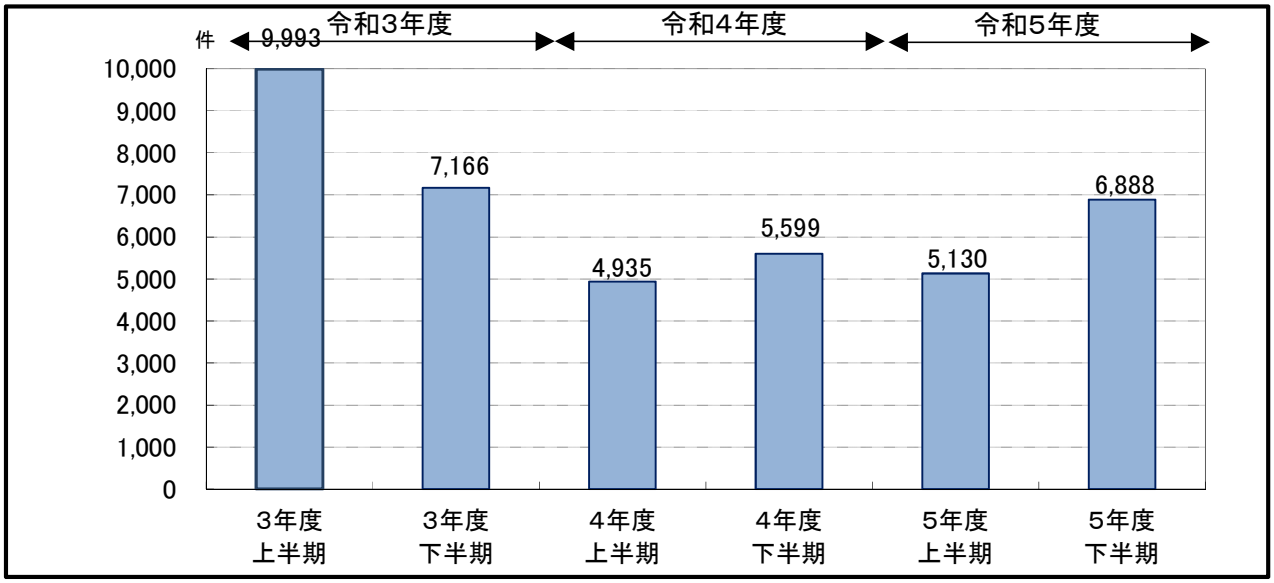
配布資料

令和６年６月２７日
総　　務　　部

都民の声（教育・文化）について［令和5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

	令和3年度			令和4年度			令和5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	6,686	4,564	11,250	2,756	1,911	4,667	3,317	3,609	6,926
（割合）	*66.9%*	*63.7%*	*65.6%*	*55.8%*	*34.1%*	*44.3%*	*64.7%*	*52.4%*	*57.6%*
要望	2,226	1,732	3,958	805	1,714	2,519	825	1,352	2,177
（割合）	*22.3%*	*24.2%*	*23.1%*	*16.3%*	*30.6%*	*23.9%*	*16.0%*	*19.6%*	*18.1%*
提言	32	25	57	29	38	67	29	84	113
（割合）	*0.3%*	*0.3%*	*0.3%*	*0.6%*	*0.7%*	*0.6%*	*0.6%*	*1.2%*	*0.9%*
意見	1,049	845	1,894	1,345	1,936	3,281	959	1,843	2,802
（割合）	*10.5%*	*11.8%*	*11.0%*	*27.3%*	*34.6%*	*31.2%*	*18.7%*	*26.8%*	*23.4%*
計	**9,993**	**7,166**	**17,159**	**4,935**	**5,599**	**10,534**	**5,130**	**6,888**	12,018

令和５年度下半期の性質別件数では、「苦情」が最多で３，６０９件（５２．４％）である。

２番目は「意見」が１，８４３件（２６．８％）、３番目は「要望」が１，３５２件（１９．６％）である。

(3) 分野別 件数内訳

	令和3年度			令和4年度			令和5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	748	935	1,683	925	1,268	2,193	1,286	1,520	2,806
(割合)	*7.5%*	*13.0%*	*9.8%*	*18.7%*	*22.6%*	*20.8%*	*25.1%*	*22.1%*	*23.3%*
生徒指導	6,078	3,453	9,531	2,045	931	2,976	2,139	2,288	4,427
(割合)	*60.8%*	*48.2%*	*55.5%*	*41.4%*	*16.6%*	*28.3%*	*41.7%*	*33.2%*	*36.8%*
学校運営	863	1,573	2,436	1,078	2,398	3,476	985	1,949	2,934
(割合)	*8.6%*	*22.0%*	*14.2%*	*21.8%*	*42.9%*	*33.0%*	*19.2%*	*28.3%*	*24.4%*
教育施設	45	3	48	11	7	18	6	1	7
(割合)	*0.5%*	*0.0%*	*0.3%*	*0.2%*	*0.1%*	*0.2%*	*0.1%*	*0.0%*	*0.1%*
社会教育	145	98	243	102	115	217	120	83	203
(割合)	*1.5%*	*1.4%*	*1.4%*	*2.1%*	*2.1%*	*2.1%*	*2.3%*	*1.2%*	*1.7%*
健康管理	1,479	354	1,833	298	443	741	218	71	289
(割合)	*14.8%*	*4.9%*	*10.7%*	*6.0%*	*7.9%*	*7.0%*	*4.3%*	*1.0%*	*2.4%*
福利厚生	0	0	0	4	0	4	10	4	14
(割合)	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.1%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.2%*	*0.1%*	*0.1%*
その他	635	750	1,385	472	437	909	366	972	1,338
(割合)	*6.3%*	*10.5%*	*8.1%*	*9.7%*	*7.8%*	*8.6%*	*7.1%*	*14.1%*	*11.2%*
計	**9,993**	**7,166**	**17,159**	**4,935**	**5,599**	**10,534**	**5,130**	**6,888**	12,018

令和５年度下半期の分野別件数では、「生徒指導」に関するものが最多で２，２８８件(３３．２%)、主なものは、「生活指導等に関するもの（生活指導・行事・部活動等）」（１，７４８件）、「児童・生徒の非行・公共マナー等に関するもの」（１９９件)である。

２番目は「学校運営」に関するものが１，９４９件(２８．３%）、主なものは、「都立学校入学者選抜に関するもの」（１，３９９件）、「学校の管理・運営に関するもの」（５３８件）である。

３番目は「教職員」に関するものが１，５２０件(２２．１%）、主なものは、「教職員の服務、接遇等に関するもの」（１，０３７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」（３８６件）である。

○ 寄せられた都民の声の事例

1　生活指導等に関するもの（生活指導・行事・部活動等）〔分野：生徒指導〕

事　　例
都立学校のテニスコート裏に住んでいるが、以前から生徒の騒音に悩まされている。 生徒たちが、テニスコートの自宅側のフェンスをめがけてサッカーのシュート練習をし、何度もフェンスにぶつけ、ものすごい音が鳴っている。どうか注意を促す連絡を入れてほしい。 （令和６年１月）
対　　応
当該校に確認したところ、同校では体育の授業におけるテニス・サッカーの指導及び男女テニス部の部活動のため、このテニスコートを使用していました。また、このコートを囲っているフェンスは厚みのない金属製で、サッカーボールが強く当たると大きな音が発生するものでした。 御指摘を受けて当該校では、フェンスに強くボールを当てないなど、このテニスコートの使用方法を見直すとともに、近隣住民に配慮した使用を徹底するよう生徒に指導することを、管理職から保健体育科の各教員及び男女テニス部顧問の教員に指導しました。

2　児童・生徒の非行・公共マナー等に関するもの〔分野：生徒指導〕

事　　例
駅の狭い通路を、都立学校の生徒５、６名が毎朝塞いでいて通行に困っている。 生徒達は、当該場所にて友人同士で待ち合わせをしてから電車に乗車しているようだ。巨大なバッグを背負っているので、狭い通路に固まっていると通行が困難である。白杖の方の通行の妨げになっている様子も目撃したことがある。 事実確認ができたら、通行の妨げにならない広い場所での待ち合わせ等を学校から指導してほしい。 （令和６年３月）
対　　応
当該校で調査したところ、御指摘のあった場所及び時間にて、同校の生徒６名を確認いたしました。 当該生徒６名には、校長及び副校長の立会いのもと、生活指導部主任から公共マナーについての指導を行いました。また、当該校では、ＨＲ及び集会において、全校生徒に対して公共マナーに関する指導を行うことといたしました。 今後は、公共マナーに関する指導の方針を学校全体で確認し、組織的な指導を適切かつ継続的に行ってまいります。

3　学校の管理・運営に関するもの〔分野：学校運営〕

事　　例
駐車禁止の車道に都立学校のスクールバスが毎日停まっており、すれ違いが困難になり危険です。 （令和５年 11 月）
対　　応
当該校で確認したところ、御指摘のあった場所で毎朝スクールバスを停車させ、添乗員を待機していたことがわかりました。 今後は、スクールバスの停車時間を短くするため、添乗員を当該場所にて事前に待機させ、添乗員の乗車後、速やかに出発するよう徹底いたしました。 また、学校ではスクールバスを適正に運行するため、引き続きスクールバスの運転手等との連携を図ってまいります。

4　教職員の服務、接遇等に関するもの〔分野：教職員〕

事　　例
都立学校の Instagram に授業の様子や委員会の様子の写真が掲載されているのですが、生徒に写真に写ってよいかを確認せずに、勝手に生徒達をアップしています。もちろん、親もそのことを知りません。権利侵害などで問題があると思いますが、これは普通なのでしょうか。 （令和５年 10 月）
対　　応
当該校では、生徒の写真等の利用については、入学当初に承諾書の提出を保護者に依頼し、承諾のない生徒の写真等は使用しておらず、写真の使用に当たっては生徒個人が特定できないように配慮し、必要に応じて本人に写真の掲載について確認していることがわかりました。 また、当該校が本年９月に Instagram を開設する際には、入学当初に承諾があった生徒の写真等を Instagram に掲載することについて保護者に対してお知らせしました。 今回の御指摘を受けて、改めて保護者に対して、Instagram 開設のお知らせと、写真等の利用について入学当初から事情が変わった場合は学校に御連絡いただくよう、案内をしました。 また、来年度以降については、生徒の写真等の利用についての承諾書を、各年度の年度当初に提出していただくこととしました。

○ 寄せられた都民の声の事例（感謝事例）

都立学校の公開講座
先日、都立学校の公開講座に参加し、学校の先生にお世話になりました。とても丁寧、親切に教えてくださいまして、有意義な時間を過ごすことができました。心より感謝申し上げます。 （令和６年２月）

都立学校のスクールバスの対応
都立学校のスクールバスの運転手さんと乗務員さんにお礼をお伝えしたく、御連絡しました。 毎日子供を抱きながら保育園に通園しており、スクールバスの横を通る際に子供が手を振るのですが、運転手さんと乗務員さんに毎日手を振り返していただいています。 子供は、「ばいばいのバスさん」「いってらっしゃいのバスさん」と言って、毎日喜んでおり、おかげ様で子供も楽しみながら通園することができております。毎日本当にありがとうございます。 （令和６年３月）

２ 請願

(1) 分野別 件数内訳

	令和3年度			令和4年度			令和5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	6	9	0	3	3
(割合)	*30.0%*	*42.9%*	*35.3%*	*27.3%*	*60.0%*	*42.9%*	*0.0%*	*37.5%*	*30.0%*
生徒指導	3	1	4	3	3	6	1	4	5
(割合)	*30.0%*	*14.2%*	*23.5%*	*27.3%*	*30.0%*	*28.6%*	*50.0%*	*50.0%*	*50.0%*
学校運営	1	0	1	4	1	5	1	1	2
(割合)	*10.0%*	*0.0%*	*5.9%*	*36.4%*	*10.0%*	*23.8%*	*50.0%*	*12.5%*	*20.0%*
教育施設	2	3	5	0	0	0	0	0	0
(割合)	*20.0%*	*42.9%*	*29.4%*	*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	1	0	1	1	0	1	0	0	0
(割合)	*10.0%*	*0.0%*	*5.9%*	*9.0%*	*0.0%*	*4.7%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*
計	**10**	**7**	**17**	**11**	**10**	**21**	**2**	**8**	**10**

令和５年度下半期の分野別件数では、「生徒指導」に関するものが４件、「教職員」に関するものが３件、「学校運営」に関するものが１件である。

（請願） 分野別の事例

分　　野	主　な　事　項
生徒指導	【生徒の海外派遣について】１件 ・専門高校生徒海外研修派遣予定者の救済－次年度の海外派遣への繰り越し願い－
生徒指導	【第５次東京都教育ビジョンについて】２件 ・「第５次東京都教育ビジョン」から国家主義イデオロギー色・政治色の濃い記述を削除するよう求める請願

3 陳情等(団体要請)

(1) 分野別 件数内訳

	令和3年度			令和4年度			令和5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	11	14	3	11	14	7	11	18
(割合)	*2.1%*	*25.0%*	*7.6%*	*4.1%*	*16.4%*	*9.9%*	*13.7%*	*23.5%*	*18.4%*
生徒指導	94	12	106	10	5	15	12	8	20
(割合)	*67.2%*	*27.3%*	*57.6%*	*13.5%*	*7.5%*	*10.6%*	*23.5%*	*17.0%*	*20.4%*
学校運営	27	15	42	54	48	102	25	18	43
(割合)	*19.3%*	*34.1%*	*22.8%*	*73.0%*	*71.6%*	*72.3%*	*49.0%*	*38.3%*	*43.9%*
教育施設	1	0	1	0	0	0	0	0	0
(割合)	*0.7%*	*0.0%*	*0.5%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*	*0.0%*
社会教育	6	3	9	3	1	4	3	5	8
(割合)	*4.3%*	*6.8%*	*4.9%*	*4.1%*	*1.5%*	*2.8%*	*5.9%*	*10.6%*	*8.2%*
健康管理	9	2	11	3	2	5	3	5	8
(割合)	*6.4%*	*4.5%*	*6.0%*	*4.1%*	*3.0%*	*3.5%*	*5.9%*	*10.6%*	*8.2%*
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	1	0	1	1	0	1
(割合)	*0.0%*	*2.3%*	*0.6%*	*1.2%*	*0.0%*	*0.9%*	*2.0%*	*0.0%*	*0.9%*
計	**140**	**44**	**184**	**74**	**67**	**141**	**51**	**47**	**98**

令和５年度下半期の分野別件数では、「学校運営」に関するものが１８件(３８．３％)が最も多く、そのうち「英語スピーキングテストについて」が９件である。

２番目は「教職員」に関するものが１１件(２３．５％)であり、そのうち「国旗・国歌について」が８件である。

（陳情等） 分野別の事例

分　　野	主　な　事　項
学校運営	①【学校教育の充実について】８件 ・特別支援教育の充実を求める要望書 ・令和６年度東京都予算に関する要望書（難病等の児童・生徒への支援） ・夜間定時制の存続を求める「請願」に対する「回答」についての公開質問　他 ②【少人数学級について等】１件 ・要望書（小学校３０人以下学級） ③【英語スピーキングテストについて】９件 ・「ESAT-J の 2024 年度（令和 6 年度)都立高入試活用中止を求める」要望書 ・要望書　他
教職員	①【日の丸掲揚・君が代斉唱に関する教職員の処分について等】８件 ・「10.23 通達」の撤回と懲戒処分・再処分の取消しを求め、新たな処分等を行わない要請　他 ②【教職員の配置について等】３件 ・要請書（退職校長の活用）　他
生徒指導	①【指導内容について】６件 ・要望書（すべての高等学校における芸術科「音楽」の授業履修） ・宗教等二世の被害の防止と支援の在り方に関する意見書　他 ②【スクールカウンセラーについて】１件 ・東京都公立学校スクールカウンセラーの採用及び活用に関するお願い ③【教科書について】１件 ・2024 年度における公正な教科書採択のために
社会教育	①【文化財について等】５件 ・能登半島地震における被災資料保全に関する緊急声明 ・品川開発プロジェクト第二期事業予定地における高輪築堤跡の保存を求める会長声明　他
健康管理	①【学校給食費無償化について等】５件 ・首都東京での重要政策の転換と、働く者の命と権利を守るための要請 ・国に対し学校給食費の無償化を求め、実現までの間、財政的支援の実施を求める意見書　他

4 公益通報制度

(1) 窓口別 受理件数内訳

分 類	令和3年度			令和4年度			令和5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	28	21	49	21	17	38	30	27	57
計	**28**	**21**	**49**	**21**	**17**	**38**	**30**	**27**	**57**

(2) 弁護士窓口受理分に係る処理状況

＜令和3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	19	30	0	49
計	**19**	**30**	**0**	**49**

＜令和4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	20	18	0	38
計	**20**	**18**	**0**	**38**

＜令和5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	4	0	4
職員の服務等に関すること	16	20	17	53
計	**16**	**24**	**17**	**57**