

# 学校における保護者等への対応の高度化事業

令和6年度補正予算額 2億円



## 現状・課題

- 保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求など、学校だけでは解決が難しい事案が学校運営上の大きな課題であるとの認識の下、経験豊かな学校管理職OB等の活用も含め、様々な専門家と連携した行政による支援が必要。
- また、学校現場における電話等による相談・苦情等の連絡対応が、必要以上に教職員の負担になっているとの指摘もあり、学校における働き方改革を加速させる観点からも、案件を外部の機関が一度整理し、その上で場合によっては行政の対応に円滑につなぐことなども可能とするような対応の高度化・効率化が必要。

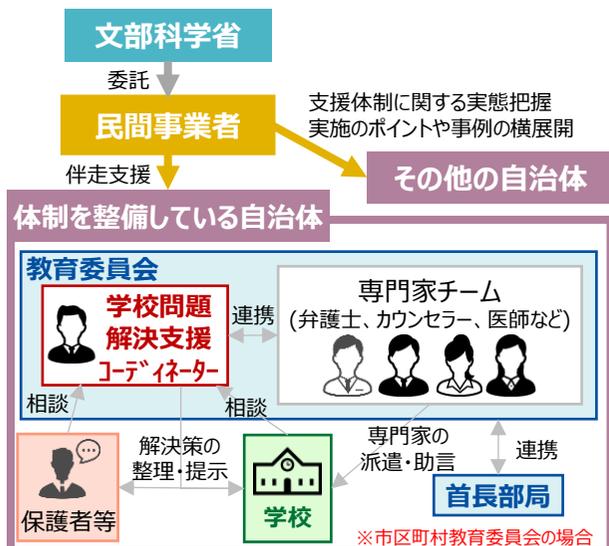
## 事業内容

### ① 行政による学校問題解決のための支援体制の構築 1億円

民間事業者へ委託し、都道府県・市区町村において、学校だけでは解決が難しい事案の解決のため、学校や保護者から直接相談を受け付ける体制の構築に関する実態把握を行うとともに、先進事例を踏まえた体制構築のためのポイント等の整理を行うことで、各都道府県・市区町村のさらなる取組を推進する。また、実際に取組を行う自治体に対し、他自治体の事例の提示や有識者によるアドバイス等を通じた伴走支援を行う。

#### 委託内容

- ✓ 全国の都道府県・市区町村における学校問題解決のための支援体制に関する実態把握
- ✓ 先進事例を踏まえた体制構築のためのポイント等を整理し、事例集の作成等を通じた各都道府県・市区町村の取組の推進
- ✓ 実際に取組を行う都道府県・市区町村に対する伴走支援



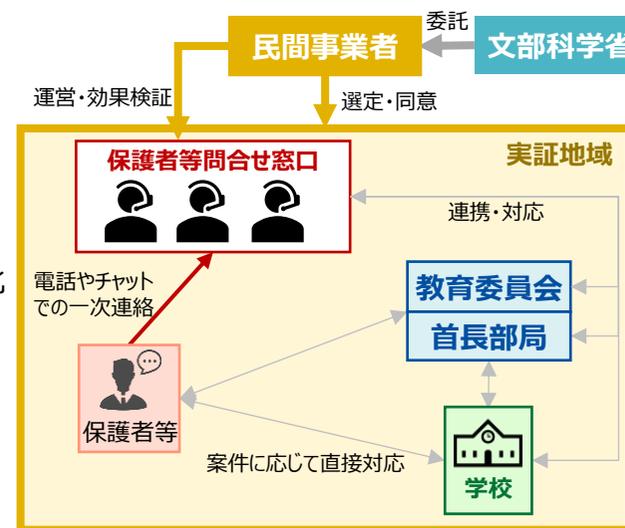
件数・単価 1団体×約100百万円 交付先 民間事業者

### ② 学校における保護者等対応の高度化のための調査研究 0.6億円

民間事業者の選定する実証地域において、教育委員会・学校と連携し、保護者等から学校に対する電話やチャット等による連絡の一義的な対応を委託して整理・分類すること等を通じ、学校では対応困難な案件を行政による早期対応を行うことへの影響や、学校における働き方改革への影響について調査研究を行う。

#### 委託内容

- ✓ 保護者等から学校への連絡について、一義的な電話連絡やチャット対応の運営
- ✓ 高度化を通じた業務の効率化や対応の高度化の効果検証



件数・単価 1団体×約60百万円 交付先 民間事業者

(担当：初等中等教育局初等中等教育企画課)