

I 学校問題解決サポートセンターについて

1 開設の背景

近年、保護者や地域住民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」を開設しました。

「学校問題解決サポートセンター」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・地域住民等からの相談に公平・中立な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。

- 学校問題解決サポートセンターの基本方針
 - 予供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立な立場で相談に応じる。
 - 相談者の話をよく聞く。
 - 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。

2 相談の流れ

相談者からの電話を受け、経験豊富な校長OB（学校問題支援員）が話を聴き、こじれた状況について相談者と一緒に整理をしていきます。

保護者等からの相談の場合、保護者等が意見や要望をまだ学校に十分伝えていないことが多いので、その際には、学校に再度相談するように助言します。

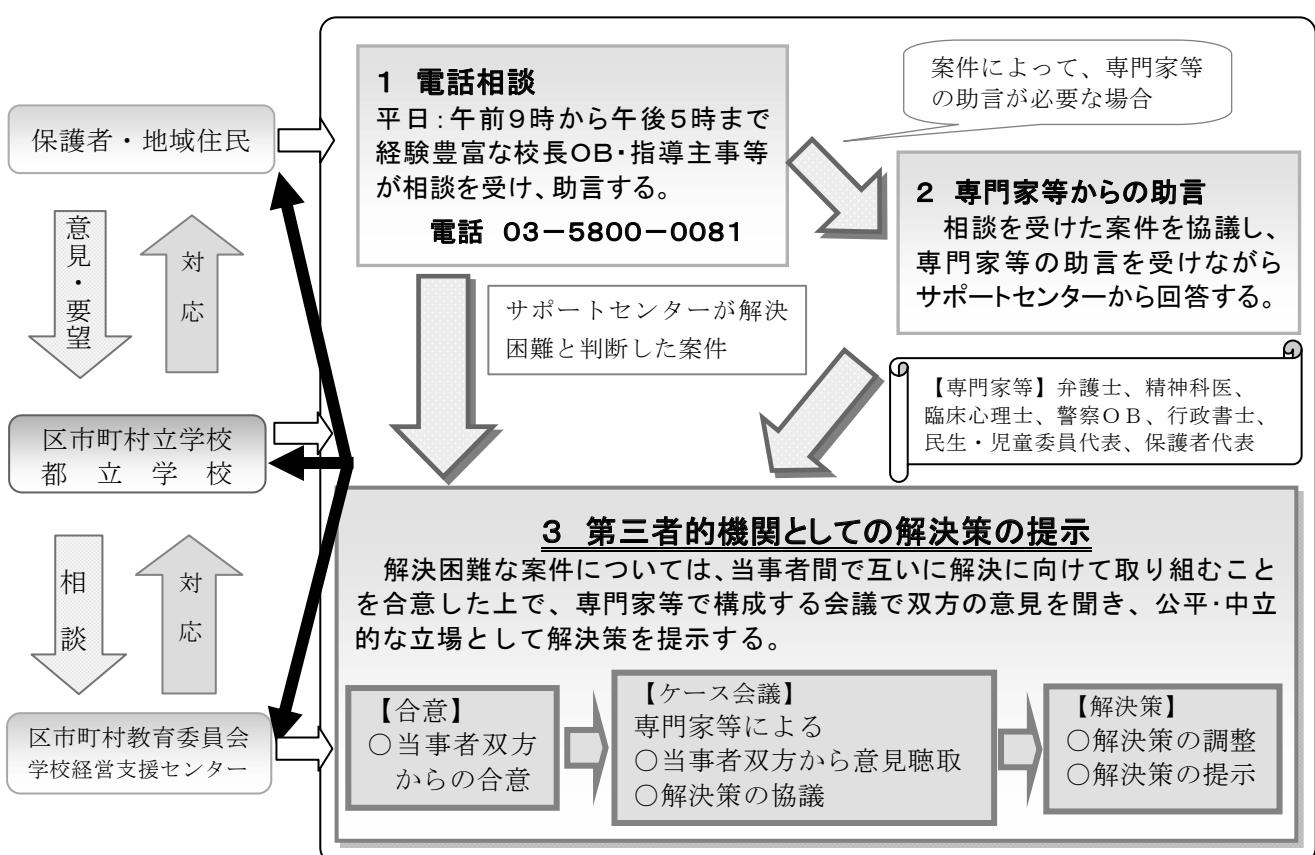
保護者等が学校の説明や対応に対してどうしても納得のできない場合は、管轄の区市町村教育委員会又は学校経営支援センターへ相談するように助言します。

学校からの相談についても、保護者等と十分話合いができるていない場合が多いので、解決に向けてのポイントを示しながら、保護者と再度向き合うように助言します。

必要に応じて、所員が弁護士や精神科医等の専門家から助言を受け、回答をすることもあります。

さらに、解決困難な案件については、学校側と保護者側の双方の合意の下、専門家が直接双方から聞き取りを行い、公平・中立的な立場で解決に向けた協議を行い、第三者的機関としての解決策を学校側と保護者側に提示します。

学校問題解決サポートセンターにおける相談の流れ



3 これまでの相談状況

(1) 相談状況

ア 相談数

平成 21 年 5 月に相談を開始してから、平成 22 年 12 月末日までの 20 か月間で、総件数 420 件、総回数 820 回の相談に対応しています。

相談者の内訳は、保護者からの相談が全体の約 5 割を占めています（図 1）。

校種別の内訳では、学校数が異なるため単純な比較はできませんが、数の上では小学校に関する相談が最も多くなっています（図 2）。

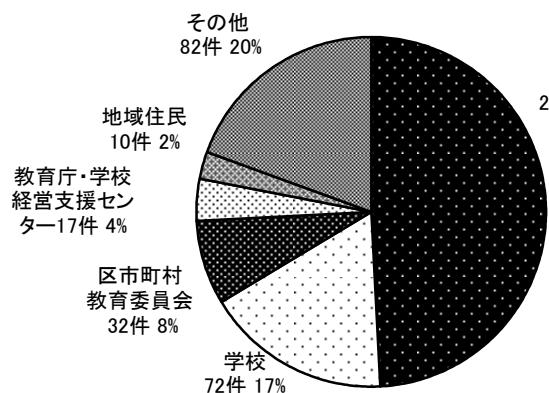


図 1 相談者内訳 (420 件)

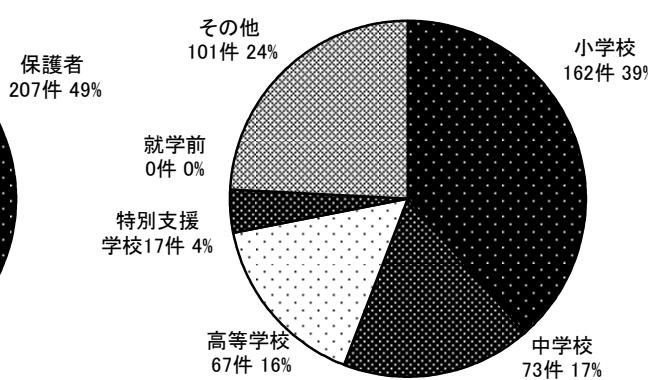


図 2 校種別内訳 (420 件)

イ 相談内容

相談の総件数から、問合せや学校問題以外の相談等を除いた、学校問題についての相談数は 261 件あり、その相談内容の内訳を見ると、最も多いのが、「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」です（表 1）。

最初の主訴は様々であっても、その初期の対応によって、徐々に教職員や管理職の対応への不満に変化していく場合があります。

「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」の背景にある訴えを詳細に見ていくと、全体としては「管理職又は教職員の言動」の割合が最も高くなっています。次いで「学級経営・学級の荒れ」「生活指導・進路指導」となっています。

表1 平成21年度及び22年度12月末までの相談内容内訳及び校種別割合(%)

主訴 (副訴)		総数	就学前	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校
1 児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満	学習指導	223 85.4	0	111 83.5	57 89.1	43 86.0	12 85.7
	生活指導・進路指導	10 4.5	0	2 1.8	2 3.5	5 11.6	1 8.3
	評価	34 15.2	0	6 5.4	8 14.0	20 46.5	0
	学級経営・学級の荒れ	3 1.3	0	32 28.8	4 7.0	0 0	2 16.7
	いじめ問題	38 17.0	0	18 16.2	10 17.5	0 0	0
	部活動	28 12.6	0	0 3.5	2 2.3	1 0	0
	事故対応	3 1.3	0	8 7.2	5 8.8	1 2.3	1 8.3
	管理職又は教職員の言動	54 24.2	0	30 27.0	16 28.1	6 14.0	2 16.7
	その他	38 17.0	0	15 13.5	7 12.3	10 23.3	6 50.0
2 児童・生徒同士のトラブルから発展するケース		24 9.2	0	14 10.5	5 7.8	3 6.0	2 14.3
3 部活動・学校行事等に関する苦情		7 2.7	0	2 1.5	2 3.1	3 6.0	0
4 放課後・休日の学校外での児童・生徒の行動に対する苦情		3 1.1	0	3 2.3	0 0	0 0	0
5 施設・設備等に関する保護者・近隣の住民からの苦情		4 1.5	0	3 2.3	0 0	1 2.0	0
合計		261	0	133	64	50	14

○上段は該当件数。下段は総数又は各校種内での割合(%)。

※割合は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合がある。

(2) 各校種に見られる相談の傾向と特徴

小学校

小学校の学校問題に関する相談 133 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、83.5%(111 件)を占めています。その内訳を見ると「学級経営・学級の荒れ」が 28.8%(32 件)、次いで「管理職又は教職員の言動」27.0%(30 件)、「いじめ問題」16.2%(18 件)となっています。

個々の事例では、担任の子供へのかかわり方等に不安や不満を訴える相談、不安や要望等を担任・管理職等に訴えたにもかかわらず「適切な対応をもらえなかった。」と訴える相談などがあります。

保護者からの相談の多くは、「わが子を思う気持ち」や「不安な気持ち」を十分受け止めることで、「もう一度学校に相談してみよう。」という気持ちに変わっていきます。

学校への助言の例

- 日頃から、学校や学級で取り組んでいることや、子供たちの様子等を、学校から積極的に情報提供し、丁寧にコミュニケーションを図る。
- 保護者の不安や不満等に耳を傾け、真摯に誠意をもって対応する。
- 何気ない言葉や態度が、保護者の不安・不満を募らせていくので、小さな訴えを見逃さずに受け止め、早い段階で不安・不満を解消する。
- 学級や学年の状況についての管理職への報告・連絡・相談体制を再確認し、学級や学年での対応を踏まえて管理職が保護者の相談を受け止められるようにする。

中学校

中学校の学校問題に関する相談 64 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、89.1%(57 件)を占めています。その内訳を見ると「管理職又は教職員の言動」が 28.1%(16 件)、次いで「いじめ問題」が 17.5%(10 件)、「生活指導・進路指導」が 14.0%(8 件)となっています。

平成 22 年度に入り、中学校からの直接の相談が増えており、保護者との関係がこじれる前の早い段階に相談を受けることで、よりよい対応につなげることができます。

個々の事例では、学校の説明が保護者に正確に伝わっていなかっただと思われる内容や、行き過ぎた指導が背景にある場合がありました。

学校への助言の例

- 学校の説明が、相手に伝わっていないこともある。相手が「分かる」「理解できる」言葉や方法で丁寧に伝えていく工夫をする。
- 保護者からの訴えに対しては、学校の責任の有無にかかわらず、まずは丁寧に受け止め、十分話し合いを行って相互理解につなげていく。

高 等 学 校

高等学校の学校問題に関する相談 50 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、86.0%(43 件)を占めています。その内訳を見ると他の校種と異なり「生活指導・進路指導」が 46.5%(20 件)と突出しています。次いで「管理職又は教職員の言動」14.0%(6 件)、「学習指導」11.6%(5 件)となっています。

「生活指導・進路指導」のほとんどが、いわゆる「特別指導」にかかわるものであり、特別指導の対象になったことやその内容についての疑問と、進路変更を勧められたことに伴う苦情の大きく 2 点に分類できます。

学校への助言の例

- ・ 「高等学校は義務教育と異なり、自分で積極的に学ぶ姿勢をもち、自らを律しながら学校生活を送ること」を求めている学校側と、「小・中学校のように最終的には救ってもらえる」と期待している場合もある生徒と保護者との間には深い溝があることを踏まえる。
- ・ 特別指導とは、教育的効果を明確にし、教育的配慮の下で行うものであることを校内で共通理解の上、実際の指導に当たる。
- ・ 「進路変更ありき」の対応ではなく、生徒のことを第一に考え、十分な指導を尽くした上で、保護者に対して納得のいく説明を行う。
- ・ 特別指導に関する校内規定について明文化するとともに、生徒の実態等に合わせて、隨時見直し検討する必要がある。

特 別 支 援 学 校

特別支援学校の学校問題に関する相談 14 件中「児童・生徒への指導に係る学校の対応への不満」が最も多く、85.7%(12 件)を占めています。他校種と比べると、内容に偏りがなく、相談者それぞれから多様な相談が入っています。

日頃から、個々の児童・生徒の実態や状況に応じたきめ細かな指導とともに、保護者に対してもより丁寧な対応が求められています。

学校への助言の例

- ・ 保護者は、子供の障害に向き合うことから、現実の生活や将来に対する様々な不安を抱えている。何度も苦情を言ってくる背景として、保護者が不安定な状況にありがちであるということを踏まえ、不安な気持ちが消えない保護者を支える視点に立って対応する。
- ・ 施設・設備面の改善やスクールバスの停留所の位置等、すぐに要望に応じられない場合については、保護者が困っている気持ちやそうしてほしいという思いは受け止める。実現が困難な案件については丁寧に説明し理解を求める。

(3) よりよい解決に向けての助言

「学校問題解決のための手引」
第Ⅱ章参照

ア 初期対応について

「学校問題解決のための手引」第Ⅱ章を校内で読み合わせたり、若手教員研修のテキストとしたりすることで、すべての教職員の対応力の向上が可能となります。このことにより、問題の長期化・複雑化を防ぐことができます。

イ 対応のポイント

- (ア) 「○か×か」や「100%か0%か」で答えようとしないこと。
「△」や「30%なら」という妥協案、折衷案もあるはずです。互いに歩み寄れない状況では、話し合いの視点を変えることも有効です。
- (イ) 学校として「できること」と「できないこと」を見極める。
「できること」があるかどうか可能性を探ります。「できないこと」なのに、抱え続けていないか確認します。
- (ウ) 約束したことは必ず実行する。
約束を守ることを積み重ねる中で、信頼を回復することができます。
- (オ) 保護者の時間感覚を意識する。
学校の対応の状況が保護者に伝わらないために、保護者の不安がどんどん高まってしまい、こじれしていくことがあります。途中経過であってもこまめに伝えることが大切です。
- (カ) 伝えたつもりでも伝わっていないことがある。
相手が理解して初めて伝えたことになります。相手に分かりやすい言葉や方法を工夫するとともに、理解されているかを確認します。
- (カ) かかわり方の難しい方への対応を工夫する。
最初から相手を拒絶したり、「またか」と思いながら対応したりすることは、問題の本質を見誤るだけでなく、そのときの言動が次の苦情に発展します。相手に寄り添う姿勢は基本的に同じです。
同時に、「複数の教職員で役割分担する。」「あらかじめ時間の制限を伝える。」「確実に記録を取る。」「事例検討会等で定期的に取り上げ、学校としての対応を確認する。」などの配慮も必要です。

ウ 学校問題解決サポートセンターの活用

(ア) 学校問題解決サポートセンターへの相談

「こじれる前」「管理職が追いつめられる前」など、早い段階で相談をすることで、問題の長期化・深刻化を避けられます。

(イ) 未然防止及び初期対応能力の向上への取組み

管理職等対象の講演会では、専門家を招き、学校問題の未然防止及び初期対応能力の向上につながる情報提供を行っています。

また、区市町村教育委員会や学校等が主催する研修会に、専門家や指導主事等を派遣して、学校問題解決に向けての講義や演習を行っています。