

学校問題解決のための手引 ～保護者との対話を生かすために～



令和4年3月(改訂)
令和6年6月(一部改訂)
東京都教育相談センター
〔平成22年3月(初版)〕
〔東京都教育委員会〕

はじめに

東京都教育相談センターは、平成21年に「学校問題解決サポートセンター（以下「当センター」という。）」を設置し、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、学校、保護者及び地域住民等からの相談に応じるほか、様々な事業を展開してまいりました。平成20年6月の調査では、都内全公立学校の約9%に当たる学校で、理不尽な要求が繰り返し行われ、学校での対応に限界を感じているという実態が指摘されておりました。このため、「学校問題の解決のための手引（以下「手引」という。）」は、こうした理不尽な要求等を繰り返す、学校が対応することが困難な保護者等への学校の向き合い方を支援するために、平成22年3月に作成されました。

当センターでは、昨今の学校問題の特色をより実態に即して把握するために、令和2年度から学校問題の定義のうち「理不尽な要求等が繰り返し行われる」を「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る」と改め、本格的な調査を実施してきました（P4参照）。

当センターに寄せられた数多くの相談事例を検討していくと、保護者等の相談の中には、切実な要求が潜在していることに気付くことがあります。初期の段階で、学校が保護者等や子供の声を傾聴し、学校に要望するに至った事情や背景を理解していれば、より丁寧に保護者等や子供の声に対応することができ、問題がこじれずに済んだと思われる事例も多くありました。

一方、社会状況の変化として、近年、学校に関係する法令が整備され、学校が法律を意識して学校経営や学級経営を行う重要性が高まってきました。

また、学校を取り巻く状況も変化してきています。学校における働き方改革、子供等のSNSの利用拡大、学習端末の普及によるリモート授業等の新たな対応が求められるとともに、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーの導入、要保護児童対策地域協議会の設置、学校サポートチームの制度の導入等、専門家を活用した学校運営が求められています。

本手引は、こうした学校を取り巻く状況の変化を踏まえて、全ての子供一人一人の最善の利益を図る視点から専門家有識者の度重なる議論を経て、学校問題解決に向けた初期対応に必要な視点をまとめ、令和4年3月に改訂しました。さらに、今回、当センターへの相談数や実態調査の結果等を踏まえ、一部改訂しました。

東京都教育委員会では、教員が生き生きと子供たちと向き合うことができるように、学校における働き方改革を推進しており、令和6年3月に「学校における働き方改革の推進に向けた実行プログラム」を策定しました。この中でも、保護者等からの要望などへの対応が学校運営上の課題になっているという認識から、学校等に対する支援の一つとして、当センターの事業が位置づけられています。

本手引が、学校と保護者等、子供たちとの連携強化のために広く活用されることを願っております。

令和6年6月

東京都教育相談センター所長

黒田 則明

目 次

はじめに	1
第Ⅰ章 学校問題の現状（学校問題解決サポートセンターの相談実績から）	3
1 電話相談の件数及び回数の推移	5
2 相談主訴の内訳	6
3 これまでに相談のあった「教職員の言動」の例	7
4 教職員として考慮すべきことの例	8
第Ⅱ章 学校が行う保護者等へのよりよい対応	9
1 大切な初期対応	11
2 初期対応後の組織的な対応	19
3 解決が困難な事例の場合	27
4 まとめ～大切な視点～	40
第Ⅲ章 事例からつかむ対応のヒント	41
1 いじめへの対応例	43
2 児童虐待への対応例	46
3 学校事故への対応例	49
4 合理的配慮への対応例	52
5 生徒指導への対応例	55
第Ⅳ章 学校問題の未然防止・早期対応に向けて	59
1 日頃の接遇を見直し、初期対応力を上げる	61
2 通常の実践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
第Ⅴ章 資料編（関係機関及び関係法令）	71
1 関係機関	72
2 関係法令（抜粋）	78

本文中に取り上げた事例や対応例は、これまでに学校問題解決サポートセンターで扱った相談実績を参考に、本手引のために作成したものです。実在の事例をそのまま紹介するものではありません。