

(2) 組織的な対応

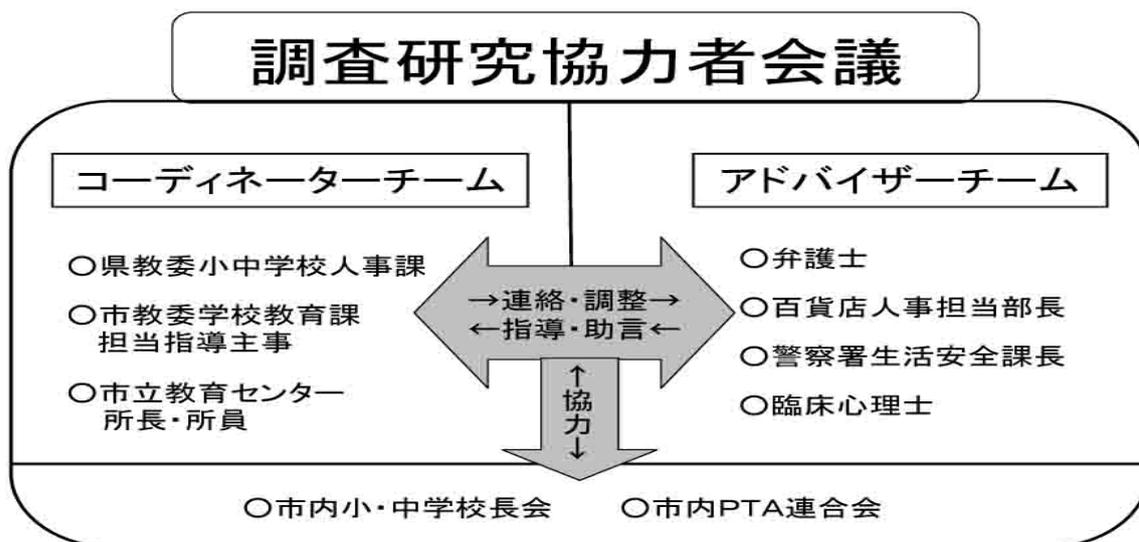
埼玉県教育委員会

保護者等からの要求、要望等への対応に関する調査研究

1. 事業の実施報告

(1) 調査研究のねらい

- 保護者等からの様々な要求・要望に対する学校及び教育委員会の組織的な対応力の向上を図る。
- 保護者等からの様々な要求・要望に対する教員一人一人の対応力の向上を図る。
- 教員が本来の業務に専念できる体制づくりを推進するため、教育再生会議において提言された「学校問題解決支援チーム」を県教育委員会と北本市教育委員会が連携して、設置し、この「学校問題解決支援チーム」を中心とした保護者等への対応について検証する。
- 「対応マニュアル」等、研究の成果を県内各学校や市町村教育委員会に普及させ、教員の勤務負担の軽減や職場環境の改善を図る。



資料①「問題解決支援チームのメンバー」(調査研究協力者会議)

(2) 事業の実施状況

- ① 北本市における保護者等の要求・要望・苦情等の事例研究の推進
 - 各小・中学校での状況把握、事例収集（現在対応している事例等）
 - 起こりうる事例収集（過去対応してきた事例や県内小中学校の例等）
- ② 問題解決支援チームによる調査研究会議の開催
 - 研究の方向、事例への対応に関する協議（各専門的な立場からの解決方法の検討）
- ③ 「対応マニュアル」の有効性の検証
 - 各小・中学校におけるマニュアルの周知及び機能化

「対応マニュアル」が各学校の教職員一人一人に周知され、個々の対応だけでなく、学校組織（学年、全校、校務分掌）としての対応ができる体制を構築できたかを事例を通じて検証する。

○北本市立学校における組織的な対応事例

④ 県内における取組に関する調査

(ア) 県内市町村「問題解決チーム」調査（64市町村） H21.11.15

○県内における支援チームの編成及び活動の状況調査

1. 保護者等からの過度の理不尽な要求・要望等に対応する体制について		
(1) 現在、要求・要望に対応するための組織（チーム・協議会等）の有無		
	ある	4市町村（6.25%）
	ない	60市町村（93.75%）
(2) 要求・要望等に対応するための組織の構成メンバー		
(3) この組織の活動の概要		
(4) この組織の活動によって、対応した事案件数		
(2) 組織の構成メンバー	(3) 活動の状況	(4)
市教委指導主事2人 （内容に応じて、部長、次長、指導課長、教職員担当）	①通常の苦情は全員で担当 ②過度の場合は担当指導主事（状況に応じ管理職） ③法的判断は弁護士と相談	4件
副参事、指導主事、 学校問題支援員、その他	①過度の要求に対し、チームで学校を支援 ②内容によって市顧問弁護士の支援を受ける	0件
責任者（学校教育課長）、 対応者（指導係長、指導係、学務係）、 対応補助者（学務係長、指導係）、 メモ係（指導係）、 連絡係（学務係）	①対応者が複数で対応、メモ係が記録 ②要求、要望に対し、即答せず、対応責任者に報告後、回答内容を協議し伝える ③必要に応じ対応補助者も対応 ④連絡係は必要に応じて関係機関との連絡	0件
学校教育課職員、市民安全課職員、学校職員、その他	①学校の要請に応じ、学校教育課職員が対応 ②保護者が納得しない、再度の要求がある等の場合、市民安全課職員も加わり対応	10件
2. 保護者等からの過度の要求・要望等に対して、学校や教育委員会の適切な対応によって、改善、解決した事例の概要		13市町村

(イ) 県内調査 (69市町村) H21.12.20

○県内及び北本市内各小・中学校等における優れた保護者対応の事例収集

1. 今年度、貴教育委員会の管内小中学校において、保護者等からの要求・要望のうち、学校だけでは解決が困難となり、学校（または保護者）から貴教育委員会に相談または対応が求められた解決困難な事例件数。（昨年度に発生し、今年度も引き続き対応しているものを含む）		小学校	46件
		中学校	34件
2. 1の事例件数のうち、現在も解決困難な状況にある事例件数、解決に向かった件数		小学校	16件
(1) 現在も解決困難な状況にある事例件数		中学校	14件
(2) 解決に向かった件数（解決した件数を含む）		小学校	30件
		中学校	20件
3. 1の事例件数のうち、保護者等（申し出た者）の内訳		保護者	69件
		地域住民	3件
		卒業生（その保護者）	1件
		その他	8件
4. 保護者等からの要求・要望の内容・原因（複合するものは主たるもの）	いじめ、不登校に関して		12件
	教職員の言動・対応に関して		31件
	学校での怪我、負傷、事故に関して		5件
	生徒指導の対応に関して（子ども同士のトラブル）		15件
	他の保護者（保護者同士のトラブル）		3件
	その他（支払い・金銭に関わるもの、教育観など）		14件
・食物アレルギーに関わるエピペンの取り扱い ・生徒に負わされた怪我の治療費の要求 ・部活動活動への要求 ・自転車通学不許可について ・学校駐車場付近での商売トラブル ・特別支援学級の児童の校外行事引率 ・給食費の未払い等			
5. 貴教育委員会管内で、今年度、保護者等の要求・要望等への対応力を高める研修等の実施状況		実施した	12
		実施予定	3
		実施していない	54
6. 学校で解決困難な保護者からの要求・要望に対応するための組織の設置状況		設置している	11
		設置予定	2
		設置していない	56
※以下7、8については、6で「設置している」と回答した市町村教育委員会は回答してください。			
7. 対応組織の構成メンバーの概要（おおよその構成人数、組織構成）について			
次にあげる例のうち、最も近い組織構成	ア 市町村教委の指導主事等で構成される教育委員会組織		9
	イ 市町村教委指導主事等及び福祉課等市町村部局との合同組織		2
	ウ 保護司、警察、民生委員など地域の相談員などを加えた組織		0
	エ 弁護士、臨床心理士、警察専門員など専門家を含む組織		1
	オ その他（下欄に構成員を記入）		1
8. 対応組織の活動状況	ア 毎月定期的に活動している。		0
	イ 年間を通じて定期的に活動している。		2
	ウ 対応の必要な案件が出てきたときに活動している（不定期）。		8
	エ 設置はしたが、まだ対応していない。		0
	オ その他		0

※市教委実施と県教委実施の類似した質問項目（市1と県6～8）において、その結果が異なるのは、「対応組織」の捉え方の違い（市は「組織的なチームの編成状況」、県は「[チームとなっていなくても対応する]組織の編成状況」）による。

⑤ 講演会、研修会の実施

- 管理職対象講演会「学校における法的な裏付けに基づいた保護者との対応」
- 若手教員対象研修会「保護者との対応に役立つ接遇の基本」
- 県内市町村教育委員会担当者への研修「学校における法的な裏付けに基づいた保護者との対応」

2. 調査研究の成果（実施による効果）

(1) 「対応マニュアル」の機能化

- 「北本市保護者等対応マニュアル」に基づく研修会の実施、及び実践的な対応によって、学校から北本市に報告される事例が減少してきた。（すなわち、保護者への対応が困難になる前に、教職員と学校組織がマニュアルに沿った対応をすることで、対応力が向上し、支援チームに事例としてあげるまでもなく解決できるようになった。）

(2) 問題解決支援チームによる各校の問題へのアドバイスと対応方策の助言

- アドバイザーチームを各学校、あるいは市の研修会や講演会の講師として活用したことで、保護者からの要求・要望への対応力を高めることができた。

(3) 講演会、研修会の実施による学校、教育委員会の対応力向上

- 管理職等の法的根拠に基づく保護者との対応や若手教員の接遇の基本を身につけた保護者との対応等をアドバイザーチームによる講演、研修を実施した。

(4) 教員の負担軽減への寄与

- 年齢、性別、職種、所属学年など、それぞれ異なった環境や状況の中で個々バラバラに保護者に対応してきた教職員が、対応マニュアルに沿って、共通した行動が図られることで、互いの意思疎通、対応戦略、対応状況が相互に把握可能になって、孤立する教職員が少なくなり、組織的に対応することで、対応に要する時間、心理的負担が減り、児童生徒や保護者と前向きな関係を築く時間や配慮に多くの時間を持てるようになった。
- 保護者等からの過度の要求・要望等に対する初期対応の徹底を図る研修会、講演会によって、教職員の意識改革と、保護者の教職員に対する好感度の高揚によって、市内各学校とも保護者からの学校への評価が高まった。このことによって、教職員が、本来の業務である子どもとの教育活動に専念できる時間と意欲を高めた。

3. 今後の取組予定

・ 研究報告冊子の作成及び研究成果の周知

- 今年度の取組内容をまとめた冊子を作成し、県内の市町村教委等へ研究内容を広め、以て県内の教育委員会、学校の保護者等への対応力向上を図る

・ 保護者等への対応に苦慮する市町村への支援チームの設置

- 県内4教育事務所に学校問題解決支援チームを設置し、保護者対応について、市町村からの依頼を受けて、専門家を含めたチームを構成し、学校、市町村をサポートする。