

令和6年度 行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業
委託業務成果報告書

事業実施者： 奈良県天理市

1. 本事業実施の背景

本事業実施の背景（モデル事業実施前の体制、課題等）

① 本事業実施以前の相談への対応体制（フロー含む）について

(1) 「学校が対応するべき」という前提と単線的な対応

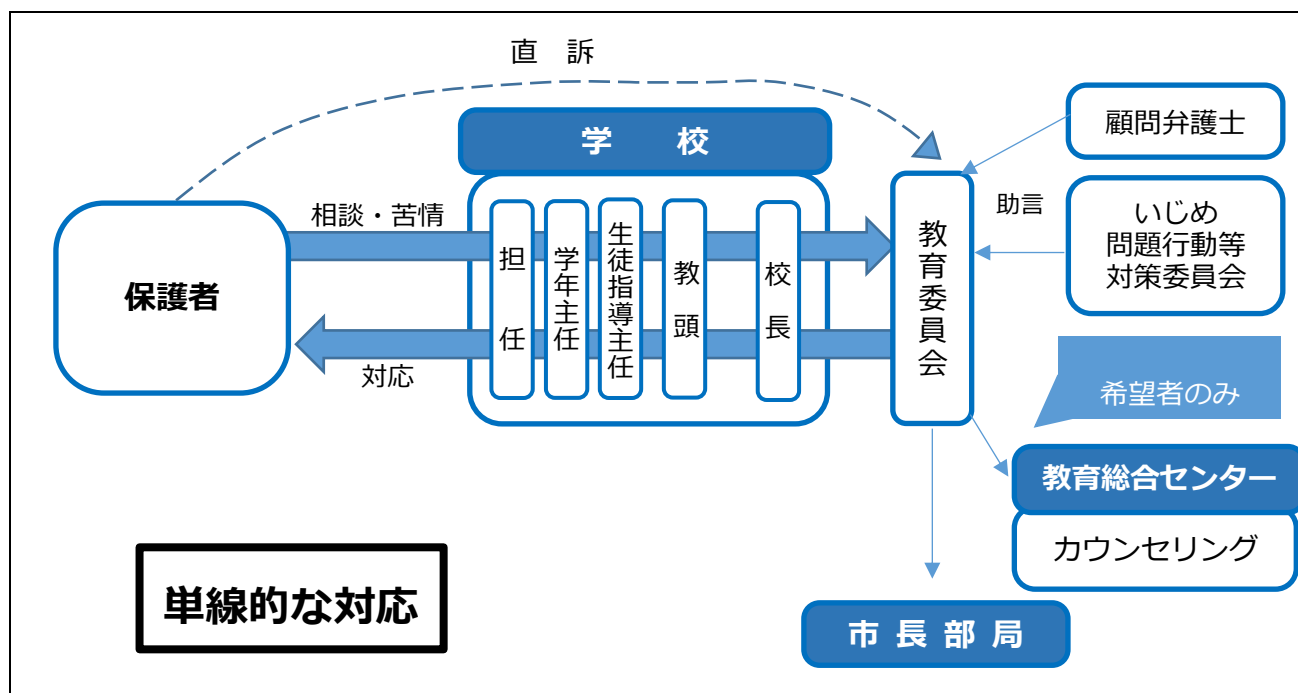
- ・保護者からの相談・苦情対応は、先ず学校であった。校内でも、担任→学年主任・生徒指導→教頭・校長の対応順で、納得が得られない場合、深刻化に応じて段階的に対応していた。
- ・学校で抱えきれなくなった場合や、保護者が「埒があかない」と感じて直接相談に及んだ場合は、教育委員会も対応していた。ただし、「学校が対応するべき」が前提のため、指導主事等が学校を訪問して、共に「ケース会議」を行っていた。
- ・相談は単線的な構造で、保護者の「理解」「納得」をどう得られるかを議論していた。保護者に約束した対策の実施も、基本的に学校が行い、教育委員会は補助的な役割であった。

(2) 「受けたい」人だけが受けるカウンセリング

- ・発達支援、適応指導、不登校対策を担う「教育総合センター」に在籍する心理士、またはスクールカウンセラーが様々な相談に対応していた。ただし、自分から受けたい人、受けることに同意した人だけが相談を受ける前提であり、相談を受けてほしい家庭の多くは、教員との掛け違いが生じた場合には、相談は「不要」であるとして応じないことが多かった。
- ・カウンセリングの相談内容、児童生徒の不安や息苦しさの原因を見立てても、そのことは「守秘義務」として、学校現場に十分フィードバックされていなかった。また、少数のカウンセラーがこどもの生きづらさを軽減させるための改善策を提案しようとしても、職員室全体の意識を変えたり、現場の実践における様々な改善に具体的に繋がったりすることは、ハードルが高かった。

(3) 法的に「正しい」助言

- ・訴訟のリスクが生じるほど深刻化した場合、または、学校・教委では抱えきれなくなった場合に、弁護士にも相談していた。
- ・弁護士による「学校の業務外」「深夜まで長時間対応する必要はない」という見解は、法的に「正しい」助言であった。しかし、それを伝える担任・学校は、保護者の反発を懸念して板挟みになってしまい、躊躇するケースが大半だった。その結果、法的な助言は十分に活かされてこなかった。



② 本事業実施以前の学校問題に関する行政への相談に関する状況

- ・学校問題について基本的には、学校・教委が対応すべきだと行政・教委双方が認識していた。いじめの「重大事案」になれば総合教育会議で審議するが、児童生徒への指導や保護者対応の一義的責任は学校が負っていた。
- ・虐待事案は「要保護児童対策地域協議会」のケースとなり、福祉部門の「家庭児童相談室」が対応していた。身体的な虐待が明らかになれば県「こども家庭相談センター」の対応となる。しかし、心理的な虐待やネグレクトは相当程度深刻化するまで対応が困難であり、学校と福祉部門の連携には課題があった。不登校事案で、学校が課題を抱えている内に、1ヶ月以上現況確認されず、福祉部門に共有されていないケースもあった。
- ・学校の負担軽減のために、市単独で「人権教育推進教員」を配置していた。しかし、ハローワークにかけても応募がなく、人員確保に苦労していた。勤務の実態としては、人権教育の本来目的よりも、人手不足の補完に回らざるをえなかった。
- ・校務支援システム、給食公会計化など事務負担の軽減は努めていた。スクールサポーターなども配置していたが、運用は学校任せで、サポートを必要とする根本的な課題解決などには行政は十分関与できていなかった。
- ・学校・教委の対応に満足できない保護者が、市長や議会に直談判し、イレギュラーに対応せざるを得ないケースもあった。しかし、教育現場は「空中戦」への反発を感じ、学校が対応すべきことに「介入」されたと捉えがちであった。

③ 本事業実施以前の学校問題解決に関する課題について

(1) 持続可能ではない教育現場

- ・事業実施前の教員の業務負担に関するアンケート（令和5年度）では、保護者対応に精神的負担を感じている教員が約8割に達し、約6割が業務に支障があり、約25%は心労で休んだ経験があると答えて

いた。令和5年度は退職者6名、休職者8名であり、例年10名前後が退職・休職していた。

- ・共働き、ひとり親の増加等により、夜間の家庭訪問や面談要望が増加していた。学校は何時でも早期対応することが「誠意」という意識に捉われていたため、残業時間のコントロールは極めて困難であった。その結果、残業月100時間超えの教職員も存在した。面談は、保護者の感情が高ぶった状態で時間と場所を保護者側が指定し、相手の要望ベースでの会話となった。そこでは保護者の要望に対し、どれだけ「対応できる／できない」に終始しがちであった。家庭訪問中、夜間に謝罪する教員を見て、「自分の親が要望すれば学校は言うことを聞く」と誤った認識を持つ児童もあった。しかし、保護者を満足させられず「安心できない」「学校に行かせられない」と主張されれば、理不尽と感じても教員は我慢していた。

- ・校長と教頭のなり手が不足しており、市内プロパーの教職員から校長になる人材を確保できない現状があった（現在も奈良県全体で継続中）。県教委も、教頭不在の学校が近年中に出ると懸念している。また、教育実習にきた学生が、教職員の厳しい状況を見て民間志望に転向するということがあった。

(2) 「こどもまんなか」を願っても、余裕がなく、離れゆく現実

- ・保護者対応、個別に配慮を要する児童生徒への対応で、教職員が疲弊していた。また、担任が抱えきれない場合、度重なるケース会議で学校全体が忙殺されていた。学習面の遅れが原因のケースも少なくないが、個別最適な授業に向けた工夫などについて議論する余裕もなかった。教員からは「30分の議論をする時間もない」という声も上がっていた。

- ・教職員が、保護者からの圧力に萎縮していた。いじめ事案の多くでは、双方が「被害」を主張し、相手の「加害」を糾弾することがあるが、板挟みになった教員が主体的に指導できない内に、事態が深刻化していくことがあった。

- ・保護者の「声の大きさ」によって、優先順位が流されてしまう傾向があった。児童生徒を、「『あの』保護者のこども」と見てしまい、こどものニーズに沿った学級運営が歪められるリスクが各現場で高まっていた。

(3) 教員の「経験則」頼み

- ・障がいや特性がある児童生徒に対して、こども理解に沿った対応をする余裕がなかった。その結果、周囲に合わせさせる「型」に当てはめる指導になってしまっていた。また、本人の不安・生きづらさを慮ることができず、「熱心な無理解者」となり、二次障害を引き起こしてしまう事態も起きていた。

- ・心理士などの専門家の視点が活かされず、個々の教員が自分の「経験則」で対応しがちであった。

- ・心理的余裕がない中、「言ったことをしていない」だけの児童生徒に対して、「あの子は言うことを聞かない」と予断を持ってしまい、「不注意」「言語理解」「短期記憶」等の何れが本当の課題か整理できず、適切な指導につながらなかった。

- ・我が子の不安や生きづらさを「分ってもらえない」「寄り添ってもらえない」と感じる保護者との間で、掛け違いが広がっていた。

- ・普通学級と特別支援学級に「二分」し、他の選択肢が乏しい対応に、限界を感じつつ、各学校・園所からは普通学級内の配慮を要する児童生徒のために講師の加配要求ばかりが高まり、予算・人員を巡って、教委・市長部局と現場の間で常に緊張関係があった。

2. 本事業における取組内容・成果

(1) 事業内容及び実施体制
<u>① 事業実施に係る目的について</u> 文部科学省モデル事業： 天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」 ～「学校任せ」を超えた、チーム「こどもまんなか」～ ・教職員、学校だけが保護者対応の負担を「抱え込む」のではなく、天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」をハブに市全体がチームで取組むことで、教育現場の負担を軽減する。 ・保護者の要望に振り回され、その場の「満足」を得るための対応からの転換を図る。そのため、心理士・作業療法士・弁護士などの専門家の視点を交える。そして、中長期的に、そのこどもに必要な力を見立てることで、児童生徒と保護者の安心を得るための主体的な指導を実現していく。 → 実施前の「経験則」ベース「単線的」対応から、複眼によるチームでの対応に転換する。 ・教職員の体力・精神・時間に余裕を生み、こども達に向き合うことに専念できる「働き方改革」を推進する。そして、教職員が本来取り組むべき、授業の改善、児童生徒ひとりひとりに応じた指導に集中できる「余白」を生む。やり甲斐を創出することこそ、人手不足への最も効果的な対策と捉える。 ・児童生徒が毎日楽しく通うことができれば、結果的に保護者の不満も解消していく。 以上の好循環を創出する。
<u>② 事業において設定した成果目標（具体的な数値を含む）</u> (1) 学校園所における問題の根本的な解決事案数の増加 (2) 学校園所への苦情や要望等の件数の減少 (3) 教員等の休職者および辞職者の減少（目標：休職・辞職 0 人） (4) 教職員の残業時間の改善 (5) 教員アンケート結果の向上 ・保護者対応の負担感の軽減 ・教員の時間的・精神的余裕による新たなチャレンジの増加
<u>③ 事業実施スケジュールについて</u> 【令和 5 年度】 市議会、市 PTA 協議会役員、学校運営協議会委員に対して市長・教育長より事前説明

【令和 6 年度】

- 4 月 ・ 事業の取組に向けた市長・教育長と校長会との意見交換
・ 電話での時間外対応の制限
（17 時以降、学校は留守番電話での対応に転換。緊急時の連絡先は、教委に設置）
・ 市長・教育長による学校運営協議会委員および地域コーディネーターに対する説明会の実施
- 5 月 ・ ほっとステーション（HS）の初動状況について、各学校を教委・HS が訪問し、意見交換
・ 発達支援アドバイザー（白鳳短期大学講師 盛永氏）による学校・園所への巡回開始
・ 学童保育総会において、市長より本事業の説明
・ 文部科学省と委託契約書締結（30 日）
- 6 月 ・ HS の取組から見えた現場の課題について教育次長が巡回相談（1 回目）
・ 市長・教育長による市 PTA 役員に向けた説明会の実施
・ 市長・教育長による市議会への HS の現状説明
・ HS の現状と今後の方向性について臨時校長会を開催し、市長・教育長と意見交換
- 7 月 ・ HS の取組から見えた課題について教育次長が学校巡回（2 回目）
・ 「こども理解研修会」の実施（講師：盛永発達支援アドバイザー）
※ 全教職員、保育士、学童指導員対象。欠席者は動画視聴。
- 8 月 ・ 「こども理解研修会」の実施（講師：作業療法士 天理大学 石井孝弘氏）
※ 全教職員、保育士、学童指導員対象。欠席者は動画視聴。
・ 市教委と HS が学校訪問し、教職員に対して HS 優良事例の共有
・ 二学期以降の取組に向けて、臨時校長会にて市長・教育長と意見交換
- 9 月 ・ 市長・教育長と学校管理職及び生徒指導主任との意見交換会の実施
- 10 月 ・ 「ほっとステーションとの協働に関するガイドライン」（下記 P8 参照）を学校園所へ通知
・ 臨時校長会にて市長・教育長と意見交換
- 12 月 ・ 市長・教育長による市議会への HS の現状説明議会一般質問での説明
・ 市 PTA 役員に向けたこども理解研修会（講師：盛永発達支援アドバイザー）
・ 早朝と放課後の教職員による学校対応・家庭訪問の時間制限を、全保護者宛てに通知。事前に、市 PTA 役員に説明し、了解を得た上で実施した。
- 12 月～1 月 ・ 市長・教育長と管理職及び生徒指導主任との意見交換会の実施（計 3 回で全校が参加）
- 4 月～2 月 札幌市、さいたま市市議会ははじめ計 25 自治体より議会・教育関係者の視察受け入れ

④実施体制について

④－１ 学校問題解決支援コーディネーターの担当する役割・連携方法

- ・学校問題解決支援コーディネーターを本市では「スーパーバイザー」と呼び、校園所長経験者を計13名採用し、毎日5名前後が勤務する。原則として、スーパーバイザーが電話や相談に先ず対応し、心理士と協働し、児童生徒の成育・相談履歴、心理・発達面の課題、これまでの相談実績や対応状況などの全体像を整理した上で、対処方針を立案する。
- ・事案毎に、スーパーバイザー、心理士、「コーディネーター（教職員経験や心理学の知識を有する）」のチームを編成する。学校管理者や教職員と協議して、役割分担し、児童生徒の課題解決や保護者の不安解消に努める（教職員は、児童生徒への対応にできるだけ集中する）。
- ・令和6年度中盤から、保護者の相談に対応するケースだけでなく、「クラスが荒れている」「児童生徒にどう向き合えば良いか、見立ててほしい」など、学校側のリクエストに応じて現場対応するケースが増加している。心理士の見立てを教職員に共有し、必要に応じて学年全体や管理職を交えたケース会議も実施する。他の教職員や学校が教訓を得られるように、事例研究も主導する。
- ・「保護者対応は原則ほっとステーション」との方針を示したものの、学校に直接訴えてくる保護者も一定数はいる。その場合、無理に対応を拒み、ほっとステーションに「回す」のではなく、スーパーバイザーや心理士が学校に赴き、教職員と同席して、保護者と面会する。保護者に心理的負担や反発がない流れで、ほっとステーションでの傾聴やカウンセリングにつなげる。
- ・ネグレクトなどの虐待事案、ヤングケアラー、不登校で教職員が接触困難、安否確認が必要な事案など、福祉との連携が必要なケースを判断する。市長部局の「家庭児童相談室」、ケースに応じて県児童相談所と連携し、対応する。生活支援が必要な場合、市福祉部門や社会福祉協議会、包括支援センター等と連携して対応する段取りをつける。

④－２ 専門家等の担当する役割・連携方法

(1) 心理士（5名 及び 外部専門家）

- ・事業実施前の、「受けたい人」の要望ベースでの対応から転換を図る。ほっとステーションの全ての案件に主体的に関与し、来所相談に加えて、学校現場で対応する。障がいや特性だけでなく、成育・家庭環境も含めて児童生徒の不安、息苦しさ、課題を、専門的な視点から見立てる。そのことを教員にフィードバックし、教員の「こども理解」を深め、今後の指導・関わり方を共有する。そして、学校現場に継続的に伴走していく。
- ・児童生徒の心理的・発達の課題に応じて、市教育総合センターが実施しているカウンセリング、プレイセラピー、発達相談、適応指導教室等につなげる。
- ・外部心理士（白鳳短期大学講師 公認心理師・臨床発達心理士）が学校・園所を巡回指導している。また、全教職員、保育士を対象とした「こども理解研修会」を実施している。指導や研修を通じて、ASD、ADHD の理解、こどもにとっての成長体験、保護者が「信じて待つこと」の重要性等について共通理解を進める。さらに、市PTA協議会と合同研修会も実施している（PTAの役割も、学校運営補助から、こども理解の啓発推進へと転換を目指す）。

（２）作業療法士

・市が連携協定を結ぶ天理大学の作業療法士が心理士と協働する。ADHD や問題行動の児童について二次障害を起こさないための対応について、教職員研修を実施している。

（３）弁護士

・保護者からの威圧的な言動、過剰・不当要求に対応するため、リスクのあるケースを常時共有する。事業開始後からこれまで、保護者に直接対応する必要が生じるほど深刻化する事案はなかったが、事前に法的な知見に基づき、スーパーバイザーに助言を行っている。教職員の家庭訪問や学校での対応時間を午後５時迄とする方針を保護者に通知する等の際に、法律上・社会通念上の問題がないか文書のチェックを受けている。

・過度な責任追及、個別対応を求めてくる保護者に対して、弁護士による対応を準備していると伝えることにより、抑止効果を発揮している。

・今後、スーパーバイザー等が必要と判断した場合には、弁護士も学校現場に赴き、保護者と対面する体制を常に取り替えている。教育長との間で、早朝夜間でも協議できるほっとラインを設置している。

④－３ 相談に対する基本的な対応フロー

（１）基本的なフロー

・事業の実施前に、全ての保護者に対して、相談は原則「ほっとステーション」と市長・教育長名で通知した。

・相談は電話・メールで受付するが、電話受付は平日９時～１７時とする。来所での相談の他、児童生徒や保護者の状況に応じて学校でも面談を行い、面談時間は同様に平日９時～１７時とする。就業等の事情により難しい場合には、事前予約制で、１７時～１８時、１８時～１９時の２枠で対応する。

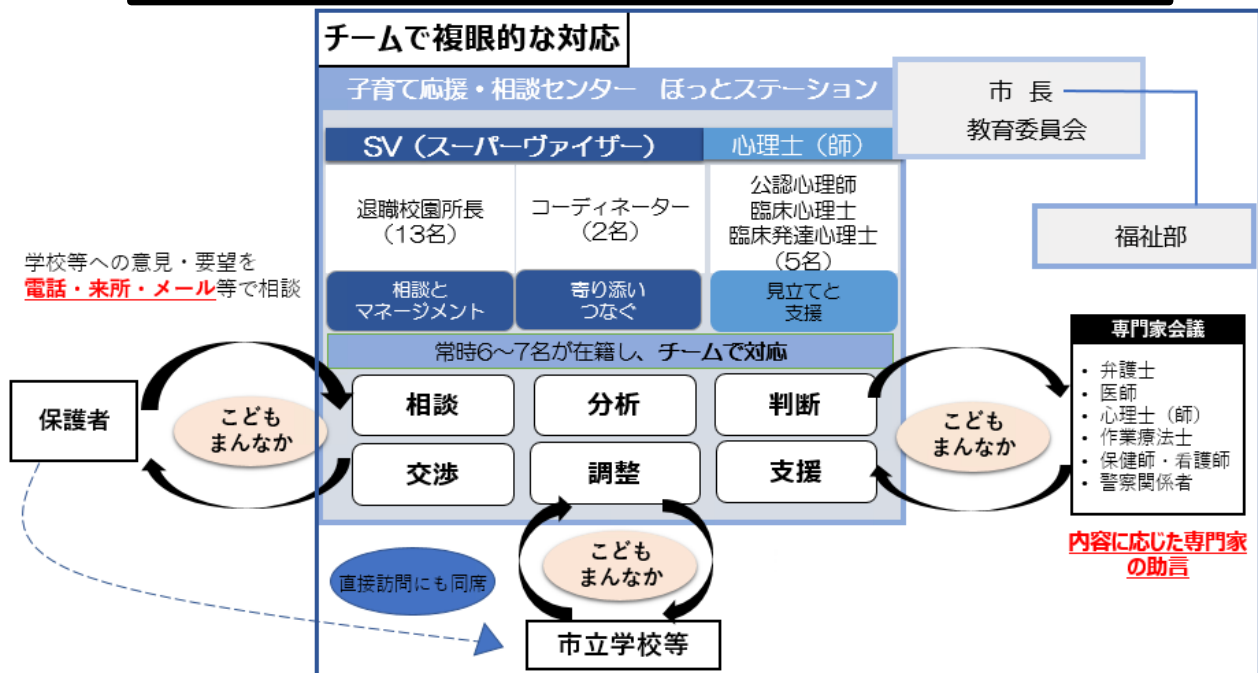
・相談は先ずスーパーバイザーが受けつける。そして、心理士、コーディネーターと協議して、面談の段取りなどを調整する。事前に、これまでの成育・家庭状況などを関係者からできるだけ聴取の上、相談者の悩みや不満に対し、共感的に傾聴する。

・保護者から聞き取った内容を、学校と共有する。学校を訪問して、児童生徒の状況を心理士とともに見立て、教職員と協議して課題解決を図るが、必要に応じて、弁護士とも協議する。児童生徒の状況によっては、事前に認識を共有の上、こどもにとって話しやすい教職員（現在の担任以外に、卒業校園所を含む過去の担任、部活の指導教師など）が先ず会話するなど柔軟に対応する。

・保護者が直接学校に訴えてきた場合、本事業実施前のように、教職員がすぐに面談・家庭訪問するのではなく、スーパーバイザーと協議して時間と場所を設定する（保護者側の都合だけに合わせた時間と場所の設定は、最初から主導権を失う。心理士の判断により、当方が設定することにより、落ち着いて話ができる環境を作る）。そして、教職員とほっとステーションと一緒に保護者と対面するなど、教職員だけを前面に出し、教員が抱えこむことを回避できる体制を取る。

・ほっとステーションの目的は、教職員と保護者を「切り離す」ことではない。掛け違いが広がる状態で、教職員が保護者から「糾弾」を受けながら要望への対応を迫られる状況を避け、教職員がこども達の課題に向き合うことに集中できることが主眼である。傾聴と対話を通じて、保護者とのやりとりがかみ合う状態を見定め、適切なタイミングで教職員と「橋渡し」を行う。

「学校任せ」を超えた、チーム「こどもまんなか」



(2) 学校・保護者間の通常のやりとりと、ほっとステーション対応の区分

- ・市長・教育長名で、全ての教職員員に対し、どのような案件がほっとステーションと協働した対応ケースとなるかについて示した「ガイドライン」を通知した。
- ・いじめ、障がい・特性に関わる案は、中長期的な対応が必要なため、全てほっとステーションが関与する。学校とほっとステーションのいずれかが事案を知覚した場合、直ちにお互いに状況を共有する。
- ・保護者から威圧的・攻撃的な言動、過度の要求があった場合には、直ちにほっとステーション対応として、教職員から一旦切り離す（必要に応じて弁護士対応とする）。
- ・学校と保護者間の日常的なやりとりは、教職員がこれまで通り行う。しかし、認識や主張がかみ合わず、授業準備などの日常業務に差し支えが出るような事態には、学校管理職に相談し、ほっとステーション対応に切替える。また、教職員が児童生徒との関わりに悩みがある場合には、心理士を含め、ほっとステーションのサポートを積極的に受けるようにする（これにより、教職員の評価を下げることは一切ない旨を合わせて通知した）。

(3) 学年を超えた対応

- ・ほっとステーションが関わる全ての案件は、カルテを作成し、児童生徒、家庭毎に記録を集積する。教職員が主体の対応では、「担任を受け持つ期間」で見える範囲での判断に限定される傾向があった。カルテを関係者が共有することで、引き継ぎ不足を解消し、中長期的な関わりを可能とする。
- ・就学前から小学校入学時、小学校卒業から中学校進学時に「切れ目」が生じないように、児童生徒の課題についてほっとステーションが学校間の引き継ぎに関与する。配慮を要する場合には、進級時の

クラス分けについても、学校と共に考える。

(4) 市長・教育長による監督

毎日、終業時刻前の30分～1時間程度、市長と教育長が全てのカルテを確認している。ほっとステーションの対応状況について、「こどもまんなか」の視点に立っているか、学校園所、福祉との連携に不足がないか等をスーパーバイザー、心理士、コーディネーターと検証している。

⑤ 専門家会議について

⑤-1 会議名・構成員（氏名・職名（期待される役割）等）

1. 会議名：いじめ・問題行動等対策委員会

目 的：複雑化かつ多様化しているいじめ等の学校における諸問題に適切かつ迅速に対応するため、専門的見地から審議を行う（天理市いじめ防止基本方針に基づく設置）

構成員：楳田勝也（元小学校長） 全体的取りまとめ、専門家の意見と教育現場事情との調整
三住 忍（弁護士） 法的根拠にもとづく学校対応方針に係る助言
芝 剛（医師） 医療や健康・安全面に関する専門的立場による助言
千原雅代（臨床心理士） 臨床心理・発達心理・問題行動心理等に関する見立てと助言
金繁 朗（警察関係者・少年鑑別所法務教官） 児童生徒理解と指導に関する助言

2. 発達支援相談

目 的：児童生徒の発達や心身機能の見地からの見立てと課題解決への助言を得る

構成員：盛永政和（市発達支援アドバイザー/公認心理師・特別支援教育士・臨床発達心理士）
石井孝弘（天理大学特任教授/作業療法士）

3. 法的根拠に基づく対応相談

目 的：法的根拠に基づく学校および教委対応方針に係る助言を得る、または直接保護者対応

構成員：内橋裕和（弁護士）

⑤-2 活動内容、実施回数

1. いじめ問題行動等対策委員会（実施回数1回：令和7年1月10日開催）

- ・本来なら重大事案があるときに対策を検討する会議であるが、ほっとステーションが適切に対応しているので、特に開催することはなかった。令和7年1月には、ほっとステーションの取組について現状報告し、意見交流を行った。
- ・各委員の個別相談…臨床心理士の千原委員を学校ケース会議へ派遣（全3回）

2. 発達支援相談

夏期に、盛永氏を講師として1回（「問題行動を示す子どもをどう見るか～正しい知識と事実の捉え方～」）、石井氏を講師として1回（「子どもの行動理解と支援の考え方」）、市内全教員・保育者・学童保育指導員等が受講する研修会を実施した。こどもに関わる全ての職員が正しいこども理解ができる視点をもって問題対応できるようにすることを目的とした。

また、各校園所へ盛永氏を派遣し、学校等問題事案に関係する個々のこどもについての見立てと助言を得た。（8小学校のべ18回、3中学校のべ10回、6幼稚園のべ7回、3こども園のべ3回、3保育所のべ8回、全46回）この派遣には、指導主事が同行した。

3. 法的根拠に基づく対応相談

保護者対応が困難な事例について教委と情報共有を行い、その都度助言を得た。また、法的な根拠をもって通知をしたり制限をかけたりする必要がある場合の通知文書の内容について助言を得た（2月末時点まで全20回）。必要に応じて、学校や教委に代わって直接保護者対応を行う体制を取った（本年度の直接対応は0回）。

（2）実際の活動実績、事業の成果及び課題

① 学校、保護者、地域からの相談件数及び相談内容の具体例

（学校・教職員への苦情、いじめ、不登校、体罰、学校事故等、相談内容ごとの回数の集計）

（1）件数

令和7年2月末現在、対応ケース（児童生徒）数217件、のべ対応件数427回、現場訪問対応件数242件。相談者は主に母親が多く、午前よりも午後や夕方に相談が多いが、校園所の長期休業中は相談が少ない。6月以降は電話相談や来所相談対応だけではなく、教職員からの要望・SOSに応じて、問題や課題の直接解決のために各校園所への派遣件数が増加している。

対応ケースの内訳

【学校・教職員への苦情36件】 教員・管理職の言葉・態度・指導16件、暑さ対策4件、騒がしく落ち着かない授業3件、特性への配慮不足3件、給食指導2件、怪我の対応1件、等

【いじめ8件】 同級生間6件、上級生より1件、落書き1件

【不登校2件】 【体罰0件】

【学校事故等2件】 児童生徒の不慮の接触時における怪我2件

【校園所における生活の悩み115件】 友人関係18件、発達・特性11件、校則・制服7件、落ち着かない学級8件、分団登下校7件、登校しぶり6件、PTA役員選出方法3件、管理職からの対応相談9件、その他リストカット・ストレス・母子分離不安・忘れ物・アレルギーなど子への対応不安多数

【家庭生活の悩み4件】 子育ての仕方、こどもの嘘、こどもの悩み事への返答

【その他 49 件】近隣の子どもへの苦情 4 件、ほっとステーション体制への苦情 3 件、

- ・その他一般市民や他自治体等からの意見や問い合わせ多数
- ・校園所から保護者対応同席依頼・個別の保護者対応依頼

(2) 具体例

・ SNS 等での「いじめ」と訴えがあった事案について、傾聴を行ったところ、保護者の話の約 9 割は、保護者自身の両親との関係との悩みや、現在の家庭・職場の悩みで占められたケースがあった。

「攻撃性」が強い保護者の中には、自身が虐待を受けていたケースや、愛着形成に問題があったと思われるケースが少なくない。事業実施前のように、保護者の表面的な訴えの内容だけを議論するのではなく、背景にある多様な苦悩についてカウンセリングを行うことが必要である。

・ 兄弟姉妹について、保護者が不安定になるタイミングで、一斉に苦情を訴えるケースもある。それぞれの担任が、個別事案について対応しても、ほとんど効果がない。ほっとステーションが「横断的組織」である故に、適切なカウンセリングを行うことができていない。

・ 障がいや特性がある児童生徒の場合、保護者自身が「子どもにどう向き合えば良いのか分からない」と悩んでいるケース、そのことを率直には伝えられず、日々のトラブルについて学校等の対応に不満を訴えるケースが多い。心理士による「見立て」を共有し、子ども理解を進めることで、安心に繋がっている。

・ ASD の「こだわり」の背景には、次の展開を想像できないことによる「不安」がある等、教職員の側にも理解が十分でないために起きているトラブルも確認された。子ども理解を深めることで、保護者との掛け違いが事前に回避できている。

・ 「嘘」をつく児童が、周囲の子どもとトラブルを起こすケースも多い。「嘘をつくのも悪い」と言う一般的な社会通念に沿った指導は、児童を苦しめるだけで改善につながらない。自分に目を向けて欲しいための「誇張表現」など、内面の苦しさに取り憑き、「嘘」が必要でなくなるような関わりが重要。実践の結果、実際に「嘘」によるトラブルが解消している。

・ 問題行動を起こす児童生徒の、周囲の子どもが不安に陥ってしまい、保護者から対応を求めるケースも多い。教職員も指導力について自信を喪失し、実施前には休職に至った事例があった。暴力行為や、クラスで騒ぐなどの行為の背景には、学習面の遅れや、自分の気持ちを言語で表現する力が弱いなどの課題がある。学校内に、落ち着くことができるスペースを設け、スーパーバイザーが心情に寄り添って対応しており、状況は改善に向かっている。

・ 「暴力だけはダメ」と言っても暴力は止まらない。「嫌な思いをした」という動機には共感しつつ、「暴力」という誤った選択をしなくても済むように、言語表現力を養うことが効果的な対策になっている。

・ 事実と想像を混同して、自分が過度に「嫌われている」と悩む児童生徒も多い。保護者が全てを真に受けて、我が子を「いじめた」友人を糾弾するケースも多い。保護者は、その友人の両親の保護者からの謝罪、再発防止、二度と近寄らないこと等を求めるが、実態がそもそも乏しい中、かみ合わない。必要なのは、過度に「嫌われている」と感じることを癒やすこと、周囲の言動に過敏に反応しすぎず、受け流す力を身につけることであり、カウンセリングにつなげている。

② 専門家の派遣件数（教育委員会・学校）、当該事案の概要

（１）件数

各校園所へ天理市発達支援アドバイザーである盛永政和氏を派遣し、学校等問題事案に関係する個々のこどもについての見立てと助言を得た。（全 46 回）

- ・ 小学校（８校のべ18回）…集団行動や級友との関わりやコミュニケーションの難しさ、感情の起伏とコントロール、暴言暴力、癇癪、等の個々の児童の課題について発達の視点（特に ASD や ADHD）からの見立てと助言
- ・ 中学校（３校のべ10回）…集団への不適応、学習不振、登校しぶり、学校生活での生きづらさ、自傷行為等の個々の生徒の課題について発達の視点からの見立てと助言
- ・ 就学前（6 幼稚園のべ7回、3 こども園のべ3回、3 保育所のべ8回）
…主に集団活動やコミュニケーションの難しさ、精神的な不安定さ等の個々の幼児の課題について発達の視点からの見立てと助言

（２）具体例

・ 幼稚園では、思い通りにならないと暴れてしまう園児への対応についてアドバイスを受けた。教員は園児の姿を受け止めながらも、園児の傍について暴れることをすぐに止めなければいけないという義務感から疲弊もしていたが、「教員はかかわり過ぎず、こどもが自分で立ち直ることができる体験をさせることが大切である」「立ち直るまでの時間が前回より短くなることも『成功体験』であり、その時には教員は褒めることができる」という見立てを受けた。教員は園児が暴れることがあってもすぐには止めず、見守りつつ、こどもを信じて待つことができるようになった。また、教員自身も心にゆとりをもって、仕事にやりがいを感じられるようになった。このことにより「こどもの成功体験」についての見方が変わり、こどもも教員も負担が軽減された。

・ 中学校では、母子関係の課題が影響し、学級で落ち着かず教員に対して暴言を繰り返した生徒への対応についてアドバイスを受けた（この生徒への対応に悩み、担任が一時休職に追い込まれた）。心理士は「当該生徒は被害感が強く、依存と反抗を繰り返している」と見立てた。暴言等に対して正面から受け止めて対抗するのではなく、自分で落ち着くための時間と場所を設けることにした。校内にクールダウンできる「シェルター（別室）」を用意し、ほっとステーションのスーパーバイザーや心理士が傾聴等のサポートに入った。以下、休職から復帰した担任からの感想：

「いつでもクールダウンできる場所があるという安心感（生徒と教員ともに）と、教員とスーパーバイザーの連携による適度なかわりにより好ましい人間関係が構築され、生徒は教室内で落ち着いている。直接的なかわりがなくても『学校に来てくれる』ということも生徒の安心感につながっている。教員は常に生徒に付き添わなければならない頻度が減少し、生徒との接し方に心の余裕をもつことができた。また、そのことにより、定期的に生徒と話をする時間を設定するなど、新たな取組を行うこともできた。当該生徒が落ち着いてきたことで、他の生徒にも活気が出てきている」

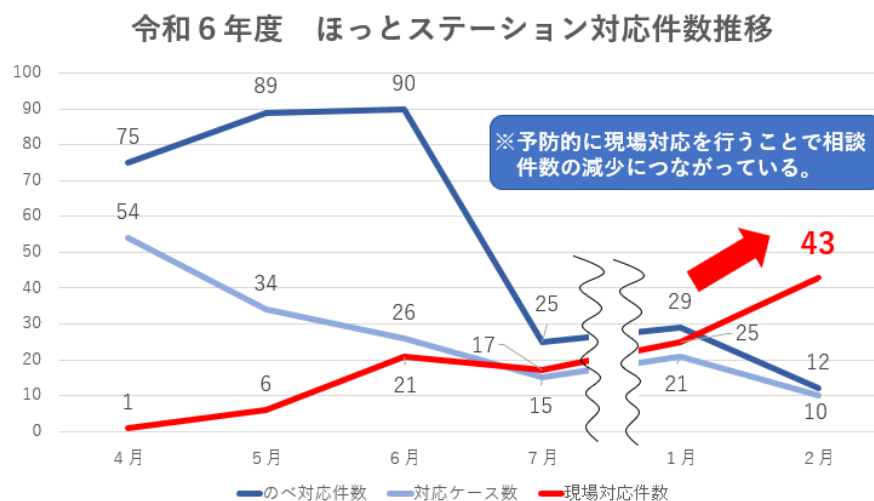
③ 成果目標の達成状況とその要因分析

(1) 学校園所における問題の解決事案件数

・2月末までの対応ケース 217 件の内、約 48% の 104 件は課題解決している。その他は「継続」案件として取り扱っているものの、多くのケースでは児童生徒と保護者は現時点で一旦落ち着いており、事態は悪化していないが継続的に見守りを行っている。スーパーバイザーやコーディネーターが定期的に学校園所を巡回し、不安が生じた場合には、いつでも相談、SOS を出して、と児童生徒に伝えていることが効果を発揮している（周辺とほとんど会話がなかった孤立状態の生徒が、コーディネーターに手を振るようなケースも出ている）。

・継続的な対応を要するものとして、児童生徒が強い「被害意識」を持つケース、保護者の心理状態が不安定で心療内科に係っているケース、家庭の社会経済的環境が厳しくネグレクトと学習面の遅れなど複合的課題があるケースなど、50 件程度がある。ほっとステーションでは、年単位のカウンセリングを前提に対応し、福祉サービスとの連携などによって、児童生徒ができるだけ安心して通学できる環境の確保に努めている。保護者の時々の言動に、当方が一喜一憂し動揺しないことが重要である。

(2) 苦情や要望等の件数の減少

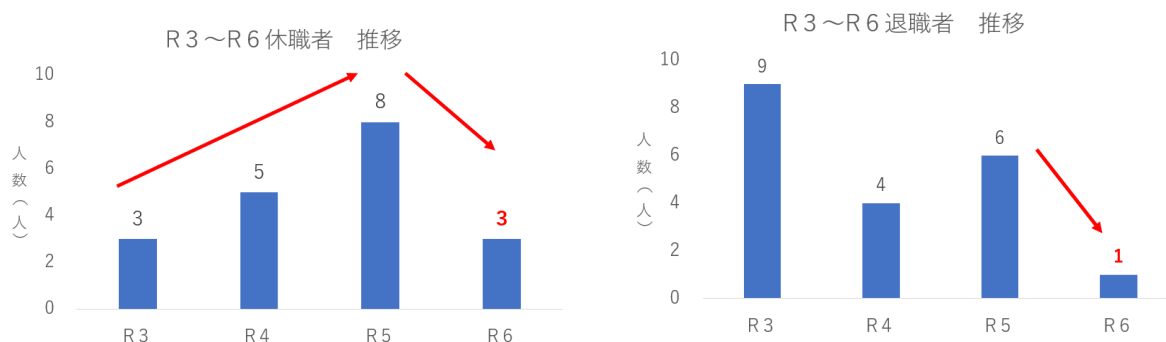


保護者からの相談ケースは、4月から6月までの件数と比較して、7月以降は20～30件程度に落ち着いてきている。その一方、特に6月以降は現場での対応が増加しており、直近の2月では43件現場訪問対応を行っている。現場での予防的な取組が、保護者からの相談・苦情件数の減少につながっている。

(3) 教職員の退職者及び休職者の減少

・令和6年度の退職者は、教員1名、保育士1名であった。教員1名は実家に戻る自己都合で、もう1名の保育士は、ほっとステーションがサポートする中で精神的余裕を取り戻し、「これまで児童と保護者の対応でストレスが溜まり、自分のこどもに辛く当たっていた」と反省し、一度家庭に戻りたい、というものであった。もっと早くほっとステーションが始動していれば防げた可能性もある。

・休職者は3名であった。1名は自己都合、1名はこどもと向き合う指導力への自信喪失、1名はクラス崩壊だったが、休職中に「クラスが崩壊したのは、あなた一人だけの責任ではない」といった心理的なサポートを心理士が行ったことにより、現場復帰することができた。



⇒ほっとステーション開設後、保護者対応による休職・退職者は0名

- ・ほっとステーションの実施後に退職者および休職者が激減している。事業実施前のように、問題を「学校任せ」で教職員が抱え込むのではなく、チームで対応することや、特に SOS を受けて現場対応が増加していることによる効果が出た。
- ・保護者から威圧的言動を受けた等の 7 名については、カウンセリングを実施し、退職・休職を抑止している。保護者対応の負担による退職・休職者はゼロ名である。

(4) 教員の残業時間

- ・昨年度と本年度の毎月、各学校の時間外勤務における一人あたりの平均時間を算出した。その結果から、全学校の平均値を昨年度と比較すると、平均 11.3%減少している。ほっとステーションとの連携により働き方改革が先行している一部の学校では、概ね1/3残業時間が削減され、安定してひと月あたり 30 時間以内におさまっている。これらの学校管理職からは「職員が元気になった」「職員が早く帰宅することができている」という声も届いている。
- ・全学校において、「17 時以降は電話を留守番対応に切り替え、17 時以降には対応しないこと」に対応方針を変更したことが、残業時間の削減要因として考えられる。変更に当たり、教育委員だけでなく、市 PTA 協議会の役員の理解も得た上で、全ての保護者あてに通知を出すことができた。単に教員の負担軽減のためではなく、ほっとステーションの実施を通じて、こども理解を深め、「こどもまんなか」の対応を行っていることへの共感が PTA 役員に広がった結果である。ほっとステーションに関係する一連の取組が、教員等の「働き方改革」に直接・間接の効果をもたらしている。

(5) 負担感の軽減、余裕による新たなチャレンジの増加

(令和 7 年 2 月に実施した全教職員アンケート結果による)

- ・「保護者対応の精神的な負担が昨年度より軽減されたと感じる」と回答した教職員は 33%で、「昨年度より大きくなった」との回答者 10%の 3 倍に達した。管理職に限れば、7 割が「軽減された」と回答した。「大きくなった」の内、7 %は、「保護者からの要求が課題になった」「教育的配慮を過剰に求める保護者が増えた」「支援が必要な家庭や特性をもったこどもが多い」など、こどもと家庭の状況が深刻化していることを受けたものであり、ほっとステーションがなければ、さらに事態が悪化していることも想定される (ほっとステーションができたことで、「まわりくどくなった」など否定的な意見は、3 %に留まった)。全国でも稀な抜本的な体制変革を行ったため、初年度では効果を実感

するよりも戸惑う教職員が多いことも予想したが、少なくない回答者が効果を実感していることが明らかとなった。

- ・初年度では、まだ変化を感じていない教職員が約 56%であるものの、「授業準備・教材研究に掛ける時間が増え、児童生徒の学力向上に関する効果が出た」と回答した教職員は、40%に上った（「効果が出ていない」は10%）。

- ・さらに、「充実した授業を行うために新たな取組を行った」と回答した教職員は、76%に達した。

- ・以上から、ほっとステーションの目的である「教職員が授業に集中できる『余白』を生み出す」という点では、さらに多くの回答者が前向きな効果を実感していることが初年度から明らかとなった。負担の軽減については、実際にほっとステーションと協力した案件が多い学校と、少ない学校があることも事実であり、職員間でも温度差があることは否めない。今後、こども理解の促進、児童生徒と保護者の安心感の醸成の好循環をより多くの教職員が実感できるよう取組を進めていく。

【学校全体の負担感が軽減した事例】

- ・小学校 1 年生と 6 年生の学級で、教室内で落ち着かない児童が授業を妨害したり他の児童に迷惑をかけたりする、というケースが続いた。スーパーバイザーと心理士が現場へ行き、児童に直接対応し、教員と本児への関わり方についての助言を継続的に行った。問題行動を起こす児童には、学習面の悩みや、自分の心情を言語表現する力に課題がある等の見立てを行った。指導力に自信を失いかけていた教員は、見立てを受けて児童の内面の課題や不安に気づき、「この子が本当にかわいらしく思えてきて、次もこの子のサポートに入りたいと思うようになった」と感想を持つに至った。「被害」を受けたと感じる他の保護者が学校に意見や悩みを届けに来校した際には、スーパーバイザーや発達専門の心理士が同席して対応している。これらの10数名の保護者に対しても、スーパーバイザーが見立てに基づき、シェルターの活用など具体的対策を取っていることを説明しており、管理職を含めて学校職員の負担感は軽減されている。

【ほっとステーション・スタッフの感想】

- ・体制としての学校サポートというよりも、まずは顔の見える信頼できる人（個々のスーパーバイザーや心理士など）との関係性の中で、ひとつひとつの事例の実質的な解決を積み重ねることによって、学校が「助かった」「共に取り組んでよかった」「事案の解釈について新たな視点をもつことができた」というような実感をもつことができることを大切に、地道な取組を進めてきた。

- ・このことにより、積極的にほっとステーションへ相談や派遣要請が入るようになってきており、「ほっとステーションの存在がありがたい」という教員の声が広がってきている。学校長からは「以前は、ほっとステーションといっても誰に相談するのかというところもあったが、今では『人が見えるほっとステーション』になった」という声が届いている。

【負担軽減されたという教員の感想】

- ・保護者対応に同席してもらえたのが心強かった。

- ・学校が言いたいけど言えないことを第三者の立場から言ってもらえる。

- ・子どもの特性や発達状況を伝えることに担任としてためらいがあった。ほっとステーション心理士が巡回教育相談に来てくれたおかげで、保護者は小中学校でも継続的に相談できる人だと分かり、安

心していた。

- ・学校への要望について、「する／しない」を整理して伝えてもらえる。
- ・管理職が「学校を守るのか」と言われて話ができなくなってしまうことがない。
- ・担当するスーパーバイザーが明確で、複数で情報共有しながら進めてくれるので、報告や相談の際に対応がスムーズになった。対応した後も、その後の様子を情報共有して気にかけてもらえる。
- ・学校の事情や地域のこと、保護者のことに精通しているスーパーバイザーが担当してもらえることがありがたい。そのスーパーバイザーだから対応できた事例もあった。
- ・対応に悩んでいた保護者に第三者的立場からかかわってもらうことで、職員の心理的負担が軽減された。園（学校）が聞き出せなかった保護者の本音や背景を知ることができた。
- ・保護者の相談だけでなく、心が折れそうな職員の早期発見・支援により、教員の心が軽くなった。
- ・日々の努力を認めてもらい自信につながった。教職員の心の安定がこどもにつながっている。
- ・心理士の専門的視点から保護者の心理状況を聞くことで、心に余裕をもって保護者を理解しやすくなった。今まで自分が対応してきた部分が保護者にとっては、逆効果だったことに気づいた。
- ・園（学校）に対する過剰な要求も想定し、予防的な意味も含めてあらかじめ事例を報告し、対応について協議することができた。
- ・学童保育所の指導員として、こどものことや保護者のことについて専門性のある先生方に相談できるところが増えたと喜んでいる。情報共有して継続的に児童観察に来てくれたことが心強かった。

④ 本事業の成果を踏まえた学校問題解決のための体制整備の課題

(1)「チーム」で取り組む意識の醸成

・約1年間、ケース対応を重ねていく中で、以下の指針を得ることができた。これらを実現するためには、学校、教職員だけが問題を抱え込むのではなく、専門家も含めてチームで対応することが不可欠である。常に「こどもまんなか」の視点から課題解決につながっているか、実践と検証を繰り返し、具体的なケースが発生した学校以外を含めて事例研究を行い、市全体の底上げを図っていく。

①保護者が今要望していることに振り回されるのではなく、中長期的な視点からこどもと保護者の不安を和らげる

②保護者が要望しているか否かではなく、こどもにとって必要な指導を学校が主体的に考えて行っていく

③保護者を「満足」させることが目的ではなく、保護者の気持ちに寄り添いながら、こどもの安心を得ることが目的

④保護者の主張について詳細な事実確認を行うよりも、児童生徒のトラブルの背景にある不安などを読み解くことが重要

⑤保護者の要望に対して「できる/できない」ではなく、「こどもまんなか」の視点から「する/しない」に切り替える

⑥こどもに起きている状態を心理士など専門家の見立てを踏まえた多様な視点をもって対応する。

・他方で、令和7年2月のアンケート結果（P14）が示しているとおり、約1／3の教職員は実施1年目から早くも負担軽減を実感しているものの、対応事例は学校によって均一ではなく、ほんとステーションとの協働した体験にも差があるため、理解に濃淡があることも事実である。専門家の「見立て」を交えて複眼的に対応することが、「こどもまんなか」の学校園所づくりにつながることを、本件

事業を基軸に働き方改革が進んだ結果、教職員が授業準備や新しいチャレンジを行う「余裕」が生まれていることについて、理解を拡げていく必要がある。

（２）「上」からではなく、教育現場から高まる意識の醸成

・保護者対応を学校以外の者が行うということは、これまでの教育現場では考えられないことであった。学校は、児童生徒はもちろん、保護者と良好な関係をつくることを大切にしている。一部の教員や市民、あるいは外部専門家から、「困難な保護者対応を乗り越えることで本当の信頼関係を築くことができ、教員として成長するのではないか」という意見をいただくこともある。こうした意見の持ち主にとって、同じ職員室にいる教職員資格を持った者だけが「内部」である。それ以外の「外部の者」が学校に入り込んできて、これまでの取組に異議を唱えられたり指示をされたと感じたり、または対応を「させてもらえない」と感じてしまったりすることは、学校にとって受け入れがたいことだと捉える。教委や行政など「上」から「指示」されることや「介入」されることに、教員はどうしても抵抗感を覚えてしまう傾向が濃淡はあれ存在することを、事業を推進するうえでしっかりと認識しなければならない。

・このような学校現場の正直な思いもある中で、

- 実施前には退職者・求職者が増加傾向で、人員が年々厳しくなっていたこと

- こどもに向き合うための十分な心と体と時間の余白・余裕を、自分達は持つことができていないということ

- 学校がどれだけ頑張っても学校だけでは解決が困難な課題が存在し、家庭内の問題について福祉と連携しなければ限界があること

- 「何でも言うことを聞いてくれる」先生が保護者にとって当たり前になると、「なぜあの先生のようにしてくれないのか」という圧力になり、周りの先生をつぶしてしまうケースも決して稀ではなかったこと

ほっとステーション開設から１年間の間に、これらの現実について、教職員も徐々に気づきつつある。あるいは内々感じていたけれども、現場で言葉に出して言うこと憚られたという空気が薄れてきた。「負担軽減」のためだけでなく、「こどもたちのために」働き方改革が必要だと、管理職から教職員に呼びかけることが可能になってきた。育児や介護対応が必要な人も、勤務時間内に安心して働き、やり甲斐をもって働くことができる学校園所をつくらなければ、若い世代に選ばれる職場にならないことも口に出せるようになってきた。

・心理士を含めたほっとステーションとチームになって取り組む実体験を通じて、これまでの一部の対応が、必ずしも児童生徒のためになっていなかった、時には保護者も教職員自身も傷つけていたと気づきつつあることがアンケート結果からも示された。保護者から何時に呼び出されても駆けつけるのが「誠意」という発想の結果、保護者の「不満」を解消するための対処療法に終始していなかったか、疑問を持つこともできるようになった。

・教職員自身が、専門家と協力しながら「こどもまんなか」の課題解決能力をつけることができた実感すること、それこそが本当の教師としての「成長」であること、授業の充実を含めて子ども達に向き合うことに集中できるようになったという「やりがい」を実感すること。これこそが、モデル事業の実施２年目以降に天理市が目指す方向である。

3. 今後の展望

本事業の成果を踏まえた次年度以降の取組の見通し

上記2. で記載のとおり、教職員自身が、専門家と協力しながら「こどもまんなか」の課題解決能力をつけることができた実感すること、それこそが本当の教師としての「成長」であること、授業の充実を含めて子ども達に向き合うことに集中できるようになったという「やりがい」を実感すること。これらボトムアップの共感の高まりが、ほっとステーションが真に目的に近づくためのカギである。モデル事業の実施2年目以降、下記を実施する。

(1) 現場派遣の充実

・ほっとステーション内での相談業務の充実と共に、教育現場におけるこどもや保護者への対応に教職員が引き続き苦慮している現実がある。ほっとステーションのスタッフ（スーパーバイザーや心理士やコーディネーター）の派遣を積極的に行い、管理職や教員と連携しながら、こどもや保護者への対応を役割分担して行う。また、カウンセリングの必要がありながらも来談意欲がないこどもや保護者に対して、心理士が現場に赴いて直接かわり、信頼関係を築きながら自然とカウンセリングを行っている状況をつくることも、継続して行う。

・本年度までは市費の「人権教育推進教員」6名を数校に配置していたが、次年度は、65歳の経験豊富な2名を「シニアほっとアドバイザー」としてほっとステーションに配置し、他の4名を「こども人権まんなか教員」として市教育委員会に配置する。そして、課題を抱えた学校へ臨機応変に派遣し、スーパーバイザーや心理士やコーディネーターの指示を受けて直接こどもの対応にあたる。

(2) 児童生徒の居場所づくり

・近年、児童生徒の不登校や登校渋りが増加し、ほっとステーションにも相談が寄せられている。学校へ登校しにくい児童生徒は、教室で安心して過ごすことや級友とうまく関係作りをすることなどが難しいという生きづらさを抱えている。そのような児童生徒が安心して過ごすことができ、本人の特性や課題に配慮した適切なかわりや支援の中で少しずつ自信や元気を取り戻していくことのできる「校内教育支援センター」の充実を、ほっとステーションスタッフと教育委員会と学校がチームとなって進める。

・教育総合センターで行っている適応指導教室は、「適応」を「指導」という視点を改める。不登校は、「学校に来なくなる」という問題ではなく、「学校が、こどもにとって安心できる居場所でなくなった」ことが問題だと捉えなおす。自宅・自室以外に、安心できる居場所をつくり、家族以外と信頼関係を育むことを重視して、カウンセリング・セラピー等と連携して児童生徒を支えていく。また、不登校の状態にある生徒の居場所・学びの場として、天理市立夜間中学を「フリースクール化」し、現役中学生の受け入れを進める。

・ほっとステーションには「精神的に安定せず授業妨害をしてしまう生徒がいるために学級が落ち着かない状況を何とかしてほしい」という要望が少なからずある。生徒が気持ちをクールダウンさせたり、落ち着いた状況の中で話し合ったりしながら本人の抱える課題を見立て、支援していくため、不登校生徒対応用とは別の「シェルター」が校内に必要である。令和6年度に実験的に3校で運用して

おり、令和7年度以降できる限り配置を進める。

（３）いじめ対策の強化

- ・「ほっとステーション」の対応から、多くのいじめ事案では、「加害者」「被害者」を簡単に二分できる訳ではなく、双方の児童生徒の苦悩やいきづらさに寄り添い、心を解きほぐしていただくことが大切だと認識を深めることができた。

- ・他者を傷つける行為に対して、「いじめの悪質性」について理解を強いるだけでは解決に至らない。「自分も嫌な思いをした」などの「動機」には共感しつつ、「選択」が誤っていたことを教え諭し、繰り返さない教育を行うことが重要である。暴力に訴えないため、自分の心情を言葉で表現するための力の育成、自分のいきづらさや不安を他者への攻撃に転嫁することを抑止するため、「ＳＯＳを出す力」「支援を受ける力」を育成する。文部科学省の「いじめマイスター制度のモデル構築推進事業」の委託を受け、いじめの多様化や加害児童生徒の背景に応じたきめ細かな対応を強化する。
- ・SNSでのやり取りを含めて、「事実」と「想像」を混同して、自分が過度に嫌われている、疎外されていると感じているケースが多い。周辺の騒がしさに過敏に反応し、「いじめ」と捉えるケースも多い。これらを「被害意識が過剰に強い」と片付けてしまうのではなく、心理士によるカウンセリング等を通じて、周囲との掛け違いやすれ違いと向き合い、時に受け流し、折り合いをつけていく力を育む。

（４）スクールカウンセラーとほっとステーション心理士との連携強化

- ・個々のケース対応から、心理的または発達的な視点による心理士の見立てが、課題の解決のために重要であるという教訓を得た。これまでも各学校にスクールカウンセラーが配置されていたが、ほっとステーションの心理士とは連携が十分ではなかったため、学校全体の取組の改善に結び付いていなかった。

- ・今後は、学校の課題を解決するという共通の目標のもと、スーパーバイザーの課題解決策を共有し、スクールカウンセラーとほっとステーションの心理士が役割分担や連携をして取り組んでいける体制をつくっていく。