

不登校支援のための IT活用ガイド

平成 18 年 3 月

国立教育政策研究所生徒指導研究センター

目次

はじめに	1	教育相談にITを活用する	19
ITを活用するために 知っておきたいこと	3	11. 教育相談にメールを活用するには	20
1. ITとは何か	4	12. メール相談の一般的な進め方は	21
2. ITが活用できる場面は	5	13. メール相談の際の注意点は	22
3. ITでうまく気持ちが伝わるか	6	14. メール相談の 組織としての注意点は	24
4. IT活用の利点は	8	学習支援にITを活用する	27
5. ITだけで大丈夫か	9	15. 学習支援にITを活用するには	28
6. ITを使用することによる 危険性は	10	16. IT学習支援の一般的な進め方は	30
7. ITによる支援を行う際の 留意点は	11	参考資料1：IT等を用いた学習支援の ためのシステム案	32
8. 電子メールを使う際には	12	参考資料2：IT等を用いた学習支援の 広がりイメージ	34
9. ホームページを開設する際には	14		
10. 組織として必要なことは	16		
【事例】		「不登校児童生に対するITを活用 した支援に関する調査」から	
・保護者に対するメール支援によって 不登校支援を行った事例	26	(その1)	7
・ITを活用して学習支援を行った事例	29	(その2)	11
		(その3)	18
		(その4)	25
【コラム】			
・携帯電話のメールを不登校支援に用 いることの問題点	13		
・ブログとは?	15		
・メールを受けるときの流れ (例)	23		

はじめに

不登校の児童生徒数は、平成13年度間をピークとして減少傾向にありますが、依然として高い水準を維持し、極めて憂慮される状況となっています。

不登校に関しては、これまでも、文部科学省によってスクールカウンセラーの配置、適応指導教室の設置等の施策が講じられ、また不登校児童生徒に対する支援や指導にITやマルチメディアを活用する取組が各地で行われてきております。

生徒指導研究センターでは、平成15年度まで、「マルチメディアを活用した補充指導についての調査研究」を実施し、不登校児童生徒に対する支援の一方策として、マルチメディアの特性を生かした教育の在り方について調査研究を行ってきました。

また、平成16年度より、「ITを活用した不登校対策についての調査研究」を立ち上げ、それまでの調査研究を踏まえながら、「IT」をどのように不登校児童生徒への指導や支援に活用していくのかについて、実践的な調査研究を行ってきました。

今回、この調査研究の成果として、不登校児童生徒に対して、ITを活用した指導・支援を効果的に進めるための手引きとなる本冊子を作成しました。本冊子は、実際にITを導入する際の疑問や問題点、導入や実施に際しての留意点などについて具体的に記述したものです。

この冊子が各教育委員会、教育支援センター（適応指導教室）、学校等における不登校児童生徒への支援策を考えていく際の手がかりや参考となり、それぞれの取組が一層進展することを期待しています。

最後になりましたが、お忙しい中、本調査研究における分析や実地調査、報告書の作成等にご尽力いただきました調査研究協力者各位、また、本冊子の試行・検証作業にご協力いただきました教育センター等の方々、並びに関係者の皆様に心からお礼を申し上げます。

平成18年3月

国立教育政策研究所生徒指導研究センター長

惣 脇 宏

I Tを活用した不登校対策についての調査研究 協力者名簿

大 熊 雅 士	東京都教職員研修センター統括指導主事
小 澤 美代子	千葉大学教育学部附属教育実践総合センター客員教授
上 村 国 之	高知県心の教育センター心の教育班長
小 林 正 幸	東京学芸大学教育実践研究支援センター教授
藤 原 孝 憲	岡山市教育委員会学校教育部指導課教育支援室長
森 田 洋 司	大阪樟蔭女子大学人間科学部教授

(五十音順：敬称略)

国立教育政策研究所においては、次の者が担当した。

惣 脇 宏	国立教育政策研究所生徒指導研究センター長
滝 充	国立教育政策研究所生徒指導研究センター総括研究官
森 嶋 昭 伸	国立教育政策研究所生徒指導研究センター総括研究官
宮 下 和 己	国立教育政策研究所生徒指導研究センター総括研究官
大 塚 尚 子	国立教育政策研究所生徒指導研究センター主任研究官
前 原 義 久	国立教育政策研究所生徒指導研究センター企画課長
渡 辺 桂 子	国立教育政策研究所生徒指導研究センター企画課企画係長
村 山 嘉 審	国立教育政策研究所生徒指導研究センター企画課指導係

(平成18年3月現在)

ITを活用するために知っておきたいこと

1. I Tとは何か

初級者向け

Q I Tという言葉をよく耳にしますが、どのような内容が含まれているのでしょうか？

A I T (Information Technology) とは、コンピュータやデータ通信に関する技術を総称的に表す言葉のことです。狭い意味では、近年盛んになったインターネットやイントラネットなどの電子ネットワークを用いて、電子情報をやり取りする技術を主に指すものと考えていただければよいでしょう。また、デジタルカメラやデジタルビデオの発展に伴い、文字情報だけでなく、図表や画像や動画も電子情報としてやり取りできるようになっています。

ところで、これまでの不登校支援では、教育支援センター（適応指導教室）や相談室に通える児童生徒に対しては、対面での面談や指導を行ってきました。また、在宅の児童生徒に対しては、家庭訪問による相談や指導などの支援も実施してきたのではないかと思います。そんな中で、電話や郵便やファクシミリ等の旧来の通信手段も、補助的に活用されてきたことでしょう。

21世紀に入り、旧来の通信手段に加えて、電子メール等に代表される新しい通信手段が急速に広まりました。それに伴い、不登校児童生徒を支援する場合にも、そうした新しいI Tを含む様々な通信手段をうまく活用することで、より豊かな支援が期待できるようになっています。

そもそも通信手段は、物理的にも心理的にも遠い者同士を、結びつけるために用いられるものです。新しいI Tの登場によっ

て、学校から離れている不登校の児童生徒と、支援に関わる者（教師や相談員や指導員）とを結びつける手段が、より豊かになったと言えるでしょう。

この冊子では、不登校支援のために、電子メール等の新しいI Tを含め、これまでの通信手段を総合的・複合的に活用していくことを考えています。そのため、広義の意味で「I Tや電話等」という表現を用いる場合があります。「I Tや電話等」では、電子メール等の新しいI Tだけではなく、これまでも活用されてきた手紙、電話、ファクシミリなどの通信手段も含めて考えていきます。つまり、通信手段を総称して用いる場合には、「I Tや電話等」と表現します。不登校児童生徒の支援にあたっては、最新のI Tを活用することだけにこだわることなく、旧来の通信手段を含めた様々な通信手段の中から、児童生徒の状況に応じた最適な通信手段を選び、支援を進めていくことが大切だと考えているからです。

2. I Tが活用できる場面は

初級者向け

Q I Tを不登校支援に活用するということですが、どのような対象や場面で活用することができるのでしょうか？

A 電子メール等の新しいI Tの特徴の一つは、瞬時に物理的な距離を埋められる点です。その点をうまく活用することで、従来の不登校支援ではむずかしかったことや、欠けていたこと、不足しがちであったことを補うことができます。

たとえば、不登校になった児童生徒に対する支援を行っている教育支援センター（適応指導教室）で実施可能な例を考えてみましょう。

- ・不規則にしか通室していない児童生徒に対して、定期的に連絡をとる。
- ・不規則にしか通室していない児童生徒に対して、教育相談を継続する。
- ・不規則にしか通室していない児童生徒に対して、学習支援を行う。

あるいは、そこまでの働きかけに至る前段階で活用することもできます。

- ・通室にまで至らない児童生徒に対して、教育支援センター（適応指導教室）に対する関心を喚起する。
- ・通室にまで至らない児童生徒に対して、教育支援センター（適応指導教室）の職員と接触するきっかけをつくる。

また、児童生徒だけが対象になるとは限りません。不登校になった児童生徒の保護者、在籍校の教職員に対する働きかけや情

報提供、情報の共有にも役立てることはできるでしょう。

- ・不登校の児童生徒の保護者に対して、教育支援センター（適応指導教室）に対する関心を喚起する。
- ・不登校の児童生徒の保護者に対して、教育支援センター（適応指導教室）の職員と接触するきっかけをつくる。
- ・不登校の児童生徒が在籍する小学校や中学校の教職員に対して、教育支援センター（適応指導教室）に対する関心を喚起する。
- ・不登校の児童生徒が在籍する小学校や中学校の教職員に対する相談を行う。

もちろん、こうした対応が求められるのは、教育支援センター（適応指導教室）の職員に限られるわけではありません。学校の教職員が同様の対応や働きかけを行うことも考えられます。

要するに、支援する側がそれぞれの施設や学校を容易に離れることができない状況の中で、距離的な問題や、それを埋めるために必要となる時間的な問題を、解決する手だての一つとして、電子メール等の新しいI Tを活用することができる、と考えてみてください。

（→ 参考資料2、34頁を参照）

3. I Tでうまく気持ちが伝わるか

初級者向け

Q コンピュータを媒介とするだけに、I Tには温かみを感じません。互いの気持ちをうまく伝え合うことができるのか不安です。

A コンピュータに限らず、機械に温かみはありません。電話やファックスも使わなければ、ただの機械に過ぎません。通信手段である電報や手紙なども、そこに何も書かれていなければ、ただの紙切れに過ぎません。意味があるのは、そこで交わされる情報の中身です。通信手段は、情報を伝えるために開発された手段でしかありません。そこに温かみを与えるのは、個々の人が伝えようとする内容なのです。

関わる人の純粋な気持ちが、誤解なく、しっかりと、温かみをもって相手に伝わるためには、用いる通信手段がどんな特徴もっているのかを知っておくことが大切です。以下、電子メール等の新しいI Tの特徴についてまとめてみましょう。

I Tの特徴①：情報の受け手に優しい道具

電子メール等の特徴の一つに、情報の受け手に受け取る意志がなければ、情報を受け取らずにすませられる、という点があります。ファックスや電報などは、受け手の意志に関係なく情報を送ることが可能な点で、送り手向けの道具と言えますが、パソコンを用いたI Tの場合には、受け手が機械を操作しない限り情報を受け取らずに済ませられる点で、受け手向きの道具と言えます。人間関係に傷ついた不登校児童生徒や、学校に関する不快な話題を避けたい児童生徒にとって、情報の受け手に優しいI

Tは、特に安心できる道具なのです。

引きこもりの相談や不登校の相談の例で言うと、電話相談や来所相談の場合には、児童生徒本人が直接に相談してくる事例はそれほど多くないにもかかわらず、インターネットや電子メール等を用いた相談の場合には、本人から直接に相談してくる割合が圧倒的に多いのです。不登校の児童生徒にとって、新しいI Tは、一方的に自分の側に入り込んできてしまうもの、といった感覚が少ないからではないか、と考えられています。

I Tの特徴②：感情が伝わりやすい道具

手紙もそうですが、電子メール等のI Tは、文字を用いた交流が主になります。一般に、情報量が少ないほど、人は想像力でその情報を補おうとします。文字だけの交流の場合、対面での交流と比べ、声の質も表情も動作もありませんから、文字で示される以外のことを、想像で補おうとします。

特に何らかの感情表現が入る場合、その感情は書き手の主観以上に強調されて読み手に伝わっていく傾向がある点には注意が必要です。その傾向は、情報が少ないほど強くなるので、文章の全体が短いほど、相手に与える影響は強くなります。

要するに、書き手の意図よりも、感情面が増幅されて伝わっていくというのが、電

子メール等の最近の I T が持っている特徴
なのです。親密な感情や相手を大切に思う
気持ちも増幅されて伝わります。反対に、
嫌悪や怒りなどの感情も増幅されて伝わり
ます。文字情報は、繰り返し読まれますか
ら、そのことも感情表現を強めることに
関連しているかも知れません。

不登校の児童生徒を支援していく場合、
親密な感情や相手を大切に思う気持ちを伝
える意味では、特に効果が期待できる面が
あります。しかし、相手を否定する発言や
批判する発言も、相手に増幅されて伝わる
ことも忘れないようにしたいものです。



「不登校児童生徒に対する I T を活用した支援に関する調査」から（その 1）

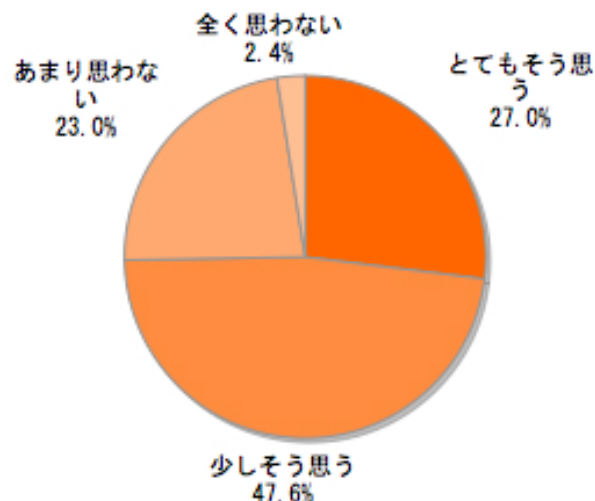
◇平成 17 年 3 月に国立教育政策研究所が全国の教育支援センター（適応指導教室）を対象に行っ
た質問紙調査では、回答した相談員 1500 名あまりのうち、その 2 割強に当たるおよそ 330 名の
相談員が、実際に不登校児童生徒（もしくはその保護者や学校関係者）に対してメールを使用し
たことがあると答えています。

◇この 330 名あまりの「経験あり」の相談員に
対して、実際に不登校支援にメールを利用して
感じる問題点について尋ね、「とてもそう思う」
から「全く思わない」までの 4 段階で答えてもら
いました。

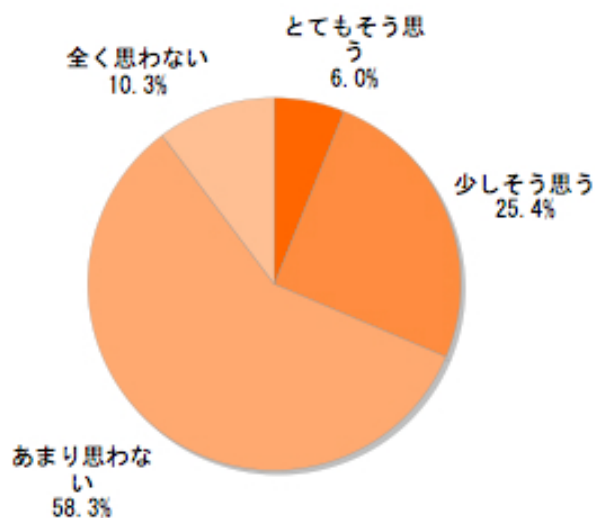
◇その結果によると、「文章だけでの交流はむずかしい」と感じているのは、「とても」と「少し」
を合わせると 75% となり、かなり多くの相談員
がメールで交流するむずかしさを感じていること
がわかります。（右上図参照）

◇しかしながら、そうしたメールを活用すること
自体に対しては、必ずしも否定的というわけでは
ありません。「労力に対してそれなりの効果があ
るのか疑問に思う」という問いに「そうは思わな
い」と答えたのは、「あまり」と「全く」を合わ
せると、全体の 3 分の 2 にのぼり、それなりの効
果があるとの「手応え」を感じている相談員が多
いことがうかがえます。（右下図参照）

「文章だけでの交流はむずかしい」



「労力に対してそれなりの効果があるのか疑問」



4. I T活用の利点は

初級者向け

Q 「I T依存症」と呼ばれるような弊害も指摘される中で、不登校の児童生徒に対する支援としてI Tを活用する利点はどんなところにあるのですか？

A 過度にI Tに依存する、I Tがないと不安になる等について、「I T依存症」と呼んで問題にする人がいることは確かです。また、不登校の児童生徒や引きこもり状態の人の場合、I Tに向き合うことが生活の中心になりがちであると、その危険性を指摘する声もあります。

しかし、統計によれば、たとえば電子メールをよく使用する人ほど、対人関係場面での会話の量が多いことが確かめられています。このように、一般に人間関係の広い人ほど、I Tを上手に活用していると考えられるのです。

それでは、なぜ、一部の人にはI T依存が起きてしまうのでしょうか。一般に、現実の人間関係や現実の生活の中にI Tの世界以上の魅力が見当たらない人ほど、I Tにのめり込みやすいということが言えるようです。

また、不登校の児童生徒の場合には、人間関係で傷ついた体験がある者も少なくないと思われます。人間関係に臆病になってしまった児童生徒にとって、I Tを媒介とすることでワンクッション置いた関わりは、現実の世界と比べ、より安全で快適に感じられることもあるでしょう。たとえば、匿名で出会え、いつでも関係を切ることができるわけですから、直接に会うよりも自分が侵害されるかのような感じが少ないのだらうと思われます。その結果、時にはそ

の魅力に溺れ、現実世界からの逃避に向かう可能性もないとは言えないでしょう。

しかし、このI Tが持つ魅力を利用し、不登校の児童生徒が再び現実世界に戻るきっかけにすることも、できないことはありません。顔を合わせたこともなく、文字だけの会話ではあっても、自分と感覚の合う相手であれば、会話を重ねたいと思うようになります。その場で、気持ちを受け止めてもらえる体験が重なれば、児童生徒自身が、そのようなメッセージを与えてくれる相手に積極的に近づこうとするようになります。

その相手が、教育支援センター等のカウンセラーや指導員、あるいは教師であったなら、いずれは直接に会って話をしてみたいと思うようになるものです。また、そうした信頼を寄せた相手から、相談機関等の紹介を受ければ、そこを訪れてみたいと思うようになることもあるでしょう。

I Tは、電話と同じように、人と接するための道具の一つに過ぎません。その道具を通して、人との接触の体験を増やし、次へのステップにつなげていくこと、それがI Tを不登校支援に活用していくことなのです。I Tを活用した不登校支援に関わる人には、I Tという道具を媒介としてであっても、質のよい人間関係を作り上げられる力と、人としての魅力が求められていると言えるでしょう。

5. I Tだけで大丈夫か

中級者向け

Q 不登校支援にI Tを用いる意義は分かりますが、「I Tで交流しているから大丈夫」「I Tだけで十分」といった考えに陥ってしまわないでしょうか？

A 不登校支援で大切なことは、その児童生徒の将来を見越して、どのような支援が必要とされているのかを考え、適切な支援方法を選択していくことです。言うまでもないことですが、電子メール等の新しいI Tは、不登校支援のために開発された特別な方法というわけではありません。あくまでも児童生徒の支援の幅を広げる道具の一つに過ぎないのですから、不登校支援全体の中で児童生徒にI Tを使用したほうが効果的かどうかを判断し、適宜、活用していくという姿勢が大切です。

I Tの活用法についても、同じようなことが言えます。たとえば、児童生徒に抵抗感が少なく、彼らが興味が抱けるような形態のI Tを選択することは、その第一歩と言えるでしょう。

一口にI Tの活用と言っても、様々な形態があります。電子メールなど、比較的大勢の人たちが使用している形態の他に、映像や文書のやりとり、学習支援ソフトによる学習支援や、ネットによる学習支援、ホームページの掲示板やブログを用いて、複数人間が会話をするなどのこともできます。また、インターネットを経由してパソコンで会話をするPC電話との併用や、テレビ会議、テレビ電話のような使用方法も考えられます。今後も、新しい形態が開発されるかもしれません。

このように様々な活用形態があり、幅広

い領域への活用の可能性を秘めたI Tは、多くの児童生徒の興味を惹きやすいと考えられます。児童生徒の場合、大人と比べれば新しいものへの抵抗感は少ないと思われるので、なおさらでしょう。

しかし、一口に不登校と言っても、様々な児童生徒がいます。大人でもそうですが、すべての児童生徒がI Tを好むとは限りません。また、I Tのどの面を好み、どの面を得手とするのかも、児童生徒それぞれによって異なります。

その不登校の児童生徒にどのような支援が必要であり、I Tがそのどの部分を担うのかを、保護者、学校関係者など、児童生徒に関わる者は十分に理解したうえで、有効に活用してもらいたいと思います。I Tを活用しただけで問題が解決していくということは考えられません。その前後にどのような関わり方がなされていく必要があるのかを、関係者は共通理解しておく必要があるのです。

また、児童生徒自身にも、I Tが彼らにとってどのように意味があるのかを、彼らなりに理解させていく必要があります。I Tが他者と関わる唯一の手段ではないことを、正しく理解してもらうことは、不登校支援にとって不可欠です。

6. I Tを使用することによる危険性は 中級者向け

Q インターネットの世界には、危険な情報が満ち溢れています。I Tを活用することで、それらの情報に接する機会を増やす危険性はありませんか？

A インターネットの世界には、様々な情報があります。匿名で、簡単に、全世界に対して情報発信できるというインターネットの特性から、いわゆる有害情報を含むサイトがあったり、インターネットを利用した詐欺行為を行うようなサイトがあったりもします。

また、善意をもって運営されているサイトであっても、悪意を持った書き込みがなされることがありますし、そこで提供されている情報は必ずしも正しいとは限りません。それと知らずに知的所有権や著作権などを侵害している場合もありますし、それを利用することで知らないうちに自分も他人の権利を侵害していることもあります。

さらに、情報をやりとりする相手から傷つけられたり、配慮不足や知識不足から意識しないで相手を傷つけたりしてしまうこともあります。

インターネットを利用するということは、このように危険な世界に入り込むということでもあります。しかし、現代の児童生徒は、そんなI T社会の中で生き抜き、適応していかなければなりません。これは、不登校の児童生徒に限らず、全ての児童生徒が克服すべき課題です。

インターネットを有効かつ安全に利用するうえで必要な力は、自分が必要な情報であるかどうかを判断し、それを適切に収集すること、そして、自分自身でその情報を

的確に加工し、発信していける能力です。こうした力のことを「メディア・リテラシー」と呼びます。危険な情報へのアクセスを自らの判断で避ける力も、このメディア・リテラシーの一部です。学校教育の中でも、現代のI T社会に十分に適応していけるように、メディア・リテラシーを育む教育が行われ始めています。

ですから、インターネットを不登校児童生徒の支援に用いる場合には、メディア・リテラシーを育むことが同時に配慮されなければならないでしょう。また、メディア・リテラシーが育っていない段階では、そこに一定程度の制限を設ける工夫も必要でしょう。インターネットへの接続を制限したり、安全に守られたネット内だけでやりとりをするイントラネットを活用する方法もあるでしょう。また、保護者にも、メディア・リテラシーについて理解を求めることや、原則として、家族と一緒にインターネット利用をするよう配慮する等の工夫も考えられます。

I Tの利用には確かに危険な部分もありますが、I Tを避けて生活することは、これからの時代は難しいと言われています。その危険性を理解したうえで、I Tを活用する体験を児童生徒に与え、そこで必要なことを教えることは、不登校の問題を抱えている児童生徒に限らず、現代の児童生徒に必要なことではないでしょうか。

7. ITによる支援を行う際の留意点は 中級者向け

Q ITを不登校の支援で活用するときに、特に心得ておかなければならないこと、特に留意しなければならないことは何でしょうか？

A 一番大事なことは、個々の児童生徒の事情、保護者の事情、家庭の事情に合わせた活用を考えなければならないことです。これは、電子メール等の新しいITの活用に限った話ではなく、どのような不登校支援を工夫する際にも必要なことでしょう。個別に何らかの教育支援を行う場合には、個々人の事情に合わせることは、常に必要となることなのです。

ITを活用した支援の場合には、まずITやパソコンの使用に関して、その家族や児童生徒がどのような活用の仕方をしているのかを知らねばなりません。それを踏まえて、児童生徒自身の課題や支援にITをどのように役立てるのかを考え、そのことを児童生徒自身と保護者に伝え、IT活用の目的を共有していくことになります。

ITは時代の最先端を行く道具です。

個々の家庭によって、ITの環境は違います。また、そこで活用されるITに対する知識や、それを使いこなす力（メディア・リテラシー）も、児童生徒自身はもとより、保護者、家族も様々です。

特に新たにITを活用し始めるような場合には、そこで発生する経費の問題について十分に理解しているかどうか、新たにITを活用するための諸手続き、ウィルス対策等の知識やメディア・リテラシーの教育等も必要になります。

ITを活用することが目的になってはなりません。不登校の児童生徒の支援にうまく活用できるかどうかを考え、それを活用できる環境が整っているかどうか、それを容易に整えられそうかどうか、そうした個別の事情を十分に踏まえたうえで、支援に活用していくことが必要なのです。



「不登校児童生徒に対するITを活用した支援に関する調査」から（その2）

◇ITを活用することに対する「意見」（自由記述より）

・ITによる学習支援は、有効であると思うし、これからの時代、使えることが求められていくので、教えていきたいと思うが、人との関係の作り方を学ぶこと、体を動かして学習することも大切だと考えているので、そのバランスが大切だと思っています。

・電子メール（特に携帯メール）の活用は、まだ今の段階では児童生徒たちとの関係作りや保護者との諸連絡にとどめています。学習支援は、指導員の手作りの問題などを用いて直接行っております。インターネットは児童生徒自身が興味に応じて活用しています。

8. 電子メールを使う際には

中級者向け

Q 児童生徒や保護者との関係を作るうえで、電子メールは重要な役割を果たすと思われますが、この場合、どのような点に配慮したらよいのでしょうか？

A 電子メールの特徴の一つに、文字情報のやりとりであるために感情が増幅されやすい、という点があります。「行間を読む」という言葉がありますが、文字情報の場合、相手が何を考え、何を感じているのかを考えながら、想像力で相手の感情や考えを補いつつ読んでいきます。そのため、良い意味でも悪い意味でも、誤解が生じやすくなります。

相手への親密な感情や、自分を受け止めてくれたという感情も増幅されます。このことは、児童生徒や保護者とより良い関係を結び、その関係を良好に、円滑にしていこうと、効果的に作用します。この特徴は、不登校支援に生かすことのできるものです。

しかし、相手への嫌悪や怒りなどの不快感も増幅されます。ちょっとした誤読や誤解が、人間関係をこじらせてしまうことがあるのです。メールで関係がこじれると、対面での修復すらも難しくなる場合がありますので、誤読や誤解を生まない十分な配慮が、関わる側に求められます。

送信の前に必ずチェックする

誤読や誤解を避けるためには、作成したメールをすぐに送信せず、必ず読み返す習慣を持つことが大切です。また、文字変換ミスなどで、まったく違う内容になっている場合や、句読点がないために違う読み方

になるような初歩的なミスは、それを書いた当人には、発見しにくいものです。極端な例では、「君は〇〇だしね」という文章は、読みようによっては、「君は〇〇だ。死ね」と読めてしまいます。このような誤読や誤解への配慮が、特に求められます。

たとえば、同僚など、秘密の保持ができる者や上司などに送信前に目を通してもらい、真意が正確に伝わっているかどうかの確認を行う等の工夫が必要です。それくらいに慎重さが求められていると考えてください。

過度に親密さが強まりがちなので注意する

また、教師と児童生徒、相談者と被相談者という関係以上の親密さを相手が抱くようになる場合もあるので、注意が必要です。

特に、相手が返信メールの到着を期待し始めると、メールが来ないことに不安がつのり、憑かれたように次々とメールを送信してくることが起きたりします。そのような場合には、返信メールが遅れたりしただけでも突き放されたかのように感じてしまうことがあります。

したがって、「勤務時間外に、メールのやり取りはできない」「個人のメールアドレスは教えられない」など、一定の枠を設けた中で、電子メールを用いることが、児童生徒と児童生徒に関わる関係者の双方を守ることになるのです。

携帯電話のメールを不登校支援に用いることの問題点

原則として、関わる側は不登校支援に携帯メールを使用しないほうが良いでしょう。その理由は、次の通りです。

□携帯メールの特徴①：過度な親密さの積み重ね

携帯メールは、普段持ち歩く携帯電話で行うものです。普段身に付けるものに、人は独特の愛着を持つと言われていています。また、普段持ち歩くうえに長い文章が書きづらいことから、携帯メールのやりとりは、送信と返信の間隔も短く、頻繁なものになりがちです。そのため、場所の待ち合わせなどの簡単な連絡以外の使い方では、親しい間柄の相手と自分の心情を伝え合い、親しさを積み上げていくために使用されることが多い通信手段なのです。

つまり、携帯メールは親密な感情を増幅する傾向が、パソコンメールよりも強いのです。不登校支援は、教師と児童生徒、相談者と被相談者という、一定の距離を取る必要のある関係です。ですから、携帯メールは、受け手に連絡事項を送る程度の活用にとどめるのが適当でしょう。

□携帯メールの特徴②：情報内容が限られる

携帯メールの場合、一画面に表示される情報量に限りがあり、やりとりできる情報量にも限りがあります。画面に提示された範囲を超えてしまうとその内容を記憶しにくくなり、画面をスクロールするうちに全体の内容を把握しにくくなります。また、携帯電話を使って長い文章を書こうとしても、パソコンほど入力には容易ではありません。

つまり、携帯メールでは、込み入った内容をじっくりと伝えあうことが困難なのです。長文のメールが届いたとしても、それをきちんと理解し、しっかりとした返事を書くことができないのです。関わる側がパソコンメールであっても、児童生徒の側が携帯メールを使用している場合には、やはり情報を短くする必要があります。相談などの長文を必要とする込み入った内容のやり取りは、しないほうが良いでしょう。

□携帯メールの特徴③：私的なメールアドレスと区別できない

電子メールを不登校支援で用いる場合には、職場のアドレスを使用し、メールの情報管理も職場の責任で管理することを原則にしましょう。情報のやりとりを職場の中で保存するようにすれば、個人情報保護上の問題も回避できます。

関わる側が個人のメールアドレスを使用すると、メールのやり取りが、職務上のことか、プライベートかの区別がつきにくくなります。何らかの誤解が生じた場合や、児童生徒自身がメールのやり取りで傷ついた場合などでは、公的なものか否かで、大きな問題になる恐れもあります。特に、携帯メールの場合、紛失などの不測の事態も考えられ、携帯に残された個人情報の保護も問題になります。不登校支援では、個人のメールアドレスを用いた情報交換は避けるべきでしょう。

9. ホームページを開設する際には

上級者向け

Q ホームページを開設して、総合的に不登校支援をしたいと考えています。一般に開設する時以上に、配慮すべき点はありますか？

A ホームページは、開設そのものよりも、維持、管理にコストがかかるものです。スタッフの異動などで、ホームページ管理が難しくなることもあります。ある程度長期的な展望をもって、開設していく必要があるでしょう。

ホームページに掲載する内容には、当然のことですが、相談所の名称や住所(地図)、受け付ける相談の内容や相談以外の事業内容、相談の受付時間と電話番号やFAX番号、メールアドレス等が記載されていることが必要になります。

以下では、ホームページを用いた場合に使用可能な形態ごとに、留意点を示します。

相談受付などに電子メールを利用する場合

電子メールで相談を受け付ける場合でも、そのままメール相談に移行するのではなく、まずは対面相談への誘導にとどめておくほうがよいでしょう。

電話であれば声やまわりの音から相手の様子をうかがうこともできますが、電子メールの文字情報だけではそれも困難です。いたずらメール等も皆無とは言えないのが現状です。また、回答を書く手間等を考えても、電子メールだけで相談を続けることは得策とは言えません。電子メールだけで相談を行うには、対面相談や電話相談とは別の技量が必要になってくると考えてください。

ただ、不登校の児童生徒本人からの相談窓口として、電子メール相談は優れた形態のようです。児童生徒本人が直接に相談してくる割合が、通常の来所相談や電話相談に比べて高いのです。児童生徒からの直接の相談があった場合など、保護者からの相談の申し込みを勧めながら、対面相談や電話相談に移るまでの間、メール相談で関係をつないでおく意味はあるでしょう。

対面相談や個別指導に加えて、電子メールを併用する場合

この場合は、互いに知っている者同士のメール交換です。したがって、次回に直接会うまでの間を埋める機能を果たす場合が多いでしょうし、基本的には電話の代わりのように使用する場合が多いかも知れません。

しかし、人によっては、電子メールの方が内面を語ってくれる場合もあります。このような場合には、相手との関係にもよりますが、電子メールで語られた内容に真剣に答えることが原則です。複雑な内容については対面相談で取り上げることが原則ですが、大事だと思われること、中心となると思われることは、回答できる範囲でメールで回答しておくことも必要でしょう。もちろん、その後の対面相談でフォローしていくことを忘れてはなりません。

メーリングリストを活用する場合

メーリングリストは、限られたメンバー同士で、お互いにメールを発信し合うシステムです。メールアドレスを交換し合える者同士で行いますから、ある程度の信頼関係を結んでいる者同士で行うものと言えます。

閉じられたグループですので、お互いがある場での話し合いを秘密として守れ、しっかりしたカウンセラーが加わっていれば、質の高いグループカウンセリングの機能を持たせることもできます。また、保護者会のような役割を機能として持たせることも可能です。

掲示板を設ける場合

インターネット上に広く開かれた場で多

くの人が意見交換をするのが掲示板と呼ばれるものです。しかし、管理・運営が難しく、いわゆる「荒らし」と呼ばれる悪意のあるいたずらに遭うことも多く、あまり勧められません。

しかし、参加資格が限られているイントラネットでは、メーリングリストとほぼ同じように活用することができます。電子メールと比べると、話し合いや意見交換がしやすい雰囲気を作れます。また、メーリングリストとは違い、個人のメールアドレスを知らせる必要がありませんので、適応指導教室の児童生徒と相談室に来談している児童生徒、あるいは指導員やカウンセラー、学校のスクールカウンセラーたちを、ネット上で出会わせるといったことも、可能ではないでしょうか。

ブログとは？

最近、インターネット関係でよく見聞きする言葉にブログがあります。「ブログ」とは「ウェブログ (weblog)」を略した言葉で、「Web 上に残される日誌 (記録)」のことです。ブログの管理者がインターネット上に掲載した情報に、不特定多数の閲覧者がコメントを付け足していくことができます。たとえば、不登校について、管理者が自分の考えや知っている情報を掲載し、その内容について様々な人から意見を寄せてもらう、といった利用法などが考えられます。

しかし、ブログの情報は不特定多数の閲覧者に公開されます。ですから、個人的な情報等が書き込まれる可能性の高い教育相談に用いることは、避けるべきです。

また、ブログの管理者が個人情報等を掲載しないように配慮していても、閲覧者がブログの構造をよく理解しないまま、不特定多数に知られてはならない個人情報等をコメントとして書き込んでしまう危険性もあります。

パスワード等を設定すれば、特定の仲間同士で情報を共有化するツールとして活用できなくはありませんが、一般的には、掲示板と同様、不登校支援に活用するには向かないツールと言えるでしょう。

10. 組織として必要なことは

上級者向け

Q 教育支援センター（適応指導教室）などの機関で、電子メール等の新しいI Tの活用を考える際の留意点、特に組織として必要な対応は何ですか？

A 教育支援センター（適応指導教室）等の相談機関における電子メール等の新しいI Tの活用は、相談者にとっても相談機関にとっても、大きな利点があります。

相談者にとっては、直接電話をしたり、面談したりしなくても、いつでも信頼できる誰かにつながるができる、という安心感があります。また、一度つながりできれば、そこから様々な支援を受けることもできます。

相談機関等にとっては、電話や面談による相談の場合には、その対応の時点で、すなわち限られた時間内に適切な対応を行うことが求められるのに対し、電子メール等のI Tを活用した相談の場合には、返信までに時間的な余裕があります。必要に応じて、センター内の他の相談員と協議したり、学校や他の専門機関等から情報を得るなどして、最適な返信を返すことができます。また、残った記録を元に、その時々に対応と児童生徒の変化について振り返ることもできます。つまり、組織的な対応が可能になるのです。

しかし、現実には相談機関等が電子メール等のI Tを活用していくとなると問題になってくるのが、職員間のI Tに関する経験や知識の差、そしてそれに伴う意識の違いです。I Tそのものに対する信頼感や不安感、そうした通信手段を不登校支援に活

用した場合の効果に対する期待感は、職員自身のI Tに関する経験や知識に大きく左右されるのです。

そこで、電子メール等のI Tを組織として有効に、かつ安全に活用するために必要となる事柄について、以下に整理しておきましょう。

組織としての共通理解を図る

以下のような手順で、職員間の共通理解を図っておきましょう。

- ① I Tを活用する対象と目的を明確にする
 - ・ 不特定多数でのやりとりか、特定された個人間でのやりとりか
 - ・ 本人対象か、保護者対象か
 - ・ 学習支援に活用するのか、教育相談に活用するのか
 - ・ 主たる相談手段にするのか、補助手段とするのか
- ② どのようなツールが使用可能か考える
 - ・ パソコンか、携帯電話か、あるいは、FAX等の他の通信手段か
- ③ 以下のような対応のシステムを作る
 - ・ メール等の受信の有無を定期的にチェックする担当者を決める
 - ・ 内容を読み取り、返信する必要があるかどうかを複数の者で判断する

- ・返信する必要があると判断した場合、以下のような流れで返信する

- a. 原案の作成
- ↓
- b. 内容の検討
- ↓
- c. 最終チェック
- ↓
- d. 返信

以上のことを、教育委員会等の関係機関とも協議したうえで、センター内の共通理解にしておくことが必要です。

緊急対応が必要な場合の対応を決める

自殺予告や危害予告等の緊急対応が求められる電子メール等が入った場合について、職員の連絡体制、他の専門機関との連携体制を含む「危機対応マニュアル」を、教育委員会等の関係機関と協議して作成しましょう。

また、連携が必要と思われる他の専門機関とのネットワークを構築するため、定期的な情報交換に努めましょう。

職員はもとより、相談を受ける児童生徒本人やその関係者に対しても、IT等を活用する際のルールや支援内容を日頃から確認し、それを踏まえた対応を行うようにしましょう。

また、ITだけに依存することなく、普段から学校、保護者、本人と関わる関係者等とも連絡を取り合うことが、緊急対応が必要となる事態を招かないことにもつな

がっていくのです。

情報の取り扱いについて

相談が継続すると、多くの履歴が残ります。パソコンの中にそのままデータとして保存していくのでは、情報が流失する恐れもあります。オンラインでつながっていない他のメディアにデータを移して保管する、プリントアウトして保管する等の情報の管理が必要です。

各自治体ごとの個人情報保護についての条例等を踏まえ、教育委員会等との連携を図り、適正な情報の維持管理のために、

- ・管理責任者
- ・機器の維持管理
- ・情報の管理場所
- ・情報やデータ破棄までの期間

等を、あらかじめ決めておくことが大切です。

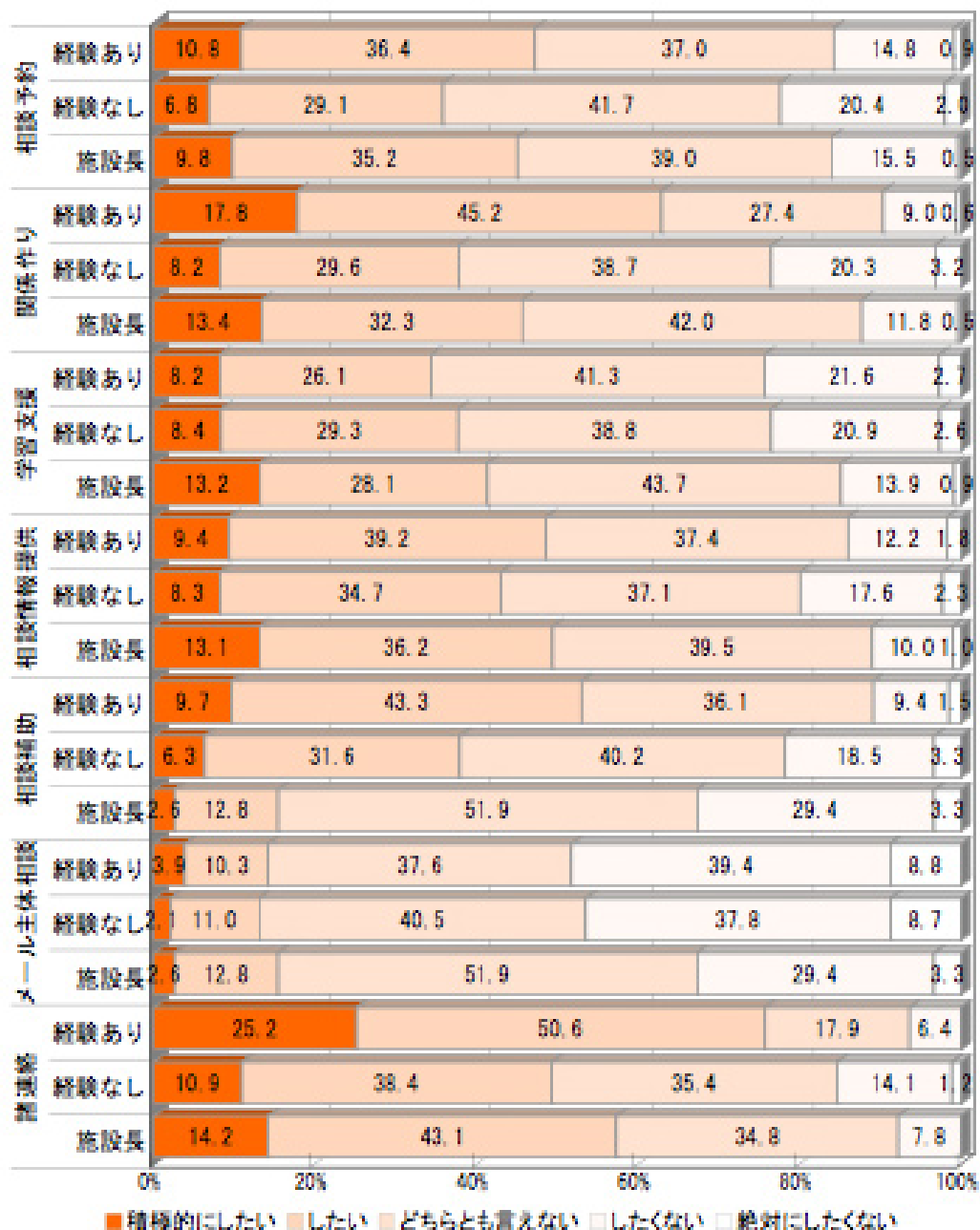
IT等の活用と出席扱いについて

学習支援がおこなわれた場合には、校長判断で指導要録上出席扱いとなる場合があります。教育委員会や学校とも連携を図りながら、不登校の児童生徒の学校復帰の一つのきっかけになるよう取り組んでいくことが大切です。

「不登校児童生徒に対するITを活用した支援に関する調査」から（その3）

◇下に示したのは、「今後、今の施設で電子メールをサービスに活用するとしたら、どの程度、導入・普及させたいと思いますか。」という問いに対する、メール相談等の経験のある相談員（図中の経験あり）の回答、経験のない相談員（図中の経験なし）の回答、そして施設長の回答です。

◇「電子メールを主体とした相談」を除けば、「活用したい」とする回答は4～6割にのびります。最も割合が多いのは、「諸連絡、ついで「関係づくり」や「相談の補助」、そして「相談の情報提供」、「相談予約」、「学習支援」が続きます。



教育相談にITを活用する

11. 教育相談にメールを活用するには 中級者向け

Q 電子メールを教育相談に用いる場合、どのような活用の仕方がありますか？

A 大きく分けると、①面接相談の補助として用いる場合、②相談受付や予約に用いる場合、③メールのみの相談に用いる場合、の3つが考えられます。

①「面接相談の補助」として用いる場合

次の面接までの間にメールのやり取りをすることで、来所の意欲をつなぐことができます。また、対面では語りにくい事柄が述べられることもあります。重要と思われる事柄には、できる範囲でメールでの対応を行っていくことにより、対面での教育相談を深めることができます。

②「相談受付や予約」に用いる場合

相談する側には、直接申し込みに行かなくても、また24時間いつでも受け付けてもらえるという利点がありますが、相談を受ける側には、簡単にキャンセルされてしまう、本人確認がしにくい（本人ではない者が本人を装ってメールを送ってくる）などの欠点があります。

受付や予約のメールにそのまま返信してメール相談を始めてしまうのではなく、あくまでも面接相談へのきっかけづくりとして位置付けるほうがよいでしょう。

③「メールのみの相談」に用いる場合

電子メールのやりとりを通して、不登校の児童生徒の相談を受け付ける場合です。

人に会えないなど引きこもり傾向の児童生徒でも、カウンセリング的な相談ができる利点があります。本人からの相談の申し込みが多いのも、この方法の特徴です。

しかし、文字のみの情報に限定されるために、本人の状態が見えにくく、内容が本当であるかどうか不確実です。メールで関係をつなぎながら、教育支援センターや相談機関での面接相談を勧めることが望ましいでしょう。

12. メール相談の一般的な進め方は

中級者向け

Q 電子メールを不登校の児童生徒との相談に用いる場合、一般的なステップはどのようなものが考えられますか？

A 不登校の児童生徒の場合、外部との接触を持ちたがらないことも少なくありません。特に、初期の段階では拒否感が強いようです。しかし、そのままでは外部からの支援も行なうことができず、学校や社会に復帰することはむずかしい場合があります。

これまでも電話や家庭訪問、相談機関での面接相談などによる支援が行なわれてきましたが、IT等の発達普及により様々な支援が可能になりました。これまで使われてきた電話や手紙に加えて、FAXや電子メールを利用することができるようになりました。これら様々な通信手段の中から、児童生徒や家庭の状況に合った適切なものを選ぶことが大切です。

不登校の児童生徒を支援する場合、最初にすべきことは接点を持つことです。まずは電話をかけたり家庭訪問を試みましょう。本人に会えなくとも、家族に会えれば何らかのつながりを持つことができます。

しかし、そのままの状態が長期間続き、電話や家庭訪問が本人にいつまでも受け入れられないようであれば、次には進みません。児童生徒によって対応は様々ですが、たとえば1～2週間に1回くらい、電話をしたり家庭訪問をして、糸口をつくっていくと、学校行事に関心を持ったり、勉強のことを気にしたり、パソコンに興味を持ったりする時期が来たりする場合があります。

そのような場合には、「メールを送ってもいいかな?」とか、「学級便りを送ってもいい?」などと働きかけることが考えられます。

そうした場合でも、1回の誘いで応答があるとは限らないので、何回か試みることが大切です。そうしている間に、パソコンの操作のことならとか、メールだけならと、気持ちが開いてくることがあります。そうなれば、多くの場合、導入ができたと考えて良いでしょう。

次の段階は、電子メール等の交流の中で、児童生徒自身が日常の生活の話をしたり、その中で学習の心配や対人関係に自信がないことなどが語られ始めた時です。そうなれば、メールでの相談が成立し始めたと考えられます。ただし、一直線に状況が改善していくことは少なく、行きつ戻りつしたり、停滞したりすることも少なくありません。焦らず慎重に進めることが肝要です。

この段階がある程度継続してくれば、メールを通じた学習支援を提案したり、教育支援センターや相談機関を勧めたりして、さらに次のステップに進むことができます。

不登校の支援はあくまでも本人の自立が目標です。一つの方向や方法にこだわることなく、状況に応じて柔軟に、様々な方法を探りながら、進めていくことを忘れてはなりません。

13. メール相談の際の注意点は

中級者向け

Q 電子メールを教育相談に用いる場合、どのような準備や配慮が必要なのでしょうか？

A 電子メールは、教育支援センターの相談員や学級担任など、不登校児童生徒本人を知っている場合には、本人や家庭を支援する有効なツールの一つとなります。その場合の準備や配慮には次のようなものがあります。

①職場のメールアドレスを用いる

個人のメールアドレスでのやり取りは、公私の区別がつきにくくなり、誤解やトラブルが生じたとき、大きな問題になる恐れがあります。また、特に携帯メールの場合は、携帯電話を紛失する、盗難に遭う等の恐れもあり、その携帯電話に残された個人情報^{個人情報}の流出を防げないという危険性もあります。

②すぐに返信できない場合もあることを伝えておく

電子メールのやり取りが多くなり、ある程度信頼関係ができてくると、児童生徒たちはすぐに返信が来ることを期待し、来ないと見捨てられた感じを持ちやすく不安や混乱を起こすことがあります。すぐに返信できない場合があること、返信がすぐ来なくてもいつも気に掛けているということを、事前に伝えておく必要があります。

③メールの特徴や配慮事項を心得ておく

メールは、感情が増幅されるものである

こと、過度に親密さが強まる場合があることに十分配慮する必要があります。また、作成したメールをすぐに送信せず、必ず読み返すことが必要です。誤解されやすい表現などにも気をつけましょう。秘密の保持のできる人に目を通してもらい、誤解、誤読が起こらないかチェックしてもらうことが必要です。

なお、教育支援センターや学校に在籍している児童生徒、相談機関に来所している相談者の場合は、相談者が特定されているので、経過や背景を知ることができますが、メールのみの相談の場合は、相手の状況が確認できないので、内容の信憑性^{しんぴょうせい}の不確かさを抱えながら回答せざるを得なくなります。電子メールのみでの相談は、原則として行わず、面接相談を促すようにしましょう。

メールを受けるときの流れ（例）

従来の面接相談や電話相談の場合には、相談を受けた際の記録等は、一定期間保存の後、的確に破棄されていました。よって、相談記録が外部に漏れることはありませんでした。

電子メール等で相談を行った場合も、これまでと同様に、相談記録等が外部に漏れることのないように適切に対応する必要があります。相談メールの取り扱い方は、相談機関のコンピュータ等のシステムにより、様々な方法が考えられますが、最も基本的な流れを示しますので、これを参考にして万全の体制を整えてから相談を開始することが大切です。

受信担当者

- 1 相談メールを受信する。
- 2 受信担当者は、相談メールが入ったことを記録し、相談内容を紙に打ち出す。
☆ディスプレイ上だけで、すぐに相談内容を返信しないようにする。
☆相談内容をディスプレイで一読しただけでは、相談内容を的確に把握できない場合もある。

相談担当者

- 3 相談担当者は、メールの内容をよく読み、返事を書く。
☆あらかじめメール相談のマニュアルを作成しておき、それに即して返信内容を記述する。
☆個人の判断でメールを返信しないようにする。
☆必要に応じて、返信内容検討会を開く。
☆返信内容を読み返し、間違った読み方をされないか、相談者の立場に立って推敲を重ねる。感情が増幅されやすい点を常に念頭に置く。(→12頁参照)

相談責任者

- 4 相談責任者は、返信の内容を確認する。
☆相談マニュアルに従った記述であるか確認する。
☆相談内容と返信内容が適切であるか確認する。
☆相談者の立場に立って読み返す。

発信担当者

- 5 相談メールをメールソフトの返信を活用して、相談者に返信する。
☆メールアドレスは手打ちせず、必ずコピー and ペーストを使う。
- 6 相談メールに返信したことを記録する
☆相談記録の保存期間を定めておく。(継続相談を除き、1年間が適当)
- 7 相談メールをメールソフトから削除する。
☆インターネットに接続してあるコンピュータには個人情報情報を保存しない事を原則とする。

☆ 相談を受信する際や返信する際には、メールのウィルスチェックを必ず行う。

14. メール相談の組織としての注意点は **上級者向け**

Q 相談機関等でホームページなどを作成してメール相談を開設する場合、組織として留意すべき点は何ですか？

A 使用機器の選択・設置、メール相談業務の担当者、返信担当者、返信までの期間、記録の管理保存方法、内容についてのチェック方法、危機への対応法などを、マニュアル化しておく必要があります。

①使用機器を決め、設置する

相談担当者は、職場のパソコンを用い、職場のメールアドレスでやり取りをする（携帯メールや私的なメールアドレスは避ける）のが原則です。公私の区別をつけておくことが、誤解や問題が生じたときに、自らを守ることになるからです。

相手側の不登校児童生徒やその関係者の携帯メール使用についても、できれば避けたいところです（→13頁参照）。ただ、相談受付の時点から携帯メールを排除してしまうと、相談のきっかけを減らす可能性も高くなります。受付時は携帯メールも可とし、相談時には原則としてパソコン使用、という形が望ましいでしょう。

②担当者を決める

受信側の人数が少ない場合は難しいのですが、できればメールを扱う事務担当者（受信担当者）を決めておくほうがよいでしょう。受信担当者は、休日を除き、毎日決まった時間に必ずメールを開き、相談メールの有無をチェックします。内容を確認して、実際に返信をする人（相談担当者）

に回します。人数が少なければ、受信担当者と相談担当者を兼ねることになります。

学校の児童生徒や来所相談者などの発信者が特定できる場合の返信は、そのケースを担当している者が相談担当者になります。児童生徒の年齢や性別、何が主たる問題なのか等が明らかなので、状況判断や内容の真偽も判別でき、返信も具体化しやすい利点があります。

しかし、不特定の相談者に対する返信は、文面以外の情報のない中で、真偽の判断をし、相談の真意を汲み取り、適切な回答をしなければなりません。力量のある担当者が引き受ける必要がありますし、そのためのトレーニングも必要になるでしょう。

③返信までの期間等を決める

相談者がメールを送信しても、受信担当者がすぐにそれに気づくとは限りません。あらかじめ決められた時間以外にまでメールをチェックするとは限らないからです。また、受信が確認された場合でも、相談担当者がすぐに返信できるとは限りません。他の業務で忙しい場合もあるでしょうし、深刻な内容であれば、組織内で検討する時間も必要になります。適切な情報提供のために、学校や警察、医療機関などの関係機関と連携を取り合わなければならない場合もあるでしょう。

しかし、相談者の側に見れば、すみ

やかなメールの返信を待ちのぞんでいるのが普通です。相談者と被相談者の立場や意識のずれが不信感につながらないように、すぐに返信できない場合があるが、何日以内には返信する等の内容を、相談受付のページに明示しておくことが必要です。また、個人情報保護されることもあわせて記しておく事も必要です。

④受信メールの記録の取扱い方法を決める

すべてをパソコン内に保存しておくことは量的にも無理ですし、オンラインで外部と常時つながっているような場合には、外部から侵入されて個人情報が流出する恐れもあります。相談の内容は、その都度プリントして保存し、パソコンからは相談内容を消去するか、オンラインでつながっていない他の記録媒体に移し、厳重に保管す

る、などの措置が必要です。

⑤返信内容をチェックする体制をつくる

交信は、相談担当者だけに任せることなく、複数の目で見るとし、のめり込みすぎたり閉鎖的にならないようにします。また、複数の目で内容の妥当性をチェックすることができるので、相談担当者を守ることにもなります。

⑥緊急時にすぐに対応できる体制をつくる

自殺予告や危害予告などの緊急事態が生じたときに、どういう返信をするべきか、日ごろから学んでおく必要があります。また、緊急時の警察や学校、医療機関等との連携についても、事前に打ち合わせをして準備をしておく必要があります。



「不登校児童生徒に対するITを活用した支援に関する調査」から（その4）

◇「電子メールによる相談を開始する時、気を付けていること」（自由記述より）

- ・通常の状態の時は「(メールではなく)なるべく時間内に、相談室に電話で連絡するように」と伝えている。メールの使用は緊急の場合が主。
- ・初めからメールは使用しない。直接教室で本人と会い、コミュニケーションがとれ、メールによる緊急の相談が必要な生徒にのみ使用する。(特に、学校に復帰したばかりの子へのフォロー)
- ・あくまで顔が見えない文章でのやりとりなので、よく知っている子どもであっても言葉選びには細心の注意を払うようにしている。
- ・子供がメールに依存しないよう、なるべく私からはしない。来たらていねいに返信する。
- ・返信を待ち望む児童生徒が多いので、すぐに対応できないことがあること、でも何らかの形で、必ず返信をするのでイライラしないで待っていて欲しいことを伝える。

〈保護者に対するメール支援によって不登校支援を行った事例〉

小学校2年生のA子さんは、始業式から3日間は登校したのですが、クラスの雰囲気になじめなくて、教室へ入れなくなりました。それ以降、保健室登校が始まりました。しかし6月からは、保健室にも1週間に1日程度しか登校できなくなりました。10月には、まったく登校できなくなっていました。

A子さんのお母さんは、学校からの紹介で1ヶ月に1度、相談所に相談に行くようになりました。3学期からは、Aさんも一緒に相談所に行き始めていました。

Aさんは、1年生の3学期に、事情があってお母さんの実家にお母さんと二人で引っ越してきました。Aさんは一人っ子、お母さんは毎日仕事にでかけます。不登校になってからのAさんはおじいさんとおばあさんと一緒に過ごす時間が増えました。

おじいさんとおばあさんは、Aさんの将来のことを心配し、毎晩のようにお母さんにAさんのことについて話します。お母さんは、不登校状態のAさんについて、自分の両親から責められているような気持ちになり、毎日のように落ち込んでいました。仕事で疲れて帰宅し、自分の今までの子育てを否定されるようなことを言われたりすると、ついAさんに八つ当たりをしてしまう時もあります。

そんな時、相談員さんから渡されていたメールアドレスのことを思い出しました。仕事の関係もあり、お母さん自身1ヶ月に1度の面接が精一杯です。けれども、1ヶ月後の面接を待たないような精神状態になるのです。思い切って相談員さんにメールを送ってみました。

「実家の両親からA子の不登校のことで、自分が責められているような気持ちになり、イライラしてA子にまで八つ当たりしてしまう」というような内容を送りました。あくる日、相談員さんから返信が返ってきました。

「前回の面接のときAさんに会いましたが、次第に元気になってきていますよ。もうすぐ、教育支援センターか保健室登校ができるようになるのではないのでしょうか、詳しいことは次回の面接で」という内容でした。お母さんは、ホッとした気持ちになり1ヶ月後の面接まで待てる気持ちになりました。

このとき以来、お母さんはAさんのことで不安になったりイライラするとメールを相談員さんに送るようになりました。

1ヶ月に1度しか面接に行けなくても、合間にメールで相談できることでお母さんの気持ちはずいぶん安定し、Aさんへのかかわり方も変わってきました。

3年生になり、Aさんは教育支援センターに自分で通い始めました。2学期からは保健室登校ができるようになり、音楽会をきっかけに教室へ復帰しました。

学習支援にITを活用する

15. 学習支援にITを活用するには

中級者向け

Q IT等を学習支援に用いる場合、どのような活用の仕方がありますか？
代表的なものを教えてください。

A 不登校の児童生徒の中には、「登校はできないが学習はしたい」という児童生徒や、「学習の遅れが心配で、再登校に不安を感じている」という児童生徒が少なからずいます。また、教育支援センター（適応指導教室）には通い始めたけれど、「自分の学習の遅れをほかの児童生徒たちに知られたくない」と思っている児童生徒もいることでしょう。あるいは、学校の先生や教育支援センター（適応指導教室）の指導員が家庭訪問に来てくれても「何を話せばいいのか分からない」という不安感から面会を拒否している児童生徒もいると思います。

そんな時、電子メール等を活用した学習支援は効果的といえます。

学習活動に電子メールを活用する場合、大きくは2つの方法があります。

支援者が学習課題を送信する

第1には、個々の児童生徒の意欲や関心を支援者側が把握しながら毎回個別に学習課題を送信していく方法です。その段階で、児童生徒が意欲的に取り組める教科や範囲をメール等で確認を取りながら1回の解答で負担にならない程度の分量を送信し、返信してもらう方法です。メール等で解答が返って来れば採点をし、コメントを添えてまた送信します。

この取り組みは、個々の児童生徒のニー

ズにあった支援が可能となり、児童生徒を意欲的にさせることができ、学習を継続させていける方法といえます。しかし、支援者側が学習の進度をリードしていく形になり、送信する学習課題についても、支援者が作成して送信することになるため、負担も大きくなります。

児童生徒自身が学習課題を選択して学習する

第2は、児童生徒本人が自分で学習したい教科や学年を選択していく方法です。インターネットやオンラインで提供される学習教材、またはCD-ROMなどの学習ソフトを活用して、本人が自分の学習したいものを選択して進めていく方法です。この場合も、学習した内容について児童生徒からは学習記録を送信してもらい、採点をし、メッセージを添えて返信する必要があります。市販の学習ソフトを活用することも可能です。

この場合、学習は児童生徒がマイペースで行うことができます。しかし、学習が単調となりがちで挫折しやすく、学習意欲を持続させていくためには様々な工夫が必要となります。

〈ITを活用して学習支援を行った事例〉

小学校5年生から友人関係のトラブルから不登校になったA子さん。閉じこもりが激しく、中学校に入学しても外出もできない状態でした。小学時代から両親は定期的に相談機関のカウンセリングに通っていました。Aさんは学校の先生の家庭訪問も拒否し、教育支援センター（適応指導教室）の相談員の家庭訪問も拒否していました。

中学校1年生の2学期、A子さん宅ではパソコンを購入しました。Aさんはパソコンにすぐ興味を引かれました。しかし、自分だけではパソコンの操作がわかりません。そこで、A子さんには会えなかったけれども、ずっと家庭訪問を継続しながらメッセージカードを入れ続けていた教育支援センター（適応指導教室）の訪問担当の相談員から操作の仕方を習うことにしました。

Aさんは「家庭訪問されても、何を話せばいいのかわからなかったから、会うことが不安だったの」と話してくれました。「パソコンの話をしに来ると分かっていたら安心して会える」と言っていました。それから、1週間に1回のペースで相談員の家庭訪問が始まりました。Aさんとは、会える時も会えない時もありましたが、Aさんもメールの操作を覚えたので、家庭訪問以外の時も、1週間に1度くらいのペースでメールのやり取りを続けていきました。

中学校2年生になったころAさんは、相談員とのメールの中で「勉強が遅れていることが不安」と訴え始めました。しかし、Aさんは、まだ外出することはできません。相談員は「こちらから問題を送るから、出来上がったら返信してね。」とAさんと一緒にメールでの学習を始めました。

相談員が活用したのは、教育委員会が開発した学習ソフトでした。まず、小学4年生の漢字の問題を送信しました。A子さんからはすぐに返事が返ってきました。次は、ことわざの問題、そして、算数・・・と順調に進んでいきました。メールの送信回数も1週間に2回ないし3回に増えていきました。

相談員は、家庭訪問をしたときに送信している問題の量や難しさがA子さんにとって適切かどうか話し合いながら進めていきました。また、Aさんのお母さんともメールでAさんの学習の状態を確認しあったり、来所相談の時に学習をどう進めていくのがよいか情報を交換しながら取り組んでいきました。

相談員の返信するメールのコメントや、家庭訪問での言葉がけによって、Aさんの学習に対する不安感は徐々に薄らいでいっているようでした。

Aさんは、絵を描くのが得意でした。あるとき相談員が家庭訪問をしたとき、Aさんの描いた風景画が目にとまりました。「これを、スキャナーで撮って学校へ送ってはどうか」と提案しました。Aさんは、メッセージを添えて一度も行ったことのない中学校へ送信しました。すると、中学校の美術の先生から絶賛するメールが返ってきたのです。

それから、中学校の先生とAさんのメールのやり取りが始まりました。美術のことはもちろん、学習のこと、クラスのこと、先生のこと、行事のこと・・・今学校で何が起きているのかという情報が、Aさんに届き始めたのです。

Aさんに担任の先生が会いに来ることになりました。担任の先生とは、メールで何度もやり取りをし、写真も送って来ていました。Aさんは、「少しドキドキしたけど、初めて会うような気持ちではなく、ずっと前からの知り合いのようにリラックスして会えたよ」と話していました。

中学校3年生の4月から、Aさんは中学校の保健室に少しずつ登校を始めました。2学期からはほぼ欠席もなく、クラスの中に入って学習できるようになりました。

16. IT学習支援の一般的な進め方は 中級者向け

Q IT等を学習支援に用いる場合、一般的なステップはどのようなものが考えられますか？

A 学習支援に取り組んでいく際には、以下のような手順を踏んでいくことが考えられます。

関係者が共通理解をする

学校・保護者・関係機関等が一つのテーマにつき、今後の支援の方向性について共通認識をしてから実施することが望ましいと言えます。

徐々に信頼関係を築きながら進める

支援者は、趣味の話やクイズ、グリーティングカードの活用など本人が興味や関心を示す内容のメールの交換から始め、徐々に信頼関係を築いていき、それを基礎としながら学習活動に取り組み始める必要があります。

- *本人とのメールの交換のなかで、学習への不安や意欲が読み取れる場合に、学習活動への誘いかけをしてみます。
- *クイズ等が発展していき、自然に学習活動に進展していく場合もあります。
- *どのような場合であれ、本人の気持ちを大切にしながら進めていくことが重要です。

メールによる学習課題の送信

本人との信頼関係ができていき、学習に気持ちが向いてきたら本人が無理なく答えられる内容の学習課題を送ってみます。

- *本人からの解答を強要することなく、待ってみましょう。
- *解答が返信されてきたら、必ずコメントをつけて返信します。(できれば、コメントについては複数の担当で検討してから返信することが望ましいと言えます。)
- *本人の学習意欲が持続していけるようコメントについても配慮が必要となります。そして、教科や課題の内容についても検討しながら進めていきます。

家庭訪問を並行して実施する

いずれの場合も、児童生徒の状況に応じて、家庭訪問を並行して行うことが大切です。メールの交換により信頼関係が築けてくれば、家庭訪問を実施しましょう。「同じことをしても一人より二人のほうが楽しい!」という体験をさせることにより、閉じこもりの状態から次の段階へ進んでいくことができます。

面会を拒否しているケースでも、「パソコンの操作のことで・・・」とか「学習のことで・・・」と話題を限定することによって会えるようになる場合もあります。たとえば、以下のような場合です。

- ①本人と日時を約束し、家庭訪問を実施します。たとえば、1週間に2回程度訪問し、会話やゲーム(パソコンの操作等を含む)を通して、信頼関係を深めていき

ます。一緒に絵を描いたり、屋外で軽く運動をすることなども効果的です。

最初は、短時間の家庭訪問から始め、本人の状況を見ながら、徐々に時間を増やしていくことも考えられます。

②安定して家庭訪問ができるようになり、屋外での活動もできるようになれば、教育支援センターや学校内の保健室や相談室等の別室への通所・通学の誘いかけを試みます。

③本人の心理状態に配慮しながら、ITでの学習支援や家庭訪問での学習支援は継続しながら、徐々に教育支援センター等へ担当とともに出向くなど、通所・通学

を始めていきます。

*本人の状態に配慮しながら、学級担任が本人とメールを交換する（近況報告、学校の話、連絡等）ことも、効果的と言えます。

*本人が、学校や学級担任に抵抗が強い場合には、慎重に進める必要があります。

*学級担任との関係が良好な場合は、学級担任が家庭訪問を実施することにより、早期の学校復帰の可能性が高まる場合もあります。

④そして、本人が教育支援センターや学校へ自ら通所・通学できるよう支援していきます。



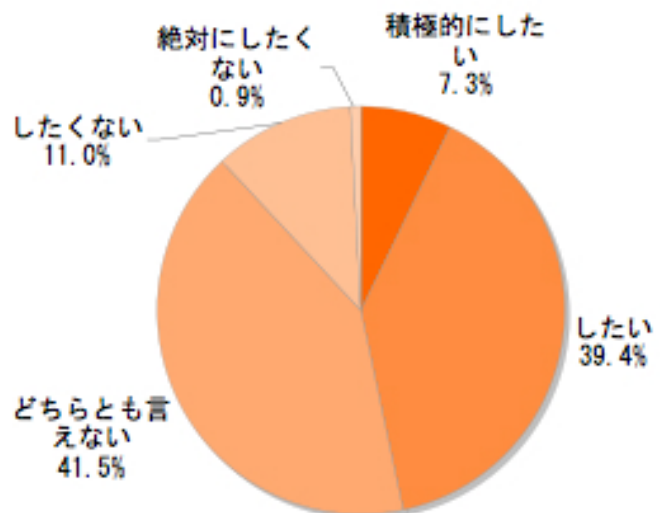
「不登校児童生徒に対するITを活用した支援に関する調査」から（その5）

◇右下の図は、相談員に対して、「今後、インターネットを活用した学習活動を、不登校の子どもに行いたいですか」と尋ね、「積極的にしたい」から「絶対にしたくない」までの5段階で答えてもらった結果です。

◇最も多い回答は「どちらとも言えない」の4割ですが、ほぼ同じ割合で「したい」とする回答が続き、「積極的にしたい」を合わせると、半数近くが「学習活動に活用したい」と考えていることがわかります。

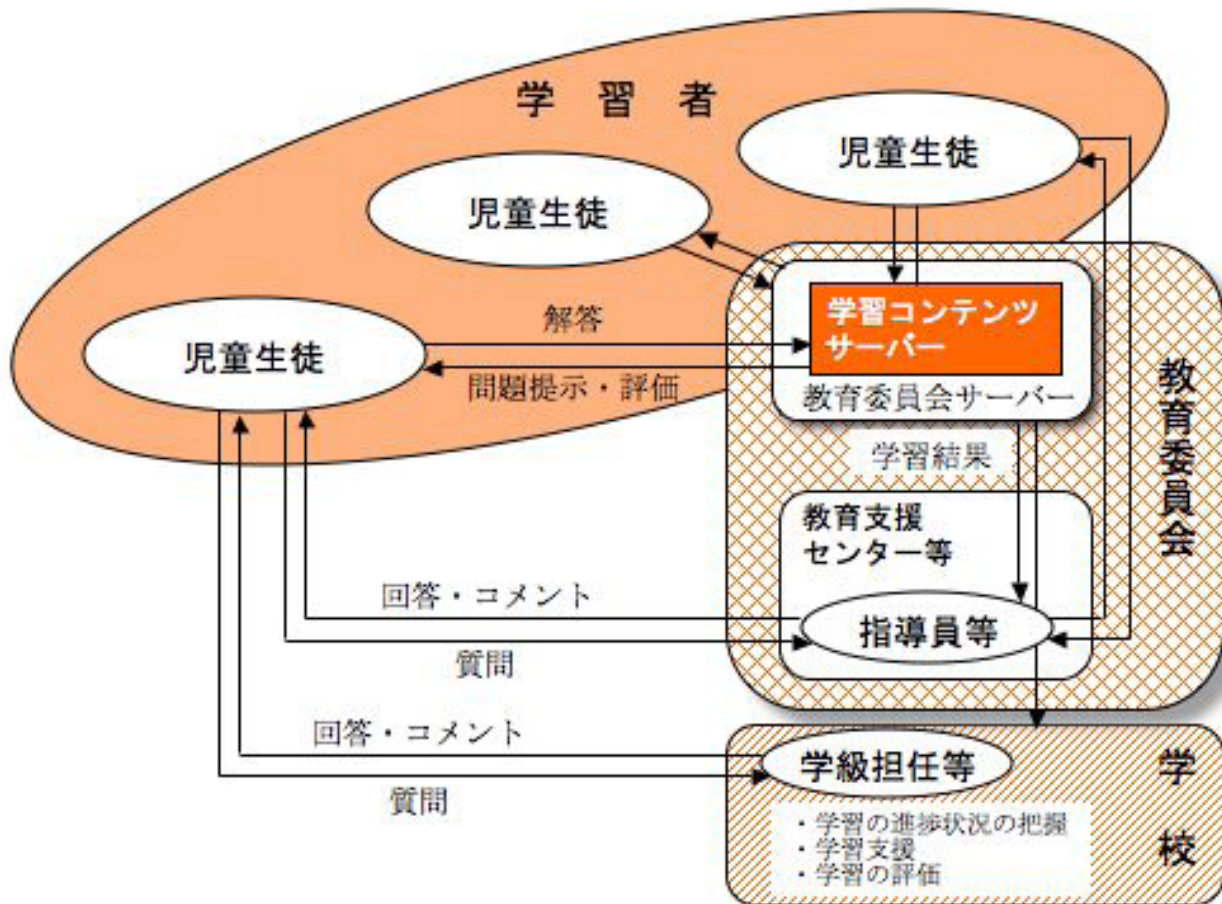
◇不登校の問題は「心の問題」だけでなく「進路の問題」でもであると指摘されています。学習支援の一つの手法としてIT活用も視野に入っていると考えるでしょう。

「今後、インターネットを活用した学習活動を、不登校の子どもに行いたいか」

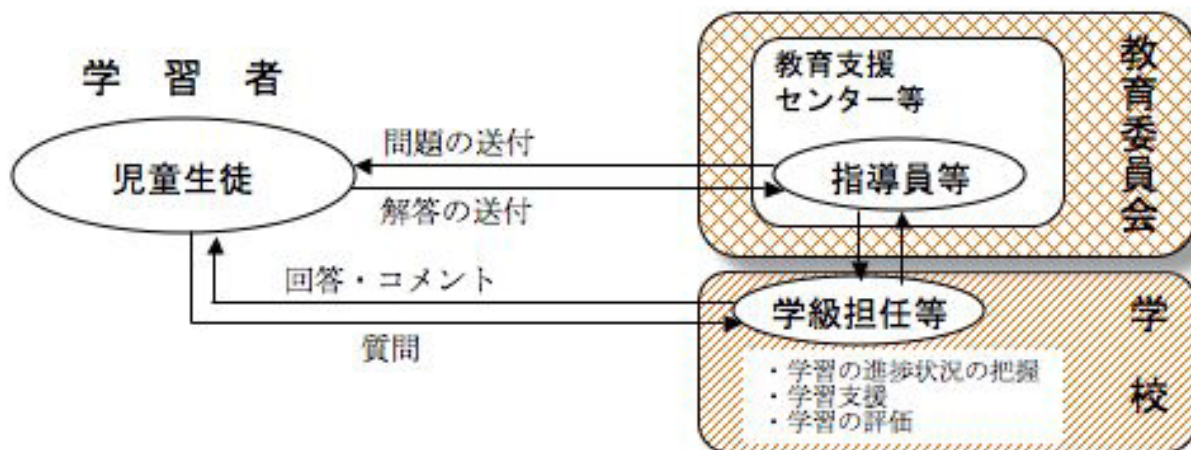


参考資料 1 : I T等を用いた学習支援のためのシステム案

1 教育委員会に学習用専用サーバーを設置する例



2 個々の児童生徒に指導員が学習課題を送信する例



左頁の上の図は、教育委員会等のサーバーに個別学習コンテンツを導入し活用する例を示したものです。

学習者は、自分が学習したい内容を選択して、学習することができます。児童生徒が問題に解答すると、理解の程度に応じて次の問題を提示されるようになっているサーバーもあります。また、学習の経過や学習結果を教育委員会側で把握するシステムをもっているものもあります。

ただ、そうしたやりとりで終わらせるのではなく、学習者が指導員に電子メールや電話等で質問できるようにするとよいでしょう。さらに、学校でも質問に応じられるようにするとよいでしょう。

指導員は定期的に学習者の学習の進捗状況を把握します。そして、進捗の状況を評価する言葉かけを児童生徒に行うことが、次への意欲を持たせるために、また指導員との交流を深めるためにも大切です

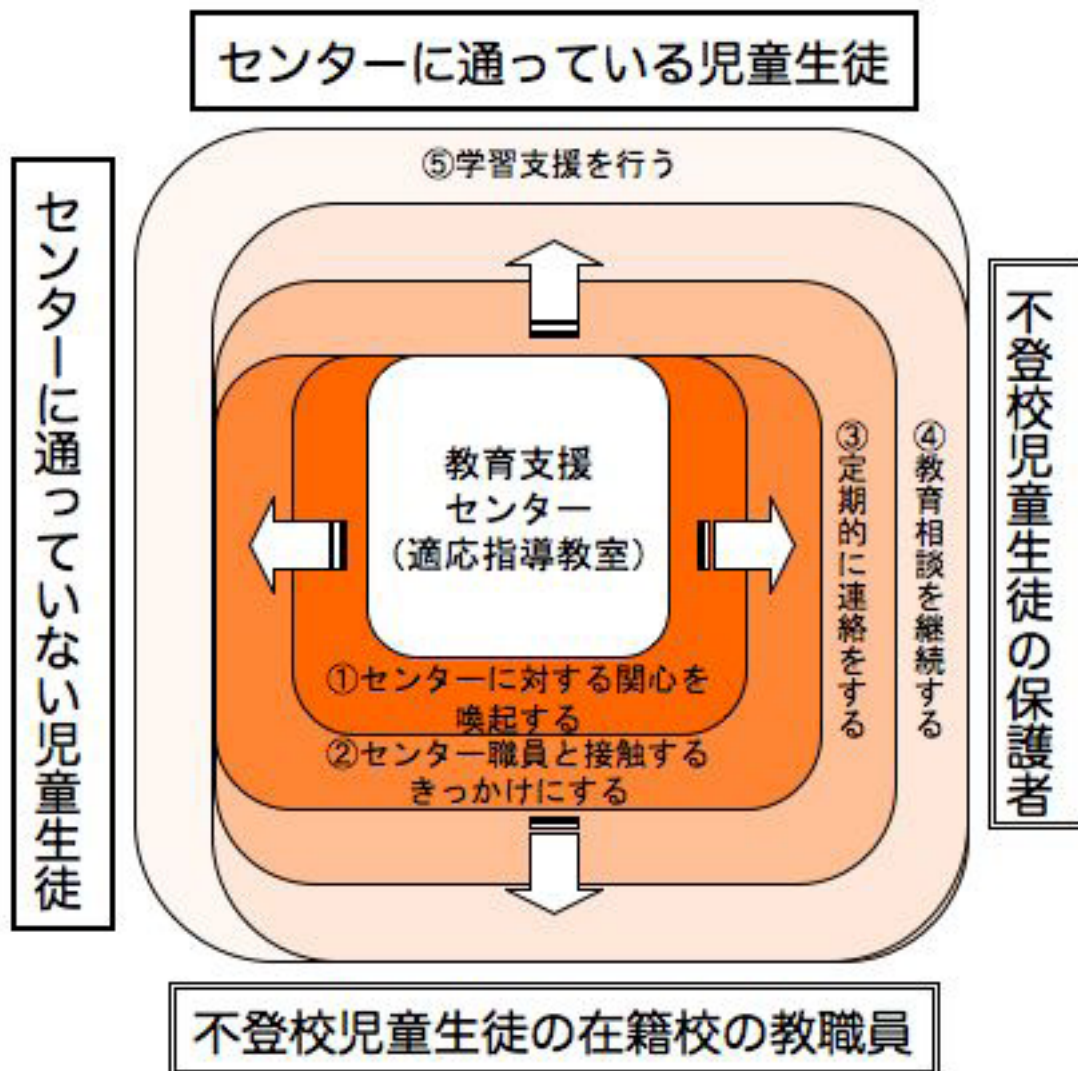
左頁の下の図は、個々の児童生徒の意欲・関心等を指導員が把握しながら、毎回個別に学習課題を送信していく方法です。

まず、該当の児童生徒が意欲的に取り組める教科や得意とする分野を把握することが必要です。それまでの面接やかかわりを通して、どんなことを学びたいかの確に把握したうえで学習課題を出すことが大切です。

該当する児童生徒の負担にならない程度の分量を送信し、解答を送信してもらいます。返信された解答を採点し、コメントを添えて送信します。

この場合にも、学校も質問に応じられるようにするとよいでしょう。

参考資料 2 : I T 等を用いた学習支援の広がりイメージ



対象に応じて、I T をどのような目的で活用できるかを示したのが上の図です。概ね、数字の順で活用範囲を広げていくことが考えられます。

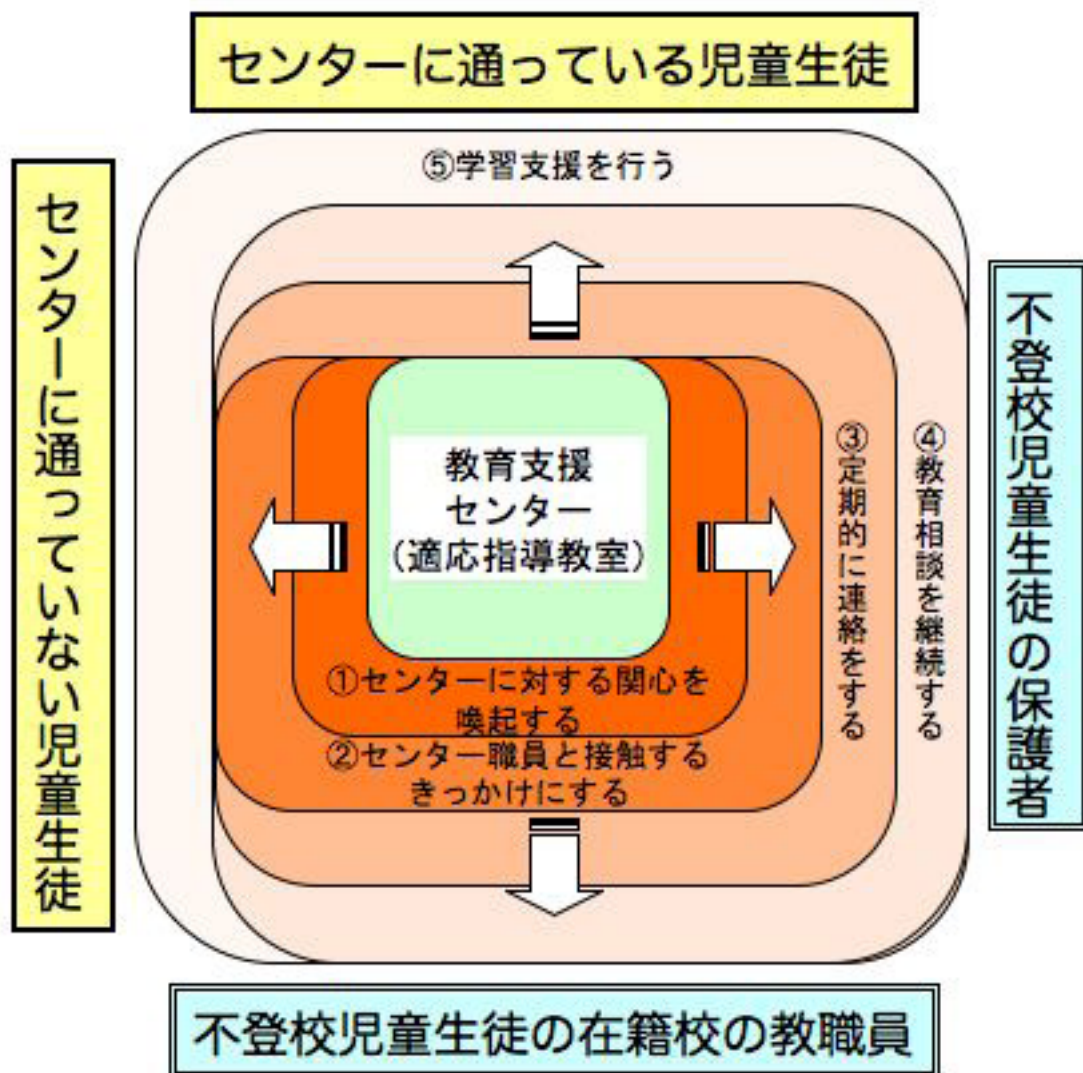
- ・センターに通っている児童生徒に対して：
③定期的に連絡をする→④教育相談を継続する→⑤学習支援を行う
- ・センターに通っていない児童生徒に対して：
①センターに対する関心を喚起する→②センター職員と接触するきっかけにする
→⑤学習支援を行う
- ・不登校児童生徒の保護者に対して
①センターに対する関心を喚起する→②センター職員と接触するきっかけにする
→③定期的に連絡をする →④教育相談を継続する→⑤学習支援を行う
- ・不登校児童生徒の在籍校の教職員に対して
①センターに対する関心を喚起する→②センター職員と接触するきっかけにする
→③定期的に連絡をする →④教育相談を継続する→⑤学習支援を行う

不登校支援のための I T活用ガイド

(I Tを活用した不登校対策についての調査研究)

発 行 国立教育政策研究所生徒指導研究センター
発行年月 平成 18 年 3 月

URL <http://www.nier.go.jp>



I T等を用いた学習支援の広がりイメージ