

第Ⅳ章

学校問題の未然防止・早期対応に向けて

1 日頃の接遇を見直し、初期対応力を上げる	61
2 通常の対応では難しい困難事例の場合	66
3 学校から保護者へのアプローチを行う	67
4 デジタルツールを用いた学校と家庭や児童生徒との連絡	68
5 学校問題の実態についての知識をもつ	69
「東京都教育相談センター実態調査」から	

1 日頃の接遇を見直し、初期対応力を上げる

(1) 学校問題の未然防止のカギは、教職員の人権感覚

第1章では、学校問題解決サポートセンターの相談実績のデータから「教職員の言動」に関する相談が最も多く、教職員が自分自身の言動について高い意識をもって対応していくことが、学校問題の未然防止につながることを紹介しました。

子供や保護者、地域住民等に対して丁寧な対応をする上で、教職員が人権感覚を高めることはとても大切です。東京都教育委員会では、人権尊重の理念を正しく理解するとともに、人権教育を推進していくため、教職員の人権感覚についてチェックポイントを示しています。

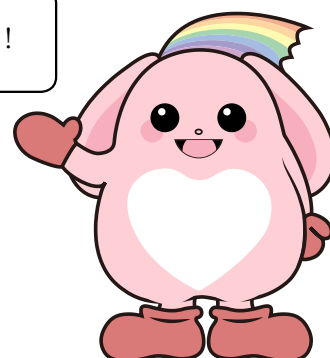
「人権感覚 教職員のチェックポイント」は短い時間で人権感覚を確認できるように作られています。学期の始めなど自身の対応を振り返ってみることが、学校問題の未然防止につながります。

教師と子供の関わり

確かな幼児・児童・生徒理解に基づき、一人一人を大切にした指導を行なっているか	
	登降園、登下校時に、幼児・児童・生徒に率先して言葉を掛け、温かく送り迎えをしているか
	朝の会等で、幼児・児童・生徒の心身の健康状況を丁寧に把握しているか
	幼児・児童・生徒が、互いの意見や作品等のよさを認め合うことができるような具体的な取組を行なっているか
	幼児・児童・生徒のいじめ等による変化を見逃さず、学年や学校全体で情報を共有できるよう報告等をしているか
	幼児・児童・生徒に対し、一方的な思い込みや偏った見方、いわゆる固定的な性別役割分担意識等ではなく、確かな事実や根拠を基に指導しているか
	欠席した幼児・児童・生徒に対し、学校から連絡内容が確実に伝わるよう配慮しているか
	学習で使用する教具や設備を誰もが公平に使えるように配慮しているか
	体罰や不適切な行為を未然に防止するために、日常の指導の在り方について相互に点検を行なっているか
	幼児・児童・生徒に対してセクシュアル・ハラスメント等起こさないように、研修内容に基づいて自己点検を行なっているか
※配慮して取り組んでいることや課題を感じていることを記述してみましょう	

出典：「人権教育プログラム」（令和3年3月 東京都教育委員会）から

チェックリストを活用してみよう！



(2) 電話対応の基本

保護者や地域住民が、連絡や質問のために学校に電話することは、よくあることです。

「何回も鳴らさないと電話に出てもらえない。」「担任の取り次ぎをお願いしたら、いつまでたっても保留のままだった。」「『今授業中なので後からかけ直させます。』と言われたが、かかってきたのは放課後だった。」など、電話だけでも、苦情や学校不信の種になることが多くあります。

電話対応に不慣れな人もいるかもしれません。そこで、民間企業の電話対応等も参考にして、再度、日頃の自分の学校の電話対応を見直してみましょう。

【電話対応のポイント】

① 電話が鳴ったら、近くの人がすぐ出る。

※3鈴以内で出られなかったら「お待たせしました。」の一言を添える。

② 明るく自分を名乗る。 「〇〇高等学校 △△でございます。」

③ 先方の名前を確認する。 「〇〇様でございますね。」

④ 丁寧な対応をする。 「本日はどのような御用件ですか。」

⑤ 指名された教職員につなぐ。 「少々お待ちください。(保留) おつなぎいたします。」

⑥ 不在の場合。 「あいにく席を外しております。御伝言でよろしければ承りますし、後ほど御連絡させることもできますが、いかがいたしましょうか。」

メモを取りながら（箇条書きでよい）、正確に聴き取る。

⑥-1 自分の理解でメモをせず、相手の言ったとおりに復唱して確認する。

⑥-2 伝達の確認をする。

「〇〇が戻り次第連絡させます。御都合はいかがですか。」

※念のため、連絡先を伺い確認する。

⑦ 受話器は相手が切るのを確認して静かに置く。

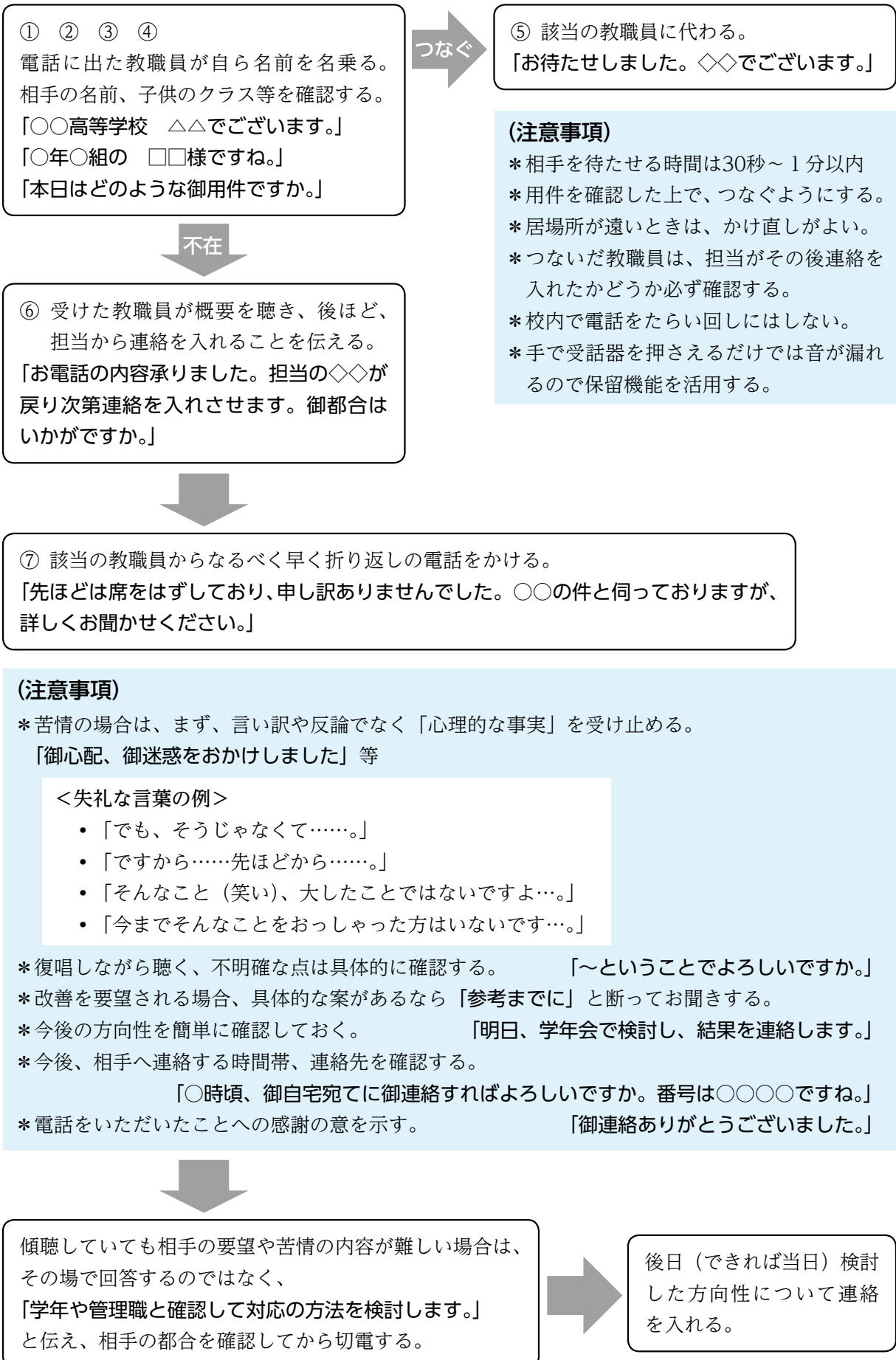
⑧ ⑥のメモを受けてかけ直す。「先ほどは、お電話ありがとうございました。……」

学校には、様々な方々から電話が入ります。通常の連絡や問合せではなく、苦情や不審な電話については、まず用件を丁寧に聴き取り、担当の教職員に確認するとともに、管理職に一報を入れ対応の指示を仰ぐことが必要です。

夜間・勤務時間外を指定された場合の回答を決めておくこと。

(例) 日時を変えても対応する。
勤務時間内をお願いする。

<対応の流れ>





苦情等の電話に対する教職員への提言

～校内の教職員と情報を共有し、連携・協力をより深めましょう～

○電話を受け、要望や苦情であると判断したとき、安易に回答せず、概略をよく聴き、管理職、該当の教職員へつなぐ。

○心理的事実（不愉快な気持ちを起こさせたこと）については、その場で謝る。同時に、これから事実を確認することを伝える。相手の主張している内容の全てについて学校に非があるかどうかはこの場では判断できない。事実を確認せずに安易に謝ると、学校の非を全面的に認めることになりかねないので、謝り方に配慮が必要である（P15参照）。

○窓口や電話に苦情が寄せられていることを、直接対応していない教職員も察知できる体制を整える。

（例）

- 他の来客や電話に気を配り、不用意な情報漏洩をしない。
- 通話内容を同時に共有できるように、あえて他の教職員に聞こえるように話したり、相手の話を復唱したりする。それを周りの教職員が記録に取ったり、必要な資料を提供したりする等、組織として対応する。
- 電話は、意外と周囲の声を拾ってしまう。私語が相手に漏れ聞こえないように気を付ける。

○すぐに管理職に報告する。その案件が継続しそうだと予想されるものは、今後の対応について教職員間で打合せを十分に行い、共通の認識をもつ。

○どの教職員でも同じ対応ができるようにする。事務室（経営企画室）の職員を含めて、情報を共有して、問題解決を図る。

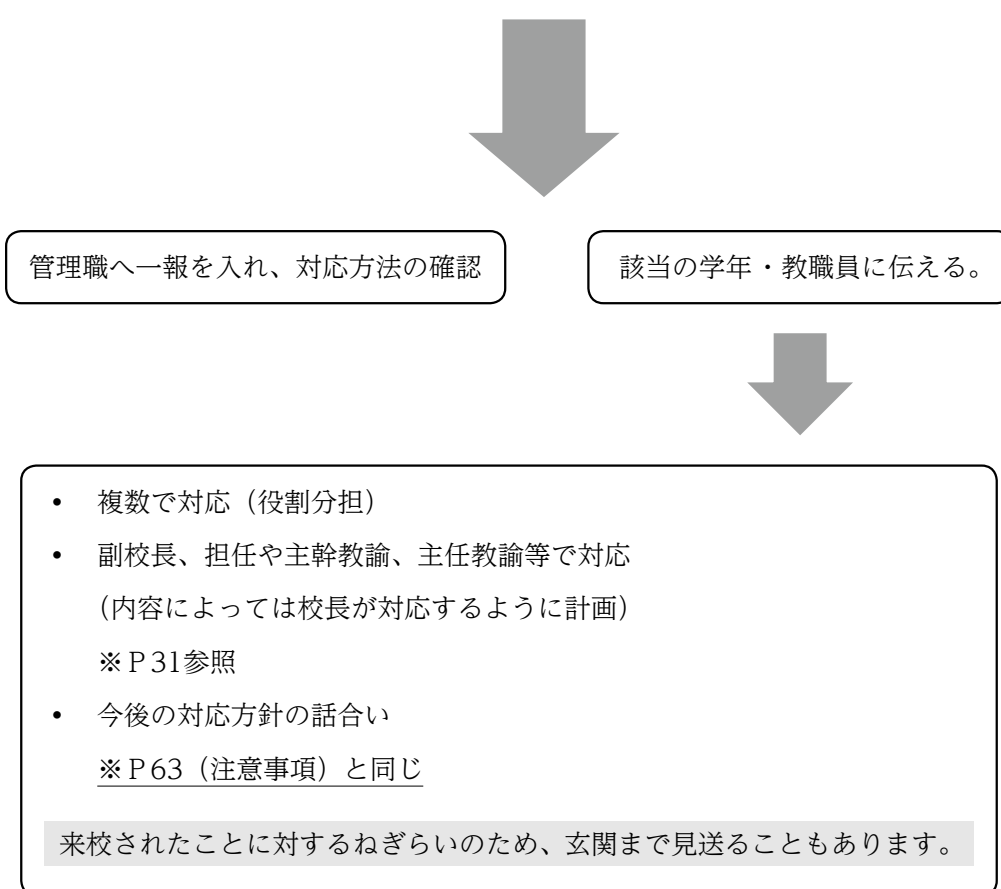
(3) 保護者や地域住民が来校されるときに対応例

保護者や地域住民が、直接来校されることもあります。また、電話で意図が通じにくい場合は、可能な限り、直接お会いしてお話を伺う必要があります。

☆保護者等が来校した場合のポイント☆

- *会議室等の落ち着いた部屋へ案内する。
- *相手の氏名、子供のクラス等を確認する。
- *相談の内容の概略を簡単に聴く。
- *必ずメモをとる。

あらかじめ来校時間が分かっている場合は、玄関まで出迎えたり、ねぎらいを言葉に表したりするなど、相手を思いやる気持ちを忘れないようにしましょう。



第Ⅱ章も参考にしな！
ポイントは組織的に対応することだよ。



2 通常の対応では難しい困難事例の場合

通常の話合いを重ねても解決ができず、対応に苦慮する事例がないとは限りません。そのときになって慌てないように、最悪の場合を念頭に面談場面を想定しておく必要もあります。万が一、実際に困難な事例が発生した際は、事前に管轄の教育委員会、学校経営支援センターと十分協議して対応してください。

- ① 原則として、学校の応接室等、公の場所に対応する。
- ② 話合いの場所、時間（1時間程度）、メンバーは決めておく。守れない場合は、打ち切る（時間、場所、人の3原則を守る。）とする。
- ③ 同行者も確認する。同行者の名刺交換、記帳で相手を確認する。
- ④ 校内で対応担当、記録担当、連絡担当などの役割を決めておく。
- ⑤ 初めから「過度な要求」と決め付けずに、まずは傾聴・受容・共感の姿勢で、相手の要求を受け止める（P12参照）。
➡ 要求は具体的に伺い、曖昧な部分を残さない。
- ⑥ 要求の背景にある相手の「やむにやまれぬ事情」をつかみ、子供のために何が最善なのかを常に念頭においた上で、学校としてできる枠の中で、何をどのように対応するかを提案する（P28参照）。
➡ 提案は具体的に示し、別の理解ができるような曖昧な回答はしない。
- ⑦ 録音されていることを前提に話合いをする。録音をすることで、お互い冷静に話合いができる場合もある（P30参照）。
- ⑧ 文書による回答が効果的な場合もある。
 - ・指導方針等の指針を可視化することで相手の理解を得る。
 - ・同じ要求が繰り返される場合に、既に回答した文書を見せる。
 - ・保護者会等で話をするなど別の方法も検討する。
- ⑨ 暴行・脅迫については直ちに警察に対応を委ねる。予想される場合は、事前に警察に連絡しておく。
- ⑩ 電話内容や話合いの内容のほか、学校がやるべきことをきちんとやっているという記録を残す（第三者に理解してもらえることか確認する。）とする。

3 学校から保護者へのアプローチを行う

保護者の中には、子育ての悩みや不安を誰にも話すことができずにいる方もいます。一人で悩み続けているうちに、抱えきれなくなり、思い余って学校にぶつけるところから、学校問題が始まることもあります。学校と家庭との良好な関係を作ることを目的として、日頃から様々な機会に、学校から保護者へメッセージを発信していくことが大切です。学級通信や学年便り等を活用して、以下のようなことを事前に伝えておくことも工夫の一つです。

連絡帳の使い方をお願い ～学年便りや学級通信の記事の例（小学校）～

連絡帳は、本来、子供が予定や持ち物を記入するためのものですが、家庭から担任への連絡手段としても活用することができます。

例えば、何か相談したいことがあれば、面談したい旨とその相談内容を端的に御記入ください。あらかじめ御連絡をいただければ、担任としては事前に子供の友達関係の様子を観察する等、情報整理ができます。そして面談で、保護者と情報共有をしながら、手立てを一緒に考えることができます。

連絡帳は、毎日子供が使用するものです。そのため、特に心配なことについてお書きください。学校生活の全てを対象とすると、それだけで多くの時間を費やしてしまいます。詳しいことは、担任が直接会ってお聞きし、その対応についても口頭でお伝えいたします。

連絡帳は、使い方次第で、学校と家庭とを結ぶ貴重なコミュニケーションツールになります。上手に使って、学校と家庭とが良好な関係を築いていけるようにしていきたいと思います。

電話連絡時のお願い ～学校説明会資料や学年便りの記事の例（中学校）～

「学校に電話をしてもいつも通話中です。」「担任の先生をお願いしても授業中だったり、会議中だったり、いつも連絡がつきません。」という声が聞かれます。せっかく電話をいただいても、お応えできないことが多くあるようで、大変恐縮しております。電話での連絡をスムーズにするために、次の点について御理解・御協力をいただきますようお願いいたします。

○平日8時30分前後は、朝の打合せや行事及び生徒への対応等で、教職員が電話に出ることが難しい状況にありますので、緊急連絡以外はこの時間帯を避けてください。

○授業時間帯の電話は、副校長又は事務室職員等が対応します。

- ・ 連絡を取りたい教職員名を告げるとともに、内容を簡潔にお話してください。
- ・ 当該の教職員が対応できない場合は折り返し休み時間や放課後に電話をさせていただきます。

○子供は成長とともに親に話すことが少なくなりがちです。心配事や次のようなことにお気付きのときは、早めに学校に御連絡をお願いします。

- ・ 言葉遣いが急に乱暴になった。
- ・ 持ち物がよくなる。
- ・ いつも服を汚して帰ってくる。
- ・ 買い与えた覚えのないものを持っている。
- ・ 急に無口になり、ひきこもりがちになった。
- ・ 服装や髪型を過剰に気にするようになった。
- ・ 帰りが遅くなった。
- ・ 交友関係が変わった。
- ・ 学習意欲がなくなった。
- ・ おどおどして落ち着きがない。

4 デジタルツールを用いた学校と家庭や児童生徒との連絡

デジタルツール（メール、Webチャット等）を活用した家庭との連絡が行われるようになってきました。これまでのような連絡帳や電話に加え、学校と家庭間の連絡手段は、今後さらに多様化すると考えられます。それに伴って、デジタルツールを通じた学校と家庭等との連絡に関連したトラブルが増えてくることも予想されます。

そのため、デジタルツールを用いた学校と家庭等の連絡に当たっては、言葉の行き違いを防ぐことや個人情報の取扱い等、教育公務員としての高い意識をもって活用することが必要です。

特に学校として情報を発信する必要がある場合は、誰が見るのか、見た人がどのような気持ちになるのか想像して、送る文章を送信前に複数の教職員で読み返したり、管理職の指示も受けたりしながら、丁寧な発信に努める必要があります。

一例を挙げれば、学校が生活指導について多くの保護者が同時に閲覧することができる連絡や通知をするときに、具体的な児童生徒名等を挙げることは、名指しされた人やその家族を不用意に傷付けることになりかねませんし、そのことは名誉棄損にもなりかねません。発信に当たっては十分に注意しなければなりません。

その上で、学校と保護者や児童生徒とのデジタルツールを用いた連絡に関して、全ての教職員、保護者、児童生徒に毎年度当初にデジタルツールの使用方法について周知徹底したり、利用状況や改善要望を簡易なアンケート等で定期的に確認したりすることにより、人権侵害や教職員の服務事故を防ぐことにつながります。

また、保護者が自主的に立ち上げた保護者間連絡でSNS等が運用されているケースでは、学校からPTA組織に働きかけ、年度当初の研修でPTA役員から関係する保護者にデジタルツールの適切な利用方法や留意点を周知してもらうことも有効です。

【参考】

「使命を全うする！～教職員の服務に関するガイドライン～」(令和3年4月改訂)

「2 私的なメール、SNS等の禁止」

(教職員は) スマートフォンや携帯電話等のメール、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)等を、児童・生徒等との私的連絡の手段に使用してはならない。

5 学校問題の実態についての知識をもつ

東京都教育相談センターでは、学校問題の実態を把握するための調査を実施しています。

【学校問題とは】

保護者や住民等への対応において、

① 学校制度上・教育指導上対応が困難な要求等が繰り返し行われている。

又は、② 学校での対応に時間的・精神的限界がある。

といういずれかの状況に該当する状況を想定している。

(ただし、児童・生徒への対応が困難であっても、その保護者等からは上の①②のような要求等がなく、学校と対立関係になっていないケースは本調査の対象としない。)

学校問題が発生した学校数及び件数

(調査対象期間：平成19年度)

校種	幼稚園	小学校	中学校	高等学校			特別支援学校	総計
学校数	215	1,316	633	201			53	2,418
発生校数 (発生率)	7 (約 3%)	113 (約 9%)	55 (約 9%)	41 (約 15%)			18 (約 13%)	234 (約 9%)
発生件数	8	126	66	70			56	326

東京都教育委員会「公立学校における学校問題解決の施策の検討に関する実態調査（平成20年6月実施）」から

注) 中等教育学校3校は「中学校」の中に分類しています。

高等学校と特別支援学校の発生率は、それぞれ課程数(256課程)と学部数(140学部)を母数として算出しています。

(調査対象期間：令和2年度)

校種	幼稚園	小学校	中学校	高等学校	義務教育学校	中等教育学校	特別支援学校	総計
学校数	157	1,261	616	186	8	6	61	2,295
発生校数 (発生率)	5 (約 3%)	151 (約 12%)	65 (約 11%)	32 (約 17%)	3 (約 38%)	2 (約 33%)	6 (約 10%)	264 (約 12%)
発生件数	5	179	70	61	4	2	6	327

東京都教育相談センター「教育相談実態調査（令和3年6月実施）」から

主な事例

- ・ 担任の指導により生徒がP T S Dになったとして、保護者が担任を退職させるように教育委員会や議員に訴える。
- ・ 保護者が、合理的配慮の内容に不満をもち、学校を批判して生徒を登校させない。
- ・ 生徒間のS N Sを使った誹謗中傷について、被害者側が加害者側の対応に不服をもち、教育委員会へ仲介を依頼する。
- ・ 近隣住民から、体育祭や部活の騒音、通学路での生徒の私語、堆肥の臭い、球技のボールの飛び込み、夜間の照明漏れ等の苦情がある。
- ・ 安否確認ができない児童を、校長が児童相談所に通告したところ、保護者から苦情が入る。
- ・ 離婚協議中の母親が、学校に対して、子供を父親に会わせないように要求する。
- ・ 世帯収入が最低生活費以下である家庭の保護者が生活保護受給を拒否し、生徒が働いて生活費を賄うことが常態化しており、学校に来られない。
- ・ 国外で親権を争う裁判中の保護者が、無断で子供と帰国し、公立学校へ転入させる。

学校問題の実態から分かること

直近の調査では、都内の公立学校の約12%で学校問題が発生しています。また、どのような学校問題が発生しているか、発生件数327件のうち、情報提供可能な事例として回答されたもの112事例を内容ごとに分類すると、

- ア 児童・生徒の指導に関わる学校の対応への不満から発展するケース（42件）
- イ 児童・生徒同士のトラブルから発展するケース（21件）
- ウ 放課後・休日等の学校外の事件・事故から発展するケース（8件）
- エ 学校の施設・設備等に関する保護者・近隣住民等からの苦情によるケース（22件）
- オ 主には保護者側に起因すると思われるケース（19件）

と、類型化することができました。その中で注目すべきは、児童・生徒の指導に関わる学校の対応の不満から発展するケースが、42件と圧倒的に多いということです。このことから、改めて教職員が、自分自身の言動について高い意識をもって対応していくことの大切さが分かります。

また、近年では、児童虐待への対応、ヤングケアラー、国際化の進展に伴う問題、発達障害等への合理的配慮など、昨今の時勢を反映した事例が見られるようになってきました。教職員は、学校問題の質が変化してきていることへの対応力を高めていかなければいけません。