



## 苦情手続では「評価結果に関する苦情」を明確に表示しよう！

1 【問題】 次の文を読みなさい。

アミラーゼという酵素はグルコースがつながってできたデンプンを分解するが、同じグルコースからできていても、形が違うセルロースは分解できない。

この文脈において、以下の文中の空欄にあてはまる最も適当なものを選択肢のうちから一つ選びなさい。

セルロースは（ ）と形が違う

①デンプン ②アミラーゼ ③グルコース ④酵素  
(新井紀子『A I vs. 教科書が読めない子どもたち』  
東洋経済新報社、2018年、p.204)

今回は記事の冒頭から、読者のみなさんをビックリさせてしまいましたね！このような出題をされると自然に答えを考えてしまうのが、公務員試験をくぐり抜けてきた私たちの悲しい性（さが）かもしれません…。ちなみに、【問題】の答えは本記事の最後にご用意していますのでお楽しみに！

この本の著者で数学者の新井紀子氏は、日本全国の中高校生を対象にした大規模な調査（「読解力」を測定するために開発した「リーディングスキルテスト」）をとおして、「日本の中高校生の多くは、中学校の教科書の文章を正確に理解できない！」との驚くべき結論を導き出しました。

いわゆる「自己責任論」によって、これまでは生徒本人の「やる気の無さ」などに、その低学力の原因が求められてきました。しかし、やる気うんぬんの問題ではもはやなく、「日本語で書かれた文章を、正確に理解するだけの読解力が無い！」との新井氏の結論は、とても痛ましいものではありません。多くの児童・生徒と関わってきた事務職員にとって、これまでの経験に照らしても大変説得力のある現状認識ではないでしょうか。

さて、今回の記事は、実はここからが本題です。もしかすると、「読解力が無い！」のは一部の児童・生徒だけでなく、一見すると立派な「大人」の中にも一定数存在するのではないかという疑念を、

本組合は持っているのです。それもあろうことか、学校人事課（以下、当局）の職員に、日本語の読解力が著しく欠如している方々が、残念ながら含まれている悲しい現実がありました。本組合がそのような認識を持つことになったキッカケであり、当局との団体交渉で解決に導いた「苦情処理事件」を取りあげます。

### 2 なぜ次に進めない！？～「苦情処理事件」～

事件の発端は、ある県立学校に勤務する事務職員の方から、本組合に寄せられた一件の相談からでした。評価者（1次：事務長、最終：校長）による人事評価の結果に不満を持ったその方は、当然の権利として苦情手続の第一段階である「苦情相談」を、当局に所属する「苦情相談員」に申し出ました。しかし、その苦情相談においても人事評価の結果に変更がなかったため、第二段階である「苦情処理」を申し出たのです。

県立学校の教職員が苦情処理に進んだ場合、上記の苦情相談員が「調査員」となり、県立学校人事班長とともに申出者の勤務先にて面談を行い、苦情内容を丁寧に聴取する義務が発生します。その面談が終了すると、教育指導統括監を会長とする「苦情審査委員会」が設置され、当該の人事評価結果の正当性が審査される運びとなります。

ところが、ある日のこと、当局から突然「あなたは苦情処理には進めない」との連絡があったのです。驚いてその理由を問いただすと、「あなたの苦情内容は、1次評価者の適性に関するものであり、評価結果への不満ではない。苦情処理へ進めるのは評価結果に関する苦情のみである」との冷淡な返答があったそうです。

まず、そもそも論として、日々多忙を極める学校現場の教職員が、評価結果への不満が無いにもかかわらず、苦情手続をわざわざするのでしょうか。苦情を申し出るのは、評価結果に不満があればこそであ

り、言わずもがなの「常識」です。当該の事務職員が当局に提出した申出書を徹底的に読み込みましたが、「評価結果に不満が無い」などと解釈できる文言は、それこそ一語たりともありませんでした。

さて、本件を当局の「悪意」によるものと理解したくなるのは自然な人情ですが、本組合としては当初からどうも腑に落ちなかったのです。なぜならば「苦情処理に進ませない」という当局による明白な権利侵害に対して、申出者はもとより、本組合が黙っているわけがありません！必ずや団体交渉などで激しく追及されるわけで、わざわざそのような窮地に陥るよりも、すんなりと苦情処理に進ませた方が、被評価者や本組合との無用な衝突を避けられるため、当局にとっても合理的なはずなのです。最終的には、本組合による粘り強い団体交渉によって、当該の事務職員は苦情処理に進めることになりました。

今から振り返ってみても、本件は当局の「悪意」にではなく、やはり「読解力不足」に由来する悲劇です。本組合が批判してきた教職員評価制度において、当該システムの高度な不具合などではなく、「残念な読解力」の当局によって、思わぬ形でその欠陥性が露呈してしまいました。

カール・マルクスは「歴史は繰り返す。一度目は悲劇として、二度目は喜劇として」という不気味な予言を残しています。笑えない喜劇を再び繰り返さないためにも、人事評価の結果に不満があれば、苦情相談や苦情処理という当然の権利を、今後も堂々と行使してゆきましょう！

### 3 学校と教育庁で「苦情処理」に対応格差あり！

こちらでは、学校（県立・小中）と教育庁との「苦情処理」に関する対応格差を、規則に基づいて見てみましょう。

#### （1）「沖縄県立学校職員に係る教職員評価システムに関する規則」（苦情への対応）

第11条4 苦情処理は、開示された評価結果に関する苦情で苦情相談により解決されなかった苦情を受け付けるものとする。

#### （2）「沖縄市町村立学校職員に係る教職員評価システムに関する規則」（苦情への対応）

第12条4 苦情処理は、開示された評価結果に関する苦情で苦情相談により解決されなかった苦情を受け付けるものとする。

#### （3）「沖縄県教育庁等職員人事評価実施規程」（苦情への対応）

第27条3 苦情処理は、通知された評価結果に関する苦情及び苦情相談で解決されなかった苦情（通知された評価結果に関する苦情を除く。）のみを受け付けるものとする。

苦情処理に関する記述において、上記3つの引用から次の2点のことが分かります。

1つ目は、（1）の県立と（2）の小中の記述が全く同じで、（3）の教育庁には、学校（県立・小中）には無い下線部分がなぜか付加されていること。

2つ目は、（3）のみにある下線部分によって、教育庁は学校よりも、苦情処理に進める条件が緩く、範囲が広くとられていること。具体的には、当局が上記2の事件で繰り返し言っていた「苦情処理へ進めるのは評価結果に関する苦情のみである」という「申出条件の制限」が、（3）の下線部分の特に（丸括弧部分）によって除外されており、「苦情相談で解決されなかった苦情」を何でも幅広く受け付ける形式となっている点です。

本組合は、これまで何度も申し上げているとおり、人事評価制度そのものに反対の立場です。しかし、当局に「読解力不足」が現認されるからには、当面の対応として、苦情手続を申し出る際に「評価結果に関する苦情」であることを必ず明確にしましょう！

では最後に、冒頭の【問題】の答えと解説です。

「某新聞社の論説委員から経産省の官僚まで、なぜかグルコースを選ぶので驚きましたが、正解は①のデンプンです。」（新井、上掲書、p.204）

リーディングスキルテストは、特定の知識を必要とせず、問題文の「文脈」や「論理」をおさえるだけで解けるように作成されています。誤答のグルコースは、デンプンとセルロースをつくる、単に「同じ成分」であることが分かれば避けられますね。そして、「同じ成分」からできている2つが相互に形が違うために、アミラーゼという酵素による分解の結果も異なってくるというわけです。