

第4回 熊本市教育行政審議会

次第

令和5年(2023年)10月16日

熊本県医師会館 2階 大ホール

1 開会

2 協議

(1) 協議資料について事務局説明

(2) 検討項目に対する課題や提案について

- ①体罰・暴言等、いじめ、自殺、学校事故等の全てに対応した総合的な体制の整備
- ②適切な組織・人員、市長事務局や外部機関との連携・役割分担等の在り方
- ③保護者、児童生徒、教職員が相談しやすい総合的な相談対応窓口の整備・充実
- ④再発防止、事後対応等に関する指針の策定や教職員研修の充実
- ⑤教育委員会・学校管理職のマネジメント・危機管理対応力強化
- ⑥取組状況の確認・評価・公表・周知に関する仕組みづくり

(3) 自由討議

3 諸連絡

4 閉会

第4回 熊本市教育行政審議会 座席表

日時:令和5年(2023 年)10月16日(月)9:30～

場所:熊本県医師会館 2階 大ホール

報道関係者(報道カメラエリア)・傍聴席

熊本大学教育学部長
大学院教育学研究科長
藤田 豊 委員

会 長

熊本学園大学社会福祉学部教授
子ども家庭福祉学科長
出川 聖尚子 委員

弁護士
村田 晃一 委員

医療法人横田会向陽台病院院長
比江島 誠人 委員

熊本市教育委員
保護者
村田 槇 委員

熊本市立楠中学校長
平生 典子 委員

公募委員
森 博子 委員

日本大学文理学部教授
末富 芳 委員

名古屋市教育長
坪田 知広 委員

リ・スタートくまもと代表
富永 智子 委員

玉川大学教育学部教授
教育ジャーナリスト
中西 茂 委員

保護者
西村 則子 委員

熊本市立一新小学校長
須藤 聡 委員

公募委員
上田 心結 委員

※オンライン出席

東北大学大学院教育学研究科教授
青木 栄一 委員

日本体育大学大学院体育科学研究科教授
南部 さおり 委員

(事務局)

中村 順浩
総括審議員

小島 雅博
教育次長

遠藤 洋路
教育長

木櫛 謙治
こども局長

田口 清行
教育次長

須佐美 徹
学校教育部長

(事務局)

(事務局)

熊本市教育行政審議会

	区分	氏名	所属団体・役職等	出欠
1	学識経験者	藤田 豊	熊本大学教育学部長・大学院教育学研究科長	○
2	学識経験者	青木 栄一	東北大学大学院教育学研究科教授	○ オンライン
3	学識経験者	末富 芳	日本大学文理学部教授	○
4	学識経験者	南部 さおり	日本体育大学大学院体育科学研究科教授	○ オンライン
5	学識経験者	出川 聖尚子	熊本学園大学社会福祉学部教授・子ども家庭福祉学科長	○
6	地方教育行政関係者	坪田 知広	名古屋市教育長	○
7	法曹関係者	村田 晃一	弁護士	○
8	医療福祉関係者	富永 智子	リ・スタートくまもと代表	○
9	医療福祉関係者	比江島 誠人	医療法人横田会向陽台病院院長	○
10	報道関係者	中西 茂	玉川大学教育学部教授・教育ジャーナリスト	○
11	地方教育行政関係者 保護者代表	村田 楨	熊本市教育委員	○
12	保護者代表	西村 則子	保護者	○
13	教職員	平生 典子	熊本市立楠中学校長	○
14	教職員	須藤 聡	熊本市立一新小学校長	○
15	公募委員	森 博子	公募委員	○
16	公募委員	上田 心結	公募委員	○

【委員の任期】令和5年(2023年)5月1日～令和7年(2025年)3月31日

第4回 熊本市教育行政審議会 資料

第2回・3回熊本市教育行政審議会のグループ協議等での意見を、第1回熊本市教育行政審議会でお示した検討項目ごとにまとめたものです。

①体罰・暴言等、いじめ、自殺、学校事故等の全てに対応した総合的な体制の整備		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	
	提案	1:こども局もしくは市長部局に第三者の学校等問題対応常設チームをつくる。 2:弁護士や第三者が介入することで、保護者が納得しやすい仕組みづくり。 <u>3:第三者が介入する仕組みづくり。</u> <u>4:教職員の意欲低下を防ぐためにも、聞き取りについては一元化したほうが良い。</u> 5:杉並区の教育 SAT のような教員と保護者が相談できる窓口を設置する。 6:学校は中立的な立場ではないでの、自治体で相談を受ける窓口があれば、保護者も早い段階で相談することができ、こじれは防ぎやすいのではないかな。 7:強烈なクレーマーには教員では対応できないので、第三者が介入するか、学校に専門家が必要。 8:問題のある保護者への対応は、早い段階で第三者に任せられるような組織が必要。
第3回(いじめへの対応)	課題	<u>9:学校は全部を担ってしまい、背負い過ぎている。</u> <u>10:事例への対処方法と複数のルートなどの仕組みを整備していくことが必要。</u>
	提案	11:第1段階を名古屋市方式にし、教職員は矢面に立たせない。 12:教員は保護者のクレーム対応の専門家ではないので、教育に力を注げる環境づくりをすべき。 <u>13:保護者の問題は、学校から切り離れた方が良い。</u> <u>14:横断的にいろんな人がチームをつくって派遣されるような体制が必要。</u> 15:いじめの調査権限を学校や教育委員会でも持つように制度設計を変更する。 16:こども家庭庁に、「こども安全委員会」を設け、いじめ重大事態1号の自殺及び自殺未遂などについては委嘱している専門調査員が全国どこでもすぐに駆け付け、事実関係の調査結果と再発防止策を関係者に提言する仕組みが望ましい。

②適切な組織・人員、市長事務局や外部機関との連携・役割分担等の在り方		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	1:学校がSSW等を保護者となごうとしても、保護者から拒否されることがある。 2:児童相談所は件数が多すぎて虐待関係に特化し、家庭への予防的な介入について、現在の法律では対応が難しい。 3:件数も多くて、区ごとぐらいでないに対応しきれない。現在の制度では親や子どもを救いきれていない。
	提案	4:困っている親のSOSや叫びに対応するためにも、SSWを1校に1人配置してほしい。 5:学校における福祉的機能は増大しているので、ヘルパーやソーシャルワーカー等の専門家が必要。 6:子どもの権利を守るため、福祉的な視点での人的配置が必要。 7:ガイドラインの運用とスクールソーシャルワーカーが必要。 8:第三者であるスクールロイヤーが対応する組織を作る。 9:事案の内容をランクづけする立場の人が必要。 10:SC、SSWの適正配置及び処遇改善(非常勤から常勤へ)。 11:スクールロイヤーが学校現場に入っていく必要がある。
第3回(いじめへの対応)	課題	12:小児科や児童精神科も保護者へアプローチしているが、医療機関側もリソースが不足している。 13:普段の児童生徒の姿を知らない第三者がやることが、教員の負担軽減には良いと思うが、それで大丈夫なのか。 14:子ども同士が和解している場合は、保護者が警察や弁護士会等へ電話しても対応してもらえない。 15:被害者側が精神的な苦痛を感じていることが、いじめ認定の要件になっているのは定義が広い。 16:いじめ防止対策推進法におけるいじめの定義そのものがあまりにも幅広い。 17:学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。
	提案	18:学校での児童生徒へのいじめ対応の在り方は学校で取り組むことも重要だが、保護者対応については、学校から切り分けることが重要。 19:保護者に処分の決定権があると思っている方がいるため、保護者対応は担任の教員がするのではなく、出来る限り早く第三者等が介入した方が良い。 20:保護者が学校に直接威圧的な言動があった場合は、学校側も代理人や弁護士を立て、保護者側の代理人と話すような仕組みを考える。 ※保護者同士の人間関係トラブルについては、法務省人権相談の活用や双方の代理人による仲裁・紛争処理手続き(ADR)等を推進し、学校・教育委員会が関与しない仕組みが必要。 21:少年司法、少年鑑別所との連携。 22:いじめ加害者に対する出席停止のハードルを国が低くする。 23:学校以外のトラブルで子どもに関することは学校で受け付けないことが必要。 24:先生たちに余裕がなく、いじめ等に対する人的なサポートが必要。

	25:学校の先生ではなく、第三者組織が対応する方が良いが、役割分担と信頼性は必要になる。 26:いじめ防止対策法の定義を狭めると、かなり反発がでる。 27:いじめの定義の問題もあるが、学校だけで処理することに限界がある。 28:いじめの定義については、狭めない方がよい。 29:第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 30:最初にアプローチするのは社会福祉関係を学んだ方がいい。 <u>31:オルタナティブスクール等の選択肢があるといい。</u>
--	--

③保護者、児童生徒、教職員が相談しやすい総合的な相談対応窓口の整備・充実		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	1:校長が相談しやすい体制整備と事例の共有。
	提案	2:教員が早期に相談できると自分のリスクも学校のリスクも下げることができることを周知していく。 3: <u>子どもたちが SOS を出せる環境をつくる。</u> 4:教員が児童生徒の SOS を受け取れるような事例収集や対応の仕方も学ぶ必要がある。
第3回(いじめへの対応)	課題	5:小児科や児童精神科も、保護者へアプローチしているが、医療機関もまたリソースが不足している。 6:保護者の中に、自分達が言っていることが全てで、子どもに聞かなくて良いと言う方が多く、被害児童生徒本人から聞き取りが出来ない。 7: <u>保護者の一度高ぶった処罰感情は抑えるのが難しい。</u> 8:普段の児童生徒の姿を知らない第三者がやることが、教員の負担軽減には良いと思うが、それで大丈夫なのか。 9:ヨーロッパやアメリカと比較して、被害者、加害者共に、カウンセリングに対する敷居が高い。 10:SNS 等で知らない人が二番目に相談する相手となっている。 11:教員が安心して働けるような環境を考えないといけない。
	提案	12:保護者への啓発や周知は一斉メールを活用する。 13:学校の発想を転換して、完璧な状態をつくるのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 14:被害が発生する前に、相談できる機関をパンフレットにまとめる。 15:やるべきことを日本の学校はやっていない。いじめに限らないハンドブックの作成が必要。

④再発防止、事後対応等に関する指針の策定や教職員研修の充実		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	1:明らかに改善の必要がある教員と体罰、暴言等ではないが指導が不適切であるという教員が、認定の程度に差があるにも関わらず、同じ研修内容であるのは課題。 2:生徒指導提要が改訂されたが、不適切指導の基準が明確ではない。 3:大声で他の子を叱責する行為は、児童虐待防止法では面前 DV となるが、教室内で教員が同様の行為をすることで他の児童生徒に DV と同様の心理的ダメージを与えうることに対する教員の感度が極めて低い。
	提案	4:担任を外すなどの教員への処分は、子どもの権利を侵害しないような基準にすべき。 5:指導改善研修は、熊本県教育センターと連携し、指導体制の充実を図る。 6:指導改善研修というよりも、教員本人の困り感に寄り添うことが大事。 7:非を認めない教員の研修の在り方について、どのように本人に理解や自制を促すかの検討が必要。 8:心身に課題を抱えている教員がいるので、専門職を巡回させるなどして対応すべき。 9:担任を「はずす」判定は難しいが、訴えのあった生徒、目撃者、教育からよく話を聞き、全体像を明らかにし、更に傷つく人がいれば、取りあえず「はずす」しかない。 10:信念やどういう理解のもとで指導しているのかを確認する必要がある、悪意なのか、誤解なのか、無理解なのかによって研修内容を考えることが必要。 11:研修内容を職員間で共有することが必要。 12:ガイドラインの運用とスクールソーシャルワーカーが必要。 13:校内研修でバウンダリーとか一人ひとりを大切にする人権研修を行う。 14:急いで調査確認し、ケースバイケースの判断をうまくする仕組みづくり必要。 15:事例を集めた上で、外す基準は慎重に考えていくべき。 16:不適切な指導の基準をつくって、学校教育法等の改正に反映すると先生たちの感度は上がる。 17:保護者に対して、教育委員会は、事案によっては学校に言わないことも伝える必要がある。 18:教員が児童生徒の SOS を受け取れるような事例収集や対応の仕方も学ぶことが必要。
第3回(いじめへの対応)	課題	19:保護者への支援や助言。 20:いじめを受けた側が、問題が解決した後でも腫れ物に触るかのように扱われて、学校に行きたくない理由になっている。 <u>21:話し合いや謝罪は、ゴールではなくスタートという意識と教職員間での情報の共有が必要。</u>
	提案	22:加害者側にオンライン学習等、学校の人間関係のクールダウン期間を確保する。 23:子どもたちの意見を聞いた上で、クラス替えなどで対応しても難しい場合は、転校も考えていいと思う。 24:ケーススタディを教材化する。

	25:事例を収集する必要がある。 26:NG 集を作成し周知する。 27:早期発見には、担任のカウンセリングマインドの醸成、鋭い観察力による発見力の向上を図る。 28:どの教職員も迅速かつ的確に対応が可能となるマニュアルやチャートを全教職員に徹底しておくことが必要。
--	---

⑤教育委員会・学校管理職のマネジメント・危機管理対応力強化		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	1:学校で起こった問題を学校内だけで解決しようとする姿勢が問題ではないか。 2:部活動における暴言問題やいじめ問題。
	提案	3:心身に課題を抱えている教員がいるので、専門職を巡回させるなどして対応すべき。 4:指導してもすぐには子どもは変わらないので、焦らないことを伝えることは、体罰暴言を防止する管理職ができること。 5:研修内容を職員間で共有するなどが必要。 6:複数担任制にするとか、学校の在り方を変える必要がある。 7:退職教員等を活用した学校現場におけるマンパワーの充実を図ることが必要。 8:記録を残す以外に不適切な発言があったか検証する方法がないので、カメラや録音装置を設置し記録を残す。 9:担任を外すという表現よりも、介入する等の表現が良い。 10:教職員の数を増やしマンパワーの充実を図る。 11:教員から体罰暴言等を吸い上げ自分の発言を見直せる仕組みづくり。 12:感情的な事に発展しないようにするために、教員が「今、自分がやった事は体罰なのかな」という視点が必要。 13:教室等において、ドライブレコーダーみたいなもので記録をし、発言等について検証できるようにする。 14:学校は、保護者に対して入学式等で暴言等についてのルールを宣言する。 15:死角がないように全教室に防犯カメラを導入する。 16:教員と児童生徒が1対1となる場面を避けるための運用上の工夫が必要。 17:記録をしっかりとって、必要な情報を集めること。 18:学校組織の閉鎖性が特殊なので、学校運営協議会や外部アドバイザーによる助言とフォローアップ・評価など学校を外から変えられる仕組みをつくる。 19:保護者からの相談時の記録の必要性。 20:第三者調査組織での検証のために、話し合いを録音することを保護者にも説明しておく。 21:記録について、一律に全学校で実施することが大事。 22:記録を全校一律に行うように市教委が働きかける。 23:保護者と入学等の段階で、学校と家庭の責務の申し合わせ事項を締結する。 24:保護者に対して、教育委員会は、事案によっては学校に言わないことも伝える必要がある。
第3回(いじめへの対応)	課題	25:保護者とどのように向き合うのかの議論が不足している。
	提案	26:保護者の権限と責任を明記した、宣言法的教育条例が必要。それを具体的な契約に落とし込んだ入学時の同意書もあるとよい。 27:事案に係わる教職員と行政職員の心のケア。 28:教育委員会(市長部局)から学校に保護者との話し合いを録音するように指示する。

		29:証拠が残り、死角をなくすためにも防犯カメラを設置する。 30:政令市の教育委員会は中間組織がないため、教育行政区を検討した方が良い。
--	--	---

⑥取組状況の確認・評価・公表・周知に関する仕組みづくり		
第2回(体罰暴言等への対応)	課題	1:保護者がアップデートされていない現状がある。
	提案	<u>2:報道は、適切な指導と認定した案件よりも、体罰、暴言、不適切な行為のみを切り取っている。適切な指導や該当外の認定を広げるべき。</u> 3:保護者が相談したことについて、デバイス等を駆使して見える化をする。 4:子育て全般に、保護者にもしっかりアップデートできるような機会がたくさんあるといい。
第3回(いじめへ)	課題	5:子どもがいじめられた場合に対応できない親が多い。
	提案	<u>6:子どもと一緒に具体的な評価指標をつくり、自分たちでチェックできる仕組みづくり。</u> 7:部活動でのいじめが隠れやすいため、上級生からの叱咤や厳しい練習メニューの指示もいじめになりうることの周知徹底が必要。

資料2 事例1(体罰・暴言等への対応)における意見提案等

【課題1】

教育委員会 の対応	複数課にまたがる内容であったため、事案に関する情報共有や該当職員や児童・保護者・他職員への聞き取り分担等の調整に手間取った。また、状況報告が複数課にまたがるため、学校の負担も大きくなった。
課題点	第一報から事案への対応まで、事案内容によっては主管が複数課にまたがり、効率的な対応ができていない。
考えられる 改善点	学校や保護者からの問題対応窓口を事案内容に関わらず一本化し、学校問題に効果的に対応できる組織や報告様式に再構築する。
意見 提案等	1:児童相談所は件数が多すぎて虐待関係に特化し、家庭への予防的な介入についても現在の法律では難しい。 2:こども局もしくは市長部局に第三者の学校等問題対応常設チームを作る。 3:件数も多くて、区ごとぐらいでないと対応しきれない。現在の制度では親や子どもを救いきれていない。 4:校長が相談しやすい体制整備と事例の共有。 5:外すという表現よりも、介入するとかの表現が良い。 6:教員から体罰暴言等を吸い上げ自分の発言を見直せる仕組みづくり。 7:感情的な事に発展しないようにするために、教員が「今、自分がやった事は体罰なのかな」という視点が必要。 8:第3者であるスクールロイヤーが対応する組織を作る。 9:杉並区の教育 SAT のような教員と保護者が相談できる窓口を設置する。 10:学校は中立な立場ではないでの、自治体で相談を受ける窓口があれば、保護者も早い段階で相談することができ、こじれは防ぎやすいのではないかな。

【課題2】

教育委員会 の対応	事案発生を受けて、状況によっては対象職員を担任から外したり自宅待機させたりすることがあるが、どのタイミングでどのような対応をすべきかの判断に苦慮した。
課題点	担任から外したり自宅待機させたり等、職員を教育活動から外す場合の基準が明確でない。
考えられる 改善点	職員を教育活動から外す場合の基準を明確にし、ガイドラインとして整理する。
意見	1:担任を外すなどの教員への処分は、子どもの権利を侵害しないような基準にす

提案等	べき。 2:「はずす」判定は難しいが、訴えのあった生徒、目撃者、教育からよく話を聞き、全体像を明らかにし、更に傷つく人がいれば、取りあえず「はずす」しかない。 3:ガイドラインの運用とスクールソーシャルワーカーが必要。 4:急いで調査確認し、ケースバイケースの判断をうまくする仕組みづくり必要。 5:退職教員等を活用した学校現場におけるマンパワーの充実を図る必要がある。 6:記録を残す以外に不適切な発言があったか検証する方法がないので、カメラや録音装置を設置し記録を残す。 7:事例を集めた上で、外す基準は慎重に考えていくべき。
-----	--

【課題3】

教育委員会の対応	子どものトラブルが保護者同士のトラブルに発展し、保護者が学校に相談してくることがある。保護者相互に感情的になっていることがあり、学校としての対応が難しく苦慮した。
課題点	学校では、可能な限り保護者同士のトラブル解決にも取り組んでいる。ただ、保護者同士の感情のもつれに発展した場合、解決するのが難しい。また、保護者トラブルが子どもの関係にまで悪影響を及ぼすことがある。
考えられる改善点	保護者同士のトラブルを客観的に解決できる仕組みや学校が関わる場合のガイドラインを構築する。
意見提案等	1:困っている親の SOS や叫びに対応するためにも、SSW を1校に1人配置してほしい。 2:学校における福祉的機能は増大しているので、ヘルパーやソーシャルワーカー等の専門家が必要。 3:弁護士や第3者が介入することで、保護者が納得しやすい仕組みづくり。 4:保護者からの相談時の記録の必要性。

【課題4】

教育委員会の対応	処分担当課と調査担当課が異なるため、処分担当課が改めて B 教諭や児童・保護者に児童への暴言について聞き取りを行い、時間がかかった。
課題点	処分にあたっては弁明の機会と捉えて、処分担当課が対象職員(被処分者)への聞き取りを改めて行っている。体罰等審議会担当と処分担当とにより、関係者への聞き取りを繰り返しており、効率的な対応ができていない。
考えられる改善点	体罰等審議会の認定から処分検討、事後研修までの取り扱いを同じ部署で一貫して行う。
意見提案等	1:教職員の意欲の低下を防ぐためにも、聞き取りについては一元化してほうがいい。

	2:教員が早期に相談できると自分のリスクも学校のリスクも下げることができることを周知していく。
--	---

【課題5】

育委員会の対応	保護者による暴言等で教職員が苦しめられることがある。教職員の暴言をチェックする仕組みはあるが、保護者の不適切な言動を指摘しづらく、対応に苦慮することがあった。
課題点	保護者の不適切な言動に対し、客観的に判断し対応できる仕組みがない。
考えられる改善点	体罰等審議会に準ずる「第三者による審議会」を立ち上げ、保護者からの無理な要求等を審議し、対応できる仕組みをつくる。
意見提案等	1:強烈なクレーマーには教員では対応できないので、第三者が介入するか、学校に専門家が必要。 2:保護者がアップデートされていない現状がある。 3:問題のある保護者への対応は、早い段階で第三者に任せられるような組織が必要。 4:学校が SSW 等を保護者をつなごうとしても、保護者から拒否されることがある。 5:子どもの権利を守るため、福祉的な視点での人的配置が必要。 6:記録について、一律に全学校で実施することが大事。 7:記録を全校一律に行うように市教委が働きかける。 8:保護者と入学等の段階で、学校と家庭の責務の申し合わせ事項を締結する。 9:保護者が相談したことについて、デバイス等を駆使して見える化をする。10:子育て全般に、保護者にもしっかりアップデートできるような機会がたくさんあるといい。

【課題6】

教育委員会の対応	体罰等審議会のような第三者による判断がないために、処分相当であるかどうか、教育委員会内部での検討に客観性をもたせにくかった。
課題点	体罰・暴言等以外の教職員の不適切な行動については、主管課が直接調査し判断している。教育委員会会議で決定するまでに第三者の判断が入る仕組みとなっていない。
考えられる改善点	体罰等審議会に準ずる「第三者による審議会」を立ち上げ、教職員の不祥事全般も審議する仕組みをつくる。
意見提案等	1:第三者が介入する仕組みづくり。 2:事案の内容をランクづけする立場の人が必要。 3:スクールロイヤーが学校現場に入っていく必要がある。

【課題7】

教育委員会の対応	処分後に被処分者への指導改善研修を行っている。個別対応を充実させるために、事案内容によって事後研修の実施方法や内容、実施期間が異なるため、その対応に労力を要している。
課題点	処分後の指導改善研修内容を事案ごとに判断しており、体系的な対応にまで至っていない。
考えられる改善点	被処分者への指導改善研修の日数や内容について、処分内容に応じた基準を明確にする。
意見提案等	1:指導改善研修は、熊本県教育センターと連携し、指導体制の充実を図る。 2:指導改善研修というよりも、教員本人の困り感に寄り添うことが大事。 3:非を認めない教員の研修の在り方について、どのように本人に理解や自制を促すかの検討が必要。 4:心身に課題を抱えている教員がいるので、専門職を巡回させるなどして対応すべき。 5:明らかに改善の必要がある教員と体罰、暴言等ではないが不適切であるという教員が、認定の程度に差があるにも関わらず、同じ研修内容であるのは課題。 6:信念やどういう理解のもとで指導しているのかを確認する必要がある、悪意なのか、誤解なのか、無理解なのかによって研修内容を考える必要がある。

【課題8】

教育委員会の対応	被害を受けた保護者が処分内容に納得せず、処分量定の変更を求めて市長に申し入れたり、教育委員会会議内容を開示請求したりして、対応に苦慮した。
課題点	保護者の処罰感情によって、処分に対する要望や処分量定への納得感が変わってくる。教育委員会内で処分まで完結させるので、対応への不信感が生まれると、それを払しょくするのが難しい。
考えられる改善点	不服対応のガイドラインを作成し、保護者の意見に客観的に対応したり、第三者が判断したりする仕組みをつくる。
意見提案等	1:学校は、保護者に対して入学式等で暴言等についてのルールを宣言する。 2:保護者に対して、教育委員会は、事案によっては学校に言わないことも伝える必要がある。

【課題9】

教育委員会の対応	指導改善研修後の校内研修は学校に委ねているため、被処分者が移動した場合の研修や教育委員会による学校訪問との連携等、指導改善研修後の研修の内容充実や状況把握に課題が残った。
課題点	指導改善研修後の校内での研修内容を事案ごとに判断しており、体系的な対応

	応にまで至っていない。
考えられる改善点	被処分者への指導改善研修の日数や内容についての基準を明確にする。さらに、個別カルテを作成し、継続的な研修実施や委員会内での情報共有できる仕組みをつくる。
意見提案等	1:研修内容を職員間で共有することが必要。 2:校内研修でバウンダリーとか一人ひとりを大切にする人権研修を行う。

報道について

1:報道は、適切な指導と認定した案件よりも、体罰、暴言、不適切な行為のみを切り取っている。むしろ、適切な指導や該当外の認定を広げるべき。

管理職ができることについて

1:指導してもすぐには子どもは変わらないので焦らないことを伝えることは、体罰暴言を防止する管理職ができること。

学校の在り方

- 1:複数担任制にするとか、学校の在り方を変える必要がある。
- 2:教職員の数を増やしマンパワーの充実を図る。
- 3:教室等において、ドライブレコーダーみたいなもので記録をし、発言等について検証できるようにする。
- 4:死角がないように全教室に防犯カメラを導入する。
- 5:教員と児童生徒が1対1となる場面を避けるための運用上の工夫が必要。
- 6:記録をしっかりとって、必要な情報を集めること。
- 7:学校組織の閉鎖性が特殊なので、学校運営協議会や外部アドバイザーによる助言とフォローアップ・評価など学校を外から変えられる仕組みを作る。
- 8:第三者調査組織での検証のために、話し合いを録音をすることを保護者にも説明しておく。
- 9:学校で起こった問題を学校内だけで解決しようとする姿勢が問題ではないか。
- 10:子どもたちがSOSを出せる環境を作る。
- 11:部活動においての暴言問題やいじめ問題。
- 12:教員が児童生徒のSOSを受け取れるような事例収集や対応の仕方も学ぶ必要がある。

その他

- 1:生徒指導提要が改訂されたが、不適切指導の基準が明確ではない。
- 2:大声で他の子を叱責する行為は、児童虐待防止法では面前DVとなるが、教室内で教員が同様の行為をすることで他の児童生徒にDVと同様の心理的ダメージを与えうることに対する教員の感度が極めて低い。
- 3:不適切な指導の基準を作って、学校教育法等の改正に反映すると先生たちの感度は上がる。
- 4:SC、SSWの適正配置及び処遇改善(非常勤から常勤へ)。
- 5:SC、SSWの補償について

資料3 【事例2及び3(いじめへの対応)における協議の視点】

協議の視点①「いじめ防止対策推進法に基づいた、いじめ事案対応やいじめ重大事態対応のあり方」に関連する課題

【課題10】

教育委員会 の対応	いじめ防止対策推進法に示される「いじめの定義」に従って丁寧に対応しているが、それが本質的ないじめ問題の解決につながっているのか悩みながら取り組んでいる。
課題点	一方の主張のみでいじめと認定したり、子どもが他者に迷惑をかけることを法で禁止したりすることが、児童生徒の人間関係育成の面で適切なものか。
考えられる 改善点	○いじめ防止対策推進法の内容で、「いじめの定義」または「例外なく全面的にいじめを禁止する規定」のいずれかを見直すよう国に提言する。 ○早期発見・早期対応等、事案の重大化を防ぐためのポイントを明確にする。
意見 提案等	事案に係わる教職員と行政職員の心のケア。 いじめ等に対する人的なサポートが必要。 いじめ防止対策法の定義を狭めると、かなり反発がでる。 定義の問題もあるが、学校だけで処理することに限界がある。 第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 普段の児童生徒の姿を知らない人が第三者となるは問題がある。 被害者側が精神的な苦痛を感じていることが要件になっているのは定義が広い。 学校の発想を転換して、完璧な状態を作るのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 話し合いや謝罪はゴールではなくスタートという意識と教職員間での情報の共有が必要。 いじめ防止対策推進法におけるいじめの定義そのものがあまりにも幅広い学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。

【課題14】

教育委員会 の対応	いじめ重大事態を積極的に認知しているため、いじめ重大事態調査や第三者委員会運営事務等に労力を要した。
課題点	いじめ防止対策推進法に従うと、いじめ重大事態の件数が相当数増加することになる。
考えられる	○事案に丁寧に対応できる体制のために重要なポイント及びいじめの重大事態を

改善点	判断する基準と方法を明確にする。 ○第三者機関の委員選定のための人材リストの作成や、委員等の謝金の財政措置を国へ要望する。
意見 提案等	

【課題16】

教育委員会 の対応	いじめ重大事態における、過去にさかのぼった案件(過年度のいじめが原因の2号事案等)の調査は、当時の職員が異動していたり生徒が卒業したりしている場合等、事実確認や調査が困難であり、対応に苦慮した。
課題点	いじめ重大事態での過去調査を行う場合は、調査時期や調査範囲をどこまでにするか等の判断および調査そのものの難しさがある。
考えられる 改善点	○いじめ問題に丁寧に関わり、重大事態の可能性がある場合には早期に対応する仕組みづくりを行い、対応を徹底する。 ○いじめ重大事態の調査に時効を設ける等の見直しを国に提言する。
意見 提案等	

【課題19】

教育委員会の対応	全校でいじめ未然防止策に取り組んでいるが、全市的に取り組むいじめ根絶に向けての効果的な対応がない。
課題点	全市的に取り組む組織的・効果的・具体的ないじめ未然防止策や子どもたちへの啓発プログラムが構築されていない。
考えられる改善点	○未然防止に向けて、啓発プログラムの充実、ICT の活用、AI を利用したデータ分析等、実態に応じた取り組みを研究し、成果を共有する。 ○早期発見・早期対応の仕組みをつくり、学校・家庭・地域が一体となって、いじめが重大事態に発展することを防ぐ。 ○いじめ対応の専門家が必要に応じて学校をサポートできる体制を構築する。
意見提案等	対応の在り方と保護者については、学校から切り分ける。 第 1 段階を名古屋市方式にし、教職員は矢面に立たせない。 教員は保護者のクレーム対応の専門家ではないので、教育に力を注げる環境作りをすべき。 小児科や児童精神科も、保護者へアプローチしているが、医療機関もまたリソースが不足している。 少年司法、少年鑑別所との連携。 いじめ等に対する人的なサポートが必要。 学校の先生ではなく、第三者組織が対応する方がいいが、役割分担と信頼性は必要になる。 保護者への啓発や周知は一斉メールを活用する。 第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 普段の児童生徒の姿を知らない人が第三者となるは問題がある。 最初にアプローチするのは社会福祉関係を学んだ方がいい。 学校の発想を転換して、完璧な状態を作るのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 事例への対処方法と複数のルートなどの仕組みを整備していくことが必要。 横断的にいろんな人がチームを作って派遣されるような体制が必要。 教員が安心して働けるような環境を考えないといけない。 証拠が残り、死角をなくすためにも防犯カメラを設置する。 いじめの調査権限を学校や教育委員会でも持つように制度設計を変更する。 ケーススタディを教材化する。 政令市の教育委員会は中間組織がないため、教育行政区を検討した方がいい。 事例を収集する必要がある。 学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。

	オルタナティブスクール等の選択肢があるといい。 NG 集を作成し周知する。 被害が発生する前に、相談できる機関をパンフレットにまとめるやるべきことを日本の学校はやっていない。いじめに限らないハンドブックの作成が必要。
--	---

【課題20】

教育委員会 の対応	いじめが被害者側の言動からはじまった場合、いじめ加害児童生徒・保護者に説明をする際に、「先に手を出したのは被害者側」であり、自分もいじめを受けたと主張し納得せず、対応に苦慮した。
課題点	双方がいじめられたと主張した場合、いじめ防止対策法上は、双方がいじめの加害者であり被害者となるため、児童生徒の人間関係を構築するための対応が難しくなる。
考えられる 改善点	○いじめ防止対策推進法の内容で、「いじめの定義」または「例外なく全面的にいじめを禁止する規定」のいずれかを見直すよう国に提言する。 ○法的な助言を得ながら指導できる仕組みをつくる。
意見 提案等	保護者の中に、自分達が言っていることが全てで、子どもに聞かなくていいと言う方が多く、被害児童生徒本人から聞き取りが出来ない。 保護者の一度高ぶった処罰感情は抑えるのが難しい。 保護者に処分の決定権があると思っている方がいるため、保護者対応は担任の教員がするのではなく、出来る限り早く第三者等が介入した方がいい。 保護者の問題は、学校から切り離した方がいい。 保護者が学校に直接威圧的な言動があった場合は、学校側も代理人や弁護士を立て、保護者側の代理人と話すような仕組みを考える。 教育委員会(市長部局)から学校に保護者との話し合いを録音するように指示する。 子どもがいじめられた場合に対応できない親が多いが、家庭に責任を求めることも考えなければいけない保護者の権限と責任を明記した、宣言法的教育条例が必要。それを具体的な契約に落とし込んだ入学時の同意書もあるとよい。

協議の視点②「被害児童生徒が安心して登校できる体制のあり方」に関連する課題

【課題17】

教育委員会 の対応	加害者側が被害者側の気持ちを察して距離をおいたところ、「無視される」と言われ、どう接すればいいかが難しく、加害側の児童生徒と保護者、学校が対応に苦慮した。
課題点	加害側の児童生徒の反省がうまく伝わらない場合、事案が深刻化し対応が難しくなる。
考えられる 改善点	○被害児童生徒・加害児童生徒へのカウンセリング体制の整備や医療・福祉との連携を強化する。 ○加害児童生徒への継続的な指導を徹底する仕組みをつくる。
意見 提案等	小児科や児童精神科が保護者へアプローチしているが、リソースが不足している。

【課題18】

教育委員会 の対応	いじめ自体は止んでいるが、被害児童生徒の中で不安が拭えずに、登校を拒んだり、教室に入らなかったり、保護者が学校に行かせなかったりする場合、学校としてどのように対応すべきか苦慮した。
課題点	被害側の児童生徒の安心感を担保できない場合、事案が深刻化し対応が難しくなる。
考えられる 改善点	○被害児童生徒へのカウンセリング体制の整備や医療・福祉との連携を強化する。
意見 提案等	ヨーロッパやアメリカと比較してカウンセリングに対する敷居が高い。 子どもたちの意見を聞いた上で、クラス替えなどで対応しても難しい場合は、転校も考えてもいいと思ういじめを受けた側が、問題が解決した後でも腫れ物に触るかのように扱われて、学校に行きたくない理由になっている。

【課題19】

教育委員会 の対応	全校でいじめ未然防止策に取り組んでいるが、全市的に取り組むいじめ根絶に向けての効果的な対応がない。
課題点	全市的に取り組む組織的・効果的・具体的ないじめ未然防止策や子どもたちへの啓発プログラムが構築されていない。
考えられる 改善点	○未然防止に向けて、啓発プログラムの充実、ICTの活用、AIを利用したデータ分析等、実態に応じた取り組みを研究し、成果を共有する。 ○早期発見・早期対応の仕組みをつくり、学校・家庭・地域が一体となって、いじめが重大事態に発展することを防ぐ。

	○いじめ対応の専門家が必要に応じて学校をサポートできる体制を構築する。
意見 提案等	学校での児童生徒へのいじめ対応の在り方は学校で取り組むことも重要だが、保護者対応については、学校から切り分けることが重要。 第１段階を名古屋市方式にし、教職員は矢面に立たせない。 教員は保護者のクレーム対応の専門家ではないので、教育に力を注げる環境作りをすべき。 小児科や児童精神科が保護者へアプローチしているが、リソースが不足している。 少年司法、少年鑑別所との連携。 いじめ等に対する人的なサポートが必要。 学校の先生ではなく、第三者組織が対応する方がいいが、役割分担と信頼性は必要になる。 保護者への周知は一斉メールの活用。 第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 普段の児童生徒の姿を知らない第三者がやることが、教員の負担軽減には良いと思うが、それで大丈夫なのか。 最初にアプローチするのは社会福祉関係を学んだ方がいい。 学校の発想を転換して、完璧な状態を作るのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 事例への対処方法と複数のルートなどの仕組みを整備していくことが必要。 横断的にいろんな人がチームを作って派遣されるような体制が必要。 教員が安心して働けるような環境を考えないといけない。 証拠が残り、死角をなくすためにも防犯カメラを設置する。 いじめの調査権限を学校や教育委員会でも持つように制度設計を変更する。 ケーススタディを教材化する。 政令市の教育委員会は中間組織がないため、教育行政区を検討した方がいい。 事例を収集する必要がある。 学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。 オルタナティブスクール等の選択肢があるといい。 NG 集を作成し周知する。 被害が発生する前に、相談できる機関をパンフレットにまとめるやるべきことを日本の学校はやっていない。いじめに限らないハンドブックの作成が必要。

協議の視点③「加害児童生徒への指導のあり方」に関連する課題

【課題11】

教育委員会 の対応	いじめの加害者となっている児童生徒本人に特性があり不特定多数への暴言暴力があるような場合、学校及び保護者の指導があっても改善が見られないことがあり、対応に苦慮した。
課題点	加害児童生徒への指導が適切に行われずに、再発や被害児童生徒の不信感につながり事案が深刻化する。
考えられる 改善点	○特性のある児童生徒を含め、再発防止のための適切な教育プログラムを実施する。 ○医療や福祉と連携すべきと判断した際に連携できる仕組みをつくる。
意見 提案等	小児科や児童精神科が保護者へアプローチしているが、リソースが不足している。加害者側にオンライン学習等、学校の人間関係とのクールダウン期間を確保するいじめ加害者に対する出席停止のハードルを国が低くする。

【課題17】

教育委員会 の対応	加害者側が被害者側の気持ちを察して距離をおいたところ、「無視される」と言われ、どう接すればいいかが難しく、加害側の児童生徒と保護者、学校が対応に苦慮した。
課題点	加害側の児童生徒の反省がうまく伝わらない場合、事案が深刻化し対応が難しくなる。
考えられる 改善点	○被害児童生徒・加害児童生徒へのカウンセリング体制の整備や医療・福祉との連携を強化する。 ○加害児童生徒への継続的な指導を徹底する仕組みをつくる。
意見 提案等	小児科や児童精神科が保護者へアプローチしているが、リソースが不足している。

【課題19】

教育委員会 の対応	全校でいじめ未然防止策に取り組んでいるが、全市的に取り組むいじめ根絶に向けての効果的な対応がない。
課題点	全市的に取り組む組織的・効果的・具体的ないじめ未然防止策や子どもたちへの啓発プログラムが構築されていない。
考えられる 改善点	○未然防止に向けて、啓発プログラムの充実、ICTの活用、AIを利用したデータ分析等、実態に応じた取り組みを研究し、成果を共有する。 ○早期発見・早期対応の仕組みをつくり、学校・家庭・地域が一体となって、いじめが重大事態に発展することを防ぐ。

	○いじめ対応の専門家が必要に応じて学校をサポートできる体制を構築する。
意見 提案等	対応の在り方と保護者については、学校から切り分ける。 第１段階を名古屋市方式にし、教職員は矢面に立たせない。 教員は保護者のクレーム対応の専門家ではないので、教育に力を注げる環境作りをすべき。 小児科や児童精神科も保護者へアプローチしているが、医療機関側もリソースが不足している。 少年司法、少年鑑別所との連携。 先生たちに余裕がなく、いじめ等に対する人的なサポートが必要。 学校の先生ではなく、第三者組織が対応する方がいいが、役割分担と信頼性は必要になる。 保護者への啓発や周知は一斉メールを活用する。 第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 普段の児童生徒の姿を知らない人が第三者となるは問題がある。 最初にアプローチするのは社会福祉関係を学んだ方がいい。 学校の発想を転換して、完璧な状態を作るのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 事例への対処方法と複数のルートなどの仕組みを整備していくことが必要。 横断的にいろんな人がチームを作って派遣されるような体制が必要。 教員が安心して働けるような環境を考えないといけない。 証拠が残り、死角をなくすためにも防犯カメラを設置する。 いじめの調査権限を学校や教育委員会でも持つように制度設計を変更する。 ケーススタディを教材化する。 政令市の教育委員会は中間組織がないため、教育行政区を検討した方がいい。 事例を収集する必要がある。 学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。 オルタナティブスクール等の選択肢があるといい。 NG 集を作成し周知する。 被害が発生する前に、相談できる機関をパンフレットにまとめるやるべきことを日本の学校はやっていない。いじめに限らないハンドブックの作成が必要。

協議の視点④「保護者の様々な不安への対応のあり方」に関連する課題

【課題13】

教育委員会の対応	保護者からいじめ被害の訴えがあったものの、被害児童生徒本人からの直接聞き取りを拒み、事実確認ができないケースの対応に苦慮した。
課題点	児童生徒や関係者への聞き取りを躊躇することで、事案が長期化複雑化することが多い。
考えられる改善点	○いじめ事案の解決のためには、事実確認が不可欠であることの周知徹底と被害側の児童・保護者の不安を解消できる体制をつくる。
意見提案等	学校は全部を担ってしまい、背負い過ぎている。 保護者の中に、自分達が言っていることが全てで、子どもに聞かなくていいと言う方が多く、被害児童生徒本人から聞き取りが出来ない。 保護者の一度高ぶった処罰感情は抑えるのが難しい。 保護者に処分の決定権があると思っている方がいるため、保護者対応は担任の教員がするのではなく、出来る限り早く第三者等が介入した方がいい。 保護者の問題は、学校から切り離れた方がいい保護者が学校に直接威圧的な言動があった場合は、学校側も代理人や弁護士を立て、保護者側の代理人と話すような仕組みを考える。

【課題21】

教育委員会の対応	謝罪を受け入れずに加害児童生徒の転校やクラス替え等を要求したり、いじめに対する学校の不手際を非難したりする等、高圧的・暴力的・長期的な保護者の要求への対応に苦慮した。
課題点	加害児童生徒に転校を求めたり、学校に責任を問うたり等の、保護者からの過度な要求に対応するのが難しい。
考えられる改善点	○被害児童生徒が安心して登校できる体制及び加害児童生徒への適切な指導を、法的な助言を得ながら行える仕組みをつくる。
意見提案等	教育委員会(市長部局)から録音するように指示する。 保護者への支援や助言。 保護者の権限と責任を明記した、宣言法的教育条例が必要。それを具体的な契約に落とし込んだ入学時の同意書もあるとよい。 保護者とどのように向き合うのかの議論が不足している。

【課題22】

教育委員会の対応	当該の児童生徒間では、謝罪を済ませ解決の見込みがあるものの、保護者の納得が得られず対応に苦慮した。
課題点	保護者の納得を得ることができずに事案対応が長期化したり複雑化したりする場合の対応が難しい。
考えられる改善点	○被害児童生徒が安心して登校できる体制及び加害児童生徒への適切な指導を、法的な助言を得ながら行える仕組みをつくる。
意見 提案等	保護者の一度高ぶった処罰感情は抑えるのが難しい。 保護者に処分の決定権があると思っている方がいるため、保護者対応は担任の教員がするのではなく、出来る限り早く第三者等が介入した方がいい。 保護者の問題は、学校から切り離れた方がいい。 保護者が学校に直接威圧的な言動があった場合は、学校側も代理人や弁護士を立て、保護者側の代理人と話すような仕組みを考える。 教育委員会(市長部局)から録音するように指示する 子ども同士が和解している場合は、保護者が警察や弁護士会等へ電話しても対応してもらえない。 保護者の権限と責任を明記した、宣言法的教育条例が必要。それを具体的な契約に落とし込んだ入学時の同意書もあるとよい。 保護者とどのように向き合うのかの議論が不足している。

協議の視点⑤「組織や第三者による対応の仕組みのあり方」に関連する課題

【課題12】

教育委員会の対応	社会体育や塾等で発生したいじめで、社会体育や塾等では対応できないと言われて学校に相談されることがある。学校が対応すべきか迷いながらも子どものためと思い対応することで、仕事量や精神的負担が大きくなった。
課題点	学校外のトラブルも学校内の児童生徒の関係に影響するため、結局学校が対応することが多い。
考えられる改善点	○学校で対応すべき事案ではない場合、学校以外の部署で第三者による対応ができる仕組みや組織を新設する。
意見提案等	学校以外のトラブルで子どもに関することは学校で受け付けなければならないことが必要。

【課題15】

教育委員会の対応	いじめの事実が発覚して被害を受けた児童生徒の中で、「心配をかけたくない、相談できる人がいない。」との理由から一人で抱え込んで、対応が長期化したケースがある。
課題点	各種アンケートや教育相談では、子どもの声を拾えないケースがある。
考えられる改善点	○児童生徒に対して、SOS の出し方の指導をより一層徹底する。 ○学校だけでなく、児童生徒本人が気軽に相談できる窓口をより一層充実させる。
意見提案等	子どもと一緒に具体的な評価指標を作り、自分たちでチェックできる仕組みづくり。 ヨーロッパやアメリカと比較してカウンセリングに対する敷居が高い。 SNS とかで知らない人が二番目に相談するとなっている。

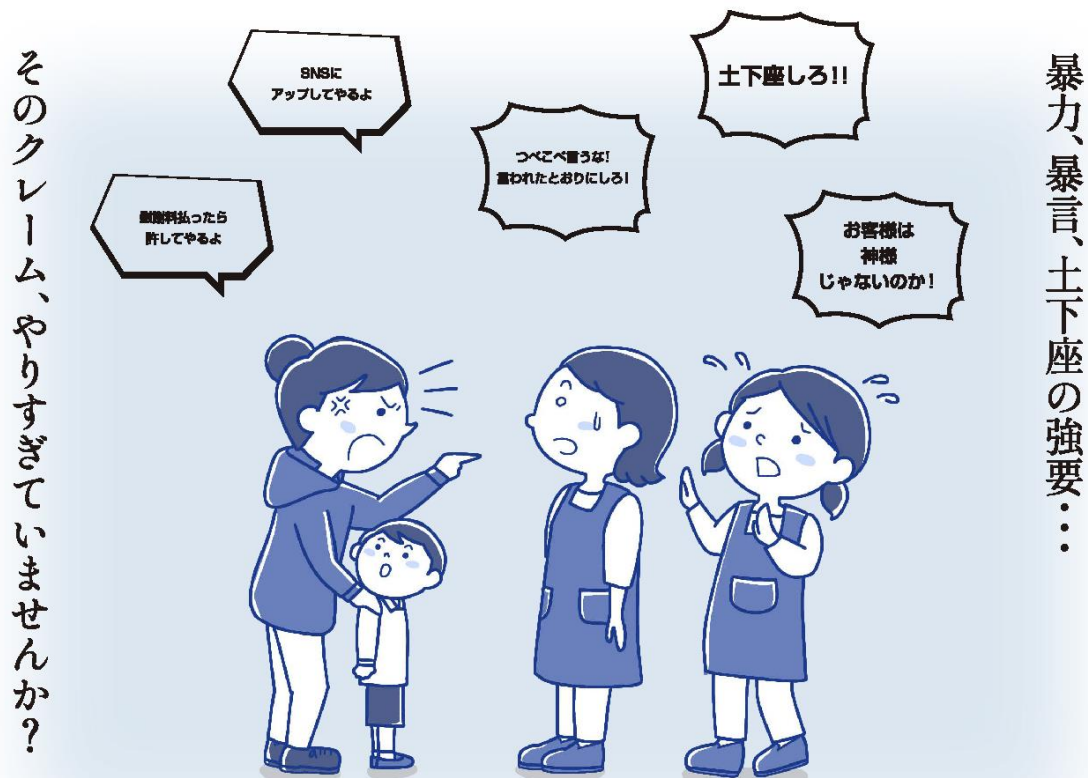
【課題19】

教育委員会の対応	全校でいじめ未然防止策に取り組んでいるが、全市的に取り組むいじめ根絶に向けての効果的な対応がない。
課題点	全市的に取り組む組織的・効果的・具体的ないじめ未然防止策や子どもたちへの啓発プログラムが構築されていない。
考えられる改善点	○未然防止に向けて、啓発プログラムの充実、ICT の活用、AI を利用したデータ分析等、実態に応じた取り組みを研究し、成果を共有する。 ○早期発見・早期対応の仕組みをつくり、学校・家庭・地域が一体となって、いじめが重大事態に発展することを防ぐ。 ○いじめ対応の専門家が必要に応じて学校をサポートできる体制を構築する。

意見 提案等	対応の在り方と保護者については、学校から切り分ける。 第１段階を名古屋市方式にし、教職員は矢面に立たせない。 教員は保護者のクレーム対応の専門家ではないので、教育に力を注げる環境作りをすべき。 小児科や児童精神科が保護者へアプローチしているが、リソースが不足している。 少年司法、少年鑑別所との連携。 いじめ等に対する人的なサポートが必要。 学校の先生ではなく、第三者組織が対応する方がいいが、役割分担と信頼性は必要になる。 保護者への周知は一斉メールの活用。 第三者機関がいじめの調査し、学校や先生の負担を軽減する必要がある。 普段の児童生徒の姿を知らない人が第三者となるは問題がある。 最初にアプローチするのは社会福祉関係を学んだ方がいい。 学校の発想を転換して、完璧な状態を作るのではなく、子どもの力を活かす助言をしてほしい。 事例への対処方法と複数のルートなどの仕組みを整備していくことが必要。 横断的にいろんな人がチームを作って派遣されるような体制が必要。 教員が安心して働けるような環境を考えないといけない。 証拠が残り、死角をなくすためにも防犯カメラを設置する。 いじめの調査権限を学校や教育委員会でも持つように制度設計を変更する。 ケーススタディを教材化する。 政令市の教育委員会は中間組織がないため、教育行政区を検討した方がいい。 事例を収集する必要がある。 学校の学級制度そのものを変えたり、目が届くように学級支援員の充実が必要。 オルタナティブスクール等の選択肢があるといい。 NG 集を作成し周知する。 被害が発生する前に、相談できる機関をパンフレットにまとめるやるべきことを日本の学校はやっていない。いじめに限らないハンドブックの作成が必要。
-----------	--

【課題23】

教育委員会 の対応	保護者双方の考え方や納得感がかみ合わない場合や、被害側保護者が加害側保護者に文書による回答や慰謝料を要求し、どこまで要求を受け入れればいいのか判断に迷う場合の対応に苦慮した。
課題点	どこまで学校が関わるべきかも含め、保護者同士の意見の対立を調整する場合、学校に対する不信感につながることもあり対応が難しい。
考えられる 改善点	○学校以外の部署での対応や学校関係者以外を中心に学校で対応する等、早い段階で第三者による対応ができる仕組みや組織をつくる。
意見 提案等	



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！