にまで減らすことができました。しかも退職者は『地元に戻るため』といった自己都合で、ネガティブな事情ではありません。休職した方も復職に至ったケースがあり、これはHSという支援モデルの成果だと考えています(市長)」

HSでは、先生方へのカウンセリングも実地しているとか。

「ここまで『保護者対応で心が折れてしまった』というような理由で離職したケースは出ていません。とはいえ、教師としての指導力に悩み、心身をすり減らしてしまう方はまだまだ多く、今後解決すべき課題といえます(山口次長)」

天理市の成果は大いに注目され、全国からの視察が相次いでいます。

「学校が抱える課題は全国どこでも同じで、決して天理市だけの話ではありません。説明を聞いた多くの方が『今のお話私たちの学校の状況かと思いました』という感想を述べられます。現場で共有されているのは、保護者への対応が理不尽なものになっているという現実なのです(市長)」

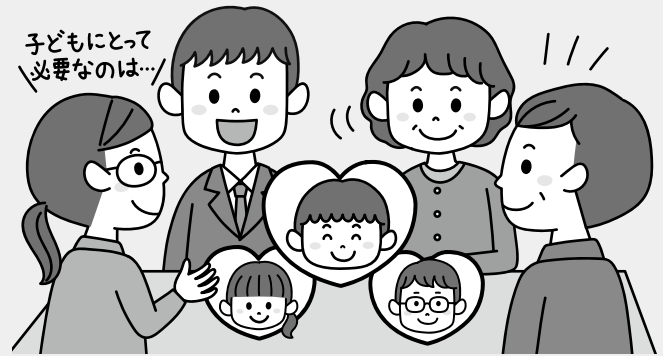


ほっとステーション実施によって得られた教訓

学校園所は警察や裁判所ではない。保護者の主張について詳細な事実確認を行うよりも、児童生徒のトラブルの背景にある不安などを読み解くことが重要

保護者の要望に対して「できる／できない」ではなく、「こどもまんなか」の視点から「する／しない」に切り替える

子どもに起きている状態を心理士など専門家の見立てを踏まえた多様な視点をもって、教員と「ほっとステーション」が「チーム」で適切な手立てをすること



保護者が今要望していることに振り回されるのではなく、中長期的な視点から子どもと保護者の不安を和らげること

保護者が要望しているか否かではなく、子どもたちにとって必要な指導を主体的に考えて行っていくこと

保護者を「満足」させることが目的ではなく、保護者の気持ちに寄り添いながら、子どもの安心を得ることが目的



今後の展望

→現場派遣の充実

スーパーバイザーと心理士による現場での教職員との連携を強化。カウンセリングへの来所意欲がない児童生徒や保護者に直接関わり、信頼関係の醸成を図る。時短講師による現場サポート体制、スクールカウンセラーとの連携も強化。

→児童生徒の居場所づくり

不登校や登校しづりだけでなく、教室内で暴言暴力等の問題行動を繰り返す児童が校内で落ち着ける「シェルター」の運営を強化。

→いじめ対策の強化

「いじめマイスター」委託事業をはじめ、「加害」「被害」双方への対応を強化。

→働き方改革の推進

2024年度、残業時間は全校平均で前年度比11.3%減少。ほっとステーションとの連携が進んだ学校では1/3減少し、安定して月30時間以内に収まっている。格差の解消に努め、残業時間の更なる縮減を図る。

並河市長は、HSで様々な事例に直面するうちに、現在の保護者が抱える問題がだんだんと明らかになってきたと述べています。

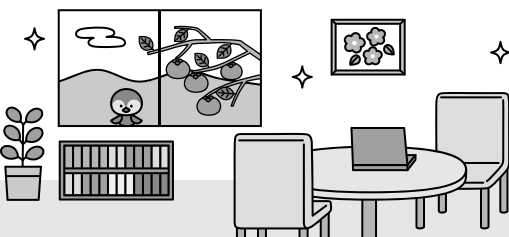
「ひと昔前は、理不尽な要求をする保護者を『モンスター』などひとひと括りにしていましたが、一つひとつのケースを追っていくと、保護者自身が悩んでいるケースがとても多いことが見えてきました。」

例えば『子どもがこんな目にあった』と保護者が訴えてくる背景には、仕事や家庭内の問題など、子どもとは直接関係のない要因が絡んでいることが少なくないのです。（市長）

とても攻撃的に見える保護者が、実は自身も過去に虐待された経験があり、そのために過剰反応してしまうという事例も多くあるそうです。

「トラブルメーカー」として認識されていた方が、カウンセラーの丁寧な対話によって、『自分も傷ついてきたからこそ、子どもが同じ目に遭わないか敏感になっている』ということに気づかれたケースがあります。学校現場では、こうしたしんどさの背景まで把握できないこともあるのですが、支援スタッフが介入することで、丁寧な聞き取りと対応が可能になっています（山口次長）

最近は保護者からの相談よりも、教員からの相談が増えているそうです。「クラス運営が難しい」「生徒同士のトラブルが頻発している」「これから保護者に説明しなければならぬ不安」など、現場の声に即応できる支援体制を築くことで、トラブルを未然に防ぐことが可能になっています。



最後に、市長に今回の取り組みについて談話をいただきました。

教育現場の「余白」を取り戻す 「ほっとステーション」の挑戦

現場と行政のはざまにある問題とは

「ほっとステーション」の取り組みは、財務省の主計官が視察に訪れるなど、国の関係機関も関心を寄せています。総務省や文科省とも意見交換の機会が増え、「こうした取り組みを後押しすべきだ」という声も挙がっています。

ただし議論は単純ではありません。例えば文科省の政策に対して、現場は「とにかく人が足りない」と訴えます。一方で財政サイドは、「処遇改善さえすれば人が集まるのか」という立場をとります。

実際、全国の退職者や休職者の多くは、給与が低いから辞めたわけではありません。むしろ、「子どもたちのために全力を尽くしたい」という思いや熱意を折られて去っていく人が多い。そこが問題の本質です。

処遇改善に加えて、安心して勤務時間内に働ける環境を整えること。それができて、初めて教員不足の解決につながるのだと私は考えます。

自分の気持ちを言葉にできない

子どもの「リテラシー」を育てるには

私はHSで発生した事案を毎日メンバーと共有しています。出張の際には、出先から電

話で報告を聞くことが常になっています。

そうやって現場を知るなかで分かっていたのは、自分の気持ちを言葉にできない子どもたちの存在です。

子どものトラブルの多くは、「不快な気持ちを言葉で伝えられないこと」から生まれています。勉強はできても、コミュニケーションが苦手な子どもが増えている。気持ちをうまく相手に伝えられないから、暴言や暴力という手段に出てしまうのです。

これを防ぐには、気持ちを表現する力、即ち「感情リテラシー」を育てることが必要です。それは、子どもをみる教員のほうにも当てはまります。教員はよく、指示に従わない子どもを「あの子は言うことを聞かない」と評価します。しかし、臨床心理士の分析では、

その見方は想像に過ぎないと指摘される。

「指示を無視している」のではなく、「言語理解に問題があつて意味が理解できなかった」とか「指示を聞いていたが、注意が散漫で忘れてしまった」など、様々な背景が考えられるからです。

「要注意児童」とまとめてしまうと、こうした個別の理由が見えなくなり、本質的な支援ができなくなります。

私たちが対応したいじめ事案の9割は「事実と想像の混同」が主な原因になっています。受け手の解釈が事実として一人歩きしないよう、十分な配慮が必要なのです。

子どもに向き合う

「余白」が教師を変える

外部からの視察や会議などで、「HSとは保護者対応から教員を守る仕組みなのですか」と問われることがあります。それは違います。

私たちの目的は、教員が勤務時間内にじっくり子どもと向き合うための「余白」をつくることです。教師が向きあうべき相手を、保護者から、本来の「子ども」に戻そうとしているのです。

新しい試みを取り入れようとしても、現場は今、飽和状態です。メモリがいっぱいのパソコンに新しいソフトを無理に入れようとするのと同じで、とても受け入れる「余白」がありません。その状態で「これもやって」「あれも導入して」と言われても、現場は疲弊するだけです。

だからこそ、まずは「余白を取り戻す」ことが必要です。今こそ教育の仕組みを見直していく時だ

と感じています。

昨年度の調査では「授業づくりのため新しい取り組みを行った」と答えた教員が約8割に達しました。これは余白が生まれたことによる大きな変化です。教員の負担は、支援の質や関わり方次第で大きく違ってくるのです。

チームで支え、 未来に希望をつなぐ

こうした取り組みによって、「子どものために働きたい」という志をもつ人が、現場に希望を感じてくれるようになってきています。実際に「このモデルがあるなら、自分も教員になりたい」と言ってくれる学生も出てきました。

これまでは「やる気があっても潰れてしまう」構造だった教育現場に、ようやく変化の風が吹いてきたと感じています。

私は心理職でもなければ教員でもありません。何か一つの専門領域に精通しているわけではなく。だからこそ、専門職特有の先入観や慣れに囚われずに、「それは本当に子どものためになっていますか？」と、シンプルに問うことができています。

試みがすぐに成果として現れることはないかもしれませんが。しかし、数年かけて、「あの子が少しずつ穏やかになった」「学校が安心できる場所になった」と感じられるようになること。それこそが、支援の本質的な成果です。

その土台にあるのは、大人が変わること、大人が気づくこと。子どもに変化を求めるのではなく、まず私たちが「変わる大人」であること。

それをチームで実践し続ける仕組みづくりこそ、私たちが今、取り組んでいることの核心です。

