

保護者等への対応（対応マニュアルの作成及び検証）

## **1. 事業の実施報告**

### **(1) 調査研究のねらい**

近年、学校に寄せられる要望や苦情等の内容が多様化し、その中には対応が長期化し市町村の教育委員会に助言・指導を求められるケースなどが増加するなど、学校だけでは十分に対応しきれていない状況も見られる。

このため、県教育委員会として、学校（教職員）を支援する観点に立ち、学校に対する保護者等からの要望や苦情等に適切に対応できるよう、特に初期対応のあり方を中心にまとめた手引を教職員向けに作成・配布するとともに、教職員の対応力の向上等のための研修等に活用できるよう、対応事例集を作成することとした。

### **(2) 事業の実施状況**

対応マニュアルの構成等について検討を行い、日常的に活用するための対応のポイントをまとめたリーフレットを作成し、県内全公立小中学校、県立学校教員に印刷・配布した。

また、教職員の対応力向上をめざし、事例検討等の研修に活用することができるよう、事例集を作成し電子データにより学校に配信した。事例集には10例の対応事例とともに、研修のためのワークシート、電話及び来校時の対応方法、電話対応時のチェック（メモ）シート等、日常的に活用できる資料を添付した。

- ・「信頼される学校づくりをめざして」リーフレット及び事例集については下記参照  
＜茨城県教育委員会ホームページ＞

URL <http://www.edu.pref.ibaraki.jp/board/gakkou/gimu/shinrai/index.htm>

## **2. 調査研究の成果(実施による効果)**

初期対応に重点を置き、問題を重大化・長期化させないためのポイントを示すとともに、教員等の対応力の向上のための研修等に活用できる構成とした。

## **3. 今後の取組予定**

学校及び関係機関等に配付したリーフレット及び事例集の活用の促進