資料２

令和８年度仙台市いじめ防止等対策検証会議　S-KET 職員ヒアリング概要

１　実施状況

○９月 17 日（木）　　氏家会長、本図副会長、石川委員、大曽根委員

２　ヒアリング内容

【仙台市いじめ等相談支援室 S-KET について】

	内容	委員所感
相談業務	○専門員が学校と調整をする際、学校側には、児童生徒が安全に安心して生活できるようにする義務があるので、その関係でできることを一緒にやりましょうという考え方で行っている。ただ、学校の先生方については教員の裁量があって、もう少しこうしてくださいとお願いはできるとしても、調整まではできないことも時々出てくる。 ○保護者の意識としては、顔を合わせずに電話で話ができるので、話しやすいのかもしれない。また、第三者だからハードルも高くないのかもしれない。学校に話をするときのほうが、気持ちを入れて話をしなければならないと感じている相談者が多いようだ。 ○現在進行形のいじめについては、学校も保護者も、こどもをとにかく安心して生活させてほしいということが願いなので、全員の考えが一致できる。S-KET においては、きちんと調整すれば、遅い早いはあっても、解決できるはずだという思いでやっている。 ○最初に相談内容を確認する際、どんなことがあり、どうだったのか、その間に先生には相談したのかを聞いていく。例えば、教頭にも相談したか聞くと、相談していいのかと聞いてくる方もいる。「また何かあったら連絡ください」で、いったん相談は終結するが、それでもうまくいかず、再び連絡が入った場合は、専門員につないでいる。 ○最近、学校への伝え方が分からないので、S-KET に一度相談して、相談員と内容を整理してから学校に連絡を入れる方が多くなってきたように感じる。	○学校への相談方法や是非を尋ねる相談者が多いとのことで、保護者が不安を抱え込んで、疑心暗鬼になり悪循環に陥ることを防ぐ機能を果たしていることが分かった。（本図副会長） ○教員の指導には一定の裁量があることから、単純に「こうすべき」と学校に求めるのではなく、こどもの安心安全という共通の目的を確認しながら調整を図る姿勢は、学校との関係を維持しながら問題解決を進める上で重要である。（大曽根委員） ○保護者が学校に直接相談する場合、学校との今後の関係や、どのように受け止められるかを考え、相談そのものに心理的な負担を感じる場合がある。その意味で、学校とは別の相談先が存在することは、問題が深刻化する前に声を上げるためのセーフティネットとして重要である。（大曽根委員） ○学校との調整について、相談者に事前に了解を得た上で対応するなど、きめ細やかで、相談者に寄り添う姿勢が適切に保たれている。一つ一つの相談に多大な時間をかけて対応し、相当な忍耐力も必要と思う。相談者の思いを受け止め続けること自体、決して容易ではない。その意味でも、こどもや保護者を支えたいという思いがなければ続けられない業務であると感じた。必要に応じて学校との橋渡しを行っていることには大きな意義がある。（本図副会長） ○現状はベストと考えるが、この実践の仕組みをどう世に知らしめていくかが課題と思う。（氏家会長） ○関係者が共通の目的を確認し、適切に調整することで解決を目指す考え方は、S-KET の役割を考える上で重要である。また、相談内容を確認する段階で、教頭にも相談していいのか聞いてくる方がいるという例からは、保護者が学校への相談方法や相談先に戸惑っている場合があることが分かる。相談内容を整理してから学校へ伝えるという利用も増えていることから、S-KET が、学校と保護者の対立を調整するだけでなく、保護者が学校と適切にコミュニケーションを取るための準備を支援する役割も担っていることを示している。（大曽根委員）

		○学校が児童生徒や保護者の話をじっくり聞いて、うまく調整できれば、学校内で解決に向かえるのでは。大変ではあると思うが、問題を整理して調整する力量を上げることが、これからの学校には必要になる。（石川委員）
他機関との連携	○文部科学省の 24 時間ダイヤル、各区家庭健康課、児童相談所、法務局の人権 110 番など、他機関の紹介を受け、S-KET に相談してくる事例は結構ある。逆に、S-KET から他機関を紹介するケースとして、相談者が相手方への可罰や賠償を求めてきた場合には対応できないので、仙台弁護士会を紹介することがある。また、仙台市外在住の場合、宮城県教育委員会などを紹介することがある。	○紹介先について、相談員のなかでずれが生じないように、また電話口で素早く回答できるように、壁に大きく掲示されており、工夫を感じた。（本図副会長） ○他のスタッフで連携の内容について厳密にチェックする必要がある。（氏家会長） ○他機関が S-KET を紹介していることは、地域における相談支援の一つの受け皿として認識されていることを示している。また、相手方への可罰や賠償を求める対応については仙台弁護士会につなぐなど、相談内容によって役割を適切に切り分けている点も重要である。いじめやこどもの困り事は、教育、福祉、家庭など複数の領域にまたがる場合があるため、一つの機関で抱え込まず、それぞれの専門性を生かしてつなぐ仕組みが重要である。今後は、どこに相談すればよいか分からない状態を減らすため、各機関の役割や相談先を相互に把握し、必要な場合に円滑に引き継げる連携体制が維持されているか確認することも重要と考える。（大曽根委員）
専門員の調整活動	○S-KET に相談に来るケースでは、保護者も、自分が何を求めているかも分からなくなっていて、軽く扱われていると思い、こどもの問題は全然解決しないということで、怒りや悔しい気持ちを持っている状況がある。そういった相談者に対して、対応をもう一回最初からやり直して、こどもが学校で安心して生活できるようにしてもらう権利があなた方にあるんだから、それをどういう要望に変えたら学校が答えてくれるでしょうかということで、専門員が内容の整理と翻訳をしながら、学校と話をしていく。 ○保護者から、こどもがいたずらをされた際に筆跡を見てほしい、指紋を取ってほしいなどという要望が出されることがある。学校から保護者には言いにくいが、弁護士が間に入っていれば、それは警察がやることで学校ではできないということを弁護士からはっきり言える。学校ができるのは、いじめを行った側がどうしてそのような行為や言動をしたのかを根本まで聞くことである。今後同じことが起きないように学校がどのようなことを行うのかを話すことが大事である。学校がいくら保護者に言ってもわかって	○法律・心理に関する専門的知見に基づく支援が、重大化を未然に防いでいると感じた。（本図副会長） ○いわゆる社会福祉でいうソーシャルワークであり、現行以外でどんなスタッフが担えるかも検討してもよいのではないか。そのうえで弁護士には一番必要なところで活躍して頂けるとよいのではないか。（氏家会長） ○こどもが学校で安心して生活するために、何を学校に求めるのかという観点から要望を整理することは、対立を問題解決に向けた話し合いへ転換する上で有効である。また、学校の権限や役割を超える要望について、弁護士が第三者として説明することで、学校が対応できる範囲と学校以外が担うべき領域を整理できる。学校ができないと伝えるだけでは対立になり得る場面でも、役割分担として理解してもらえる可能性がある。さらに、専門員が学校訪問に先立って学校と論点整理を行うことは、調整活動の実効性を高める上で重要である。何が不足していて、何を振り返る必要があるのか、必要に応じて謝罪や再発防止策をどう考えるかを事前に整理することで、訪問を単なる意見交換に終わらせず、具体的な対応につなげることができる。第三者が間に入ることで対立を緩和するだけでなく、学校側の対応についても必要な振り返りを促している点に注目したい。（大曽根委員）

	もらえないときでも、弁護士から言うと理解いただけるケースが結構多い。 ○専門員が学校訪問を行う前に、学校と打合せを行うこともある。ここが少し足りないので、集中的に振り返りをしてくださいとか、もし問題があったのなら、きちんと謝った上で対策を行ってくださいとか、そういう論点整理を行っている。事前に整理しないと訪問してもうまくいかないことがあるので、相談者にも、専門員が学校と論点整理を行うことを伝えている。 ○面接相談利用者にアンケートを実施しており、「概ね満足」という回答が多かった。自由記述では、常にこちらの気持ちを大切にしてくれた、今日話したことを学校との話合いに活用したいなどの声があった。学校との調整後も、学校が対策を考えてくれ、こどもが元気に学校に通えているという感想もあった。相談を通じて、事案を重大化させないようにすることもS-KETの役割の一つだと感じる。	○公費を使用している業務であり、社会的意義が高いことは誰もが認めることである。成果の把握がきちんとなされていることはさすがだと思う。（本図副会長） ○相談者の気持ちを受け止めるだけで終わらず、その内容を学校との話合いに活用し、学校側の具体的な対策につなげている点に意義がある。これは、相談者の思いを整理し、学校が対応できる要望へ翻訳するというS-KETの調整機能とも一致している。また、S-KETの役割として、事案を重大化させないための早期相談・早期調整という側面も重要である。ただし、面接相談利用者のアンケートだけから、S-KETへの相談と重大化防止に因果関係があると判断することはできない。今後、相談時の状況、その後の学校の対応、こどもの学校生活や安心感の変化等を可能な範囲で追跡し、相談受付から、問題の早期解決・重大化防止までの過程を確認することが重要である。（大曽根委員） ○じっくり相談に乗ってもらうことで、相談者自身が何を目標にすべきか整理できるところがS-KETの特徴だと思う。学校としては1つ1つの事案を決して軽く扱っているわけではないと思うが、相談者にそう感じさせる理由がわかると、学校としても助かるのではないか。専門員が学校としてすべきことを整理し伝えてくれるのは、その後の保護者との良好な関係づくりを進める上で非常に有効だと思う。（石川委員）
相談室の人員体制	○室長１名、相談員５名、専門員３名（弁護士２名、心理士１名）で運営している。この体制を維持できていれば、今のところは大丈夫と考える。 ○もし専門員が勤務を継続できなくなった時の後任者については心配である。また、案内チラシを保護者に送った直後の相談が多くなるので、そういったときには、相談員がもう少し多くいるとありがたい。相談が立て込んでくると、専門員と相談したい方が増え、予約が取りにくくなる。弁護士や心理士がもう一人ずついるとスムーズに回ると思う。	○学校現場にも精通した方など多様な背景を持つ方をバランスよく配置しており、事案の重大化を防ぎたいという思いをもち献身的な対応をしておられる様子に感服した。（本図副会長） ○弁護士と心理士を含む専門員を配置していることは、学校だけでは対応が難しい法的・心理的な課題を含む相談に対して、専門性を生かした調整を行う上で重要である。S-KETには単に相談を受けるだけでなく、相談内容の整理、学校との論点整理、学校訪問、他機関への紹介・連携など、1件の相談に複数の業務が発生しているため、適正な人員については、相談件数だけではなく、相談の集中時期、1件あたりの対応時間、記録作成、専門員への接続件数や待機期間などを含めて判断することが重要である。（大曽根委員） ○継続性を踏まえた対応が必要である。そのためにも、S-KETに事案の重大化を防ぐ機能があることについて、もう少し認知度をあげる工夫を管轄部局でご検討されたい。（本図副会長） ○弁護士等の有資格の方については、「緊急時にお願いできる方」も念頭に置く必要がある。（氏家会長） ○こどもの権利等に関する専門的な知識を有する人材を、専門員の交代時にも確保できるかという

		点は重要である。また、弁護士だけでなく心理士も複数配置が望ましいという意見は、専門的支援へのアクセスを確保する観点から捉える必要がある。（大曽根委員）
相談員同士の情報共有	○相談員の勤務はシフト制なので、勤務しているメンバーが日によって異なる。毎日、相談受付時間の前に、情報共有を行うため、ミーティングを行っている。	○適度な広報により現在の規模が維持されることがよいのではと思った。（本図副会長） ○見事なチーム運営と思う。余力を保つにはどうすべきか考えたい。（氏家会長） ○相談者から見れば、これまでの経緯を踏まえて相談できることが重要であり、相談員間の情報共有は対応の継続性を確保する基盤となる。どのような相談があったかだけでなく、現在どの段階か、今後どのような連絡が想定されるかまで共有しており、単なる記録の共有ではなく、次の対応を見据えた引継ぎが行われている。（大曽根委員）
保護者への広報	○保護者にまなびポケット（連絡用アプリ）を使ってS-KETのチラシを配信すると、相談が一気に増える。	○保護者に伝える頻度は現在の状態で適切であるように思う。（本図副会長） ○相談の増減について先が読めるようになるコツはあるだろうか。（氏家会長） ○相談先の存在や利用方法を知る機会が、相談行動を促す上で大きな意味を持つ可能性がある。S-KETは、第三者であることや電話で相談できることによって、学校へ直接相談するよりも話しやすい側面がある。広報によって潜在的な相談ニーズが顕在化した可能性も考えられるため、問題が深刻化する前に保護者がS-KETの存在を知り、早い段階で相談できる環境を整えることが重要である。（大曽根委員）