

令和 6 年度補正予算 学校における保護者等への対応の高度化事業
(学校における保護者等対応の高度化のための調査研究)

結果報告書

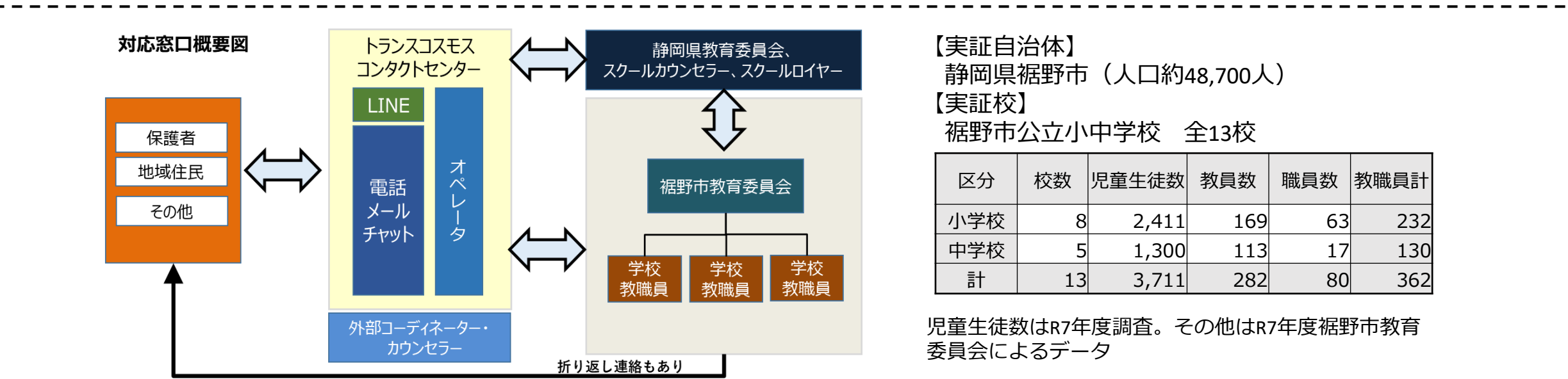
2026/3/25
トランスコスモス株式会社

1. 実証事業の概要

■ 学校における保護者等対応の高度化のための調査研究

実証地域（静岡県裾野市）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民間事業者が整理・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った。

【実施主体】 トランスコスモス株式会社 【業務場所】 トランスコスモス社のコンタクトセンター



【スケジュール】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	26/1月	2月	3月
事業全体	準備期間		実証期間								効果検証期間	

2. 立上げ準備期間での実施項目

■ 連絡窓口体制構築

① システム構築

複数のお問い合わせチャネルに対応、履歴データの収集や分析を効率的に行うためのシステムを構築。（電話回線システム、履歴管理システム、LINE・WEBチャット連携システム、オンライン面談システム、データ分析ツール）

② 要員体制

管理者（責任者、スーパーバイザー、チームリーダー）各1名、オペレーター6名（シフト制）の体制を構築。オペレーターのシフトは、基本的に早番3名と遅番3名の2シフトであるが、6月開設当初より、放課後から夕方のピーク時を想定し、シフト時間を重複させることで、最大6名で受電できるようにする等の配慮を実施。

③ 事前情報の入手・整理

校則、HP情報（学校日記、配布文書、予定表等）、校長・教頭の氏名等

④ 対応マニュアル、FAQの作成

窓口開設前に、問合せ内容を想定し対応マニュアル、FAQを作成。

⑤ トークスクリプト

電話対応用、LINE・WEBチャット用のトークスクリプトを作成（窓口で回答する場合の他、学校・教育委員会に連携する場合、コーディネーター等の専門家へつなぐ場合のトークスクリプトについても作成）

⑥ 研修

スーパーバイザー、チームリーダー、オペレーターによる事前研修を実施

研修期間：5日間

研修内容：基本情報、学校情報、トークスクリプト、ロールプレイング、システム研修、セキュリティ研修

2. 立上げ準備期間での実施項目

■ 裾野市での実施項目

① 学校ヒアリングおよび事前学校アンケート

2025年5月に各学校（対象13校）に訪問し、校長、教頭、事務職員を対象としてヒアリングを実施。回答に応じて連絡窓口での対応、情報共有等を行った（基本的な保護者対応の状況について、保護者対応における課題や負担感等について）

なお、実証自治体候補として調整中の2025年1月に、おおよその保護者からの連絡件数等を把握するために、教育委員会を經由して学校アンケートも実施した（電話件数、通話時間、着信時間帯、内容分類と負担になる内容等）

② 学校説明会

裾野市教育委員会にて学校に対する集合形式説明会を5月に2回実施。実証対象校全13校の校長、教頭、事務職員を中心に、いずれかの説明会にご参加頂くとともに、各学校の教職員に対して事業の概要についての周知を依頼。この結果、実証事業の導入には一定の理解を得られ、予定通り6月から連絡窓口での対応を開始することとなった。

③ 保護者への周知

保護者連絡ツール「スクリレ」にて、教育委員会より対象校13校の全保護者に対し、連絡窓口での対応開始の1週間前に周知文ならびに右のチラシを添付して一斉配信を行った。また、各学校ホームページ上でも同チラシを用いて周知を行った。

④ 裾野市公式サイトでの告知

裾野市教育委員会及び裾野市秘書広報課にご協力頂き、裾野市公式サイト内に特設ページを設け、2025年6月3日に公開した。

また、開設当初の一定期間には、公式サイトトップページに右記イメージの誘導バナーも掲載した。特設ページには、連絡窓口専用の問合せフォーム及び専用LINE公式チャンネルのQRコードも、公開と同時に掲載した。

※専用WEBチャット（ガジェット）の設置については、裾野市の環境・仕様に合わせるために時間を要し、8月下旬の公開となった。

裾野市小中学校 保護者等連絡窓口 開設のご連絡



保護者の皆様、近隣住民の皆様へ

文部科学省の実証事業として裾野市内の小中学校は、以下の期間、連絡窓口を開設します。
各学校にご連絡、ご相談される際は、以下の「050」で始まる番号にお電話をいただくと
お待ちしております。

受付時間	小学校	中学校
平日 8:30～20:00	東小学校 050-3651-0655 西小学校 050-3651-0656 深良小学校 050-3651-0679 富岡第一小学校 050-3651-0685 富岡第二小学校 050-3651-0696 須山小学校 050-3651-0700 千歳が丘小学校 050-3651-0704 南小学校 050-3651-0706	東中学校 050-3651-0707 西中学校 050-3651-0708 深良中学校 050-3651-0711 富岡中学校 050-3651-0713 須山中学校 050-3651-0719
	令和7年6月2日（月）～ 令和8年1月30日（金）	

SNS（LINE）やメール、チャットでも連絡・相談ができます。

SNS（LINE）からの連絡・相談 メールでの連絡・相談

「SNS」で連絡する場合は以下のQRコードから友達を登録していただき、専用のLINEグループに招待ください。
（※2（月）8時より）

※専用LINE公式チャンネルのQRコードも、公開と同時に掲載した。

※専用WEBチャット（ガジェット）の設置については、裾野市の環境・仕様に合わせるために時間を要し、8月下旬の公開となった。

※裾野市公式サイト内に特設ページを設け、2025年6月3日に公開した。

※裾野市公式サイト内に特設ページを設け、2025年6月3日に公開した。

裾野市教育委員会

2. 立上げ準備期間での実施項目

■ 問合せ内容による対応の切り分けについて

窓口開設当初は学校や教育委員会のご意見を踏まえ、想定される問合せ内容に応じてとるべき対応を分類し、マニュアル化。運用開始後は、具体的案件がどの対応分類に属するかを確認しながら類型化し、対応の標準化を行った。

■ 問合せ内容の記録、タグ付け等による分類整理、蓄積の準備

① 問合せ内容の記録

電話・メール・WEBチャット・LINEすべてのチャネルからの問合せについて、その内容を履歴管理システムに記録。履歴データは、教育委員会では全ての学校のデータを、各学校では自校のデータを閲覧できるように、アカウントを発行した。

② データのタグ付け

記録する情報は、問合せ者の属性情報の他、連絡手段、問合せ内容、対応結果、入電者と生徒との関係等であるが、データ分析を容易にするために、問合せ内容のカテゴリー分類と、切り分けによる対応プロセスのカテゴリーをタグ付けした。
実証終了時点における問合せ内容のカテゴリーは以下の通りである。

- ・ 学校行事や確認事項などの問合せ
- ・ 学校や教師に対する要望や苦情、クレーム
- ・ 休みや忘れ物などの連絡
- ・ 学校からの連絡に対する折り返し
- ・ 子どもの学習や学校生活に関する相談
- ・ 連絡窓口について
- ・ その他

③ 分析用データの蓄積

コールセンターの電話回線基本システムデータと履歴管理システムの履歴データを集約し、データ分析ツールへ、自動的に蓄積するようにした。

3. 連絡窓口の受電方式について

■ 電話による連絡窓口への連絡方法

学校への電話の受電方式については、実証期間中に以下の3種類を実施検証した。

1. 学校電話番号と連絡窓口電話番号の併存

従来の学校電話番号は公開のまま残し、新規取得した連絡窓口電話番号へ電話をかけて頂くよう、保護者等に対して周知・利用促進する方法。従来どおり学校へかければ、そのまま学校へつながる。

2. 全件電話転送方式

学校の公開電話番号へかかってきた電話を、すべて連絡窓口電話番号へ転送する。一旦オペレーターが受け、内容によっては学校へ再度お繋ぎする（再転送という）。保護者や地域住民に限らず、業者、学校関係者、市役所職員等からの電話も、すべて転送される。

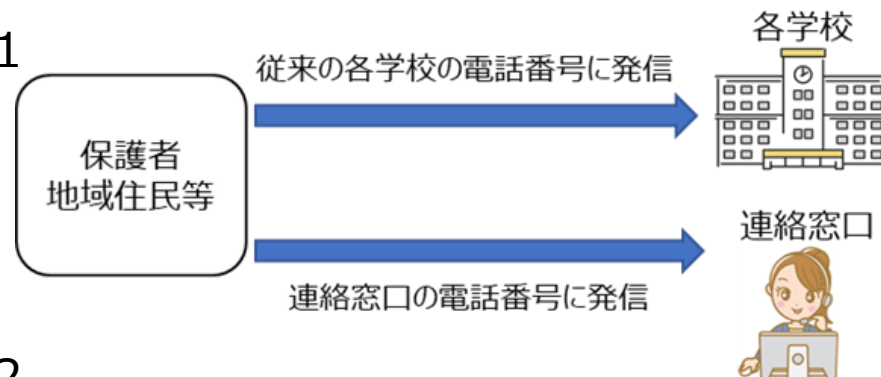
3. 全件電話転送+IVR（自動音声応答システム）導入方式

音声案内による番号ボタン操作で、電話の接続先を切り分け。今回の事業では、「①既にお取引のある業者の方・学校関係者・市役所職員の方」と「②保護者の方」と「③それ以外の方」の3つの番号選択を設けた。①を選択した電話については、システムが自動で学校に繋ぎ（再転送）、②・③を選択した電話については連絡窓口のオペレーターに繋ぐようにした。

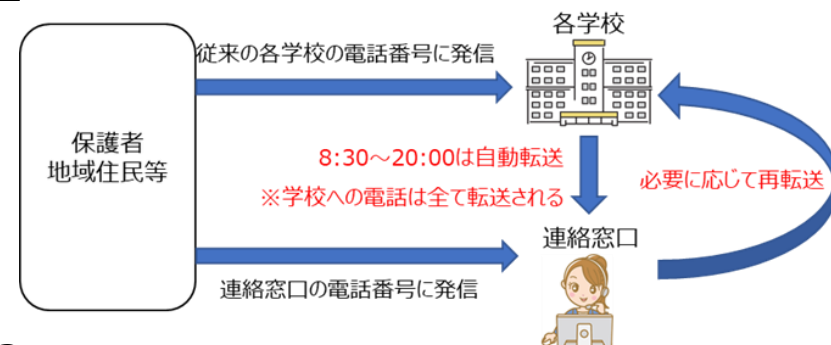
1～3の実施経緯について

当初は①の方法を選択したが、直接学校へ連絡する保護者が9割近くに上ったため、9月22日より西地区の3校について、②の方法を試験的に導入。また、上記②の方法を導入した結果、学校に着電する件数は保護者からの電話よりもそれ以外（取引業者や学校関係者等）からの電話の方が多いことが判明したため、こうした業者・関係者からの電話を切り分けて対応することを目的として同3校へ11月21日より、③の方法を導入した。

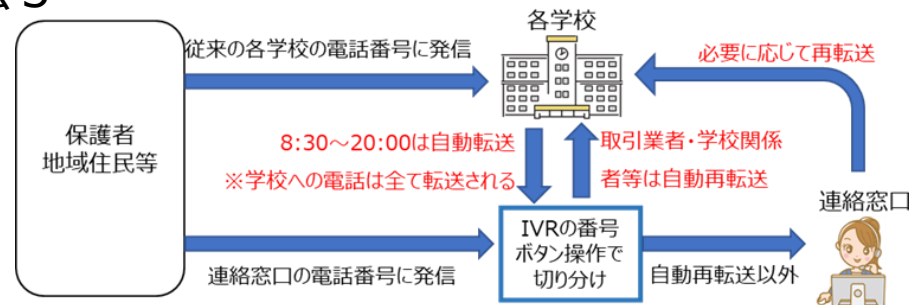
方法 1



方法 2



方法 3



4. 運用開始後の業務改善等の施策

■ 運用改善の施策

① オペレーターで回答可能な範囲（項目）を増やすこと

問合せを学校に回すことなく、オペレーターが回答して完結する案件を増やすために、実際の問合せ対応事例の中から定型的な回答のFAQを追加。また、回答できることを増やすために、学校行事予定表・下校時間予定表を事前入手。併せて、全校の保護者連絡ツール（スクリレ）のアカウントを発行して頂き、連絡窓口のオペレーターが学校から保護者への連絡配信内容を把握可能にした。

② 学校への連絡方法の改善

連絡窓口から学校への連絡方法については、当初は電話で行った。しかし学校側がメモを取る必要があるため、7月頃より電話とメールを併せてご連絡するように変更。その後9月より、急を要するものを除きメールのみでご連絡する形式に変更した。メールに記載する際は、長い電話の内容でも短時間で把握できるように、整理、要約するようにした。その後10月からは、このメール連絡についても、主に事務職員の負担軽減のために、案件ごとにお送りせず、1日3回程度に取り纏めてお送りするように変更した。

③ その他、学校との直接コミュニケーションによる改善を継続

上記連絡方法に関するヒアリングの他、特に全件電話転送方式を実施した西地区の3校については、事前に学校ヒアリングを実施し、保護者や地域住民以外の方からの電話状況、対応の切り分けについて、営業電話等のお困りごと等を伺い、運用に備えた。また、学校ごとのご要望にもお応えし、運用のカスタマイズを行った。

■ 地域（コミュニティ・スクール）との連携について

有識者会議にて、保護者・地域からの苦情への対応に地域と協力して対応するという意味で、コミュニティ・スクールへの働きかけが重要であるとのご意見があった。そこで、保護者（地域）と事業者の関係構築を目指して、教育委員会のご協力を頂きながら、コミュニティ・スクールとの連携を図った。

2025年9月に、全13校中7校（小学校4校、中学校3校）の学校運営協議会に参加させて頂き、ご挨拶・取組のご説明と協力依頼を行った。その後、「保護者対応に関する熟議」を設定することも検討したが、年度途中の調整が困難であり、次年度以降の課題とすることとなった。

5. 連絡問合せ件数、内容・傾向等の分析結果

① 連絡窓口で受けた件数の分析

学校電話番号と連絡窓口電話番号の併存で実施していた6月～9月は、連絡窓口へかかってくる電話が極端に少なかったが、西地区の3校の電話を全件連絡窓口へ転送した10～11月は件数が多くなっている。12月～1月は10～11月よりも件数が減少しているが、冬期休業期間に入ったことに加え、西地区3校に導入したIVR（自動音声応答システム）により、取引業者や学校関係者からの電話問合せについてはオペレーターが対応せず、学校に再転送する設定としたことが影響しているものと考えられる。

また、全件電話転送方式の導入により、連絡窓口のオペレーターが学校に対してかかってくる電話を全て受電していた、西地区の10月のデータをみると、外部からの電話は、保護者・地域住民（計407件）よりも、業者・学校関係者・市役所職員（計501件）からの電話の方が多く、保護者からの電話は、学校へかかる電話の4割程度であることが分かった（下記、西地区の件数）。業者からの電話には取引のない業者からの営業電話もあったため、上記10月には、学校から取引業者リストを頂いて、リストにある業者はそのまま学校へ再転送し、その他の業者はオペレーターが要件を伺った上で、営業電話の場合は学校へおつなぎしないという切り分けを行っていた。自動音声応答システム（IVR）導入（11/22）により、取引のある業者等は番号ボタン操作で自動再転送することとしたため、オペレーターの受電件数は削減された。

属性別月別件数表（全体）

（単位:件）

	2025年 6月	2025年 7月	2025年 8月	2025年 9月	2025年 10月	2025年 11月	2025年 12月	2026年 1月	計
保護者	119	113	32	185	428	470	388	369	2,104
地域住民	3	3	0	11	19	16	13	3	68
生徒	0	0	0	9	9	89	7	3	117
学校関係者	0	0	0	56	225	165	27	19	492
市役所職員	0	0	0	15	39	22	1	3	80
教職員	1	2	0	12	45	22	4	3	89
業者	0	0	0	59	237	136	39	37	508
その他	22	14	5	105	127	105	20	26	424
計	145	132	37	452	1,129	1,025	499	463	3,882

属性別月別件数表（西地区）

（単位:件）

	2025年 6月	2025年 7月	2025年 8月	2025年 9月	2025年 10月	2025年 11月	2025年 12月	2026年 1月	計
保護者	48	42	14	141	395	415	342	341	1,738
地域住民	0	3	0	9	12	15	10	1	50
生徒	0	0	0	8	9	89	6	3	115
学校関係者	0	0	0	55	225	165	26	19	490
市役所職員	0	0	0	15	39	22	1	3	80
教職員	1	1	0	10	44	22	3	3	84
業者	0	0	0	58	237	136	39	36	506
その他	10	4	2	91	120	97	16	18	358
計	59	50	16	387	1,081	961	443	424	3,421

5. 連絡問合せ件数、内容・傾向等の分析結果

② 問合せ内容、時間帯別等の分析

● 問合せ内容別の分布

連絡窓口に寄せられた問合せの内容について、小中学校で異なる傾向はなく、ほぼ同様の問合せ内容の分布となっている。最も多いのは「学校行事や確認事項などの問合せ」次いで多いのは「休みや忘れ物の連絡」と「学校からの連絡に対する折り返し」である。

(単位:件)

問合せ内容別件数表

	学校行事や確認事項などの問合せ	学校や教師に対する要望や苦情、クレーム	休みや忘れ物などの連絡	学校からの連絡に対する折り返し	子どもの学習や学校生活に関する相談	連絡窓口について	その他	計
	・下校時間の確認 ・明日の持ち物の確認	・教師の暴言へ苦言を呈する内容、学校への苦情やクレーム	・出欠席連絡 ・夏休み中に忘れ物を取りに行く方法	・学校から着信があったが取れなくて連絡した	・学校でトラブルがあったそうだが話を聞きたい	・本事業に関する問い合わせ	・放棄 ・地域住民からの声	
小学校	444	42	412	472	165	6	737	2,278
中学校	394	18	272	255	131	4	529	1,603
その他	0	0	0	0	0	0	1	1
計	838	60	684	727	296	10	1,267	3,882

● 対応別カテゴリーの結果分布

下記は連絡窓口にて問い合わせを受け付けた後「どのような対応結果になったのか」を示したものであるが、校種による顕著な差は認められず、小学校・中学校ともに「学校へ対応依頼」が約60%で最多、次いで「学校へ情報共有」が約15.5%となった。

(単位:件)

校種別対応結果別件数表

	窓口のみで完了	学校へ情報共有	学校へ確認後回答	学校へ対応依頼	専門家へ対応依頼	その他	計
	窓口で承り、FAQ等による窓口で回答をし、相談者は解決できた	窓口で承り、相談者は要望等を伝えられ解決できたが、学校へは情報共有が必要	窓口で承り、回答を学校へ確認後、窓口から折り返し連絡により、保護者は解決ができた	窓口で承り、学校へ対応を依頼することで、保護者は解決ができると思われる	窓口で承り、専門家（教委含む）へ依頼することで、保護者は解決ができると思われる	・放棄等	
小学校	143	371	85	1,404	0	275	2,278
中学校	67	232	79	1,082	0	143	1,603
その他	0	0	0	0	0	1	1
計	210	603	164	2,486	0	419	3,882

5. 連絡問合せ件数、内容・傾向等の分析結果

③ 問合せ内容、時間帯別等の分析

● 電話通話時間/時間帯別分布

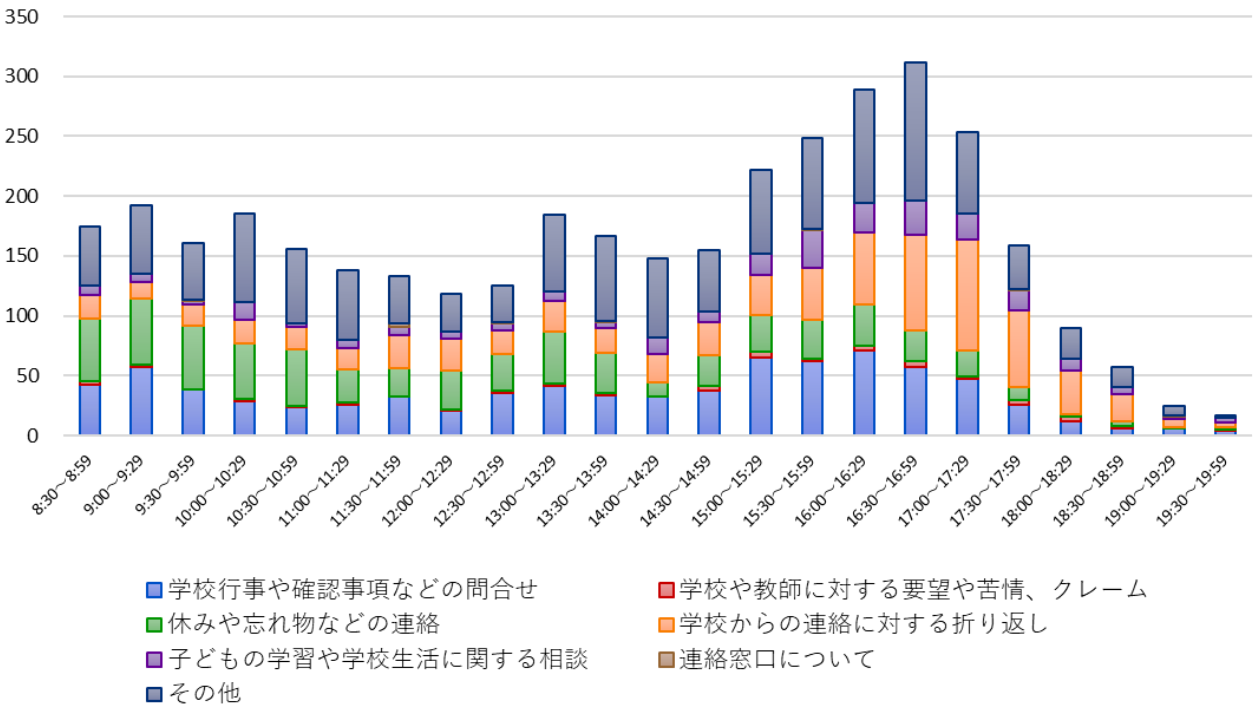
下左側の表は、問合せ内容別の通話時間だが、平均通話時間が最も長いのは「学校や教師に対する要望や苦情、クレーム」となり小中学校の平均で10分程度となった。学校側の負担が大きいと捉えられる「学校や教師に対する要望や苦情、クレーム」と「子どもの学習や学校生活に関する相談」は、平均通話時間も長めとなり、とくに小学校で顕著な傾向である。

問合せ内容と入電時間帯を併せた集計グラフが右側で、時間帯別の入電ピークは朝(8:30～10:59)と夕方(15:00～17:59)の2回ある。問合せ内容別の全体の傾向としては、朝は「休みや忘れ物などの連絡」が最も多く、昼以降は「学校行事や確認事項などの問合せ」が多い。

問合せ内容別通話時間

	平均通話時間(分)	通話時間分布				
		0～2分未満	2分以上～5分未満	5分以上～10分未満	10分以上	計
学校行事や確認事項などの問合せ	03:35	218	428	134	23	803
学校や教師に対する要望や苦情、クレーム	10:34	1	23	10	16	50
休みや忘れ物などの連絡	03:15	220	348	63	19	650
学校からの連絡に対する折り返し	02:49	228	442	47	6	723
子どもの学習や学校生活に関する相談	04:49	19	172	51	16	258
連絡窓口について	04:27	2	4	2	1	9
その他	02:17	687	426	87	16	1,216
小中学校計	03:02	1,375	1,843	394	97	3,709

問合せ内容別 時間帯別着信状況 (小学校+中学校)



6. 教職員の連絡窓口への評価について

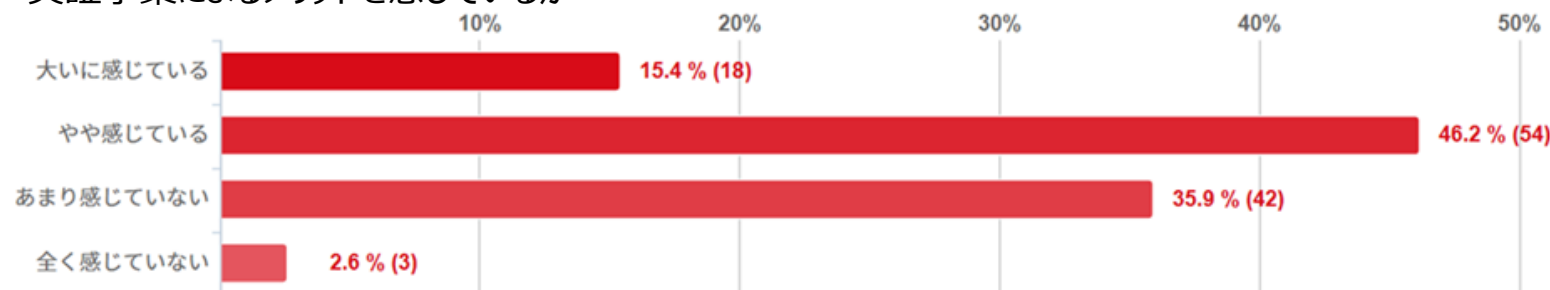
教職員の連絡窓口に対する評価について直接データや意見を収集するため、教職員アンケートを実施した。

調査期間：2026年1月13日（火）～1月25日（日） 回答率：32.3%（小学校32.3%、中学校32.3%）

① 実証事業によるメリットを感じているか

実証事業によるメリットを感じているかについては、「大いに感じている」15.4%、「やや感じている」46.2%、合わせて61.6%となった。

実証事業によるメリットを感じているか

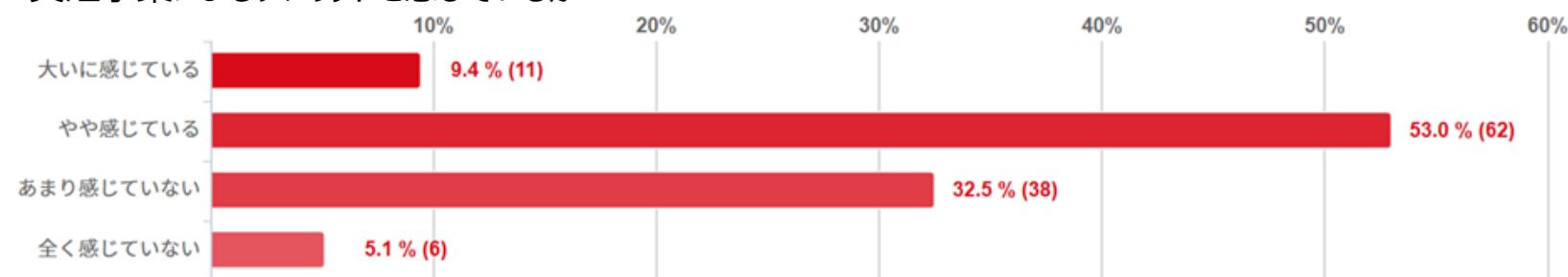


具体的にメリットを感じた点（複数選択可）では、
「電話対応時間が減った」66.7%
「急に取り次がれることが減った」47.2%
「保護者への回答を準備する時間ができた」40.3%
「事業者が一度電話対応を行うことで相手を落ち着かせることができた」31.9% であった。

② 実証事業によるデメリットを感じているか

一方でデメリットを感じているかについても、「大いに感じている」9.4%、「やや感じている」53.0%、計62.4%であった。

実証事業によるデメリットを感じているか



具体的にデメリットを感じた点（複数選択可）では、「事業者を間に挟むことでかえって面倒や手間を感じる」が68.5%で多数である。次に「保護者の待ち時間や手間が増えて苦情を受けた」が32.9%であり、その他にも「対応困難な保護者ほど、学校と直接連絡できないことを嫌がっていた」という記載があった。

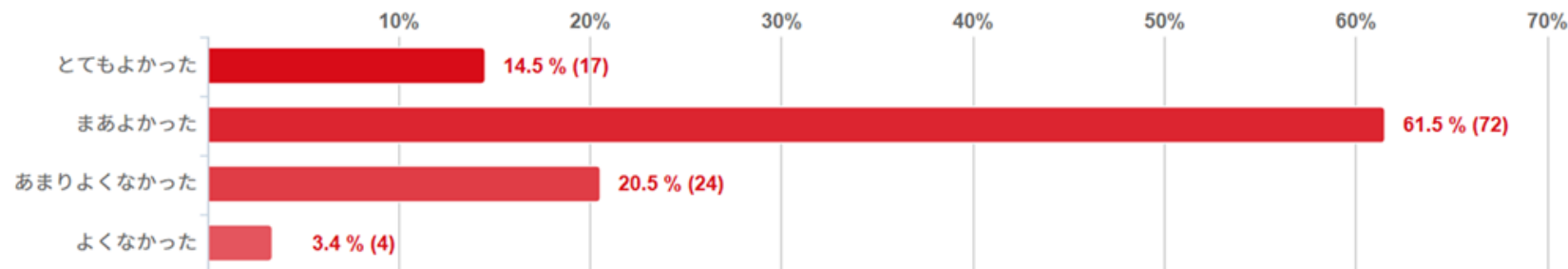
なお、メリットとデメリットの両方を感じている教職員は38名（32.5%）であった。

6. 教職員の連絡窓口への評価について

③ 実証事業への全体評価

実証事業をやってよかったか、全体評価を聞いたところ、「とてもよかった」14.5%、「まあよかった」61.5%、計76.0%であり、「あまりよくなかった」20.5%、「よくなかった」3.4%、計約24%を上回った。また、「とてもよかった」の回答者の職位は、教諭が16名、主幹教諭/教務主任が1名であった。

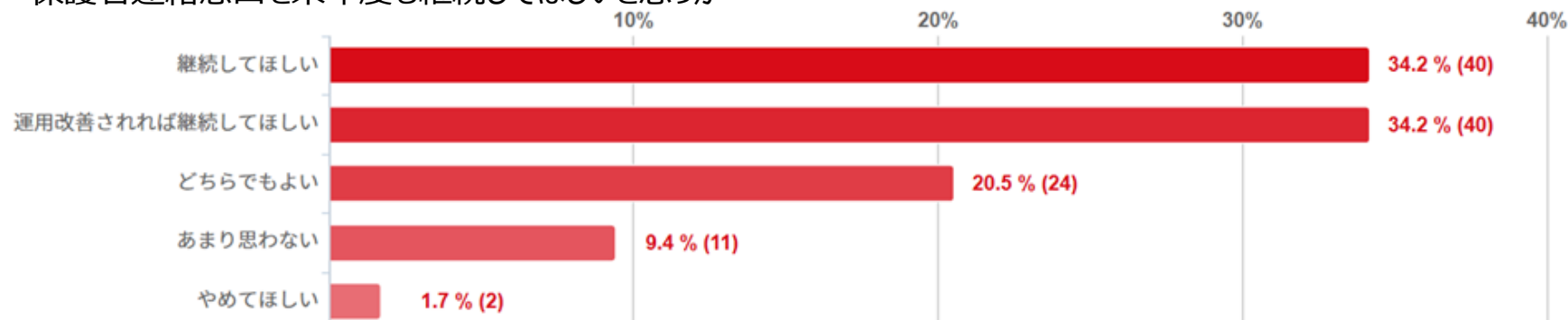
実証事業をやってよかったか



④ 保護者連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うか

保護者連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うかについては、「継続してほしい」34.2%、「運用改善されれば継続してほしい」34.2%、計68.4%であり、「あまり思わない」9.4%、「やめてほしい」1.7%、計11.1%と比較すると、多くの教職員は肯定的であった。

保護者連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うか



7. 保護者の連絡窓口に対する評価について

連絡窓口に対する保護者の評価を確認するため、オンラインによる保護者アンケートを2回実施。

1回目調査期間：2025年11月13日（木）～11月30日（日）

※9月22日より、全13校中3校にて、学校から連絡窓口へ全件電話転送を行っているため、アンケートを同3校とそれ以外の10校に分けて実施。
（10校の回答保護者数：324名、3校（西地区）の回答保護者数：224名。）

2回目調査期間：2026年1月12日（月）～1月25日（日）

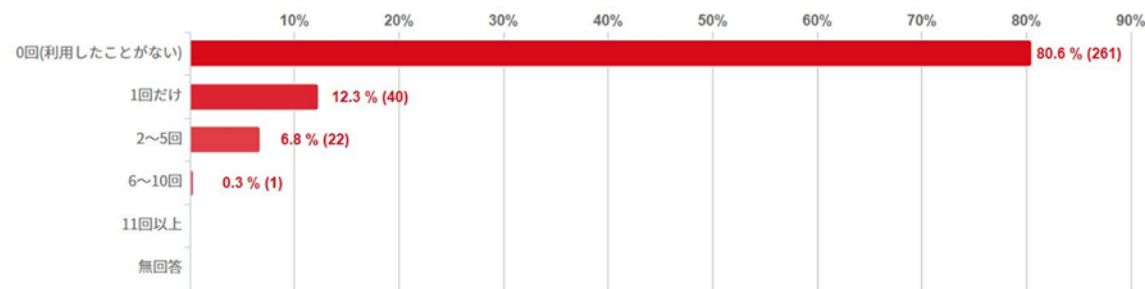
※9月22日より実施していた全件電話転送に関するアンケートを、西地区の3校の保護者に対して実施。
（3校（西地区）の回答保護者数：241名。）

■ 連絡窓口の利用頻度について

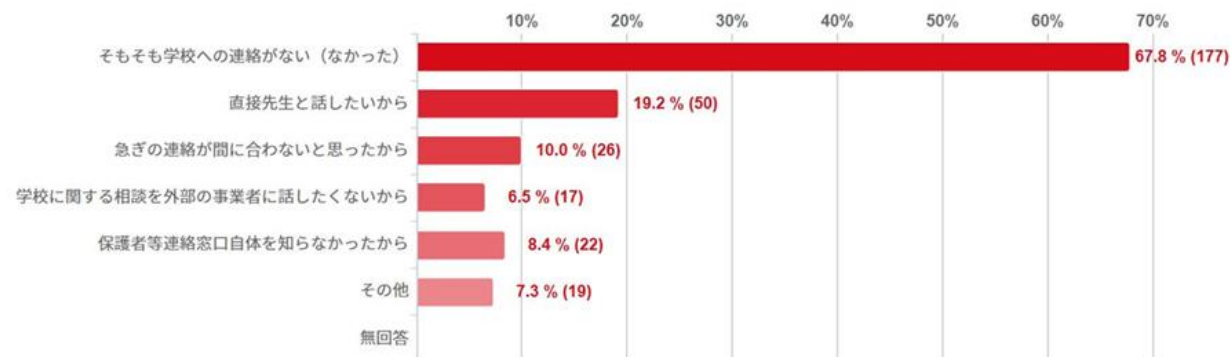
1回目調査では、連絡窓口の利用頻度について調査したが、全件電話転送を実施しなかった、西地区以外の回答では、80.6%が「一度も利用したことがない」であった。

一度も利用したことがない理由としては、「そもそも学校への連絡がなかった」が67.8%あるが、「直接先生と話したいから」や「急ぎの連絡が間に合わないと思ったから」等の理由で学校へ連絡した保護者が一定程度ある（右下グラフ）。

連絡窓口の利用頻度（西地区以外）



一度も利用したことがない理由

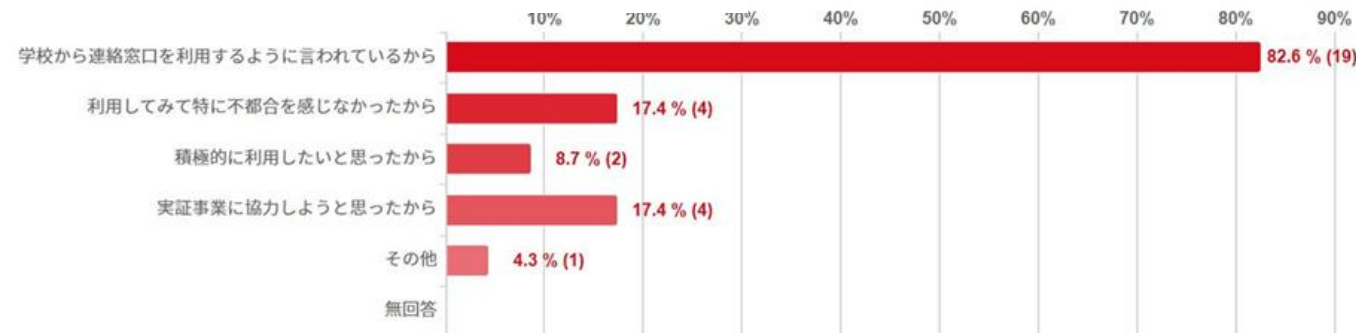


7. 保護者の連絡窓口に対する評価について

■ 連絡窓口の利用頻度について（続き）

一方、2回以上連絡窓口を利用し続けた保護者の理由としては、「学校から連絡窓口を利用するように言われているから」が最も多いが、一部には「利用してみて特に不都合を感じなかったから」や「実証事業に協力しようと思ったから」といった回答もあった。

2回以上連絡窓口を利用し続けた理由

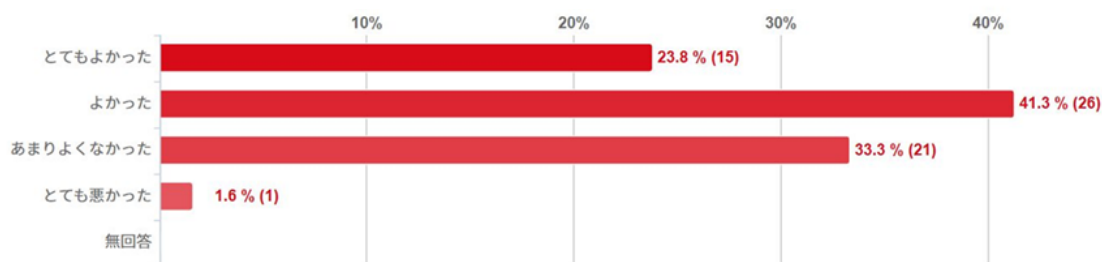


■ 連絡窓口の評価について

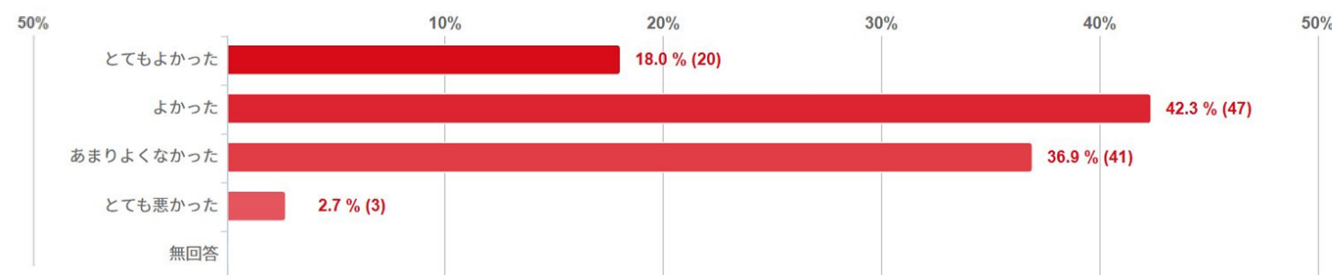
1回目調査では、実際に連絡窓口を利用した保護者に対して、連絡窓口の印象についても確認した。

実際に連絡窓口へ問い合わせをした際の印象について、電話転送を実施していない、西地区以外では、「とてもよかった」23.8%、「よかった」41.3%、合わせて65.1%が好印象であった。西地区では、全件電話転送を開始した当初に電話がつながりにくくなったことが影響したためか、西地区以外と比較して「あまりよくなかった」「とても悪かった」の割合が高かった。

連絡窓口へ問い合わせをした際の印象（西地区以外）



連絡窓口へ問い合わせをした際の印象（西地区）

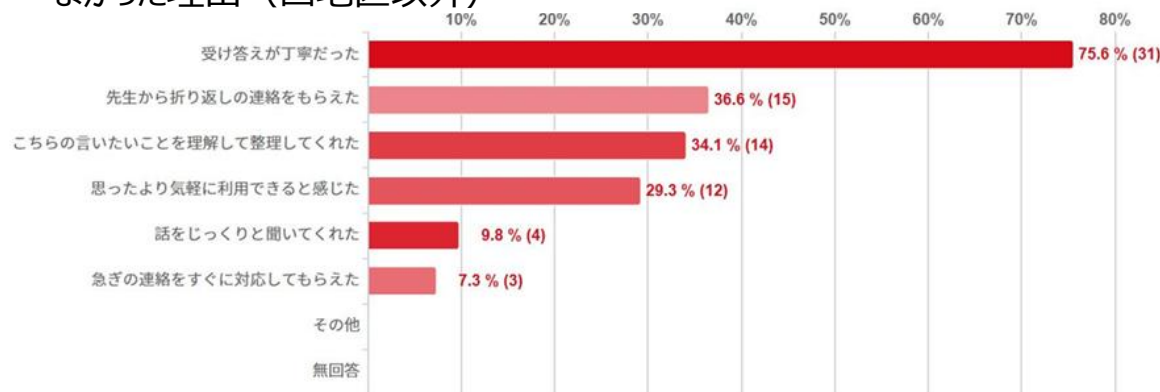


7. 保護者の連絡窓口に対する評価について

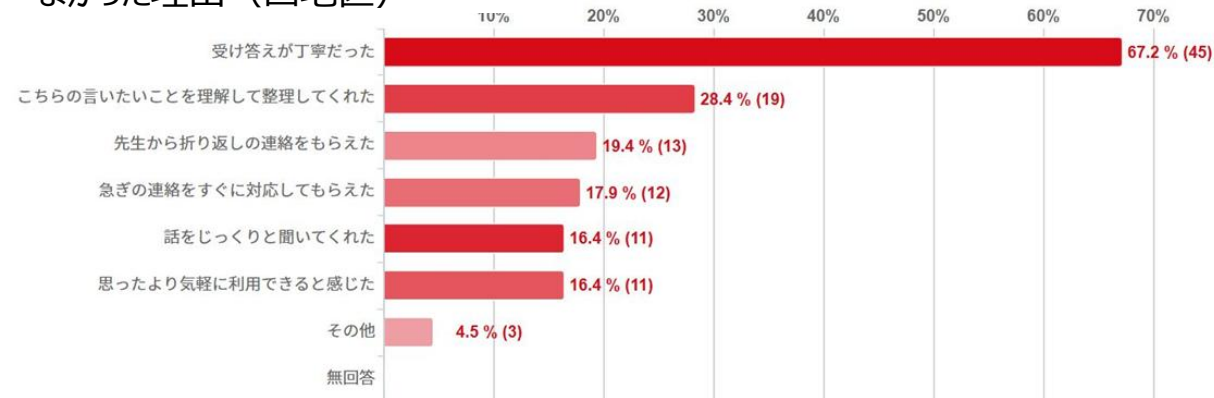
■ 連絡窓口の評価について（続き）

実際に連絡窓口へ問い合わせをした際の印象で、よかった理由としては、「受け答えが丁寧だった」が最も多い。

よかった理由（西地区以外）

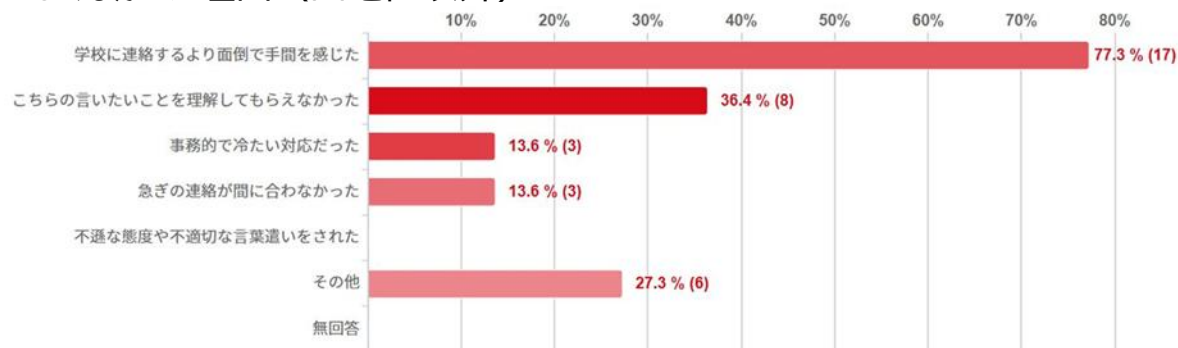


よかった理由（西地区）

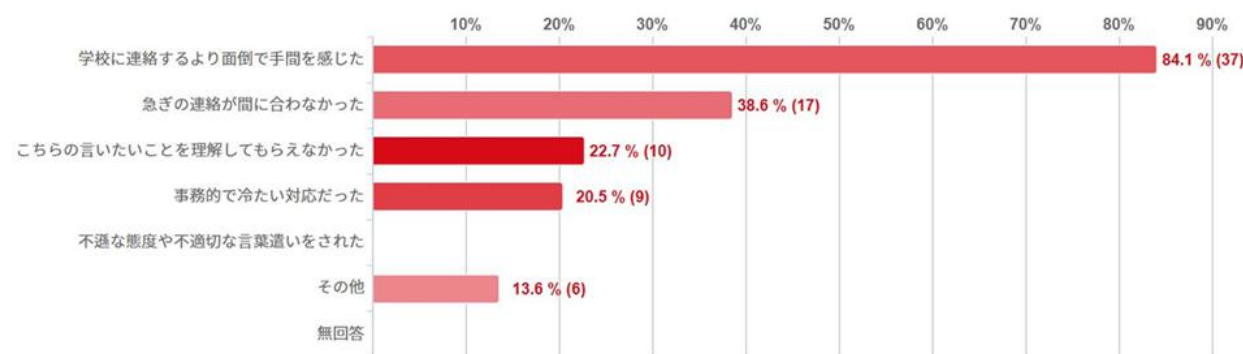


よくなかった理由をみると、「学校に連絡するより面倒で手間を感じた」が最も多いが、電話転送を実施した西地区では、2番目に「急ぎの連絡が間に合わなかった」が上がっており、「あまりよくなかった」印象につながっていると推測できる。

よくなかった理由（西地区以外）



よくなかった理由（西地区）



7. 保護者の連絡窓口に対する評価について

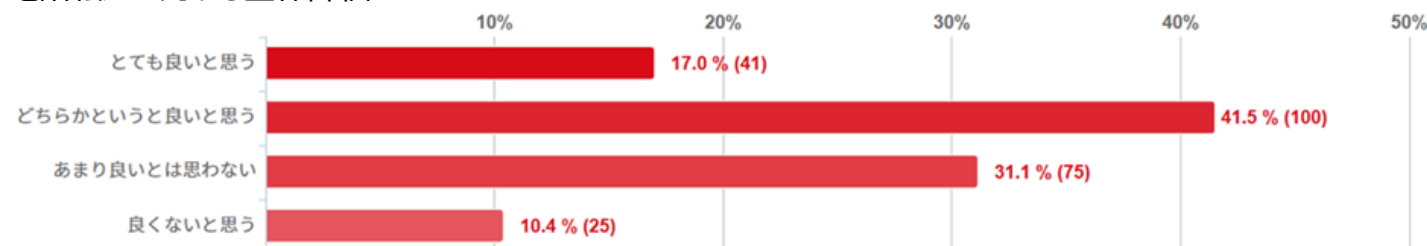
■ 全件電話転送に対する評価

全件電話転送に対する評価（西地区3校のみ）について、2回目アンケートの結果から確認した。

① 電話転送に対する全体評価

全件電話転送することについての評価を聞いたところ、「とてもよいと思う」17%、「どちらかというよいと思う」41.5%、合わせて58.5%が肯定的であった。

電話転送に対する全体評価



よいと思う理由（複数選択可）としては、「問合せ内容によって連絡窓口がきちんと切り分けるのであれば転送でも問題ない」が84.4%で最も多いが、「連絡窓口があっても学校へかけてしまうので、先生方の負担軽減のためには一旦転送するほうがよい」も37.6%あり、教職員の働き方改革への理解も進んでいると考えられる。一方、よくないと思う理由（複数選択可）としては、「電話連絡を全て連絡窓口へ転送するのではなく、直接学校に電話連絡できる選択肢も残してほしい」が78%で最も多かった。また、「先生方の負担軽減はわかるが、やはり全部学校で受けてほしい」も36%あった。

② 自動音声応答システム（IVR）について

自動音声応答システム（IVR）を導入することについての評価を聞いたところ、「相手を切り分けることで連絡窓口の効率化や対応品質が向上するのであればよい」が64.3%と、評価する意見が過半数を占めた。「ボタン操作で余計な時間がかかるので無いほうがよい」は17.8%であった。

7. 保護者の連絡窓口に対する評価について

■ 今後の要望やご意見について

① 運用方法について

電話転送を実施した西地区で、連絡窓口の運用方法として、どのやり方が最も適切だと思うかを聞いたところ、「保護者から学校への電話連絡については、連絡窓口のオペレーターにつながるか、学校に直接つながるかを保護者が番号ボタン操作で選択する」が36.9%で最も多く、次いで「緊急時など、学校に直接電話すべき要件を事前に周知したうえで、保護者が学校の直接番号と連絡窓口の電話番号を使い分けるようにする」も35.3%あった。

② 今後連絡窓口に望むこと

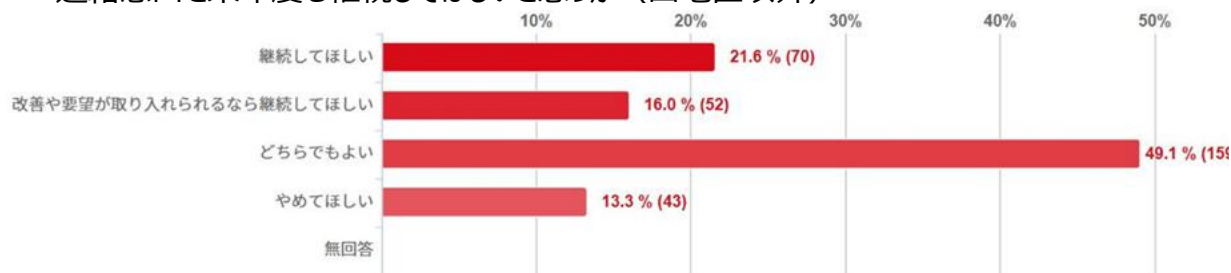
今後連絡窓口に望むことについては、西地区、西地区以外ともに、「学校への取り次ぎを漏れなく行ってほしい」と「連絡をしたらすぐにつながるようにしてほしい」が多かった。

③ 連絡窓口の継続について

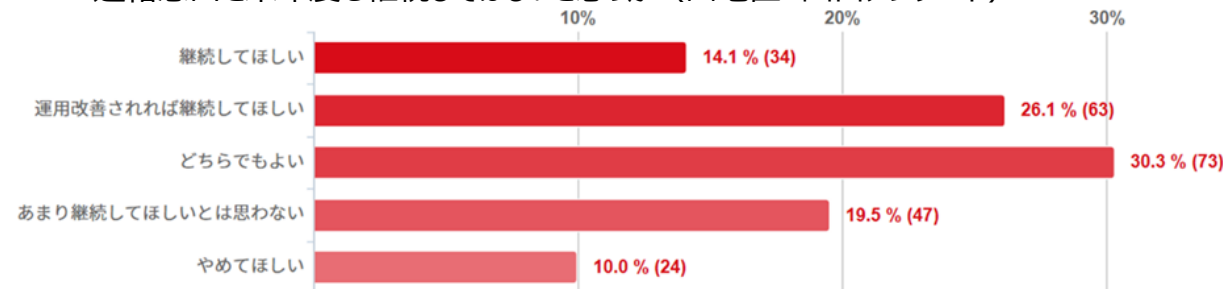
保護者等連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うかについて、西地区以外は「継続してほしい」21.6%、「改善や要望が取り入れられるなら継続してほしい」16%であり、「やめてほしい」は13.3%であった。

西地区については、1回目と2回目アンケートを比較すると、「継続してほしい」が11.6%から14.1%に増加。「やめてほしい」は25%から10%に減少しているが、「あまり継続してほしいとは思わない」も19.5%あった。

連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うか（西地区以外）



連絡窓口を来年度も継続してほしいと思うか（西地区2回目アンケート）



8. 効果分析

■ 本事業に係る費用

本事業において、連絡窓口の運用に直接要した費用は、人件費、賃借料、通信費等の約4千万円であった。

■ 定量的効果

連絡窓口のオペレーターの通話時間と後処理の時間の記録を活用し、本来は教職員が対応していた電話対応およびその後処理を連絡窓口が対応したことにより効率化できた時間として算出した。具体的には、下記2つの対応結果にタグ付けされたデータを用いると、以下の算出式により効率化できた時間を算出できる。

ただしこれはオペレーターの対応時間という限定的な数値に基づく推計であり、学校が同内容の問い合わせを受けた場合に要する時間が同程度の時間になるとは限らない。また、電話対応によって他の作業を中断せざるを得なくなった場合の影響も数値化できないことに留意が必要である。

A:学校へ確認をせずとも、弊社窓口で完全に回答を完結できた問合せ

B:学校へ回答を確認後、弊社窓口から保護者等利用者へ連絡を行い完結できた問合せ

【算出式】 Aの通話時間計 × 1.0 (※ 1) + Bの通話時間計 × 0.5 (※ 2) + (A+B) 件 × 6分 (※ 3)

※ 1 :連絡窓口で完全解決となることから、学校負担をゼロとして連絡窓口の通話時間の100%

※ 2 :連絡窓口での保護者問合せ通話時間が1件あたり4分11秒であったのに対し、連絡窓口から学校への確認通話時間は、対応者に確認したところ1～3分であったため、学校負担を半分と過程して算出。

※ 3 : 連絡窓口の履歴管理システムに記録された平均後処理時間実績である「6分」を採用。

	2025年6月	2025年7月	2025年8月	2025年9月	2025年10月	2025年11月	2025年12月	2026年1月
西地区	4:23:54	4:07:11	0:10:09	13:18:52	26:42:59	23:51:01	13:15:54	13:40:27
西地区以外	6:49:06	5:47:51	1:06:57	3:26:06	1:48:57	3:12:12	5:03:28	2:52:30
計	11:13:00	9:55:02	1:17:06	16:44:58	28:31:56	27:03:14	18:19:22	16:32:57

8. 効果分析

■ 実証の結果、保護者等連絡窓口の導入により、定量的な業務の効率化以外に、以下のような効果があると考えられる。

① 教員の即時対応削減効果

連絡窓口が対応した場合、緊急案件を除き、教員が職員室等の電話口まで移動して電話対応するような場面が減り、教員自身の業務に合わせて対応することが容易になると想定される。このような学校内における教員の業務効率化による効果は、連絡窓口における通話時間からだけでは数値化が困難である。

また、保護者等への折り返しの連絡までに時間的猶予ができ、回答を準備した上で、保護者へ連絡することも可能となり、教員の負担軽減に貢献できたと考えられる。

② 教員で対応が困難な案件の代替効果

教職員アンケートにもあった通り、連絡窓口での対応の結果、「対応困難な案件を代わってもらえた」と感じた教員が、メリットを感じた72名中8名存在しており、心理的負担の軽減や対応時間の削減に、一定の効果があったと考えられる。

③ 地域住民の苦情案件での代替効果

地域住民からの苦情等には、必ずしも学校が受ける必要がないと考えられる内容も見られ、連絡窓口がそのような案件の受け皿になることが確認できた。

④ 問合せ内容の整理要約効果

問合せ内容を学校へメールでお伝えする際は、オペレーターが記録した履歴管理システムの情報を元に、チームリーダーが整理要約して記載している。比較的長い電話や取りとめのない内容を、短時間で把握できるように記載することは、直接学校が対応するよりも、校務の効率化になっていると考えられる。

⑤ 留守番電話設定後の開設効果

連絡窓口の開設時間は、教育委員会との調整で決定することになるが、今回の実証事業では、学校が留守番電話に切り替わる時刻（小学校17時、中学校18時）以降も20時まで連絡窓口の受付時間を設けたことで、保護者の利便性向上に貢献できたと考えられる。

9. 今後に向けた考察

■ 導入時に優先して決定すべきこと

保護者から学校への連絡を連絡窓口へ誘導する方法（受電方式）によって、連絡窓口の利用頻度や効果が違ってくる。本事業では、学校への電話を連絡窓口へ全件転送することや、自動音声応答システム（IVR）によって連絡窓口で受け付ける電話を切り分けること等による効果を検証したが、事前に学校の保護者対応状況や、電話回線状況を調査整理の上で、適切な受電方式が検討される必要がある。また、小規模校では、比較的メリットを感じにくい傾向もあったため、必ずしも域内の学校全てに同じやり方を導入する必要はないと考える。

過度な苦情や不当な要求を連絡窓口で受けることも教職員の負担軽減につながると考えられ、行政側の支援体制と事業者との間の効果的な連携の在り方をさらに検討する必要がある。

■ 周知やコミュニケーションについて

保護者への周知と理解促進が重要で、連絡窓口への連絡件数や保護者の評価に影響するため、連絡窓口の開設前に、十分な周知期間の確保と周知方法を検討する必要がある。

教育委員会と事業者の連携は必須であるが、学校と事業者の間も特に立上げ準備期間には密なコミュニケーションをとることが必要である。また、コミュニティースクール等の仕組みも活用しながら、学校と地域と事業者が協力し合って、より良い保護者対応を行っていく形を目指すことも重要である。

■ コストや予算化について

学校ごとの要望に細かく対応するほどコストが増大するため、個別対応をできる限り標準化する必要がある。一方で、学校によりある程度問合せ内容が多様化することはやむを得ず、事業者は立上げ準備期間に情報収集し、マニュアル化しておくことが必要。営業電話対策の二重もあるが、IVR（自動音声応答システム）で切り分ける方策以上の対策は、引き続き検討する必要がある。

自治体における導入の検討にあたっては、単純に電話代行のイメージだと、期待される効果を過小評価してしまい、予算に見合わなくなる可能性がある。教員の業務効率化による効果や、教員で対応が困難な案件への負担軽減効果といった効果をさらに可視化していくための検討が必要である。

また、都道府県主導の共同利用や、小規模自治体の広域連携による共同利用により、事業者側のコストを削減し、1自治体あたりの負担を削減できる可能性がある。