

2 保護者からのクレーム対応

日本大学教授 佐藤晴雄

1 保護者のクレームが目立つようになった背景

保護者のクレームや要求が増え、学校管理職を精神的にも肉体的にも悩ませている。無理難題を押し付けてくる保護者、些細なことでも学校を批判する保護者が珍しくない。そうしたクレーム等が増えた背景として、どのようなことがあるのだろうか。

(1) 学校による情報提供の進展

近年、行政関係機関には「説明責任」が要請され、当然、学校にもその「責任」が問われるようになり、さらには学校設置基準の制定によって学校の情報提供が法制度的に義務付けられた。その結果、これまで公開されていなかった事実が明らかになり、学校の問題が鮮明に浮かび上がり、保護者の要求や不満を自覚させるようになったのである。

(2) 新たな教育課題の登場

また、学校をめぐる新たな動きや種々の教育問題が保護者のクレームや要求を増幅しつつある。例えば、学校選択制の実施や学力向上への関心の高まり、指導力不足教員の増加、いじめ問題の深刻化などは保護者の不安をかき立て、その要求をエスカレートさせやすい。

(3) 新たな教育の仕組みの導入

そして、学校評議員制度や外部評価など新たな仕組みの実施によって、保護者の物申す態度が強まったことも挙げられる。これまで、多くの保護者は学校に不満があっても、どう伝えればよいか戸惑いがちであり、また伝えることが特別なことだと認識する傾向にあった。しかし、外部の意向を伝える新たな仕組みの導入によって、自らの意向や不満を学校に伝えるルートが明確になり、また自らの意向等を伝えることが特別なことでない^と認識するようになったのである。

言うまでもなく、これまでも保護者は学校に不満や要求を持っていなかったわけではなく、それらを^く燃らせていたに過ぎなかった。しかし、以上のような動きの中で、それら不満や要求が表面化するようになったのである。一方で、時にそれが過剰なレベルに達することも目立つようになっており、そうしたクレームが学校や管理職を悩まし、学校の負担を増大さ

1 学校経営計画の策定

○テーマをめぐる現状

どこの学校においても、年度の初めに校長が学校経営計画や重点課題などを提示するであろう。しかし、それを全教職員が常に意識し、その実現に向けて一丸となって教育にあたっている学校は多くない。4月に出された学校経営計画がそのまま忘れ去られ、再び思い出すのは年度末の年間の反省の場、といった学校も見られる。また、学校教育目標をそらんじることのできない教職員も決して少なくない。その原因としては、「教職員一人ひとりが学校経営の当事者である」という自覚を教職員に持たせていないことや、計画や重点課題の達成度を評価するシステムを構築していないことなどが考えられよう。

○実施上のポイント & 管理職の心がまえ

教職員の関心は日々の学級経営や教科指導などに向けられ、「学校教育目標の具現化」という視点は忘れられがちである。そこで、学校経営計画を教職員とともに作成することを通して、学校教育全体に目を向けさせることが大切である。具体的には、学校教育目標や社会の要請、学校の特色や地域の現状などを勘案しながら企画会議などで経営計画の原案を作成し、職員会議で十分な検討を行わせる。さらに、年度の途中であっても検証の機会を設け、その達成状況や課題を明らかにし、不断に改善を行っていく。最初の年こそ労多き作業となるが、こうしたシステムが構築されれば、次年度は充実した学校経営計画が短期間のうちにできあがることとなる。なお、作成した学校経営計画は外部に積極的に公開し、その反響なども改善に生かしていくような姿勢が求められる。

○関連する教育法令等

特になし（学校経営計画書は、学校要覧、教育要覧など多様な名称がつけられ、今日では教育課程計画中心型から学校経営プログラム型に内容が変わってきている）。

学校改善チェックシート

【策定のポイント】

- 学校経営計画や重点課題が、教職員の間で共通理解されているか。
- 学校経営計画の策定に、個々の教職員が積極的に参加しているか。
- 昨年度の成果や課題を踏まえて学校経営計画が策定されているか。
- 学校経営計画の策定にあたっては、社会の動向や地域の特性などが考慮されているか。
- 学校案内やホームページなどを活用し、学校の方針を保護者や地域に発信しているか。

【評価の充実】

- 学校経営計画や目標の達成度などを定期的にチェックしているか。
- 年度末の反省などの場で、学校経営計画の振り返りや見直しがされているか。
- 保護者や第三者による学校評価の項目に、学校経営計画に関する項目が入っているか。

管理職の自己チェックシート

- 学校経営計画に対する教職員の意識を高めるために、機会あるごとに話題に出すように努力しているか。
- 学校経営計画が独善的なものにならないよう、教職員や保護者、地域の声に謙虚に耳を傾けているか。

KEY WORD▶▶ 「PDCA サイクル」

Plan（計画）、Do（実行・実施）、Check（評価・点検）、Action（改善・見直し）のマネジメントサイクルのことで、それぞれの頭文字を取って「PDCA サイクル」と呼ばれる。元来は、製造業や建設業における生産管理、品質管理などをスムーズに進めるための管理マネジメントサイクルの一つとして、1950年代に「品質管理の父」と呼ばれるエドワード・デミングによって提唱された概念。近年では企業経営や学校経営など、幅広い分野においてこの言葉が使われるようになった。

7 いじめ対策

10月

○テーマをめぐる現状

いじめの定義は、一般的に、①自分より弱いものに対して一方的に、②身体的・心理的な攻撃を継続的に加え、③相手が深刻な苦痛を感じている、とされている（平成19年1月現在見直しを検討中）。したがって、個々の行為がいじめに該当するか否かの判断は、攻撃をされた児童生徒の立場に立ってみなければならない。

いじめの発生件数は、平成7年度に60,096件をピークに、その後減少をたどっていたが、15年度に8年ぶりの増加傾向を示した。最近では、いじめによる自殺予告が文部科学省に届くなど、マスコミでも大きく取り上げられている。いじめの内容も多様化、凶悪化が進み、情報メディアを悪用したのも目立ってきている。

家庭にあっては、家庭教育の再認識、心の居場所となる家庭と学校との役割分担等、学校では、指導体制の確立、事実関係の究明、いじめる側への適切な指導、積極的な児童生徒指導、家庭との連携等の提言がなされている。

○実施上のポイント & 管理職の心がまえ

解決のポイントは、早期発見による迅速・適切な指導にある。いじめを未然に防ぐためには、児童生徒への目配りや日常の指導、教職員の連携と校内体制の確立、家庭との連携などが重要である。いじめに対する心がまえとして、①「弱い者をいじめることは人間として絶対許されない」との強い認識に立つ、②いじめられている子の立場に立った親身な指導、③いじめの問題は、教師の児童生徒観や指導のあり方が問われる問題であること、④関係者がそれぞれの役割を果たし、一体となって取り組むこと、⑤いじめは家庭教育のあり方にもかかわりを持っていること、などの認識に立つことが不可欠である。

○関連する教育法令等

○「学校教育法」第26条、第40条（児童生徒の出席停止）

学校改善チェックシート

【いじめ発見のチェックポイント】

- 教師はいじめの定義を理解しているか。
- 教師は、いじめられた児童生徒の立場に立って判断しているか。
- 児童生徒は多様な個性を持ち、一人ひとり違うこと受け止めて指導にあたっているか。
- いじめの事例研究、カウンセリング演習などの校内研修を行っているか。
- 学級担任は、道徳や学級活動を充実させ、児童生徒の健全な生活態度の育成に努めているか。
- 学校全体で児童生徒の生活実態をきめ細かく把握し、緊密な情報交換を行っているか。
- 家庭・地域との人間関係を築き、情報収集に努めているか。
- 教育相談週間の設定など、児童生徒が相談しやすい環境を整えているか。

【危機管理上のポイント】

- 教師の何気ない言動が児童生徒に影響を及ぼすことを理解しているか。
- 校務運営の効率化を図り、児童生徒・保護者と接する時間を確保しているか。
- 学級担任と養護教諭、カウンセラーとの連携は十分か。

管理職の自己チェックシート

- 学年会議のたびに、内容が報告されているか。
- 道徳、学級活動等における学級での取り組みを把握しているか。
- いじめ問題が起こった時、対応できる力量を備えているか。

KEY WORD▶▶ 「スクールカウンセラー」

平成6年、愛知県の中学生がいじめを苦に遺書を残して自殺した事件が大きくクローズアップされたのを契機に、配置され出したのがスクールカウンセラーである。文部省（当時）が、「スクールカウンセラー活用調査研究委託事業」をスタートさせたのが平成7年度。以後、カウンセラー配置校の数は右肩あがりに増え、平成17年度時点で1万校近くにも及ぶ。だが、配置率は地域による格差が大きく、東京や千葉、大阪などの中学校で100%配置されているのに対し、一部の自治体では人材の確保難などにより、50%に満たない配置率にとどまっている。

いじめ（自殺）問題の変遷と対応のための基本知識

山梨県立大学教授 堀井啓幸

1 約10年に一度社会問題化する「いじめ問題」

I 昭和61年2月「中野富士見中学いじめ自殺事件」以前

ポイント：「当事者関係が明確である」との指摘

昭和58年9月「NHKおはよう広場」で「いじめ問題」が取り上げられ、大きな反響を呼ぶ。（3日間で2500本の電話と400通の投書）

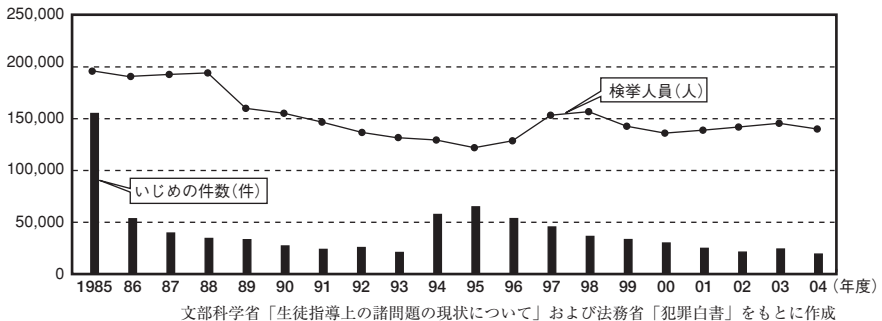
昭和60年6月 児童生徒の問題行動に関する検討会議緊急提言－いじめ問題解決のためのアピール－

昭和60年度 文部省（当時）がいじめの統計調査を開始

調査対象：公立の小・中・高等学校

定義：自分より弱い者に対して一方的に、身体的・心理的な攻撃を継続的に加え、相手が深刻な苦痛を感じているものであって、学校としてその事実（関係児童生徒、いじめの内容等）を確認しているもの。なお、起こった場所は学校の内外を問わないものとする

図 いじめの発生件数と刑法犯少年の検挙人員の推移



II 昭和61年2月「中野富士見中学いじめ自殺事件」以後

ポイント：「いじめの構造」の指摘、非行の第3の波とシンクロ

- * 非行の第3の波の特徴（少年の問題行動の特徴として指摘されたもの）
 - ・万引や車両関係の軽微な窃盗の増加
 - ・シンナーなど薬物乱用少年の増加
 - ・非行の集団性