

東京都足立区

事業実施の背景

令和5年度以前、学校は日々の運営に追われる中で、保護者や地域からの苦情等に対応していた。指導主事もまた、法律知識や支援機関の連携が必要な課題の増加に直面していた。これにより学校教員、指導主事共に疲弊し、課題解決の長期化につながっていた。

取組概要

令和6年度に本事業を受託し、校長OBの学校問題解決支援コーディネーターを中心に、スクールソーシャルワーカー（SSW）、警察官OBを教育指導課に配置するとともに、顧問弁護士を加えた専門家チームを構築し、学校課題解決の迅速化に取り組んだ。令和7年度においては、前年度の取組を踏まえ、①構築した支援体制を実際に機能させ、課題解決の具体的な成果を上げていくこと、②支援体制の更なる強化を図ること、を目的に本事業に取り組む。

本事業の効果検証に用いた成果指標

- 1 「専門家会議」で検討した事案の、年度末において解決、又は好転している割合が75%以上
- 2 令和7年度中に、令和6・7年度に本事業の中で弁護士やSSWを活用して解決に至った事例を集約した実践的な事例集を作成し、学校に周知
- 3 初任教員の退職数、メンタルヘルスを原因とする休職教員数をいずれも前年度より減少

本事業を実施したことによる成果及び課題

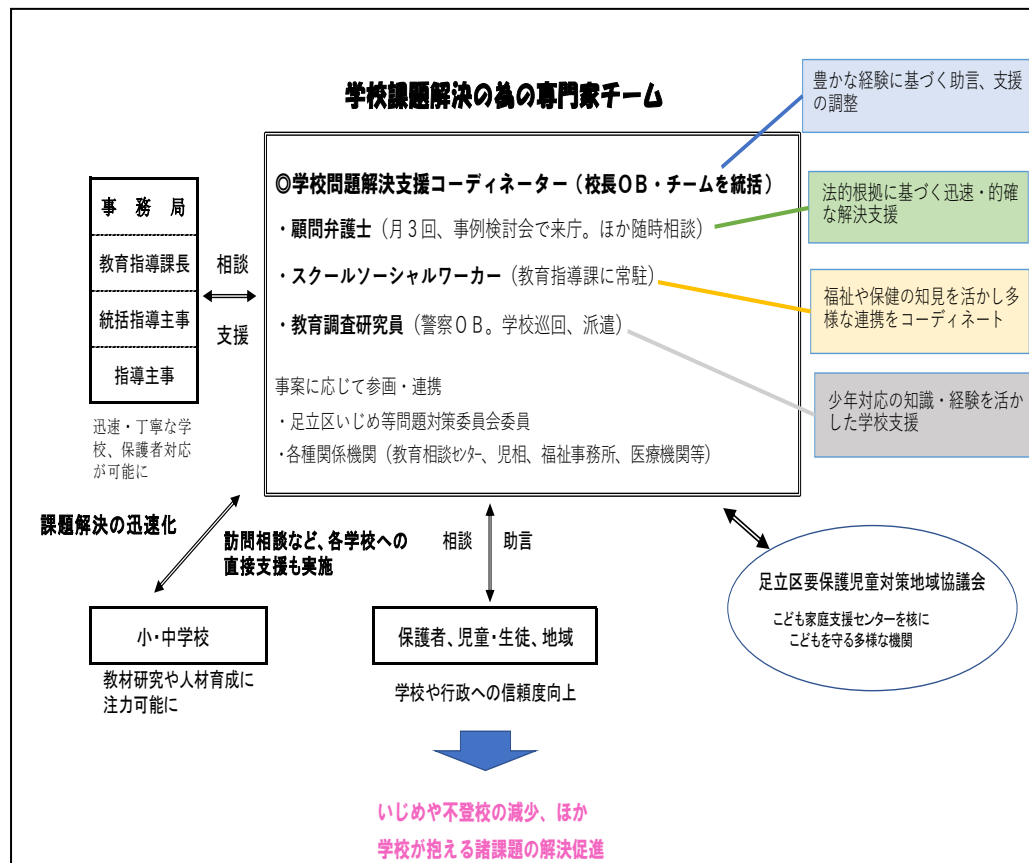
成果としては、専門家会議で検討した事案の約9割が、対応完了あるいは状況が好転しており、専門家会議での対応方針、実施方法検討の効果が表れている。また、弁護士やSSWを活用して解決に至った事例を集約した事例集を3月に作成し、公表した。

初任教員の退職者数については、初任教員数が24%増えた中、横ばいで推移。メンタルヘルスを原因とする休職者数は前年度より2割以上減少。

課題としては、コーディネーターと共に学校課題解決にあたる教育委員会内の要員の育成や、よくある事例への対応方針の理解促進、過剰な苦情等や不当な要求等に対する踏み込んだ対応、未然防止への取組強化、学校現場における管理職・教員間のコミュニケーション改善が挙げられる。

東京都足立区

事業実施体制図



今後の展望

・専門家会議での検討の中で、本事業で2年間取り組んだ「事が起こってからの対応」に加え、未然防止の視点が加われば、より高い成果を得られるだろうとの認識が高まっていった。そこで**8年度は、いじめ等の未然防止を目的としたアンケートシステムの導入等を進めていく。**

・今年度作成した事例集を学校現場に周知浸透させるとともに、弁護士相談の際に活用できる保護者や児童生徒とのやり取り記録の作成を一層促進する。また、**東京都が公表した都立学校向けの保護者対応ガイドラインを参考に、面接時間や回数の標準の設定、面接への弁護士同席のモデル実施等に取り組む。**

・休職者の減少に向け、引き続き**アウトリーチ型の巡回相談を継続**し、その際に管理職・教員間のコミュニケーション改善にも取り組む。

問合せ先：足立区教育指導課教育指導係
取組紹介ページ

<https://www.city.adachi.tokyo.jp/kyoikushido/gakkoumondaikaiketsu.html>

三重県四日市市

事業実施の背景

本市では、専門家と連携して問題解決を図る「チーム学校推進事業」を展開している。特に解決困難な事案においては、スクールロイヤー等が法的・実務的視点から支援を行うことで、法的根拠に基づく迅速な対応と組織的対応力の強化につなげてきた。しかしながら、こうした体制下にあっても、学校単独では解決困難な紛争は増加傾向にあり、教職員の過度な負担や教育活動への支障が生じているのが現状である。既存の支援体制だけでは限界があり、保護者側も訴訟以外の選択肢が乏しい。そのため、双方にとって公平かつ迅速な解決を可能にする新たな紛争解決手段の構築が喫緊の課題となっていた。

取組概要

本市では、令和7年度より豊富な経験を持つ学校管理職OBを「学校問題解決支援コーディネーター」として配置している。主な業務は、保護者からの電話や来所による相談を直接受け付けることであり、学校だけでは対応困難な保護者の声を初期段階から引き受け、指導主事や弁護士資格を有する本市職員等の専門家と連携することで、事案の9割を解決に導いている。それでも解決に至らない事案は、学校や保護者の申立てにより学校ADRでの解決を目指す。ここでは弁護士、精神科医、子どもアドボケイトなどの多種多様な専門家によるチームで調停を実施する。単なる法的解決に留まらず、専門家との対話を通じて当事者の想いを受け止め、整理し、紛争の解決を目指す。この「保護者対応の相談窓口」と「段階的かつ組織的な解決プロセス」の連携により、紛争の早期沈静化と実効性の高い支援を実現する。

本事業の効果検証に用いた成果指標

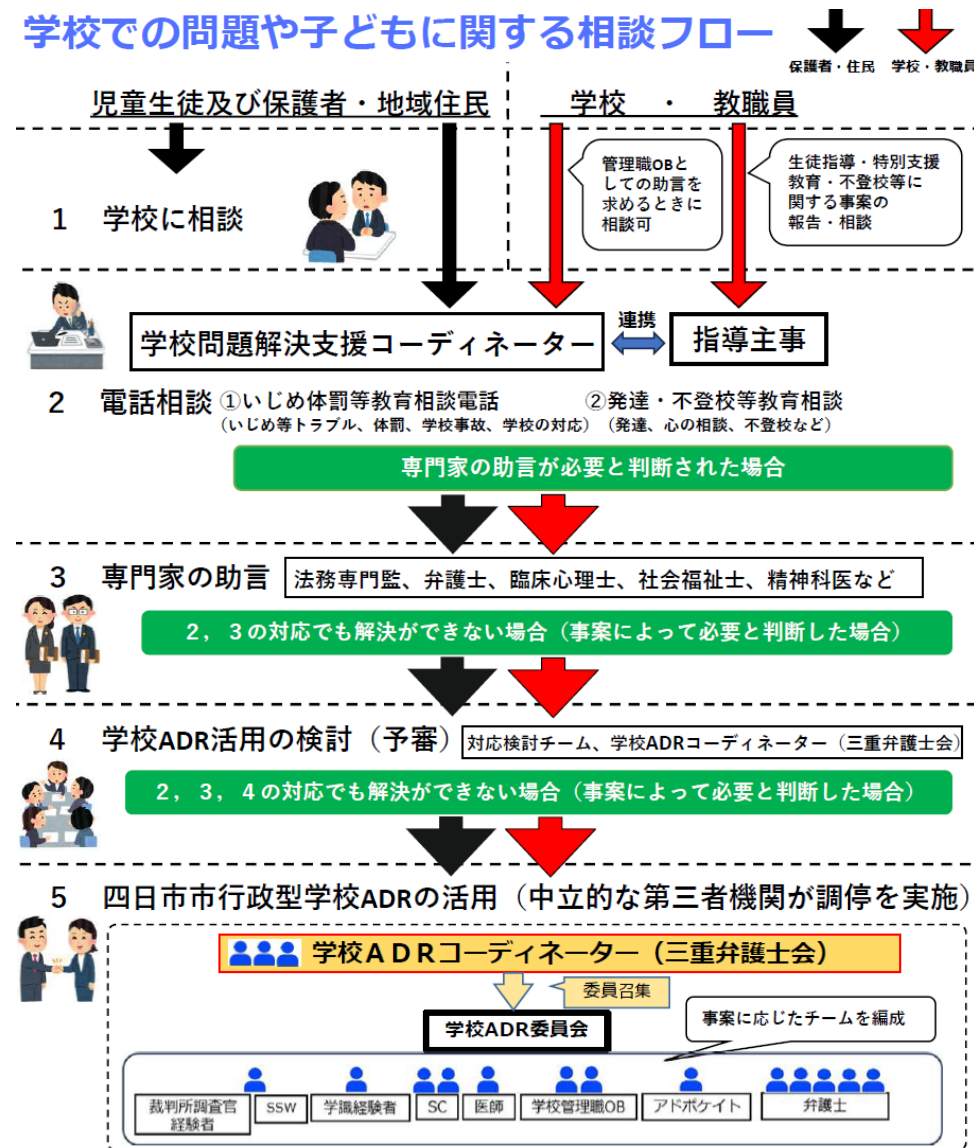
年間約200件以上寄せられる保護者からの相談に対し、周知強化による早期介入と、相談者の高い満足度獲得を目標に掲げた。具体的には、弁護士や心理士等との連携体制をフロー化し、組織的な迅速対応を実現する。解決困難な事案については、学校ADRで5件程度受理し、制度の実効性を検証する。これらを通じ、紛争の長期化を防ぐことで、保護者の納得感醸成と教職員の負担軽減の両立を目指す。

本事業を実施したことによる成果及び課題

今年度は、2月末時点で260件を超える保護者からの相談に対応した。これは、相談窓口の周知強化が一定の成果を上げたものと言える。また、今年度、専門家連携の強化により、対応検討チームでの取り扱いが9件に増加したことは、窓口段階での解決機能が向上した成果である。事実、約96%の案件を相談窓口や学校、教育委員会の対応によって一定の解決に導いており（一部の事案は対応継続中）、学校ADR受理が3件に留まったのも、この未然防止効果の表れと考えることができる。一方で、制度検証に必要な事例不足や、学校ADRの調停手続きの長期化といった課題も浮き彫りとなった。今後はこれらの成果と反省を受け止め、専門家の増員や役割の再定義を通じ、より信頼される制度構築へ歩を進める。

三重県四日市市

事業実施体制図



今後の展望

推進体制については、次年度においても学校現場の実情に精通した学校管理職経験者5名(生徒指導担当2名、特別支援教育担当3名)を「学校問題解決支援コーディネーター」として継続任用する。専門性の高い知見を活かし、相談の初期段階から適切な見立てを行うことで、学校・保護者間の信頼関係構築と事案の早期解決を図る。

対応フローについては、相談窓口から学校ADRに至るまで、多層的な支援プロセスを実行する。まず学校問題解決支援コーディネーターによる傾聴・助言を行い、次に指導主事を含む対応検討チームにて専門家派遣や法的支援の要否を組織的に検討する。その上で、弁護士等の専門家と連携した支援を行い、なお解決困難な紛争事案については学校ADRへ移行し、予審・事実調査等を経て児童生徒を中心に据えた調停を行う。

本年度の課題である対応の迅速性や検証材料の不足を踏まえ、次年度は、第一にシステムの有効性を多角的に検証するため、内容の異なる事案を年間5件受理することを目標として運用する。第二に、迅速な合意形成を追求するため、ADR委員の増員や年間スケジュールの事前確保を実施し、日程調整に伴う停滞を解消する。第三に、学校ADR委員の利害相反に関する事前確認を徹底するなど、中立性を堅持するための方策について万全を期し、制度の信頼性向上に努める。

事業実施の背景

本市では、平成20年より「鈴鹿市学校問題解決支援チーム」を設置し、学校だけでは対応が難しい問題の解決に資している。しかしながら、市内小中学校は40校あり、**学校や教育委員会に寄せられる事案は年々増加していることに加え、社会の価値観の多様化もあり、対応に苦慮することが多々起こっている**。支援チームには、学校問題解決専門職員として警察官OB1名、生徒指導アドバイザーとして学校長OB1名が配置されており、**不当要求の保護者対応や問題行動のある児童生徒等の支援に対応し、問題解決や関係修復に向けた学校等への支援及び直接的な助言・指導を行っているが、より多様化する学校問題への対応力を高めるため、組織の再構築を図る必要がある**。また、法的判断を伴う事案に対しては、市長部局の顧問弁護士と契約しており、必要に応じて相談を行うことで、**法的観点からの助言や指導を受け、学校や教育委員会の対応の適正化に努めているが、相談までに時間を有する場合が多く、学校問題への可及的速やかな対応に向けた弁護士相談の体制づくりが求められている**。

取組概要

学校問題解決専門職員は当該保護者等と面談等を行い、**その思いを十分に受けとめ、問題の本質や背景を把握し、問題の解決に資するとともに双方の関係修復を行う**。また、必要に応じて関係機関や顧問弁護士と連携を図り、その対応について指導・助言を行うこととし、特に、顧問弁護士については、鈴鹿市教育委員会との契約により、学校問題解決のための迅速かつ柔軟な相談体制を構築する。このように、学校問題解決支援チームの既存の強みを生かしつつ、組織体制や専門的支援の連携を強化することで、多様化・複雑化した課題に対して、より**迅速かつ効果的に対応できる体制の確立を目指す**。

本事業の効果検証に用いた成果指標

- ・学校問題解決支援チームの関わりにより、学校だけでは解決困難な事案への対応が適切に行われる。
- ・顧問弁護士への相談により、同じ事案に関しての苦情等の不当要求が再度行われることなく解決される。
- ・顧問弁護士による学校支援の「報告書」において、各校から支援による効果が得られたとの回答がある。
- ・顧問弁護士による法教育授業・研修会の実施により、事態の未然防止・抑止と教職員の資質・対応力の向上を図る。

本事業を実施したことによる成果及び課題

・学校問題解決支援チームの適切な関与により、同事案について対応後に再度保護者等からの苦情を受けることは少ない。また、いじめ対応の支援においては、学校等の初期対応次第では長期化を防ぐことができたと考えられるケースが多くあり、同チームの積極的な関与の必要性が再認識された。

・顧問弁護士への相談により、不当要求が止まらなかったケースは0件で、「法的根拠」をもった対応には成果が十分にみられた。

以下に、各校より提出された報告の一部を掲載する。

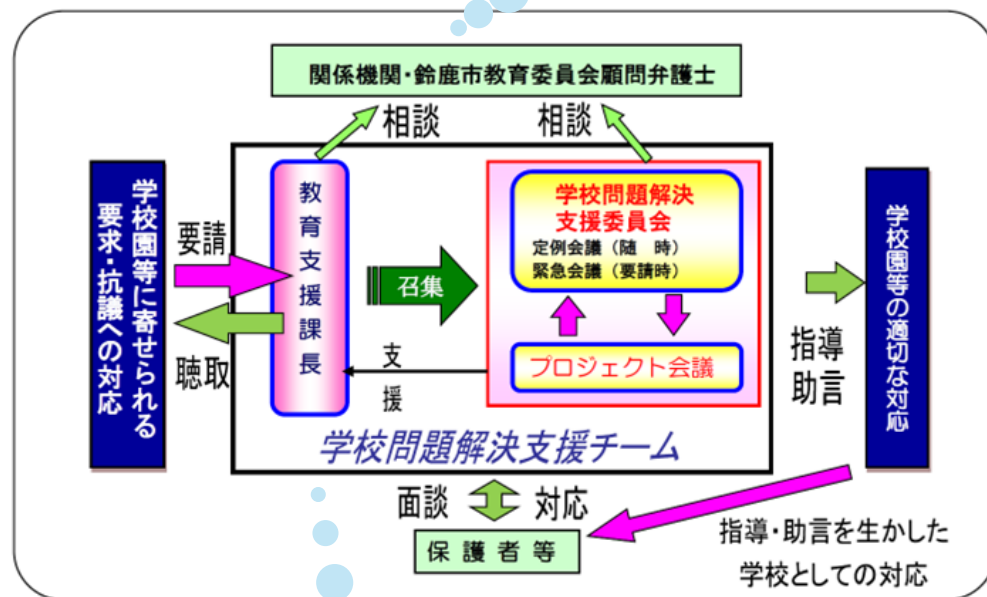
・生徒と保護者からの不当な要求に対し、アドバイスをいただいた法的な根拠を基に因果関係が確認できないことをしっかりと説明することができた。保護者から当該教職員の対応も含め、学校の回答に一定の理解を示された。

・一方で、顧問弁護士を講師とする法教育授業や研修会の未実施が課題であり、専門性の高い顧問弁護士による継続的な法的知識の周知・研修の充実が求められている。

三重県鈴鹿市

事業実施体制図

教育委員会独自の顧問弁護士により迅速な対応が可能



「元警察官」と「元学校長」による手厚い支援体制

今後の展望

★学校問題解決支援チームの積極的な関わりにより、円滑に学校や管理職、警察との連携ができたことで、幅広く事案に対応できる体制が整い、事案重大化の未然防止、早期対応に一定の成果をあげられた。次年度以降は、これまでの成果を踏まえ、学校問題に対する組織的対応力のさらなる向上を目指す。

・本事業では、生徒指導アドバイザー、学校問題解決専門職員、顧問弁護士の役割が大きく、学校問題解決には不可欠であることが確認された。しかし、市内全校への早期対応は困難であるため、職員を複数配置することで、未然防止や早期対応の強化、業務継続体制の維持が期待される。

・顧問弁護士との連携を強化し、管理職や生徒指導主事向けの研修会を積極的に実施することで、学校問題に対する教職員の対応力向上が期待される。また、児童生徒向けの法教育授業を実施することで、児童生徒によるいじめ問題やSNSトラブル等の未然防止・抑止が期待される。

滋賀県彦根市

事業実施の背景

近年、学校だけでは解決が難しい事案が増加しており、教育委員会はS CやS S W等の専門家を活用し、学校問題解決に向けた支援を行ってきた。一方で、学校の初期対応が十分でないことにより、事案が深刻化する前に適切な対応が取れない場合や、教育委員会への相談が遅れることで解決までに時間を要することが課題となっていた。

こうした状況を踏まえ、令和6年度に本モデル事業の委託を受け、事案発生時に学校から教育委員会等へ早期に援助要請がなされ、専門家との連携を含めた支援が円滑に行われる体制の構築に取り組んだ。あわせて、解決困難に陥るおそれのある事案を察知した段階で、速やかな報告・連絡・相談と、組織的かつ丁寧な初期対応を行うことの重要性について整理を進めた。今年度、学校問題解決支援コーディネーターを2名体制とし、さらなる体制整備・拡充を目指して取り組みを推進する。

取組概要

社会福祉士(SSWSV)と元校長の2名の学校問題解決支援コーディネーターが役割分担し、定期・不定期に学校訪問や電話相談を行い、対応困難な事案の早期対応を図るとともに、学校の組織対応や教職員個々の支援力向上のための研修を実施する。同時に「いじめ・不登校相談ほっとライン」による**保護者等からの電話相談**にも応じる体制を整える。定期的に、コーディネーターと指導主事、SSW等が支援内容を検討する「**支援検討SSW会議**」を設置し、緊急事案や重篤な事案が発生した場合には、学校問題解決専門家チームと連携可能な体制を整備する。専門家の派遣体制を充実させ、**弁護士を活用した相談体制**を整備し、学校現場を専門的な観点から支援し、対応困難な事案の早期対応・解決を目指す。

本事業の効果検証に用いた成果指標

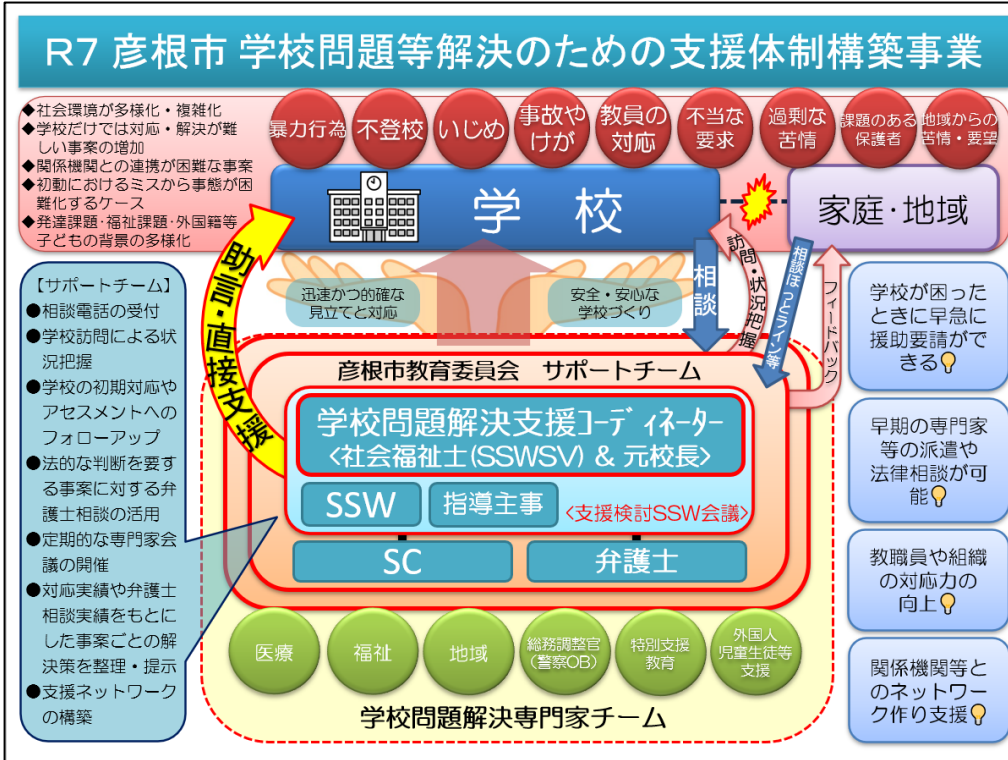
サポートチームの支援を活用したことにより、**教職員一人一人の事案対応力及び学校組織としての対応力が向上したか**、また、受けたサポートや研修からの学びが**機関連携や支援体制づくりに生かされているか**を確認することとした。あわせて、学校が特定の事案対応に長期間・長時間追われる状況が緩和されることにより、**教職員の業務負担及び心理的負担の軽減、働きやすい職場環境の形成**につながっているか、さらに、教員が児童生徒と向き合う時間の確保が**子どもの安定**に資しているかを成果指標として位置付けた。

本事業を実施したことによる成果及び課題

学校問題解決支援コーディネーターによる支援は、事案対応の見通しを明確にし、**教職員が心理的に抱え込まずに対応すること**に大きく寄与した。事後アンケートでは、支援や研修を通じて対応スキルや自信の向上を実感した教員が一定数見られ、特に管理職や生徒指導担当では心理的負担の軽減を感じる割合が高かった。外部支援により**教員が児童生徒と関わる時間が増えた点**も確認され、本事業は**教員の心理的負担軽減に一定の効果**を有していたといえる。一方で、学校と教育委員会の**役割分担の共有、法に基づく対応**に関する教職員の理解、専門家活用に関する**周知、支援要請の判断基準や活用頻度の学校間の差**などの点で課題が明らかとなった。

滋賀県彦根市

事業実施体制図



今後の展望

本事業を通して実施した教職員アンケートからは、学校問題に関する支援体制や専門家の活用方法を理解していることが、保護者対応に対する自信と一定の関連をもつことが明らかとなった。支援体制を「知っている」「使える」という認識が心理的後ろ盾となり、安心して対応に臨むことにつながっていると考えられる。次年度は事業内容や支援の流れの周知を徹底し、全教職員の認知度向上を図ることで負担軽減を目指す。

また、経験年数の浅い教職員ほど保護者対応に不安を抱く傾向が見られたことから、研修等を通して必要な知識や具体的な対応の見通しを得られる機会を設け、経験の浅さを補完できる支援を充実させていく。あわせて、教職員の経験年数や立場によって異なる研修ニーズを踏まえ、対象や目的を明確にした研修の在り方についても検討を進める。

困難事案には教育委員会が早期から伴走的に関与できる体制充実を図りながら、学校と教育委員会がそれぞれの担う役割を明確にしつつ、相互に補い合う支援体制の定着を図るとともに、相談体制の可視化と心理的ハードルの低減のための工夫を行い、「必要な支援を必要な時に」活用できる文化を醸成する。

今後も、学校における保護者対応を行政が支援する体制の重要性を踏まえ、本事業を継続しつつ、持続可能性を意識した運営の中で、教職員が安心して教育活動に専念できる環境づくりを推進していきたい。

問合せ先 彦根市教育委員会事務局
学校支援・人権・いじめ対策課
電話 0749-24-7978



URL :
https://www.city.hikone.lg.jp/kakuka/kyoiku_iinkai/6/index.html

1.事業実施の背景

令和6年度「学校園所を総括する横断窓口」設置
～子育て応援・相談センター ほっとステーション～



【これまでの教育現場における課題】

- ・保護者の相談・苦情等は学校が対応するべきという大前提
- ・実際の学校対応に活かされていない専門家の視点や助言
- ・疲弊する学校現場
- ・コントロール不能の学校業務における残業
- ・保護者の要望ベースの対応、教員個々の経験則頼みの対応
- ・深刻な人員不足（退職者・休職者・管理職なり手不足等）
- ・授業の充実などに取り組むための余力なし

チームによる複眼的な対応体制→課題の解決へ（令和6年度）

学校問題解決コーディネーター・心理士がチームになり、学校園所に代わって保護者対応、または学校園所と共に保護者対応に同席

- ・心理士や外部専門家が、子どもの発達特性・学習面の遅れ・心理的課題等を分析 → 保護者の相談・苦情の背景にある不安も含めた「**見立て**」カウンセリングを積極的活用しながら課題の根本的解決
- ・案件が起きる前でも教職員のSOSに応じて現場に駆け付けてサポート
- ・対応時間を平日勤務中に限定
- ・威圧的言動や法的調停が必要な案件には弁護士の直接対応体制を準備
- ・福祉部局との連携強化（ネグレクト、ヤングケアラー等の家庭の課題）

【取組の成果】

- ・退職者、休職者が激減（保護者対応によるものは0名）
- ・対応ケースの48%は解決、その他継続案件も落ち着いている状況
- ・管理職の7割、教職員の1/3が、保護者対応の負担感「軽減」と回答
- ・時間外在校等時間の減少、授業準備時間や新しい取組を行う余白増加、の声

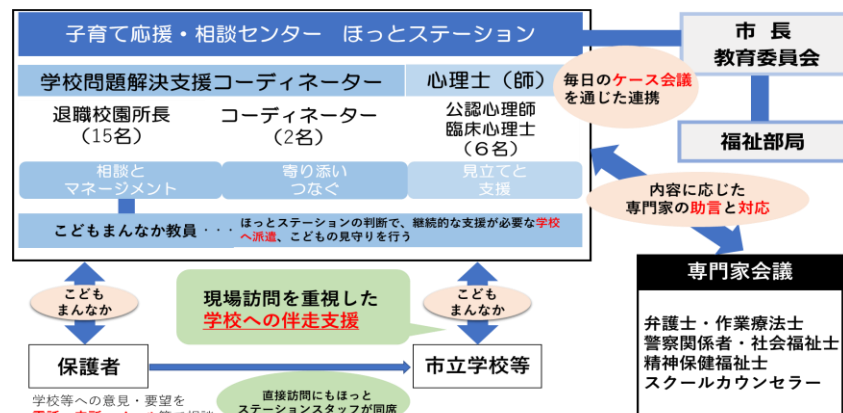
★今後も引き続き実施・取組を強化

（多くの教職員が今もなお対応に苦慮、市内教職員の理解に濃淡あり、等の課題解決へ）

2.取組概要

「こどもまんなか」を支えるのは大人の笑顔
～学校への伴走支援を通じた、毎日が楽しい「楽校」を目指して～

こどもが安心して登校できるためには周りの大人（家族・教員）の笑顔が必要
そのような環境を整えることを目指した取組



現場サポートの強化とスクールカウンセラーとの連携

- ・予防的な現場対応が相談件数の減少につながるという仮説のもと学校問題解決支援コーディネーターと心理士の学校巡回を継続
- ・保護者対応以外の管理職や教員の多様な悩みにも伴走的支援
- ・心理士とスクールカウンセラーとの定期的連絡会議⇒関係児童生徒への対応改善

福祉部門との連携強化

- ・学校の要保護児童等の通報はほっとステーションが受理
- ・毎日のケース会議（市長・教育長参加）にて速やかに福祉部門と連携

PTAと連携した保護者の「こども理解」促進

- ・保護者の「こども理解（心理的・発達の）」を深める研修実施
⇒家庭でのこどもの安心感を高める
保護者・学校・ほっとステーションが共通の取組目標を持てる

弁護士との連携強化

- ・ほっとステーション顧問弁護士による全教職員向け研修会実施
⇒教育現場における法的助言の重要性と問題行動への対応に関する学校と弁護士の連携促進・教職員の対応力の向上

教育的な効果検証と発信力の強化

- ・昭和女子大学現代教育研究所と連携
⇒教育および働き方改革における効果検証・説明資料の改訂
（本事業の正しい理解の促進・学校と教職員間の認識の差の解消）

奈良県天理市

3.成果指標と2年目の実績・成果

学校園所における問題の解決率の向上

- ・対応ケース164件中（令和8年2月末現在）約9割は課題解決
⇒毎日のケース会議（市長・教育長参加）での情報共有における
専門家や福祉部門とのスムーズな連携体制による成果
- ・事案の初期段階からの協働 ⇒ 重大化防止
- ・問題解決後も見守り継続 ⇒ いつでも相談可・SOSをキャッチ

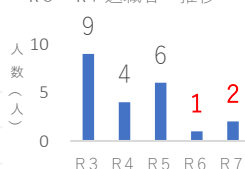
苦情や要望等の件数の減少

- ・相談件数は昨年度比で約29%減少、現場対応件数は約32%増加
⇒ 予防的取組による成果
- ・年度末のクラス替え検討会議への参加 ⇒ 4月相談件数減少

教職員の退職者・休職者の減少

- ・保護者対応に起因する退職者は2年連続で0名
- ・退職者2名
（こどもの指導と他教員との協調に関する悩み⇒相談につなげていけば防止できた可能性有）
（自身の体調）

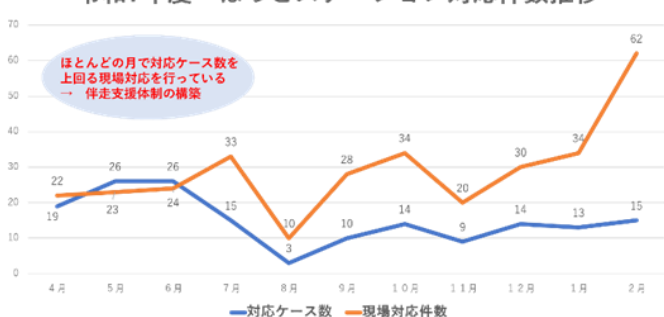
R3～R7 退職者 推移



R3～R7 休職者 推移



令和7年度 ほっとステーション対応件数推移



教職員の時間外在校等時間の減少

- ・一人あたり平均時間が前年比10.9%、事業実施前から17.2%、月あたり6.6時間減少、月あたり残業時間30時間以内（文科省制定）の学校が全体の約51% ⇒ 市全体で17時までの対応を原則としたことの影響もあり

教職員の負担感、新たなチャレンジ

- ・教職員の負担感軽減は前年度と同程度に実感あり ⇒ 学校による濃淡もあり
- ・こどもが「毎日が楽しい」と思える学校・授業づくりプロジェクト
⇒ 教職員の参加 = 教職員が授業に集中できる「余白」

4.課題と今後の展望

《課題》

学校によってほっとステーションの活用頻度と有効感に濃淡がある

- ⇒どのケースにおいても適切なタイミングで必要な支援が行われるような学校や教職員にとっても「安心して利用できる」体制づくりを進めていく必要がある。

安心感をつくる

教育現場におけるこどもたちの不安や生きづらさがトラブルの要因

- …これまでの取組から得られた気づき
⇒教育現場にこどもたちの「安心感」をつくっていく

①「毎日が楽しい学校づくりプロジェクト」の推進・具体化

- ⇒こどもたちが学校や授業を楽しみと感じ
安心できる居場所とできるようにすることを目指す取組

②学校問題解決コーディネーターと心理士による現場訪問を強化

- ⇒教職員と事例研究を重ねる…**教職員の安心感へ**
⇒更に「こども理解」を深めることで、こどもの生きづらさを解消し、こどもの安心感をどのように作り上げていくか共に学び合う。
⇒こどもをまんнанかに置いて共に考え、**教職員が安心して笑顔で**こどもに向き合えるようにする。

専門家を活用した複眼的な視点の強化

①警察OBを学校問題解決コーディネーターとして配置

- ⇒いじめ事象につながるトラブルや低年齢のこどもの触法行為への迅速な対応

②作業療法士の視点による感覚統合訓練を導入

- ⇒落ち着かない小学校低学年児への対応
心理士（心）に加え**作業療法士**（脳と体機能）の知見活用

支援の「狭間」の補完

「狭間」のケース

- いじめや虐待等の問題事案について、医療・警察・児童相談所等の専門機関による処置や支援につながらず、結果的に学校が対応せざるを得ない状況になって教職員の負担が増えているケース

- ⇒ほっとステーションと各専門機関との連携強化・適切な支援

問い合わせ先：

天理市子育て応援・相談センター ～ほっとステーション～
https://www.city.tenri.nara.jp/kakuka/kyouikuinkai/hot_station/index.html



徳島県徳島市

事業実施の背景

- ・ 保護者や学校から寄せられる苦情や相談の件数は増加傾向。
- ・ 教職員の大量退職による教員の若年化や、慢性的な教員不足を背景とした学校の対応力・組織力の低下により、初期対応の誤り等から問題の深刻化や複雑化に至るケースも増加。
- ・ これまで困難事例への対応にはルールを設けておらず、問題ごとに対応を検討する対症療法的な対応に留まっていた。

取組概要

- ・ 学校問題解決支援コーディネーター2人（元小学校長1人、元警察職員1人）の配置により、学校や保護者から寄せられる個別事例の早期解決を図るとともに、事案ごとの解決策等をデータベース化して共有することにより、市立小中学校及び教育委員会の問題解決力・対応力の向上につなげる。

本事業の効果検証に用いた成果指標

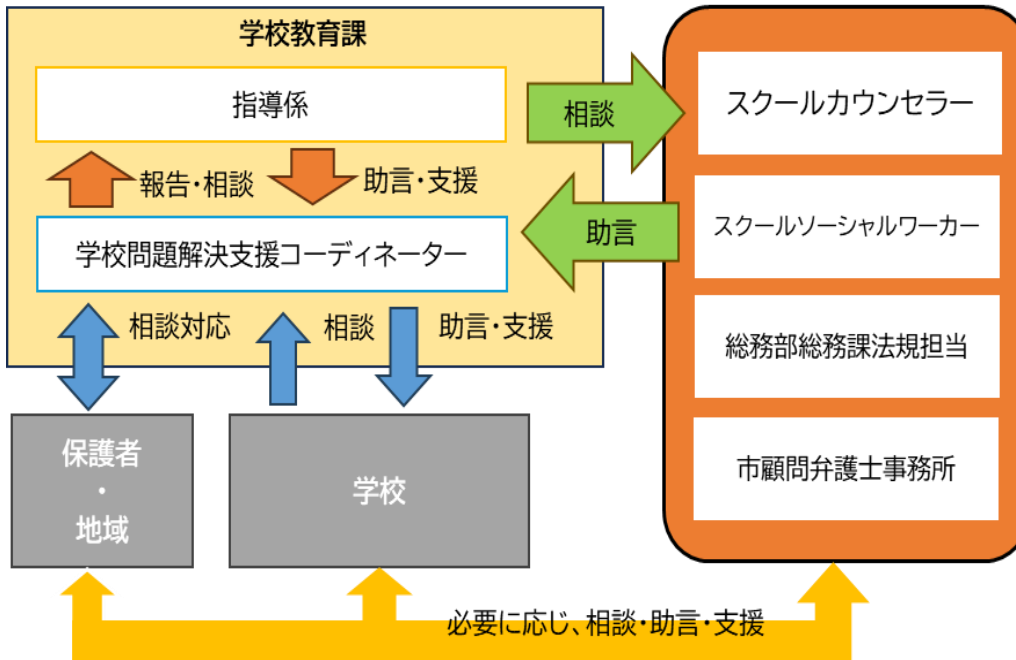
- ・ 保護者対応マニュアルの作成
- ・ 学校電話への外付け録音装置の整備（令和7年度設置校 計画: 9校、実績: 14校）
- ・ 不当要求対応研修の開催（計画: 1回、実績: 2回）
- ・ コーディネーターによる相談・対応事例のデータベース化

本事業を実施したことによる成果及び課題

- ・ 保護者対応マニュアルは研修等で吸い上げた学校の困りごとを内容に盛り込む形で作成し、3月末に完成、学校へ共有した。
- ・ 学校電話の録音装置整備では「電話対応時間の短縮につながった」「電話による苦情対応が減った」との報告を受けている。
- ・ 不当要求対応研修の参加者からは「参考になった」「今後も同じテーマでの研修開催を望む」という意見が多数寄せられた。
- ・ 相談・対応事例のデータベース化には取り組んでいるものの、一般化できる事例が少なく、共有には至らなかった。
- ・ 苦情やトラブルの背景には、保護者の悩みや不安、孤独感などが存在している場合が多く、こうしたケースへの対応として、臨床心理士や社会福祉士などの専門職をコーディネーターに加え、重層的な支援体制の構築を図る必要がある。
- ・ コーディネーター2人体制では、すべての苦情や相談対応を処理することは困難だったことから、コーディネーターの増員が必要と思われる。
- ・ 学校からの相談者のほとんどは校長・教頭などの管理職だったが、学校対応力の向上に向けては、保護者や児童生徒対応の窓口である担任の対応力向上が不可欠であるため、すべての教員にコーディネーターからの助言や支援を行き渡らせることを目的とした取組が必要と思われる。

徳島県徳島市

事業実施体制図



今後の展望

- ・ 来年度は、コーディネーター1名（元校長）の増員配置を行う予定としており、これにより、相談力の向上を図ることとしている。また、将来的には、元警察、臨床心理士等の専門職のコーディネーター配置を目指すこととし、機動性を持ち、問題の本質的な解決が叶う組織体制の整備を目標に取り組んでいく予定である。
- ・ コーディネーターの効果を最大化するため、来年度からは校長会への参加や巡回相談会等の開催等を通じ、すべての教員にコーディネーターの存在を知ってもらうと同時に、コーディネーターには各学校の雰囲気や体制を把握してもらい、相談力の更なる向上をめざす。
- ・ 校内研修会でのコーディネーターの活用について年度当初にすべての学校へ案内し、活用促進を図るとともに、同研修会を通じてコーディネーターの知見を各学校の教員に共有する。
- ・ 今年度作成した「保護者対応マニュアル」を年度当初にすべての学校へ共有し、保護者対応の基本的なスキルを学校現場に行き渡らせる。また、マニュアルの内容は必要に応じ更新・見直しを行い、充実に努める。
- ・ 学校電話への録音機能の追加、教員向け研修会は継続的に実施する。

高知県香美市

事業実施の背景

本事業実施以前の学校問題における相談への支援体制としては、事案が発生した場合、教育委員会内の管理職が中心となって相談対応を行ってきた。令和6年度からは、「学校問題解決支援コーディネーター」が中心となる「学校サポートチーム」の支援活動により解決に至った事案がある一方で、いまだ解決の糸口が見えず、対応に追われ続けている学校も存在している。このような状況から、「**学校サポートチーム**」による**支援体制の更なる強化と充実が不可欠**であり、また、各小中学校では若手教員の増加が顕著であり、児童生徒への理解・指導、保護者対応における経験不足が課題となっていることから、**若手教員に対して指導・助言を行う人材の確保も急務**となっている。

取組概要

令和6年4月より「学校問題解決支援コーディネーター」を中心とした「学校サポートチーム」を教育委員会内に設置した。常駐員として「学校問題解決支援コーディネーター（学校管理職OB）」1名、教育相談員1名を配置し、「学校問題解決支援コーディネーター」は「学校サポートチーム」が対応する全ての事案について、初動対応から問題解決に至るまで中心となる役割を担った。専門家の助言を要する事案については、各種専門家（弁護士等）に非常駐の専門家委員として委嘱を行い、事案に応じた専門家が参画する「サポート会議（専門家会議）」を開催し、専門的な立場から解決に向けた助言を受け、解決策を整理・提示した。

本事業の効果検証に用いた成果指標

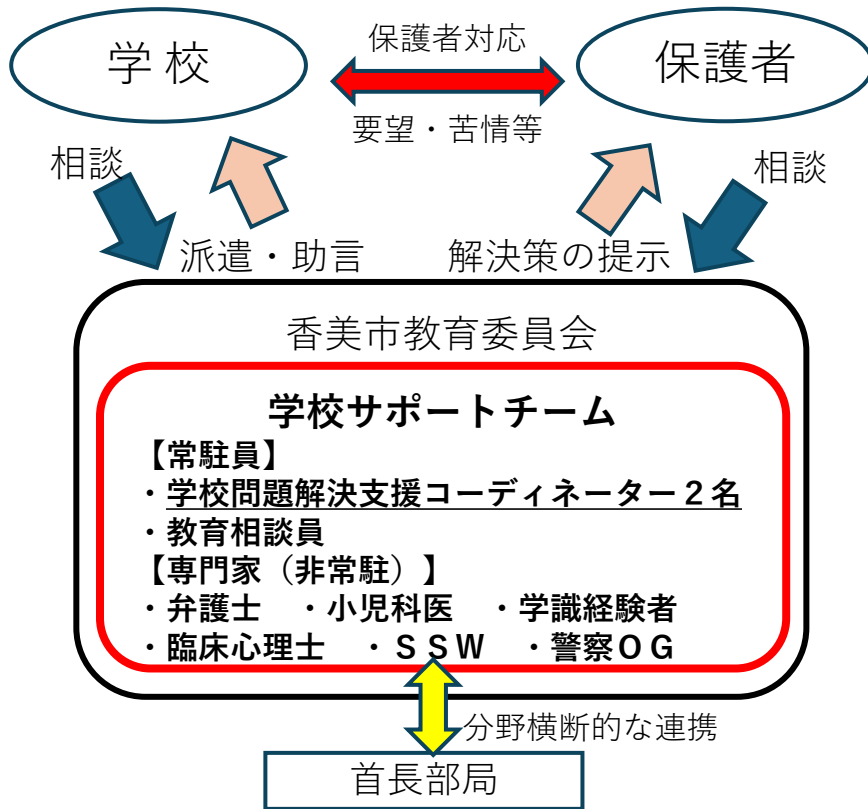
「学校問題解決支援コーディネーター」を中心に、様々な専門家が参画し、事案に応じた専門的な助言をいただける体制を整備し、解決策を整理・提示することによって、学校現場での教職員の負担軽減を図るとともに、心身の不調で病気休職する教職員が1人でも少なくなるような行政による学校問題の解決における支援体制の構築を目指す。

本事業を実施したことによる成果及び課題

「学校サポートチーム」で受け付けた相談件数について、令和6年度は52件、令和7年度は62件となり、相談件数が増加した。問題解決に向けては、「学校問題解決支援コーディネーター」2名（学校管理職OB）が豊富な教育現場での経験を活かして初動対応から学校へ助言、保護者対応を行うことにより問題解決に至った事案も増えた。また、「学校問題解決支援コーディネーター」2名がそれぞれの事例に効果的な活動を行うことにより、学校現場における教職員の負担軽減にもつながり、**令和7年度は病気休職者が0名となり、大きな成果をあげることができた**。一方で、依然として問題解決に至らず継続となった事案も残り、**学校問題の多様化、複雑化による解決の困難さが課題**となった。本年度の「学校サポートチーム」による活動成果を踏まえ、様々な専門家の活用や関係機関との連携強化を行いながら対応の充実を図ることにより、更なる行政による学校への支援体制の拡充を図ることが求められている。また、**児童生徒理解や保護者対応等について、学校に対する指導助言や、校内研修講師を務める人材の確保は課題として残されている**。

高知県香美市

事業実施体制図



※令和6年度より「学校サポートチーム」を設置し、「学校問題解決支援コーディネーター」1名を配置し、令和7年4月より2名体制に増員した。「学校問題解決支援コーディネーター」は、相談を受けた全ての事案に対して、初動対応から問題解決に至るまで中心的な役割を担う。

【問合せ先】

高知県香美市教育委員会事務局 教育振興課 学校教育班 TEL 0887-53-1081

今後の展望

次年度以降の取り組みとしては、令和8年度当初に完成予定の香美市役所西庁舎の竣工に合わせて、現在の「学校サポートチーム」を発展的に昇格させ、「学校サポート室」として再編予定である。サポート室長・教育相談員・問題解決支援コーディネーターが、各々の役割を遂行しながら連携を強化し、様々な学校問題の解決に向けて、相談体制の強化を図る。

また、令和7年度中に学校問題解決に係る教育委員会の支援体制等を取りまとめた「学校サポートチームガイドブック（学校問題解決のためのガイドブック～学校と保護者とのよりよい関係づくりのために～）」を作成し、香美市で勤務する教職員の全てに配布した。全ての教職員がガイドブックに沿った学校問題に対する行政の支援体制を共有し、対応方法を実践することによって、学校問題として対応を要する事案の発生を未然に防止し、事案が発生した場合は円滑に解決が図られる支援体制の構築を目指す。

さらに、研修の充実による教職員の対応能力の向上や関係機関との連携深化による支援体制の確立、保護者対応方針の周知徹底を通じて、組織全体の対応力向上を目指す。