

【想定事例1】

保護者から文書による回答を求められたケース



「子供が昨年から学級でいじめを受けている。繰り返し担任に相談しても、改善するどころか、いじめがますますひどくなっている。どうしたことなのか話を聞きたい。」と、保護者が副校長に訴えた。

副校長は学級担任と保護者の話を聞いたところ、相手はこれまでの対応に対する不満を訴えるとともに、このいじめに対する学校の対応の経過と今後の対応について文書で回答することを要求した。

さらに、いじめを放置したことについての謝罪文を学校便りに掲載するように求められた。

1 文書回答を求める保護者の意図はどのようなものか考えましょう。

[ ]

2 このような要求に対する望ましい対応はどれだと思いますか。

- ( ) 文書回答も学校便り掲載もしない。
- ( ) 文書回答も学校便り掲載も検討する。
- ( ) 文書回答はしないが、学校便り掲載は検討する。
- ( ) 文書回答はするが、学校便り掲載は検討する。
- ( ) 文書回答も学校便り掲載もする。

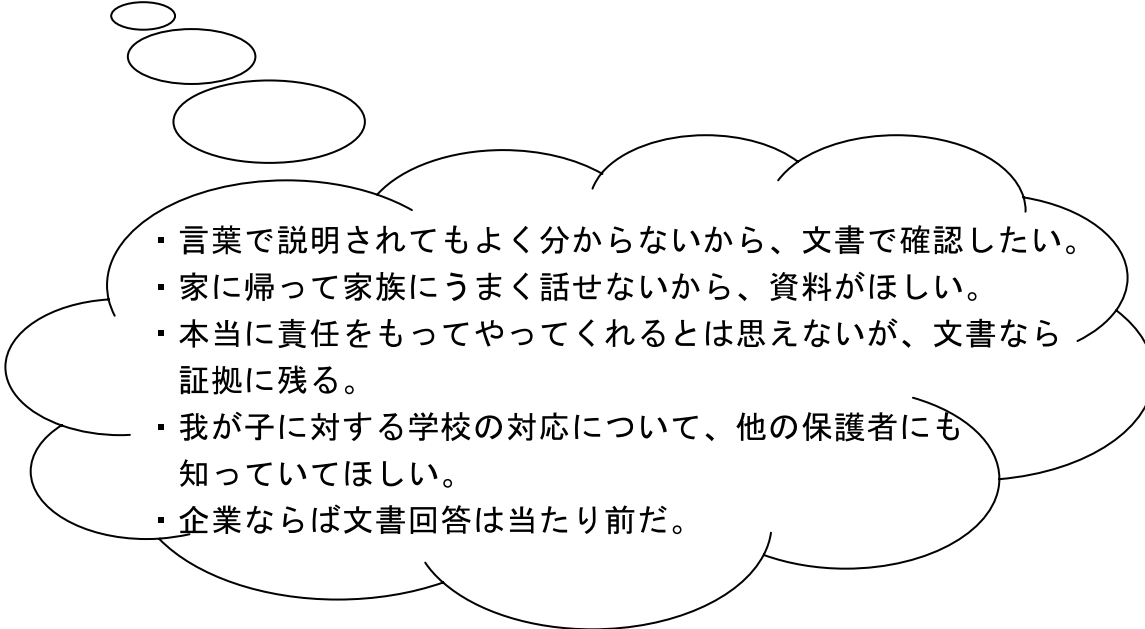
3 この事例解決のポイントはどこにあるでしょうか。

[ ]

最近、文書での回答要求や、学校便り・ホームページでの謝罪掲載を求める保護者や地域住民の方がいます。一般的には、文書での回答は避けた方がよいと言われているようですが、実際にはどう考えたらよいのでしょうか。

文書回答等の要求は、保護者が「さんざん訴えても解決してもらえない。」「学校は信用できない。」ととらえる状況で出てくることがあります。対応が遅い、あいまいな返答を繰り返すなどという、学校の不適切な対応が文書回答要求につながるとすれば、事前に防ぐことが可能であったとも言えます。

では、文書回答を求める保護者の意図はどのようなものでしょうか。

- 
- ・言葉で説明されてもよく分からないから、文書で確認したい。
  - ・家に帰って家族にうまく話せないから、資料がほしい。
  - ・本当に責任をもってやってくれるとは思えないが、文書なら証拠に残る。
  - ・我が子に対する学校の対応について、他の保護者にも知っていてほしい。
  - ・企業ならば文書回答は当たり前だ。

それぞれの保護者によって、意図や思いは様々あるでしょう。

では、それを、頭ごなしに、「できません。」と断ることで解決につながるのでしょうか。

その反対に、学校としての責任の範囲外のことや、他の保護者から新たな苦情が発生するおそれがあること、現実問題として不可能なこと等であっても、文書で回答しなければならないのでしょうか。

いずれにしても、まずは、なぜその保護者が文書回答を求めるのか、どん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始まりません。

### ◎ この事例のポイント

- ・ 文書回答要求の背景にある保護者の気持ちや事情をつかんだ上で、文書回答の可否、学校便り掲載の可否について、学校としての対応を決める。
- ・ 文書回答が前面に出ているが、本来の問題は、いじめの本質的な見極めと、学校でできる改善策を、保護者に伝わるように再提案することである。

### 原則として文書回答等はせずに、話し合いで解決する方向を目指す。

- ・ 文書を出すとその内容が独り歩きした場合、まわりまわって相手の親や周囲の保護者を、あるいは他の子供たちを新たに傷つけてしまう恐れがある。
- ・ いじめのように様々な要素が複雑に関連する事柄に対して、そのすべてを過不足なく対応を示せるわけでない。
- ・ 文字だけですべてを表現することは難しい。不完全な文書を提出するのはかえって混乱や誤解を招く。
- ・ 「文書を出すことでは、根本的にいじめの解決にはならない」と伝え、解決を目指す方向で話し合いたいと根気強く説得する。
- ・ 「学校便り」発行の目的を考えると、個人についての対応を掲載することは適当ではない。また、個人情報（相手の問題も含む。）の課題もある。
- ・ 「学校便り」等に掲載することで、新たないじめに発展する恐れもある。

### 文書を出すことが、保護者との関係の再構築に有効な場合もある。

- ・ 保護者とコミュニケーションをとるための手段として、説明資料が有効な場合がある。
- ・ 説明資料には、学校の取組みの経緯や確認した事実関係等、事実のみを明確にして、学校としてできることとできないことを区別して示す。
- ・ 具体的な事例ではなく、「いじめのない学校づくりに向けて」などのメッセージを、学校便りなどに示すことはあり得る。
- ・ 学校としての行動指針等は、全校保護者会や学年ごとの保護者会で話をする方法も考えられる。
- ・ 説明資料等の文書を渡す場合は、必ず事前に管轄の教育委員会・学校経営支援センター等の指導・助言を仰ぐ。