

学校問題解決サポートセンターとは

学校と保護者や地域住民との間で生じた、学校だけでは解決困難な問題についての相談を受けます。

<基本方針>

- ◎子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立の立場で相談に応じます。
- ◎相談者の話をよく聴きます。
- ◎互いの意見・考えの共通点・相違点から、事実関係を整理します。
- ◎互いにできること、できないことをはっきり伝えます。

学校問題の早期解決に向けて

～保護者・地域住民の皆様へ～

- 1 意見・要望等は、まずは学校へ御相談ください。
- 2 学校の説明や対応に対して、どうしても納得できないときは、区市町村教育委員会又は東京都学校経営支援センターに御相談ください。
- 3 それでも解決できないときは、サポートセンターに御相談ください。

※都内の公立学校を対象にしています。

～学校の先生方へ～

- 保護者等の話を最初に十分に聴きましょう。
- 保護者等の心情や真意を十分に受け止めましょう。
- 保護者等にとって分かりやすい説明をしましょう。
- 保護者等と十分に話し合い、お互いに納得できる具体的な解決策を提案しましょう。
- 約束したことは速やかに実行しましょう。
- 対応の進行状況等を保護者等に適宜連絡しましょう。
- 解決後も、保護者等に連絡し、情報交換と共通理解に努めましょう。

※学校問題は学校全体の問題であるため、まずは管理職から御連絡をお願いします。

学校問題解決サポートセンター

03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで
(年末年始を除く)

〒169-0074

東京都新宿区北新宿4-6-1
(東京都子供家庭総合センター4階)

<https://e-sodan.metro.tokyo.jp>



東京都教育相談センターの御案内

◆教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン

(24時間受付)
 0120-53-8288

いじめ以外の相談も受け付けています。

◆高校進級・進路・入学相談

03-3360-4175

平日：午前9時から午後9時まで
土日祝日：午前9時から午後5時まで
(閉庁日、年末年始を除く)

◆教職員等からの相談

03-3360-4160

平日：午前9時から午後5時まで
(年末年始を除く)

◆外国人児童・生徒相談

かいこくじんじどう せいとそうだん
教育相談・東京都いじめ相談ホットライン：0120-53-8288

こうこうしんきゅう しんろく じゅうがくそうだん
高校進級・進路・入学相談：03-3360-4175

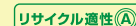
まいしゅうきんようび こご じご
毎週金曜日の午後1時から午後5時まで
(受付は午後4時まで)

たいおうげんご えいご ちゅうごくご かんこく ちょうせんご
対応言語：英語、中国語、韓国語・朝鮮語

学校問題解決 サポートセンター



子供のことを第一に考え、
公平・中立の立場で、
よりよい解決策を提案します。



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

問題の解決に向けた相談の流れ

相談者

保護者・地域住民

- ① まずは、「学校」へ。
- ② 次に、区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」。都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ③ ①②の順で相談しても解決できないときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。

区市町村立学校・都立学校 (管理職)

- ① まずは、区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」。都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ② 区市町村教育委員会や学校経営支援センターに相談しても解決できないときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。

区市町村教育委員会・学校経営支援センター

学校と対応しても解決できないときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。

学校問題解決サポートセンター

1 電話相談

<電話>
03
(3360)
4195

平日
午前9時から
午後5時まで

経験豊富な
退職校長・指導
主事等が相談
を受け、助言し
ます。



電話相談で解決しない場合

2 専門家等からの助言

相談案件を協議し、専門家等の助言を受け、サポートセンターから、文書等で回答します。

【専門家等】

弁護士、精神科医、臨床心理士、警察OB、行政書士、民生・児童委員代表、保護者代表

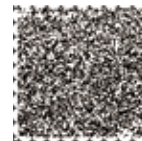
当事者双方からの申し出があった場合

3 第三者的機関としての 解決策の提示(手順)

① 第三者的機関活用の合意
当事者双方から、解決に取り組むことの合意を得ます。

② 当事者双方からの意見聴取
専門家等により、当事者双方からの意見聴取と解決策の協議を行います。

③ 解決策の提示
解決策の調整と解決策の提示を双方に行います。



相談

助言

相談

助言

相談

助言