

電話相談について

学校と保護者や地域住民との間で生じた、問題についての相談を受け、解決に向けた助言を行います。

<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 学校への相談の仕方等を一緒に考えたいときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。（お互い匿名で行います）
※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。
※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、管理職とも相談のうえ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

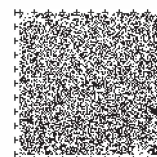
☎03-3360-4195

平 日：午前9時から午後5時まで
(閉庁日、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.lg.jp>



東京都教育相談センター





学校問題の解決に向けた相談の流れ

学校で保護者や地域住民との間で生じた問題について、一緒に考え、解決に向けた助言を行います。



相談者

保護者・地域住民

- ① まずは、「学校」へ。
- ② 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ
都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ③ 学校への相談の仕方等を一緒に考えたい場合は、
(お互い匿名で行います)

※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。
※都内の公立学校を対象にしています。

区市町村立学校・都立学校（管理職）

- ① 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ
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場合は、

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場合は、



学校問題解決サポートセンター



電話相談

03-3360-4195

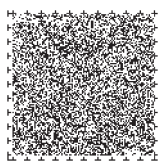
平日：午前9時から午後5時まで
(閉庁日、年末年始を除く)

学校問題解決支援員（学校管理職経験者）・指導主事が
相談を受け、助言します。

区市町村立学校・都立学校に専門家（弁護士・心理職等）を派遣し、
助言を行う事業もあります。学校管理職から御相談ください。

当事者双方からの申し出があった場合 第三者的機関としての解決策の提示

- 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、助言を尊重することの合意を得ます。）
- ②当事者双方からの意見聴取（専門家等が、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（専門家等が解決策の調整と解決策の提示を双方に行います。）



専門的視点からの検討を要する場合 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、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、スクールソーシャルワーカー、民生・児童委員代表、保護者代表