はじめに

なぜ、小学校の現役教師と弁護士が一緒に本を書いたのだろう。そのような疑問をもたれる読者の方が、いらっしゃるかもしれません。

私は、小学校教師として仕事をする中で、大西弁護士に出会う以前から、「現場での法律知識の重要性」をひしひしと感じていました。毎日起こる教室でのトラブル、放課後に鳴り響くクレームの電話、緊急で学校を飛び出して家庭訪問に向かうことなどなど……。ときには、職員室に保護者が怒鳴り込んできて、もめごとになってしまうこともあります。これらはすべて、私自身が経験してきていることです。そして、いつもその解決の過程の中には、頭を下げるばかりの教師の姿がありました。

「はい、分かりました……」

「たいへん申し訳ありませんでした……」

もちろん、自分に非が認められたときには、謝罪の言葉は必要です。しかし、それでも昨今は、「教師が謝って当たり前」「教師が謝ることが前提」というような空気が充満してきてしまっているように思えてならないのです。そして、その空気は、教室の子どもたちの成長に、多かれ少なかれ悪影響を及ぼしている気がしてなりません。

もっと教師が、「状況」と対等に立ち向かえないか。そんな思いに駆られていたときに出会ったのが、大西弁護士だったのです。あるセミナーでの懇親会の席で出会ったことがきっかけで、さまざまな話をしました。そして、学校現場のトラブルについての相談をもちかけてみました。すると、大西弁護士からは、意外な答えが返ってきたのです。

「一定の対応を終えた後の保護者からの長時間の電話は、教師側から切ってもいいんですよ。それ以上の長電話が業務上問題となると判断されれば、電話を切ってもまったく問題ありません。大丈夫です！」

「学校で、もっといろいろなことを決めていってもいいんですよ。各学校には『裁量権』といって、自分たちで決めることのできる権利があるのですから」

まさに目から鱗が落ちました。そして、もっともっとたくさんの話をしていきながら、私はあることに気が付いたのです。「社会的（法的）には、教師と周りとの関係は当然のごとく対等である。しかし、法律に対してあまりにも教師が無知であるがために、その空気感の中で間違った認識をしてしまっているのだ」と。そして、「大西弁護士にセミナーを開催してもらおう。きっと現場にはさまざまな問題を抱えているけれども、どうしていいか分からずに途方に暮れている教師がたくさんいるはずだ」と思い至ったのです。

早速、大西弁護士にセミナー講師を依頼しました。二つ返事で快諾してもらい、教員向けのセミナーとしてはおそらく初であろう弁護士による法的対応のセミナーを開催しました。

参加した教師たちは、やはり私と同じような思いを抱えて日々の業務に取り組んでいることがひしひしと伝わってきました。保護者対応においてはもちろんのこと、教室内で起こるトラブルなど、ありとあらゆる問題を抱えながら教師という仕事に日々奮闘していることが分かったのです。

セミナーの最後に設けた大西弁護士への「Q & A コーナー」では、たくさんの質問が寄せられました。また、受講後の感想にも「弁護士から直接話を聞くことができてよかった」「法律的な話を聞けて『そうだったのか！』と、自分がまったく何も知らなかったことに驚きました」など、予想以上の反響が届きました。

セミナーの参加者同様、現場での対応に悩まれている教師の方々がたくさんいらっしゃることと思います。しかし、「法的な知識」が、問題解決へと必ず後押しをしてくれます。ぜひ、本書を読まれ、一人でも多くの教師が救われることを願っています。

2016 年 9 月

丸岡慎弥

c o n t e n t s

はじめに ……3

Chapter 1 クレームに負けない・つぶされないための7つのポイント

いざというときに慌てないための対応シミュレーション4Step……10

ポイント1 基本の基本は「**報・連・相**」……20

ポイント2 とにかく子どもの「**安全第一**」……24

ポイント3 何とかなるさがトラブルのもと「**予見**」……28

ポイント4 即対応！ その前に「**事前のシミュレーション**」……32

ポイント5 しっかりと把握したい「**事実関係**」……36

ポイント6 有効に使おう！「**権限・裁量**」……40

ポイント7 正しく理解しておきたい「**合理的配慮**」……44

Column 1 キーフレーズを知っていれば……48

Chapter 2 学校生活場面で起きたトラブル対応術

①クラス替えを要求されたとき……50

②子どもの持ち物が紛失したり盗難にあったとき……52

③階段で遊んでいてケガをしたとき……54

④永久歯が折れてしまったとき……56

⑤ホウキでチャンバラをして目を突いてしまったとき……58

⑥食物アレルギーのため弁当を持たせたいと言ってきたとき ……60

⑦食物アレルギーの子が発作を起こしてしまったとき……62

⑧何度注意しても携帯電話を持ってくるとき……64

⑨不登校への対応が悪いと抗議してきたとき……66

⑩複数の子どもたちが喫煙していたとき……68

Column 2 **遠足下見の判断基準**……70

Chapter 3 授業場面で起きたトラブル対応術

①成績が悪いのは教え方が悪いからだと言われたとき……72

②授業の進め方に指示を出したり参観しに来たとき……74

③指名や評価にひいきがあると言われたとき ……76

④教科書を紛失して新しいものを要求してきたとき……78

⑤体育の授業中や運動会でケガをしてしまったとき……80

⑥ピアノの発表会までボール運動はさせないでと言われたとき……82

⑦授業中に飛び出してケガや事故にあってしまったとき……84
⑧授業中に 10 分立たせたら体罰だと抗議してきたとき ……86
⑨採点や通知表の評価に納得できないと言われたとき……88
⑩遠足や社会科見学でケガや事故にあったとき……90

Column 3 **連日の参観、断ってもいいの?**……92

Chapter 4 子ども関係場面で起きたトラブル対応術

①ケンカをして一方が大ケガをしたとき……94
②友達ができないのは担任に力がないからだと言われたとき ……96
③靴や体操服などが隠されてしまったとき……98
④強い子の言いなりで金品を要求されたと相談されたとき……100
⑤インターネット上に友達の個人情報を流してしまったとき……102
⑥ SNSによるいじめが発覚したとき……104
⑦集団いじめが発覚したとき……106
⑧遊びに来た子が連日夜まで帰らないと相談されたとき……108
⑨放課後や休日にゲームセンターでたむろしていたとき ……110
⑩他校の友達と一緒にトラブルを起こしたとき……112

Column 4 **教師のためは、子どものため**……114

Chapter 5 難しい問題を抱えた保護者の対応術

①朝ごはんを子どもに食べさせない保護者……116

②教材費や給食費の滞納や未払いを当然とする保護者……118

③連日2時間を超える長電話をしてくる保護者 ……120

④暴言を吐いたり暴力をふるってくる保護者……122

⑤昼夜逆転生活で子どもの面倒を学校任せにする保護者 ……124

⑥発達障がいがあり子育て放棄している保護者……126

⑦精神疾患により精神状態が安定しない保護者……128

⑧第三者や弁護士を連れてくる保護者……130

⑨子どもへの虐待が疑われる保護者……132

⑩在日外国人で言語理解が困難な保護者……134

Column 5 「児童虐待の防止等に関する法律」がもっと叫ばれていたら……136

●巻末付録

⊙こんなときはこう切り返す！
法律・判例に基づくキーフレーズ……138

⊙これだけは知っておきたい！
教育関係法規……148

おわりに ……156

いざというときに慌てないための対応シミュレーション 4Step

保護者からのクレーム対応は、以下のステップにそって対応することが基本となります。また、本章の7つのポイント（p.20 ～ 47）についても、以下の各ステップのどの段階で、どのような対応が可能であるかを意識して見ていきます。

まずは、望ましいクレームの基本対応の流れを、そして、各段階における対応のポイントについて押さえておきましょう。

Step 1 相手方からのクレームの内容と要求の把握

教師のクレーム対応は、相手方（保護者）からのクレームにより始まります。突然来校してきて、謝罪を要求する場合も考えられますが、多くの場合は、保護者からの電話によりクレーム対応が始まることが多いでしょう。

正しいクレーム対応を実行するためには、何よりもまず、この保護者からのクレームの内容と要求事項を正しく把握することが重要になりま

す。そして、その聞き取ったクレームを適切な担当者へ引き継ぎ、対応を開始する体制が整っているかどうかも、クレーム対応の成否を分ける重要なポイントとなります。

保護者からのクレームを正確に聞き取る

教師にとって、保護者からの電話はたいてい予期しない状況でかかってきます。

まずは、保護者からのクレームの内容を正確に聞き取ることが重要です。いつ、どこで起こった、どのような事柄について、何を要求しているかを正確に聞き出し、これを正確に伝達しなければなりません。

保護者は、教師の対応に不安や不満があるがゆえに電話をしてきたわけですから、感情的になったり厳しい口調になりがちです。また、子どもからの一方的な聞き取りがクレームにつながっていることが多く、教師からすれば、一方的な思い込みや事実と異なる主張であることも少なくありません。

だからといって、保護者が話し終わる前に教師が議論を開始し、口論となっては、保護者の要求やその根拠となる事実を把握できずに終わってしまいます。これでは、ただ保護者に不安や不満があったという点だけが残り、それが正当なクレームで学校側が真摯に対応するべきかどうかの判断ができません。そして、保護者が求めている対応も把握できない上、その時点における要求を出し切らせることもできていません。

教師は、保護者のクレーム内容（その要求事項とその根拠となる事実）を正確に把握するまでは、反論などは一切行わず、しっかりとメモしておくことを心がけましょう。

回答していい事項かのチェックを行う

保護者からのクレームの電話対応は、予期しないかたちで起こるのが通常です。

Point 1

基本の基本は「報・連・相」

クレーム対応では、学校単位で判断し、動かなければ、統一的な対応をすることができません。また、教師にとっては負担が大きい対応であるため、他の教師の意見を聞き、よりよい対応を目指すのは基本であり、精神的な負担も軽減される効果があります。

教師のスタンドプレーにより安易に責任がある旨の発言をしたことで、後の対応において保護者との関係がこじれてしまうこともあります。また、自分のミスの発覚をおそれて報告を怠っていた場合は、事実関係の調査に時間がかかったり、子どもにとって好ましくない対応を継続させてしまったりすることもあります。

クレーム対応の基本として、報告・連絡・相談の「報・連・相」が重要であることをしっかりと認識しましょう。

① クレームの内容と把握の際の「報・連・相」

⬇

電話を誰がとっても正しい初期対応を

クレームの電話の初期対応で大切なのは、保護者からのクレームの内容及び保護者の要求事項を正しく把握することです。この初期段階においても、教師間が連携して統一感のある対応をすることが重要となります。そのために、初期対応においても「報・連・相」は欠かせないものになります。

例えば、初期のクレームの電話を担任以外の教師が対応する場合、正確に保護者からのクレームの内容と要求を聞き取り、担任の教師に速やかに連絡をとることがポイントとなります。

あまり事情を知らないのに、安易に意見を述べたりすることは厳禁であり、担任の教師に連絡するための聞き取りに徹するべきでしょう。統一感のある対応のための意識付けが必要です。

また、初期対応を担任の教師が行う場合でも、要求内容によっては担任の教師が判断できる事項ではないこともあり、電話対応では収らないケースもあります。このような場合に、自分の範囲で問題を片付けようとして、安易に責任を認めたり、約束をしたりするとその後の履行ができず、クレーム対応方法そのものの不十分さによって、さらに問題をこじらせる事態になりかねません。

クレームが電話対応で終わらず今後の協議に発展しそうな場合、特にミスを隠そうとするのではなく、校長をはじめ、上司にしっかりと報告・連絡・相談して、学校として責任ある対応を行うことを心がけるべきです。

② 調査・責任検討の際の「報・連・相」

⬇

虚偽の報告はしない

事実関係の調査、クレームの正当性の検討段階においても、「報・連・相」が大切です。とりわけ、報告においては、虚偽の報告や思い込みによる報告を行わないことが極めて重要です。

クレームに対する望ましい対応としては、事実関係を確定した上で、法的責任があるかどうかを判断して、最後に教育的配慮を考慮しての対応や回答を考えるという流れを踏みます。

保護者の要求に応じられない場合も、どの点が保護者の認識と異なるのか、どのような判断によりそのような結論になるのかを説明することが、説得力のある対応となるのです。

1 クラス替えを要求されたとき

新学期のスタート。新しいクラスに心を躍らせていたところ、保護者から「うちの子は、このクラスにあっていないようです。クラスを替えてください！」と要求されました。どのように答えたらいいでしょうか。

こうしよう！

保護者の奥底にある不安を取り除こう！

対応のポイント① 保護者の話をじっくり聞こう

まずは、保護者の話をしっかりと聞きましょう。無理な要求をしてくる保護者ですから、話し方も内容も理解しがたいものかもしれません。しかし、その心の奥底には、保護者の「不安」があります。「子どもは授業についていけているか？」「いじめにあっていないか？」「先生が厳しすぎないか？」……。要求のもととなる原因を探りましょう。

対応のポイント② 連携の重要性

原因が分かったら、次は具体的な対応です。保護者の要望によって、教師の対応ももちろん変わってきます。そして対応時は、「管理職に指導を受けながら動いている」ということを、理解してもらうようにしましょう。保護者は、担任の教師が一人で動いているよりも、複数の教師がチームとなって動いてくれていると感じるほうがより安心するからです。

弁護士からのアドバイス

正確な事実関係による対応を

学校の組織編制は、教育委員会の職務権限とされていますが、校長は公務をつかさどる（学校教育法 37 条 4 項）ことから、所属職員による分担によりこれを処理しています。すなわち、クラス編制は学校の権限であり、保護者のクラス替え要求をのむ義務は生じません。漠然とした不安なら、説明によりこれを取り除くことが望ましく、要求の原因がいじめの場合は、学校としていじめ防止に必要な措置を講ずることが重要ですが、そこには一定の裁量があり、被害者の要求すべてに応える必要はありません。

one point ！　これだけは知っておきたい法律知識

いじめの通報がされた場合には、事実確認、子どもまたは保護者に対する支援、いじめを行った側の指導、助言、所轄警察署との連携など、必要な措置を講ずることが定められています（いじめ防止対策推進法 23 条）が、クラス替えをするかどうかは学校側の裁量の範囲内にあります。