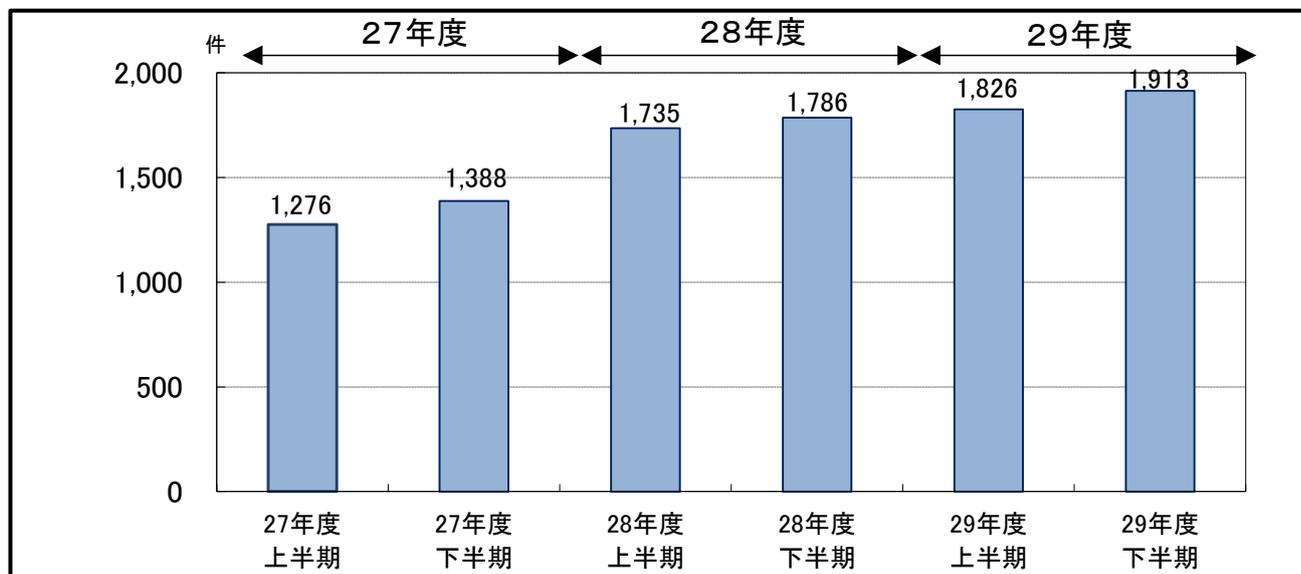


都民の声(教育・文化)について[平成29年度下半期(10月～3月)]

1 都民の声

(1) 受付件数の推移



上半期：4月～9月
下半期：10月～3月

(2) 性質別 件数内訳

	27年度			28年度			29年度		
	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計
苦情	814	1,045	1,859	1,213	1,221	2,434	1,293	1,338	2,631
(割合)	63.8%	75.3%	69.8%	69.9%	68.4%	69.1%	70.8%	69.9%	70.4%
要望	163	151	314	157	192	349	233	270	503
(割合)	12.8%	10.9%	11.8%	9.0%	10.8%	9.9%	12.8%	14.1%	13.5%
提言	22	25	47	79	40	119	44	36	80
(割合)	1.7%	1.8%	1.8%	4.6%	2.2%	3.4%	2.4%	1.9%	2.1%
意見	277	167	444	286	333	619	256	269	525
(割合)	21.7%	12.0%	16.7%	16.5%	18.6%	17.6%	14.0%	14.1%	14.0%
計	1,276	1,388	2,664	1,735	1,786	3,521	1,826	1,913	3,739

29年度下半期の性質別件数では、「苦情」が最多で、1,338件(69.9%)である。
2番目は「要望」が270件(14.1%)、3番目は「意見」が269件(14.1%)である。

(3) 分野別 件数内訳

	27年度			28年度			29年度		
	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計
教職員	496	366	862	451	512	963	452	486	938
(割合)	38.9%	26.4%	32.4%	26.0%	28.7%	27.3%	24.8%	25.4%	25.1%
生徒指導	323	334	657	392	375	767	382	483	865
(割合)	25.3%	24.1%	24.7%	22.6%	21.0%	21.7%	20.9%	25.2%	23.1%
学校運営	129	257	386	262	216	478	207	301	508
(割合)	10.1%	18.5%	14.5%	15.1%	12.1%	13.6%	11.3%	15.7%	13.6%
教育施設	14	21	35	27	15	42	16	9	25
(割合)	1.1%	1.5%	1.3%	1.6%	0.8%	1.3%	0.9%	0.5%	0.6%
社会教育	92	78	170	66	45	111	167	183	350
(割合)	7.2%	5.6%	6.4%	3.8%	2.5%	3.1%	9.1%	9.6%	9.4%
健康管理	3	4	7	9	14	23	24	21	45
(割合)	0.2%	0.3%	0.3%	0.5%	0.8%	0.7%	1.3%	1.1%	1.2%
福利厚生	0	1	1	1	1	2	1	1	2
(割合)	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
その他	219	327	546	527	608	1,135	577	429	1,006
(割合)	17.2%	23.6%	20.5%	30.3%	34.0%	32.2%	31.6%	22.4%	26.9%
計	1,276	1,388	2,664	1,735	1,786	3,521	1,826	1,913	3,739

29年度下半期の分野別件数では、他の分野に属さない「その他」を除くと、「教職員」に関するものが最多で486件(25.4%)、主なものは、「教職員の服務、接遇等に関するもの(体罰等を除く。)」(291件)、「教職員による児童・生徒への体罰、不適切な指導等に関するもの」(144件)である。

2番目は「生徒指導」に関するものが483件(25.2%)、主なものは、「授業・学習等に関するもの」(168件)、「生活指導・行事・部活動等に関するもの」(162件)である。

3番目は「学校運営」に関するものが301件(15.7%)、主なものは、「学校の管理・運営に関するもの」(243件)である。

(4) 多数を占めたテーマ・特徴的なテーマの件数及び内容

テーマの概要	件数	内容	対応
<p>教職員のサービス・接遇等に関するもの（体罰等を除く。） 〔分野：教職員〕</p>	<p>291件</p>	<p>都立高校生の保護者ですが、土曜日に学校で行われる説明会を急ぎよ欠席することになったため、当日、学校に電話したところ、留守番電話の音声のみで誰も電話に出ませんでした。学年全体が出席することになっているにもかかわらず、連絡ができない状況に疑問を感じます。対応を改めてください。</p>	<p>当該校では、通常の土日においては、外線電話を受信すると留守番電話メッセージが流れるように設定されています。説明会のあった日は、電話対応システムを平日と同じ設定にすることを失念してしまい、電話を受けることができませんでした。そのため、御連絡をいただいた方に御迷惑をお掛けしてしまいました。今回のことを踏まえ、土日に保護者との面談や行事がある場合には、職員室の電話対応システムの適切な切り替えを徹底し、再発防止に努めていきます。</p>
<p>学校の管理・運営に関するもの 〔分野：学校運営〕</p>	<p>243件</p>	<p>都立高校の近隣住民ですが、土曜日の午後にエアコンが稼働していたため、室外機の騒音が部屋に響いて困っています。土曜日のエアコン使用は、近隣住民に迷惑です。平日の日中は仕方ありませんが、夜間や休日はエアコンを使用しないようにお願いします。</p>	<p>副校長から申出者に謝罪するとともに、御指摘のあった日は大勢の人が集まっていたため、エアコンを使用せざるを得ない状況であったこと、また、当該室外機は、民家に面している道路から離れた場所へ移設することが決まっている旨を説明し、理解を得ました。 なお、当該室外機の移設は実施済みです。</p>

<p>学校の管理・運営に関するもの 〔分野：学校運営〕</p>		<p>都立高校の駐輪場と校舎を行き来する階段に使われている材質が滑りやすく、また手すりもないため雨の日はとても危険です。実際、生徒が滑って怪我をしたことがありましたので、改善するよう検討をお願いします。</p>	<p>申出のあった階段は、モルタルで平らに仕上げている各段の先端に、滑り止めのタイルが埋め込んであります。階段に雨は直接かかりませんが、濡れた靴でここを通った際に、水滴が階段踏面に付いて滑りやすい状態になります。</p> <p>当該校では、生徒が受傷したことを受けて、当該階段に注意喚起の貼紙の掲示をするとともに、各担任から生徒に対し注意を促しました。また、階段踏面の先端部に滑り止めテープを貼り付ける対策を行いました。さらに今後、準備が整い次第、階段踏面の防滑性を高めるための措置や、手すりの設置を講じることとしました。</p>
<p>授業・学習等に関するもの 〔分野：生徒指導〕</p>	<p>168件</p>	<p>都立高校生が体育の授業で学校の周りを走っていますが、歩道を占拠してしまい、他の歩行者の妨げになっています。歩道が狭い箇所では車道にはみ出して走っているため、危険です。学校の周りの道路だと教員の目も届きにくいと思うので、校庭を利用するなどの対応をお願いします。</p>	<p>当該校では、体育のマラソンの授業で学校の周りを走ることをとしています。このたびの御意見を踏まえ、校外のコースでは、授業担当以外の体育科教員も巡回を行うとともに、毎回、授業を始める際に、生徒に対して歩道で並走するなど、通行の妨げになるような走り方をしないよう周知徹底を図りました。</p> <p>また、前年の記録と比較する必要がない現在の1年生から、全体のコースのうち一部について、校内を通るコースに変更しました。</p>

<p>生活指導・行事・部活動等に関するもの 〔分野：生徒指導〕</p>	<p>162件</p>	<p>都立高校の近隣住民ですが、野球部の硬球が自宅に飛んでくることがあり、大変危険です。学校は対策をとっているとのことでしたが、先日も自宅付近にボールが飛んできたので、学校外に出ないように更なる対策をとってください。それが難しいのであれば、バッティング練習は、学校のグラウンドではなく、他の場所で行うようにしてください。</p>	<p>副校長と野球部顧問は屋根にボールが当たった住民宅を訪問し、謝罪するとともに、後日、事故の詳細を文書で報告することを伝え、了解を得ました。</p> <p>当該校では、防球ネットの設置や、飛距離が出ないように木製のバットを使うなどの対策を講じていますが、ネットが風にあおられて隙間が生じ、ボールが飛び出すことができました。</p> <p>このたびの申出を受け、ネットに隙間がないことを事前に確認した上で、練習を行うようにしました。</p>
<p>図書館の管理・運営に関するもの 〔分野：社会教育〕</p>	<p>159件</p>	<p>都立中央図書館謎解きイベント「Live-Rally」に参加し、無料企画なのに予想以上に素晴らしく、大変楽しめました。</p> <p>近隣の学校の課外活動としても利用できる内容だと思いますので、あと1週間でもいいので、延長してほしいです。また、他の図書館でも同様の企画を実施していただきたいです。</p>	<p>当該イベント終了後に他の企画展示を実施予定であったことなどにより、今回は期間延長を行うことができませんでした。寄せられた御意見につきましては、今後のイベント実施にあたり、参考とさせていただきます。</p>
<p>教職員による児童・生徒への体罰、不適切な指導等（体罰、暴言、セクハラ等） 〔分野：教職員〕</p>	<p>144件</p>	<p>都立高校の近隣住民ですが、体育の授業におけるマラソン指導において、教員から生徒に掛ける言葉が汚く、聞き苦しさを感じています。</p>	<p>校長及び副校長から、当該体育教員に確認したところ、車道に出て危険な場合、安全を確保する観点から、厳しく指導を行っていました。今回の御指摘を受け、校長から、当該体育教員に対し、生徒指導の際には言葉使いに十分注意するよう指導しました。</p>

◇寄せられた都民の声（感謝事例）

○医療的ケアが必要な児童・生徒を対象とした専用スクールバスの配置について

1月に発表された「平成30年度予算案」に、医療的ケアが必要な児童・生徒の学習の機会を拡充するため、都立肢体不自由特別支援学校において、専用スクールバスを配置するという記載がありました。これまで多くの家族が強く要望していたことですので、関係機関の皆さまの決断に心から感謝します。このことが、医療的ケアを必要とする子供が、親元を離れて自立できるようになる第一歩になるものと期待しています。

2 請願

(1) 分野別 件数内訳

	27年度			28年度			29年度		
	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計
教職員	3	3	6	3	3	6	1	1	2
(割合)	50.0%	60.0%	54.5%	50.0%	60.0%	54.5%	12.5%	33.3%	18.2%
生徒指導	2	0	2	2	0	2	4	0	4
(割合)	33.3%	0.0%	18.2%	33.3%	0.0%	18.2%	50.0%	0.0%	36.4%
学校運営	1	1	2	1	1	2	2	0	2
(割合)	16.7%	20.0%	18.2%	16.7%	20.0%	18.2%	25.0%	0.0%	18.2%
教育施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
社会教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
健康管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
福利厚生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0	1	1	0	1	1	1	2	3
(割合)	0.0%	20.0%	9.1%	0.0%	20.0%	9.1%	12.5%	66.7%	27.3%
計	6	5	11	6	5	11	8	3	11

29年度下半期の分野別件数では、「教職員」に関するものが1件、「その他」が2件である。

(2) 分野別の事例

分 野	概 要
<p>教職員</p>	<p>【国旗掲揚・国歌斉唱と教員の処分について】 1件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京都教育委員会が2003年10月23日に発出したいわゆる「10・23通達」を撤回すること。 ・同通達に基づく一切の懲戒処分・厳重注意等を取り消すこと。 ・最高裁判決、東京高裁判決、東京地裁判決で「違法」とされた減給・停職処分を行った責任をとり、原告らに謝罪すること。また再処分を撤回すること。 ・同通達に基づく校長の職務命令を発出しないこと。また、新たな懲戒処分を行わないこと。 ・同通達に係わり懲戒処分を受けた教職員に対する「サービス事故再発防止研修」を行わないこと。 <p>《請願者への通知(要旨)》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最高裁判所は、東京都教育委員会が平成15年10月23日付で発出した通達に基づく職務命令は、思想及び良心の自由を侵すものではなく、憲法19条に違反するものではないと判断しました。その後も、最高裁判所においては同様の判断が繰り返されています。このように、最高裁判所の判決においては、学習指導要領に基づき自校の入学式、卒業式等を適正に実施するため、校長が職務命令を発出することは何ら問題がないとされています。本通達を撤回する考えはありません。 ・卒業式等の式典において国歌斉唱時の起立斉唱等を教員に求めた校長の職務命令が合憲であることは、最高裁判決で繰り返し認められているところであり、職務命令違反があった場合には、個々の事案の状況に応じて厳正に対処します。また、懲戒処分の撤回は、考えておりません。 ・懲戒処分の原因となったサービス事故の再発を防止するため、関係規定に基づき、懲戒処分を受けた者に対し、サービス事故再発防止研修を実施します。

3 陳情等(団体要請)

(1) 分野別 件数内訳

	27年度			28年度			29年度		
	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計
教職員	55	21	76	45	15	60	19	18	37
(割合)	55.0%	35.4%	49.4%	50.0%	37.5%	46.2%	32.8%	45.0%	37.8%
生徒指導	18	3	21	10	1	11	5	1	6
(割合)	18.0%	6.3%	13.6%	11.1%	2.5%	8.5%	8.6%	2.5%	6.1%
学校運営	22	25	47	31	21	52	32	19	51
(割合)	22.0%	50.0%	30.5%	34.4%	52.5%	40.0%	55.2%	47.5%	52.1%
教育施設	1	1	2	1	1	2	1	1	2
(割合)	1.0%	2.1%	1.3%	1.1%	2.5%	1.5%	1.7%	2.5%	2.0%
社会教育	1	1	2	0	0	0	0	0	0
(割合)	1.0%	2.1%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
健康管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
福利厚生	3	3	6	2	2	4	1	0	1
(割合)	3.0%	4.2%	3.9%	2.3%	5.0%	3.1%	1.7%	0.0%	1.0%
その他	0	0	0	1	0	1	0	1	1
(割合)	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.8%	0.0%	2.5%	1.0%
計	100	54	154	90	40	130	58	40	98

29年度下半期の分野別件数では、「学校運営」に関するものが19件(47.5%)であり、そのうち「学校教育の充実について」が12件である。

2番目は「教職員」に関するものが18件(45.0%)であり、そのうち「国旗掲揚・国歌斉唱と教員の処分について」が14件である。

(2) 分野別の事例

分 野	概 要
教職員	<p>【国旗掲揚・国歌斉唱と教員の処分について】 14件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卒業式・入学式での「日の丸・君が代」の強制はやめること。 ・「10・23 通達」は撤回し、同通達を根拠に行った教職員の処分は全て取り消すこと。 ・「10・23 通達」に基づく校長の職務命令を発出しないこと。 ・「10・23 通達」に起因する処分を理由とする一切の再雇用拒否を撤回すること。 ・生徒への「君が代」指導を強制する「3・13 通達」を撤回すること。
学校運営	<p>【学校教育の充実について】 12件</p> <p>○障害児教育の充実を求める要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童・生徒の実態に応じて重度・重複学級を設置すること。 ・知的障害特別支援学校では、児童・生徒6人を先生一人で担任している学級が多数見受けられる。安全確保の観点から、最低2人体制になるように教員の加配を行ってください。 ・通学困難の入所基準に該当する全特別支援学校児童・生徒に、寄宿舎の存在を周知してください。全都の希望者が入舎できるよう、障害特性を考慮した寄宿舎を新設してください。 ・呼吸器をつけている子供の保護者は、常時付添いを求められるケースがあるため、看護師の配置を行い、保護者負担の軽減を図ってください。 ・校外学習、移動教室、修学旅行等に誰もが参加できるよう、医療スタッフの充実と宿泊場所の選定の考慮、保護者が依頼した代理人の付き添いでも参加できるように制度を整えてください。 <p>○LD（学習障害）等発達障害に対する支援の充実を求める要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別の教育的ニーズに応える指導を推進してください（ICT機器の活用促進、教職員研修の充実、特別支援学級の教員増等）。 ・特別支援教室における専用教室の確保と、十分な指導の確保を行ってください。 ・学校生活支援シート（個別の教育支援計画）の活用による学校間（幼・小・中・高校）や、関係機関との連携強化を図ってください。

4 公益通報制度

(1) 窓口別 受理件数内訳

分 類	27年度			28年度			29年度		
	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計	上半期	下半期	計
教育庁等窓口	0	0	0	0	0	0	0	0	0
弁護士窓口	5	16	21	10	18	28	10	15	25
計	5	16	21	10	18	28	10	15	25

(2) 弁護士窓口受理分に係る処理状況

<平成28年度受理分>

区 分	調査終了した案件		調査中の案件	計
	是正措置を行う 必要があるもの	法令等違反に 当たらないもの		
都の事務・事業に関すること	0	1	0	1
職員の服務等に関すること	8	7	12	27
計	8	8	12	28

<平成29年度受理分>

区 分	調査終了した案件		調査中の案件	計
	是正措置を行う 必要があるもの	法令等違反に 当たらないもの		
都の事務・事業に関すること	0	0	0	0
職員の服務等に関すること	1	4	20	25
計	1	4	20	25