

1 解決のためのヒント

<管理職または教職員の言動に関する事例>

① 学校の近所の方から様々な苦情や要求が入りエスカレートしている。

学校の近くにお住まいのAさんが、学校に様々な苦情や要求を言ってくる。

「校庭の砂ぼこりが家に入ってくるので困る。」と言われれば、スプリンクラーで水をまく。「桜の木に毛虫がついているので困る。」と言われれば、消毒する。「国旗掲揚塔の金具が一晩中カンカン鳴っていて寝られない。」と言われれば、金具の固定を毎日確認するなど、学校は可能な限り要求に応じてきた。

しかし、「ボールが庭に再三入ってくる。休み時間や放課後にボールで遊ぶのをやめさせてほしい。」とか、「体育の授業中の子供の態度が悪い。まっすぐに並ばせることもできないのか。指導力のない教師は辞めさせろ。」など、徐々に教育活動の内容にまで苦情が及び対応に苦慮するようになった。

学校の周辺にお住まいの方からの苦情は、多くの場合は、適切に対応することで、解決しますが、中には次々と新たな要望や苦情が出されて苦慮する場合があります。

要望や苦情にできるだけ応じようと考えていても、一つ答えるとエスカレートしてまた次に何か求められるのではないかと躊躇してしまったり、「またあの方か」という思いが言動ににじみ出てしまったりすることがあります。

「エスカレートしていく要求を断ち切るよい方法はないのか」と考えがちですが、地域の方と争うのではなく、よい関係を保ち続けながら、学校の教育活動への理解を求める必要があります。

ヒント1 学校として対応可能なことは実行する。

- ・ 訴えの内容を、Aさんと一緒に現地で確認しながら、この方の苦しみや思いを共感的に受け止めます。
- ・ できること、できないことを学校として判断します。教育委員会との協議が必要な場合は、時間をいただき、後日回答するようにします。
- ・ 少しでも改善できることについては、「このようにしてみました。」と地域住民に直接伝える場や機会をもちます。
- ・ すぐに改善できないことや、対応が難しい場合は、その点を丁寧に説明し、見通しを話し、理解を求めます。

ヒント2 学校の教育活動の改善・充実へのきっかけとする。

- ・ 子供の指導や教師の指導力など教育活動の内容についても、指摘された点について確認し、課題があれば改善します。
- ・ 近隣の方は、学校に関心を示してくれる大切な存在として考え、学校や生徒と近隣との日常のかかわりについて見直す機会とします。
- ・ 日常の指導の仕方や、教育活動の内容を丁寧に説明し、理解してもらえるようにします。

ヒント3 日頃からの人間関係を深める。

- ・ 特定の方から繰り返し様々な要求がある場合は、電話や立ち話ではなく、一度時間をとり、ゆっくり話を伺うようにします。
- ・ その方が要求をする事情や背景について押さえると同時に、関係を深める中で学校教育への理解・協力を求めることが可能となります。
- ・ 日頃から、行事等の機会を利用して地域の方々との交流を深めることで、困っていることや感じていることを気軽に話してもらえる関係をつくります。

【学校の対応とその後の状況】

- ・ これまでは、地域住民からの要望を受け対応するだけの繰り返しだったが、教職員がこの地域住民に積極的に挨拶をすることを心掛けた。
- ・ 地域に影響が予想される学校行事等に際しては、町会を通じて、近隣住民への周知（迷惑をかけることの予告と、行事への招待）を行うとともに、Aさんには別途説明に伺うようにした。
- ・ Aさんと日常的な接点もてるようになった頃を見計らい、日頃から様々な提案をいただいていることに対してお礼を言いたいということで学校に招き、校長・副校長・生活指導主幹教諭等でお話を伺った。
- ・ この後も、できることはできる、できないことはできないという立場を明確にした対応を心掛けながら、関係をもち続けている。