

苦情申立て及び審査結果等の概要について

1 苦情申立ての状況 (H19. 1. 31～R7. 2. 14)

区 分	件 数
申 立 件 数	1 2 件
受理、一部不受理	4 件
不受理	8 件

2 受理案件の概要

受理日	申立ての内容	審 査 結 果
H26. 10. 3	高校生との交通事故に関する対応について、担当教員は心ない発言を続けた。 また、学校の説明、謝罪に不明確・不誠実な点が多かった。	担当教員が事故現場や面談時において、心ない発言や対応を続けたかどうかについては、申立人と担当教員との主張に差異があり、対応に問題があったかどうかを判断できない。 しかし、担当教員は、事故の事実関係に関する内容について判断する立場にないことを丁寧に説明すべきであった。 学校の説明、謝罪に不明確・不確実な点が多かったことについて、学校は、文書、電話及び面談により説明、謝罪しており、必要な対応が行われたと判断される。 ただし、申立人に明確に理解されなかったことから、学校はより丁寧な対応をすべきであった。 業務の改善として、学校は、県民の皆様からのご意見・ご質問に対して、誠意を持って丁寧な対応を行い、理解を得る努力を払うとともに、教職員が面談する場合は、正確性を期するため複数人で対応し、文書により学校長に報告することを担当課あてに通知した。
R2. 9. 25	県立学校における対応について、担任変更の理由や、子（生徒）のサポート等の対策について学校に説明を求めたが、回答がない。 学校から回答がないことを担当課にも相談したが、改善がない。	学校は、個別の教育支援計画等に基づき生徒への支援を実施していたこと、組織として担任をサポートする体制が取られていたこと等が認められるため、学校の対応（支援）に不適切な点は認められない。 また、担当課は、連絡があった都度、遅くとも翌日までに学校に申出内容を伝えており、その対応に問題があったとは言えない。 学校からの担任変更の理由説明について、教員の個人情報が含まれるため、一定の事項を説明した上で、詳細な理由を説明しなかったことはやむを得ないものであり、不適切な点は認められない。

		しかし、学校での申立人との面談の際に、どのような回答を求められているか確認しないまま、結果的に一部しか回答していないと認められる。 業務の改善として、保護者から子（生徒）への支援についてご意見・ご質問があった場合、その趣旨を丁寧に聞き取り、個別の教育支援計画等を示しながら、子（生徒）の状態と関連付けて丁寧に説明するなど、学校からの回答に対して理解を得るための努力を払うよう、学校に対し通知した。
R5. 3. 29	(1) A高校の育友会等の団体が入退会の意味確認をしていないことを相談したが、改善されていない。 (2) 任意団体の加入に関する説明や入会の意味確認なく一律で会費が徴収されていることを県教育委員会担当課へ指摘したが改善がなく、また使途も不明確である。 (3) 学習用タブレット端末の修理費用は、県の予算を継続的につけるか、または、学校が保険に加入し、保険料を学校で徴収してほしいと要望したが、担当課からは「修理費用は個人対応」で済まされた。	(1) A高校の育友会は、令和4年度及び5年度、同会への入会意思確認を行っており、県教育委員会担当課及び同校は申立人に対し団体加入の任意性や同会が入会意思確認を行っている旨を説明している。 県教育委員会担当課は、令和4年度及び5年度当初、学校管理職を集めた会議において、団体加入の任意性を周知しており、必要な対応をしている。 (2) 育友会等は任意団体であるから、団体加入の意思確認の方法、会費の金額・徴収方法等の活動内容は各団体が自ら決定するものであり、県は指導する立場にない。 県教育委員会担当課から申立人に対し、育友会等の業務は、県教育委員会の業務ではないため指導できないと説明したことに問題はない。 (3) タブレット端末は、故意又は過失による毀損等の修理費用は利用者負担を条件に貸与するものである。利用者が過失により破損した場合、その修理費用の負担方法は利用者が決めることであるから、修理費用の負担方法に関する担当課の説明に不適切な点はない。
R5. 5. 25	A教育事務所の担当課にB町教育委員会への苦情を直接話したいと電話で伝えたが、一方的に切られた。また、後日の架電では、別の課に取り次ごうとし、担当課が対応しようとしな い。 また、A教育事務所担当課の業務に関する情報提供をしたが、担当課が対応しようとしな い。	県民からの要望等に対して組織として方針を決定して対応した場合、同じ人物から同じ内容の要望等が繰り返したとしても、既に対応済みであるとして、要望等の都度対応しないことは一般的であり、既に要望等に沿って対応したA教育事務所の対応に不適切な点はない。 県民への応対にあたり窓口を一元化することは一般的に行われることであり、同所が対応部署を一元化したことは不適切な対応とは言えない。また、申立人と面談した同所は苦情等の内容を町教委に伝達しており、同所の対応に不適切な点はない。 同所は、申立人からの伝達内容をB町教委に情報提供等しており、同所の対応に不適切な点はない。