

概要

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議（第2回）

日時：令和7年6月17日（火）17：00～19：00

場所：都庁第二本庁舎31階 特別会議室22

<議題>

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりについて

<次第>

- 1 事務局資料説明（教職員へのアンケート調査結果（確定値））
- 2 教職員からのヒアリング
- 3 委員意見交換

主な意見（要点）

- 社会や学校の環境が変わる中、解決が困難な保護者対応のケースが増加している。
学校現場においては、受容と傾聴を基本に対応しているが、課題を共有・解決していくための体制づくりや、指針となる基準やルールを示すことが必要になっている。
- 学校と保護者との関係のみならず、地域を含めた課題として捉えていく必要がある。
- 学校と保護者等の当事者同士での解決が困難な事案については、第三者によるサポートが必要である。スクールロイヤーのような弁護士が、課題の整理や法的な助言等、学校を支援する対応が重要である。

＜学校関係者＞

保護者等への対応に当たって、学校・教職員が心がけていること

- 保護者には、自分の言葉で、ポイントを分かりやすく話すよう、教職員で心がけている
- 保護者対応では、状況の迅速な把握と的確な対応が大切。保護者には、問題が生じたことへの説明と改善策を合わせて話し、感謝で話を終わらせることを目指している。
- 苦情やトラブルは、保護者の不安や不満から始まり、不信・不穏となり敵対となる。早めの丁寧な対応が必要
- 困難なことに対しては、一人で抱え込まず、カウンセラー等にも相談しながら、教職員が励まし合って対応する連携力を大事にしている。
- 子供の健やかな成長のために、教職員と保護者等が互いを思いやることが大切。教職員への行き過ぎた行為は遠慮して欲しい等、学校の方針を明確に示すことも必要

昨今の保護者対応のケースについて

- 解決が困難な保護者対応のケースが年々増加している。
- PTA活動は縮小しつつある。以前はPTAが学校と保護者の間に立って仲介する役割を果たしていたが、今はそうしたことは少なく、保護者が直接学校に来て話すケースが多い。
- 学校と家庭の連絡手段としてメール等を利用しているが、こうしたツールで意見を伝えてくる保護者が増えている。
- 保護者対応は、授業の合間や放課後に行っている。保護者対応を優先し、授業準備等が後回しになることも少なくない。

学校・教職員の対応策について

- 学校の体制整備、外部機関との連携強化、保護者同士のつながりの再構築を学校が支援するといった対応が重要
- 保護者の不満は突然顕在化するものではない。保護者や子供が抱える日ごろの不満や不安のサインを見つけ、適宜誠実に対応していくことが必要
- 保護者の感情に寄り添うことは大切だが、子供が望んでいる解決方法なのを中心に考えることが重要。学校と全く関係ない要望には一線を引くことも必要
- 学校だけで対応することには限界がある。第三者を交えた仕組みが必要。保護者がヒートアップしている場合、冷静に課題を整理してくれる第三者がいるとありがたい。
- 弁護士に、学校の対応の課題を指摘してもらうことなどが必要。弁護士が学校を巡回してくれると相談しやすい。気軽に相談でき、すぐに助言をもらえることで、保護者への早い対応に繋がる。
- 学校には、スクールカウンセラーやソーシャルワーカー等がおり、教員ではない立場として重要な窓口になっている。このほか、保護者の代表者や地域のボランティアの方が学校にいて、一次的に話ができると、問題解決の一助になるのではないか。
- 保護者からの要望や地域対応等について、専門のチームに対応を任せられる仕組みがあると望ましい。
- 過度な叱責等が忘れられない経験となって休職や退職する教員もいる。教職員を支えていく仕組みが求められる。

<委員>

学校・教職員の対応策について

- 学校と保護者の双方が「公」と「私」との線引きが必要であり、その区分けを多様な視点から行っておくことが重要
- 学校が対応すべき課題とそうでない課題等を分け、各学校が足並みを揃えて対応できるような指針が必要
- 見解の不一致があることを前提に、いかに平時から備えるかが重要。現場の教職員は受容と傾聴を基本に対応しているが、そぐわない場合もあり、早期に対応を整理することも求められている。
- 関係者が課題を共有し、大きな問題になる前に対応を考えていくような体制づくりが必要。また、現在の学校と保護者の関係を踏まえると、行動基準やルールを具体的に示すことが重要になっている。
- アンケート調査結果によれば、生徒指導に関する事案が多いが、学校には懲戒権限があることをはっきりと示しておくことが必要ではないか。また、犯罪類型に該当するものや、その可能性が高いものを整理して示すことも、判断基準として重要になる。
- 切れ目のない支援が必要であり、保育園や幼稚園、福祉部門を巻き込んで対策を考える必要があるのではないか。
- 地域に長く住んでいる人等と情報を共有していくことが、解決の近道になることもある。
- カスタマー・ハラスメントに発展させないよう、教職員に知識の習得や対応スキルの向上、ノウハウの蓄積が必要
- 今回のアンケート調査は、本件を考える上で重要な基礎資料となる。アンケート調査に回答してくれた教職員へのフォローアップ等が必要である。