

## 学校問題解決サポートセンターとは

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の相談を受けます。

### <基本方針>

- 子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立の立場で相談に応じます。
- 相談者の話をよく聴きます。
- 互いの意見・考えの共通点・相違点から、事実関係を整理します。
- 互いにできること、できないことをはっきり伝えます。

## 学校問題の早期解決に向けて

### ～保護者・地域住民の皆様へ～

- 意見・要望等は、まずは学校へ御相談ください。
- 学校の説明や対応に対して、どうしても納得できないときは、区市町村教育委員会又は東京都学校経営支援センターに御相談ください。
- それでも解決できないときは、サポートセンターに御相談ください。

### ～学校の先生方へ～

- 保護者等の話を最初に十分に聴きましょう。
  - 保護者等の心情や真意を十分に受け止めましょう。
  - 保護者等にとって分かりやすい説明をしましょう。
  - 保護者等と十分に話し合い、お互いに納得できる具体的な解決策を提案しましょう。
  - 約束したことは速やかに実行しましょう。
  - 対応の進行状況等を保護者等に適宜連絡しましょう。
  - 解決後も、保護者等に連絡し、情報交換と共通理解に努めましょう。
- ※ 学校問題は学校全体の問題であるため、管理職から御連絡いただいた後に詳細を担当等から伺います。

## 学校問題解決サポートセンター

# 03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで  
(閉庁日、年末年始を除く)

〒169-0074


東京都新宿区北新宿4-6-1  
(東京都子供家庭総合センター4階)

<http://www.e-sodan.metro.tokyo.jp>



## 東京都教育相談センターの御案内

東京都いじめ相談ホットライン (24時間受付)

 **0120-53-8288**

いじめ以外の相談も受け付けています。

教育相談一般

**03-3360-8008**

高校進級・進路・入学相談

**03-3360-4175**

平日：午前9時から午後9時まで  
土日祝日：午前9時から午後5時まで  
(閉庁日、年末年始を除く)

◆教職員等からの相談

**03-3360-4160**

平日：午前9時から午後5時まで  
(閉庁日、年末年始を除く)

◆外国人児童・生徒相談

教育相談一般：**03-3360-8008**

高校進級・進路・入学相談：**03-3360-4175**

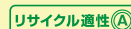
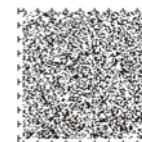
まいしゅうきんようび 毎週金曜日の午後1時から午後5時まで  
(受付は午後4時まで)

対応言語：中国語、英語、韓国語、朝鮮語

## 学校問題解決 サポートセンター



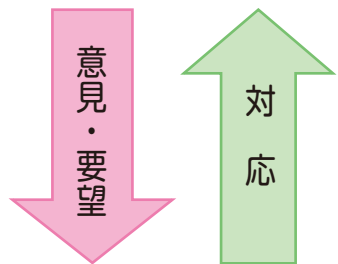
子供のことを第一に考え、  
公平・中立の立場で、  
よりよい解決策を提案します。



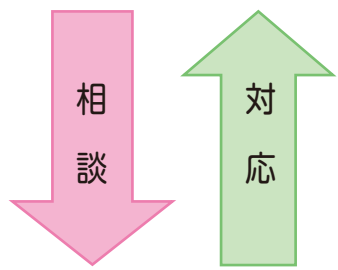
# 問題の解決に向けた相談の流れ

## 相談者

保護者・地域住民



区市町村立学校  
都立学校



区市町村教育委員会  
学校経営支援センター

## 学校問題解決サポートセンター

### 1 電話相談

平日：午前9時から午後5時まで  
経験豊富な校長OB・指導主事等が相談を受け、助言します。  
電話 03-3360-4195



専門家等の助言が必要と判断した場合

### 2 専門家等からの助言

相談を受けた案件を協議し、専門家等の助言を受けながらサポートセンターから回答します。

【専門家等】  
弁護士、精神科医、臨床心理士、警察OB、  
行政書士、民生・児童委員代表、保護者代表

解決困難と判断した案件

### 3 第三者的機関としての解決策の提示

解決困難な案件については、当事者間で互いに解決に向けて取り組むことを合意した上で、専門家等で構成する会議で双方の意見を聴き、公平・中立的な立場で解決策を提示します。

【合意】  
○当事者双方からの合意

【ケース会議】  
専門家等による  
○当事者双方から意見聴取  
○解決策の協議

【解決策】  
○解決策の調整  
○解決策の提示

