

保護者や地域住民等からの学校への様々な要望や苦情等に対する調査研究

1. 事業の実施報告

(1) 調査研究のねらい

学校に対する保護者や地域住民等の様々な要望、苦情等への対応の研究のために、平成20年度に引き続き、高知市教育委員会と協力して、弁護士や医師、臨床心理士、教員OB、校長等で組織する「小中学校サポートチーム委員会」を開催し、学校及び市教育委員会で対応に苦慮している事案について、その具体的な解決策を協議する。

また、同チームの弁護士や臨床心理士による相談会を実施して、専門的立場からの助言や支援をいただき、解決に結び付けていく。

さらに、対応した事案について、その原因や背景を検証するとともに、先進的に研究を行っている機関へ出向き、実際の活動について視察研修を行うなど、効果的な対応策について調査研究を行い、研修会や報告書を通して、その研究結果を他の市町村に普及する。

(2) 事業の実施状況

- 平成21年6月1日

学校への多種多様な要望に対する対応ワーキンググループの設置

保護者や地域の方からの学校への多種多様な要望に対して、学校や教育委員会が組織的に対応することで、教員の勤務負担を軽減し児童生徒に向き合う時間を確保するとともに、教員が心身ともに健康な状態を維持し、児童生徒の指導に当たることで、より質の高い教育を提供することを目的として、昨年度に引き続き、県教育委員会にワーキンググループを設置した。

- 平成21年8月10日

学校マネジメント支援に関する調査研究事業小中学校サポートチームの設置

保護者や地域から学校への様々な要望等に対して、学校や教育委員会が組織的に対応することで、教員が児童生徒に向き合う時間を確保するために、専門的な見地から学校に対して支援や助言を行う機関として、医師・弁護士・臨床心理士・教員OB・現職管理職などによる第三者委員会としての小中学校サポートチームを設置した。

- 平成21年8月20日

高知市夏季教職員研修会

初期対応が重要であることへの認識を深め、校内の対応体制をより強化するために、同市内小中学校の管理職及び学校事務職員を対象に、高知市教育委員会事務局指導主事（昨年度：教育センター研究員）が、平成20年度の研究成果の発表を行い、併せてロールプレイ等の実践研修を行った。

- 平成21年9月30日

第1回小中学校サポートチーム委員会

- ・委員の委嘱
- ・小中学校サポートチーム設置要綱等の説明
- ・委員長、副委員長互選
- ・事例に基づく研究協議

平成20年度から引き続けている、高知市立小学校に寄せられた保護者からの苦情2件について研究協議を行った。保護者の深層心理の理解や学校としての対応の仕方等について、各委員から専門的な見地に立っての意見や助言があった。

○ 平成21年10月27日

任用2年次教頭研修会

前年度実施した多種多様な要望に係るアンケート集計結果から現状を学び、学校経営における「信頼される学校づくり」の重要性を認識し、学校組織の改善について管理職が新たな視点を得ることを目的に実施した。

<研修内容>

- ・保護者との信頼関係の構築
- ・初期対応を誤らないための保護者対応スキルの習得
- ・保護者対応のスキルを学ぶ校内研修の実施
- ・学校組織として対応する体制づくり

○ 平成21年12月22日

第2回小中学校サポートチーム委員会

<事例に基づく研究協議>

- ・前委員会で協議した2事案についての経過報告
- ・現在進行中の2事案についての研究協議

○ 平成22年1月25日・26日

先進地視察研修

<目的>

保護者や地域からの様々な要望に対する対処について、先進的に研究を行っている機関に小中学校サポートチーム事務局職員が出向き、実際の活動について視察研修を行い、今後の本県の活動に活かす。

<訪問先>

- ・東京都学校問題解決サポートセンター（学校問題解決に係る取組）
- ・埼玉県北本市教育委員会（学校問題解決チームの取組及び対応マニュアルの活用）

○ 平成22年2月9日

調査研究事業研修会

<教育講演会>

- ・目的：保護者や地域からの学校への様々な要望等に対して、学校や教育委員会が組織的に

対応するための具体的な方策を学び、信頼ある学校作りを推進する。

- ・ 講師：学校リスクマネジメント推進機構 代表 宮下 賢路 氏
- ・ 演題：「保護者満足度を高める学校経営」－多様な要望や苦情への組織対応－

○ 平成22年3月3日

先進地視察研修

<訪問先>

- ・ 大阪府教育委員会（大阪府における教員の負担軽減に向けた苦情等対応体制）

○ 平成22年3月10日

第3回小中学校サポートチーム委員会

<事例に基づく研究協議>

- ・ 前委員会で協議した2事案についての経過報告
- ・ 現在進行中の2事案についての研究協議

○ 平成22年3月17日

先進地視察研修

<訪問先>

- ・ 岡山県教育委員会（学校問題相談窓口の取組及び対応マニュアルの活用）

2. 調査研究の成果（実施による効果）

（1）教育センターによる管理職育成プログラムにおける研修（任用2年次教頭研修）の効果

前年度実施した多種多様な要望に係るアンケート集計結果から現状を学び、学校経営における「信頼される学校づくり」の重要性を認識し、学校組織の改善について管理職が新たな視点を得ることを目的に研修会を実施した。

<研修内容>

- ・ 保護者との信頼関係の構築
- ・ 初期対応を誤らないための保護者対応スキルの習得
- ・ 保護者対応のスキルを学ぶ校内研修の実施
- ・ 学校組織として対応する体制づくり

研修実施後の活用度アンケートでは、研修事例を活用した校内研修を行い、事例が発生した原因の理解や効果的な対応の仕方等について教職員全員で共通認識を図る取組や、児童生徒理解について、その状況の共有化を図るための校内体制の整備など、信頼される学校づくりのために組織として取り組むことの重要性や事案に対する初期対応の重要性を強く意識する回答が寄せられていた。

（2）教職員研修会における効果（事例発表とロールプレイによる実践研修）

- サポートチーム及び事業の概要の発表
- 昨年度の研究の中で行った校内研修の講義内容について
 - ・ 事前アンケートから「保護者から電話がかかると緊張する」と答えた事務職員は73.9%。

- ・ 保護者の意見はそれぞれのとらえ方次第で「要望」にも「苦情」にもなる。
- ・ クレームがないこともクレームである。(無クレーム型)
- ・ 「誰が」ではなく「何が」の視点で考える。
- ・ 初期対応をどれだけ適切に行えるかが大切なことであると考え。
- ・ 保護者や保護者からの要望に向き合う教職員の意識を変えるきっかけとなり得る。

○ ロールプレイの内容について

- ・ 保護者2名、校長、担任、観察者2名に役割分担し、学校へのクレームを実体験した。
- ・ アンケートから
「保護者対応について、身近な問題でありすぐに取りかけられるものであった。自分自身の視点の変化にも気がついた」
「学校組織の一員としての自覚を持ち、日々の対応に気をつけたいと考えることができた」

(3) 小中学校サポートチーム委員会及び専門家による相談会の効果

小中学校サポートチームの各委員から、各学校に寄せられた多種多様な要望に対する学校や教員の対応の仕方について、専門的な見地に立った意見や助言を求めた。

法令に基づいた対応が必要なケースや医療的なケアを要するケースなど、学校に寄せられる要望や苦情の対応には様々な要素が含まれており、対応の仕方を一歩間違えば、要望や苦情が長引くことが多い。

当委員会による3回の事例に基づく研究協議及び弁護士、臨床心理士による相談会によって、初期対応の重要性や、要望を寄せる者の心情理解、生活背景の把握、支援体制の充実等の重要性など、専門家からの的確なアドバイスによって、適切な対応方法について確認することができ、各学校に示唆を与えることができた。

教員からは、「何よりも受け持ちの子どもを大切にすることを大前提として対応してきた自分の方針が間違っていなかったことが確認できた。」「対応に苦慮する保護者の内面を豊富な実践から分析していただき、適切な助言をいただいた。」などの声も聞かれ、専門的立場からのアドバイスによって、教員が精神的に落ち着く効果も表れた。

(4) 先進地視察による効果

本調査研究における先進地視察では、外部から学校に寄せられる要望については、大別すると「学校への期待」から寄せられるもの、「学校の取組についての理解不足」から寄せられるもの、「学校の取組への不満」から寄せられるもの、「理不尽なもの」があり、判断基準は難しいが「理不尽なもの」以外については、コミュニケーション能力を高める研修や学校からの情報発信及び、保護者や地域社会からの相談、要望への初期対応について研修し対応能力を高めたり、学校が組織としての対応能力を高めることで、概ねその発生を防いだり、解決できるものであることの知見を得た。

このことを踏まえ、学校側からの情報発信とともに、保護者・地域社会が学校によせる期待について理解しておくことが必要であるし、本県が取り組んできた開かれた学校づくりの取組を意識し、継続していくことは有効であると考え。

3. 今後の取組予定

- 現在実施している外部相談機能についての研究を行うとともに、さらにこれを深化させた外部調停機能の研究についても検討を行う。
- 組織としての機能が発揮され個人の負担が軽減される学校づくりが実現されるよう、管理職に対するマネジメント力を高める研修を実施する。