

**(塩出議員)**

近年、全国の学校現場において、保護者や地域の方々からの過度な要求や暴言、いわゆる「学校カスタマーハラメント」が問題となっています。長時間に及ぶクレーム対応や威圧的な言動、また過度な要求は教職員に精神的な苦痛を与え、結果として教育活動に影響を及ぼす

ことは言うまでもありません。本県においてもこのような事象があるのか、またその対策について順次お尋ねしてまいります。

まず初めにお尋ねします。

本県の政令市を除く公立学校において、病気休職している教員は何人で、そのうち精神疾患によるものが何人なのか、過去3年間の人数をお示してください。

(教職員課長)

令和4年度から昨年度の3か年におきまして、怪我や疾病により病気休職となった教員の総数は、令和4年度は151人で、そのうち、精神疾患により休職した教員は105人です。

同様に、一昨年度は病気休職者総数185人、うち精神疾患による休職は1



40人、最新のデータとなる昨年度は総数195人、うち精神疾患による休職は140人です。

(塩出議員)

ただ今の答弁によると、病気休職している教員は年々増加し、そのうち約7割がメンタルによるものであることが明らかとなりました。もちろん、メンタルにダメージを受ける要因は様々であるとは思いますが、教員不足が続く中、現職の教職員に対するメンタルヘルス対策は、極めて重要な課題であると考えます。

それでは次に本県の状況について伺います。

保護者等からの暴言、威圧的な言動、不合理な要求など、県教育委員会が把握している事例についてお答えください。

(高校教育課長)

県教育委員会が把握した事案としては、授業欠席への対応について、学校側が十分な配慮を行っているにもかかわらず、一方的に要求を続け、脅しともとれる発言を教員に対し発した事例や、学校外の保護者間のトラブルについて、その解決を学校に求め、人格否定や脅迫的な言葉を伴う電話が連日1時間を超えて保護者からなされた事例などがございます。

(塩出議員)

次に、教職員を守る体制について伺います。

学校現場では、保護者等の対応を個々の教員や学校が抱え込んでいるとの声も聞かれます。特に校長や教頭といった管理職に負担が集中している実態も指摘されています。教職員が安心して教育活動に専念できるよう、過度なクレームや不当な要求への対応方針、学校としての対応基準を明確にすることが重要であると考えますが、県教育委員会の見解をお尋ねします。

(義務教育課長)

外部からの過剰な要望・要求への対応のため、多くの時間と労力を費やし、精神的な疲弊も生じている学校を支援していくことは、大変重要であると考えております。

県教育委員会では、法的な裏付けに基づく適切な対応の在り方を明確にし、実際に県内で生じた事例をもとに、解決に至る手立て等を分かりやすくまとめた「学校問題解決！対応ガイドブック」を平成22年3月に作成し、県域の学校に配布しております。

また、学校を取り巻く直近の状況を反映するため、ガイドブックの改訂を2度行い、現在、最新版となる一昨年12月の改訂版について、各種研修会等を通じて活用を促しております。

(塩出議員)

ご紹介のありました「学校問題解決！対応ガイドブック」には、法的な裏付けに基づく対応として弁護士との相談を円滑に行うための内容等も記載されていると伺っております。学校問題解決支援のための弁護士、いわゆるスクールロイヤーは、文部科学省もその導入を推奨しております。

県内の小中学校については、一昨年10月の決算特別委員会で私の質問に対して、当時の古島義務教育課長から「現在、市町村が独自の弁護士に相談できる体制がある教育委員会は、全部で五十六市町村であり、おおむね県内の相談体制は構築されていると認識している」との答弁をいただきました。

一方、高等学校の状況はどうでしょうか。高等学校では、いじめ問題や生徒の事件・事故に加え、生徒への懲戒、進級や卒業の認定、部活動での指導など、小中学校に比べ保護者等からの過度な要求は多いのではないかと思います。そして、校長や教頭といった管理職に大きな負担がかかっているのではないで

しょうか。

そこでお伺いします。県立高校でのスクールロイヤーの活用実績はどうなっているのでしょうか。直近3年間の対応件数をお示してください。また、スクールロイヤーの配置はどのような考えで行われているのでしょうか。併せてお伺いします。

(高校教育課長)

現在、県立高校においては、事案が訴訟等に発展してしまう前に、初期対応の段階から予防的に法務の専門家が関わることで、適切かつ速やかな問題解決や教職員の負担軽減が図られるよう、弁護士への相談体制を整備しております。

具体的な手続きとしましては、学校だけでは解決困難な案件について、学校から高校教育課へ弁護士への相談を依頼していただき、高校教育課が支援担当の弁護士へ案件をつなぐことにより、弁護士相談を実施しております。過去3年間の対応実績は、令和5年度28件、令和6年度26件、令和7年度はこれまで24件となっています。法的な助言をいただくことで、学校の対応方針が明確となるとともに、管理職の精神的な負担の軽減にもつながっています。

学校現場のニーズも非常に高いことから、支援担当となる弁護士を8名に増員することや、相談だけではなく相手方との協議の場に弁護士が同席できるようにするなど、弁護士による支援体制を強化する予算を本議会にお願いしているところでございます。

(塩出議員)

管理職の精神的な負担の軽減につながるということで県立高校でのスクールロイヤーの実態等をご答弁いただきましたが、スクールロイヤーの活用は、あくまで負担軽減の方策の一つであり、学校現場の教職員の状況を考えるのであれば、保護者等の過度なクレームや不当な要求への対応について、さらなる

取組が必要だと考えます。ここで、全国の先進事例を紹介します。

例えば、東京都教育委員会では、学校への過度な要求や暴言を防ぐための啓発ポスターを作成し、学校と保護者等が互いに尊重し合う関係づくりを呼びかけています。

本県においてもまずは、東京都の事例を参考に保護者等への啓発ポスターを作成し、周知する取り組みはできるとは思いますが、いかがでしょうか。

(高校教育課長)

啓発ポスターを学校内に掲示することで、一部の保護者等による行き過ぎた言動や要求を抑止する一定の効果があると思われませんが、一方で、本当に困っている保護者等が、ポスターを見て「学校に迷惑をかけたくない」と感じ、学校への相談をためらうことがないようにすることにも留意する必要があるとございます。

これらのことから、他県での事例も含め、効果や課題を踏まえて実施の可否を判断する必要があると考えております。

(塩出議員)

別の取組事例としまして、奈良県天理市では、学校と保護者のトラブルを学校だけで抱え込ませないため、行政窓口「ほっとステーション」を設置し、元校長や心理士などの専門家が対応する体制を整えています。これらの取り組みは、教職員を守るだけでなく、保護者等の不安やトラブルを早期に解決することにもつながるものと考えます。

学校問題解決の相談窓口の設置といった仕組みを検討すべきと考えますが、見解をお尋ねいたします。

(義務教育課長)

本県では、柳川市の「学校教育支援センター」において、学校問題解決のため

めの相談窓口が設置され、地域の実情に応じた多様な相談員が、事案に対応されています。

県教育委員会としては、こうした地域に根差した相談窓口を設置することは望ましいことであると考えており、学校問題解決のための好事例の一つとして、他の市町村へ紹介してまいります。

(塩出議員)

学校現場における保護者との信頼関係は大変重要であります。教職員が過度な要求や暴言により疲弊してしまえば、子どもたちの教育にも影響を及ぼします。他都市の先進事例のように、学校だけで問題を抱え込まない体制づくりを検討していただき、本県の教職員が安心して教育活動に専念できる環境整備を進めていただきたいと思います。

そこで最後に、教育現場での過度な要求等への対応について、管理職も含めた負担軽減を更に進めるべきだと考えますが、副教育長の決意をお伺いします。

(副教育長)

教員は、子どもたちの未来を育むかけがえのない存在であり、その職務に誇りと情熱を持って取り組んでいます。

そのため、一部の方々からの過度な要求や暴言等によって、教員が精神的に疲弊し、教職を離れるようなことがあってはなりません。

県教育委員会としましては、教員が安心して教育活動に専念できるよう、今後も、スクールロイヤーへの相談体制の充実をはじめ、メンタルヘルスに関する研修会の開催や相談事業の周知、専門スタッフの配置などの取組を進めるとともに、他県の先進的な事例も参考にしつつ、様々な方策で管理職も含めた教員の負担軽減に取り組み、学校をしっかりと支援してまいります。