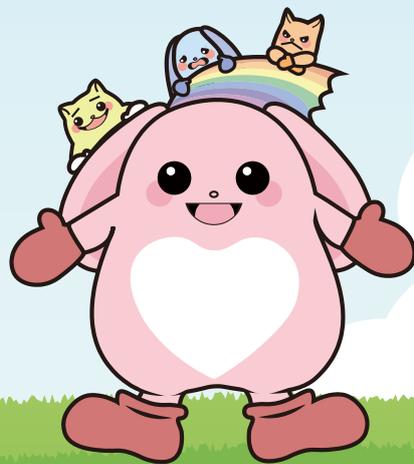


学校問題解決のための手引 ～保護者との対話を生かすために～



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。

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)

教職員は、児童・生徒の健全な育成を目指して、保護者等とも連携して日々教育活動に取り組んでいますが、中には、十分な連携が取れず、保護者等との間に誤解が生じてしまうこともあります。それどころか事態がこじれ、長期化・複雑化し、本来子供のために協力する立場にある保護者等と学校とが結果として対立し合い、互いに苦しむ状況に陥ることも珍しくありません。このことをどのように考え、どのように解決していけばよいのでしょうか。

東京都教育相談センターでは、保護者や地域住民等への対応における学校だけでは解決困難な問題について、その相談窓口として「学校問題解決サポートセンター（以下「当センター」という。）」を設置しております。平成21年5月の相談受付開始から令和3年3月末までに、取り扱った相談件数は5,856件に上り、学校問題への対応実績を積んできました。

本章では、当センターのこれまでの相談実績のデータから教職員の保護者等への対応について考える貴重なヒントを見いだすことができます。

次ページからのデータは、平成22年度以降の当センターへの相談電話の実績です。相談統計システムの変更に伴い、平成22年度から平成29年度までと、平成30年度以降の実績では、集計方法や主訴の考え方が異なります。そのため、経年比較ができる範囲でまとめたデータを紹介します。

平成21年度の当センターの設立に当たって、東京都教育委員会が平成19年度を対象期間として行った学校問題の実態調査では、当センターが相談の対象とする「学校だけでは解決困難な問題」を、以下のように定義しました。

<平成20年度、実施した調査>

保護者や住民等への対応において、

①理不尽な要求等が繰り返し行われる。

かつ、②学校での対応には時間的・精神的に限界がある。

という2点共に該当する状況を想定している。

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

相談統計システムの変更を契機に、初回調査から10年以上経過した平成30年度を対象期間とした、学校問題についての実態調査を改めて実施するに当たって、学校等の主観によって回答が変わらないようにするとともに、より広く学校等が困っている問題を調査対象とする必要性が認められたことから、定義の見直しを検討・実施することとしました。令和2年度以降実施した調査では、当センター設立時の定義のうち、「理不尽な要求等」を「学校制度上・教育指導上対応が困難な要求等」とするとともに、「かつ」を「又は」として、以下のように変更しています。

<令和2年度以降、実施した調査>

保護者や住民等への対応において、

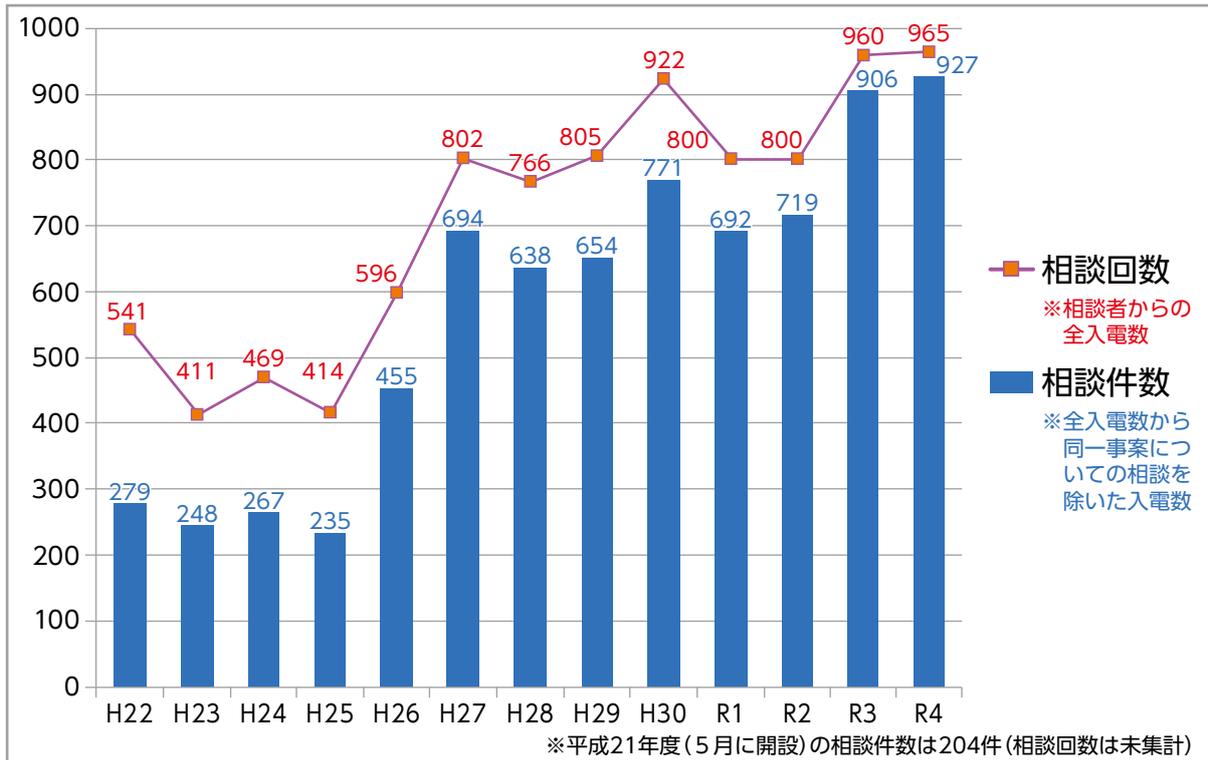
①学校制度上・教育指導上対応が困難な要求等が繰り返し行われている。

又は、②学校での対応には時間的・精神的に限界がある。

といういずれかに該当する状況を想定している。

東京都教育相談センター「教育相談実態調査（令和2年6月）」から

電話相談の件数及び回数の推移



このグラフは、当センターへの平成22年度から令和4年度までの電話相談の状況です。棒グラフの部分、折れ線グラフの部分、それぞれが相談件数、相談回数を表しています。発足当時は200件台の相談件数でしたが、平成26年度以降増加し、最近では900件台の相談件数で推移しています。

平成26年度以降相談が増加した社会的背景の一つとして、近年、子供の自殺や虐待死に至った重大事件が全国的に発生したことをきっかけに、学校や教育委員会等の対応等の在り方について法律の改正や制度の見直しが行なわれたことが挙げられます。いじめについては、超党派の議員立法によりいじめ防止対策推進法が制定（平成25年6月公布）され、学校がいじめに組織的に取り組むことが明確化されました。虐待については、疑いの段階であっても学校をはじめ気付いた人が児童相談所等へ通告する義務があることの理解が進む一方で、通告後は学校も含めた関係諸機関が連携して対応する仕組みが強化されています。こうしたことから、学校の機能や役割について、世間の関心や意識が高まってきているのではないかと考えられます。

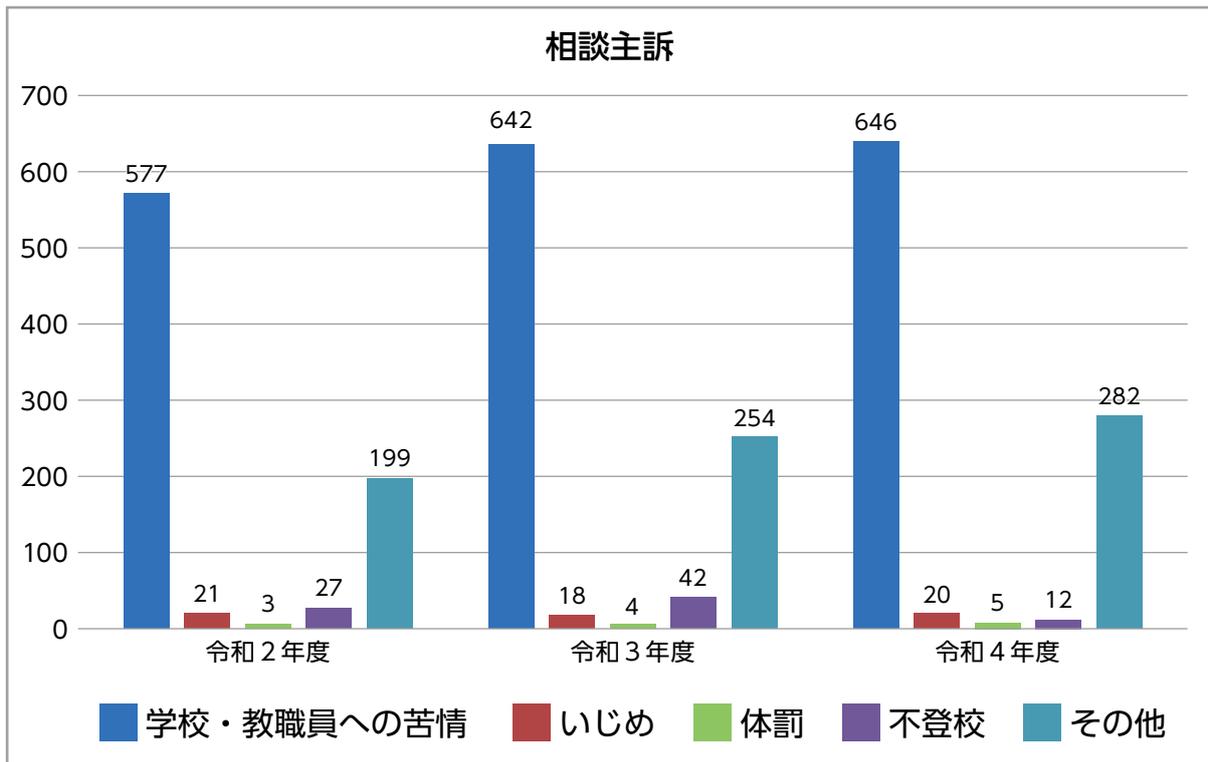
当センターでは、ホームページや広報誌「とうきょうの教育」を通じて学校で起きている様々な問題の悩みを保護者等が相談できることを紹介してきました。また、公立学校に対して配布する通知文やリーフレットの中で、学校の相談方法や相談日を紹介しています。こうした取組に加えて、都内の国公立小中高生全員に配る「窓口紹介カード」に、保護者が学校問題について相談できることを令和2年度から明記しました。こうした取組が上記相談件数等の推移の一因になっているのかもしれませんが。

なお、相談件数と相談回数の差は、同じ案件での複数回の相談数です（以下、「複数相談」という）。平成25年度までは相談件数こそ少ないものの、相談回数との差から、複数相談が多いことが分かります。複数相談が多いということは、それだけ問題がこじれていると言えます。一方、最近では、相談件数に対する相談回数の率は下がってきており、複数相談は少なくなっていることが分かります。

当センターでは、①子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立な立場で対応する、②相談者の主張を整理し、学校への要望の仕方を助言する、③法令や通知等の公の見解を紹介し、実現可能な解決策を相談者と一緒に考える、といった対応を丁寧に行ってきました。

相談者が、問題を自分で抱え込まないことや、学校が学校問題に適切に対応してきたことで、問題の重篤化を防ぐことができているとも考えられます。

相談主訴の内訳



「学校・教職員への苦情」の内訳（上位3項目）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1位	教職員の言動（300回）	教職員の言動（282回）	教職員の言動（384回）
2位	管理職の言動（102回）	管理職の言動（77回）	管理職の言動（115回）
3位	生活指導（43回）	生活指導（71回）	生活指導（34回）

最近3年間の相談主訴の内容を見ると、最も多い相談が「学校・教職員への苦情」で、相談全体の約7割を占めています。また、「学校・教職員への苦情」を更に分類した上位3項目が表のとおりです。1位が「教職員の言動」、2位が「管理職の言動」、3位が「生活指導」となっており、この上位3項目で、「学校・教職員への苦情」の約7割を占めます。この傾向は、例年同じであり、多くの場合、教職員の対応について課題が指摘されます。

日常寄せられる相談の中には、いじめや体罰があったとしても、教職員が適切に対応してくれていると保護者が感じている場合は、保護者が「学校・教職員への苦情」として訴えていないケースも見受けられます。当センターが行っている教育電話相談においても、教職員の対応に満足していないという訴えがほとんどであり、教職員が適切に対応していれば苦情にまで発展していないことが考えられます。

学校問題への対応として、管理職を含め、教職員が丁寧に対応し、保護者や地域住民と連携を図っていくことが、問題解決の鍵となっていることが分かります。

これまでに相談のあった「教職員の言動」の例

- 1 宿題は必ず全部やってもらわないと困ります。**
(子供が宿題をやってこないことを担任が連絡帳で保護者に連絡する際に)
- 2 学校の外の塾で起きたことは、学校では関われません。**
(塾で同じ学校の児童からいじめを受けていると相談した保護者に対して)
- 3 調査の結果、いじめはありませんでした。**
(担任に「いじめがあるのではないか」と相談してきた保護者に対して)
- 4 不登校なので、評価は三段階評価のCが付くかもしれません。**
(不登校のために、受験で不利にならないかと相談してきた保護者に対して)
- 5 お子さんは発達障害かもしれませんので、検査を受けてください。**
(個人面談で、授業中落ち着きがない子供の様子を伝えた際に)
- 6 トラブルは生徒たち同士で解決しなさい。**
(部活動で起こったトラブルを顧問に相談してきた生徒に対して)

※実際にあった相談を基に作成していますが、相談事例をそのまま紹介するものではありません。

これまでに当センターに寄せられた相談で、問題となった教職員の言動の例を紹介します。上の1から6までの言動は、()内の状況のときに、教職員から発せられた言動です。どうして、このような言動が問題になってしまったのでしょうか。受け止める側にとっては、どのようなことが納得できないのでしょうか。

当センターに寄せられる相談には、相談者の話を聞く限りでは、明らかに教職員の不適切な言動と思えるものも、残念ながらあり、そのような言動は、厳に慎まなければいけません。しかし、その一方で、注目すべきことは、一見、不適切とは思われない言動であっても、大きな問題につながる場合があるという点です。これらの言動は、間違っているとまでは言えないものの、子供や保護者が抱えている背景への配慮がなされず、教職員が一方的に発言してしまっている印象があります。「もう少し丁寧に対応していれば、問題がこじれることはなかったのではないか。」と考えさせられます。

では、本来、教職員としてどのようなことを考慮しなければならないのか、1から6の言動について、それぞれ考えられることを、次ページに例示します。

大切なことは、何だろう？



教職員として考慮すべきことの例

- 1 様々な特性の子供がいます。家庭環境も様々です。**
(子供の発達特性への特別支援教育や、家庭の事情を考慮する必要があるかもしれません。)
- 2 学校の外で起こったことであっても、教育上、必要なことは行います。**
(特に、いじめについては学校の内外を問わないといじめ防止対策推進法に明記されています。学校事故が起こったときの災害給付金の支給範囲と教育上の考え方を混同してはいけません。)
- 3 いじめについて、調査方法やその結果等の説明が必要です。**
(加害者に簡単な聴き取りをただけでいじめはないと断定しているのではないかと保護者は不安になります。どういう調査をしたのか、その結果何が分かったのか等の説明が必要です。)
- 4 学習評価は、いろいろな方法でできます。**
(不登校だからといって、必ずCになるとは限らず、レポート等の必要な学習支援をして、可能な限りの学習評価を行うこともできます。進路を心配している保護者に対して、まずは、様々な支援策を提案することです。)
- 5 「障害」という言葉を教職員から言われたことで、安易にレッテル貼りをされたと感じる保護者もいます。**
(学校は、診断の有無に左右されることなく、子供が何に困っているのかを具体的に把握するとともに、保護者と協働して、対策を立てていくことが大切です。)
- 6 教職員が見守っていることが大切です。**
(最初から生徒たちに任せっきりにせず、必要なときには指導をします。)

上の1から6までは、教職員として考慮すべきことの例です。前ページの言動には、教職員として必要な知識や技能の不足だけではなく、子供の抱える個別事情や保護者の心情、家庭環境への配慮不足等が考えられるのではないのでしょうか。相談主訴として、「教職員の言動」に関する相談が最も多いということは、教職員が自分自身の言動について、個々の子供や保護者の状況に応じて、どうしたら効果的に指導や助言が伝わるのか、日常的に意識して対応していくことが、学校問題の未然防止につながると言えます。当センターへの相談事例から、教職員が初期対応の正しい知識を身に付けるとともに、常日頃から子供や保護者がどんな問題を抱えているのか、その背景にまで意識を向けていくことの必要性を感じていただければ幸いです。

保護者等からの相談や問合せをどう捉えるか、要望や苦情にどのように対応するかで、その後の展開が変わっていきます。苦情をきっかけに、これまで学校が見落としていた点の改善につなげることもできます。

学校と保護者との不幸な「対立」関係から、『子供のために』という共通目標の下に連携する本来あるべき自然な関係を取り戻していくためのポイントやヒントを、第Ⅱ章以降に掲載しました。

保護者との対話を増やし要望等を生かすために、この機会に自分の対応や校内の協力体制について見つめ直してみましょう。そして、日頃の保護者対応に対する自身の行動を振り返る手掛かりとして、本手引を活用してください。

第Ⅱ章

学校が行う保護者等へのよりよい対応

保護者や地域住民の方にとっての「学校」とは、管理職や教員だけでなく、事務職員や用務主事、会計年度任用職員の講師、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、特別支援教育支援員等学校に関わる全ての職員等が関係します。以下、総称する場合は「教職員」と表現します。

1	大切な初期対応	
	(1) 初期対応の心構え	11
	(2) 話の聴き方	12
	(3) 記録の取り方	14
	(4) 謝罪が必要なとき	15
	(5) 対応直後に管理職へすぐ一報	17
	(6) 事務室・経営企画室と職員室との連携	17
2	初期対応後の組織的な対応	
	(1) 情報収集のための役割分担	19
	(2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討	21
	(3) 適切な報告と具体的改善策の提示	23
	(4) 対応の不断の改善	25
3	解決が困難な事例の場合	
	(1) 関わり方に苦慮する事例への対応	27
	(2) 録音の取扱いについて	30
	(3) 外部の人材・専門家等の活用	31
	(4) 学校問題解決サポートセンターの活用	33
	(5) 学校問題解決サポートセンター専門家の助言	35
4	まとめ ～大切な視点～	40

1 大切な初期対応

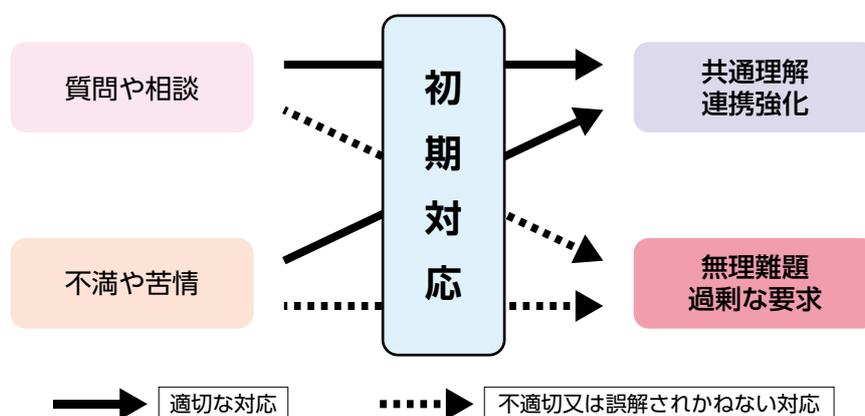
～無理難題と捉えるか？連携の第一歩にするのか？～

(1) 初期対応の心構え

学校には、毎日のように保護者や地域の方から、電話や連絡帳、来校などにより、多種多様な情報が寄せられます。その中には、素朴な質問や相談、学校に対する不安や不満、要望や苦情…などもあります。

保護者や地域の方のどのような意見であっても、こちらの接し方によってその後の流れが決まってしまうことが多くあります。

よりよい対応を行うためには、先入観で相手を判断したり勝手に決め付けた対応をしたりすることなく、そのときの保護者や地域の方の意見を聴き、その背景にある事情や心情を把握することが大切です。



素朴な質問や相談であっても、こちらの対応が不適切なものだったり誤解されかねないものだったりすると、学校に対する不満や不信感が生じ、無理難題や過剰な要求に発展することがあります。

逆に、最初は不満や苦情であったのに、よく聴いて丁寧に対応していくうちに、互いの誤解が解け、相互理解が深まり、学校と協力関係が結べることもあります。これも本来は学校も家庭も、子供のためという同じ目標を共有している仲なのですから、決して不思議なことではありません。

教職員の職務は感情労働の一つとも言われます。まずは、気持ちを聴き取ろうという姿勢がとても大切なことです。

「感情労働 (Emotional Labour)」とは、アメリカの社会学者ホックシールド (Hochschild, A. R.) が、著書 “The Managed Heart”(1983 年) で示した概念。航空機の客室乗務員やホテルなどの接客業、医師や看護師、弁護士など、身体や知識だけでなく感情の移入を必要とする労働のこと。

(2) 話の聴き方

傾聴・受容・共感が全ての基本

傾聴とは、まず相手が何を伝えたいかに意識を向け、相手の話を注意深く、真摯に耳・目・心を用いて聴くことです。

受容とは、相手の存在を認め、言っていることについて先入観や自分がどうしたいかを一度脇に置いて、肯定的な配慮をし、話の本質的な内容を受け止めることです。相談者の相談内容や要望等が、相談を受けた人が理解できないものであったとしても、まずは批判や意見をせずに受け止めます。

共感とは、話を聴いた上で、相手の立場になって、その気持ちと相談するに至った背景（事情・心情等）やニーズを理解し共有することです。

「相手が今このようにしているのには、無理もないやむにやまれぬ何かの事情があるのだ。」と想定して、本当は何を言いたいのか、また、本当は何を望んでいるのかを聴き取ろうとすることで、背景に隠れていることが見えやすくなります。これを丁寧に行うことで、その後の展開が大きく変わります。

自分だったらどのように聴いてほしいだろうと想像してみると分かることですが、批判、反論されることなく聴いてもらえ、話を十分受け止めてもらうことで、相談者は「分かってもらえた。」という気持ちになれるものです。また、そのように聴いてもらうことを通して、自分の気持ちをまとめ、振り返ることもしやすくなるものです。

ただし、事実を確認せずに同調してしまえば、そのことを認めたこととなりますから注意が必要です。

話の内容を整理、確認、言語化する。

普通、誰も望んで怒りや敵意をあらわにすることはありません。その背後には、そのような表現をせざるを得ない事情があるはずです。そして、そもそもの出発点には、子供のために今の状況をよりよいものに变化させたいという願いがあるはずです。

話を聴きながら整理、確認して、その願いを読み取ることが大切です。その際には、事実と推測を整理します。保護者の考えと子供の考えが違うことも多々あります。

相手の心情に寄り添い、相手の願いをじっくり感じ取るようにします。相手の心情が分かったら「○○してほしいとお考えなのですね。」「～ということが腹立たしく感じるのですね。」などと、そのことを言葉にしてみましょう。

傾聴・受容・共感を基本に、保護者等と思いを共有化する。

学校問題の対応に当たっては、傾聴・受容・共感を基本に保護者等とその思いを共有化した上で、事実を調査した後、学校のできること、できないことを明確にしつつ（限界設定）、子供のために何ができるかを保護者等と一緒に考えていく姿勢がとても大切です。



子供からの聴き取りの留意点

コラム



他者からの示唆や暗示、誘導、指示等を過度に受け入れ、あるいは従ってしまう傾向を被暗示性といいます。子供は認知能力が十分に発達していない上、大人の言うことは絶対だと信じていることが多いので、被暗示性が高くなります。質問の語法によって誤りがもたらされたり、事後に与えられた情報が記憶に影響を及ぼしたりもします。そのため、最初の聴き取りがとても重要です。以下の留意点に配慮しつつ、できるだけ一度で終わられるように準備して実施してください。

- 聴き取りはできるだけ速やかに行う。
- 当該児童生徒だけでなく、周辺児童生徒も対象とする。
- 事前に保護者に同意を取る。
- 吐露しやすいような聴取時間や環境設定を工夫する。
- 複数の教職員で行う。
- 誰が何を言ったということが、そのまま外部に出ることはないことを約束する。
- 学校が聞きたいことについて、子供が自発的に話せるように配慮する。（誘導尋問にならないよう学校側の価値判断は入れない。「はい」「いいえ」だけで終わる質問は避ける。）
- 直接見聞きした事か、伝聞かを区別する。
- 人の記憶は曖昧なので、正確な事実だけを覚えているわけではない。断片的であったり事実と違ったりする可能性があることを踏まえる。
- 正確に記録するために録音することもあり得るが、目的外の利用はしない。
- 事後に保護者に報告する。
- 聴き取りは子供にストレスを与えるので、事実関係の確認だけでなく、心のケアに十分に配慮する。場合によってはスクールカウンセラーも同席する。

(3) 記録の取り方

事実の記録は客観的に

話を聴きながら、客観的に事実関係を記録していきます。子供同士のトラブル等では、その後、子供本人（当事者）から聴き取り、周囲の関係する子供からも確認することが重要です。

記録の中に、こちらの主観が必要以上に混ざってしまうと、事実確認が曖昧になったり、記録を開示した際に相手から誤解されたりするおそれがあります。

(記入の例)

- × 保護者が、攻撃的な態度で、暴言を吐きながら、職員室に乗り込んできた。
- 保護者（父）が、怒った表情で「担任を出せ。」と言いながら、職員室に入ってきた。



“事実”と“推測”、“実現可能な要望”と“実現が難しい要望”

コラム



保護者からの要望に回答する上で、注意したいのが“事実”と“推測”、“実現可能な要望”と“実現が難しい要望”を整理し、分けて考えることです。例として「○○さんが学校帰りにけがを負った。」というのは“事実”ですが、それが「いじめによるものである。」というのは、保護者の“推測”かもしれません。

また、いじめの事実が判明したときに「加害児童・生徒とその保護者への学校からの事実の説明」や「加害児童・生徒の今後の対応方法についての被害児童・生徒とその保護者に対する説明」などは“実現可能な要望”ですが、「年度途中のクラス替えや担任の交替」は、一般的には“実現が難しい要望”と考えられます。要望に回答する際には、これらの要素をしっかりと区別し、事実関係を把握した上で、学校側が対応可能なこと、実現が難しいことを説明する必要があります。

客観的事実が把握できていない調査前の段階から、要望を無条件に受け入れ、あるいは、言い逃れをすることは、かえって保護者に不安や不信感を抱かせ、問題を大きくしてしまう可能性があります。



気持ちを受け止めることと、事実を認めることは違いますよ。

(4) 謝罪が必要なとき

心理的事実には、最初に謝罪

「そのような気持ちにさせてしまい申し訳ありません。」

客観的事実はきちんと調査

「事実関係についてはお調べしてからお答えします。」

心理的事実とは…その人が心で感じた事実
客観的事実とは…実際にあった事実

状況に応じて、謝罪が必要なときは、心理的事実と客観的事実を区別した上で、適切に謝罪することが必要です。相手が感情を害していることは、たとえ相手側に誤解があったとしても、こちら側のこれまでの対応から不快な気持ちにさせてしまった可能性があります。心理的事実に由来する相手の感情（心配を掛けてしまっていること、不愉快にさせたこと）については「そのような気持ちにさせてしまい申し訳ありません。」と伝えることが、多くの場合、相手と協力関係を築くことにつながります。

同時に、客観的事実（その事実が実際あったかということ）が確認できていない時点では、曖昧な回答や約束はしないようにします。

その場しのぎの不用意な発言、言い逃れは、その後の対応を長期化させてしまうことにもつながります。至急、学校として事実の確認をして、その後の方針や見通しを伝えることを約束します。

子供同士のトラブルを訴えてきた保護者に対して…

○「この度は、御心配をお掛けして申し訳ありません。事実関係については調べた上で、またお話をさせていただきます。」

「心理的事実」を受け止め、同時に「客観的事実」については調査の上、回答することを告げます。同時に告げる意味は、この段階では学校の責任等については調べてみないと分からないこと、これから十分に事実を調べた上で答えることを理解してもらうためです。

(悪い例)

×「この度は、指導上の不手際により、トラブルが起こってしまい、申し訳ありません。」

×「私どもに限ってそんなことはないとは思いますが…」

「客観的事実」の確認をしないうちに謝罪すると、責任の所在が不明確なまま、全面的に相手の言い分を認めたこととなります。また、言い逃れをしては、相手の不信感が増すばかりです。



謝罪は非を認めたことになるのか!?

例えば、交通事故で「安易に謝罪をすると非と認めたことになるので、謝罪してはいけない。」と言われることがあります。謝罪をした方が、賠償などの責任を負うことになるのでしょうか。

責任というものを、法的責任と道義的責任に分けて考えることがあります。法的責任とは、法律上の権利や義務に関するもので、侵害や違反があれば、賠償する責任が生じます。一方、道義的責任とは、道徳心として、道理として、倫理観としての責任ということです。損害賠償などの責任は法的に瑕疵があって負うものであって、謝罪をしたからといって負うものではありません。

教職員が「子供を悲ませてしまい、教育者として申し訳ない。」と謝罪することは、この道義的責任と言えます。心理的事実に対して、道義的責任として謝罪をすることで、その後の相手とのコミュニケーションが円滑になる場合もあります。ただし、このとき、相手に対して、客観的事実についての謝罪と勘違いされれば、かえって解決を困難にします。何に対する謝罪なのかを、はっきりさせることが大切です。

(5) 対応直後に管理職へすぐ一報

抱え込むと一歩遅れる。管理職へすぐ一報

担任等が一人で抱え込むことにより、早期に行うべき適切な対応を逸してしまうことが多くあります。「自分一人で処理したい。公にしたくない。」という思いが、かえって問題を大きくしてしまいます。

まずは、管理職へ一報を入れ、対応について指示を受けましょう。最終的には校長判断になります。独断で動いてはいけません。同時に、主幹教諭や主任教諭等、関係教職員とも情報を共有することです。みんなで知恵を出し合いながら、解決の糸口を見付けましょう。

ハウレンソウ（報告・連絡・相談）は、チョウリ（調整・理解）してカクニン（確認）

組織としての対応を円滑にするためには「報告、連絡、相談（ハウレンソウ）」が大切であると言われます。この後に調整、理解、確認という流れを付け加えてみましょう。

どのように組織で関わるか役割を調整し、誰が何をするかを理解し、お互いに進捗を確認することで、よりよい対応を見付けていくことができます。

経過だけでも、早めに回答をする。

待たされている側は、時間が長く感じられるものです。要望や苦情を受けた相手への連絡は早ければ早いほど、トラブルの未然防止につながります。

ただし、慎重に検討すべきことを、慌てて回答することは禁物です。その場合は、その日の学校での対応の経過報告、現段階での今後の見通しの報告を小まめにするだけでも相手は安心します。

(例)

「今日は、学級担任が子供たち一人一人から話を聴き、事実関係を整理したところです。あと、何点か確認した上で、関係教職員で対応策を検討いたします。もう少しお待ちいただけないでしょうか。」

(6) 事務室・経営企画室と職員室との連携

学校への要望や苦情は、校種にもよりますが、特に都立学校の場合、経営企画室に直接入ることになります。小・中学校の場合でも、事務室が電話を受けることがあります。

内容にもよりますが、児童・生徒の指導に関するもの、管理職や教職員への相談などは、安易には回答できないので、適切な接遇を通して職員室へつなぐことが大切になります。

また、再度、同じ方から電話があることも踏まえ、事務職員が管理職や当該の教職員とその後の対応についても確認する必要があります。

施設の問題、授業料未納の相談などについては、本章の「話の聴き方」「記録の取り方」「謝罪が必要なとき」「対応直後に管理職へすぐに一報」を参考に適切に対応し、その経過についても管理職に随時報告を入れ、指示を受けるとともに、関係職員で情報を共有する必要もあります。



いじめは速やかに報告し、組織で共有する

いじめ防止対策推進法第22条では、学校におけるいじめの防止等の対策のための組織を置くことになっています。また、同法第23条を受けて、教職員は、児童生徒から相談を受け、いじめの事実があると疑われるときは、校内の「いじめ対策組織（東京都では、学校いじめ対策委員会）」への通報等の適切な措置を取ることとなっています。これは、いじめの抱え込みが許されないことの法的根拠です。

文部科学省は「いじめの防止等のための基本的な方針」の中で「学校の教職員がいじめを発見し、又は相談を受けた場合には、速やかに、学校いじめ対策組織に対し、当該いじめに係る情報を報告し、学校の組織的な対応につなげなければならない。すなわち、学校の特定の教職員が、いじめに係る情報を抱え込み、学校いじめ対策組織に報告を行わないことは、同項の規定に違反し得る。」と明記しています。いじめに組織的対応を求めている背景には、まだまだ、多くの重大な事案において、教職員の抱え込みが見られるからです。

【事例】

- 中学校1年生女子生徒の自死事案。クラス及び部活動において、悪口や心理的な嫌がらせを受けていたが、担任と学年主任のみで対応をとり、学校のいじめ対策組織には共有されていなかった。
- 中学校2年生男子生徒の自死事案。クラス及び部活動において、嫌がらせや暴力を受けており、担任とやり取りしていた生活記録ノートには「死にたい」旨の記載があったが、担任はノートの情報を学校のいじめ対策組織で共有しなかった。

（文部科学省「行政説明資料」を基に作成）

教職員の心理として「自分が解決しなければ…」「迷惑はかけられない…」「相談するのではなく、相談される立場」などと、熱心であればあるほど「落とし穴」にはまってしまふことが指摘されています。「組織」をつくるのが法で決まっているのは、こうした教職員の抱え込みを防ぐためです。そのために法では、事実の有無とは関係なく、疑いの時点で、報告することになっています。

当該組織が、情報を収集し、記録し、共有を行うという役割を担うため、教職員は、ささいな兆候や懸念、児童生徒からの訴えを、抱え込んだり、いじめに対する対応は不要であると個人で判断したりすることなく、直ちに把握する全ての情報を、学校いじめ対策委員会に報告・相談しなければなりません。特に、いじめの事実関係の把握、いじめであるか否かの判断は、特定の教職員のみで行うことなく、学校いじめ対策委員会として組織的に行う必要があります。加えて、当該組織に集められた情報は、個別の児童生徒ごとに記録し、複数の教職員が個別に認知した情報の集約と共有化を図ることとしています。

「いじめの防止等のための基本的な方針」（平成29年3月 文部科学省）を基に作成

2 初期対応後の組織的な対応 ～学校として保護者等の意見に正対するために～

学校に寄せられた要望や苦情については、必ず組織的に対応することが大切です。今後、行わなければならないことを組織として検討するとともに、経過報告や対応策について、個人としてではなく、組織として回答することが大切です。

(1) 情報収集のための役割分担

<客観的事実、心理的事実の確認の対応例>

- 誰が中心になって何に対応するかという役割分担を決める。
- 関係者、特に子供からの丁寧な事実の聴き取りをチームで行う。
- 子供が感じたことや認識していることを中心に対応する。

(分担例)

- 電話での保護者との対応窓口 …………… 副校長
- 子供からの聴き取り、状況把握 …………… 担任、学年
(どう感じたのか、どのような状況であったのか等)
- アセスメントに基づく子供の心のケア …………… 教育相談担当、養護教諭等、
スクールカウンセラー
- 家庭的な背景の分析と家庭全体の負担軽減に向けた支援 …… スクールソーシャルワーカー

<保護者等が来校された場合の対応例>

- 管理職、担任、主幹教諭、主任教諭、養護教諭等が役割を分担して話を聴く。
- 進行役、方針の伝達役、全員がスムーズに穏やかに話し合えるように場の雰囲気や和らげる役等の役割を決める。
- 全員が対面に座ることのないよう、座席にも配慮する。
- あらかじめやり取りを想定して、誰がどのタイミングで話をするかなど打ち合わせておく。



「チームとしての学校」の体制を整備し専門家と連携する

社会や経済の変化に伴い、子供や家庭、地域社会も変容し、生徒指導や特別支援教育等に関する課題が複雑化・多様化しています。学校や教職員だけでは十分に解決することができない課題も増えており、「チームとしての学校」の体制を整備して専門家と連携していくことが求められています。

例えば、子供たちの問題行動の背景には、多くの場合、子供たちの心の問題とともに、家庭、友人関係、地域、学校など、子供たちの置かれている環境の問題があり、子供たちの問題と置かれている環境の問題は、複雑に絡み合っていることから、単に子供たちの問題行動のみに着目して対応するだけでは、解決に至らない場合があります。より効果的に対応していくためには、教員に加えて、心理の専門家であるスクールカウンセラーや福祉の専門家であるスクールソーシャルワーカーを活用し、子供たちの様々な情報を整理統合し、アセスメントやプランニングをした上で、教職員がチームで、問題を抱えた子供たちの支援を行うことが重要です。

近年、学校に様々な専門家に関わるようになりました。学校が、生活指導上の課題を解決したり特別支援教育を充実させたりするためには、教職員が心理、福祉、医療の専門家等と連携していくことが必要です。

「チームとしての学校の在り方と今後の改善方針について」（平成 27 年 12 月 中央教育審議会答申）を基に作成

一人で抱え込まないで、教職員みんなで知恵と力を合わせることで解決への近道です。



(2) 事案の「見立て」と「手立て」の検討

事案の「見立て」～解決につながる仮説を立てる～

聴き取り等で得られた情報を整理し、どこに解決のヒントがあるかを把握し、仮説を立てます。このことを「見立て」ということがあります。「見立て」は、学校の組織力が試されます。あらゆる資源（人材等）を活用し、できる限り多面的・多角的な情報を出し合い、共有します。得られた情報を基に、子供を巡る問題状況、背景、要因等を把握し、問題解決につながる仮説を立てます。

そのポイントは次のとおりです。

(例)

- 要望や苦情の趣旨、背景は何か。
- 要望や苦情と事実との間に因果関係はあるのか。
- 子供自身が望んでいる対応は何か。
- 真に子供のためになる対応は何か。
- 学校ができることと、できないことは何か。
- 事実の確認から見えた学校として取り組むことは何か。
- 学校の対応の必要性や対応内容の相当性が認められるか。

「手立て」の検討～仮説に基づき方針と内容を検討する～

「見立て」で把握された子供を巡る問題状況、背景、要因を、どのように支援したり介入したりするかという対応方針が「手立て」です。

以下のような観点を基に、今後の「手立て」を検討します。

(例)

- 学校はどのような事実に対して、何をどう改善し、誰にどのように指導したらいいのか。
- 保護者等にどう説明し、理解を求めていくとよいか。
- その対応は、他の子供や保護者にも理解されるか。
- 外部の専門機関に助言を依頼することは何か。どのような専門機関に協力を要請できるのか。また、どのように専門機関につないでいくのか。



学校いじめ対策委員会の運営の仕方を工夫する

「こんなささいな事案までいじめと数えたら膨大な件数になってしまう。」「これでは毎日がいじめ対策委員会になってしまう。」などの意見を聞くことがよくあります。結果的に、学校いじめ対策委員会を開催することができず、担任や学年団だけで対応せざるを得なかったというケースもあると思われます。しかし、こうした対応では、法にのっとっているとは言えません。文部科学省は、平成28年3月18日付通知「いじめの正確な認知に向けた教職員間での共通理解の形成及び新年度に向けた取組について」の中で「いじめの認知件数が多いことは、教職員の目が行き届いていることのあかし」であり、「組織で認知し対応することが重要」としています。

いじめ防止対策推進法及び同通知別添で、いじめではないかと疑われる事案に接したときは、学校いじめ対策委員会に必ず報告することになっていますが、その開催形態や運営方法については、学校の裁量に任されています。法にのっとりつつ、次のような工夫することが考えられます。

(例)

- 生活指導連絡会、特別支援委員会のメンバーにスクールカウンセラーを加えて、これらの会議に引き続いて「対策委員会」を開催する。
- 企画委員会に、必要なメンバーを加えて「対策委員会」の機能をもたせる。
- 行為の軽重や緊急性によっては、学級担任がその場で対応したり、直接校長の指示の下に対応したりすることも想定される。その場合、必ず事後に「対策委員会」に報告する。
- 「対策委員会」のメンバーの中から情報集約担当を決めたり、ICTを活用して共用のデータベースを作成したりする。

日々発生する事案全てについて、学校いじめ対策委員会の全メンバーが逐一集合することは難しいと思います。各学校で機動的な対応が取れるように工夫をしてみてください。重要なのは一人で抱え込まないで、周囲に報告・連絡・相談し、組織で調整・理解していくことです (P17参照)。

学校いじめ対策委員会は、いじめが重大な結果に至ることのないよう、いじめの対応に迷ったときも「この対応でいじめを受けている子供を本当に守ることができるのですか？」と、教職員の誰もがためらわずに発言できる組織として日頃から運営していくことが大切です。

「いじめ総合対策【第2次・一部改訂】(令和3年2月 東京都教育委員会)を基に作成
「いじめの認知について～先生方一人一人がもう一度確認してください～」

(平成28年3月18日付通知別添 文部科学省)を基に作成

(3) 適切な報告と具体的改善策の提示

時間と場所を確認しながら、話し合いを設定する。

まずは、相手に話し合いの趣旨が伝わるように適切に対応することが大切です。相手の都合も考え合わせ、話し合いの条件（時間、人、場所）を事前に確認します。

対応の結果や今後の見通しについては、一方的に報告するのではなく、時間と場所を確認しながら話し合いを設定し、具体的に改善案を提示して、今後の対応について理解を得ておくことが重要です。対応に時間がかかる場合は、現状を報告する機会を随時設けましょう。

話し合いを適切に進めるためには、傾聴に努めるとともに、正直な対応を心掛け、前向きな解決を目指す姿勢が重要だと考えられます。

【話し合いの対応例】

- 調査の結果からの改善策と対応方針
- 定期的な報告
- 意見交換の場を複数回設定
- 子供の人権と成長を最優先に考えた対応策の確認
- 子供に対しては、人格の否定ではなく行為の指導

調査が必要な時の留意点

事実確認をするために調査をする必要がある場合、①何を目的とするか、②誰が行うのがよいか、③スケジュールはどうするか、④誰にどのような点を確認するか、⑤どのような手段・方法を取るか、⑥結果をどのように提供するか等を確認し、計画的に調査を実行します。

特に、いじめや体罰の調査については、調査を開始する前に、被害者・保護者に対して、①から⑥までの事項を確認することで、十分に当事者の意向を踏まえた上で、公平中立な調査が行われることを担保することが重要です。この担保がないと、せっかく調査を行っても、その結果に納得してもらえないことになりかねません。

【調査をする際の留意点】

- ① 調査の目的・目標
- ② 調査主体（組織の構成、人選）
- ③ 調査時期・期間（スケジュール、定期報告）
- ④ 調査事項・調査対象
- ⑤ 調査方法
- ⑥ 調査結果の提供（個人情報の取扱いの説明）



いじめの重大事態調査の基本的な姿勢

コラム



いじめ防止対策推進法第28条では「いじめにより当該学校に在籍する児童等の生命、心身又は財産に重大な被害が生じた疑いがあると認めるとき。」「いじめにより当該学校に在籍する児童等が相当の期間学校を欠席することを余儀なくされている疑いがあると認めるとき。」をいじめの重大事態と定義し、「当該学校の設置者又はその設置する学校の下に組織を設け、質問票の使用その他の適切な方法により当該重大事態に係る事実関係を明確にするための調査を行うものとする。」としています。また、同法第30条では、いじめの重大事態が発生した場合には、その旨を当該地方公共団体の長にまで報告しなければいけないこととなっています（P78及びP79参照）。

いじめの重大事態の調査は、民事上や刑事上の責任追及やそのほかの争訟等への対応を直接の目的とするものではなく、いじめの事実の全容解明と当該いじめ事案への対処及び同種の事案の再発防止が目的です。調査により「膿」を出し切り、いじめ防止等の体制を見直す姿勢をもつことが、今後の再発防止の第一歩となります。

いじめを受けた児童生徒やその保護者が「調査を望まない。」ことを理由として、自らの対応を検証することを怠ったり、安易に重大事態として取り扱わないことを選択したりするようなことは、決してあってはなりません。

一方、「いじめの重大事態の調査に関するガイドライン」には、学校いじめ対策組織が法第23条第2項に基づき、いじめの事実関係について調査を実施している場合、同項に基づく調査に係る調査資料の再分析を第三者（弁護士等）に依頼したり、必要に応じて新たな調査を行うことで重大事態の調査とする場合もあるとも記載されています。重大事態調査といっても、学校いじめ対策委員会が、いじめの認知の段階で行っている事実確認で、事実関係の全貌が明らかになっており、関係者（被害・加害児童生徒、それぞれの保護者）が納得している時は、改めて事実関係の調査のための第三者委員会を立ち上げた調査を行わない場合があります。

つまり、いじめが発生した段階で学校いじめ対策委員会が行う同法第23条第2項の調査により事実関係の全貌を明らかにすることで、その後の重大事態調査に生かすことができるため、必ずしもゼロベースで調査をする必要はないということです。このように考えると、いじめの重大事態調査への抵抗感も軽減するのではないのでしょうか。なお、調査の留意点はP23に、子供からの聞き取りの留意点はP13にまとめていますが、詳細については以下の資料を参照ください。

【文部科学省】

いじめの重大事態の調査に関するガイドライン（平成29年3月）

不登校重大事態に係る調査の指針（平成28年3月）

子供の自殺が起きたときの背景調査の指針・改訂版（平成26年7月）

「いじめの重大事態の調査に関するガイドライン」（平成29年3月 文部科学省）を基に作成

(4) 対応の不断の改善

うまくいっている対応はそのまま続ける。
うまくいかない場合は、別の対応を考える。

一つ一つの対応を積み重ねていく中で、常にその対応についての可否を考えながら、必要に応じて他の方策を検討する必要もあります。一つの対応に固執する余り、適切でない関わりを繰り返し続けて、余計に事態をこじらせる事例もあります。常に柔軟さを忘れないようにしましょう。

記録の蓄積と共有

対応が長期化したり、問題が再発したりすることも考えられます。個別の記録ファイルを作成するなどして、時系列で、いつ、だれが、どのような対応をしたのか等の記録をまとめておくと、問題が再度起きた場合の資料になります。後日、確認が必要な場合もありますので、記録には、文書作成者の名前も記載します。当初対応していた学校関係者が異動になっても、学校の対応の仕方に一貫性が保てます。

継続的な関わりを徹底する。

話合いが終わって、解決したように見えても、子供の様子など、要望や苦情の原因になったことについては、継続して観察します。また、子供の様子や学校側の改善努力などを、定期的に保護者に報告します。そのときには、家庭での様子も聴きながら、互いのコミュニケーションを継続し、信頼関係を構築し続けます。

(例)

- PDCAサイクルで状態を常に見直す。
- 意見交換の場を定期的に設定する。
- 学校側から情報を発信する。
- 学校運営協議会等の地域の力を活用する。

「関係者が異動したので分かりません。」
とならないように、記録が大切です。





PDCA サイクルで学校の取組を見直す

学校教育の現場でもPDCAサイクル（Plan=計画、Do=実行、Check=点検、Act=見直し）という用語が定着してきました。学校問題への対応においても、PDCAサイクルで取組を見直すことが必要です。

取組をサイクルで進める際には、最初に実態把握による問題点の分析がされ（見立て）、それを踏まえて計画を立てて実行に移します（手立て）。そして、一定期間経過後、期待される効果が得られたか否かを点検し、見直しを行います。

特に、期待されるほどの効果が得られなかった場合、見直しは必須です。「手立て」が計画どおりに実行されたのか、そもそも当初の実態把握と課題や目標の設定などの「見立て」に見間違いがなかったのか等を点検し、これまでの取組が適切であったのかを見直します。

「実行したら終わり」ではなく、定期的な見直しの実施と、そのための点検があって、取組が真のサイクルになります。

【点検の際の留意点】

- 当初の実態把握が適切であったのか
- そこから導かれた問題点の分析と計画（見立て）は適切であったか
- それに基づいて設定された計画の実行（手立て）は適切であったか
- 計画どおりに実行されたのか 等

〔生徒指導リーフNO16〕（平成27年 国立教育政策研究所）を基に作成



「実行したら終わり」ではなく、点検をして見直して、新たな手立てを実行します。

3 解決が困難な事例の場合 ～学校だけでなく外部との連携を～

対応を重ねても解決が困難な事例については、早い段階で管轄の教育委員会等に連絡を入れ、情報の共有をしておきましょう。

また、外部の関係機関の担当者を含めた事例検討会議の実施や、心理や法律の専門家等からの助言を受けることも有効です。

(1) 関わり方に苦慮する事例への対応

限度を超えた要求や関わり方の難しさを見極める。

脅迫とも受け取られかねない要求、不当な要求等に苦慮する事例は、学校に対する要求や苦情の全体から見れば、それほど多くはありません。

しかしこのような事例では、傾聴や丁寧な関わりだけでは解決が難しいため、学校としてどのように対応したらよいか困惑することもあります。

関わり方が難しい事例では、対応の仕方についての見極めが大切になります。この見極めについて、当事者である学校には判断できないこともありますので、管轄の教育委員会等とも相談の上、決めていくことが大切です。その場合であっても、あくまで対応するのは学校であることを忘れてはいけません。

【関わり方に苦慮する例】

- | | | |
|----------------|-------|-----------------------|
| ①粘着質・執着心の強さ | …………… | しつこさ、長期間にわたる頻繁な手紙やメール |
| ②要求の肥大化・変質化 | …………… | 一つの要求が通れば次の要求へ |
| ③豊富な手段 | …………… | 電話、ビラ配り、インターネットでの誹謗中傷 |
| ④操作性・巻き込み | …………… | 文部科学省・教育委員会などへ |
| ⑤精神疾患に起因する混乱状態 | …………… | 相手への医療的ケアが優先されるべき場合 |

「対応しない」ではなく「どう対応するか」を考える。

不可能と思える要求等は、学校としては一見、過度な要求と映るかもしれませんが。しかし、初めから過度な要求と決め付けずに「なぜそのような要求があるのか？」と、要求の背景にある保護者等の気持ちや事情をつかむなど、話し合いは学校が主導して行いながらも、保護者等側の主張や反論も、一旦は十分に受け止めた上で、事実に基づいて学校としての対応を考える必要があります。そして、対応が困難な案件では、調査に基づいて認定した事実と合わせて、学校が対応すべきことの境界線と学校としてできる限界を含めて保護者等に丁寧に説明します。その際「学校ができない対応」を伝えるとともに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精一杯工夫した上で、「学校ができる対応」を具体的に示していくことが大切です。

なお、どこが「境界線」になるか、対応できる「限界」については、事案の内容や関係法令・ガイドライン、学校の状況（クラスの状況、予算、組織体制、ICT環境、外部機関との連携状況等）、家庭状況、友人関係、卒業や進級までの期間に応じて考える必要があります。こうした条件に応じて対応を柔軟に再考していきましょう。

特に大切な視点は、説明に当たっての学校の姿勢です。次の①と②の場面を想定しましょう。①保護者等の「ここに至るまでのやむにやまれぬ事情」に学校側が意識を向けずに、一方的な説明をした場面と、②保護者等の「やむにやまれぬ事情」を学校側が理解した上で「子供のための思い、子供の成長を願うことでは一緒だ。」という立場を学校が明確にして説明をした場面です。想定される①と②の場面とでは、説明に当たっての学校の姿勢が異なり、その結果、説明内容に対する保護者側の受け取り方と、今後の対応への理解は大きく変わります。

また、保護者等と学校との間で事実認識や捉え方の相違がある場合は、保護者等の認識と学校の認識をあらかじめ関係組織間（都立学校は学校経営支援センター、区市町村立学校は教育委員会指導室・指導課等）で共有して、助言を受けておくといよいでしょう。学校だけでは気付かなかった視点が見えてくるかもしれません。



学校としてできる「境界線・限界」を考える際のポイント

以下のポイント（例）を参考にして、学校内で共有しながら組織的に取り組んでいきましょう。

（例）

- 学校の責任はどこまでか（境界線）を確認する。
➔ 学校が行わなければならないことに注力する。
- できることとできないこと（限界）を確認する。
➔ 学校としてできることを提案していく。
- 学校が対応していることを記録に残す。
➔ 記録を残していなければ、せっかく学校がやるべきことをやっても、立証できません。
- 役割分担をする。
➔ 1人に負担が偏らないようにする。
- 定期的に時間を決めて面談の場を設定する。
➔ 「週〇回〇時間（分）以内」と他の業務に支障のない範囲で設定する。
- 文書回答を検討する。
➔ 同じ要求の繰り返しには、あらかじめ用意した文書を渡す。
- 外部機関と連携する。
➔ 関係組織間で情報を共有し、対応を考えていく。

(2) 録音の取扱いについて

こちらの発言に責任をもつ意味でも、しっかり記録するための録音も検討しましょう。

要望や苦情が理不尽で関わりが難しい案件の場合「こちらの発言等に責任をもつために、録音させていただきますか。」と録音について検討することも考えられます。

了解が得られない場合は、学校側で記録担当を決め、記録を丁寧にするようにします。対応の記録を残すことは、その後、関係機関に依頼する場合の重要な参考資料にもなるでしょう。



「録音」の取扱いについて

コラム



スマートフォンやその他のICT機器の進歩により、会話の内容を録音して記録に残すことは、技術的には比較的簡単にできるようになりました。そのため、保護者や地域住民が、学校との面談の際「録音させてほしい。」と申し出ることも、最近では決して珍しいことではありません。

録音する行為が身近になった分、後々、そのことが問題に発展する可能性も考えられます。録音の取扱いは、次の点に留意する必要があります。

○録音されている前提での対応

校内での録音を許可するか否かは、基本的に学校側の裁量に属する事項であり、録音を断ることに問題はありません。しかし、録音の申し出を断ったとしても、相手が秘密に録音している可能性があります。いわゆる無断録音であっても、著しく反社会的な手段を用いて人格権侵害を伴う方法によって収集されたものでなければ、民事訴訟で証拠に用いることができるとされています。学校は、むしろ日頃から録音されていることを前提にした対応を心掛けることが大切です。

○学校として心掛ける録音についての取扱い

将来、争いが起きないようにするため、記録として録音をする必要がある場合は、事前に相手の了解を取ることが望ましいです。事前に伝えることによって、感情的なやり取りを抑制する効果もあります。

(3) 外部の人材・専門家等の活用

外部人材を巻き込んだ事例検討会議を実施する。

東京都や区市町村の関係機関（福祉や環境等）の関係者と連携、協力して対応することで、学校という枠を越えた教育分野以外の方々から、別の角度からの有益な助言が得られることが多くあります。

地域の民生児童委員、主任児童委員、青少年健全育成推進員など子供や家庭を支えてくださる方々の協力を得るとよいでしょう。虐待やその疑いがある場合、自傷他害行為や心の不調が予想される場合、医療や福祉の支援が求められる場合などには、外部からの助言は大変有効です。

ただし、事例検討会議を実施する場合、個人情報に関する守秘義務に最大の注意を払うことが必要です。

心理や法律等の専門家からの助言を受け、組織としての対応方針を決め実行する。

要望や苦情が執拗に繰り返される事例の中には、傾聴し、解決策を提示する対応だけでは解決できないものもあります。場合によっては「距離をおく。」「適切な関係性を保持する。」などの関わりの工夫が必要になる場合もあります。

適切な関わりを行えるようにするために、警察や法律、心理、福祉、保健・医療等の専門家による助言を進んで受けるようにします。その助言を参考に、当該の教職員に任せきりにならないよう、管理職が話合いに同席したり、管理責任がある者として代表して話をしたりなどの体制をとります。その際、管理職はあらかじめ当該教職員から、事案の詳細を聴いておくとともに、専門家の助言内容を受け、組織として対応方針を意思統一しておくことがポイントになります。

また、教職員は「組織としての共通の方針」を一人一人が理解し、確実に実行することも大切です。



学校サポートチームを活用して公平性・中立性を担保する

学校には、いじめの対応をより実効的に行うことが求められています。そのために、学校いじめ対策委員会の構成メンバーとして、教職員のほかに、心理、福祉等の専門的な知識を有する者その他の関係者の参加を求めることとされています。特に、スクールカウンセラーは必ずメンバーに加え、定期的な会議は必ずスクールカウンセラーの勤務日に開催することが重要です。

このほか、全公立学校に「学校サポートチーム（教職員のほか、保護者、民生・児童委員、主任児童委員、保護司、子供家庭支援センター職員、児童相談所職員、スクールソーシャルワーカー、警察職員等により構成）」を設置していることから、学校サポートチームが、必要に応じて、学校いじめ対策委員会を支援できるようにします。それにより、学校いじめ対策委員会に教職員以外の「外部の視点」が入ることになり、学校の対応の公平性・中立性が担保されることにもつながります。

例えば、以下のようなことで活用ができるのではないのでしょうか。

(例)

- 学校が行った調査の結果を報告し、第三者の視点から助言をもらうことで、調査の客観性を高める。
- 学校が作成する「いじめ防止基本方針」について理解・協力を求めるとともに、改訂の際に学校サポートチームの意見を反映させる。
- 学校外で起こっているいじめについての見回りの協力や情報の提供を求める。

(4) 学校問題解決サポートセンターの活用

弁護士をはじめ、複数の専門家から助言が得られます。

学校問題解決サポートセンター（以下「当センター」という。）では、学校と保護者等との間に起きた解決が難しくなってしまった問題について、学校や教育委員会、保護者等からの電話相談を受け、当センター職員が助言をしています。

しかし、学校や教育委員会からの相談の中には、専門的な判断が必要となる困難な案件もあります。深刻化した学校問題は、学校側の要因、家庭環境の要因、医学的な要因等、様々な要因が絡み合っていることも少なくありません。そのため、複数の専門家等（弁護士、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、福祉職、保護者代表）の視点から問題解決をサポートしています。

専門的視点からの検討を要する場合は、当センター職員が、専門家等の助言を受け、公平・中立な立場で、解決のための助言を相談者に文書で回答しています。

また、学校だけでは解決困難な問題に対応するため、複数の専門家で構成する「いじめ等の問題解決支援チーム」を設置しています。専門家からの助言が必要とされる問題の早期解決に向けて機動性を重視し、いじめに関する問題については「いじめ問題解決支援チーム」、いじめ以外の学校問題については「学校問題解決支援チーム」を学校に派遣し、助言を行っています。

さらに、問題の当事者双方から、問題解決に向けて解決策を提示してほしいという申し出があった場合に、当センターが当事者双方から聴き取りを行い、解決策を調整の上「第三者的機関としての解決策の提示」を行っています。両当事者からの当センターの助言を尊重する合意があり、かつ、当センターで両当事者に改善の余地があると判断したものについて、この対応を行っています。当センターの「第三者的対応」は、法的な根拠が与えられているものではなく、双方の合意に基づいた助言です。このため、教職員の人事権に関わるようなことについての助言はできません。

【学校問題解決サポートセンターの専門家・有識者の活用】

- 弁護士 …………… 法的な視点からの助言
- 精神科医 …………… 精神医学的な視点からの助言
- 公認心理師等 …………… 発達や心理的な視点からの助言
- 警察職員経験者 …………… 非行、問題行動に関する助言
- 行政書士 …………… 裁判外紛争解決手続（ADR）の手法を用いた助言
- 福祉職（SSW、民生・児童委員） …… 福祉の視点からの助言
- 保護者代表 …………… 保護者の立場からの助言



スクールロイヤーの導入

学校で発生する、いじめ、不登校、体罰、事故等の様々な問題は、ますます深刻化・多様化しており、保護者等からの強い要求・要望に対する対応に、学校も苦慮しています。また、近年、いじめ防止対策推進法（平成25年）、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年）、義務教育の段階における普通教育に相当する教育の機会の確保等に関する法律（平成28年）等の新しい法律が制定され、学校には「法律が要求する対応」が求められるようになりました。こうした現状から、学校に対して、法的観点から継続的に学校に助言を行う弁護士を活用する制度が構築されつつあります。いわゆるスクールロイヤーです。

文部科学省では、平成29年度から「いじめ防止等対策のためのスクールロイヤー活用に関する調査研究」を開始しました。そこでは、①弁護士が判例を示しながら人権を守ることの重要性やいじめが刑事罰の対象になり得ること等について教える「法的側面からのいじめの予防教育」、②学校が児童生徒を取り巻く問題について弁護士から法的アドバイスを受ける「学校における法的相談への対応」、③いじめ防止対策推進法等に基づいた対応が徹底されているかを弁護士が法的側面から確認する「法令に基づく対応の徹底」といった側面で、弁護士の活用が期待されています。

令和5年度に東京都教育相談センターが都内62の自治体に対して実施した調査では、53の自治体が、学校で発生する様々な問題に対して、何らかの形で弁護士を活用していましたが、そのうち、自治体独自の学校法律相談等の制度を設立し、学校が直接弁護士に相談できる体制を整備している自治体は24でした。また、「弁護士への相談体制がない」「訴訟にならないと弁護士は対応しない。」という自治体も9ありました。

学校で起こった問題についての法的な関係がスクールロイヤーによって整理されたとしても、子供を中心とした観点で問題解決を図る主体は、あくまで学校であることを認識しなければなりません。東京都教育相談センターが設置している「学校問題解決サポートセンター」では、学校が、弁護士をはじめ、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、福祉職、保護者代表の様々な専門家・有識者から、学校問題についての助言を受けることができる相談会を実施しています。学校が、多面的な視点から問題を見立て、主体的に問題解決の手立てを考えるための、判断の一助としてください。



学校問題解決サポートセンターを活用してみよう。

(5) 学校問題解決サポートセンター専門家の助言

対応が難しい事例に対して、専門家からはどのような助言を得られるでしょうか。

撮影や録音の要求 ～ A小学校長からの相談～

「半年前からの子供のいじめ対応について、納得がいかない。」と保護者が突然来校されました。しかも「担任を替えろ。」とおっしゃいます。

また、スマートフォンを取り出して「話合いの様子を動画に撮影したい、若しくは録音させてもらう。」とおっしゃってきたのです。

その日は、断ることができずに、動画の撮影をされてしまったのですが、次に来たときは、撮影や録音をするなら校舎内への立ち入りをお断りしようと考えています。何かよい方法はないでしょうか。

<助言例>

相手が冷静に話せない状態なら、まずその場を落ち着かせることが必要です。「できる限りのことをさせていただきますので、冷静にお話しただけませんか。」「この場では、落ち着いてお話しただけると助かります。」等の言葉を掛け、それでも怒鳴り続ける場合は、相手が冷静になるのを待ちます。その際もメモを取り続けます。聴き取った事実を確認し、関係者全体で共有しないことには改善はできません。また、なぜそうなっているのかという詳細も聞き漏らさないことです。

相手が冷静に話せる状態なら、じっくりと話を聴くことです。そして何が問題でどうしてほしいのかを具体的に聴くことです。その一つに「担任を替える」ことを主張することもあるでしょうが、最終的に校内人事を決定するのは校長であるということは、はっきり伝えることが大切です。その場合は、副校長や主幹教諭等の同席の上、複数で話を聴くことをお勧めします。

録音を求められた場合、たとえ断ったとしても、秘密に録音されることもありますので、録音されていることを前提に考えましょう。また、被撮影者の承諾なく動画や写真を撮影すると、被撮影者の人格的利益を侵害するものとして不法行為が成立することがありますので、「承諾のない撮影やその画像の開示により法的責任が生じることがあります。」と相手に伝えることも考えられます。

ここで大事なことは、録音・撮影を求める保護者の心理を理解することです。そうせざるを得ない保護者の背景や心情に寄り添った対応を取るために、例えば「なぜ録音・撮影が必要だとお考えなのですか？」と率直に尋ねることも考えられます。

“将来的補償”を含む金銭要求 ～ B 中学校長からの相談～

体育の授業中に生徒が転倒して顔面を打ち、前歯を欠いてしまいました。管理下における学校事故ですので、日本スポーツ振興センターの手続き等を進めてきたのですが、保護者から将来的補償について「誠意を示せ。」と高額な金銭要求をほのめかす要求がありました。まだ成長途中ということで、将来的補償と言われても、いつまでかかることやら分かりません。

当然、校長も異動しますし、見舞金で済ますことはできないかとも思っているのですが……。

<助言例>

なぜ転倒したのか事実を確認することが大事です。学校側に責任があると分かった場合「将来的補償」とは何を意味しているのか、保護者に確認しましょう。歯科医を受診し、歯の欠損が修復されるまでが、子供に寄り添った学校の対応と考えてよいでしょう。

さらに、**その場で補償を要求されても返答は控えることです。学校だけの判断では回答は不可能です。教育委員会の担当課と協議の上、学校としては、正確な記録を残し必ず引き継ぐこと、主治医の治療計画等の情報を管理職と養護教諭が確認しておくことが重要です。**

歯を修復した後に、何らかの異常が出た場合の対応については、教育委員会の担当課との協議結果に基づき、話し合いには応じます。その中で、できることとできないことを明確に分かりやすく伝えます。

異常が出た場合に、その原因が学校事故による歯の欠損によるものと主張されるなら、引き継がれた記録等を基に、弁護士と相談の上、対応することが望ましいと考えます。

先方が具体的な金額等を示し、それとなく教職員や管理職のポケットマネー等で対応するように態度や言葉で示された場合には、絶対に応じてはいけません。公私混合はせず、公務員としての立場をわきまえた対応が大事です。

(注) 独立行政法人日本スポーツ振興センターのホームページには、災害給付金の対象となる一般的な「災害の範囲」と「学校の管理下の範囲」についての一覧表が掲載されています。この“範囲”を巡っては、別に詳細な定めがあるため、実際に事故が発生した際には、個別の状況と照らし合わせて、給付の対象になるかを確認しなければなりません。



校内での子供同士のトラブルがけがにつながった場合の補償

○災害共済給付の利用

学校に法的責任があるかどうかに関わらず、学校管理下での事故の場合は、日本スポーツ振興センターの災害共済給付を利用します。加害・被害双方の保護者には早い段階で、医療費は保険診療の範囲内のみで災害共済給付が受けられることを説明しましょう。

○学校の責任の有無

上記の災害給付では、いわゆる慰謝料等は支払われませんので、学校の責任の有無が問題となります。学校管理下での事故であれば、通常は見えないような場所での事故であったとしても、事故についての予見可能性が認められる余地があり、学校の管理責任が生じる可能性があります。

○補償の範囲

仮に学校に責任があるとしても、どの程度、どのような範囲まで賠償すべきは別の問題です。法的には、①安全配慮義務違反（不作為を含む。）と結果との間に事実的な因果関係があるかどうかという問題とは別に、②損失のどこまでを填補すべき対象とするかという相当因果関係の問題があり、安全配慮義務違反によって通常生じる損害（通常損害）のほかに、損害の発生を加害者が予見したか、あるいは平均的な人であれば予見できた特別損害があれば、それも填補すべき対象とされます。

○加害児童・生徒の保護者との関係

加害児童・生徒あるいはその保護者（以下「加害者側」という。）も損害賠償責任を負う場合には、学校も加害者側も、被害者との関係では、損害額全額（被害者側にも過失がある場合には加害者側の過失割合に応じた額）を支払う義務を負い、加害者側（学校と加害児童保護者）の内部で最終的な負担割合について調整することになります。

※学校の管理責任の有無、補償の範囲及び負担割合については、学校単独では判断できません。

個別具体的な事情や医療記録などを踏まえ、教育委員会や自治体の法務担当部署と協議して慎重に判断する必要があります。

(注) ここでは、分かりやすさを考えて「学校の責任」という表現をしていますが、厳密にいうと、公立学校については、教職員の故意・過失による権利侵害や施設の設置管理の瑕疵による権利侵害があった場合、国家賠償法の適用により、自治体（区市町村立学校は当該区市町村、都立学校は東京都）が賠償責任を負います。この場合に、当該教職員に故意又は重大な過失があるとして、自治体が当該教職員に対して求償権を行使することがあります。また近年、当該自治体に居住する住民（児童・生徒、保護者を含む。）が個人の資格あるいは住民監査請求・住民訴訟によって、当該教職員に重過失がない場合でも、当該教職員が負うべき過失責任分について、当該教職員個人に当該自治体が負担した損害を賠償請求しようとする動きがあります。

卒業生からの過去の指導の責任追及 ～C高等学校長からの相談～

卒業生の保護者から「3年前の校内のいじめの指導が悪かったために、娘が精神的に病気になった。」という電話が入りました。

当時の学級担任は他校に異動しており、関係している教職員も少ない中で、事実関係を確認しようとしているのですが、2～3日おきに「学校の体制はどうなっているんだ。」とか「どういう責任をとるのか。」などという電話がかかってくるようになりました。

始業前、授業中、放課後など、あらゆる時間帯にかかってきます。一度電話に出ると、一方的に話が続くので、その対応に数時間かかることもあり、行うべき仕事ができないなど大変困っています。

<助言例>

時間が経過しているため、当時の指導が理由で精神的な病気を発症したという因果関係を証明することは難しく、学校でできることは限られています。次のように対応してみてもいいでしょうか。

既に卒業した生徒であるため、当時の関係者ではなく、副校長が窓口になり、担当者を一人に決めて対応に当たることが大切です。

そして、当時の記録や関係者から事実確認等をした上で、こちらから連絡させていただくということをはっきり伝え、2～3日おきの長時間の電話はお断りしましょう。

また、直接お会いして話を聴くことも重要ですから、約束した日時に来校していただくなどして、相談に乗ることをお勧めします。

この事例の場合は、責任をどう取るかということよりも、現在の保護者が何に困っているのかを把握する中で、より適切な相談機関や医療機関につなげていくことが早期解決の鍵となります。



被害・加害双方の保護者への対応は慎重に行う

いじめ防止対策推進法第23条第5項では「いじめを受けた児童等の保護者といじめを行った児童等の保護者との間で争いが起こることのないよう、いじめの事案に係る情報をこれらの保護者と共有するための措置その他の必要な措置を講ずるものとする。」とあります。

この対応を巡って、学校問題解決サポートセンターには、次のような事例が寄せられています。

(例)

- 双方が険悪な状態であるにも関わらず、安易に対面させたことによって、まさに「売り言葉に買い言葉」の応酬になる。
- 加害側がどんなに誠意をもって謝罪をしても、被害側が絶対に許さず、加害児童生徒の転校等の措置を求める。
- 加害側にも納得できない側面があるが、学校が謝罪で済まそうとすることで、加害側の不満が表出し、対立がかえって深まる。

いじめの解消に向けて、被害・加害双方の保護者の理解・協力を得ることは当然のことです。しかし、双方が理解し合えるまでには、ある程度の期間、学校が間に入って、双方の調整を図る必要があります。具体的には同法第23条第2項に規定されている「いじめの事実の有無の確認を行うための措置」（調査等）を講じた上で、同法第23条第3項に規定されている「いじめを受けた児童等又はその保護者に対する支援及びいじめを行った児童等に対する指導又はその保護者に対する助言を継続的に行う。」とともに、保護者間で争いが起こることのないよう、同法23条第5項に規定されている「いじめの事案に係る情報をこれらの保護者（被害者側・加害者側）と共有する措置」を講ずることが、学校として行わなければならない対応です。

学校は、「ただ謝ればいい。」とした対応をするのではなく、教育上、今後どのように対応していくのか、十分に説明し、適切な「支援」と「指導」を継続していくことが大切です。拙速に対面させることなく、その必要性や時期を慎重に検討することが求められます。

また、現在の法令では、いじめを理由に加害児童生徒を転校させることは認められていないことに留意して対応していく必要があります。

4 まとめ ～大切な視点～

学校問題解決サポートセンターは、平成21年度の設立以来、学校問題専門の相談窓口として、様々な学校問題の対応に当たってきました。その中で当センターが、常に大切にしてきた考え方は「あくまでも子供にとって何が一番大切なのか。」ということです。

一度学校問題が起こると、学校も保護者等もいつの間にか、子供を中心とした議論から外れてしまうことがあります。学校が、当初の方針を保つことにこだわり続けて対応可能なことをやらなかったり、保護者の要求が、実は子供本人の希望ではなく自身の不安のためであったり等、残念ながら子供のためにならない空回りが続くことがあります。

だからこそ、教職員の皆さんには、学校問題の発生を、むしろチャンスとして捉えてほしいと思います。学校の姿勢が、本当に子供のことを第一にしていたかどうか、学校の論理や価値観で行動していなかったかどうか等を見つめ直し、改めて学校としてできる対応を問い直し、保護者等と連携して問題解決を目指す体制を整えていく契機とするのです。その先に、問題解決のヒントが見えてくることがあります。

もちろん、すっきりとした形での解決とはならない場合もあるかもしれませんが、学校があくまでも子供を中心に考えることを見失わなければ、教育という本来業務を最後まで貫くことで、子供の成長を育むことができます。

【対応する際のポイント】

- ① 相手の立場に立ってよく聴く。
→ 傾聴、受容、共感は対応の基本です。
- ② 怒りのエネルギーの源はどこから来るのか考える。
→ 相手が本当に伝えたいことは何かを考えます。
- ③ 心理的事実には心から謝罪する。
→ 心を痛めている相手の気持ちに寄り添います。
- ④ 話合いの条件を確認する。
→ 直接話し合って、誤解のない話合いを構築します。
- ⑤ チーム学校で役割分担をする。
→ 学校の様々な人材を活用して、できることを考えます。
- ⑥ 子供の聴き取りはできるだけ1回で終わらせる。
→ 何度も聴くことは子供の負担になりますし、暗示や誘導による記憶の変容を招きかねません。
- ⑦ 調査は相手の意向を反映した上で、公平中立に行う。
→ 結果に納得してもらうためには、客観的な視点が必要です。
- ⑧ 記録を取る。
→ 学校が正しく対応していることの証拠になります。
- ⑨ 対応の不断の改善を図る。
→ 対応を常に見直し、行き詰まったら状況を変えます。
- ⑩ できることとできないことを明確にする。
→ 限度を超えた要求を見極め、外部との連携を図ります。

第Ⅲ章

事例からつかむ対応のヒント

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

<事例について>

学校問題解決サポートセンターには「このような問題が起きました。どうすれば解決ができますか?」という相談が多く寄せられます。相談者の思いとして、分かりやすい答えを求めたくなるのは当然のことと思います。しかし、学校問題は、事実認識の違いや感情のもつれ等、様々な要因が複雑に絡み合っているため、問題の性質上「こうすれば問題が解決します。」と、定型的な解決策を示すことは困難です。大切なのは、子供にとって何が一番大切なのかという視点をもって考える事です。ここでは学校で起こりやすい事例について、問題を分析する「視点」や解決のための「ヒント」を記載してあります。これらは一般的な対応を示したものであり、実際にはケースによりその都度検討する必要があります。

【想定事例1】 いじめへの対応例

中学校1年生の生徒Aのノートに落書きがされていた。生徒Aは帰宅後「今日はずっと怖くて仕方がなかった。」と保護者に話した。心配した保護者は担任に「子供のノートに落書きがされ怖いと言っている。加害生徒を見付けて指導してほしい。」と相談した。

翌日、担任は、生徒Aから話を聞き、さりげなく何か知っていそうな生徒数名に聞いてみたが、何も手掛かりはなかった。担任が保護者に報告すると、保護者は「それでは困る。何としてでも犯人を見付けてほしい。」と言った。その後、担任は、自らの判断でクラスの全生徒から聴き取りをしたり、匿名のアンケート調査を行ったりしたが、やはり何も分からなかった。

保護者から副校長に電話があった。担任から報告を受けていない副校長が話を聞いたところ、保護者はこれまでの対応に対する不満を訴えるとともに、このいじめに対する学校の対応の経過と今後の対応について文書で回答することを要求した。さらに、いじめを放置した事についての謝罪文を求めた。

<この事例のポイント>

- 「いじめ」という言葉がなくても「ノートに落書きがされている。怖い」という訴えの時点で、いじめを疑い学校いじめ対策委員会に報告する。
- いじめ防止対策推進法にのっとった対応（いじめの認知、事実確認、被害生徒へのケア、加害生徒への指導、双方の保護者への説明等）を組織的に行う。
- 加害生徒が見つからなかった場合、学校では限界があることを保護者に説明する。再発防止策や被害生徒の心のケアに注力し、学校全体で取り組む。被害生徒の心のケアには、子供が「どう対応してほしいのか」等、子供自身の気持ちを聴き取ることも含まれる。
- 文書回答を要求する背景にある保護者の不安感を受け止め、本来の問題は、いじめの本質的な見極めと、学校でできる改善策を、保護者に伝わるように再提案することである。

いじめの定義を再確認し、担任が一人で抱え込まない。

いじめ防止対策推進法第2条では「児童生徒が心身の苦痛」を感じていればいじめであると定義されています。また、同法23条では、教職員は、いじめの事実があると疑われるときは、学校いじめ対策委員会に報告することになっています。本事例では、当初、生徒Aは「いじめ」という言葉は使ってはいませんが、生徒Aが「怖くて仕方がない」と言っているのですから、いじめが疑われるケースとして、担任は学校いじめ対策委員会に報告すべきでした。その上で、学校いじめ対策委員会が組織として、いじめについて判断（最終判断は校長）を行うこととなります（P24及びP32参照）。

いじめを見逃さないためには、全てのトラブルを学校いじめ対策委員会に報告することが有効です。その上で、学校いじめ対策委員会として組織的にいじめか否かの判断を下し、その後の対応を決め、記録を残し、教職員間の情報共有を図る流れにしていきます。このようにして、担任以外の教職員がいじめに気付いた場合もためらわずに報告できる体制にすることが大切です。

いじめ防止対策推進法にのっとり対応を組織的に行う。

いじめ防止対策推進法第23条では、学校が行わなければならない「いじめに対する措置」として、①いじめの事実確認、②設置者への結果報告、③被害児童生徒又はその保護者に対する支援、④加害児童生徒に対する指導又はその保護者に対する助言、⑤情報の共有、⑥警察との連携について定めています。

いじめがあったこと自体をもって学校に非があるとされるわけではありません。あくまで法令にのっとりいじめ対応を行っていなかった場合に、学校の法的責任が問われるということを特に留意してください。

学校の調査には限界がある。子供の指導に注力する。

いじめが疑われる場合、事実確認は法的義務です。いじめの実態について個別の聴き取りやアンケート等で確認する必要があります。ケースによっては、何が起こったのかを保護者に周知し、事前に調査を行うことの同意を取ることも検討します。また、当該行為だけではなく、人間関係等の問題の背景を確認することも必要です。さらに、調査に当たっては、被害者生徒から「加害生徒の言葉や行動からどのように傷付いているのか、今後どうしてほしいのか」等の気持ちを直接聴き取った上で、調査内容に反映させるとともに、調査の結果を加害生徒の指導や被害生徒の心のケアに役立てていく必要があります。

しかし、学校は教育の場であり、その調査にはおのずと限界があります。そのため、学校としてできる限りの調査を行ったにも関わらず、加害生徒を特定できないことがあります。大切なことは学校が、被害生徒と保護者の不安な気持ちに十分に寄り添い、再発防止策や心のケアを含めて被害生徒が安心して学校生活を送れるようにするための手立てを、保護者にきちんと説明して、実行することです。

文書回答を要求する保護者の背景にある真の訴えを受容する。

文書回答の要求は、保護者の学校に対する不信感から出てくる場合があります。対応が遅い、曖昧な返答を繰り返すなどという、学校の不適切な対応が文書回答要求につながったとすれば、事前に防ぐことが可能であったとも言えます。なぜその保護者が文書回答を求めるのか、どのような文書を求めているのか、その背景にある事情や気持ちを聴き取らなければなりません。

いじめに限らず、学校の対応について文書で回答を求められた場合は、特に法令等に定められた場合以外は、文書で回答しなくてはならないといったことはなく、回答する側（学校等）が、文書による回答か口頭による回答かを決定することができます。ただし、回答方法について、保護者の理解を得ることは大切です。

口頭による確認となった場合においても、内容のすれ違いが生じることが今後予想される場合などは、最終的な学校の対応について、文書で確認することも有効です。口頭による場合でも、文書による場合でも、正確性を期するとともに、個人情報の取扱いについて、あらかじめ決めておく等の留意が必要です。



いじめの定義（いじめ防止対策推進法第2条）

平成25年に施行されたいじめ防止対策推進法第2条では、いじめを以下のように定義しています。

児童等に対して、当該児童等が在籍する学校に在籍している等

- ①当該児童等と一定の人的関係にある
- ②他の児童等が行う心理的又は物理的な影響を与える行為（インターネットを通じて行われるものを含む。）であって、
- ③当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているもの

この定義において「一定の人的関係にある」「心理的又は物理的な影響を与える行為」については、子供たちが学校生活を送っていれば、ほとんど該当します。そのため、「心身の苦痛を感じているもの」であるかどうか、法律上、唯一のいじめ認知の要件であると言えます。

また、行為を受けた子供が苦痛を感じていない場合であっても、加害の行為が人権意識を欠く言動である場合などには、いじめと認知することが必要です（「いじめ防止対策推進法案に対する付帯決議（平成25年、衆議院文部科学委員会・参議院文教科学委員会）」から）。

いじめの定義をこのように広く定めたのは、問題の初期段階から積極的に対応し、重篤化を防ぐという、いじめ“防止”の観点からです。したがって、社会通念上はいじめには該当しないようなケースであっても、法的にはいじめとして認知します。生活指導上の内規と法的ないじめの認知とは、区別して考える必要があります。

なお、「起こった場所は学校の内外を問わない。」とされており、いじめには、学校の「管理外」という考え方はありません。

「いじめの認知件数が多いことは、教職員の目が行き届いていることのあかし」であり、「組織で認知し対応することが重要」です。

「いじめの正確な認知に向けた教職員間での共通理解の形成及び新年度に向けた取組について」（平成28年3月18日通知 文部科学省）を基に作成

【想定事例2】 児童虐待への対応例

小学校6年生のクラスで、定期的に行っているアンケートで、児童Aが「勉強をしないと、ご飯ももらえず、家にも入れてもらえません。成績が悪いとけられることもあります。」と自由記入欄に回答していた。担任が児童Aから話を聞いたところ、母親から、夜中まで勉強をさせられ、蹴られたり、叩かれたりされていることが分かった。担任は校長に報告し、校長はためらわずに児童相談所に通告した。

その後、保護者が突然来校し「昨日、児童相談所の職員がうちに来て、子供に対して児童虐待の疑いがあるので、話を聞かせてほしいと言われた。児童相談所に連絡を入れたのは、学校じゃないのか。個人の家庭の情報を勝手に流すな。」と言い、校長室に長時間居座り帰ろうとしなかった。さらに、対応した校長に対し「担任を呼べ。うちの子が何か担任に言ったのではないか。その内容を開示しろ。開示しなければ訴訟を起こす。」と非常に強い口調で迫った。

<この事例のポイント>

- **学校の教職員は、虐待を受けたと疑われる児童を発見した場合には、ためらわずに、子供家庭支援センター（又は区市町村の福祉部署）・児童相談所に通告しなければならない。夜間や休日等に緊急な保護が必要な場合は、ためらわずに110番通報等を行うなど子供の安全を優先する。**
- **本人の利益に反することは、保護者であっても、個人情報を開示することは認められない。**
- 学校が通告したかどうかは答える義務はないが、隠すことで関係が悪化する可能性もある。今後の当該家庭への支援の視点から「子供のことが心配である」という点で話合いのできる関係をつくるのが鍵となる。
- 日常的に、地域の子供家庭支援センターとの連携を図っておく。

児童虐待を受けたと疑われる児童・生徒に対して、学校は通告の責務がある。

児童虐待の防止等に関する法律第6条では、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、市町村（東京都の場合は子供家庭支援センター）、都道府県の福祉事務所・児童相談所に通告する義務を負っています。通告に際して、守秘義務違反は問われることはないことが明記されています。同法第7条により、通告者名が明かされることもありません。学校は、正しい法的根拠に基づいて対応していることに自信をもち、相手の勢いを必要以上に怖がらないことです。そのためにも、関係法令を正しく理解することが必要です。

保護者に対する情報開示の範囲を確認する。

個人情報保護法では「本人の利益に反することが明確な場合」は、保護者であっても児童本人に関する個人情報を開示することができません。実際、他県の事例では、子供が父親から暴力を受けていることを書いたアンケートのコピーを、父親からの激しい抗議に屈した教育委員会が父親に見せてしまい、虐待をエスカレートさせてしまったという問題が起こっています。学校は、開示により子供本人にどんな不利益が生じるのかを十分に想定する必要があります。

保護者に対する情報開示に当たっては、子供の利益を最優先に考え、開示可能な範囲を慎重に検討する必要があります。

保護者と対立するのではなく、当該家庭を支援する姿勢で対応する。

同法では、通告者名は明らかにしてはいけませんが、現実的には、子供にとって一番話がしやすい存在が、学校の教職員であることから、学校が通告したに違いないと苦情を受ける事例が少なくありません。

保護者の立場からすれば、突然外部から土足で踏み込まれたような思いをしているかもしれませんし、その場合、児童虐待の自覚の有無にかかわらず、相当な怒りのエネルギーをぶつけてくるでしょう。

学校は、保護者からの苦情が出ることを想定し、あらかじめ学校としての体制を整え、全教職員で、通告に至った経緯、学校の方針、各教職員の対応の確認等、共通理解を図っておくことが必要です。また、訴えの内容ではなく、その怒りに寄り添う立場の教職員やスクールカウンセラーなどを同席させて面談する工夫も考えられます。

学校には、通告した事を答える法的義務はありません。しかし、実際に学校が通告した場合でも答えない対応を貫くことで、保護者の学校に対する不信感が増し、学校との関係を絶たれてしまうかもしれません。そのような場合には、当該家庭を支援し、話合いのできる関係を維持するために「子供のことが心配で通告しました。児童虐待は『疑い』があれば通告が義務付けられており、学校が児童虐待を認定したわけではありません。通告を受けて調査を行い、児童虐待の有無を認定するのは児童相談所です。」などと学校の立ち位置を伝えることが考えられます。

いざというときのために、日頃から子供家庭支援センターと連携を図っておく。

子供家庭支援センターでは、子供と家庭の問題に関する相談を受けるほか、福祉サービスの提供やケース援助等を行っています。学校が、子供の気掛かりな様子に気付いた際には、日頃から子供家庭支援センターに情報提供をして、その都度、助言を受けるとよいでしょう。特に、保護や支援が必要な子供について、方針や支援方法、関係者間での役割分担、進行把握等を協議する「要保護児童対策地域協議会」を組織する場合、子供家庭支援センターが重要な役割を果たします。日頃から連携を取っておくことで、いざというときに、素早く対応することができます。



児童虐待の防止等に関する法律

○児童虐待の防止等に関する法律

児童虐待に係る通告

◆第6条

* 児童虐待を受けたと疑われる児童を発見した場合、児童相談所等に通告しなければならない義務がある。

* 守秘義務に関する法律の規定は通告する義務の遵守を妨げるものではない。

◆第7条

* 通告を受けた者は、通告した者を特定させる事項を漏らしてはいけない。

○児童虐待の例

(身体的虐待) 殴る、蹴るなどの暴力、タバコの火などを押し付ける、逆さ吊りにする、冬戸外に長時間締め出す

(性的虐待) 性的行為の強要、性器や性交を見せる、ポルノグラフィーの被写体になることなどを子供に強要する

(ネグレクト) 適切な衣食住の世話をせず放置する、病気なのに医者に診せない、乳幼児を車の中に放置する、家に閉じ込める、保護者以外の虐待を保護者が放置する

(心理的虐待) 無視、拒否的な態度、罵声を浴びせる、言葉による脅し、脅迫、兄弟間での極端な差別、子供の前でのドメスティックバイオレンスなど

子供に接する機会の多い学校の教職員は、児童虐待を発見しやすい立場にいます。日頃から子供を観察し、気になることがあれば、複数の教職員で情報共有をします。もし転入学者だった場合は、前籍校から情報を得ることも必要です。

【想定事例3】 学校事故への対応例

生徒Aが階段で転倒し、顔面を強打した。周りにいた生徒は騒然とし、急いで養護教諭が駆け付けると、生徒Aの前歯が欠損していた。養護教諭は折れた歯を保存液に入れる等の応急処置をした上で、保護者に電話して状況を説明した。保護者が掛かり付けの歯科医を指定したため、副校長が救急車を要請し、養護教諭が付き添って行った。診察の結果、折れた前歯はなんとか再生可能だが、見た目が少し黒ずんでしまうとのことであった。そのほかに異常な箇所はなかった。

翌日、校長は家庭訪問をして生徒Aを見舞い、保護者に学校の管理下で事故が起こったことをおわびした。保護者は「子供は去年も階段で転んで腕を骨折し、体育祭に出られなかった。二度もけがをするのは、この学校の施設の不備のせいである。子供の目線で日頃から施設を点検しておけば、危険箇所は見つかるはずなのに、それを怠ったのではないか。前歯は完全には治らなかった。損害賠償を払ってほしい。」と言った。

<この事例のポイント>

- 学校の施設・設備の安全点検等、日常的に学校事故の未然防止に取り組むことは、学校の責務である。
- 学校の管理下で事故が発生した場合、基本は学校に作成が義務付けられている危機管理マニュアル等に従って対応する。
- 保護者の気持ちに寄り添い、事故原因を分析し、再発防止策を検討する。
- 学校には、安全配慮義務がある。安全配慮義務に違反があった場合に、学校に法的責任が問われる。

日常的に学校事故の未然防止に取り組む。

学校の施設・設備の安全を確保することは、校長の責務とされています。安全点検のほか、研修や訓練、児童生徒への安全教育、危機管理マニュアルの作成や見直し、組織的な対応体制の整備等により、学校事故を未然に防止するとともに、万一、学校事故が発生した場合に、適切に対応できるように、事前の取組を行わなければいけません。これらは、学校保健安全法等で定められた義務です。

学校の施設・設備の不良が原因で事故が発生した場合、学校の責任になります。教職員は、子供たちの命を預かっているという意識をもって、日常的に学校事故の未然防止に取り組まなければいけません。

事故発生直後の取組、初期対応、初期対応後の対応が求められる。

学校事故が発生した場合、基本的には、学校に作成が義務付けられている「危険等発生時対処要領（危機管理マニュアル）」や「学校事故対応に関する指針【改訂版】」（令和6年3月文部科学省）に沿って対応します。具体的には、応急手当や救命措置による子供の安全の確保、情報の把握、保護者への連絡、校内での役割分担、学校の設置者への報告（死亡事故の場合は国まで）、周りで見っていた子供の心のケア等です。学校の体制で対応できない場合、人員の派遣を要請することもあります。

日本スポーツ振興センターのホームページ「学校安全Web」には、心停止や熱中症、アレルギー等、様々なけがや事故の際の応急手当や救命措置のハンドブックが掲載されています。全教職員が携帯しておくといでしょう。

大きな事故の場合、誤った情報が子供や保護者の間に広がったり、マスコミが子供に取材をしたりするなど、混乱が生じることがあります。学校は、臨時保護者会等を開催するに当たって、教育委員会や学校経営支援センターと連携し、子供たちや保護者に「事故の概要」と「今後の対応」について「当面の留意点」も含めて、できるだけ速やかに説明をして理解を得ることが必要です。大きな事故への対応は、教職員にも相当な心的負担があります。管理職は教職員の心のケアも考えなければいけません。

保護者に寄り添い、事故の原因を調査し、再発防止策を検討する。

安全でなければならない学校で、大切な我が子がけがを負ったとなると、保護者のショックは計り知れません。事故の初期段階から、いったい何が起こったのか、事実が知りたいという保護者の気持ちに寄り添い、事故についての正確な情報を提供し続けて、信頼関係を損なわないことが大切です。また、保険診療の部分については、日本スポーツ振興センターの災害給付金が支給されることも、早い段階で説明しておくといでしょう（P36注書き参照）。初期対応で話合いが十分なされないと、将来問題が顕在化して対応が困難となることがあります。

本事例では、去年も段階でけがをしています。最初のけがのときに、学校がしっかりと事故原因を分析し、再発防止のために具体的な手立てを保護者に説明し、生徒への安全教育をしっかりと行っていく必要がありました。

学校事故が起こった場合、記憶が曖昧にならないうちに、聴き取り調査等により原因を検証し、再発防止を図ることで。そして、しっかりとそのことを保護者に説明をすることが大切です。

安全配慮義務に違反があった場合、学校の法的責任が問われる。

学校には、安全配慮義務があります。学校が、事故を予見できる可能性があり（予見可能性）、かつ、その事故を防ぐことができる可能性があった（回避可能性）にも関わらず、事故が起こってしまった場合は、学校の安全配慮義務違反となり、学校の設置者の自治体が、賠償責任を負います（P37注書き参照）。

保護者からの賠償請求に対しては、法令や判例等を踏まえて対応する必要がありますので、学校は「十分な調査を行った上でお答えします。」という程度に留め、管轄の教育委員会、学校経営支援センター及び専門部署に、子供の状況や保護者の要望を初期段階から確実に伝えるとともに指示を仰ぎます。その場合であっても、学校はあくまで、被害を受けた生徒やその保護者の心情に寄り添い続けることが大切です。

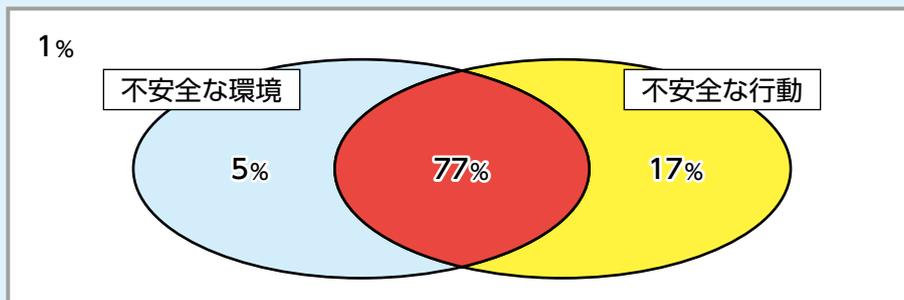


学校事故の99%は未然に防止できる

ハーバード・ウィリアム・ハインリッチは「1つの重大災害の背後には、29の軽微な災害があり、更にその背後には、300件の潜在的な事故、いわゆるヒヤリハットがある。」という有名なハインリッチの法則を唱えています。もし、教職員が、300のヒヤリハットの段階で、危険に気付くことができれば、その後の重大な災害を防ぐことができます。

また、ハインリッチは、災害の原因の17%は不安全な行動（危険な行動）、5%は不安全な環境（危険な環境）、77%はその両方であると提唱しています。

災害の原因



出典:「学校安全指導者養成研修(NITSオンライン研修)」(大阪教育大学教授 藤田大輔)講義資料から

そうすると、日常の安全点検により小さな段階で危険な環境を取り除き、計画的かつ組織的な安全教育により危険な行動を防ぐことができれば、学校事故の99%は未然に防ぐことができるということになります。

コラム



【想定事例4】 合理的配慮への対応例

小学校1年生の児童Aは、低出生体重児として生まれた。身体は徐々に標準的な身長や体重に近付いていったが、その後の検査で、軽度の先天性難聴があることが分かった。幼稚園では、周囲の園児と行動を合わせられなかったり、担任の指示を無視したりする場面もあったが、幼稚園の教職員が、生活の随所で手厚く支援してきた。就学相談では、保護者は通常学級への入学を強く希望し、現小学校の通常学級に入学した。

保護者は教育に対する関心が高く、入学に当たって、担任に難聴のある児童Aへの配慮を求めた。実際に、入学当初から「もっと視覚的な教材を増やしてほしい。」や「学級文庫の本の数が少ない。」といった、そのときによって様々な要望があり、担任は、都度、個別に対応してきた。

しかし、次第に保護者の要望は回数が増え、内容も「話合いの活動は行わないでほしい。」「全ての発言を板書してほしい。」等、エスカレートしていった。そして、一日中、廊下から授業の様子を監視するなど、授業に差し支えが出ていた。また、事前に約束をすることなく放課後に面談を要望し、面談中は大きな声で長時間話をし続けるようになった。

<この事例のポイント>

- 学校には合理的配慮の義務がある。どこまで対応できるかは、学校や自治体が提供できる資源の違いによって異なる。
- 子供の障害を心配する保護者の心情や不満の背景を受け止める。
- 学校が負担感なく継続的に保護者と関わっていくための枠組みを作り、個別指導計画等に支援の具体策を示す。

学校は合理的配慮の義務があり、学校として対応可能な範囲で行う。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律では、学校に対して合理的配慮を義務付けています。学校は、本人や保護者からの求めがあった場合、必要な配慮をしなければなりません。合理的配慮は、その実施に伴う負担が過重でないときに行うとされていますので、学校と子供本人及びその保護者とが協議しながら、学校の負担が過重とならずに、子供にとっての社会的障壁が除去されるような合理的配慮の提供の在り方を検討し実施することが大切です。

そのために有効な判断材料になるのが、専門家による子供のアセスメントです。医師や公認心理師等が、子供の障害特性や何に困っているのかを検査等によって分析します。そして、学校や自治体のスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー等、様々な資源を活用して、学校として対応可能な支援を行います。

保護者の不安な気持ちを受け止め、不満の背景にある考えを理解する。

児童Aの成長の経緯を考えると、この保護者は特別な事情を抱えており、これまで大変な苦勞をして子育てをしてきたことが想像できます。幼稚園では、随所に配慮をしてもらってきたため、小学校に入学してからの教職員の指導の違いに、保護者も戸惑い、学校と保護者とのすれ違いが始まったとも考えられます。小学校入学時に、保護者が難聴のある児童Aへの配慮を求めてきた時点で、学校が保護者の不安な気持ちを受け止め、十分な話し合いをする必要があります。初期対応を丁寧に行うことが大切です。

保護者の要求が、対応可能かどうかとは別に、まずは、その考えを傾聴することが大切です。「学級文庫の本が少ない。」という要望の背景には、難聴がある児童Aは、友達とのコミュニケーションが苦手で、学級文庫を読むことが貴重な楽しみなのかもしれません。この保護者の不満の背景には、難聴である児童Aに「無事に学校生活を送ってほしい。なんとか学習について行ってほしい。」という切実な願いがあると思われます。その願いが実現されるのであれば、手段は必ずしも保護者が要求するものでなくても構わないはずです。

「枠」を作って対応し、支援の具体策を可視化すると、保護者も安心できる。

担任は、保護者の子供の成長に対する要望を把握する必要があります。担任にとっては、長時間の面談は業務にも支障があるかもしれませんが、避けてしまうと保護者の信頼を損ねてしまいます。大切なことは「対応しない」のではなく「どう対応するか」です。

まずは、授業参観時の留意事項を全保護者に文書で周知するとともに、時間や場所を決めて面談ができるように、あらかじめ話し合いができる「枠」を示す等の配慮が必要になります。

個別指導計画等を作成すると、具体的な支援内容が可視化され、保護者の安心につながるがあります。児童A本人の希望を確認するとともに、保護者と定期的に面談の機会を設定し、児童Aへの支援内容やその見直しを継続的に協議し、個別指導計画等に反映させ、学年間、学校間で引き継いでいきます。例えば、話し合いの活動の際には、発表カードに記入をして発言したり、全体発表の際には、児童Aが聞きやすいようにゆっくりと話すルールを作ったりなど、具体的な支援策を一つ一つ決めて、その効果を確認していくことです。

定期的な面談を設定することは、保護者にとっては話を聞いてもらえる機会があるという安心感となり、学校にとっても計画的に話し合いができるという利点があります。担任が「今ではクラスのみならず、Aの学習しやすい環境を作っていこうと心掛けるようになりました。周りの子供たちにとっても、よい教育の機会となっています。」と日頃の様子を伝えていくなど、日常的に保護者とのコミュニケーションを大切にしていきます。



学校問題解決サポートセンター専門家・有識者からのことば

- 学校からの相談には、根拠となる法律等を問われる場合もあるが、よく聞いてみると、学校の教職員が対応できる範囲のことが多い。
- 保護者（地域住民）と学校は、本来は対立関係にはなく、どちらも子供の健やかな成長・発達を望んでいるパートナーの関係だから、共に手を取り合って、お互いがお互いの立場でできることをやっていく可能性が常に残されている。
- 初めから「困った親、理不尽な要求」と思うことで、共に解決する姿勢がなくなっている。
- 児童・生徒理解のプロである教員は、その延長としての人間理解という視点に立てば、本当は保護者の気持ちや言い分の背景についても理解ができるはずである。
- 保護者と学校、双方の言い分を聞くと、それぞれがそれぞれの立場で、子供のために精一杯やっていることが分かる。
- それでもなお食い違おうとすれば、お互いの伝え方ではないか。気持ちを伝えることは、どちらかといえば、仕事柄、学校の教職員の方が得意な分野ではないのか。
- 実際には、学校としてできる限りのことをしても解決が難しい事例もあるので、一つの支援機関として、学校問題解決サポートセンターを活用してほしい。

【想定事例5】 生徒指導への対応例

高校1年生の生徒Aは、幼い頃に両親が離婚し、小学校の頃に養育をしていた母親を病気で亡くした。その後、祖母が養育を行っていたが、高齢の祖母を支えるため、弁護士が生徒Aの未成年後見人になっていた。生徒Aは母親を亡くしてからは問題行動が目立ち、万引きをして警察に補導をされたこともあった。高校入学以降も生活態度は悪く、遅刻や早退を繰り返した。担任がその都度注意をしたり、祖母とも面談し生徒Aを登校謹慎させたりしたが、状況は改善されなかった。

ある日、高校の文化祭の最中、生徒Aが無断で学校を抜け出し、コンビニにお菓子を買いに行った。戻ってきた生徒Aを担任が見付け、注意をしたところ、生徒Aは「はいはい。」と軽々しい態度で謝り、全く反省している様子はなかった。

生徒Aは再び登校謹慎となった。校長は祖母と面談し「Aは学習意欲もなく生徒指導も受け入れない。自主退学をした方がよい。」と伝えた。祖母は「こんなに迷惑をかけるようでは仕方がない。」と受け入れた。

数日後、未成年後見人の弁護士から校長に電話があった。弁護士は「Aと話し合った。Aは学校を辞めたくないと言っているのだが、自主退学とは、どういう意味ですか。」と説明を求めた。

<この事例のポイント>

- 問題行動のみを取り上げて指導をするのでは効果はなく、なぜ問題行動を繰り返すのかという生徒Aの背景を分析する。
- 生徒Aの社会的自立を考え、校内の資源や関係機関を活用して、支援を行う。
- 自主退学を強制することはできない。学校は、生徒Aのために、本当にやり尽くしたと言えるのかを顧みる。

問題行動には、そのような行動に出してしまう背景が必ずある。

問題行動を繰り返す子供には、表面に現れる行動だけに注目して、その都度注意をしても、根本的な解決にはなりません。学校が問題と捉える行動は、生徒の発するSOSであると認識する必要があります。なぜ、このような行動に出してしまったのか、その背景を分析した上で、自己肯定感をもてる指導をすることが大切です。本事例において、生徒Aは小学生の頃に母親を亡くしたという過去があります。問題行動は、生徒Aの発信するSOSかもしれません。生徒Aの抱える、喪失感や将来への不安等の心理状態に寄り添う必要があります。表面に表れる行動の善悪だけで判断して指導するのは、改善の効果は見込めません。

学校内外のあらゆる資源を活用して、組織的に子供の支援を行う。

生徒Aの抱える背景を支援するために、学校内外のあらゆる資源を活用して、手立てを考えます。学校内でできることとしては、まず、生徒Aが気持ちを吐露できるように、校内の教育相談体制の充実を図ることがあります。スクールカウンセラーとの面談のほか、生徒Aと関係性が築きやすい教職員が聞き役になるだけでも構いません。生徒Aにとっては、校内の誰かとつながっているという実感があるだけでも安心できます。また、保護者と定期的に面談を行い、生徒Aに関する情報を得るとともに、学校の姿勢を説明して理解を求めることも大切です。今後の対応方針について、学校と保護者、未成年後見人の弁護士も含めて、共通認識を十分に図った上で、生徒Aの自己実現が図れるよう、生徒Aの良さも把握した上で進級・進学・就労に向けた指導にしっかりと当たることです。

校外の資源として連携が考えられる機関は、教育相談所や児童精神科医等の外部機関です。また、生徒Aの特性等を理解する上で、スクールカウンセラーやユースソーシャルワーカー（都立高校）・スクールソーシャルワーカー（区市町村立学校）等の専門家のアセスメントは効果的です。教職員の経験則だけではなく、専門家から本人の強み等も含めてどのような視点をもって指導をするのがよいのか、助言を受けるとよいでしょう。アセスメントによって生徒Aの抱える背景がより詳しく分かれば、教職員の日常の生徒への関わり方も変わってきます。また、生徒A自身が、来所相談や通院することもできます。保護者の同意の上で、外部機関と学校が情報共有をし、学校での指導に生かすと効果的です。

未来ある子供への指導を見つめ直す。

高校は義務教育ではないので、自分で積極的に学ぶ姿勢をもつことが大切ですが、現実には、自分を律しながら学校生活を送ることに課題のある生徒もいます。こうした生徒は、退学によって行き場がなくなり、将来の展望が見いだせなくなりがちであり、学校が安易に自主退学を強制するのではなく、教職員間で共通理解を図り、自己肯定感が持てるような指導を繰り返すことが重要です。

社会人として、これから自立していこうとする過程にいるのが高校生であり、高等学校学習指導要領でも総則の中で「人間性等を涵養すること。」が記されています。全ての生徒一人一人の課題を踏まえた丁寧な指導を行い、社会に送り出していくのは、高校の社会的使命ではないでしょうか。

また、最近では「ブラック校則」という言葉が、マスコミ等で取り上げられることがあります。学校には裁量権がありますが、時代とともに変化する社会通念と照らして理解が得られにくい校則は見直す必要があります。



日本の義務教育期間は世界と比較して短い!!

日本の義務教育期間は9年ですが、文部科学省の「諸外国の教育統計（2020年版）」によると、欧米先進国の義務教育期間は、以下のようになっています。

- アメリカ：州によって違うが、概ね6歳から18歳まで12年
- イギリス：5歳から16歳までの11年（その後、2年の継続教育あり）
- フランス：3歳からの13年（留年制度があり終了年齢は一定ではない）
- ドイツ：6歳から15歳までの9年間（その後、3年の職業学校就学義務あり）

日本は、戦後の混乱期という特殊な事情のもとに学制改革が急激に進められてきました。9年という義務教育期間もそのときに定められ、現在に至っています。高等学校が義務教育に位置付けられていないこともあり、学校問題解決サポートセンターには、高等学校の特別指導や進級・進路に関わる相談が、数多く寄せられます。

「たった1回のトラブルで、進路変更をさせられるのか。」

「たった1時間足りないだけで、進級できないのか。」

「うちの学校は頭髪や服装の指導が厳しすぎる。」等々

電話をかけてくるほとんどの方が、義務教育ではないとはいえ、高等学校の指導が厳しすぎると捉えています。高等学校への進学率が97%を超えている状況の下、教育の場である高等学校が、ただ生徒を罰するだけでは社会的に理解されません。その生徒が自らを振り返り何がいけなかったのかを反省するために、必要な指導を十分に行ったのか、行うべき指導をしても改善が見込めないのか、保護者等に常に説明責任を果たせるのか等が問われます。

子供は1年間で大きく成長します。しかし、現在の日本は、欧米先進国と比べて義務教育期間が短くなっています。だからこそ、高等学校の教員には、一人一人の子供の人生を大切に、成長過程にある子供自身の力を伸ばさせられるよう、学びを卒業まで継続する取組が求められます。生活指導は、校長のリーダーシップの下、組織としてどのように対応したらよいか、安易に特別指導による登校謹慎や進路変更等を決定する前に、学校経営支援センター等とも連携しながら、慎重に検討する必要があります。

東京都としての生活指導の考え方は、次の資料を参考にしてください。

規範意識の育成に向けて

～都立高校生活指導指針を理解するために～

(東京都教育庁指導部高等学校教育指導課 平成28年3月)

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5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。 「○○高等学校 △△でございます。」
- ③ 先方の名前を確認する。 「○○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。」

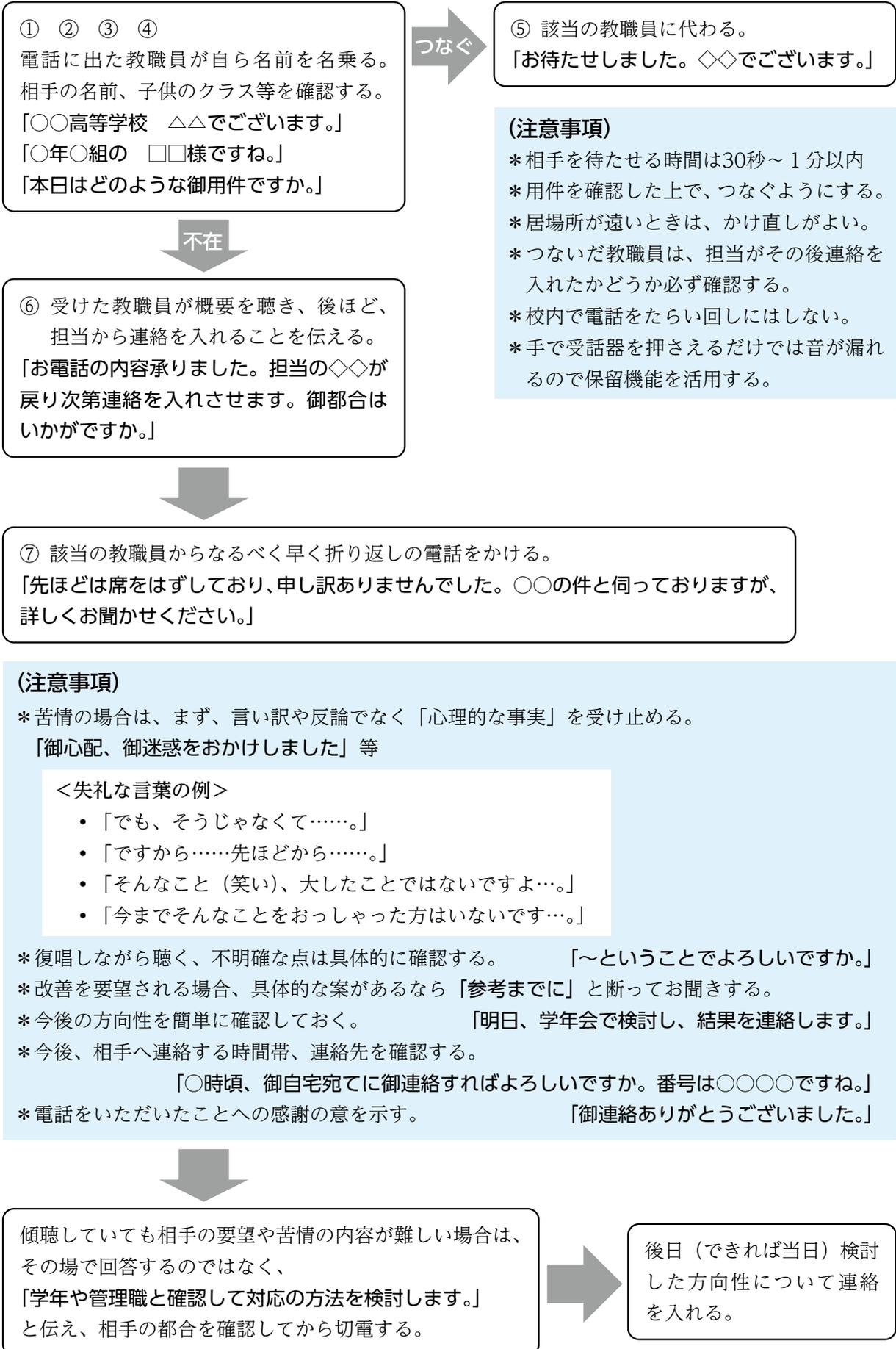
メモを取りながら（箇条書きでよい）、正確に聴き取る。
- ⑥-1 自分の理解でメモをせず、相手の言ったとおりに復唱して確認する。
- ⑥-2 伝達の確認をする。
「○○が戻り次第連絡させます。御都合はいかがですか。」
※念のため、連絡先を伺い確認する。
- ⑦ 受話器は相手が切るのを確認して静かに置く。
- ⑧ ⑥のメモを受けてかけ直す。「先ほどは、お電話ありがとうございました。……」

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。
勤務時間内にお願ひする。

<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への対応例

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。

管理職へ一報を入れ、対応方法の確認

該当の学年・教職員に伝える。

- 複数で対応（役割分担）
- 副校長、担任や主幹教諭、主任教諭等で対応
(内容によっては校長が対応するように計画)
※ P 31 参照
- 今後の対応方針の話合い
※ P 63 (注意事項) と同じ

来校されたことに対するねぎらいのため、玄関まで見送ることもあります。

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らることか確認する。）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づきのときは、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4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	168	1,266	609	186	8	6	63	2,306
発生校数 (発生率)	5 (約3%)	277 (約22%)	135 (約22%)	27 (約15%)	1 (約13%)	1 (約17%)	9 (約14%)	455 (約20%)
発生件数	6	388	185	36	1	2	14	632

東京都教育相談センター「教育相談実態調査(令和5年6月実施)」から

主な事例

- 不登校の状態にある児童の保護者が、低学年時の担任による体罰が不登校の原因であると学校へ訴える。そして当時の担任の処罰を教育委員会に求める。
- 生徒の日々の記録を読んだ保護者が、本人がいじめを受けていると思い込み、学校の対応改善を訴える。
- 下校中の児童が自転車に乗った地域住民と接触した件について、被害者が学校を通して保護者に対し、怪我に対する損害賠償の要求をしている。
- 近隣住民から、学校周辺の歩道の清掃、路上駐車、校舎付近の狭い場所（敷地内）での活動、体育祭や部活の騒音、通学路での生徒の私語、堆肥の臭い、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。
- 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20%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632件のうち、情報提供可能な事例として回答されたもの120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（49件）
- イ 児童・生徒同士のトラブルから発展するケース（34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（11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（16件）
- オ その他のケース（10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。

第V章

資料編

(関係機関及び関係法令)

※関係機関及び関係法令は、令和6年3月末現在によります。

1 関係機関

学校問題の中には、学校のみでは解決できない分野の問題が、複合的に絡み合っているケースがあります。その場合、背景にある問題について、専門機関と連携しながら対応することが、解決の近道となります。

まずは、教職員一人一人が、どのような関係機関があり、何ができるのか、把握しておくことが大切です。そして実際の連携は、教育委員会の指導助言を受けながら、管理職の指示の下に行うことです。学校が連携を取るだけでなく、保護者に相談先を紹介することも効果的でしょう。

(1) 福祉

ア 児童相談所

0歳から18歳未満までの子供を対象に、しつけ、発育、非行、虐待及び里親等の養育に伴って生じる様々な問題の相談、調査、判定、指導及び措置等を行う機関です。児童福祉司（ケースワーカー）・児童心理司・医師・看護師等の専門職が対応に当たります。

【東京都児童相談センター・児童相談所】

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/jicen/>

イ 子供家庭支援センター

区市町村において子供と家庭への支援を実施している総合的な機関で、東京都独自の制度です。児童福祉法で定める「要保護児童対策地域協議会」の事務局として、福祉、保健・医療、司法及び教育等の関係機関のコーディネーター役となり、地域の資源を活用して、支援のネットワークを構築します。

【区市町村の子供家庭支援センター】

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kodomo/kosodate/ouen_navi/center.html

ウ 福祉事務所

経済的に困窮した方、ひとり親家庭、子供、妊産婦、高齢者、身体障害者、知的障害者の方への相談、救護及び更生等を行う相談・支援機関です。生活保護制度を担当するケースワーカーのほか、身体・知的障害者福祉司、老人福祉指導主事、家庭児童福祉主事等の専門的な職員が対応に当たります。

【都内の福祉事務所】

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/seikatsu/shisetsu/fukushi.html>

エ 児童自立支援施設

不良行為やその恐れのある子供及び家庭等の環境上の理由により生活指導が必要な子供に対して、入所や通所により、個々の子供の状況に応じた指導を行うことで、その自立を支援します。また、退所した子供に対しても相談や援助を行います。児童自立支援施設には分校があり、教師が配属されています。

【都立の児童自立支援施設】

(萩山実務学校)

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/hagi-yama/>

(誠明学園)

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/seimei/>

オ 児童養護施設

保護者のいない子供、虐待されている子供、その他環境上養護を必要とする子供を入所させて養護します。また、退所した者に対しても相談や自立のための援助を行います。入所の決定は児童相談所が判断し、入所した子供は、児童養護施設から地域の小学校・中学校・高校・各種学校等へ通学します。

【全国児童養護施設協議会（全養協）】

<https://www.zenyokyo.gr.jp>

カ 発達障害者支援センター

東京都在住の発達障害のある本人、家族、関係機関の方からの発達障害に関わる相談を行っています。また、本人や家族がお住まいの地域で必要な支援が受けられるように、学校や会社、支援機関、行政機関等へのコンサルテーションや研修等も行っています。発達障害支援の経験のある社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士等が対応に当たります。

【東京都発達障害者支援センター（こどもTOSCA）】

<http://www.tosca-net.com>

(2) 司法

ア 警視庁少年センター

少年相談、子供の非行・問題行動相談、街頭補導、継続補導、有害環境除去、立ち直り支援、被害少年支援、非行集団からの離脱支援等の総合的な非行防止・少年支援を行っています。警察官のほか、少年補導員や非行臨床の心理職員等が対応に当たります。

【警視庁少年センター】

<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/sodan/shonen/shonen.html>

イ 少年鑑別所（法務少年支援センター）

非行のある少年を家庭裁判所の決定により収容し、医学、心理学、教育学、社会学などの専門的知識等に基づき、調査を行う専門機関です。このほか「法務少年支援センター」の名称で、子供の非行・問題行動等でお困りの保護者や学校等からの相談を受け付けており、心理や教育の専門職員が対応に当たります。

【少年鑑別所（法務少年支援センター）】

https://www.moj.go.jp/kyousei1/kyousei_kyouse06.html

【東京法務少年支援センター（ねりま青少年心理相談室）】

https://www.moj.go.jp/kyousei1/kyousei03_00036.html

【東京西法務少年支援センター（もくせいの杜心理相談室）】

https://www.moj.go.jp/kyousei1/kyousei25_00001.html

ウ 保護観察所

非行や犯罪により、裁判所で保護観察処分となった少年に対して、社会の中で更生させるために、指導監督し、立ち直りを支援する機関です。保護観察を受けている本人、その保護者及び学校等の関係者が主な相談対象です。保護観察官のほか、地域のボランティアである保護司が対応に当たります。

【東京保護観察所】

http://www.moj.go.jp/hogo1/soumu/hogo_k_tokyo_tokyo.html

(3) 保健・医療

ア 保健所・保健センター

保健所及び保健センターは、地域住民の健康の保持・増進に寄与することを目的として設置されています。保健所では、精神保健福祉業務の一環として、思春期、ひきこもり等の問題に関して、本人及び家族等に対して相談を行っています。また、保健センターは、より住民に身近な存在として、子供の発育や育児、こころの悩み等の健康相談、健診などの保健サービスの提供を行っています。いずれも、保健師等が対応に当たり、必要時、地域関係機関と連携しながら支援をしています。

【都・区・政令市保健所及び区市町村保健センター】

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/kenkou/shisetsu/to_hoken/index.html

イ 精神保健福祉センター

精神保健と精神障害者の福祉全般に関する総合的な機関です。都民を対象に広く心の健康に関する相談を実施しています。特にアルコール・薬物等の依存症と思春期の精神保健に関する相談は専門相談として行っています。また、保健所等関係機関を対象に精神保健に関するコンサルテーション、研修会等の開催、事例検討会での助言者の派遣及び資料提供等も行っています。都内には3か所の精神保健福祉センターがあり、地域を分担しています。

【東京都立中部総合精神保健福祉センター】

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/chusou/index.html>

【東京都立多摩総合精神保健福祉センター】

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/tamasou/index.html>

【東京都立精神保健福祉センター】

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/sitaya/index.html>

(4) 人権・法律

ア 東京法務局人権擁護部

法務省の地方支分部局である法務局・地方法務局では、人権相談所を設置し、いじめ、体罰、家庭内の問題等の様々な人権問題について、法務局職員や人権擁護委員が面談、電話及びインターネット等で人権相談に応じています。また、人権相談等を通じて、人権侵害の疑いのある事案を認知した場合は、人権侵犯事件として調査を行い、事案に応じた適切な措置を行います。

【法務省子どもの人権110番】

<https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken112.html>

イ 弁護士会

東京都の弁護士会では子供の人権に関する専門相談窓口を設けています。いじめ、学校事故、体罰、校則、退学、少年事件、虐待、家族の問題等、子供の人権に関するあらゆる相談を電話や面接で受け付けています。子供本人だけでなく、保護者や教職員等の周りの大人も相談ができます。

【東京弁護士会子どもの人権救済センター「子どもの人権110番」】

<https://www.toben.or.jp/bengoshi/center/tel/children.html>

【第一東京弁護士会「子どものための法律相談」】

<https://www.ichiben.or.jp/bengoshi/soudan/kodomo.html>

【第二東京弁護士会「キッズひまわりホットライン（子どもの悩みごと相談）」】

<https://niben.jp/or/kodomo>

【第二東京弁護士会「弁護士子どもSNS相談」】

https://niben.jp/kodomo_sns.html ※LINE相談

【第二東京弁護士会「子ども・学校ADR」】

<https://niben.jp/legaladvice/soudan/chusai/adr.html>

【東京三弁護士会多摩支部 お悩みQ&A「子どもの問題」】

<http://www.tama-b.com>

ウ 法テラス

国が設立した公的な法人で、法的トラブルの解決に役立つ法制度や相談窓口等の紹介を行っています（情報提供業務）。また、経済的に余裕がなく、一定の要件を満たしている方を対象に、無料の法律相談（同一問題につき3回まで）と、必要な場合には弁護士・司法書士費用等の立替えを行っています（民事法律扶助業務）。

【法テラス（日本司法支援センター）】

<https://www.houterasu.or.jp>

(5) その他

ア 行政書士 ADR センター

外国人である児童・生徒及びその保護者と学校との間で、宗教や慣習その他の文化的価値観の相違によって生じた教育環境に関する紛争について、裁判によらず話し合いによって解決を目指す法務大臣認証の裁判外紛争解決機関です。無料で事前相談ができ、実際に手続きを依頼した場合に有料になります。

【行政書士 ADR センター東京】
<https://adr.tokyo-gyosei.or.jp>

イ 教職員のメンタルヘルス

東京都教育委員会では、教職員のこころの病の予防や早期自覚、早期対処を目的とした精神保健相談、訪問相談や職場復帰支援などの取組を行っています。精神科医や心理の専門家が、面接、電話及びメールで相談を受けるほか、心理の専門職による学校への訪問相談も行っていきます。

【メンタルヘルス対策事業（教育庁福利厚生部福利厚生課）】
<https://www.kyoiku.metro.tokyo.lg.jp/staff/welfare/consulting.html>

ウ 学校問題解決サポートセンター

東京都教育委員会では、東京都教育相談センター内に「学校問題解決サポートセンター」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を受けています。電話相談のほか、学校の管理職等を対象に来所や訪問による相談を行っています。

【東京都教育相談センター（学校問題解決サポートセンター）】
<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp/works/support/index.html>

2 関係法令 (抜粋)

近年、学校に関係する様々な法律等が施行され、法的根拠をもって適切に対応しなければならない場面が多くなってきました。教職員は、日常の教育活動に影響を与えそうな法律等を理解しておく必要があります。

いじめ防止対策推進法 (抄)

(定義)

第二条 この法律において「いじめ」とは、児童等に対して、当該児童等が在籍する学校に在籍している等当該児童等と一定の人間関係にある他の児童等が行う心理的又は物理的な影響を与える行為（インターネットを通じて行われるものを含む。）であって、当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているものをいう。

2から4まで (略)

(学校におけるいじめの防止等の対策のための組織)

第二十二条 学校は、当該学校におけるいじめの防止等に関する措置を実効的に行うため、当該学校の複数の教職員、心理、福祉等に関する専門的な知識を有する者その他の関係者により構成されるいじめの防止等の対策のための組織を置くものとする。

(いじめに対する措置)

第二十三条 学校の教職員、地方公共団体の職員その他の児童等からの相談に応じる者及び児童等の保護者は、児童等からいじめに係る相談を受けた場合において、いじめの事実があると思われるときは、いじめを受けたと思われる児童等が在籍する学校への通報その他の適切な措置をとるものとする。

2 学校は、前項の規定による通報を受けたときその他当該学校に在籍する児童等がいじめを受けていると思われるときは、速やかに、当該児童等に係るいじめの事実の有無の確認を行うための措置を講ずるとともに、その結果を当該学校の設置者に報告するものとする。

3 学校は、前項の規定による事実の確認によりいじめがあったことが確認された場合には、いじめをやめさせ、及びその再発を防止するため、当該学校の複数の教職員によって、心理、福祉等に関する専門的な知識を有する者の協力を得つつ、いじめを受けた児童等又はその保護者に対する支援及びいじめを行った児童等に対する指導又はその保護者に対する助言を継続的に行うものとする。

4 学校は、前項の場合において必要があると認めるときは、いじめを行った児童等についていじめを受けた児童等が使用する教室以外の場所において学習を行わせる等いじめを受けた児童等その他の児童等が安心して教育を受けられるようにするために必要な措置を講ずるものとする。

5 学校は、当該学校の教職員が第三項の規定による支援又は指導若しくは助言を行うに当たっては、いじめを受けた児童等の保護者といじめを行った児童等の保護者との間で争いが起きることのないよう、いじめの事案に係る情報をこれらの保護者と共有するための措置その他の必要な措置を講ずるものとする。

6 学校は、いじめが犯罪行為として取り扱われるべきものであると認めるときは所轄警察署と連携してこれに対処するものとし、当該学校に在籍する児童等の生命、身体又は財産に重大な被害が生じるおそれがあるときは直ちに所轄警察署に通報し、適切に、援助を求めなければならない。

(学校の設置者又はその設置する学校による対処)

第二十八条 学校の設置者又はその設置する学校は、次に掲げる場合には、その事態（以下「重大事態」という。）に対処し、及び当該重

大事態と同種の事態の発生の防止に資するため、速やかに、当該学校の設置者又はその設置する学校の下に組織を設け、質問票の使用その他の適切な方法により当該重大事態に係る事実関係を明確にするための調査を行うものとする。

一 いじめにより当該学校に在籍する児童等の生命、心身又は財産に重大な被害が生じた疑いがあると認めるとき。

二 いじめにより当該学校に在籍する児童等が相当の期間学校を欠席することを余儀なくされている疑いがあると認めるとき。

2 学校の設置者又はその設置する学校は、前項の規定による調査を行ったときは、当該調査に係るいじめを受けた児童等及びその保護者に対し、当該調査に係る重大事態の事実関係等その他の必要な情報を適切に提供するものとする。

3 第一項の規定により学校が調査を行う場合においては、当該学校の設置者は、同項の規定による調査及び前項の規定による情報の提供について必要な指導及び支援を行うものとする。

(公立の学校に係る対処)

第三十条 地方公共団体が設置する学校は、第二十八条第一項各号に掲げる場合には、当該地方公共団体の教育委員会を通じて、重大事態が発生した旨を、当該地方公共団体の長に報告しなければならない。

2 前項の規定による報告を受けた地方公共団体の長は、当該報告に係る重大事態への対処又は当該重大事態と同種の事態の発生の防止のため必要があると認めるときは、附属機関を設けて調査を行う等の方法により、第28条第1項の規定による調査の結果について調査を行うことができる。

3 地方公共団体の長は、前項の規定による調査を行ったときは、その結果を議会に報告しなければならない。

4 第2項の規定は、地方公共団体の長に対し、地方教育行政の組織及び運営に関する法律(昭和31年法律第162号)第21条に規定する事務を管理し、又は執行する権限を与えるものと解釈してはならない。

5 地方公共団体の長及び教育委員会は、第2項の規定による調査の結果を踏まえ、自ら権限の対処又は当該重大事態と同種の事態の発生の防止のために必要な措置を講ずるものとする。

児童虐待の防止等に関する法律(抄)

(児童虐待の早期発見等)

第五条 学校、児童福祉施設、病院、都道府県警察、婦人相談所、教育委員会、配偶者暴力相談支援センターその他児童の福祉に業務上関係のある団体及び学校の教職員、児童福祉施設の職員、医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師、弁護士、警察官、婦人相談員その他児童の福祉に職務上関係のある者は、児童虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、児童虐待の早期発見に努めなければならない。

2 前項に規定する者は、児童虐待の予防その他の児童虐待の防止並びに児童虐待を受けた児童の保護及び自立の支援に関する国及び地方公共団体の施策に協力するよう努めなければならない。

3及び4 (略)

5 学校及び児童福祉施設は、児童及び保護者に対して、児童虐待の防止のための教育又は啓発に努めなければならない。

(児童虐待に係る通告)

第六条 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかに、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。

2 (略)

3 刑法(明治四十年法律第四十五号)の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。

(資料又は情報の提供)

第十三条の四 地方公共団体の機関及び病院、診療所、児童福祉施設、学校その他児童の医療、福祉又は教育に係る機関(地方公共団体の機関を除く。)並びに医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師、児童福祉施設の職員、学校の教職員その他児童の医療、福祉又は教育に関連する職務に従事する者は、市町村長、都道府県の設置する福祉事務所の長又は児童相談所長から児童虐待に係る児童又はその保護者の心身の状況、これらの者の置かれている環境その他児童虐待の防止等に係る当該児童、その保護者その他の関係者に関する資料又は情報の提供を求められたときは、当該資料又は情報について、当該市町村長、都道府県の設置する福祉事務所の長又は児童相談所長が児童虐待の防止等に関する事務又は業務の遂行に必要な限度で利用し、かつ、利用することに相当の理由があるときは、これを提供することができる。ただし、当該資料又は情報を提供することによって、当該資料又は情報に係る児童、その保護者その他の関係者又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

児童福祉法(抄)

第六条の三(略)

この法律で、小規模住居型児童養育事業とは、第二十七条第一項第三号の措置に係る児童について、厚生労働省令で定めるところにより、保護者のない児童又は保護者に監護させることが不相当であると認められる児童(以下「要保護児童」という。)の養育に関し相当の経験を有する者その他の厚生労働省令で定める者(次条に規定する里親を除く。)の住居において養育を行う事業をいう。

(略)

第二十五条 要保護児童を発見した者は、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。ただし、罪を犯した満十四歳以上の児童については、この限りでない。この場合においては、これを家庭裁判所に通告しなければならない。

2 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、前項の規定による通告をすることを妨げるものと解釈してはならない。

第二十五条の二 地方公共団体は、単独で又は共同して、要保護児童(第三十一条第四項に規定する延長者及び第三十三条第十項に規定する保護延長者(次項において「延長者等」という。)を含む。次項において同じ。)の適切な保護又は要支援児童若しくは特定妊婦への適切な支援を図るため、関係機関、関係団体及び児童の福祉に関連する職務に従事する者その他の関係者(以下「関係機関等」という。)により構成される要保護児童対策地域協議会(以下「協議会」という。)を置くように努めなければならない。

(略)

第二十五条の三 協議会は、前条第二項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるときは、関係機関等に対し、資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めることができる。

(略)

第二十五条の五 次の各号に掲げる協議会を構成する関係機関等の区分に従い、当該各号に定める者は、正当な理由がなく、協議会の職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

- 一 国又は地方公共団体の機関 当該機関の職員又は職員であつた者
- 二 法人 当該法人の役員若しくは職員又はこれらの職にあつた者
- 三 前二号に掲げる者以外の者 協議会を構成する者又はその職にあつた者

学校保健安全法（抄）

（学校安全計画の策定等）

第二十七条 学校においては、児童生徒等の安全の確保を図るため、当該学校の施設及び設備の安全点検、児童生徒等に対する通学を含めた学校生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員の研修その他学校における安全に関する事項について計画を策定し、これを実施しなければならない。

（学校環境の安全の確保）

第二十八条 校長は、当該学校の施設又は設備について、児童生徒等の安全の確保を図る上で支障となる事項があると認めた場合には、遅滞なく、その改善を図るために必要な措置を講じ、又は当該措置を講ずることができなときは、当該学校の設置者に対し、その旨を申し出るものとする。

（危険等発生時対処要領の作成等）

第二十九条 学校においては、児童生徒等の安全の確保を図るため、当該学校の実情に応じて、危険等発生時において当該学校の職員がとるべき措置の具体的内容及び手順を定めた対処要領（次項において「危険等発生時対処要領」という。）を作成するものとする。

- 2 校長は、危険等発生時対処要領の職員に対する周知、訓練の実施その他の危険等発生時において職員が適切に対処するために必要な措置を講ずるものとする。
- 3 学校においては、事故等により児童生徒等に危害が生じた場合において、当該児童生徒等及び当該事故等により心理的外傷その他の心身の健康に対する影響を受けた児童生徒等その他の関係者の心身の健康を回復させるため、これらの者に対して必要な支援を行うものとする。この場合においては、第十条の規定を準用する。

学校保健安全法施行規則（抄）

（安全点検）

第二十八条 法第二十七条の安全点検は、他の法令に基づくもののほか、毎学期一回以上、児童生徒等が通常使用する施設及び設備の異常の有無について系統的に行わなければならない。

- 2 学校においては、必要があるときは、臨時に、安全点検を行うものとする。

（日常における環境の安全）

第二十九条 学校においては、前条の安全点検のほか、設備等について日常的な点検を行い、環境の安全の確保を図らなければならない。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（抄）

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構

造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

障害者の権利に関する条約 (抄)

第二条 定義

この条約の適用上、

(略)

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。

(略)

個人情報の保護に関する法律 (抄)

(開示請求権)

第七十六条 何人も、この法律の定めるところにより、行政機関の長等に対し、当該行政機関の長等の属する行政機関等の保有する自己を本人とする保有個人情報の開示を請求することができる。

2 未成年者若しくは成年被後見人の法定代理

人又は本人の委任による代理人（以下この節において「代理人」と総称する。）は、本人に代わって前項の規定による開示の請求（以下この節及び第二百二十七条において「開示請求」という。）をすることができる。

(保有個人情報の開示義務)

第七十八条 行政機関の長等は、開示請求があったときは、開示請求に係る保有個人情報に次の各号に掲げる情報（以下この節において「不開示情報」という。）のいずれかが含まれている場合を除き、開示請求者に対し、当該保有個人情報を開示しなければならない。

一 開示請求者（第七十六条第二項の規定により代理人が本人に代わって開示請求をする場合にあっては、当該本人をいう。次号及び第三号、次条第二項並びに第八十六条第一項において同じ。）の生命、健康、生活又は財産を害するおそれがある情報

(略)

本書は、東京都教育委員会が平成22年3月に発行した初版を、その後の法令改正や学校問題解決サポートセンターでの相談実績を踏まえて、東京都教育相談センターが編集したものである。

手引改訂委員会 委員

(任期：令和3年4月1日から令和4年3月31日まで)

区分	職名等	氏名	備考
専門家 ・ 有識者	弁護士	相川 裕	委員長
	精神科医	佐藤 克彦	
	心理職	増井 紀子	
	行政書士	光永 謙太郎	副委員長
	警察職員経験者	今井 啓義	
	福祉職	瀬戸本 むつみ	
	保護者代表	新谷 珠恵	
教育庁	総務部教育政策課企画担当課長	岐下 英男	
	指導部主任指導主事企画推進担当	片桐 あかね	
教育相談センター	所長	黒崎 一郎	
	次長	清水 宏	

(事務局)

区分	職名等	氏名	備考
教育相談センター	統括指導主事	西尾 英里子	
	指導主事	橋本 潮	
	指導主事	水巻 英司	
	主任	上島 由紀	

発行日：平成22年3月（初版）
令和4年3月（改訂）
令和6年6月（一部改訂）

発行：東京都教育相談センター

