

【想定事例3】

近隣の住民から毎日何度もうるさいという電話が来たケース



特定の近隣住民から、毎日のように子供の声についての苦情の電話が入る。

「体育館でボールをつく音がうるさいので、窓を閉めてください。」「一日中歌の練習の音が響いてきて、頭が痛くなります。」「お宅の生徒さんがうちの前を通るんですが、大きな声で笑ったり叫んだりして、大変うるさくて困っています。」

「校門のあたりにいらした先生に事情を伝えたのですが、『分かりました。』とおっしゃったのに、全然状況は変わりません。」等々、1回の電話は短く、丁寧ではあるが、止むことがなく困っている。

1 この住民は、日々どのような気持ちで生活しているのでしょうか。

[]

2 このような苦情があった場合、学校ではどのような対応をすればよいでしょう。

(1) 電話を受けた教員の対応と、その後どのように行動すればよいか考えましょう。

[]

(2) 学校として、現状を確認するときに重要なポイントを考えましょう。

[]

(3) 解決に向けて、学校のできることは、どのようなことでしょうか。

[]

学校の周囲にお住まいの方から、騒音や子供たちの言動などについて、相談や苦情が入ることは、どこの学校にもあるでしょう。

「学校のそば」ということを承知で住んでいるのだから、仕方がないだろう。」ということでは解決になりません。

その方の抱える事情も踏まえて、対応を考える必要があります。

学校は、子供たちの活動の場であり、それに伴って発生する音というのは、どうしても避けることはできません。子供たちの元気な声や態度というのは、エネルギーに満ち溢れた活力の現れです。

苦情に対して、いたずらに謝罪することにより、教育活動そのものが萎縮するようなことがあってはなりません。

一方で、学校の周囲にお住まいの方には、それぞれの事情があります。大半の方は、子供の姿や学校の教育活動に理解をしてくださいますが、中には本当にお困りの方がいるかもしれません。

また、教員や保護者の目の届かないところで、子供たちが行き過ぎた行動をしている可能性もあります。電話をかけてきた方が、どんなことにどのような悩みを抱えているのか、注意深く聴き取る必要があります。

- ・長年我慢していたが、これ以上我慢できない。
- ・定年退職してゆっくりできると思っていたら大変な騒ぎだ。
- ・病気の家族がゆっくり眠れないので、私も困る。
- ・昔の子供たちは素直だったが、最近の子供たちはひどい。
- ・夜勤明けに騒がれるので睡眠不足になっている。
- ・最近の先生が子供を注意できないのは、情けない。

住民の気持ちは…

◎この事例のポイント

- ・騒音や頻繁な電話を法律論だけで片付けようとしないこと。あくまでもこの方の感じている音を共有し、この方が音を聞いたときの思いに着目しながら、学校としてできる限りのことを考える。
- ・周囲から孤立しており、唯一「苦情」を言うことが外界との接点になっている場合は、関係機関との連携で、別の支援策につなげることも必要になる。

何度も電話がかかってくることをどうとらえればよいか。

- ・ 学校に何度も同じ方から同じような内容の電話がかかってくるということは、その方の苦しみや怒りが解消されていないというメッセージでもある。

「音」のとらえ方はその方の感じ方によって異なる。

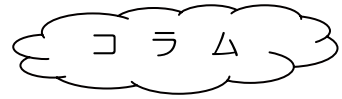
- ・ 学校関係者は日ごろから子供が発する声や、子供が活動する音に対してはなじみがあり、取り立てて気にすることはない。
- ・ 大人だけで静かに暮らしている方や、病気療養中の方や乳児を抱えた家庭では少しの音でも敏感に反応することがある。
- ・ 一度気になると、その音によって、イライラが募ったり、体調が悪くなったりするように感じてしまう例もある。
- ・ この感じ方は人によって異なるため、たとえ騒音計で測ってみて、基準値を満たしていたと主張しても、必ずしも解決につながるとは限らない。

この方の感じている音と苦しみを共有し、可能なことを提案する。

- ・ この方が訴える状況を、この方と共に現地で確認する必要がある。その際に、この方の抱えている事情を理解するよう努めることも大切となる。
- ・ この方の感じている音と苦しみを共有した上で、学校としてどんな対策が取れるか考える。
- ・ 中学校・高等学校では、直接の苦情対応と平行して、生徒会等が奉仕活動などを通して、地域の環境を考え登下校の際に自分たちでできる取組みなどを行うことで、結果として苦情の発生を抑えることも可能である。

関係機関と連携し、キーパーソンを探す。

- ・ それでも解決につながらないときは、本当の問題は騒音とは別のところにある可能性もある。
- ・ たとえば、地域からの孤立感や看病等の疲れなどから、学校に「苦情」を言うことで、間接的に外部にSOSのメッセージを訴えている場合がある。
- ・ 近隣他校や町会などとも連携し、別の角度からこの家庭についての支援の道を探る必要が出てくる。(※個人情報には十分配慮のこと。)
- ・ 町会役員や学校運営協議会委員などのキーパーソンを見つけて、支援をお願いすることで、結果として苦情が減少する可能性がある。



東京都「環境確保条例」による「騒音」の規制基準

午前8時から午後7時まで

第1種区域で 45デシベル

第2種区域で 50デシベル

学校が、児童・生徒の教育の場である以上、ある程度の発生音はあって当然ですが、実際どのような音が出ているかを確認しておくことは大切です。

ちなみに、学校経営支援センターが、ある都立学校で、部活動中の音の大きさを測定しました。

硬式野球部

(ゲージ内で金属バットがボールをとらえた瞬間の音)

約4メートルほど離れたところで、72デシベル～85デシベル

陸上 部

(道路でランニング中の生徒たちが目の前を通り過ぎる際の音)

40デシベル

参 考

(自転車の急ブレーキやオートバイが通り過ぎるときの音)

60デシベル

騒音は「感覚公害」といわれることがあります。人が騒音と感じる音と実際の音量とは必ずしも一致しないということです。

学校が地域に開かれているか、日ごろから地域と望ましい関係を築いているかというような点も「感覚」に関係してくる要素になります。