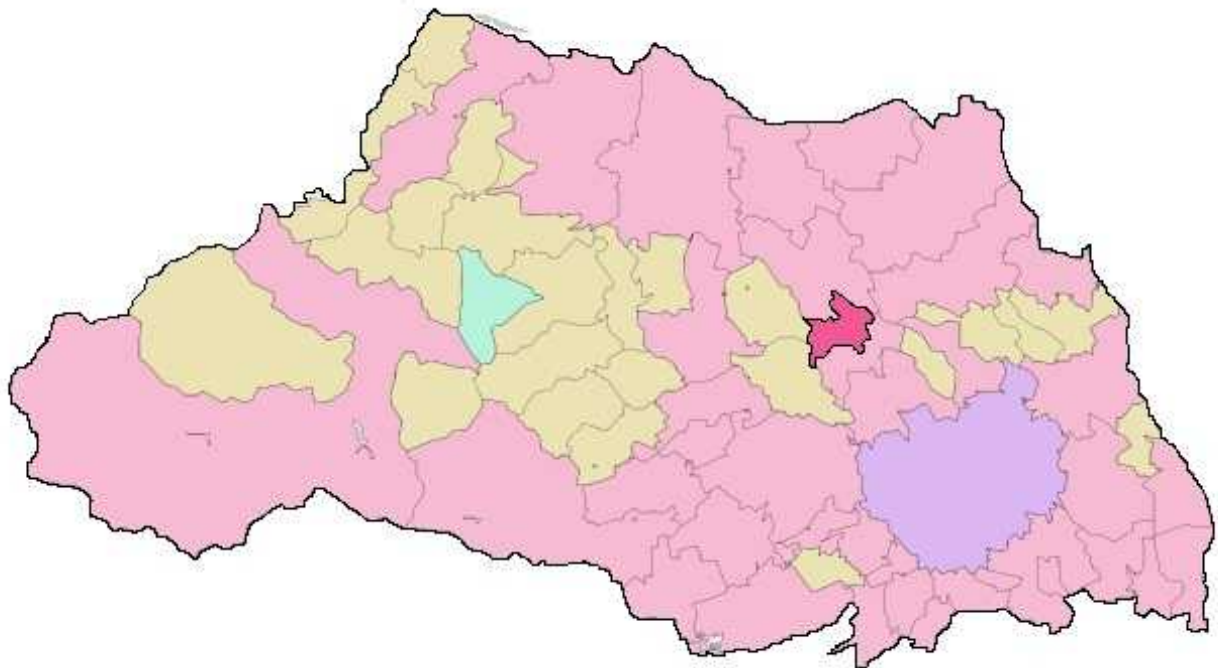


平成26年度

中央教育審議会初等中等教育分科会・チームとしての学校・教職員の在り方に関する  
作業部会（第5回）における意見発表に係る資料

## 「保護者対応に係る取組」

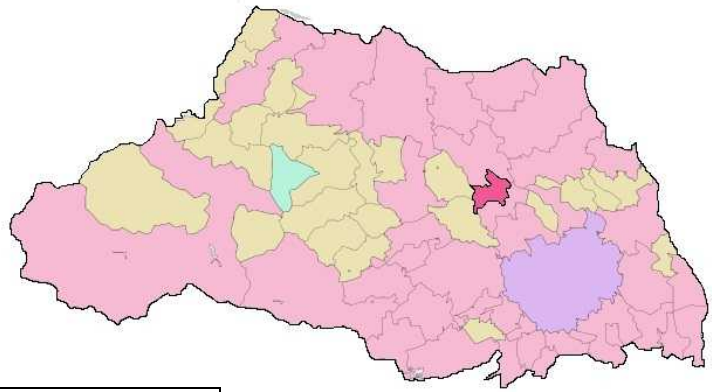


平成27年3月20日(金)  
北本市教育委員会



# 北本市

埼玉県のほぼ中央に位置し、  
面積19.82km<sup>2</sup>、人口  
68538人の市です。



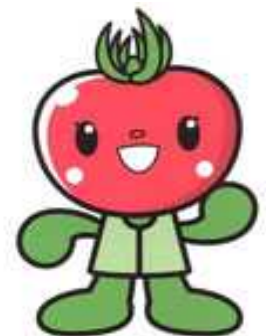
## 北本市 3つのNEWS・話題

①平成27年2月14日認証式典 埼玉県で発の国際認証・インターナショナルセーフスクールの認証を受けました。



②石戸蒲ザクラ（いしとかぼざくら）は、北本市の南方、石戸宿の東光寺境内にある桜です。樹種はエドヒガンとヤマザクラの自然雑種で、花弁の白い花を咲かせます。樹齢は約800年といわれ、大正11年（1922）に国の天然記念物に指定されました。日本五大桜の1つです。（日本五大桜：石戸蒲桜（埼玉県北本市）・三春の滝桜（福島県田村郡三春町）・山高神代桜（山梨県北杜市）・狩宿の下馬桜（静岡県富士宮市）・根尾谷の淡墨桜（岐阜県本巣市））

③北本トマトカレーは、2011年の第9回B級グルメ王決定戦で、見事グランプリを獲得しました。北本名産のトマトをふんだんに使った旨みと酸味のコラボレーション。とてもおいしいです。



北本市公認キャラクター「とまちゃん」

## 1 はじめに

北本市では、平成20年度の文部科学省委託事業「教員の勤務負担軽減に関する調査研究事業」の実施以後、平成21年度には、「学校マネジメント支援に関する調査研究事業」、平成22年度には「学校運営の推進に資する取組の推進（教員の負担軽減等）事業」と調査研究を進めてまいりました。

その中で、どのようにすることが教員の勤務負担軽減につながるのか、ひいては子どもたちの教育活動に資することができるのか、ということを中心に念頭に置いてまいりました。

## 2 平成20年度「教員の勤務負担軽減に関する調査研究事業」より

このときの研究としては、①学校には（学校、教員が負担と感ずる）どのような事例が発生しているか？ということの対応事例の収集を行い、その中で教育委員会と学校がどのように連携していくことが必要か、ということをもとめてまいりました。

### (1) 調査の方向性

#### 北本市「教員の勤務負担軽減に関する調査研究事業」実施要綱より

##### (目 的)

##### 第1条

教員の勤務負担を軽減し、教員が児童生徒に向き合う時間を拡充するとともに、心身ともに健康な状態を維持し、児童生徒の指導にあたることで、より質の高い教育の提供に努める。

2 保護者や地域の方からの学校への多様な要求・要望等に対する教員一人一人及び組織としての対応力の向上を図る。

2 北本市実施要綱	
北本市「教員の勤務負担軽減に関する調査研究事業」実施要綱	
平成20年10月1日 教 育 長 決 裁	
(目 的)	
第1条	教員の勤務負担を軽減し、教員が児童生徒に向き合う時間を拡充するとともに、心身ともに健康な状態を維持し、児童生徒の指導にあたることで、より質の高い教育の提供に努める。
2	保護者や地域の方からの学校への多様な要求・要望等に対する教員一人一人及び組織としての対応力の向上を図る。
(内 容)	
第2条	保護者や地域の方からの学校への多様な要求・要望等に対する学校及び教育委員会の対応を検証するために、「学校問題解決支援チーム」（以下「支援チーム」という）を設置するとともに、定期的に「調査研究協力者会議」（以下「会議」という）を開催する。
(組 織)	
第3条	支援チームは、委員10名以内で組織する。
2	委員は、次に掲げるものとする。
(1)	保護士
(2)	企業の人事担当者
(3)	北本市立教育センター職員
(4)	関係団体の担当職員
(5)	担当指導主事
3	北本市教育委員会学校教育課に「推進事務局」（以下「事務局」という）を置き、委員への連絡等にあたる。緊急な場合は、委員を招集することができる。
(任 務)	
第4条	学校の対応で解決できなかった要求・要望等に対応し、その解決に努める。
2	支援チームは必要に応じ、当該校に状況を報告する。
(任 期)	
第5条	委員の任期は1年とする。
2	委員は再任されることができる。

①教員が負担を感じるのはどのようなケースか？

②実際に「保護者・地域からの要求（保護者等への対応で学校だけでは対応が困難であった）」事例にはどのようなものがあるのか？

③組織として対応するためにはどのようなシステムが必要か？

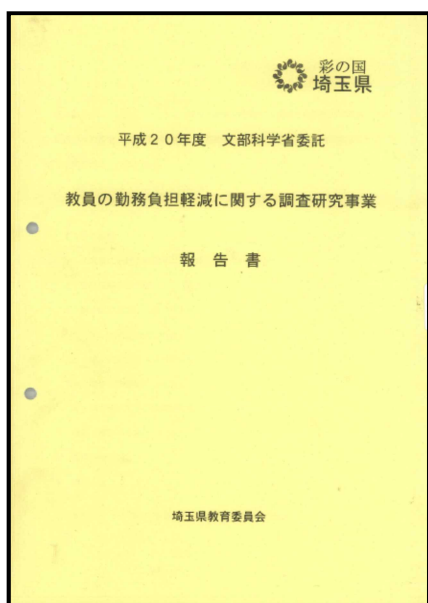
このことを明確にするため、平成20年度は研究を進めました。

【第1部】 仕事や職場での満足感や負担感について - 全体傾向 - 2

【負担感】 全体		1	2	3	4	5	Z
仕事や 職場での 負担感	11 同じような仕事の繰り返しで、マンネリ感を感じている	2239 27.8%	2606 32.3%	2119 26.3%	869 10.8%	200 2.5%	26 0.3%
	12 今の仕事は単調で、手ごたえが感じられない	3403 42.2%	2849 35.4%	1388 17.2%	333 4.1%	55 0.7%	31 0.4%
	13 これまでの知識・経験だけでは対応できないことが多すぎる	476 5.9%	1430 17.7%	2694 33.4%	2384 29.6%	1047 13.0%	28 0.3%
	14 今の仕事は自分にとって責任が重すぎる	958 11.9%	1907 23.7%	3482 43.2%	1347 16.7%	331 4.1%	34 0.4%
	15 仕事が忙しすぎて、ほとんど仕事だけの生活になってしまっている	348 4.3%	851 10.6%	1620 20.1%	2893 35.9%	2321 28.8%	26 0.3%
	16 仕事量が多すぎて、今のままでは長く続けられそうにない	988 12.3%	1512 18.8%	2658 33.0%	1845 22.9%	1029 12.8%	27 0.3%
	17 児童生徒や保護者とのやりとりで気疲れすることが多い	489 6.1%	1279 15.9%	1875 23.3%	2752 34.1%	1634 20.3%	30 0.4%
	18 職場の人間関係に悩むことが多い	1758 21.8%	2512 31.2%	2279 28.3%	1095 13.6%	387 4.8%	28 0.3%
	19 学校のなかで休憩や休息をとりづらい	651 8.1%	988 12.3%	1483 18.4%	2045 25.4%	2872 35.6%	20 0.2%
	20 休暇を取りづらい	702 8.7%	1094 13.6%	1425 17.7%	2091 25.9%	2727 33.8%	20 0.2%
	21 体調が悪くても休めない	967 12.0%	1110 13.8%	1290 16.0%	2429 30.1%	2229 27.7%	34 0.4%
	22 土日等の休日出勤が多い	1395 17.3%	1259 15.6%	1498 18.6%	1749 21.7%	2122 26.3%	36 0.4%
	23 勤務時間後も仕事のために残ることが多い	157 1.9%	338 4.2%	660 8.2%	1780 22.1%	5097 63.2%	27 0.3%
	24 自宅に仕事を持ち帰ることが多い	393 4.9%	674 8.4%	1203 14.9%	2145 26.6%	3624 45.0%	20 0.2%
	25 以前よりも忙しくなった気がする	148 1.8%	215 2.7%	1254 15.6%	1909 23.7%	4511 56.0%	22 0.3%

【項目11～25】1:あてはまらない 2:どちらかといえばあてはまらない 3:どちらともいえない 4:どちらかといえばあてはまる  
5:あてはまる Z:無答

(2) 平成20年度 対応事例



事例2 (第2回協力者会議 配布資料)  
相談依頼票

平成20年 月 日提出

相談に関わる学校名 北本市立 小学校 北本市教育委員会	相談者(職・氏名) 校長 学校教育課長	回答希望の期限 平成20年 月 日
相談事案(タイトル) 「学級担任は指導力不足である学校を責め立てる保護者」への対応		
相談等の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>匿名の男性保護者(以下、Aとする)が再三、「学級が荒れている、学校は何もしない、職員への対応も悪い」などの苦情の電話をかけてくる。</li> <li>○年生の学級担任は「指導力不足である。」を指摘しているが、実際、Aは学級の様子を観察していない。</li> <li>○月○日に市教委に電話をかけてきた後、県教育委員会の担当課に「学校及び市教委が何もしない」というような内容のクレームの電話をかけた。</li> <li>○学校・市教委とAが認識している事実が違っている。その点を説明しても理解が得られない。学校・市教委は、今後どのようにAと対応したらよいか。(どのような発言・態度が適切であるか。)</li> </ul>	
これまでの対応内容	<input type="checkbox"/> 該当校の教頭及び市教委の指導主事が電話対応し、十分に傾聴するとともに、学校長は、「実際に学校の様子を見に来てもらいたい」と依頼している。→一切応じない。 <input type="checkbox"/> 学校長に要求・要望等の内容を説明し、事実確認を指示した結果、Aが把握している状況と違っていることを把握する。 <input type="checkbox"/> 学校教育課長及び指導主事で学校訪問し、該当学級の授業状況等を参観し、現状把握に努めた。	
これまでの対応の根拠(考え方・見直し等)	<input type="checkbox"/> 把握した事実を、誠意をもってAに伝えることで理解が得られると判断した。→理解得られず <input type="checkbox"/> Aに来校を求め、理解を得ようと判断した →来校せず <input type="checkbox"/> 匿名のため、学校から連絡がとることはできなかった。	
問題点(質問事項)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Aは、子どもからの情報と自身の思い込みだけで、事実を把握していないにもかかわらず、「学校に問題あり」と一方的に、学校の非を責め立てる。当該学級は、すべての学級が解決すべき集団生活上の問題はあるものの、取り立てて特別な支援が必要な学級ではない。</li> <li>★ 学校が「問題なし」の現状をAに来校してもらい、理解していただきたいとお願ひしても、匿名であり、かつ願ひに応じないため、対応した内容や改善された状況が理解されていない。</li> <li>○Aに対応することによる業務停滞と学校・教員への中傷的な発言による精神的な負担</li> </ul>	

-23-

平成20年度「保護者等への対応で学校だけでは対応が困難であった事例」(7件)

- ・学校の下校時刻に対する苦情
- ・いじめに対する学校の対応への苦情
- ・担任の授業で騒ぐ子への指導に対する不満をもつ苦情
- ・担任の児童への指導に不満をもつ苦情(2件)
- ・部活動での顧問の指導に不満をもつ苦情
- ・学校の指導方針等に不満をもつ苦情

対応事例(一部抜粋)

要求の内容	問題点
「算数ドリル、漢字は思考力を育まないのをやめてほしい」「体操着に学年・学級を入れるのは個人情報だからやめてほしい」「学校指定の上履きはいらぬい」など、保護者の考えと合わない指導法を認めず、学校に頻繁に電話および来校して要求する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入前の市と比較して発言する。</li> <li>・授業中であろうが電話、来校し長時間、要求・要望を繰り返す。</li> <li>・保護者の精神的な問題(鬱傾向)</li> <li>・公務員に対するアレルギー</li> </ul>
(すでに離婚して親権者ではない)父親が、「部活動の運営や試合での審判の判定について」の苦情電話を頻繁にかけてくる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1ヶ月に80回以上の電話を学校、顧問、対戦相手の学校にかける。</li> <li>・学校、顧問がいくら説明しても納得してくれない。</li> <li>・親権者でない父親は、保護者なのか、一般市民として扱うのか。</li> </ul>

(3) 対応組織の設定

