

# 学校問題解決のためのヒント

平成23年3月

東京都教育相談センター

## は じ め に

近年、保護者や地域住民（以下、「保護者等」）からの意見・要望が多様化し、一部では理不尽な要望が学校に対してなされ、学校の教育活動に影響を及ぼすといった問題がマスコミでも大きく取り上げられるようになってきました。

これらの状況を踏まえ、東京都教育委員会は平成 20 年 6 月に「公立学校における学校問題検討委員会」を設置し、多様化、複雑化する保護者等からの要望に関する諸課題や今後の施策の方向性について検討してきました。その施策の展開における事業の一つとして、平成 21 年 4 月に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」を開設し、同年 5 月から相談の受付を開始しました。

平成 21 年度は、204 件の相談に対応し、子供のことを第一に考え、公平・中立の立場で、学校や教育委員会、保護者等に対して、経験豊富な校長OBや指導主事が助言を行うとともに、案件によっては専門家等からの助言を受けながら解決に向けて回答してきました。

また、東京都教育委員会は平成 22 年 3 月に、学校における初期対応を適切に行い、トラブルを未然に防ぐための教職員の対応能力の向上や、早期解決に向けた組織としての対応力の強化を図る実践的な資料「学校問題解決のための手引」を都内公立学校の全教職員対象に配布をしました。

教員や学校事務職員が実際に対応する際の手引書として、また、学校における校内研修等でのテキストとして活用を促すとともに、学校問題解決サポートセンター所員が、区市町村教育委員会等主催の管理職研修や初任者研修等の要請に応じて、実際に活用の仕方を周知することも続けております。

本冊子は、学校問題解決サポートセンターの相談状況と、事例から得られた学校問題解決のためのヒントについてまとめ、「学校問題解決のための手引」と併せて、学校の対応力向上に資する資料として作成しました。

教職員が一人で問題を抱え込むのではなく、学校が組織として保護者や地域住民と共に子供の健やかな成長を支えていくことを目指し、各学校において本冊子を活用していただければ幸いです。

平成 23 年 3 月

東京都教育相談センター

所長 柴崎 正次

## 目 次

はじめに

I	学校問題解決サポートセンターについて	2
1	開設の背景	2
2	相談の流れ	3
3	これまでの相談状況	4
II	事例からつかむ対応のヒント	9
1	解決のためのヒント	10
	＜管理職または教職員の言動に関する事例＞	10
	＜学級経営・学級の荒れに関する事例＞	16
	＜いじめ問題に関する事例＞	22
	＜生活指導・進路指導に関する事例＞	28
2	電話での対応事例	34