

## 公立学校における保護者クレームに係る学校問題

－教育行政の役割に視点をあてて－

### School problems concerning complaints from parents in public schools

－focusing on the role of educational administration－

松田 智子・伊田 義信

Tomoko Matsuda, Yoshinobu Ida

キーワード 保護者対応の現状、チーム学校、教育行政の支援

#### I はじめに

義務教育に携わる公立学校には、その校区に在住する様々な児童・生徒が在籍し、日々の教育活動が展開されている。そのため、好むと好まざるとにかかわらず学校事故等の「不測の事態」に遭遇することは回避できない。しかも、子どもの事故やトラブルが発生する度に、学校の施設管理体制の不備や教師の過失を非難する現象が顕著になってからすでに20年を経過しているが、これが取捨に向かう様相は見られない。文部科学省の調査によれば、平成21年度の休職者のうち精神疾患は63%を占め、平成24年度に少し減り54%になったが、ここ数年は高い比率で推移している。10年前と比較すると約2倍になっている。精神疾患で休む者のすべてが、保護者問題が原因ではなく学校種により理由も変わるのであるが、保護者問題が大きい位置を占めていることは変わらない。

保護者クレームに係る学校問題については、マスコミ等はその実態を正確に伝えるのでなく、ごく一部の問題点があたかも全体であるかのように扱ってきたことが、学校や教師に対する誤解や偏見が確実に増幅していった要因のひとつであると筆者は考える。さらに現在は、この特定の保護者の学校に対する不満や不信がさらに高くなり、それが一般の保護者にも広がっている現象がうかがえる。しかしその対象となる学校と教員も、それを受けとめる考え方やふるまいを、従来とは大きく変えて保護者の気持ちに大いに配慮をした改善された対応を行うようになってきている。本稿では、現在も続いているクレームの現状から、公立の小・中学校で生じている保護者と教員間の「学校への要望・抗議・クレーム」についての社会的認識のずれを明らかにする。そして、学校・教師の20年の意識の変容や取り組みの変化とともに、それを支えるべきである教育行政の現状と今後の課題について提案していくこととする。

#### II 保護者クレームが増加した社会的背景は

##### 1 学校の相対的地位の低下

その昔は、学校は地域における文化の拠点であり、「教師は地域の知識人であり、学校は新しい文化の伝達拠点である」という信頼される関係が地域の中にあった。しかし今は、世界中の新しい情報をインターネットでどこで

も誰でもが瞬時に手に入れることができるようになり、周りの社会の情報化は加速し、学校の方が後からついていくような状態である。そして、教師と同等の学歴を有する保護者の増加に伴い、それぞれの保護者が、各家庭独自の教育論を持ち、こだわり教育論者が増えている。

さらに、多賀（2008）は今の保護者自らの学校経験に注目し、「現在小中学校の保護者は、1970年代後半から1980年代にかけて、いわゆる『荒れた学校』を経験している。中学校で激しい校内暴力の嵐が吹き、学校や教師に不信感や反感を持った人もいる。」そして、「子どもの件で先生に相談したとき対応に満足できないと昔の記憶が甦り」学校に対する攻撃性を高める傾向が強いと説明している<sup>(1)</sup>。多賀の分析時より現在の状況は変化し、攻撃性はさらに著しいものになっている。例えば、大学でテストの点が悪くて進級できないことを教員が学生の保護者に連絡すると、「私の子どもの力を認めたくえで入学を認めたのでしょうか。それを伸ばしきれないのは、大学の教え方や指導が悪いのではないか。」との反論を受けることがある。

この数年間に小学校高学年だった子どもは高校生になり、苦情を言いなれた保護者が高校や大学に流入していると考えられる。

## 2 企業や学校の不祥事に対する過剰な反応

門脇（2007）は一般市民の企業や公的機関の不祥事に対する過剰な反応の要因は、「バブルが弾け、景気が後退し、勝ち組と負け組の差がはっきりし、社会の在り様に対するやり場のない不満や憤懣が主に負け組の間に鬱積し、その吐け口として、税金で賄われ雇われている役所の担当者や学校の先生が対象とされたことであろう。自分たちの税金で雇われている職員や教員であれば、納税者である自分達が反撃されることはないという無意識的な安心感や保全意識があり、理不尽な要望や攻撃をむけることになった」ことであり、もう一つは、「社会の中で良きリーダーシップをとり、模範的な存在であることを求められる人たちへの失望や落胆、それが転じて憤りや怒りが権威を保証された機関や人間にむけられるようになった」ことであると論じている<sup>(2)</sup>。現政権の忖度疑惑でマスコミ等を揺るがしている、文科省による特定の学校設置許可に関わる不公平と思える問題などは、この典型ではないかと筆者は考える。

## 3 われもわれもの権利意識の高揚への対応

横山（2008）は弁護士立場から、①消費者保護関連法の施行による権利意識の高揚、②度重なる企業不祥事とそれに対する一般社会の激烈な反応、③インターネットの普及によって一般人でも企業・行政に対する攻撃が可能になったことを、クレーム多発の要因として挙げている。その結果、権利意識が高揚すると、一般の消費者は、法律の適用範囲を十分理解しているわけではないので、過度な主張や要求をしがちになる。そして、潜在意識の中に、自分は企業に対して優位にたっているという感覚が醸成されると論じている<sup>(3)</sup>。消費者保護関連法とは、1995年のPL法（製造物責任法）に続いて、個人情報保護法、消費者基本法等の、いずれも消費者の権利を保護することを目的とする法律をさす。筆者は権利意識の高まりは歓迎するが、企業や役所に対して優位な気持ちを持つようになった保護者が、こうした法律の制定や納税者意識の高まりを反映して、学校に対しても同様な対応をとるようになったことに疑問を感じる。

(1) 多賀幹子『親たちの暴走－日米英のモンスターペアレント』朝日新聞社2008年、pp.31-32

(2) 門脇厚司「クレーム社会を加速する若い親たちの特性」『児童心理』No.860（2007年6月号）pp.2-10

(3) 横山雅文『プロ法律家のクレーマー対応術』PHP研究所 2008年 pp.20-28

山脇（2008）は、教師と保護者の多忙化の結果、双方のコミュニケーションが減少していると主張している。その結果、双方の関係は異なった『役割』（教師は教育で報酬を得る、つまり職業としての役割・親はお金を払いサービスを受ける消費者の役割）になる。つまり子どもを中心に、対価を支払う側・受け取る側という役割が生じるため、教師は教育というサービスを子どもに提供しなくてはいけない義務があり、消費者（納税者）としての親は当然、子どもの教育について要求を主張する権利があるという。その結果コミュニケーションが減少し互いがどうでもいい存在になり、保護者は教師に対して絶対的に優位な立場になったという錯覚に陥ると論じている。そしてこれは、店員の対応が悪かったから苦情を言ったり商品を買わないというのと同じ理屈であると説明する<sup>(4)</sup>。

筆者は、子ども相手に教育活動を営む学校をあたかも商品を販売する企業と同等にみなして、高い満足水準を得ようとするにも安易に同意しかねる。なぜなら、教育とは確かに有形の何かものを提供しているわけではないので大きく分類すればサービス業に分類されるだろう。しかし義務教育とはすべての児童・生徒が豊かな教育と安全で楽しい学校生活を保障されることが目的であるからだ。さらに人を相手とする営みである教育活動においては、販売店のサービス向上キャンペーンのように急速に改善効果は現れないからである。教育とは、「ある一つの人格が他の人格に働きかけて、相互に影響しあって人格を陶冶する営み」であり、「その変化には時と場と人を得なければならぬ」といわれるように、その効果が見えるにはある程度の時間を要するものである。

筆者は、ある教育委員会の人事担当グループを取材し、現在の人事管理上の大きな問題点について質問したことがある。グループ長は「従来は、勤務時間の適正化（勤務時間中の職場離脱）や国旗掲揚・国歌斉唱をめぐる職務命令違反等が課題であったが、今は、いわゆる学力低下対策や保護者等クレーム対応による、教職員の長時間勤務による過労死が心配である」と述べていた。このような学校をとりまく社会的な背景の急変で、学校や教師に対するクレームは減少する様相は見えない。それに対して学校はどのように対応してきたのだろうか、その現状と課題を次に述べる。

### Ⅲ 学校内部の危機管理意識の低さと組織的弱点

#### 1 教師という職業病からくる弱点

教員のその職務内容の特徴に由来する人格的な特性が、クレーム発生の要因の一つに挙げられる。教師を志望する人には、子ども好きな人や、教えることが好きな人がかなり多い。しかし一方で、子どもは好きだが、大人である保護者に心情的に共感することが苦手な人もいる。また、教師は日常的に子どもと接するため、どうしても子どもの側に立つことが多くなり「保護者がこうしてくれたら、もっと子どもは伸びるのに……」と、保護者に批判的になる傾向があり、教育的な要求が強くなりがちである。そのため、保護者が要望や苦情を述べている際に、その言葉の背後にある本当の願いを把握することができずに、保護者に対し、注文を付けたりアドバイスをしたりすることがある。保護者の真の願いが不明な段階では、不要な解釈は慎み、保護者の心情に共感し、その思いをじっくりと聴き取ることこそ重要な初期対応であると言わなければならないが、教師にはこれが苦手な傾向がある。しかし、古川の調査『セカンドステージに入った保護者対応の現状に対する調査研究』によると「クレームが発生したら状況・真意を把握し、クレームの内容を整理することができる」の項目に「そう思う」「ややそう思う」と答えた教員が、88%を占めている。筆者は、この数字にクレーム対応についての教師自身の自己評価の甘さを感じる。筆者は、教師や学校が「安全苦情」のターゲットとして位置付けられているという社会の変化を十分に認識してい

<sup>(4)</sup> 山脇由貴子『モンスターペアレントの正体－クレマー化する親達』中央法規出版株式会社2008年 pp.130-140

ないため、避けて通れない苦情や問題に出会ったら、その事実から目をそらすことなく、できるだけ早く最善の方法が求められるにもかかわらず、つつい面倒だと思ってしまう傾向があると考えている。

しかし、教師の態度もようやく変化しつつある。前述の調査では、「勤務時間終了間際で、自分の都合から雑な対応をしたり、明日に回そうとしたことがある」の項目には「あまり思わない」と「全く思わない」という回答が81%であり、多くの教師が保護者の要望にその日に対応しようと努力していることが分かる。また「クレームの出そうな事案には日ごろから予防に努めている」の項目には「大いに思う」と「ややそう思う」の回答が88%を占め、教師はクレームに対し日ごろから予防に努めている様子がうかがわれる。反面、「クレームに会った時『避けたいな』という心理的圧迫からストレスを感じる」の項目には「大いに思う」と「ややそう思う」の回答が79%に上る。さらに「クレームが原因で精神疾患や病欠になる同僚を見て他人事とは思えない」の項目は「大いに思う」と「やや思う」の回答が86%と高くなり深刻である。つまり、教員は自らの意識や態度としてはクレーム予防に配慮し努めているが、心理的には積極的にそのことに対して向きあうという段階までには至っていない。今日の社会状況では、クレーマーの火種はあちこちに存在しているが、そもそもクレーマーとは本来的に実態があるわけではなく、苦情を受ける側の対応力の不足から、要望や苦情がエスカレートして作り出されるものだと自覚し、積極的にかわっていく必要があると筆者は思う。

## 2 学校という組織的な問題

苦情やクレームに対応する学校組織の脆弱さと、中期的な見通しを備えた危機管理意識の欠如に課題がまだまだ存在するが、保護者が学校に要望や苦情を申し入れた際、「いつまでに」「誰から」「どのような方法」を明らかにして回答するスピーディーな対応に心がける学校は多くなっている。前述の調査によると、保護者との話し合いやの際、あらかじめ場所や時間を決め、話し合う順序や対応策を準備している学校は約8割を占め、子どものために協力して取り組むと言う姿勢が伝わるように努力している学校は9割にも達する。学校が組織としてクレームに対応する方向に舵をきっているのは、歓迎すべきことである。

しかし現在の学校組織には、苦情やクレームに対応できる組織的な部署や担当者がないことはもちろん、校長・教頭を除いて、残り全部が横一線という鍋蓋構造と揶揄されるような組織になっている。特に小学校では、「公立義務教育諸学校の学級編成及び教職員定数の標準に関する法律」により、主幹教諭、学年主任・教務主任・生徒指導主事も含めほとんどの配置教員が学級担任となるため、組織的な対応力に不足する傾向がある。たとえ主幹や主任として任命されても、自分自身の学級経営もあり、学年や学校全体の日常の様子まで細かく把握するのはなかなか困難である。

前述の調査では「保護者のクレームに対して教師個人で抱え込まず学年関係職員に相談する」の項目は「大いに思う」と「ややそう思う」との回答が96%を占めている。しかし「関係教職員を入れたケース会議を開く」の項目は「大いにそう思う」と「ややそう思う」の回答で51%にすぎない。学校は組織的に動こうとは意識しているが、その手法がまだ定着していないことがうかがわれる。また職場の内外に相談できる親しい仲間がいると確信できるのは3割程度であり、さらに相談できる専門家がいると確信できるのは1割程度である。職場の管理職が相談に乗ってくれアドバイスをしてくれると確信するのは28%にとどまり、2割の教員は、管理職は保護者対応で困ったときに助けてくれないと思っている。さらに管理職の態度に「毅然としない」や「保護者の味方をする」と不信感を募らせている教員が3割程度存在する。つまりかつてより教員が一人で抱え込むケースは減ってきているが、その相談は学校内にとどまり、専門家を交えた組織的な解決は行われていないといえる。



専門機関との連携の有無については、地域や保護者との連携が一番多く、教育委員会に相談し助言を受けたことがある教員は、「大いに思う」「ややそう思う」の回答は49%と半分以下である。専門家の助言を受けたことがある教員は51%、市役所や教育委員会の弁護士を活用した教員に至っては8%に過ぎない。クレームが簡単に訴状になる時代において、顧問弁護士の活用制度が設置されていても、学校や教師が知らなかったり、知っていても活用しにくかったりする理由があるのだろうか。学校が危機管理意識を高める上で、今日こそ教育委員会の支援が不可欠であることを踏まえ、次章においては、学校と教育行政の連携の現状と今後の在り方について提案したい。

#### IV 教育行政との連携の現状

##### 1 「学校問題」対応における教育行政の役割

教育行政のクレーム問題に対応するための支援策に関しては、主な教育委員会が「学校問題解決支援チーム」を組織したり、弁護士による「学校法律相談制度」を創設したり、「保護者対応マニュアル」を作成したりするなど、学校現場支援の条件整備を行ってきている。

これらの取り組みは、学校現場での対応シフトの必要性の浸透に役立つなど、一定の成果をもたらした。ところが、改善が進んでいるように見えるが、依然として「学校問題」は続いており、深刻化・泥沼化するケースも増加している。また、専門家チームの設置や相談窓口の開設などの支援策については、専門家のチーム設置でさえ全国的には30自治体程度に止まっている。市町村レベルでの支援チーム設置が難しいのは、市町村の財政的な問題が要因のひとつになっている。

2007年ごろから先行的に取り組んでいる大阪府豊中市教育委員会は、「学校問題解決支援チーム」設置の趣旨に「保護者对学校という構図を仲裁しながら問題解決をめざすとともに、決して排除するのではなく、学校と保護者の信頼を回復するために、第三者機関の性格を有した専門家による学校支援チームの的確な指導助言に基づいて、解決に向けた組織的な対応を目指す」と述べているが、筆者は、教育行政の役割を機能面から考えるとき、現在もこの「仲裁機能」と「専門家の指導助言機能」が強く求められていると考える。さらに、保護者自身の課題や虐待等の問題を含む場合もあることから「関係機関等との調整機能」も求められていると考える。

以下の項では、これらの3つの機能に関係した学校と教育行政の連携の事例について述べる。尚、事例については一般化するために一部再構成して記述している。

##### 2 仲裁役としての専門家の派遣

保護者の学校への不信感から当事者間が対立状態にある場合に、双方の仲裁役として学校心理士という専門家を派遣し、解決に至った事例である。

事案は、小学生のA児が、「学校でいじめられている。死にたい」と繰り返し発言し、それを聞いた保護者が、「いじめによる重大事態に該当するのではないか」と学校に訴え、対応を求めたものである。保護者は、2013年から施行に入った「いじめ防止対策推進法」に基づき該当市が策定した「いじめ防止基本方針」を根拠に重大事態にあたると思ったのである。危機管理の要諦に「最悪を想定して対策を練る」という教示があるが、本件では、いじめが子どもの自殺につながることを最悪の事態と想定して対応にあたったものである。

保護者の訴えを受けた学校は、市教育委員会に第一報を入れるとともに、校内において「いじめ対策委員会」を開催し対応方針等を確認した。いじめに関して事実確認を進めたが、いじめの有無については判然としない。しかし、本人及び保護者からの申し立てがあるので、学校は市教育委員会と協議し、「いじめ防止基本方針における重

大事態に進展するおそれがある事案」として対応した。また、A児の育ちをサポートするため保護者も含む「対応協議会」を設置した。この協議会において保護者が心理学に知見のある専門家の同席を求めた結果、心理の専門家である学校心理士の緊急派遣を教育委員会に要請した。

学校心理士とは、学校生活のさまざまな問題について、カウンセリングなどの直接的援助を子どもに行うとともに、保護者や教師・学校に対しても、専門的知見で心理教育的援助サービスを行うことを目的としている。つまり、子どもや保護者に対し「直接的援助」が可能という点が重要なのである。本件では、保護者が「資格を有する外部の専門家」である第三者として学校心理士を認めたことにより、対応協議会のメンバーとして受け入れた。その後、学校心理士が仲裁役として、A児の観察や指導、保護者との面談、問題解決に向けてのコーディネートなど学校と連携して具体的な動きを取る事となった。

市教育委員会は、学校心理士の派遣だけではなく、スクールカウンセラー派遣、特別支援教育センター専門相談員派遣、学生ボランティアの派遣という支援を行った。あわせて、定例教育委員会の協議会において事案説明し、教育委員も共通理解した上で、事案の推移を見守るという体制をとった。これらの市教育委員会の動きは、保護者の気持ちの軟化と学校の支援という望ましい効果をもたらした。保護者にとっては、専門家の派遣を要請が受け入れられ、具体的に直接話し合いができたことが、当初かたくなであった態度を軟化させた一因となったのである。A児の健やかな育ちに向けて、組織的に児童や学級全体への指導を重ね、保護者とも協議会で論議する過程で、A児自身や家庭での対応の課題も明確になった。当初は、解決の糸口が見えず保護者と学校の対立構図も見られたが、それらの過程を経て、想定した最悪の事態には至らずに、約3か月後に事態は収束した。

### 3 法律の専門家弁護士相談の窓口機能

子ども同士のトラブルで一方の児童がケガをし、被害児童の保護者から「学校の責任は何か」など、法的判断を問われた事例である。紛争化するトラブルにおいて、法律の専門家でない教師・学校が、対応に苦慮する事案である。教育委員会は、弁護士相談の窓口として学校を支援する機能を果たすことになる。

B市は、「学校問題解決支援チーム」を設置していないため、法的判断を要する弁護士への相談は市の顧問弁護士を活用することになる。手順は、①法的判断を伴う事案が起こった場合において学校が相談事項を市教育委員会に提出する、②市教育委員会担当者が市の担当部署（文書課など）の担当者に説明をし、弁護士相談を依頼する、③市教育委員会と市担当部署が顧問弁護士に照会をかける、④顧問弁護士から回答がなされる、⑤市教育委員会担当者から学校にあてて回答が届くという順である。ケースによっては、市の担当部署の段階で弁護士相談をかけるまでもない内容として差し戻される場合もある。

本件は、被害児童の保護者から「教育活動中に起こったトラブルである学校の責任」「後遺症が残った場合、責任も含め学校の対応」「本件に関して文書回答」などを問われた。被害児童の保護者は、弁護士に法的相談をしていることをほめかけたが、代理人として保護者方弁護士が話し合いに出てくることはなかった。学校は、市の顧問弁護士に相談をして回答することにした。

顧問弁護士の指導は、具体的に次のような内容であった。○事案が発生したことに対しお詫びの言葉を述べてもかまわないこと、○学校の責任については「法的判断が伴うため何とも申し上げられない」と伝えること、○保護者あてに事案に関する文書を出すことは控えることが望ましいが、強い要望がある場合は事実のみを記載すること。なおその際、文書回答を望む理由等を記載した依頼文を保護者から出してもらうこと、○災害保険の給付の説明を行うこと、○必要に応じて、保護者当事者間での話し合いを勧めること、このように法的な裏付けと他の事例

に基づく的確な助言があった。

法的な側面からの対応に係る可能性を探る必要に迫られたときには、本件のように弁護士相談は学校現場にとって心強い支援となる。しかし、一つの法律的な相談に関して、問い合わせから回答まで最短でも2日から3日の時間を要した。弁護士相談の活用が少ないのは、教育委員会に事前に相談し申請するなど手続きが煩雑なこと、即答を求められている際にも時間がかかることなどに起因していると考えられる。つまり、実態として緊急性を要する学校現場のニーズに即応できるものになっていないことが本制度の課題といえる。

#### 4 多くの関係機関をつなぐ調整機能

保護者自身が抱える精神的な障害から引き起こすトラブルへの対応に際して、医療や福祉とも連携をとる必要が生じる事案があり、教育委員会が多くの関係機関との調整役を果たした事例を紹介する。

楠(2008)は、「やり取りの中で何かしらの違和感や、その言動に対する了解の困難さを感じたりする保護者の意味で、『気になる保護者』という言葉を使用」し、「『気になる保護者』の背後にある問題を、①発達障害、軽度の知的障害の問題、②成育史あるいは過去の体験の中で築かれた「未処理の葛藤の問題」、③パーソナリティ障害の問題、④うつ病や統合失調症などの精神疾患の問題に分けて、その理解と支援の問題を考察している」と述べている<sup>(5)</sup>。筆者は、増加傾向にある「気になる保護者」への対応に関する研究が深化することを期待するものである。

「気になる保護者」は、その態様からトラブルを起こす対象が多くあるため拡散し、トラブルが複雑化し、長期化する傾向にある。教師は、精神医療の専門家ではないため適切な言葉がけや対応に困惑する。さらに、福祉関係の専門家でもないため、事例に対応する公的支援の有効活用を知らない。そのため、一人の「気になる保護者」が起こすトラブル対応で、有効な解決策を見いだせないまま、学校が疲弊していくことも少なくない。

ある事例の「気になる保護者」は次のような態様であり、周囲とのトラブルが頻発の要因となった。○返答に窮すると、相手に些細なことで物を投げ、大声を出す、○子どもの前で服薬し、「死んでやる」と発言する、○他の保護者と揉め事を起こし孤立する、○簡単に「訴訟を起こす」と発言する、○自身も虐待を受けた経験があり子育てが不安、○我が子がいじめの対象か気になる、○言葉に敏感に反応する。

このような保護者の問題が起こった際に「気になる保護者」の個人情報を開示できないため、事案発生後に他の保護者への説明が困難になる。そのため特に、「気になる保護者」の問題事案対応は、周囲に大きな影響を与えるにもかかわらず、部外の関係者に対して理解を求めることが難しい。

ある事例では、保護者の病理が深刻なため、専門職を含めた関係諸機関が連携して対応したが、その関係機関の数が11団体にも及んだ。その内訳は、①学校、②児童相談所、③家庭児童相談所、④障害福祉課 ⑤生活援護課、⑥メンタルサポートセンター、⑦市消防本部、⑧市立病院、⑨警察署(生活安全課)、⑩幼稚園、⑪市教育委員会、である。対応に関するケース会議を開催し、情報交換を行った。しかし、解決につながらず情報交換だけにとどまることも多い事案である。

学校での問題に関しては、学校が中心となり、家庭児童相談所・教育委員会と対応を協議するのであるが、その方針や方法が一致しないケースもあった。福祉サイドは保護者に寄り添うことが原則だからである。家庭児童相談所に仲介役を要望しても直接的に学校に関わることができず、難しいこともあった。学校以外の、福祉・医療・司

<sup>(5)</sup> 楠凡之「気になる保護者からのクレーム対応」古川治編著『学校と保護者の関係づくりをめざすクレーム問題』教育出版2013年、pp.50

法機関と連携し対応する必要がある場合は、教育委員会が中心となり調整機能を発揮することが求められる。

## V 今後の在り方について

### 1 これまでの積み上げの上に立つ支援策構築の視点

保護者クレーム対応等学校問題については、1990年代後半から2010年頃までのさまざまな問題提起がなされた段階を「ファースト・ステージ」とし、2010年頃からの状況を、問題の構造が明らかになり始め、学校現場において対応シフトを取るようになり、多様な取り組みが行われる段階になったということから、「セカンド・ステージ」と位置付けられている。さらに、小野田は、「学校だけの資源では、『何ともしがたい難しいケース』を抱えることが増えてきたという意味では、第3ステージに上がり始めたともいえる」と述べている<sup>(6)</sup>。筆者は、「いじめ防止対策推進法」の施行を契機に、保護者のクレームが第3ステージの段階に入りつつあるという認識をもつことが、支援を考える視点として重要であると考えられる。

「学校問題」対応には、いくつかの「対応の段階」がある。例えば、①信頼される学校づくりや風通しの良い職場づくりなど日ごろからの未然防止、②発生時の緊急時対応や初期対応、③こじれた中での中期・長期対応、④収束期対応、⑤さらに、収束しないような解決の目途が立たない場合の対応、⑥再発防止策の検討など、の段階である。これまでの保護者対応マニュアルや教職員研修においては、多くの事例に基づいて、未然防止や初期対応については細かく丁寧に示されており、学校現場の支援に大いに役立ってきた。しかしながら、学校が通常の初期対応や対話の姿勢に留意しても、解決の糸口が見当たらず、より事態が深刻化するケースについては、いまだに課題として残されている。

筆者は、「複雑化するトラブル」や「深刻化するクレーム」が増加傾向にある中、学校だけの努力では解決を図ることが困難なケースに対して、学校現場が教育行政に求める役割は、「第三者として可能な支援策の提供」もしくは「問題事案の丸抱え」の二つであると考えられる。「問題事案の丸抱え」は極端であるが、それに近い支援策の提供が望まれているのである。

このような問題意識の下、これまでの取り組みの積み上げも勘案しながら、以下の項において、教育行政における今後の支援策について述べる。

### 2 「何ともしがたい難しいケース」の実態調査と課題整理の必要性

筆者は、あるベテラン校長がトラブル対応途中につぶやいた「誠意をもって話し合っても、分かり合えないことがある」という言葉が忘れられない。保護者と学校の関係が修復不可能になり、子どもの転校や卒業ということでは収束できない事案が実際に存在する。このような事案に対して、教育行政としてはどのような具体的な支援策があるのだろうか。それを探るためにも、小野田の指摘する「何ともしがたい難しい事案」について全国規模での調査を行い、事例による問題の種類等を整理する必要があると筆者は考える。つまり教育・福祉・医療・司法機関との連携がどのように行われているのか実態調査を行い、「何ともしがたい難しい事案」の課題を整理することが必要であると考えられる。

<sup>(6)</sup> 宮崎仁史・小野田正利「解決が極めて難しい学校－保護者間トラブルの現状と解決のための第三者的外部機関の関与の可能性」『教育制度学研究』2016年 pp.150



### 3 教育行政の条件整備の工夫・充実

教育条件は、人的側面・物的側面とそれらを賄う財政的側面から構成されるが、クレーム対応問題においては、具体的に次の2点に関して環境整備の充実を求めたい。

第1に、養護教諭の専門性を発揮できる環境整備を行うことである。クレーム対応が多様化・複雑化している中で、医療機関との連携や「気になる保護者」への対応など、クレーム事案への対応には多くのケースで養護教諭が関わっている実態があり、その存在はキーパーソンとなっている。そのため、筆者は、教育委員会が人的側面の整備として、養護教諭を学校保健におけるキーマンとして制度的に位置付けるとともに、専門性をさらに向上させる研修を実施するなどの環境整備が重要であると考え。さらに、近年のアレルギー対応、不登校、いじめなどの山積する課題が学校保健に関係していることから、養護教諭の複数配置は必須の検討事項であると考え。

第2に、学校に設置する電話は、勤務時間のみ外部から受け付ける仕組みにすることである。すでに導入している学校もあるが、学校の業務範囲を明確化することで、保護者対応は量的に少なくなると思われる。また、一部の教育委員会で録音機能やナンバーディスプレイ機能が付いた電話機を学校に導入しているが、その機能があるだけで執拗な電話対応から解放されたという事例もある。筆者は、外部対応を勤務時間に限定することは、無定量・無限定といわれてきた学校の仕事を考え直す契機になるのではないかと考える。

### 4 学校版ADR（裁判外訴訟解決）の研究推進

前述した弁護士相談の活用までの煩雑さの改善策として、学校へ顧問弁護士が出向く「出前対応」を筆者は推奨する。また「学校問題解決支援チーム」の活用頻度の低さは、指導助言はしても「直接の仲介役にはならない」ことが理由だと筆者は考える。

そこで筆者は、「学校版ADR」などの仕組みを教育行政が研究し導入することを望むものである。ADR（Alternative Dispute Resolution）は、代替的紛争解決手続とか、裁判外紛争解決手続と訳され、訴訟手続によらない紛争解決方法を広く指すものである。裁判のように勝ち負けをきめるのではなく、それぞれが納得のいく折り合いを見つけ出す方法であり非法化手法と呼ばれる。その種類には「あっせん」「調停」「仲裁」がある。筆者は、この「学校版ADR」が、「何ともしがたい難しいケース」への有効な対応支援になるのではないかと考える。「学校版」にこだわるのは、学校問題の特異性に起因するためである。「学校問題」は、関係者が保護者と学校だけにとどまらず、その他の保護者や児童を関係者として多数巻き込むことがある。例えば、「いじめられているので子どもを登校させない」という保護者がいる場合、他方にいじめられているとされる子どもの保護者がいる。最近では、それらの保護者が他の保護者にLINEによって不確かな状況を即座に拡散させてしまうケースもあり、学校と保護者、もしくは保護者間なりの当事者間で話し合い解決すべき問題に、多数の関係者が関わってくる事態がふえている。筆者は、このような学校問題の特異性を勘案した、紛争解決支援機関としての「学校版ADR」を求めるものである。

### 5 総合的な施策展開の必要性

保護者クレーム対応問題に関して、ミクロの視点では、学校に苦情対応専門員を設置するなどの支援対策を考えることはできる。しかし、マクロ的には、不寛容な社会のあり方の改革、多忙化解消、教職員のメンタルヘルスの支援、チーム学校の具体化、教職員の年齢構成のアンバランス改善、マンパワーの充実のための教職員定数の増加、等々の問題と合わせて考えていく必要がある。筆者は、最近の課題である「働き方改革」と関連させて考える必要

があり、個別の施策が有機的なつながりをもつような総合的な施策の展開を望むものである。

保護者クレーム問題に最前線で対応している教職員、その管理職さらに現場を支える教育行政という枠組みの中で、最前線の学校現場の支援の仕組みを整備は急務である。クレーム問題対応に費やす教職員のエネルギーを、子どもの本来の教育に向かうようにできる、教育行政による臨機応変な総合的支援策を切望するものである。

#### 【参考文献】

- 近畿弁護士会連合会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会編集『事例解説教育対象暴力－教育現場でのクレーム対応－』2015年 ぎょうせい
- 楠凡之著『気になる保護者とつながる援助－「対立」から「共同」へ－』2008年 かもがわ出版
- 関根眞一著『教師はサービス業です－学校は変わる「苦情対応術」－』2015年 中央公論新社
- 俵正市著『学校事故の法律と事故への対応』2006年 法友社
- 古川治編著『学校と保護者の関係づくりをめざすクレーム問題－セカンドステージの保護者からのクレーム対応－』2013年 教育出版
- 古川治『セカンドステージに入った保護者対応の現状に対する調査研究』甲南大学 2012年
- 宮崎仁史・小野田正利「解決が極めて難しい学校－保護者間トラブルの現状と解決のための第三者的外部機関の関与の可能性」『教育制度学研究』2016年pp146-151
- 元兼正浩「危機管理法制ハンドブック」2011年
- 油布佐和子『現代日本の教師－仕事と役割－』2015年 放送大学教育振興会