

TNBだより



令和4年10月号

学校には、保護者や地域の方からいろいろな要望や苦情が寄せられます。それらには、学校の対応を振り返りながら、学校運営や教育活動に生かしていけることが多くあります。要望等の背景にある保護者や地域の方の思いをくみ取り、クレーマーではなく協力者としての関係を結んでいきたいものです。



しかし、時には理不尽な要求や暴力的な行為などを向けられることもないわけではありません。そのような時には、一人に対応せず同僚・管理職、更には、専門家（学校問題サポートチーム、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、丹波地区法律相談会等）に相談してアドバイスを受けることが必要だと思います。

適切な関係作りについて

- 1 教職員は、他者からの要望や苦情（クレーム）に対して身構える傾向が他の職種よりも強いそうです。正当な要求を無理難題だと認識したり、面倒なことだと感じたりしやすく、それが態度に表れてしまったために、相手の怒りを増強させることもあります。まずは落ち着いて、相手の主張の中身と背景にあるものを丁寧に見つめましょう。
- 2 自分だけで対応できる問題なのか、それとも管理職や他の教職員と相談しながら複数で対応すべき問題なのか、専門家（弁護士、カウンセラーなど）に助言を求めた方が適切な問題なのかという「ふるい分け」をおこなうことが必要です。

問題初期には判断できなくても、事態の推移によって分かってくる場合もあります。いずれにせよ、自分だけでは無理だと感じたら、速やかに誰かに相談することが大切です。

解決を望んでいるのは学校・教職員だけではなく、その当事者である保護者や地域の方でもあるのです。問題を不必要に長期化させない、学校も相手方もそれ以上の「暴走をしない・させない」ことが大切だと思います。

こういう場合はどうする？

1 連日、長時間の訴えには

- 毎日のように話を聞くなど、長い時間をかけることが必ずしも「誠意を示す」ことではありません。限られた時間の中で、しっかりと聞くことが大切です。
- 訴えの時間が長くなることが予想される相手に対しては、最初に時間設定をするようにします。決めた時間を守ってもらえない場合には、下記3と同じように対処します。
- 執拗な電話に対しても電話を切る旨を明確に告げて電話を切る。それでも相手がさらに電話してきて業務に支障をきたす場合には、下記3と同じように対処します。

2 書面で回答せよと要求されたら

- 文書要求の背景にある真の訴えを理解することが大切です。文書回答の要求は、学校に対する不信感から出てくる場合があります。対応が遅い、曖昧な返答を繰り返すなどの学校の不適切な対応が文書回答要求につながったとすれば、事前に防ぐことが可能であったとも言えます。

なぜその保護者等が文書回答を求めるのか、どのような文書を求めているのか、その背景にある事情や気持ちを聴き取らなければなりません。

文書回答の要求については、特に法令等に定められた場合以外は、文書で回答しなくてはならないといったことはありません。回答する側（学校等）が、文書による回答か口頭による回答かを決定することができます。

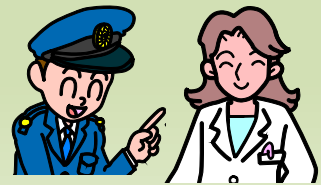
ただし、回答方法について、保護者等の理解を得ることは大切です。口頭による確認となった場合でも、内容のすれ違いが生じることが予想される場合は、最終的な学校の対応について文書で確認することも有効です。口頭による場合でも、文書による場合でも、正確性を期するとともに、個人情報の取扱いについて、あらかじめ決めておくなどの注意が必要です。

3 限度を超えた行為や暴言には

- まず、「子どもさんのために、話し合いを続けたいが、こういうことが繰り返されるようであれば、話し合いを続けられない。」と伝えるなど、相手に自制を求めます。
- それでも繰り返される場合や、具体的な暴力行為があった場合、脅迫的な表現が使われた場合には、その事を相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に連絡をして相談することなども必要となります。

4 学校だけでは解決困難な場合には

- 学校だけでは解決が困難であると判断される場合や長期化が予想される場合には、まず教育委員会と相談したうえで、必要に応じて、警察、弁護士などのアドバイスも受けながら、今後の方針を検討します。



録音の取り扱いについて

スマートフォンやその他のICT機器の進歩により、会話の内容を録音して記録に残すことは、比較的簡単にできるようになり、録音する行為が身近になった分、後々、そのことが問題に発展する可能性も考えられます。録音の取扱いは、次の点に留意する必要があります。

1 録音されている前提での対応

相手から録音の申し出があった場合、校内での録音を許可するか否かは、基本的に学校側の裁量に属する事項であり、録音を断ることに問題はありません。

しかし、録音の申し出を断ったとしても、相手が秘密に録音している可能性があります。学校は、むしろ日頃から録音されていることを前提にした対応を心掛けることが大切です。

2 学校として心掛ける録音についての取扱い

将来、争いが起きないようにするため、記録として録音をする必要がある場合は、「聞き違いや対応の誤りを防ぐためにも会話を録音させていただきます。」などと申し出て、事前に相手の了解を取ることが望ましいです。事前に伝えることによって、感情的なやり取りを抑制する効果もあります。