

平成23年度決算特別委員会速記録（第7号）

平成24年10月1日（月） 午後1時開会

場 所 第3・4委員会室

○委員長（樋渡紀和子君） 次に、錦織委員。

○委員（錦織淳二君） 保護者のクレーム問題について質問させていただきます。

先日、我が党の代表質問で申し上げましたように、日本は今、第三の敗戦ともいうべき苦境のときにあり、バブル景気のはじけてから既に20年、ほとんどの日本国民が感じていることと思いますが、日本は経済、社会、文化のあらゆる面で下り坂が続いています。そのためか、社会全体のいら立ち感があり、フラストレーションの高まりで社会全体が攻撃的になっているため、あちこちでさまざまな事件が起きているのが実情です。

民間企業でも年々常識では考えられないような理不尽なクレームが多くなっているところか、わけのわからない訴訟や脅迫にまで至っております。そのために多くの会社では苦情処理係を設けて対処しているのが現状で、その仕事に対応し切れなかった社員は欠勤しがちになったあげく、鬱病になり、その先には退職またはリストラが待っているようなありさまになっております。

教育現場においては、少子化が進み、保護者は子育てに失敗は許されない思いが強くなり、子どもに期待する水準が上がっていることと、世の中全体から遠慮がなくなり、学校と保護者の間の敷居が低くなったせいなのか、保護者からのクレームが大きな問題になっております。そして、その対応についてさまざまな意見が取り交わされておりますが、教員と保護者が協力をして解決しない限り、教育の質自体が確実に下がっていくのではないのでしょうか。しかしながら、マスコミはモンスターペアレントという言葉をつくって教員と保護者の対立をあおっているような感があり、保護者は怖い存在だと教員の間に広がっているかのように見えてしまっているのが現状です。

では、まず、最近の学校現場では保護者からどのようなクレームがあるのか、具体的な例を幾つか教えてください。

○指導室長（平田英司君） 教育委員会では、保護者からいただく学校へのご意見は、全て教育にかかわる相談・要望と捉えており、クレームとは捉えておりません。保護者からいただいた相談といたしましては、教員の指導にかかわるものや子育てに関するものが多く見受けられます。例えば、教科の指導、生活指導、親子関係や子育ての悩み、学級での友人関係や担任の学級経営

など多岐にわたりますが、とりわけ若手教員の学級経営に関する不安のご相談をいただくことが多く見られます。このことにつきましては、初任者研修、2年次研修、3年次研修、4年次研修の中でしっかりと学級経営ができるよう力量を高めております。

○委員（錦織淳二君） そういうのを我々はクレームだと思っているのですけれども、保護者が教員をたたけば、教員は萎縮し、もし教員がたたかれてつぶれてしまうようなことがあれば、もっと質の悪い教員しか任用されない構造が生まれ、結局は、子どもたちにとっても楽しい学校ではなくなってしまいます。ちょうど医療ミスの過剰な損害賠償問題が、産婦人科や小児科の医者足りなくしたのと同じ構造になってしまいます。

東京都教育委員会が行った調査でも、精神疾患のために休職している教員が増えており、保護者との関係を休職理由とした教員も見られます。そこで、港区で精神疾患により休職をされたとか、退職をされた教員の方はいらっしゃるのでしょうか。ここ3年ぐらいの人数をお教えてください。

○指導室長（平田英司君） 過去3年間に於いて、教員の精神疾患による休職者は10名、退職者は7名おります。しかし、原因の多くは、家庭等の事情から精神が不安定になっている者が見られ、保護者とのトラブルに起因した精神疾患ではございません。

○委員（錦織淳二君） 保護者のクレームは昔からあるのは当たり前ですが、それがなぜ今問題になっているのでしょうか。社会現象は別にして、恐らく保護者とのコミュニケーションがうまくとれない教員の方が多く、初期対応に失敗され、苦情がどんどんこじれているケースが多いのではないのでしょうか。教員の方が保護者のクレームに適切に対応し、信頼関係を維持できる力をつけるためにどのような対策をとられ、また、どのような教育をされているのでしょうか。

○指導室長（平田英司君） 教育委員会では、保護者からの相談や要望に適切に対応するための教員研修を積極的に実施しております。具体的には、教育相談研修を年間6回実施し、カウンセリングにかかわる講義、演習を行っております。その中にはロールプレイングも取り入れ、具体的な事案を体験させながら対応力の向上を図っております。

○委員（錦織淳二君） 誰がどう考えても理不尽なクレームも多いかと思いますが、保護者をモンスターとして敵視してしまつては、本当に学校側に落ち度があった場合でもそれが消されてしまいます。仮に9割が保護者の理不尽でも、残り1割に学校が反省すべきことがあるかもしれません。それを相手がモンスターペアレントだと決めつけることによって、全部が保護者の理不尽になってしまうと、最悪のパターンになってしまいます。保護者がクレームを言う場合、何かわけがある場合も多く、そこを学校はきちんと見る必要があるのではないのでしょうか。

過去の私の経験からすると、苦情を申し出た場合、最初の段階では学校には落ち度がないと突っぱねる場合がほとんどで、証拠を突きつければ、ひたすら謝るといふ繰り返しでした。教育委

員会では保護者への対応について、どのような指導をされているのでしょうか。お答えください。

○指導室長（平田英司君） 教育委員会といたしましては、相談や要望に関して事実関係をしっかりと確認した上で、誠実に対応するよう学校と確認しております。学校に対しての保護者からの相談・要望に適切に、また親身になって対応し、共通理解を図りながら一層の協力体制を築くことになることを指導しております。

○委員（錦織淳二君） 一般的な表現でモンスターという言葉を使わせていただきますけれども、モンスターという排除の対象として保護者を捉えたら、何の関係改善も生まれません。保護者はモンスターではなく人間です。教員は問題行動の裏にあるものを考えずに、ビジネスライクで対処する方が楽でしょうが、教育はサービス業であるというビジネスライクになれば、教員と保護者の関係は崩れ、公教育は崩壊してしまいます。実際、問題が学校以外のところにあるような明らかに不当な要求もあるかとは思いますが、それは医療や法律の専門家など外部の第三者機関に任せるべきで、その見極めをする力が教員の力として必要になってきます。私は、保護者のクレーム問題を解決するポイントは、まず、保護者を学校の味方、ファンにするしかないと思っていますが、教育現場ではどのようにお考えでしょうか。お答えください。

○指導室長（平田英司君） 保護者を学校の味方とするためには、開かれた学校づくりを推進し、学校だより・学級だより・ホームページなどを活用しながら、学校の情報を幅広く発信するとともに、学校の授業や行事などを積極的に公開しながら、学校と保護者の関係を風通しよいものにすることが重要です。学校を公開し、教員が心を開き、保護者とともに子どもたちを育ていく姿勢が、保護者から信頼される学校づくりにつながるものと考えております。

○委員（錦織淳二君） 6月4日の日本教育新聞の一面に、「保護者クレームで教員らに全国調査」という見出しで、管理職は保護者の味方をするとか、管理職の姿勢が毅然としていないとか、3割弱の教員の方が管理職に不満という調査結果の記事が出ており、保護者のクレーム問題を解決する前に、まずは内部の信頼関係を構築する必要があるようですが、この点はいかがお考えでしょうか。対策も含めてお答えください。

○指導室長（平田英司君） さまざまな課題に対して、学校は組織的に対応して解決を図ることが重要であると認識しております。日ごろから管理職と教職員の間で、信頼関係を築いておくことはもちろんのこと、学校組織として、連絡・報告・相談体制を強化し、常に情報を共有できる体制を整え、担任が一人で問題を抱え込むことなく、外に開かれた学校づくりとともに内にも開かれた学校づくりが大切であると考えます。

○委員（錦織淳二君） 保護者からのクレーム対応は非常に大変かもしれませんが、これは絶対に逃げるできない問題であり、どんなことがあろうとも解決しなければなりません、対応する側が毅然たる態度で立ち向かわない限り、問題は解決するどころか、かえって問題が大

きくなってしまう。そのために、まずは内部の問題からしっかり見直される必要があるのでしょうか。また、学校と保護者の問題解決の間に子どもを置き去りにしないことが重要なので、その点を十分に考えて解決を図ってください。

以上、終わります。

○委員長（樋渡紀和子君） 錦織委員の発言は終わりました。

.....