

目 次

はじめに	1
------	---

第1章 京都市学校問題解決支援チームについて

1 京都市学校問題解決支援チーム発足の経緯と背景	2
2 京都市学校問題解決支援チームの設置目的	2
3 京都市学校問題解決支援チームのこれまでの取組	3

第2章 「コミュニケーション」に関するアンケート調査と分析

1 方 法	8
2 結果と分析	11
3 総合的考察	19

第3章 事案に多く見られる共通の課題について

1 情報について 一収集・記録・蓄積・整理・継承・共有の方法	24
2 「できないことはできないと毅然と対応する」ことについて	24
3 問題解決に向けたキーパーソンの把握について	25
4 「子どもを学校へ行かせない」という主張について	26
5 子どもと保護者の背景について	27

第4章 京都市学校問題解決支援チームからの「提言」

<学校の対応について>

1 法的視点からの提言	29
2 精神医学的視点からの提言	34
3 臨床心理的視点からの提言	34

<現状を改善するための総合的な提言>

1 「子どもを学校へ行かせない」保護者への対策について	36
2 学校のシステムについて	36
3 児童生徒間のトラブル解決のための「謝罪会」又は保護者との面接について	38

4 学校と教育委員会との連携について 一客観的基準による報告体制の構築－	3 8
5 教員が身に付けるべき専門的知識・スキルについて	3 9
6 学校及び教育行政と関係機関との連携について	3 9
7 「忙しい」「余裕がない」教員の実態について	4 2
8 P T A の役割について	4 2
9 学校運営協議会の役割について	4 3

参考資料（京都市学校問題解決支援チームについて）

・ 参考資料 1 設置要綱	4 4
・ 参考資料 2 委員名簿（平成 19～24 年度）	4 5
・ 参考資料 3 対応した事案の件数等（平成 19～23 年度）	5 1
・ 参考資料 4 「保護者からの解決困難な要求等に関する実態調査」の集計結果（概要）	5 2
あとがき	5 6

はじめに

「学校」「教育」のことは、誰もが語ることができる。なぜなら、国民全てがそれを実体験としてもっているからである。しかしながら、学校や教育は、時代とともに変遷を重ね、昨今においては、その変化もめまぐるしい。

そうした変化の中にあって、学校を構成している「子ども」「教員」「保護者」「地域」の言葉の捉え方も、世代によって大きく異なってくる。「今どきの教員は」「今どきの保護者は」とは、批判的な言い回しとしてよく聞かれるフレーズであるが、これらも多くはいつの時代にもある世代間ギャップから生まれるものであろう。

しかしながら、一方で、それだけとは言い切れない事態が学校現場に起こりつつある。一部の保護者や地域の対応に追われ、疲弊していく教員、訴訟に直面する学校。こうした教員や学校を追い込んでいく「モンスター・ペアレント」（第1章 ※注釈①）という新語まで生まれ、一部の事実のみが、ことさら大きく取り上げられたり、不確かな情報の積み重ねにより、双方の溝が深まり、不信感に拍車をかけるような憂慮すべき事態まで招いている。

では、なぜこうしたことが起こり始めたのか、その分析・考察は後の章で詳しく述べるが、何より看過できないことは、そうした学校・教員と保護者あるいは地域の人々との齟齬の中で、本来主役である子どもが、学校に行けない、教育を受けられない状況が生まれていることである。

こうした背景の中で、学校・教員と保護者の関係を改善し、子どもたちの学びと育ちを保障するため、学校・教員や保護者への直接指導・支援及び関係機関との連携を図ることを目的とし、全国的にも先進的な取組として、平成19年8月、「京都市学校問題解決支援チーム」が設置された。チームは、弁護士、精神科医、臨床心理士、スクールカウンセラー、警察OB、また、他都市、他府県では見られない市民代表（PTA、健全育成団体）で構成され、各々の専門性を生かしながら、これまで5年間、その任に当たってきた。

そこで、この5年間の実践を踏まえ、私たちはこれまでの取組を総括し、提言としてまとめることとした。問題に普遍的に流れるものは何なのか、不足しているもの、機能していないものは何なのか、そして、補うこと、改善すべきことは何なのか。私たちには、それを明らかにし、伝える責任がある。しかし、私たちの取組だけでは問題の根本的解決には繋がらない。そのため、今、学校で何が起きているかを発信することによって、子どもに関わる全ての人に問題を共有してもらい、今一度、学校について、教育について、学びについて考えてもらいたい。

次代を担う子どもたちへの思い、そして、その健やかな成長への願いは、誰もが同じであろう。この提言が、子どもを中心に置きながら、各々を分けるのではなく繋げる役割を果たすことを願う。

京都市学校問題解決支援チーム 委員一同

第1章 京都市学校問題解決支援チームについて

1 京都市学校問題解決支援チーム発足の経緯と背景

卒業アルバムに自分の子どもの写真が少ない。子どもが写真に写っている場所が端で他の子どもよりも小さく写っている。一人一人の子どもを大切にしていると言っているのに、子どもの気持ちや親の気持ちを全然考えていない。卒業式には参加させない。卒業式なんかぶつ壊してやる！

保護者が「教員の指導で怪我をした」と被害届を提出（実際は、追いかけて走っていて、教員の制止にもかかわらずガラスに突っ込んだもの）。学校に対して「今後どのように保障するのか」「精神的苦痛にどう対処するのか」等、頻繁に長時間の訴えを繰り返した。

チーム発足当時は、上記のような、学校への対応の批判やクレームが、目立ち始めていた。京都市においては、保護者や地域の参画と教職員の熱意で「開かれた学校づくり」を推進し、学校、家庭、地域が「情報と課題意識」を共有し、「行動の共有」、さらには「成果と評価の共有」にまで高める取組を進めてきている。しかし、残念ながら、一部であるが、子どもの実態や学校の教育実践が理解されずに、保護者からの一方的な批判や道理に基づかない要求等が行われ、学校と家庭の関係が修復困難な状況に陥り、教育活動の停滞や教職員の精神的疲弊などを招くケースが見受けられた。また、子どもを登校させない等、教育が保障されない事態を招くこともあり、早急な対応が学校や教育委員会に求められていた。

2 京都市学校問題解決支援チームの設置目的

保護者の学校への要望は、子どもを思う気持ちから発せられたものであることから、その批判や要求について、問題の本質や背景を把握し、的確かつ組織的に対応する必要がある。そこで、学校や保護者への直接指導・支援に当たるなど、問題解決を目指すとともに、関係機関との十分な連携を図り、排除するのではなく学校と保護者との関係を改善し、子どもたちの学びと育ちを保障する実践を進めるため、外部の専門家も含めた「京都市学校問題解決支援チーム」（以下、「本チーム」という）が平成19年8月に設置された。

本チームは、弁護士、精神科医、大学教授、臨床心理士、スクールカウンセラー、市民代表（PTA・健全育成団体）、警察OB等で構成され、具体的な役割として、それぞれの専門性に応じた事案の相談、具体的な対応策の教示、支援を行い、問題解決に向け取組を進めてきた。

また、他府県、他都市にはない本チームの特徴として、市民代表がチームに加わっていることが挙げられる。このことは、本来の目的である、子どもたちの学びと育ちを保障する実践を進めるため、学校側のみに傾くことなく、学校・保護者の両者の関係改善を基本とし、その関係性の回復に寄与してきたといえる。

3 京都市学校問題解決支援チームのこれまでの取組

(1) 定例会の開催

本チームは、これまで概ね月1回、計53回の定例会を開催した。

その間、学校からは、様々な保護者や地域からの苦情、批判、要求の報告があった。その状況に鑑みても、ハインリッヒの法則(※ 注釈②)からいえば、相当数の苦情、批判、要求が学校に持ち込まれていることが想像される。しかし、本チームでは、その全てに当たるのではなく、主として、話がこじれ、当事者間ではもつれた糸がほどけなくなった事案を扱ってきた。例を挙げると、本チーム発足当時は、以下のような事案からスタートした。

- ・ 「仲の良い友だちと一緒にクラスになるよう頼んでおいたが、違うクラスになった。もう一度、クラス替えをしてほしい。」
- ・ 「テストの採点ミスに気付いた担任が、減点し、家庭訪問をして謝罪したが、子どもが傷ついた。点数を元に戻すのが当然だ。」
- ・ 「暴力を受け、怪我をした。被害者が授業を受けられないでいるのに、加害者が平気で授業を受けているのはおかしい。学校へ来させるな！」
- ・ 生徒同士のトラブルで、暴力を受けた生徒の保護者がいきなり教室に乗り込み、加害の生徒に土下座を要求した。

また、個別事案では、専門委員へ直接相談し、問題の解決に当たった事案も数多くある。それぞれの専門性からの的確なアドバイスにより、学校が抱えていた重い荷物が軽くなり、子どもに笑顔が戻ることを目標に取組が進められた。事態が好転したときは、当該校の教員から感謝の言葉も聞かれた。

定例会においては、担当指導主事から各事案の進捗状況が報告され、専門的な立場から検討を加えていった。時には必要に応じて、当該校の関係者に出席を求めたり、委員が直接、学校に出向いて詳しい状況を聴き取ったりもしたが、事案に関する議論に当たっては、前述の本チームの設置目的である「子どもたちの学びと育ちを保障する」を絶えず念頭に置きながら議論を進めてきた。こうした中で最も苦慮したのが、保護者と学校の関係が深刻な状況に陥り、子どもの登校が、保護者からの要求の交換条件として使われ、保護者から「子どもを学校へ行かせない」という主張や行動がなされた場合であった。

(2) 学校・幼稚園へのアンケートの実施（平成22年度）

京都市立の全学校・幼稚園287校園に対して、「保護者からの解決困難な要求等に関する実態調査」を行った（アンケート結果は、巻末の「参考資料4」を参照）。項目は、

- ① 保護者からの解決困難な要求等の件数
- ② 学校現場が求める支援
- ③ 保護者からの要求等の対応に要した期間
- ④ 対応に苦慮した点

などである。アンケートの自由記述欄には、次のような内容があった。

- ・ 解決困難な要求へとエスカレートするまでに、学校・幼稚園が保護者の声を積極的に聞く姿勢をもつことが必要だと考えている。訴えを否定したり排除したりするのではなく、誠実に受け止め、自己改善策を学校・幼稚園全体の課題として認識することが大切である。
- ・ 教職員が共通理解して、時として毅然とした姿勢で臨むことが大切である。
- ・ 時間をかけて保護者の思いを聞くことが必要だと考えている。ただ、筋の通らない要求に対しては毅然とした態度で、学校の立場をきちんと伝えることが大切である。
- ・ 現・歴代PTA会長をはじめ、地域の諸団体との関係を大切にする。人脈を築くことが学校への支援に繋がると考える。
- ・ 理不尽な要求に毅然とした対応を貫き通せるかは、学校への支援体制がカギである。
- ・ まずは、保護者が何に対して、何を要求されているのか、また、なぜ解決困難な要求を出されることになったのかをよく聞く。学校として、できること・できないことを、丁寧に、明確に保護者に伝える。そして、問題解決に向けて十分な話し合いをもち、互いが協力できる部分を探し出す。
- ・ 学校が誠意をもって対応しても解決しない事柄については、学校や教職員、他の児童生徒を守るためにも、法的な対応も含め毅然と対応する。ただし、社会全体の閉塞感の中で、保護者も学校しか頼るものがない場合もあるので、初期の段階で十分に話を聞き、関係機関へ繋ぐなどの丁寧な対応が必要である。

その他、多くの貴重な意見を頂いた。こうした意見の中には、「初期対応の大切さ」「丁寧に話を聞く」「毅然とした対応」「組織的対応」「関係機関との連携」「PTA、地域の諸団体との日頃からの連携」「できること・できないことの明確化」など、いくつかのキーワードも見え、これらを繋ぎ合せると重要な『基本的な対応』の柱も見えてくる。

(3) 学校と保護者、地域との信頼関係構築のためのシンポジウム等の開催

本チームでは、報告された個々の事案の問題解決を図ると同時に、学校を取り巻く現状を広く共通理解するために、学校・幼稚園を対象とした研修会（平成20年12月）と保護者・市民も対象としたシンポジウム（平成21年2月）を開催した。

① 趣 旨

昨今、一部であるが、学校と保護者との関係が非常に厳しい状況に陥り、学校運営に影響を及ぼし、場合によっては子どもたちの健やかな成長や、落ち着いて学習する環境の確保が困難になるケースが見受けられる。それは、子どもを中心においた学校・家庭・地域の相互関係や、これらのネットワークそのものが大きく変化している現実を我々に突きつけている。

そこで、行政と地域、家庭が新たな協働関係を構築するために、典型的な事案等を挙げながら、「今、学校でどのようなことが起きているか」という現状に対する認識を共有し、今後、それぞれの立場でどのような取組を進めるのか、具体的な方途を探る。

② 講 演

- テーマ「京都市学校問題解決支援チーム設置の意義と活動内容について」
- 講 師（肩書は当時のもの）
　　桶谷 守（京都市教育相談総合センター所長・京都市学校問題解決支援チーム統括）
- 主な内容
 - ・ 学校は、子どもの成長や発達を保障する大切な公共の空間であり、教職員が専門的な立場からその職責を全うする任務がある。従って、保護者や地域の方々から、様々な要望が出されることは当然であるが、時として、それらの要望がどうにもならない無理難題や理不尽な要求に変化する。なぜなのか？
 - ・ 本シンポジウムのねらいは、正確な情報の共有と常識の堅持である。学校及び教育行政、保護者、地域の関係や状況について、一部の歪められた情報から学校教育への不信が生じかねず、払拭していかなければならない。また、そのような風潮に同調や翻弄されることなく、常識を堅持していただきたい。

③ パネルディスカッション

- テーマ「学校と保護者、地域との信頼関係構築のために」
- パネリスト（肩書は当時のもの）
　　久保田 真由美（元京都市P T A連絡協議会会長・京都市学校問題解決支援チーム専門委員）
　　篠田 常生（日本ボーイスカウト京都連盟理事長・京都市学校問題解決支援チーム専門委員）
　　定本 ゆきこ（医師・京都市学校問題解決支援チーム専門委員）
　　菊地 謙一（京都市教育委員会生徒指導課首席指導主事・京都市学校問題解決支援チーム常任委員）
- コーディネーター
　　初田 幸隆（京都市教育委員会学校指導課首席指導主事・京都市学校問題解決支援チーム常任委員）
- 主な意見
 - ・ 学校や保護者、地域について、何が正しいか、間違っているか、また、何が変わった、変わっていないのかということではなく、まず、子どもを取り巻く大人全員が、学校とはどういう所であるかについて、共通認識する必要がある。
 - ・ 学校には、多くの方がボランティアなどで協力されており、その活動を通して学校の課題が見えてくることがある。それらも共有する必要性を感じる。
 - ・ 野外活動では、体験を通じて創意工夫、仲間意識、協調性などを育むことができる。家庭や地域が失った教育力を補完することが必要だと考えられるが、その一つにボーイスカウトの活動がある。
 - ・ 共に解決を図るべきであるのに、自分だけの常識を基に結論まで決め、交換条件を出すような事案が見受けられる。
 - ・ 消費者意識の高揚や、少子化、核家族化などの現代社会が抱える問題が絡んでいる。教育にはそぐわない消費者感覚を持ち込む事案が見受けられる。一人か二人しか子どもがおらず、子育てに失敗できないという不安があり、その緩衝材となる親戚や地域がないため、学校に攻撃を向ける事案が見受けられる。
 - ・ 「モンスター」と言われる保護者が、実は一番、困りを抱えている。
 - ・ ネットやメールなどの浸透により、コミュニケーションを取ることが苦手で、一

方的に自分の主張だけをする人が増えている。

- ・ 様々な常識、価値観がある中で、学校、保護者、地域が十分に話し合い、お互いのコミュニケーション能力を高める必要がある。
- ・ 保護者から学校への相談について、学校が保護者の思いを十分に受け止めていいこともあるため、学校へ相談しづらいと感じる保護者もいる。
- ・ まず、PTAや地域が聞くことで、理不尽でなく正当な要求として学校に伝えられるのではないか。
- ・ 学校と保護者を繋ぐ組織として、PTAの存在は大きい。一から新たなことをするのではなく、すでにあるものを工夫することで、より効果的な活用を図ることができると思う。例えば、今の学級委員会では、たくさんの保護者が集まっているにもかかわらず、個別の1対1の話し合いが繰り返されている。コミュニケーションを図ができるせっかくの機会なので、クラスや学級のこと、子どもたちのことなど全体に関わる問題を、教職員と保護者がゆっくり話し合うべきである。また、そういった場をたくさん設けるべきである。
- ・ 学校に多くのボランティアがいるが、学校の中に保護者と地域の人が話し合える場があれば、ある保護者対学校という図式ではなく、みんなと一緒に考えるようになり、ほとんどの問題は解決する。
- ・ 学校は教育の場であるので、子どもの安全・安心が守られているかなど、ある程度、情報を公開する必要がある。ただし、守秘義務や個人情報の観点から、全ての情報を流すのではなく、個別に判断する必要がある。

以上が、本チームの設置目的とこれまでの取組経過である。

本チームでは、今回の提言作成に当たり、学校・保護者が相互理解を深め、信頼関係を築く上で重要なカギとなる「コミュニケーション」について、現状ではどのように認識されているかを明らかにするため、教員と保護者を対象に「教員と保護者のコミュニケーションに関するアンケート」を実施した。次章では、アンケート結果を踏まえた分析と現状の背景に関する総合的考察を深めていきたいと思うが、ここで、「近年、なぜ学校への要望や苦情が増え続けるのか」に関する一般的な解釈を簡単に紹介した上で、詳細は次章に譲りたい。

＜地域社会の教育力の低下＞

地域社会などにおいて子どもが育つ環境が変化している。子どもが成長し、自立する上で、達成や成功などのプラス体験はもとより、葛藤や挫折などのマイナス体験も含め、「心の原風景」となる多様な体験を経験することが不可欠である。

しかしながら、少子化、核家族化が進行し、子ども同士が集団で遊びに熱中し、時には葛藤しながら、互いに影響し合って活動する機会が減少するなど、様々な体験の機会が失われている。さらに、人間関係の希薄化等により、地域社会の大人が地域の子どもの育ちに关心を払わず、積極的に関わろうとしない、または、関わりたくても関わり方を知らない、関わる機会が少ないという傾向が見られる。

＜家庭の教育力の低下＞

家庭における子育てについても、その環境などが変化している。言うまでもなく、子育てとは、子どもに限りない愛情を注ぎ、その存在に感謝し、日々成長する子どもの姿に感動して、親も親として成長していくという大きな喜びや生きがいをもたらすものである。実際、子どもの成長が感じられたとき、子どもの笑顔を見たときなどに、特に喜びを感じるなど、自分の子育てに満足している親は半数を超えていとの指摘もある。このような子育ての喜びや生きがいは、家族や地域社会の人々との交流や支え合いがあってこそ実感できるものである。

しかしながら、一方で、核家族化の進行や地域における地縁的なつながりの希薄化などを背景に、本来、我が子を自らの手で育てたいと思っているにもかかわらず、子どもにどのように関わっていけばよいか分からず悩み、孤立感を募らせ、情緒が不安定になっている親も増えている。

一方で、物質的に豊かで快適な社会環境の中で育ち、合理主義や競争主義などの価値観の中で育った今の親の世代にとって、必ずしも効率的でも、楽でもなく、自らが努力してもなかなか思うようにはならないことが多い子育ては、これまでに経験したことのない困難な体験であり、子育ての喜びや生きがいを感じる前に、ストレスばかりを感じてしまいがちであるとの指摘もある。

以上、これらの要因が複雑に絡み、学校への不満の背中を押し、苦情や無理難題へと転化しているとも言われるが、学校に寄せられる保護者の「願い」「思い」「要望」「要求」「苦情」「抗議」をどう見立てるかが大変重要であろう。

学校に持ち込まれる苦情が、一見、不合理なものであったとしても、一方では、よく聴けば保護者や地域の純粋な「期待」や「願い」であったり、学校への「励まし」であったりする場合も多い。苦情などが寄せられることは、ある意味、学校にとって、保護者や地域との信頼関係を築く絶好のチャンスであるとも言えることを付け加えておきたい。

※ 注釈①「モンスターペアレント」という用語

本チームでは、「モンスターペアレント」という語のもつ印象が、保護者と学校の対立をあおる方向に働くのではないかと懸念している。マスコミなどでは、よく使われているが、子どもを共に育む立場の保護者を、「モンスター」という言い方は、学校と保護者を分断するとの認識に立ち、使わないこととした。

(ウィキペディアによると「モンスターペアレント」とは、学校などに対して自己中心的で理不尽な要求をする親を意味する。向山洋一氏の命名とされる。)

※ 注釈②「ハインリッヒの法則」

一件の大きな事故・災害の裏には、29件の軽微な事故・災害、そして300件のヒヤリ・ハット（事故には至らなかったもののヒヤリとした、ハッとした事案）があるとされる。