

1. 事業の実施報告

(1) 調査研究のねらい

「保護者等への対応」については、平成20年8月に県内すべての公立小・中・高・特別支援学校及び市町村教育委員会を対象として「保護者対応に関する実態調査」を実施し、その調査結果を踏まえて「信頼される学校づくりのために ー保護者や地域からの要望等への対応マニュアルー」（以下「対応マニュアル」という。）を作り、各公立学校、市町村教育委員会へ配布した。

今年度、対応マニュアルを県教育委員会が行う各種研修会や各学校での校内研修等で活用することにより、校長のリーダーシップの下、組織的な学校運営ができる学校づくりを進め、教員の勤務負担軽減を図り、教員が児童生徒に向き合う時間が確保できるか効果の検証を行う。

(2) 事業の実施状況

次のような調査研究計画により調査研究を実施している。

① 実施計画

実施計画	
6月17日	小中学校生徒指導主事・主任研修会でのアンケート
18日	第1回調査研究委員会（企画員室）での協議
25日	高等学校及び特別支援学校生徒指導主事研修会でのアンケート
7月29日	保護者や地域からの要望等に関する対応研修会（希望研修）
8月	各研修でのアンケートの集計・分析
8月28日	第2回調査研究委員会（企画員室）での協議
9月	各研修でのアンケートの分析
10月29日	第3回調査研究委員会（企画員室）での協議
12月18日	第4回調査研究委員会（企画員室）での協議
1月	各学校へのアンケートの依頼と回収・分析
3月26日	第5回企画員室への報告・調査結果の配布

② 調査研究委員会について

ア 第1回調査研究委員会（6月18日）

- ・本事業についての説明
- ・調査研究委員会委員について
- ・研修後に実施するアンケートの内容についての協議

イ 第2回調査研究委員会（8月28日）

- ・研修後に実施したアンケート結果について

ウ 第3回調査研究委員会（10月29日）

- ・研修：講師＜鳴門教育大学 阪根准教授＞ 保護者対応について
- エ 第4回調査研究委員会（12月18日）
 - ・各学校へ依頼するアンケートの内容の検討
- オ 第5回企画員室での協議（3月26日）
 - ・アンケート結果について

③ 県教育委員会が実施した「対応マニュアル」を資料とした研修会について

- ア 小中学校生徒指導主事・主任研修会（6月17日）
- イ 高等学校及び特別支援学校生徒指導主事研修会（6月25日）
- ウ 保護者や地域からの要望等に関する対応研修会（7月29日）

これらの研修の終了後に「対応マニュアル」についてのアンケートを実施した。

2. 調査研究の成果（実施による効果）

(1) 「対応マニュアル」を活用することで期待される効果

- ① 保護者等からの要望を真剣に聞き、建設的な意見等については受け入れることにより、学校運営に生かせると考えられる。
- ② 保護者等への日常の対応や、要望や苦情に対しての初期対応がよりスムーズになり、教職員と保護者等がより強い信頼関係で結ばれ、対応におわれることなく、子どもに向き合う時間を増やすことができると考えられる。

(2) 「対応マニュアル」を資料とした研修会（6月・7月）

研修会終了後、参加者に対してアンケートを行った結果のまとめ

- ① 「対応マニュアルで参考になることがあったか」という問に対して
 - ・94%が「あった。」「少しあった。」であった。
- ② 「対応マニュアルで参考になった項目はどれか」という問に対して
 - ・「事例」「対応の基本」「対応の基本姿勢」の順で80%を占めた。
- ③ 「校内研修で利用する項目はどれか」という問に対して
 - ・「事例」「対応の基本」「対応の基本姿勢」の順で78%を占めた。
- ④ 学校で取り組んでいること
 - ・情報の共有、共通理解（職員会議、学年部会、生徒指導委員会、ケース会議、部活動等）をし、組織的な対応をする。
 - ・連絡（家庭訪問、電話）を密にし、日ごろから良好な人間関係・信頼関係を作る。
 - ・家庭訪問等で顔を見ながら話をする。
 - ・情報発信（学級通信・学年便り、地区懇談会、オープンスクール）をする。
 - ・PTA、地域の健全育成会・関係機関等との連携をする。
 - ・誠実に話をよく聞き、早く対応する。

等である。

(3) 全公立小・中学校、市立高等学校、県立学校を対象に「対応マニュアル」の活用状況等についての調査を行った。

- ① 「対応マニュアル」を使った校内研修を実施という問に対して
- ・「実施した。」「年度内に実施する予定である。」と答えた学校は78%であった。
- ② 校内研修を「実施した」「年度内に実施する予定」と回答した学校で「対応マニュアル」の中で参考になった（参考になりそうな）項目はあったかという問に対して
- ・「あった。（ありそうである。）」「少しあった。（少しありそうである。）」と答えた学校は97%であった。
- ③ 「参考になった項目（参考になりそうな項目）はどこか。」（複数回答可）という問に対して
- ・「保護者や地域からの要望等への対応の基本姿勢とマニュアル」と答えた学校は55%
 - ・「信頼される学校づくりのための学校における日常の取組」と答えた学校は58%
 - ・「保護者や地域からの要望等の内容とその実態（アンケート調査結果より）」と答えた学校は21%
 - ・「保護者や地域からの要望等への学校が行うべき対応の基本」と答えた学校は67%
 - ・「保護者や地域からの要望等への対応事例」と答えた学校は62%であった。
- ④ 「学校独自の「対応マニュアル」等は作成しているか。」という問に対して
- ・「作成した、または作成中である。」「作成する予定である。」と答えた学校は40%であった。
- ⑤ 「対応マニュアル」を活用することにより、スムーズな初期対応や組織的な対応ができたことがあるか。」という問に対して
- ・「はい。」と答えた学校は46%
 - ・「どちらともいえない。」と答えた学校は53%
 - ・「いいえ。」と答えた学校は1%であった。
- (4) 「対応マニュアル」を活用して、効果があったこと
- ① 組織的な対応をすることで精神的な余裕ができた。その結果、子どもと向き合う時間、保護者と連携できた時間、教材研究をする時間、部活動を指導する時間、教師が情報交換をする時間等が増加した。
 - ② 要望をニーズという視点で捉えられるようになった。
 - ③ 電話連絡をしたり家庭訪問をすることで保護者との信頼関係が深まり、連携が強くなった。
 - ④ 学校全体で要望等に対応できる組織が生まれた。
 - ⑤ 早期に対応し、組織で対応することで生徒指導上の問題が大きくなったり長期化しなくなった。
 - ⑥ 教師が自己の教育活動を振り返る機会が増えた。
 - ⑦ 校内研修を行って、教師同士の結びつきが強くなり連帯意識が生まれ、職員室が明るくなった。

(参照) 徳島県教育委員会

「信頼される学校づくりのために－保護者や地域からの要望等への対応マニュアル－」

http://www.tokushima-ec.ed.jp/education_document/student_guidance/pdf/shinrai.pdf

3. 今後の取組予定

- (1) 平成22年度も「対応マニュアル」を使い、県教育委員会主催の教職員研修会を実施する。
- (2) 生徒指導主事会等で「対応マニュアル」を使った校内研修会の実施や「対応マニュアル」を参考にした各校独自のマニュアルの作成を依頼する。