

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はなく、事務職員や用務主事、非常勤講師、スクールカウンセラー、特別支援教育支援員等学校にかかわるすべ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

～無理難題ととらえるか？連携の第一歩にするのか？～

- (1) 初期対応の心構え
- (2) 話の聴き方
- (3) 記録の取り方
- (4) 謝罪が必要なとき
- (5) 対応直後
- (6) 事務室・経営企画室と職員室との連携

2 その後の組織的な対応

～学校として保護者等の声に正対するために～

- (1) 情報収集のための役割分担
- (2) 対応方針と内容の検討
- (3) 誠意ある報告と具体的改善策の提示
- (4) 対応の不断の改善

3 対応が困難な事例の場合

～学校だけでなく外部との連携を～

- (1) かかわり方の難しい方への対応
- (2) 違法、不当な要求への対応
- (3) 外部人材を巻き込んだ事例検討会議の実施
- (4) 外部の専門家等の活用
- (5) 学校問題解決サポートセンターの活用
- (6) 外部の専門家からの助言例

☆ ま と め ☆

1 大切な初期対応

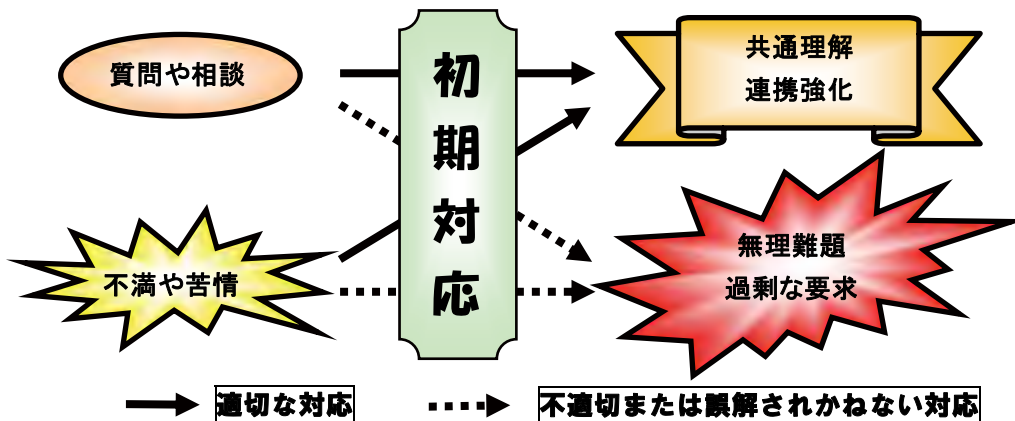
～無理難題ととらえるか？連携の第一歩にするのか？～

(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…などがあります。

保護者や地域の方のどんな声であっても、こちらの接し方によって、その後の流れが、よくも悪くも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、先入観で相手を見たり、勝手に決め付けたりすることなく、そのときの保護者や地域の方の声に耳を傾け、その背景にある事情や心理を把握することが大切になります。



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、お互いの誤解が解け、相互理解が深まり、学校の強力な味方になってくれることさえあります。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、気持ちを聞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

受容・傾聴・共感がすべての基本

基本は、相手の立場に立って、よく聴くことです。「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。

会話をしながら探るので、慣れが必要です。

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、誰でも、批判、反論されることなく聴いてもらえて、話を十分受け止めてもらうことで、「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。

うまく相づちを入れるなど工夫しましょう。

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。基本的に共感のスタンスで、話すようにしましょう。

同調→「〇〇さんの言うとおりで。」

共感→「なるほど〇〇さんはそう思うんですね。

その思いは分かります。」

※表情や態度、声のトーンなども重要になります。

話の内容を整理、確認、言語化する。

普通、誰も好き好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、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変化させたいなどの別の願いがあるはずで、

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、「〇〇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。

コラム

“事実”と“推測”、“要望”と“無理難題”

保護者からの苦情に回答する上で、注意したいのが“事実”と“推測”、“要望”と“無理難題”を整理し、分けて考えることです。

例として「〇〇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、「加害児童・生徒とその保護者からの謝罪」は“要望”ですが、「加害児童・生徒のクラス替え」「担任の交替」は“無理難題”と考えられます。

苦情に回答する際には、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、不可能なことを説明する必要があります。

客観的事実がしっかり把握できていないうちから、苦情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。



(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。

事実確認があいまいだと、相手やこちらの主観が混じってしまい、その後の対応を誤る恐れがあります。

(記入の例)

×保護者が怒りのあまり、ものすごい力で校長に向けて椅子を投げつけた。

○保護者が肩の高さまで椅子を持ち上げて投げ下ろしたため、校長の足に当たった。椅子の足の一本が曲がった。

このような場合は、申し入れしてきたこととは別に、「犯罪になる可能性がある。」と説明をすることも必要です。

コラム

子供からの聴き取りの留意点

子供同士のトラブルをきっかけとして、学校が双方の保護者の間に挟まれてなかなか解決できずに苦労する場合があります。子供同士の人間関係は回復できる状況があるのに、保護者と学校とで子供不在のやりとりが続いていることも多々あります。

たとえば、「けがをさせられた」「いじめがあった」などという訴えに対して、最初の事実確認を丁寧に行わないと、被害を訴えている保護者からも、加害者とされた側の保護者からも、納得がいかないということにつながります。

子供同士のトラブルについては、最初の聴き取りが重要になります。それは、日を変えて繰り返し同じことについてたずねると、周囲からの情報が入り混じり、暗示性や誘導などネガティブな問題が発生し、子供に情報の混濁が起こり、何が真実なのか確認しようがなくなることもあるからです。

そのため、後から確認することは不可能であると考えましょう。子供からの聴き取りは、原則として初回の一回で終わらせ、記録を残すことが重要です。

特に複数の子供が関係している場合は、教員が分担して聴くこともありますが、「どの順番で、どの子供に、誰が、どこで、何を、どのように聴くのか、確認しておかなければならないことは何か」といったことを確認した上で行うことを心がけましょう。

(4) 謝罪が必要なとき

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

心理的事実には、最初に謝罪！

「そういう気持ちにさせてしまったことは申し訳ない。」

客観的事実はきちんと調査！

「事実関係については調べてからお伝えします。」

「安易に謝罪をしない」と言われることもありますが、適切な謝罪は必要不可欠です。特に、心理的な事実由来相手の感情（心配をかけてしまっていること、不愉快にさせたこと）については、「そういう気持ちにさせてしまったことは申し訳ない。」と伝えることが、話し合いをスムーズにする要素にもなります。

同時に、客観的な事実（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、あいまいな回答や約束はしないようにします。

後で取り消すのに大変な苦勞をします。

個人の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。

「心理的事実」を受け止め、「客観的事実」については確認の上、回答することを告げる。
この段階では、誰がどんなことをしたか、学校の責任の所在など詳細については認めたことにならない。

子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して…

- 「このたびは、御心配をおか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。」
- × 「このたびは、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。」

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、問題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になる。

(5) 対応直後

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。

担任が「自分一人で処理したい、公にしたくない。」という思いでいると、かえってことが大きくなります。

まずは、管理職へ一報を入れ、指示を仰ぎましょう。同時に、主幹教諭や主任教諭等、関係教員にも情報を入れることです。

話を聞いてもらい、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。

ホウレンソウはチョウリしてカクニン！

組織としての対応を円滑にするためには、「報告、連絡、相談（ホウレンソウ）」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。

どのように組織でかかわるかを調整し、みんなで理解し合い、解決できたかどうかを確認することで、よりよい対応になるのです。

経過だけでも、早めに回答をする。

事例にもよりますが、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、回答できないものを、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、関係教員で対応策を検討いたしますので、もう少しお待ちいただけませんか。」

(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、電話での対応の半数程度は、事務室が受けることになります。

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員とその後の対応についても確認しておきたいものです。
(P53 参照)

施設の問題、授業料未納などについては、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」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、内容の程度により、関係職員で情報を共有する必要もあります。



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
とが解決への近道です。

2 その後の組織的な対応

～学校として保護者等の声に正対するために～

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誠意をもって向き合い、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、心理的な事実の確認の対応例>

- 誰が中心になって何を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。
- 子供の感じていること、子供のとらえた状況を中心に対応する。

(分担例)

副校長 ……電話での保護者との対応窓口
担任、学年……子供からの聴き取り、状況把握
(どう感じたのか、どのような状況であったのか等)
教育相談担当、養護教諭等……子供の心のケア

<保護者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、一貫して保護者の立場に立ち、その考えを理解し受け止めることに専念する役、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。
(P56参照)
- 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。

(2) 対応方針と内容の検討

解決につながる仮説を立てる。

聴き取り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。そのポイントは次のとおりです。

- ・ 要望や苦情の趣旨、背景は何か。
- ・ 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。
- ・ その対応は、他の子供や保護者にも理解されるか。

仮説に基づき方針と内容を検討する。

以下のような観点を基に、今後の対応方針を検討します。

- ・ 要望や苦情に因果関係はあるのか、ないのか。
- ・ 学校が対応できることなのか、できないことなのか。
- ・ 外部の専門機関に助言を依頼したほうがよいことか。
また、どのような専門機関に協力を要請できるのか。
- ・ 学校はどのような事実に対して謝罪、改善すべきなのか。
また、どう説明し、理解を求めていくとよいのか。
- ・ 毅然として断れることなのか。

(3) 誠意ある報告と具体的改善策の提示

時と場を共有しながら、向き合う。

まずは、相手に伝わるように誠意を示すことが大切です。相手の都合も考え合わせ、話合いの条件（時間、人、場所）を事前に確認します。

ここでの「誠意」とは、「正直」「傾聴」「前向きな解決」を指します。

対応の結果や今後の見通しについては、一方的に伝えるだけにせず、時と場を共有しながら、具体的に改善案を提示し、確認し、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、現状の報告を随時行いましょう。

- ・ 調査の結果からの改善策の方針、現状報告
- ・ 意見交換の場を何度か設定
- ・ 子供の人権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

継続的なかかわりを徹底する。

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。

(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があります。

一つの対応に固執するあまり、適切でないかかわりを繰り返し続けて、よけい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、再発したりすることもあります。

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、問題が再燃した場合の資料になります。

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。



「関係者が異動したので分かりません」では、学校への不信感
は募るばかりです。

3 対応が困難な事例の場合 ～学校だけでなく外部との連携を～

対応が困難と判断した事例については、早い段階で管轄の教育委員会に連絡を入れ、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) かかわり方の難しい方への対応

限度を超えた要求やかかわり方の難しさの見極めを!

学校に対する要求や苦情の全体から見れば、脅迫と受け取れる要求、不当な要求、相手に心の問題がある場合等に苦慮する事例は、それほど多くはありません。

しかしこのような事例では、傾聴や誠意のあるかか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。

学校で解決できる事例なのかどうかの見極めが大切になります。

＜かかわり方の難しさの例＞

- 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 心の問題 …… 医学的な治療が優先されるなどの場合

(2) 違法、不当な要求への対応

こちらの発言に責任をもつ意味でもしっかり記録。録音も検討する。

要望や苦情が極めて理不尽であり、または不当な要求であると判断した場合、「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たい。」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、記録を丁寧に取るようにします。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。

(3) 外部人材を巻き込んだ事例検討会議の実施

教育分野以外の方からの有益な助言を活用する。

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、教育とは別の角度から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力は、本当に頼りになります。虐待やその疑いがある場合、傷害事件、心の問題が予想される場合、福祉的な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。

話合いがうまくいっても、その内容が不用意に漏れてしまうと大変です。



(4) 外部の専門家等の活用

傾聴や誠意ある対応だけで解決が困難なら、心理や法律等の専門家からの助言を進んで受けましょう！

要望や苦情が執拗に繰り返される事例の中には、傾聴し、誠意あ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」などのかかわりの工夫が必要になる場合もあります。

限度を超えた行為や言葉に対しては「お子様のために話を続けたいが、こういうことが繰り返されるようなら、話を続けることはできません。」と伝え、話を打ち切ることも一つの方法です。

適切なかかわりを行えるようにするために、警察や法律、心理、医師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、当該の教職員を孤立させることがないよう「管理職が責任ある者として代わって話し合う」「話合いに同席する」などの支援体制をとります。

この詳細まで聴いておくことと意思統一されていることがポイントになります。

また「組織としての共通の方針」を一人一人の教職員が共通理解し、それぞれが確実に実行することも大切なことです。

(5) 学校問題解決サポートセンターの活用

複数の専門家による解決のヒントが得られます。

学校と保護者等との間のこじれた状況を解決するために、学校や教育委員会、保護者等からの相談を受け、センター職員が助言をします。

また、必要に応じて、公平・中立な立場で、専門家等からなるケース会議の協議を経て、解決のための助言をします。

さらに、双方の合意があれば、調停に向けて、公平・中立の立場でそれぞれから話を聴き、第三者的な解決策の提示をすることも可能です。
(P 71 参照)

(6) 外部の専門家からの助言例

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。

ビデオ撮影や録音の要求 ～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しました。しかも「担任を替えろ。」と言うのです。

また、ビデオやICレコーダーを取り出して、「話合いの様子をビデオで撮影したい、録音もさせてもらおう。」と言ってきたのです。

その日は、断ることができずに、撮影も録音もされてしまったのですが、次に来たときは、ビデオ撮影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るのですが、よい方法はないでしょうか。

<助言例>

受け方のパターンは何通りかあります。

第1は、冷静に話せるならとことん話を聴くことです。そして何が問題でどうして欲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、その担任に大きな非がない限り、学校の人事権は校長にあるということをはっきり伝えなければならないでしょう。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。

第2に、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。「できる限りのお力になりますので、とにかく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。」等の言葉をかけ、それでも怒鳴り続ける場合は、こちらは黙って、相手のエネルギーが落ちるのを待ちます。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かの詳細も聞き漏らさないことです。

第3に、録音・撮影は丁寧にお断りしましょう。それでも撮影等を主張される場合には、「なぜ録音・撮影が必要だとお考えなのですか？」などと、保護者に率直に尋ねてみてはいかがでしょうか。そこから、さらに保護者の背景や心情が見えてくるかもしれません。

撮影された側には肖像権がありますので、「その映像を断りなく他に公開すると法的責任を生じさせることがあります。」と、相手に伝えておく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」と高額な金銭をにおわ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、面倒なので見舞金で済ませてしまおう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。歯科医に診ていただき、歯の欠損が修復するまでが学校の誠意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、なん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、暗に教員や管理職のポケットマネー等で対応するようにおわせた場合には、絶対に応じてはいけません。その場をやり過ごしたつもりでも、結果として保護者を恐喝などの犯罪者にしてしまうことになりかねません。

管理下における事故等については、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

<http://www.naash.go.jp/> 等を参照し、適切な
情報を収集して対応してください。

<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かかわらず、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するべきでしょう。

○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り、教員の目が届いていないところでの事故の場合は、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。

ただ、この点は、個別具体的な事情を踏まえて慎重に判断する必要があります。

○補償の額

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かは別の問題です。法律的には「事故と相当因果関係のある損害について賠償しなければならない」とされています。

具体的な範囲については、個別事情に即し、医療記録などをふまえて判断する必要があります。

○加害児童(の保護者)との関係

加害児童の保護者も損害賠償責任を負う場合には、学校も加害児童の保護者も、被害者との関係では、損害額全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となります。

(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(区市町村および都)が賠償責任を負います。

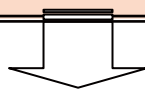
なお、当該教職員に故意または重大な過失があった場合には、自治体が当該教職員に対して求償権を行使することができます。いずれにしても、児童・生徒や保護者が当該教職員に対して直接に損害賠償請求権を有することは(ごく例外的な場合を除いて)ありません。

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くる。一度電話に出ると、一方的に話が続けるので、その対応に数時間かかることもあり、行すべき仕事ができない等大変困っています。



<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。

すでに卒業生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。

☆ ま と め ☆

保護者等からの要望や苦情には、我が子へのかわいさやその方自身の思いが根底にあるものが多いようです。その思いを受け止め、学校と保護者等で共に子供を育てていくという姿勢で、かかわっていききたいものです。

保護者等の要望や苦情と思われるものの中には、もっともな要求や貴重な提案や相談が含まれているかもしれません。また、その中には、保護者や地域の方の価値観や基準からすると、学校で起こった事柄がその許容範囲を超えてしまった場合もあります。そのために、怒りが体中に満ちているときもあります。

きっかけになった事柄は小さくても、これまでの幾つかの出来事が溜まって激しい怒りが示されるときもあります。その怒りの源はどこにあるのでしょうか。

当然のことですが、学校は、保護者等がその方の価値観や基準で行動していることを理解する必要があります。このことを考慮せず、学校側の価値観や基準、一方的な都合だけでかかわろうとすると、些細な問題が大きな問題に発展するのです。

話合いの目的は、責任の追及ではありません。学校・保護者の双方が手を結び合いながら、子供たちの人権を守りつつ、その健全な成長を援助することです。「要望や苦情を最初から無理難題ととらえない」「一人で抱え込まず問題は協働して解決に当たる」ことなどを確認しながら、自信をもって対応しましょう。

保護者等と接する心得10か条

- ① 相手をねぎらう。
- ② 心理的事実には心から謝罪する。
- ③ 話合いの条件を確認する。
- ④ 相手の立場に立ってよく聴く。
- ⑤ 話が行き詰ったら、状況を変える。
- ⑥ 言い逃れをしない。
- ⑦ 怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
- ⑧ 対応を常に見直し、同じ失敗を繰り返さない。
- ⑨ できることとできないことを明確にする。
- ⑩ 向き合う気持ち、共に育てる視点をもつ。

ある教員と専門家の会話

かかわり方の難しい保護者の話を、どのように受け止めたらいいか、ある教員が専門家に相談しました。

- 教員 「保護者の主張や無理難題を、丸ごと受け止めていいのでしょうか？」
- 専門家 「はい。まずはとにかく、丸ごと受け止めてください。」
- 教員 「でも、間違った認識や不可能なことは、はっきり伝えなくては…。」
- 専門家 「そのとおりです。そして同時に、そのとおりではありません。」
- 教員 「なんだかよく分からないのですが……。」
- 専門家 「その保護者もその方なりの、そうならざるを得ない、やむにやまれない事情や感情、考えがきっとあるはずです。」
- 教員 「そうだと思いますが……。」
- 専門家 「たとえそれが何かは今分らずとも、きっとそれがあるはずだと信じて、そこに思いを馳せて、そう思われるのも無理はないのですよね…という気持ちを込めて、丸ごと受け止めてください。」
- 教員 「はあ……。でももしもその主張が間違いだったら、その要求が不可能なことだったら……どうすればよいのでしょうか。」
- 専門家 「それが事実か否かにかかわらず、それが実行可能か否かにかかわらず、それを事実と信じたい気持ちを、それをしてほしいと願わずにはられない気持ちを、そしてそういう表現の仕方をせざるを得ない気持ちを、『そう思われるのですね。そういう表現をされるのですね。そしてそれが今のあなたにとっては、無理もないやむにやまれない当然のことなのですよね。』と丸ごと受け止めるのです。この姿勢を通して、相手は『分かってもらえた』という感触を得るのです。」
- 教員 「でも、事実として認定されたと思われたり、できないことまで、『分かってもらえた』と勘違いされたりしても困ります。」
- 専門家 「そうですね。心の中と違って現実世界では真実は一つですし、不可能なこともあるわけです。それは、その方の希望が叶わず、残念なことです。『そうではなかったのは悲しいことです。そうできたらいいのですが、なかなかそうはいかないのが残念です。』などと、相手の立場に思いを馳せながら伝えるのです。」
- 教員 「だったら、最初からはっきり伝えた方がよいではありませんか？」
- 専門家 「それでは互いの対立が強まるだけです。『分かってもらえた』という感触を得た後だからこそ、事実認識上の誤解も、できないことも、受け入れてくれる可能性が高まるのです。それは、先生も同じでしょう？少なくとも私はそうですし……。」
- 教員 「な…なるほど。言われてみれば、確かに私もそうかもしれません…。」