

# 保護者や地域等からの要望等に関する教育委員会における取組

参考資料2

- ① 弁護士や臨床心理士からなる「専門家チーム」を教育委員会に設置して学校を支援  
(21教育委員会)
- ② 保護者等からの苦情対応マニュアルの作成  
(26教育委員会)

(平成22年8月文部科学省調査)

## 取組事例：東京都教育委員会

- ・学校と保護者や地域住民との間で生じた、学校だけでは解決困難な課題についての相談を受ける、「学校問題解決サポートセンター」を東京都教育相談センター内に開設。
- ・区市町村教育委員会、学校並びに保護者等から相談を受け付け、子供にとって何が大切かを第一に考え、必要に応じて専門家の助言をもとに、公平・中立な立場で対応。
- ・サポートセンターが、解決困難と判断した案件については、当事者の合意のもと、弁護士、精神科医、臨床心理士、警察OBなど専門家で構成するケース会議において当事者双方の意見を聞き、解決策を提示し、和解に向けた支援を行っている。

## 取組事例：香川県教育委員会

- ・小中学校へのアンケート調査を基に、保護者等からの様々な苦情等の捉え方とその対応の在り方について、教職員向けに研修資料を作成。
- ・実際にあった保護者からの要望や苦情を「わが子中心型」「ネグレクト型」「ノーモラル型」「学校依存型」「権利主張型」の5つのタイプに分類し、対応のポイントを紹介。
- ・組織的な学校運営、保護者等の多様な意見要望への対応など学校が抱える課題の解決にあたる「主幹教諭」を配置し、学校の組織運営の改善と学校支援の拡充を図っている。

苦情等に対する対応期間

