

教職員の皆さんへ

# 学校問題解決対応能力の向上に向けてⅡ

## (事例検討研修用資料)

学校問題解決支援チーム

千葉県教育委員会

県教育委員会では、平成22年4月に学校問題解決支援対策事業として専門家（弁護士、精神科医、臨床心理士等）と教育庁関係課からなる学校問題解決支援チーム（以下「支援チーム」という）を設立し、これまで、定期的に会議を開催し、学校等だけでは解決できない案件について、その対応上の留意点や解決策をまとめ、県立学校、市町村立学校、私立学校、市町村教育委員会に対して助言を行ってきました。

また、支援チーム会議で扱った案件から見てきた、学校に対する要望や苦情等が解決困難な問題へと発展していく主な原因と、発展させないための対応の基本をまとめた資料「学校問題解決対応能力の向上に向けて」を作成し、各学校、市町村教育委員会等に配布しました。（千葉県教育委員会のウェブページに掲載されています。）

保護者や地域住民等からの相談や問合せをどう捉え、苦情や要望にどのように対応するかで、その後の展開が変わってきます。問題を深刻化、複雑化させないためには、一人一人が問題への対応能力を向上させることが大切です。特に、初期対応、事実確認、組織的対応の大切さを常に意識して行動できるかどうか、その後の問題の行方を左右します。

本資料は、「学校問題解決対応能力の向上に向けて」の続編として、事例検討研修用に作成いたしました。学校が保護者や地域住民の方々から信頼を得るために、また、問題を早期解決するための適切な対応の在り方について研修するため、本資料を各学校で活用いただければ幸いです。

<目次>

<b>1 苦情や要望を深刻化、複雑化させないために</b>	1
<b>2 事例資料の活用について</b>	2
<b>3 研修事例</b>	3
事例1：『生徒の不登校』	3
事例2：『近隣住民からの苦情と要求』	4
事例3：『学校への不当要求』	5
事例4：『保護者からのいじめへの対応に係る苦情と要求』	6
事例5：『在学時の事故への対応に係る苦情』	7
<b>4 各事例を考えるポイント</b>	8
<b>5 学校問題解決支援対策事業について</b>	18

## 1 苦情や要望を深刻化、複雑化させないために

### (1) 初期対応

- 対応の窓口は一本化します。報告等の遅れが事を大きくしてしまう場合があります。問題が生じた際には、すぐに報告、連絡、相談できる風通しのよい体制を構築しておくことが大切です。
- 当事者の立場に立って傾聴し対応します。
- 相手の訴えを確認し言葉として整理します。(何が問題なのか、相手側と共有します。)

<例>

- 「・・・を指示したことが不適切であったとお考えなのですね」
- 「・・・については、〇〇してほしいと御希望されているのですね」

### (2) 事実確認

- 事実の客観的な調査を行い、相手側の訴えの何が事実で何が推測や思い込み等なのか確認します。
- 謝罪すべき事実が確認できれば、早期に明確に謝罪します。
- 事実確認ができていない段階で、その場しのぎや問題先送りのための約束や謝罪はしないことも大切です。
- 記録を蓄積し、職員間で共有を図ります。客観的に事実関係のみを記録します。情報収集と記録に当たっては、教頭・担任・学年主任・養護教諭・スクールカウンセラーなどの間で適切に役割分担をします。

### (3) 組織的対応

- 対応策の検討、相手側への経過報告や回答に当たっては、必ず組織として対応します。
- 具体的な改善策について誠意をもって提示します。相手側の要望に対して相手側の抱える問題の解決方法をいっしょに考えていく姿勢で、確認された事実に基づき「学校として何ができて何ができないか」丁寧に説明します。その際には、学校が法令、規則等に従って運営され、常にコンプライアンスに基づく説明責任が問われていることを忘れてはいけません。
- 事態の深刻化を防ぐため、遅滞なく教育委員会へ報告・相談し、情報を共有するとともに助言や指導を受けます。
- 不当な要求行為等に対しては毅然とした対応が必要であり、警察等外部機関との連携も積極的に進めます。
- 問題が解決したと判断できる場合でも、訴えの原因となった事柄については継続的に観察していきます。

## 2 事例資料の活用について

この事例資料は、学校で発生する様々な問題に対し、教職員の対応能力の向上に向けた研修等において活用できるよう、5つの事例を取り上げました。

各事例とも、ワークシートとして、保護者や地域住民等がどのような気持ちで学校に要求しているのかを相手の立場になって考えるとともに、要求への対応例について検討できるようにしました。

さらに、各事例を考える上での対応等のポイントや要求への対応例についての確認事項を記載しました。

この冊子で示した事例を考える上での対応等のポイントや解説は一般的な対応です。実際にはそれぞれの状況により対応を検討することとなります。

### 研修展開例

#### (1) 研修会の形式

ブレインストーミングによるグループ討議

#### (2) 研修の時程

60分

#### (3) 具体的展開

時間 (分)	内 容	実施上の留意点
5分	グループ別意見交換の進め方についての説明	
10分	「学校問題解決対応能力の向上に向けて（事例検討研修用資料）」の研修事例1のワークシートを配付し、【1】を各自実施するとともに【2】について考える。	研修事例の【2】については、○、×で解答するのではなく、検討を要するのほどの点かを考える。
10分	研修事例1【1】について個人意見の発表	
20分	研修事例1【2】の各対応について、グループ討議	グループで作業する。 <事例を考えるポイント>を配付
5分	まとめ【3】事例解決のポイントをまとめる	簡潔にまとめる。
10分	グループ発表（意見の共有）	各事例を考えるポイントの【2】の確認事項で確認する。

### 3 研修事例

#### 事例1 『生徒の不登校』

甲高校の2学年に在学する生徒Aは、年度当初から欠席が目立っていたが、夏季休業終了後、欠席が続いた。9月の下旬になって保護者から

- ・生徒Aの欠席が続いているのは、担任の学級経営が不適切であり、欠席しがちな生徒に対する配慮が足りず、クラス内に居場所がなくなったからである。
- ・担任の学級経営について謝罪し、後期から担任を変更するとともに新年度からクラス替えをしてほしい。
- ・単位修得に必要な出席時間数が不足する科目があっても、無条件に単位修得を認めるなどの配慮をすべきである。

との、抗議と要求があった。

【1】このときの保護者の要求の意図・背景・気持ちはどのようなものか考えてみましょう。

[ ]

【2】この抗議・要求に対して、次のように対応することをどう考えますか。

- (1) 学級経営について謝罪し、無条件で保護者の要求に応じる。
- (2) 「理不尽な抗議・要求であり、学校として対応できることはない」ことを明確に伝える。その他の説明はしない。
- (3) 保護者の主張を丁寧に聞きながら生徒Aが欠席を続けている理由について、学校と保護者の共通認識を得る努力をする。
- (4) 抗議に対しては、学級経営や生徒Aに対する指導経過等について事実に基づき説明し、要求については取り合わない。
- (5) 学校の教育課程・単位修得要件等を丁寧に説明し、要求には応じられないことについて納得が得られるよう努力する。

【3】この事例解決のポイントはどこにあるでしょう。

[ ]

## 事例2 『近隣住民からの苦情と要求』

学校の近くに住むA氏から、部活動や行事により生じる音についての苦情が寄せられている。これまで学校は教育活動への理解を求め、その都度説明を繰り返してきた。しかし、A氏の苦情はエスカレートし、来校して活動中の生徒に直接やめるよう指示したり、教育委員会に苦情を訴えるようになった。A氏は

- ・学校は音を出さずに活動すること。
- ・放課後や休日の活動をやめること。

を要求しており、これまでの謝罪と解決策を記した文書の提出を求めている。

【1】このときの近隣住民の要求の意図・背景・気持ちはどのようなものか考えてみましょう。



【2】このような要求に対して、次のように対応することをどう考えますか。

- (1) A氏の自宅周辺の騒音状況を学校は把握し、学校でできることを文書で伝える。
- (2) A氏の自宅周辺の騒音状況を学校は把握し、学校でできることを直接話し合える関係を再構築する。
- (3) 謝罪も文書による回答もしないが、できることはすぐ実行する。
- (4) 学校の教育活動についてさらに理解を求め、A氏が直接生徒に指示するなどの行為については毅然と抗議する。
- (5) A氏を含む地域住民へ、これまでの状況と対応策を具体的に説明し、その経過については記録を取り、年度を超えた一貫性のある対応をする。

【3】この事例解決のポイントはどこにあるでしょう。



### 事例3 『学校への不当要求』

団体Aから雑誌の購読を要求されるようになった。学校は、購読の意思がない旨をきちんと説明をしたが、団体Aは納得せず電話で何度も執拗に購読要求を行ってきた。

団体Aはその後、学校の電話対応についての苦情を威圧的な態度で行い、購読要求に際して校長との面会要求を執拗に繰り返している。学校側は、電話対応や面会対応で校務に支障をきたすようになってきた。

【1】このときの団体Aの要求の意図・背景・気持ちはどのようなものか考えてみましょう。



【2】この抗議・要求に対して、次のように対応することをどう考えますか。

- (1) 威圧的な態度をとる団体Aとの対応については、学校内ではなく学校外で面会する。
- (2) 団体Aとの面会は、原則として校長を含む複数の職員で対応する。
- (3) 団体Aの威圧的な態度については、行政対象暴力として、警察への相談も躊躇しない。
- (4) 音声を含めた詳細な記録をとる。
- (5) 最初に面会時間を提示し、同じ要求が繰り返される場合は、打ち切る旨を明確に告げる。

【3】この事例解決のポイントはどこにあるでしょう。



#### 事例4 『保護者からのいじめへの対応に係る苦情と要求』


ある部活動内で、同じ学年の生徒同士のトラブルがあった。学校は事実確認を行い、トラブルはあったものの、いじめ等ではないと判断し保護者に説明するとともに該当生徒AとBに指導を行い、解決したという認識であった。

その後、トラブルの当事者であった生徒Aの保護者は、「トラブルの後、Aが学校生活に意欲的でなくなり部活動をやめることになったのは、この部活動内でいじめを受けていたからだ」と訴え、

- ・学校はいじめの事実があったことを認めること
- ・加害生徒Bとその保護者が謝罪すること
- ・加害生徒Bを部活動から辞めさせること

の3点を要求し、「学校が認めない場合は裁判を起こす。」と言っている。

【1】このときの保護者の要求の意図・背景・気持ちはどのようなものか考えてみましょう。



【2】このような要求に対して、次のように対応することをどう考えますか。

- (1) 保護者の訴えをもとに、関係生徒から再度事情を聴き、関係生徒とその保護者に臨時の説明会を行う。
- (2) 保護者の訴えをもとに、関係生徒から再度事情を聴き、事実の確認を行い正確な事実に基づいた適切な説明を保護者にする。さらに学校ができることとできないことを丁寧に説明する。
- (3) 学校は、一度きちんと調査しているので再調査はしない。
- (4) 学校は、生徒Aが意欲を失い部活動をやめた原因を聴き、生徒Aの願いに寄り添い学校生活を支援することを保護者に説明する。

【3】この事例解決のポイントはどこにあるでしょう。





## 事例5 『在学時の事故への対応に係る苦情』

休み時間、ある小学校の6年生児童Aと3年生児童Bが、廊下の曲がり角で出会い頭にぶつかった。児童Aの肘が児童Bの顔面にあたり、児童Bの前歯が抜け落ちるという事故があった。6年後、児童Bが中学卒業を間近にひかえた時、児童Bの保護者から小学校に電話がかかってきた。「事故当初、『Bが高校生になったら矯正治療が必要になる』と医師に言われていた。事故は小学生の時に起きたのだから、今後かかる治療費を払ってほしい。」と強く要求してきた。

【1】このときの保護者の要求の意図・背景・気持ちはどのようなものか考えてみましょう。

[ ]

【2】このような要求に対して、次のように対応することをどう考えますか。

- (1) 児童Bは既に卒業しているので、小学校でできることはない旨を丁寧に説明し、在籍中学校に相談するように勧める。
- (2) 治療は高校進学後になるようなので、小学校や中学校では対応できない旨を丁寧に説明し、治療が始まった時に高校に相談するように勧める。
- (3) 事故当時の記録や引き継ぎ事項を保護者と確認したうえで、学校としてできることは日本スポーツ振興センター災害共済給付制度の活用であることを理解していただく。
- (4) 学校としてできることは日本スポーツ振興センター災害共済給付制度の活用であることを理解していただき、それ以上のことは、児童Aの保護者と直接話し合うように勧める。
- (5) 治療費は、小学校当時に加入していた日本スポーツ振興センター災害共済給付制度を活用して支払われる旨の文書を作成して丁寧に説明し保護者を安心させる。

【3】この事例解決のポイントはどこにあるでしょう。

[ ]

## 4 各事例を考えるポイント

### 事例1 『生徒の不登校』を考えるポイント

#### 1 相手の立場に立って考える

相手が焦りや不安、怒りの感情などを訴えてきた場合に、訴えを聴く側が、同じような感情的な対応をしてしまえば、正確に抗議や要望の内容を理解することはできません。「相手がこのような訴えをしているのは、何か理由があるはずだ」と想定して、冷静に嫌悪感や先入観を持たずに相手の主張を理解しようと努力することで、その後の展開が大きく変わってくることもあるようです。

#### 2 学校が子どものために保護者とともに努力していく姿勢を示す

この事例の場合では、Aが欠席を続けている理由について、保護者と学校が共通の認識を形成できるよう努めるべきでしょう。

具体的には、

- ・担任の学級経営や言動に問題が認められた場合には、誠意をもって謝罪し、学校としての対応方法を説明する（謝罪に当たっては、何に対しての謝罪であるのかを明確に伝え、誤解のないようにすることが必要）
- ・Aや保護者の思い込みなどが主たる理由であるならば、丁寧に分かるように説明を繰り返す
- ・学級内の人間関係が問題であった場合には、人間関係づくりや今後の学級経営方針について説明する

などが考えられます。

この際、学校として事実確認できたこと、できなかったことを明確にして、保護者に説明することが前提です。

#### 3 受け入れられない要望については根拠を示し丁寧に説明する

単位修得要件など学校として譲れないところは明確に伝える必要がありますが、根拠を示しながら相手が理解できるように工夫すべきです。（説明もなく「無理です」というような対応は望ましくないでしょう。）

要望に応じることができない場合でも、「学校として〇〇していきたい」というように、できることを説明しておくことも必要な場合があります。（事例では、例えば「単位修得に必要な出席時間が不足した科目については、〇時間までの範囲であれば補習を実施するなどの対応を検討します。」などと伝えることが考えられます。）

#### 4 謝罪することと、要求への対応は切り離して考える

学校側に何らかの謝罪すべき点があった場合でも、「学校側に落ち度があるため、要求に応じることがやむを得ない」という考えは誤りです。できることとできないことを整理して、相手方に分かりやすく明確に伝えることが必要です。

## 【2】の確認事項

- (1) 事実確認を慎重に行い、謝罪すべき事実があれば、その点に対しては明確に謝罪します。要求には、法令等に従い、事実に基づいて、学校ができること・できないことを整理し丁寧に対応します。
- (2) 要求の背景・意図等を踏まえ、訴えを真摯に受け止める姿勢が大切です。要求には、法令等に従い、事実に基づいて、学校ができること・できないことを整理し丁寧に対応します。
- (3) 要求の背景・意図等を踏まえ、確認した事実を基に、相手側と共通の認識を築くよう努めます。
- (4) (5) 要求に対しては、法令等に従い、事実に基づいて、学校ができること・できないことを整理し丁寧に対応します。なお、「前例がない」ことは要求に応じられない理由とはなりません。

## 事例2 『近隣住民からの苦情と要求』考えるポイント

### 1 現場に出向き、現状を把握したうえで対応する

学校は騒音や砂埃等で近隣住民に迷惑をかけていることがあります。多少の騒音は我慢してもらえるだろうという学校側の思い込みや「またあの人か」という先入観からくる対応が近隣住民とのトラブルを大きくする原因となっていることもあります。

学校は現場に出向き、音量の計測や近隣住民から話を聞くなど状況の把握に努めます。計測機器により客観的なデータ（例○デシベル）を把握することで対策が立てやすくなることが考えられます。音の問題は、学校側から積極的に対応し、地域との信頼関係作りに努めることが必要です。

### 2 学校ができること、できないことを明確にして具体的な取組を実行する

A氏の要望に少しでも応えられるものは実行し、改善した点を地域住民に直接伝える機会を設けるなど学校の取組みを説明します。

施設設備など学校だけでは改善が難しい場合は、その理由と今後の見通しなどを丁寧に説明し理解を求めます。

文書による回答は相手側に公文書を交付することを意味します。事前に教育委員会に指導・助言を仰いだ上で、慎重に対応してください。

### 3 過剰な要求や感情的なトラブルに冷静に対応する

訴えがエスカレートし、感情的な行動から生徒とのトラブルを引き起こす場合などは、表面的な怒りに振り回されることなく、複数の教職員で冷静に毅然とした態度で対応します。

非常に対応の困難な人である場合は、行政、警察などの関連機関との連携も必要です。

### 4 地域との信頼関係を深める活動を行う

学校が教育活動を展開するに当たり、地域住民の理解は不可欠です。A氏を含む地域住民の方々への対応の軸や発言が年度によりぶれることは望ましくありません。対応の記録の積み重ねも引き継ぐことが大切です。

学校は、日頃から積極的な情報発信や地域の方々との交流の機会を設けるなど、地域に支えられる学校づくりに努めることが重要です。

## 【2】の確認事項

- (1) 今後の対策を考える上で、客観的なデータを把握することは必要です。  
文書での回答は、その必要性を十分検討し、必要と判断した際は、事前に教育委員会の指導・助言を仰いだ上で慎重に作成します。
- (2) 地域住民の要求等は、学校が地域とのかかわり方について見直す機会として捉えます。その上で、現状を把握し、学校としてできること・できないことを判断し、改善できる点については、A氏を含む地域住民に直接伝えられる場や機会を持ちます。
- (3) 謝罪すべき内容については、誠意を持って謝罪します。学校としてできることはどんな小さなことでも実行し、A氏を含む地域住民に直接伝える場や機会を持ちます。
- (5) 日頃から積極的な情報発信や地域との交流の機会を設けるなど、学校は地域との信頼関係作りに努めるとともに、過剰な要求などには毅然と対応します。
- (6) 地域の方との交流を深め、よい関係を保つためにも対応の軸がぶれないよう、対応の記録の積み重ねを引き継ぎます。

### 事例3 『学校への不当要求』考えるポイント

#### 1 対応場所を選定し、複数での対応をする

対応は、相手方と同数以上の人数で行います。また、相手方が一人の場合であっても複数で行います。あらかじめ、応対、記録、連絡等の役割分担を明確にしておきましょう。

対応場所は原則として学校内とし、やむを得ず学校外で対応する場合は、密室を避け、人の出入りしやすい場所にしましょう。

相手方の突然の怒声や罵声にも慌てず、冷静に対応し、ゆっくり考え、意識的に丁寧に対応しましょう。

相手方の言動を正確に把握するために記録をとります。状況によっては、音声による記録も考えられます。

#### 2 不当な要求行為等に対し、関係機関等との連携による組織的な対応を行う

この事例の場合では、団体Aが威圧的な態度で接してきたり、同じ要求を執拗に繰り返したりすることにより、学校側の校務に支障をきたすようになってきています。このような場合は、問題を学校だけで解決しようとして抱え込むことなく、遅滞なく教育委員会へ報告することで組織的な対応が可能となります。

また、行政対象暴力として、事前に所管の警察署に相談しておき、実際に暴力的な行為や破壊的な行為があった場合は、速やかに通報します。

#### 3 時間を区切って対応する

この事例の場合、団体Aが同じ要求を執拗に繰り返していることから、最初に時間を提示し、できるだけ時間を区切って対応をします。話し合いが必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返されたりする場合は、打ち切る旨を明確に告げましょう。

参考：千葉県行政対象暴力対策要綱、行政対象暴力対応マニュアル

## 【2】の確認事項

- (1) 対応場所は原則として学校内とします。
- (2) 対応は原則として複数の職員で行います。  
ただし、事件や事故の場合などは校長が対応をすることも考えられますが、業者等の不当要求に対しては校長が対応することはありません。
- (3) 団体Aの威圧的な態度については、行政対象暴力として、所管の警察署に相談しておきます。
- (4) 相手方の言動を正確に把握するため、必要に応じて録音機等を準備し、詳細な記録をとることが大切です。相手方の目の前で録音する場合は、相手方に録音する旨を告げて行いましょう。なお、相手方が不知の間に録音しても法律上問題はありません。
- (5) 最初に面会時間を提示し、同じ要求が繰り返される場合は、打ち切る旨を明確に告げます。

## 事例4『保護者からのいじめへの対応に係る苦情と要求』を考えるポイント

### 1 学校と保護者の事実認識のずれを見極める

発端となったトラブルについて、学校は「解決した」と判断しているが、保護者からこのような訴えが出た場合、学校はいじめを偶発的なトラブルと捉えて解決したと思いきこんでいる可能性もあります。

保護者はどのような事実から生徒Aがいじめを受けたと思っているのか、また学校生活に意欲を無くしてしまったと考えているのかなど、保護者の訴えにある背景も含めた意図を確認します。

その上で、正確な事実の確認をするため、プライバシーに配慮しながら校内組織を生かして情報を収集し、事実認識のずれを見極めます。

### 2 保護者へ事実の報告と今後の指導の方向性の説明を行う

確認した内容から、学校が組織として、いじめの定義に基づいた認知や、いじめ重大事態か否かの確認等を行っていたかについて事実を整理し、保護者へ報告を行います。

いじめの事実があった場合や、学校の対応・判断が不十分であった時は、謝罪すべき点は謝罪し、今後は組織的に対応し問題の解決に当たることを伝えるとともに、できること・できないことを明確にして具体的な取組や支援内容を説明し、保護者の理解と協力を得ます。

「裁判を起す」「弁護士に相談する」「警察に訴える」などの発言には、冷静に対応します。学校だけでは判断できないような場合は、問題を抱え込むことなく教育委員会や首長部局へ相談することで、法律の専門家や弁護士等のアドバイスを得ることも必要です。

### 3 組織的、継続的な支援により保護者との信頼関係を築く

保護者の訴えを丁寧を受け止め、学校は生徒Aの学校生活を支援するため、部活動の顧問、担任、養護教諭などを中心とした組織的な体制で取組むことを保護者に対して真摯に説明します。

場合によっては、スクールカウンセラーや教育相談等の専門家に相談し、具体的な手立てについて助言をもらうなど関係機関等との連携も必要です。

学校として対応できることに取り組みながら、生徒Aの状況について情報提供や説明責任を果たし、保護者との信頼関係を築くことが大切です。



## 【2】の確認事項

- (1) 保護者の訴えをよく聴き、具体的事実の指摘があった場合は、校内組織を生かして情報を収集し、学校と保護者の事実の認識のずれを見極めます。関係生徒とその保護者への臨時の説明会はその必要性を十分検討します。
- (2) 事実の確認を行った場合は、保護者へ事実に基づいた適切な説明をするとともに、その後の対応については、学校としてできること・できないことを丁寧に説明します。
- (3) 保護者への説明の前に、まず、いじめの対応について、法の「いじめの定義」に基づいた認知から漏れていなかったか、本来、「いじめ重大事態」としての調査が必要な事案ではなかったか、についてしっかりと確認することが必要です。学校の対応が不十分であった場合は、当然保護者に学校の考えは理解してもらえません。法に基づいた正確な認知や事実確認をするため、校内組織を生かし、プライバシーに配慮しながら情報収集を行うことで、事実認識のずれを見極めることが大切です。
- (4) 保護者の訴えを真摯に受け止め、学校は生徒Aの願いに寄り添い、学校生活を援することを保護者に伝えます。

## 事例5 『在学時の事故への対応に係る苦情』を考えるポイント

### 1 事故当時の記録を確認する

学校管理下の事故で児童・生徒が負傷した時、在学中に治癒しなかったために、進学後に継続して治療したり、一定期間を経て治療を再開したりすることがあります。本事例では、事故から6年後、新たにかかる治療費の支払いが小学校に要求されています。児童は既に卒業しており、小学校としては当事者意識が薄く、また、事故当時のことを詳細に知る職員は少ないと思われます。

しかし、小学校の管理下で事故は起きました。まずは、当事者意識をもって、学校として事故記録（負傷児童・生徒への対応、関係児童・生徒からの聴取内容、保護者への対応、負傷児童・生徒の治療経過等の記録）をしっかりと確認したうえで、保護者と事実確認を改めて行いましょう。

### 2 学校としてできる範囲を丁寧に説明する

学校等の管理下において、児童・生徒が何らかの事故などにより負傷し、医療機関を受診した場合、日本スポーツ振興センター災害共済給付の対象となります。学校は、保護者への説明に際し、災害共済給付制度の活用についてよく確認し、保険の範囲内で治療費が支給されることを丁寧に説明し理解してもらうことに努めます。

本事例では、日本スポーツ振興センターの資料を活用し、誤解を与えないよう、以下の点について、説明するとよいでしょう。

- ・医療費総額の4割を支給（高額療養費を除く）
- ・同一の災害の負傷又は疾病についての医療費の給付は初診日から10年間
- ・毎月ごとの医療費の時効は2年
- ・保険診療の範囲で給付

（自由診療の範囲、加害者がいる場合など支給条件はケースにより異なるので注意を要します）

また、第3者の加害行為による事故では、保護者間で補償について問題になり、学校に相談される場合もあります。学校はあくまで中立な立場で、学校ができる範囲内で対応しましょう。

### 3 事故記録等の情報管理と進学先への引き継ぎを確実に行う

本事例のように、負傷した児童・生徒が治癒する前に、進学等により在籍校が変わる場合は、治癒の確認ができるまで、教育委員会の助言を得ながら事故の記録を保管しておくとい良いでしょう。

また、負傷した児童・生徒への対応について、進学先へ確実に引き継ぎ、継続して情報交換をすることが大切です。その旨を保護者へも伝えることで、不安を軽減することにつながります。

## 【2】の確認事項

- (1) 地域住民や保護者等からの相談等を受けた場合は、相談等を受けた公の窓口としての責任を自覚し丁寧に対応するよう心がけます。

この事例の場合、相談者の気持ちに寄り添いながら話を聞き、まずは、事故当時の様子について、記録をもとに保護者と確認し合うことが大切です。併せて、生徒の在学中学校と引き継ぎ事項について確認し合います。

- (2) 治療は高校進学後に再開するので、小学校と中学校で情報交換を密にし、連携して生徒の進学先へ引き継ぎをしっかりと行うことが大切です。その旨を保護者へも伝えましょう。

- (3) 事故の記録を保護者と確認し合った後、保護者に治療費の支払いについて説明することになります。学校としてできることは、日本スポーツ振興センター災害共済給付制度の活用であることを理解していただきましょう。

- (4) 第三者の加害行為による事故では、保護者間で補償について問題になり、学校に相談されることがあります。当事者間の補償問題に学校が立ち入ることで、保護者に不信感を抱かせることがないように、学校はあくまでも中立な立場で対応しましょう。

- (5) 日本スポーツ振興センター災害給付制度の活用については、ケースによって、補償の内容や請求手続きが異なります。

(本事例では、抜け落ちた歯の本数や症状により障害見舞金の該当となる場合もあり注意を要します。)

保護者への説明の前に制度についてしっかりと確認し、場合によっては、教育委員会や日本スポーツ振興センターへ問い合わせるなど、慎重に事前準備をしましょう。

また、日本スポーツ振興センターの資料を活用し、誤解を与えることがないように説明しましょう。

## 5 学校問題解決支援対策事業について

### (1) 事業内容

- ・学校等から庁内関係課に寄せられた相談の内、学校が単独では解決困難で専門家の知見等を必要とする事案について、委員・庁内関係課を招集し対応や解決策の助言等を行います。
- ・対応事例をまとめ、問題解決に向けた対応等の周知を図ります。

### (2) 想定される案件

学校生活全般に起因する案件で、

- ・教員や学校に対して繰り返し苦情等が行われ、学校での対応だけでは解決が困難な事例
- ・法律、医療関係等の専門家の判断が必要と思われる事例 等

### (3) 本事業の特色

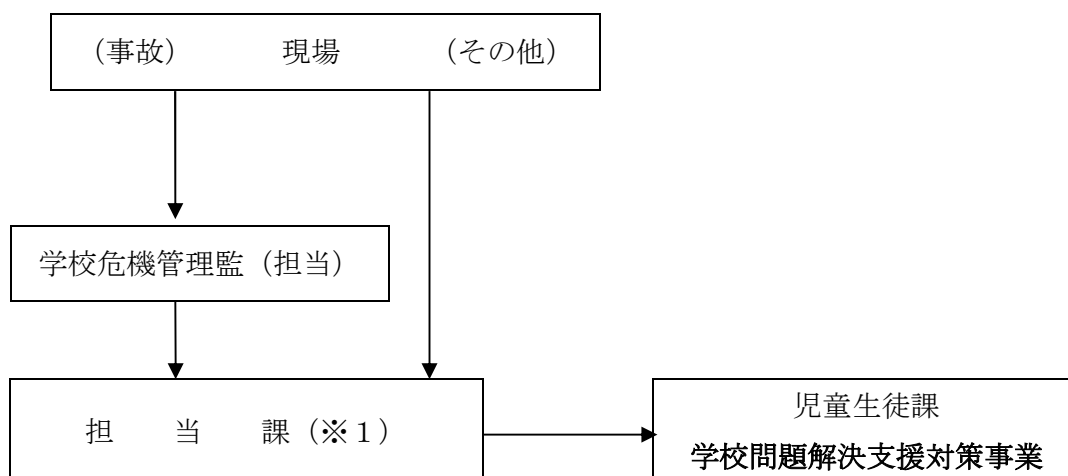
- ・専門家（弁護士、精神科医、学識経験者等）による、専門的な立場からの助言を受けることができます。
- ・専門家に相談することにより、直ちに解決に至らない場合でも論点の整理や事実確認や記録のあり方、相手との接し方などの留意すべき点が整理できます。

### (4) 機動的な運用

月1回程度の会議の他、必要に応じて緊急の相談の場を提供します。

- ・庁内担当者による臨時打合せ
- ・臨時の弁護士相談

### (5) 事業の流れ



(※1) 私立学校⇒総務部学事課

市町村立学校⇒市町村教育委員会⇒教育事務所⇒教育庁 関係各課

県立学校⇒教育庁 関係各課