

学校と保護者・地域とのより良い 関係構築に向けて

行政による学校問題解決のための支援体制の構築

————— 事例集 —————

はじめに

近年、社会環境が多様化・複雑化する中で、保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求等、学校だけでは対応が難しい事案について学校運営上の大きな課題との認識が強まっています。学校の抱える課題の複雑化・困難化が進む中においては、保護者等への対応を学校だけで担い続けることは困難であり、様々な専門家と連携した行政による支援が必要です。

こうした考えのもと、文部科学省では、令和6年度より「行政による学校問題解決のための支援体制の構築」事業に取り組み、経験豊かな学校管理職経験者等を学校問題解決支援コーディネーターとして活用し、様々な専門家と連携した行政による支援体制の構築を推進してきました。

本事例集は、これまでの取組もふまえ、学校における保護者等対応の支援体制の構築をさらに推進・充実させる目的で作成しました。

本事例集では、新たに支援体制の構築に取り組む、あるいは既存の体制を活用して支援体制の構築に取り組む自治体に向けて、行政と学校が連携して保護者等からの問い合わせや相談に適切に対応するための体制構築のポイントや具体的な事例を紹介しています。また、すでに支援体制を整備している自治体にとって、さらなる体制強化や運用の参考となる情報も掲載しています。

前半では、支援体制構築の全体像やプロセス、主なパターン・特徴を整理し、体制構築の各ステップでの留意点や実践のヒントを示しています。後半では、各自治体の具体的な取組事例を紹介し、体制構築のイメージを持ちながら、担当者が実際に体制の検討・整備を進められるよう工夫しています。

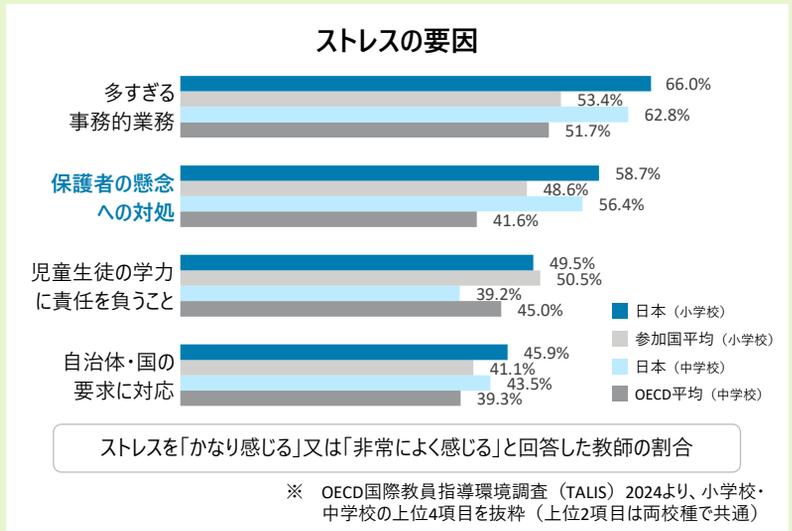
学校における保護者等対応を支援するための組織的な支援体制の構築の最終的な目的は、学校と地域・保護者との間の良好で適切な関係構築、教職員の負担軽減により、学校が教育活動に専念できる環境を整え、児童生徒にとって、より良い教育環境を実現することであると考えます。

本事例集を活用し、各地域の実情をふまえながら、学校における保護者等対応を組織的に支援する体制の構築・充実を推進いただければ幸いです。

学校による保護者等対応への 支援体制の構築が求められる背景

保護者等への対応の負担は、学校現場において以前から課題となっています。近年の国際調査においても、「保護者の懸念への対処」は「多すぎる事務的業務」に次いで我が国の教師がストレスを感じる要因であり、国際平均と比べてもその割合が高い傾向が見られます。

こうした状況を受け、国としても保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応を支援する体制構築を推進しています。



TOPICS

令和7年の公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法等の一部改正により、「不当な要求等を行う保護者等への対応について支援を行うこと」が政府の講ずる措置とされました。

【1箇月時間外在校等時間の削減に関する措置の新設（改正法附則第3条関係）】

政府は、令和11年度までに、公立の義務教育諸学校等の教育職員について、1箇月時間外在校等時間を平均30時間程度に削減することを目標とし、次の措置を講ずるものとする。

- ① 教育職員1人当たりの担当する授業時数を削減すること
- ② 教育課程の編成のあり方について検討を行うこと
- ③ 公立の義務教育諸学校等の学級編制及び教職員定数の標準に関する法律（義務標準法）に規定する教職員定数の標準を改定すること
- ④ 教育職員以外の学校の教育活動を支援する人材を増員すること
- ⑤ **不当な要求等を行う保護者等への対応について支援を行うこと**
- ⑥ 部活動の地域における展開等を円滑に進めるための財政的な援助を行うこと
- ⑦ ①～⑥のほか、教育職員の業務の量の削減のために必要な措置

TOPICS

「学校と教師の業務の3分類」では、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応は、「学校以外が担うべき業務」と位置づけられました。

【学校と教師の業務の3分類-学校以外が担うべき業務】

- ① 登下校時の通学路における日常的な見守り活動等
- ② 放課後から夜間などにおける校外の見回り、児童生徒が補導された時の対応
- ③ 学校徴収金の徴収・管理（公会計化等）
- ④ 地域学校協働活動の関係者間の連絡調整等
- ⑤ **保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応**

行政による支援体制の構築によって 期待される効果

経験豊富な学校管理職経験者や法務・心理・福祉等の専門家と連携した組織的な支援体制の整備により、次の効果が期待できます。



事案の早期対応、深刻化・長期化防止

- 専門家の助言をもとに、適切な対応方針を組織的に決定することで、教職員や学校が問題を抱え込んだり、対応が遅れたりすることの未然防止につながります。
- これにより、事案の深刻化や長期化を防ぐことが期待されます。



学校管理職（校長）

気軽に教育委員会に相談できるようになったことで、問題の深刻化や長期化を防ぐことができています。



学校現場の負担軽減と保護者の安心感向上

- 教育委員会が保護者等対応を支援したり、その一部（初期対応、重大事態の対応、過剰な苦情の対応等）を直接担うことで、学校側の負担の軽減につながります。
- 保護者にとっても、学校以外に迅速に相談できる窓口が整備されることで、安心感につながります。



教育委員会 指導主事

学校に直接相談しにくい内容やトラブル等について気軽に相談できるという保護者から感謝の声が寄せられています。



教育委員会・学校の組織的な対応力向上

- 教育委員会が学校における保護者等対応に積極的に関与することで、対応実績や専門的知見を蓄積し、その後に発生した事案の対応に活用することが可能です。また、学校現場と情報を共有することで学校での保護者等対応がより適切なものとなることが想定されます。
- これにより、教育委員会・学校全体での対応力強化が期待されます。



学校管理職（教頭）

教育委員会から対応時の留意点を共有してもらえるので、日々の対応にとっても役立っています。

これらの効果により、**学校と保護者のより良い関係構築**や、**教職員の負担軽減**、**学校が教育活動に専念できる環境づくり**に寄与します。

本書の 使い方

本事例集は、今後新たに支援体制を構築する自治体はもちろん、体制強化を目指す自治体にもご活用いただけます。最初から通してお読みいただくことも、必要な部分だけを選んでご利用いただくことも可能です。

「体制構築とは」から理解したい！

「第1章 体制構築に関するポイント」へ

支援体制の全体像、支援の基本的な流れ、必要な人員・役割、具体的な支援フローについて整理しています。

▶▶ 5 ページへ

自治体の実践事例を知りたい！

「第2章 実践事例」へ

全国の自治体にご協力いただき、取組背景・内容、体制、支援の流れ等の実例について紹介しています。

▶▶ 18 ページへ

第1章 行政による学校問題解決のための体制構築に関するポイント

体制構築のあり方・全体像

- ✓ 教育委員会における体制構築イメージ 6 ページ
- ✓ 保護者等対応の支援の基本的な流れ 7 ページ
- ✓ 支援において求められる人員及び役割 8 ページ
- ✓ 体制における具体的な支援フロー 10 ページ

体制構築に向けた検討ステップ

- ✓ 体制の内容・規模の検討 14 ページ
- ✓ 詳細な運用ルールの策定 15 ページ
- ✓ 制度周知・活用促進 16 ページ
- ✓ ノウハウ蓄積と対応力の向上 17 ページ

第2章 実践事例

- ✓ モデル事業採択自治体における実践事例 20 ページ
- ✓ その他自治体における実践事例 46 ページ
- ✓ コラム 51 ページ

第1章

行政による学校問題解決のための 体制構築に関するポイント

保護者等対応をはじめとする、学校だけでは対応が難しい事案を解決するための体制構築のポイントをお届けします。体制構築のあり方・全体像について解説した後、体制構築に向けた検討ステップについて紹介します。

■ 体制構築のあり方・全体像 p.6

■ 体制構築に向けた検討ステップ p.13

体制構築のあり方・全体像

学校だけでは対応が難しい保護者等への対応事案について、教育委員会等での体制構築のイメージや支援の基本的な流れ、必要な人員や役割、具体的な支援フローを示しながら、体制構築のあり方・全体像を解説します。

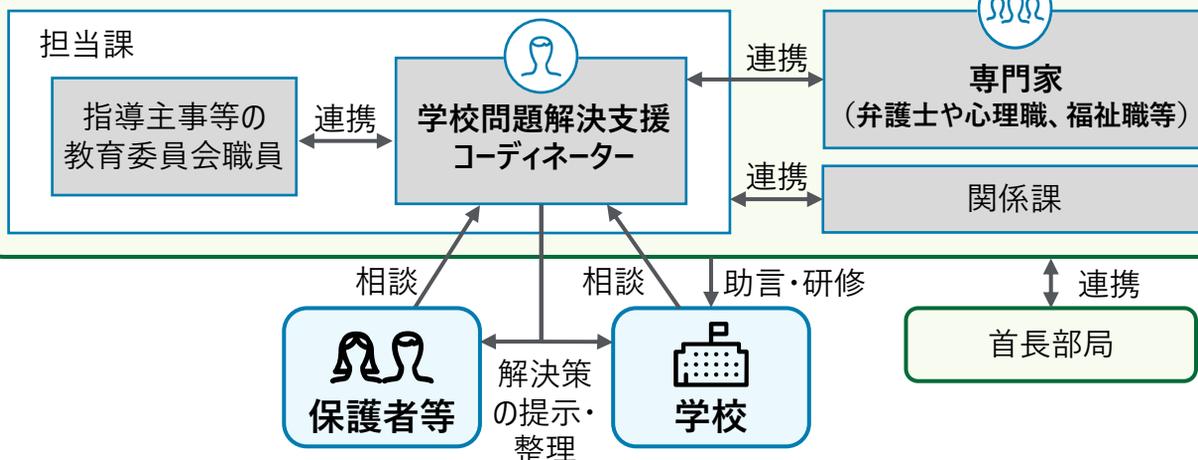
TOPIC 1

教育委員会における体制構築イメージ



保護者や地域から寄せられる「学校だけでは対応が難しい」相談や要望に対して、教育委員会に所属するコーディネーターが専門家とも連携し、学校の対応を支援します。

教育委員会*



学校問題解決支援コーディネーター

- 学校管理職経験者等、学校問題に関する知見を持った者が、保護者や学校から寄せられる相談に対応し、必要に応じて専門家と連携し、問題の整理や助言、仲介等、解決に向けた支援を行います。



専門家 (弁護士や心理職、福祉職等)

- 学校だけでは対応が難しい相談に対して、法律・心理・福祉等の専門的な視点や知見を活かし、困難な事案や課題の解決を目指します。

*上記体制は教育委員会だけでなく、首長部局と連携して整備することも考えられます

TOPIC 2

保護者等対応の支援の基本的な流れ



教育委員会等における保護者等対応の支援は、次の3つの段階に分けられます。いずれか一つの段階だけでなく、**初期対応から支援の実施まで一貫した支援**を行うことで、**事案の深刻化・長期化防止**や**学校現場の負担軽減**につながります。

内容

効果

初期対応

- 保護者や学校等からの相談を受け付け、相談の初期対応や相談への助言を行う。

- 保護者の怒りや不安が**直接学校に向かわないように**することで、学校現場の負担を軽減する。
- 教職員の悩みや課題に対して、**客観的な視点から助言を行うことで、教職員の不安を解消する。**

対応方針の検討

- 困難な事案に対して、学校への状況確認を行い、専門家との連携の必要性も含め対応方針を検討する。

- 客観的な立場から事案を俯瞰し、対応を検討することで、**主観的な判断や対応の遅れを防ぎ、事案の深刻化・長期化を未然に防ぐ。**
- 専門的知見の活用により、学校だけでは解決が困難な事案の解決に向けて支援する。

支援の実施

- 対応方針をもとに、学校への助言、保護者等に対する直接対応や保護者と学校との仲介を行う。

- 専門的知見に基づいて、保護者と学校のコミュニケーションを包括的に支援することで、**保護者等対応の質を高め、教職員の心理的負担を軽減する。**

TOPIC
3

支援において求められる人員及び役割



体制を構築する際は、各段階における対応事項や、求められる専門性や資質・能力に応じて、適切な人員を検討・確保し、配置する必要があります。また、一人の担当者が複数の役割を兼ねることも多く、担当者ごとに担う役割を明確にすることが重要です。

役割	対応事項	対応段階		
		初期対応	対応方針の検討	支援の実施
全体管理	■ 事案全体の統括、相談内容の把握、担当者の差配、進捗状況の把握	●	●	●
相談受付	■ 相談者の相談・要望内容の確認、その場での助言	●	—	—
方針とりまとめ	■ 事案の状況確認、学校や指導主事との方針検討、専門家への接続検討、助言をふまえた対応方針の策定	—	●	—
専門家等への接続	■ 外部専門家や関連部署等との調整、会議の実施	—	●	—
専門的助言	■ 専門的知見に基づく対応方針の検討	—	●	●
現場対応	■ 学校への助言や保護者等への直接対応、保護者と学校との仲介	—	—	●



各役割に求められる資質・能力

教育委員会の事務担当者だけでなく、学校管理職経験者等を学校問題解決支援コーディネーターとして配置したり、弁護士、心理職、福祉職といった専門家とも連携し、各自治体の実情や課題に応じた体制を整えることが大切です。

全体管理

- 事案全体を統括し、対応の進捗状況や各担当者の状況を適切に把握し、必要に応じた指示を出すことができるリーダーシップ。



✓ 教育委員会の管理職が担うことが多い。

相談受付

- 保護者からの相談には傾聴をし、学校・教職員に対しては適切な保護者等対応に関する助言を行うことができる経験・知識。



✓ 学校管理職経験者や心理職等を任用する場合が多い。

方針とりまとめ

- 保護者が抱える不安の原因、学校現場の課題、児童生徒への影響等を多角的に検討することができる経験・知識。



✓ 学校問題解決支援コーディネーターや指導主事が担うことが多い。

専門家等への接続

- 外部の専門家や関連部署との良好な関係を構築し、必要に応じた役割分担を行うことができる協調性。



✓ 学校問題解決支援コーディネーターや指導主事が担うことが多い。

専門的助言

- 法的観点や心理的・福祉的観点等、事案に応じた専門性。



✓ 弁護士や心理職、福祉職、警察経験者等から助言を得ることが多い。

現場対応

- 学校と保護者との関係性を保ちつつ、保護者の理解や納得につなげることができる専門性・コミュニケーション能力。



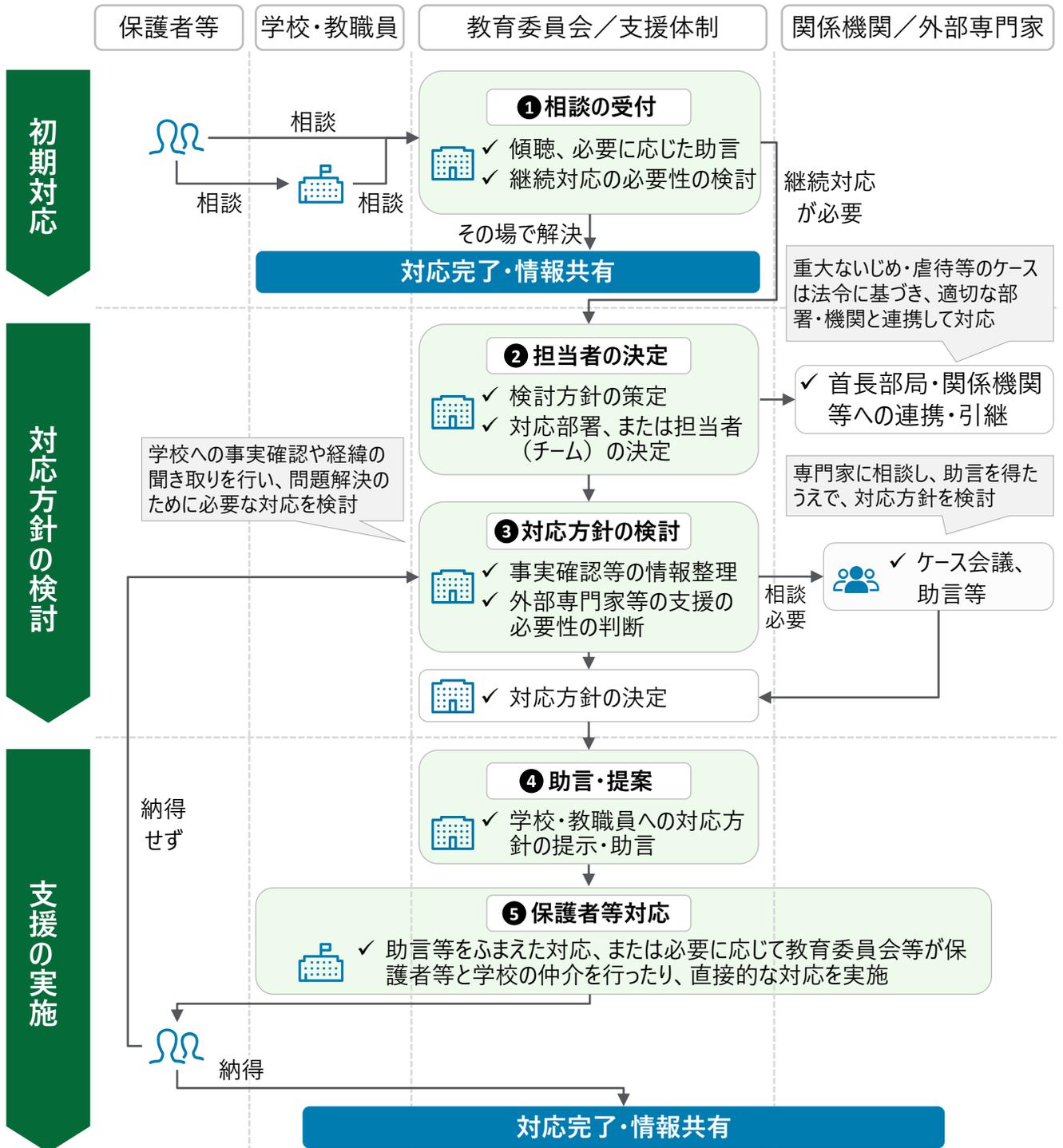
✓ 方針とりまとめの担当者が支援を行う場合が多い。

TOPIC 4

体制における具体的な支援フロー



保護者等からの相談や要望に対応するためには、相談窓口での対応にとどまらず、その後、首長部局も含めた関係機関や専門家と連携して対応方針を検討し、組織的に保護者等対応を進めていくことが求められます。





具体的な支援イメージ

相談概要*

市教育委員会が設置している相談窓口には保護者Xから連絡があり、自身の子供（児童Y）と他の児童とのトラブルに対する学校の対応が不適切であるとして、強い抗議とともに謝罪の要求を受けた。

主な登場人物

- 相談者：保護者X（児童Yの保護者）
- 相談受付担当者：コーディネーターA
- 事案の主担当：コーディネーターB
- 専門家：スクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー

*本相談は架空の事例となります

初期対応

① 相談の受付

- ✓ 傾聴、必要に応じた助言
- ✓ 継続対応の必要性の検討

- 相談窓口にて、コーディネーターA（学校問題解決支援コーディネーター）が電話を受け、保護者Xから事案の発生経緯や学校の対応状況などについて聞き取りを行った。
 - 保護者Xが長期間にわたり学校への相談を続けていることや、電話対応時に強い抗議があったことから、その場で対応を終了せず、一度引き取り、支援体制内で対応方針を検討することとした。

② 担当者の決定

- ✓ 検討方針の策定
- ✓ 対応部署または担当者（チーム）の決定

- 小学校で管理職経験のあるコーディネーターBを主担当に決定し、コーディネーターBと指導主事が協議のうえ、今後の進め方について検討した。

対応方針の検討

③ 対応方針の検討

- ✓ 事実確認等の情報整理
- ✓ 外部専門家等の支援の必要性の判断

- コーディネーターBは学校を訪問し、担任・管理職からトラブルの状況や保護者Xと児童Yの様子について聞き取りを行い、事実関係を整理した。



学校

保護者Xはこれまでも学校に対して批判的な姿勢を示し、繰り返し電話をかけた後、直接来校して抗議することがあった。また、学校だけでなく、市役所の福祉課や児童相談所、こども家庭センター等、複数機関に繰り返し相談をしているようである。

▶▶▶ 続きの対応は次頁

3 対応方針の検討

- ✓ 事実確認等の情報整理
- ✓ 外部専門家等の支援の必要性の判断



学校で対応する範囲は、学校生活や指導に関連する事項に限定してはどうか。
また、面談や電話対応の時間を制限することも有効である。
アポイントなしで来校があった場合には長時間の対応を避け、再度来校を促す対応が望ましい。



保護者Xの安定のためには児童Yが安心して学校生活を送れることが重要であるため、カウンセリングの実施や見守り体制の強化が求められる。



福祉課や児童相談所、こども家庭センター等と連携し、保護者Xと児童Yの現状や課題を整理することが必要である。

- コーディネーターBは、専門家からの助言を学校に共有し、学校と協議のうえ、今後の対応事項や支援方針について合意した。

4 助言・提案

- ✓ 学校・教職員への対応方針の提示・助言



学校に直接関係する相談のみを対応範囲とし、面談時等には対応時間を設定すること。



学校に配置されているスクールカウンセラーと連携し、児童Yへのカウンセリング及び見守りを強化すること。



保護者Xとの面談にはスクールソーシャルワーカーが同席し、家庭環境に寄り添った支援を行うこと。また、スクールソーシャルワーカーが中心となり、保護者が抱える課題に応じて、福祉課や関連機関と連携した家庭支援を行うこと。

5 保護者等対応

- ✓ 助言等をふまえた対応、直接的な対応等

- 学校は保護者との面談を設定し、これまでの対応について説明を行った。面談にはスクールソーシャルワーカーも同席し、保護者X・児童Yの置かれている状況をふまえ、首長部局とも連携して支援できることや、適切な相談先・行政の支援施策等について案内を行った。
- 面談後も保護者からの相談は継続しているものの、コーディネーターを中心に学校側と密に連携し、継続的な情報共有と見守りを行っている。

体制構築に向けた検討ステップ

自治体内で実際に体制を構築・運用する際には、**4つのステップ**
(①体制の内容・規模の検討、②詳細な運用ルールの策定、
③制度周知・活用促進、④ノウハウ蓄積と対応力の向上)があります。
ここでは、支援体制の構築・運用における
これら4つのステップごとに、押さえておくべきポイントを整理します。

STEP

1 体制の内容・規模の検討

- ✓ 学校現場の課題を適切に把握し、その課題を解決するための体制を設計する。
- ✓ 自治体規模や配置が可能な人的リソースをふまえた体制とする。

STEP

2 詳細な運用ルールの策定

- ✓ 対応の流れや配置人員の役割を明確化する。
- ✓ 事案管理のためのフォーマットや共有ルールを設定する。

STEP

3 制度周知・活用促進

- ✓ 相談のハードルを下げるために、制度の目的や対象、支援内容を周知する。
- ✓ 幅広い対象者の目に届くよう複数の周知方法を用いて広報する。

STEP

4 ノウハウ蓄積と対応力の向上

- ✓ 効果を確認する枠組みを定め、定期的に成果を評価する。
- ✓ 蓄積したノウハウを学校現場へ共有する。



NEXT PAGE

体制の内容・規模の検討



支援体制を構築するためには、まず、どのような内容・規模の体制を構築するかを検討・決定する必要があります。体制の内容及び規模の検討段階では、**学校現場の課題の把握、人的リソースの確保**がポイントとなります。

POINT

**学校現場の課題を適切に把握し、
その課題を解決するための体制を設計する**

体制の検討にあたり、学校における対応が困難な事案の件数等の定量情報のほか、教職員へのアンケート・ヒアリング等により、学校現場で何が負担となっているか、その結果、学校や教職員にどのような支障が生じているか、**課題を適切に把握することが重要です。**

専門的な知見がない、といった学校現場の課題を明確にすることで、現場の実情に即した体制の検討が可能となります。

天理市

奈良県天理市では、学校現場へのヒアリングやアンケートから教職員の約8割が保護者対応に負担を感じている実態を把握し、その結果をもとに体制を設計しています。

▶▶▶ 23 ページ

POINT

自治体規模や配置が可能な人的リソースをふまえた体制とする

支援する内容や自治体の規模と、実際に配置する人的リソースが見合わない場合、**寄せられた相談や要望に対し迅速な対応ができない可能性**があります。

想定する事業を実施するために**学校管理職経験者や専任の指導主事等の事務局職員が何名程度必要なのか**を検討することが重要です。

確保できる人的リソースに合わせ、まずは**対応範囲を絞って部分的な支援**を行い、ニーズを確認のうえ、体制を調整していくことも考えられます。

香美市

高知県香美市では、学校問題解決支援コーディネーター1名で体制を構築し、取組の成果をふまえて翌年に2名にコーディネーターを増員し、より手厚いサポートを実施しています。

▶▶▶ 20 ページ

詳細な運用ルールの策定



体制の内容・規模を決めた後、保護者・地域住民や学校等からの相談に対応していく際の、内部の運用ルールを検討する必要があります。詳細な運用ルールの策定段階では、配置人員の役割をふまえた支援フロー・マニュアルの整備と、体制内での情報共有ルールの設定がポイントとなります。

POINT

対応の流れや配置人員の役割を明確化する

迅速かつ円滑な支援を実現するためには、相談を受け付けてから対応完了するまでの支援フローを明確にし、各段階での関係者の役割分担を事前に整理・共有しておくことが重要です。複数の専門家が関与する場合には、依頼状況や進捗を適切に管理し、関係者間で共通認識を持って対応できる体制を整える必要があります。

徳島県

徳島県では、学校ごとにスクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの担当者を割り当てており、困難な事案が発生した際には専門家（スーパーバイザー）と対応方針を検討し、連携して解決を目指しています。

▶▶▶ 40 ページ

POINT

事案管理のためのフォーマットや共有ルールを設定する

支援を円滑に進めるためには、個人情報の管理に留意した上で、関係者が閲覧できる事案ごとの概要や進捗管理シートを作成し、担当者の異動や不在時にも適切な対応ができるよう、**情報共有体制を整えることが重要です**。また、**各段階の対応ルールを決めておくことも重要です**。

個別の事案の記録は自治体内の相談傾向を定量的に把握する材料にもなり、体制や支援のあり方を検討する上でも重要な情報です。そのため、データの蓄積を見据えたフォーマットをあらかじめ用意しておくことが重要です。

茨城県

茨城県では、すべてのコーディネーターが同じ基準で対応できるよう、「相談窓口対応マニュアル」を作成、マニュアル内で相談整理表を共有しています。

▶▶▶ 36 ページ

制度周知・活用促進



保護者・地域住民や学校等に対し効果的な支援を行うためには、**支援制度を適切に周知し、活用を促進**することが求められます。制度の活用を促進するためには、周知内容及び周知方法に工夫を凝らすことが重要です。

POINT

相談のハードルを下げるために、制度の目的や対象、支援内容を周知する

保護者と学校・教職員いずれに対しても、どのような立場や専門家に相談できるのか、情報の取扱いがどうなるのか、実際にどのような対応を受けられるのか等、可能な限り制度に関する情報を周知することが効果的です。

保護者と学校の対立を解決するという形ではなく、**児童生徒や保護者の悩みを解決する取組、学校と保護者等のより良い関係構築に向けた取組**であることを重点的に伝えていくことで、安心して相談してもらえるよう工夫をすることが大切です。

具体的な相談の流れを紹介することで、制度の効果的な活用促進につながることが期待されます。

四日市市

三重県四日市市では、相談後の問題解決の流れや相談窓口を分かりやすく保護者に案内する等、制度を利用する際の悩みや不安を適切に解消できるよう制度の周知方法を工夫しています。

▶▶▶ 31 ページ

POINT

幅広い対象者の目に届くよう複数の周知方法を用いて広報する

支援制度については、ホームページに必要な情報を掲載しておくことで、悩みを抱える保護者が制度を認知できる環境を整えることが重要です。一方で、より多くの保護者等に制度を認知してもらうためには、**プッシュ型の広報を行う**ことが効果的です。

例えば、自治体や学校で導入されている保護者向けアプリを活用したり、PTA・保護者会の場で積極的に周知を図る等の方法が考えられます。

天理市

奈良県天理市では、HP掲載やお便り配布、勉強会・ガイダンスでの制度紹介、保護者アプリでのプッシュ通知等、複数の方法で幅広く保護者に制度を周知しています。

▶▶▶ 23 ページ

ノウハウ蓄積と対応力の向上



事業の結果を分析し、相談の傾向を把握するとともに、**対応した事案を振り返ることで、対応力の向上につなげていくことが重要です。**

POINT

効果を確認する枠組みを定め、定期的に成果を評価する

事業における相談件数の推移や相談内容の傾向、専門家の関与状況等のデータを確認し、事業の課題を把握していくことが効果的です。これらのデータは、**人員や支援範囲の検討材料**となるほか、**支援フローやマニュアルの改善**にも役立てることが可能です。

徳島市

徳島県徳島市では、教育委員会が背景や対応に特徴があると判断した事案をデータベース化し、その原因や理由を分析したうえで、学校問題解決に関する対応マニュアルの作成を予定しています。

▶▶▶ 27 ページ

POINT

蓄積したノウハウを学校現場へ共有する

蓄積したノウハウを研修やマニュアル、教育委員会から発出する通信等を通じて、学校に共有することで、**各学校の対応力が高まり、自治体全体の対応力向上**にも寄与します。

京都府

京都府では、各学校が保護者からの相談等多様な事案に適切に対応できるよう、定期的に「事案の概要」「専門家の見解」「対応のポイント」をまとめた資料を教育委員会から府立学校の管理職に配布しています。

▶▶▶ 43 ページ

第2章 実践事例

全国の自治体における体制構築の実践事例を紹介します。

モデル事業採択自治体における実践事例

市町村

- 事例1 高知県香美市
事案の早期解決を支援する学校サポートチームの設置 p.20
- 事例2 奈良県天理市
保護者等の相談受付から支援実行までの一気通貫した支援の実施 p.23
- 事例3 徳島県徳島市
学校対応力を補う人的・情動的支援 p.27
- 事例4 三重県四日市市
悩みの段階に応じた相談支援 p.31

都道府県

- 事例5 茨城県
コーディネーターを中心とした支援体制の構築 p.36
- 事例6 徳島県
多様な専門家と連携した課題解決支援 p.40
- 事例7 京都府
学校問題解決支援チームの設置 p.43

その他自治体における実践事例

- 茨城県牛久市、福岡県福岡市、北海道岩見沢市、長野県伊那市、新潟県新潟市 p.46

コラム

- 保護者等対応力の向上・育成に向けた取組 p.51

掲載自治体一覧

第2章では、12自治体の取組を紹介しています。各自治体の人口や学校数を一覧化していますので、今後の体制検討の際の参考として活用ください。

総人口・学校数

掲載自治体	総人口*1	学校数*2						
		幼稚園・ こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援 学校		
モデル事業 採択自治体	市町村	高知県香美市 p.20	2.7万人	-	7校	3校	-	-
		奈良県天理市 p.23	6.4万人	9園	9校	4校	-	-
		徳島県徳島市 p.27	25.2万人	15園	30校	15校	1校	-
		三重県四日市市 p.31	30.5万人	21園	37校	22校	-	-
	都道府県*3	茨城県 p.36	286.7万人	98園 (-)	431校 (-)	211校 (10校)	94校 (94校)	24校 (23校)
		徳島県 p.40	80.0万人	90園 (-)	179校 (-)	86校 (3校)	34校 (32校)	11校 (11校)
		京都府 p.43	257.8万人	65園 (-)	348校 (-)	160校 (4校)	63校 (53校)	25校 (16校)
その他 自治体	市町村	茨城県牛久市 p.46	8.5万人	1園	7校	5校	-	-
		福岡県福岡市 p.47	161.2万人	-	147校	70校	4校	9校
		北海道岩見沢市 p.48	7.9万人	-	14校	9校	1校	-
		長野県伊那市 p.49	6.6万人	-	15校	6校	-	-
		新潟県新潟市 p.50	78.9万人	5園	106校	57校	2校	2校

*1：令和2年度国勢調査（総務省統計局）

*2：令和6年度学校基本調査（文部科学省）に基づく、各自治体が設置する学校数（本校及び分校の合計）
なお、義務教育学校および中等教育学校の学校数は、上表には含めていません。

*3：都道府県内の公立学校数を示し、括弧内は各都道府県が設置する学校数を示します。

CASE
1

事案の早期解決を支援する 学校サポートチームの設置 高知県 香美市



「学校サポートチーム」を設置し、学校管理職経験者をコーディネーターとして配置しています。定期的な学校訪問等を通じて、**学校や保護者が抱える悩みの早期解決や重大化の防止**に取り組んでいます。

取組内容

- 多様化する保護者や地域住民からの意見・要望や児童生徒の問題行動等、学校だけでは対応困難な事案の解決に向け、令和6年4月より学校問題解決支援コーディネーターを中心とした「学校サポートチーム」を教育委員会事務局内に設置しています。
- 学校サポートチームでは**保護者への直接対応の他に定期的な学校巡回や学校における保護者との面談への同席、校内研修の実施や保護者対応マニュアルの作成・配布**といった幅広い支援を行っています。
- トラブル発生時に現場で対応を行うスクールソーシャルワーカーや、暴力・いじめ事案の対応に長けた警察経験者、法律的な観点で助言を行う弁護士、臨床心理士の資格を有する小児科医等、多種多様な専門家と連携しながら、**案件の内容によって臨機応変に体制を組み替えながら対応**しています。
- 教職員や児童・生徒が学校生活に対して苦痛を感じる前にトラブルの芽を取り除くことができるよう、未然防止と事案の早期発見に注力しています。



窓口受付 時間・対応方法

平日午前8時30分～午後5時15分（香美市立教育研究所開庁時間）

電話での相談受付

対応実績

月10件程度の対応を実施し、おおよその問題が早期の解決に至っています。

- 学校サポートチームの支援により、保護者対応に関する教職員の心理的負担が軽減し、学校サポートチームの設置以降、これまで毎年発生していた**保護者対応を原因とした市内教職員の病気休職者は0人**となっています。

取組体制

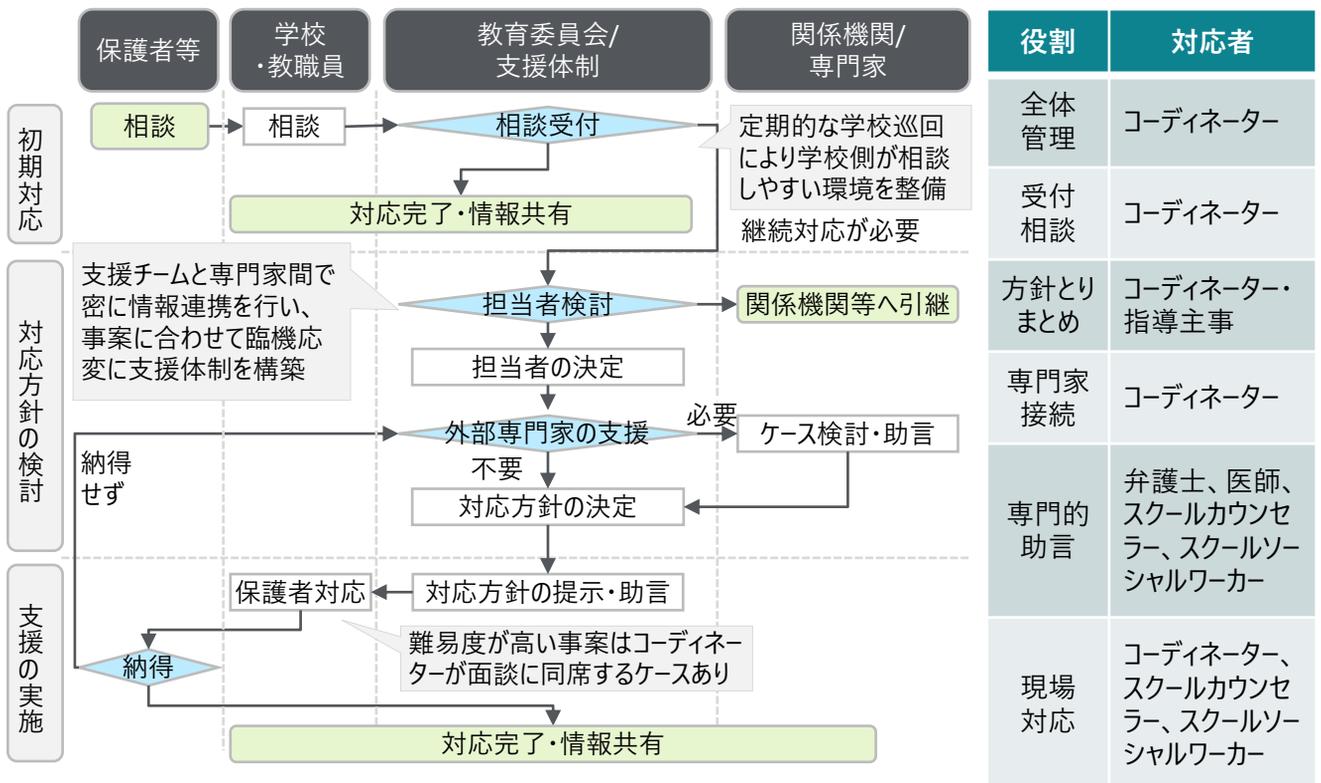
- 学校管理職経験者である**学校問題解決支援コーディネーター**が、**対応方針の検討や専門家の差配を含め、初動から解決までの中心的な役割を担います。**
- コーディネーターが学校現場を定期的に訪問したり、校長会や教職員向けの研修に参加したりすることで、**問題が重篤化する前に相談を受けられる関係性**を築いています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事	1名	自治体職員	正規職員	常勤
コーディネーター	2名	教育委員会	正職員・会計年度任用職員	
弁護士	1名	県弁護士会	事案ごと単価契約	都度対応
スクールカウンセラー	1名	近隣大学		
スクールソーシャルワーカー	1名	元自治体職員		

対応の流れ

凡例

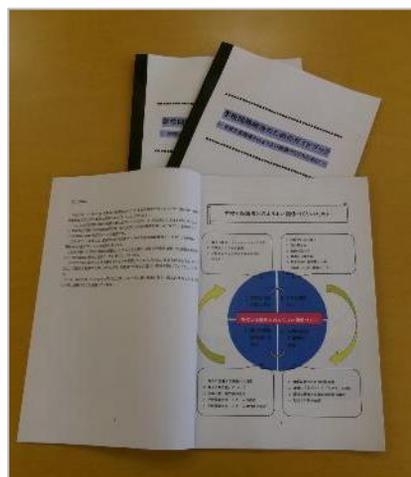
- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

支援体制の 拡充

- 令和6年度に学校サポートチームに配置する学校問題解決支援コーディネーター1名体制で開始し、**取組の成果を受けて人員拡充が必要と判断**したため、令和7年4月から2名に増員しています。
 - コーディネーターは男女1名ずつで配置しており、相談の内容に応じて適したコーディネーターが対応に当たっています。
 - コーディネーターを増員したことにより、**コーディネーターが各校を週に複数回訪問**することができるようになりました。定期的な学校訪問や行事への参加、研修の実施を通してコーディネーターと教職員間で信頼関係を構築し、**学校側が相談しやすい環境**を整備しています。
 - **学校訪問時には児童・生徒とも積極的にコミュニケーション**を取り、児童・生徒側からも情報収集を行うことで、未然防止はもちろんトラブル発生後の迅速な対応にも貢献しています。



今後の展開

学校 サポート室 の設置

- 学校現場での学校問題解決支援コーディネーターへのニーズが高まっていることから、令和8年度より教育委員会内に**新たに「学校サポート室」を創設し、学校サポートチームを発展的に昇格**させる予定です。
- 学校サポート室への昇格により、保護者向けの事業の周知を強化できるため、**保護者からの相談受付の拡大や、保護者・地域向けの講演会の実施**も検討しています。

弁護士による 代理対応

- 話し合いを続けた上で解決が困難と判断した過剰要求については、**弁護士等が面談に同席**し、「これ以上の対応が不可能である」ことを法律の観点から明言できるような体制の構築を目指します。これにより、解決する見込みのない過剰な要求に対応する時間を削減することができます。

CASE
2

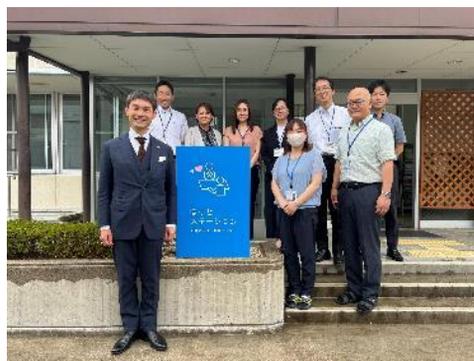
保護者等の相談受付から支援実行までの 一貫通貫した支援の実施 奈良県 天理市



学校と協働し、コーディネーターが中心となって保護者対応を行う取組です。各専門家の見立てをふまえつつ全体像を整理し、傾聴を重ね、学校と協議のうえで対応方針を決定し、対応の実施まで一貫して統括します。

取組内容

- 令和6年度、学校が保護者対応を抱え込むのではなく、**市長部局（福祉部門）も含めて保護者への一元的な対応を行う**ため、子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を立ち上げました。本取組は市長をはじめとした首長部局のリーダーシップの下で立ち上がり、発足後も市長・教育長が情報共有しながら対応にあたる等、市一丸となって取組を進めています。
 - 心理士と学校長・園所長経験者であるスーパーバイザー（以下、sv*）のペアを基本とし、事案に応じて適切な専門家と連携しながら保護者等の電話・窓口相談や学校現場へ訪問しての直接対応にあたります。対応時には心理士が事案の「見立て」を行うことで、**保護者の相談・苦情の背景にある不安に寄り添うとともに保護者のカウンセリング**を行うことが特徴です。対応を学校任せにせず学校現場に「ほっとステーション」の担当者が入り、市全体がチームで取り組むことで、教職員の負担を軽減するだけでなく、**学校外からの複眼的な視点をもって、より「こどもまんなか」の対応を行う**ことを目指しています。
- * 同市における学校問題解決支援コーディネーター
- また、学校の対応力向上の観点から、**教職員のこども理解や教育現場における諸問題への法的理解を深めるための研修・巡回指導**に力を入れるとともに、こどもとの関わり方等に悩みを持つ教職員には心理士がカウンセリングに対応しています。



窓口受付 時間・対応方法

電話/窓口での相談：平日午前9時～午後5時（1回1時間以内）

メールでの相談：24時間受付

対応実績

相談対応232名、のべ456件、学校現場訪問274件 ※いずれも令和6年度

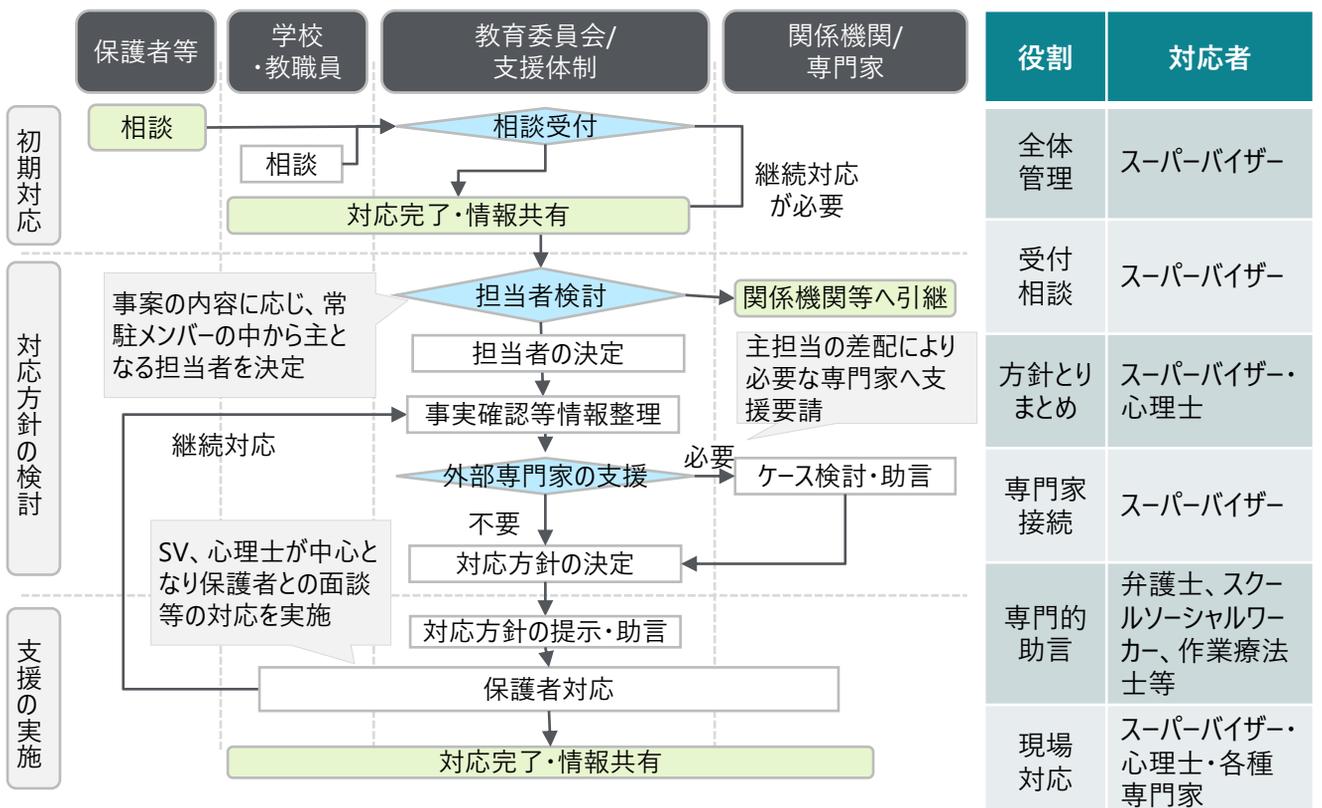
- 学校・教職員への苦情、いじめ・不登校の相談から校園所における生活の悩み、家庭生活の悩みまで幅広く相談が寄せられています。

取組体制

- 基本体制となる心理士、SVのほか、警察経験者や弁護士、作業療法士、スクールソーシャルワーカー、社会福祉士等の専門家が体制に含まれています。
- 事案は**家庭・子どもごとにカルテとして情報を取りまとめ**、1日2回、朝・夕に行う市長・教育長も参加の連絡会議にて共有・対応方針の検討を行うことで非常勤メンバーも事案を把握できるようにしています。
- **ほっとステーション勤務の心理士と学校勤務のスクールカウンセラーは定期的に情報共有を行う会議を開催**しており、学校現場で発生している出来事や懸念事項をリアルタイムに把握できるよう努めています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事	1名	教育委員会	正規職員	常勤
スーパーバイザー(SV)	15名	教育委員会	会計年度任用職員	非常勤週3日程度
警察経験者	1名	市長部局	正規職員	常勤
弁護士	1名	自治体外	顧問契約等の定期契約	都度対応
スクールカウンセラー・心理士	4名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応
	6名	教育委員会	正規職員 会計年度任用職員	常勤
スクールソーシャルワーカー	1名	教育委員会	会計年度任用職員	非常勤週1日程度
社会福祉士	1名	自治体職員	正規職員	常勤
学識経験者	2名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応

対応の流れ



体制構築のポイント

支援ニーズの把握

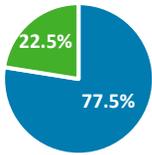
- ほっとステーションの設置にあたり、**学校現場へのヒアリングやアンケートで丁寧に実態を把握**し、令和5年度には**教職員の約8割が保護者対応に負担を感じていることが判明**しました。把握した課題を的確に捉え、解決に向けた具体策を明確化しました。

【令和5年アンケート実施結果（小中学校/一部抜粋）】

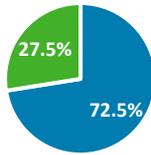
保護者対応への負担を感じていますか？

過去に保護者から理不尽なクレームを受けたことがありますか？

事前アンケートは全校に対して実施し、小中学校で120件、幼稚園・子ども園で145件の結果を回収、**保護者対応への負担感や業務への支障度合いを確認したほか、実際のエピソードを記入**してもらうことで、量的観点のみでなくリアルな現場の様子を確認しています。



■ 感じている ■ 感じていない



■ ある ■ ない

周知方法

- 学校現場に対しては校長会や、各種研修会を通して利用促進を図るほか、**定期巡回等を通して学校現場でコミュニケーションを取ることを重視**し、こどもの様子を直接確認しながら会話を行うことで伴走的に支援を行うことを心がけています。また、市からだけでなく少年指導員や学校運営協議会といった地域の関係団体からも利用促進を依頼することで告知のチャネルを広げています。
- 保護者に対してはHPへの掲載、お便りの配布に加え、**勉強会・ガイダンス等での制度紹介や保護者アプリでのプッシュ通知等、複数の方法**を用いて幅広い対象者の目に届くよう工夫して広報しています。



参考：こども理解研修会

保護者に対しては、支援制度そのものの告知を行うのではなく、あくまで「こども理解」を学ぶことを目的とした研修会を実施しており、その中で支援制度の紹介を行っています。**保護者と対立構造を作るのではなく、ともにこどもに対峙する理解者として保護者と接**することで利用しやすい環境を作っています。

- 令和6年実施実績：4つある校区ごとに3回ずつ（計12回）
- 夏休みの期間を活用し、近隣大学の学識経験者を講師として実施

今後の展開

情報の蓄積・引継ぎ

- 学年を越えた一貫した対応を実現するため、**カルテのシステム化や情報の蓄積・共有体制の整備**を進めています。従来、相談記録は表計算ソフトにて行っていましたが、今年度、情報の引継ぎ、分析が容易になるよう、システム導入に予算を投入しました。将来的には、**蓄積されたデータを活用し、就学前から小・中学校まで一貫して情報管理することで、限られた期間に限定した判断ではなく、より児童生徒に寄り添った判断ができることを目指しています。**

教職員の対応力向上

- 「ほっとステーション」設立後、保護者対応による休職・退職者は0となりました。また、時間外在校等時間の減少、負担感の軽減といった成果も見え始めています。今後は、**本来業務に時間を割けるようになった教師がよりこどもに向き合い、こどもたちが安心できる学級づくりを進めます。**
 - 例えば、令和7年度から取組を進めている「毎日が楽校プロジェクト」はそのうちの一つです。この取組では、「こどものためにこんな授業をしたい」という教師を全校から有志募集し、専門家を交えて授業改革を目指します。

参考資料

カルテ番号 123	誕生日	終了日	令和6年度カルテ おん字番号 誕生日 担当教員名 参照するレコードがありません。	関連検査 検査実施日 検査者氏名 参照するレコードがありません。
相談者情報				
相談者区分	相談者氏名	連絡先		
学校・園・池	対象者氏名	学年・組		
相談内容および対応内容				
相談区分	現場対応の有無	習種別	添付ファイル	
相談・対応内容				
日時	相談・対応	対応者	相談・対応内容	

相談記録用カルテフォーマット



毎日が楽校プロジェクト
案内ポスター

- システム化したカルテには、相談者の情報のほか、相談内容として**現場対応の有無や、心理士による見立て内容、具体的な保護者・こどもとの対話内容等**を書き込み、こども・家庭ごとに管理を行い、蓄積しています。

- 全ての市立学校から17名の教師が集まり、月2回程度の活動を行っています。活動内容は、公教育で習熟度が違っててもこどもたちが「毎日楽しい」と思える授業づくりのため、カリキュラムや評価・学級体制のあり方の見直しなど、多様な視点から議論を行っています。

CASE
3

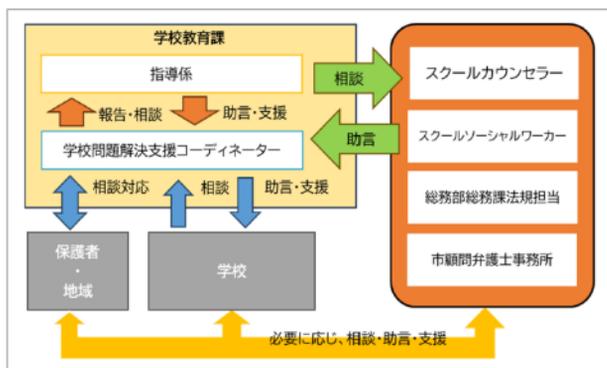
学校対応力を補う人的・情動的支援 徳島県 徳島市



学校現場の課題を根本から解決することを目的として、コーディネーターの配置や専門家との連携により、**学校の問題解決を支援するとともに、学校の対応力や組織力の強化に取り組んでいます。**

取組内容

- 業務負担の増加や若手教師の増加に伴う、保護者対応力の低下が課題となっています。これらの課題に対応するため、令和7年度からは、**事案が複雑化してから教育委員会が対応するのではなく、できるだけ早い段階で課題解決を図る体制づくり**に取り組んでいます。



- 具体的には、学校長や警察の経験者をコーディネーターとして教育委員会に配置し、**相談窓口での受付・助言を行うとともに、困難な事案については教育委員会内の職員（指導主事等）や専門家と連携し、保護者や学校に対して適切な助言を行っています。**
- また、一部の学校では、**保護者への直接的な対応も実施し、保護者からの聞き取りや助言等**を通じて、事案の早期解決を目指しています。
- 加えて、学校全体の対応力や組織力の底上げを図るため、専門家と連携した支援体制の強化に加え、不当な要求への対応研修や事例データベース、対応マニュアルの整備にも着手し、学校現場の対応力向上に努めています。

窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時
電話/対面での相談受付

対応実績

令和7年4月から12月までの累積相談件数は、141件となります。

- 児童生徒がクラスに慣れ、人間関係が固まり始める2学期には、児童生徒同士のトラブルに関する相談が特に多く寄せられました。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
7件	9件	9件	7件	3件	16件	44件	20件	26件

取組体制

■ 徳島市では学校長経験者・警察経験者を各1名コーディネーターとして任用し、**長年の経験にて培ったノウハウ・ネットワークを学校問題解決に活用**しています。

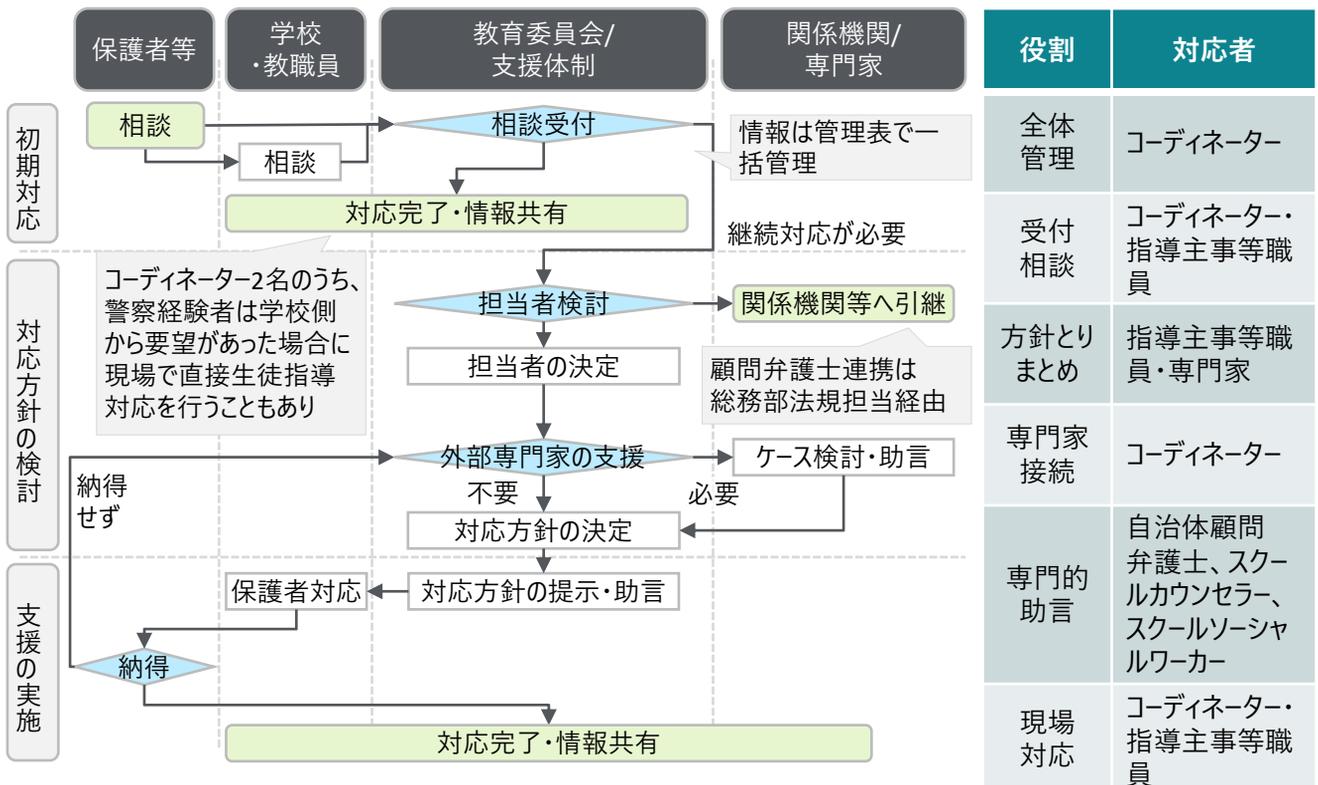
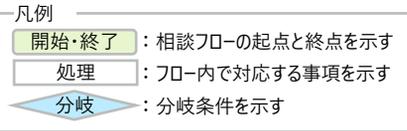
- 警察経験者をコーディネーターとして配置することで、警察との連携が必要な事案（事件・事故等）が発生した際にも、スムーズに相談することができます。

事案発生後は必要に応じて各校のスクールカウンセラーと連携します。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事等職員	8名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター (学校長/警察経験者)	2名	教育委員会	会計年度任用職員	常勤
徳島市顧問弁護士	4名	自治体外	業務委託	-
スクールソーシャルワーカー	3名	教育委員会	会計年度任用職員	週1日
スクールカウンセラー	17名			週1~2日

■ 法的根拠に基づく助言を必要とする事案は徳島市顧問弁護士と連携しています。徳島市として一括委託契約を締結しており、**事案の緊急性・必要性に応じて適切に助言を得られる体制を構築**しています。

対応の流れ



参考資料

報告日 令和 年 月 日

学校問題相談窓口対応状況 回覧書

教育長	教育次長	学校教育課長	課長補佐	指導係	起案者	受付№	

次のとおり対応しましたので報告します。

相談者	相談日		受付方法	
	立場・関係性		氏名	
	連絡先			

相談事案について	発生日		時刻		場所	
	対象者	児童生徒①			保護者①	
		児童生徒②			保護者②	
		教職員①			教職員②	
		その他①			その他②	
	内容	起こった事実				
		現在の状態 (当事者・関係者)				
		相談者が望む対応				

市教委の判断・対応	今回の相談に対し 行った対応・助言等	
	主な背景要因	
	再発防止の有効策	

CASE
4

悩みの段階に応じた相談支援

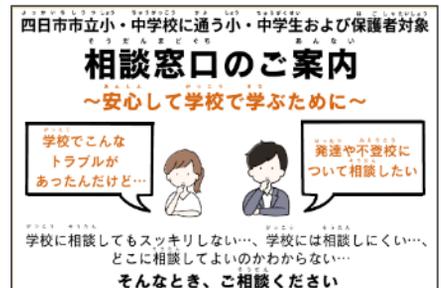
三重県 四日市市



学校管理職経験者や弁護士等の専門家が、児童生徒及び保護者・地域住民からの相談に応じて問題を解決する取組です。学校管理職経験者による電話対応、専門家の助言、第三者機関による調停等、悩みの段階に応じた支援を行っています。

取組内容

- 保護者からの相談や要望の増加や教職員の負担の深刻化を受け、保護者の不安や不満を解消する相談窓口の整備・広報や専門家との連携体制等を進め、**教職員と保護者双方にとって納得のいく課題解決**を目指しています。
- 学校管理職経験者5名を学校問題解決支援コーディネーターに任命し、学校管理職経験者を中心に窓口寄せられた相談に対応しています。
 - 保護者に加え、学校管理職や教職員からの相談も受け付けており、児童・生徒やクラスに関する悩みや学校現場で発生しているさまざまな問題について、学校管理職経験を活かした助言を行っています。
- 保護者からの相談については、**電話を受けた学校管理職経験者が相談者の思いを真摯に受け止めて**、保護者を取り巻く様々な問題に対し助言を行います。
 - 相談窓口だけでは対応が難しい事案については、学校問題解決支援コーディネーターと指導主事、法務専門監で構成される**対応検討チームが相談内容を精査し、必要に応じて弁護士やカウンセラー等の専門家の助言**を受けています。例えば、保護者からの相談に対し、法的な観点で対応方針の判断が難しい場合には、弁護士に助言を求める等、専門的な知見を活用して対応しています。



窓口受付
時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前8時30分～正午、午後1時～午後5時15分

電話での相談受付

対応実績

令和7年度時点では、学校・教職員への苦情やいじめ・不登校の相談、子どもの発達に関する相談等を中心に、月に20～30件程度の相談に対応しています。

取組体制

- 窓口寄せられる相談の多くは、**学校管理職経験者が電話で対応**しています。
- 窓口だけでは解決できない事案について、各種専門家から助言を得られる体制を構築しています。

- 例えば、**弁護士資格を有する法務専門監を対応検討チームに配置**することで、外部の弁護士へ相談するよりも**気軽かつスピーディに法的観点からの助言を得る**ことができる体制を整備しているほか、三重弁護士会と連携し、法的助言や第三者機関による調停（学校ADR*1）の活用判断を行う弁護士を多く配置しています。
- 子どもの声に耳を傾け、子ども自身の意見や想いを代弁する活動を行う**意見表明等支援員*2との連携**も行っており、当事者である子どもにとって最も良い選択ができるような体制を整備しています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
指導主事等職員	6名	教育委員会	正規職員	常勤
法務専門監	1名	市長部局内	正規職員	
コーディネーター	5名	教育委員会	会計年度任用職員	
弁護士	9名	自治体外	事案ごと単価契約	都度対応
医師	1名			
スクールカウンセラー経験者	2名			
スクールソーシャルワーカー経験者・社会福祉士	1名			
学識経験者	1名			
意見表明等支援員	1名			

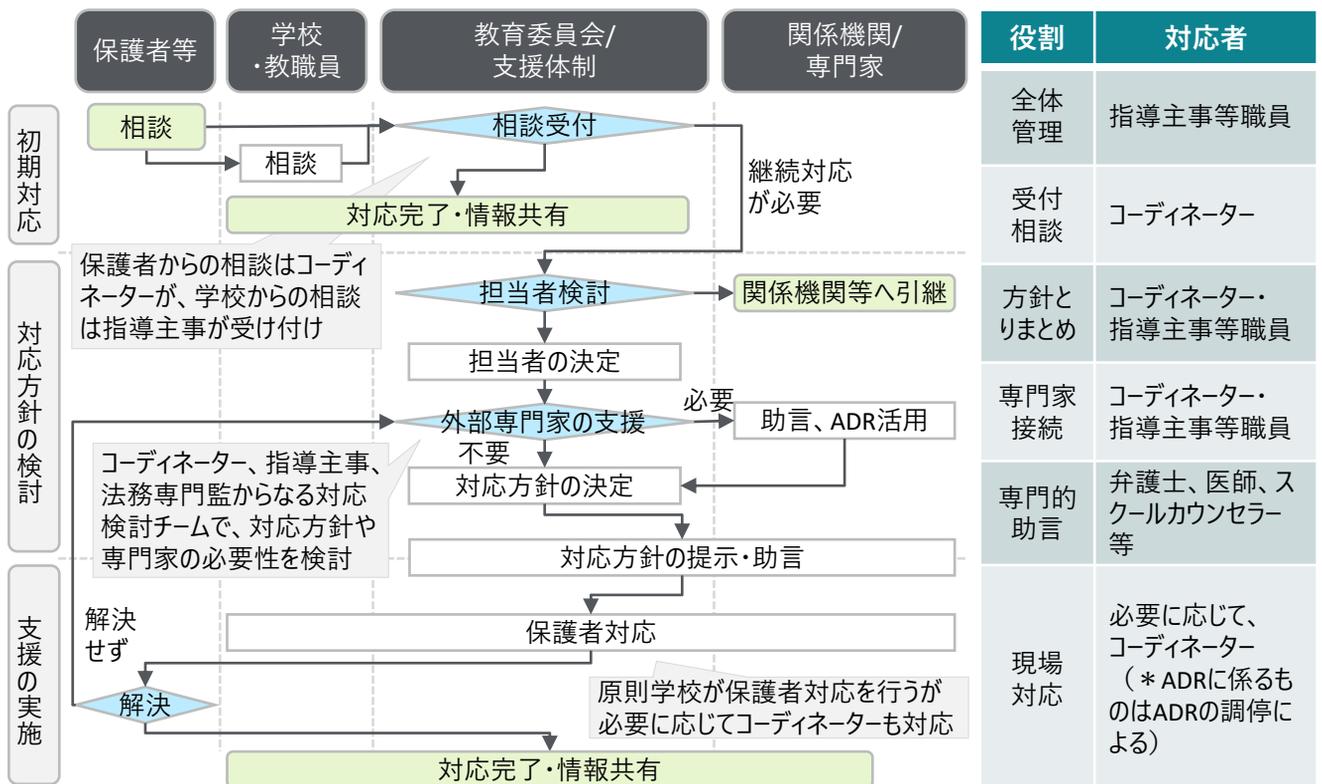
*1：子どもの学校での問題に関し、裁判手続によらず、話し合いにより紛争解決を図る手続のこと

*2：意見表明等支援員：困難を抱える子どもに対し、子どもの立場に立って、子どもの意見の形成、表明を支援する専門家（子どもアドボケート）

対応の流れ

凡例

- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

保護者への 丁寧な 広報周知

- 保護者が気軽に相談窓口を利用できるよう、窓口では「誰が」「どのような悩みに」「どこまで対応できるのか」をフロー図で分かりやすく示しています。**保護者の立場に立って、何を相談できるのか、どのような流れで助言が受けられるのかを明確にすることで、相談への心理的なハードルを下げています。**
- HPでの情報公開に加え、**保護者向けアプリのプッシュ通知等も活用し、現時点で悩みを抱えていない方や、潜在的に悩みを持つ保護者にも幅広く周知しています。**



事業結果の 検証をふまえた 改善

- 本事業では、**事業の効果や課題を分析し、保護者や学校・教職員にとって必要な取組となるよう、継続的に改善を進めています。**
 - 令和6年度に、保護者や学校だけでは対応が難しいトラブルに対応するため、行政型学校ADRを中心とした事業を開始しましたが、小さな悩みや苦情にも迅速に対応し、トラブルを未然に防ぐ必要性も明らかになりました。
 - 令和7年度からは、相談窓口の整備や専門家との連携体制の強化等、より幅広い課題に対応できる体制づくりを進めています。

今後の展開

制度利用 の推進

- 令和7年度は保護者からの相談対応を中心に進めてきましたが、今後は学校や教職員の負担軽減を図るため、**制度の周知を強化し、学校や教職員も気軽に教育委員会を頼れる体制を整えていく**予定です。

更なる支援 体制の強化

- 保護者からの相談には心理に関する専門性が求められる事案が多いことが分かってきたため、**より円滑に心理的観点から助言できる体制の整備を検討**しています。

参考資料

よっかいちしりっしょう ちゅうがっこう かよ しょう ちゅうがくせい ほ ごしゃたいしょう
四日市市立小・中学校に通う小・中学生および保護者対象

そうだんまどぐち あんない
相談窓口のご案内

あんしん がっこう まな
～安心して学校で学ぶために～

がっこう
学校でこんな
トラブルが
あったんだけど…



はったつ ふとうこう
発達や不登校に
ついて相談したい



がっこう そうだん
学校に相談してもスッキリしない…、学校には相談しにくい…、
どこに相談してよいのかわからない…

そんなとき、ご相談ください

そうだんないよう
相談内容

- ①いじめ 体罰 学校（教職員）の対応・指導
②発達のこと 不登校 心の相談など

①いじめ・体罰等教育相談

②発達・不登校等教育相談

059-354-8169

059-354-8285

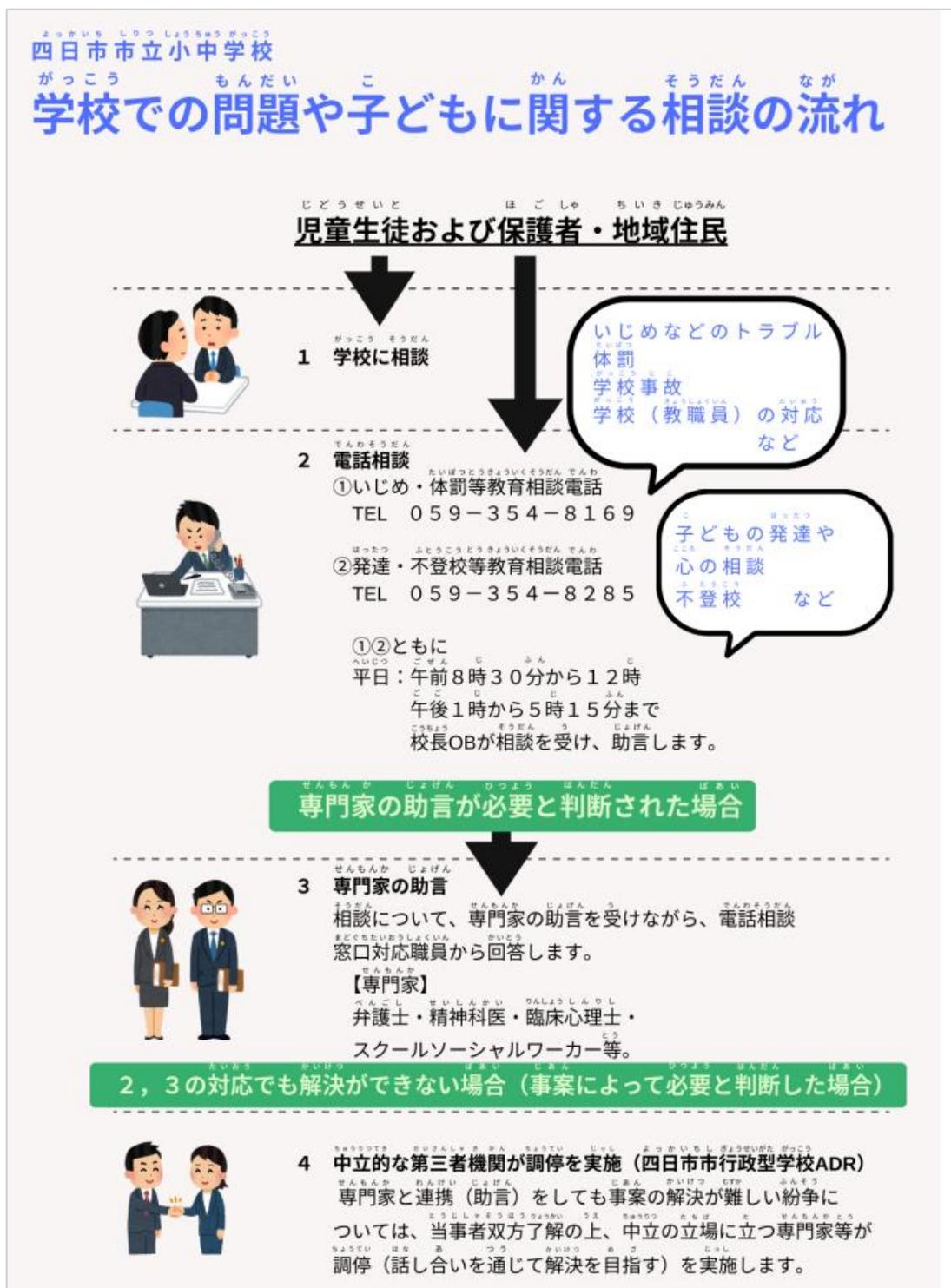
そうだんいん
相談員

けいけんほうふ もとこうちょうとう そうだん ないよう べんごし
経験豊富な元校長等が相談にのります。内容によっては、弁護士や
臨床心理士等の専門家の助言を受けたいうえで回答します。

きがる そうだん
お気軽にご相談ください

よっかいちしきょういくいんかい
四日市市教育委員会

参考資料



総人口	幼稚園・こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校
286.7万人	98園 (-)	431校 (-)	211校 (10校)	94校 (94校)	24校 (23校)

CASE
5

コーディネーターを中心とした支援体制の構築 茨城県



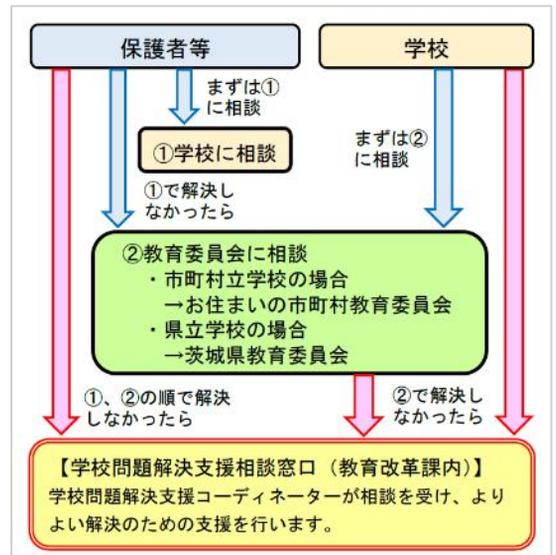
コーディネーターを中心とした支援体制を構築し、令和7年6月から事業を開始しました。従来、教育委員会では対応が難しかった法務相談にも対応できるようにした点が大きな特徴です。

取組内容

- 学校問題解決支援相談窓口を設置し、4名のコーディネーターが電話での相談に対応しています。窓口では、学校だけでは対応が難しい事案の相談を受け付けており、**コーディネーターが助言を行うほか、判断が難しい場合には弁護士による法務相談等を経て、相談者に助言を行っています。**

- 例えば、頻回の相談が学校の負担になっているケースでは、法律的観点から相談を受ける際のルールの設定等に関する助言を法務相談で得ています。

- 県立学校からの相談に加え、**市町村教育委員会や保護者等からの相談にも対応**しています。市町村教育委員会には、主に対処方針に関する助言を行い、保護者等には学校等への相談方法についての助言を中心に行っています。また、各教育委員会・学校が検討している対応方針について、本窓口をセカンドオピニオンとして活用することも勧めています。



窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時30分～正午、午後1時～午後4時
電話での相談受付

対応実績

令和7年6月から12月までの累積相談件数は57件です。

- 県立学校からは、生徒間のトラブルやいじめに関連する相談が多く寄せられています。市町村教育委員会や学校からの相談は、各教育委員会で解決できず、深刻化・長期化した事案の相談が寄せられています。

6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
16件	11件	3件	5件	6件	6件	10件

取組体制

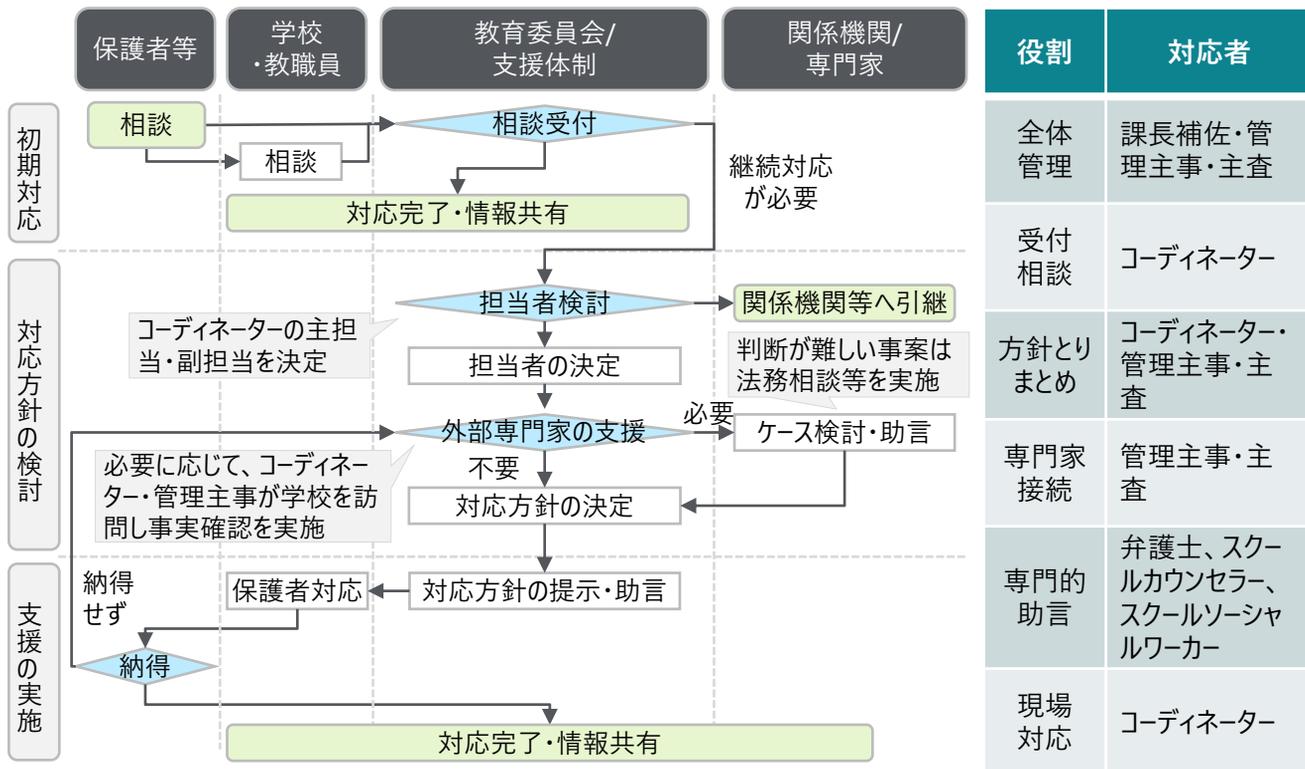
- コーディネーターは、**学校管理職としての経験のほか、教育委員会以外の機関において保護者からの相談・問い合わせ対応の経験**を有する方等、本事業の運営に必要な要件を明確にしたうえ、採用しています。
 - 通常1名または2名の体制で業務を行っており、相談先の学校や教育委員会を訪問することもあります。
- 月に1回程度、コーディネーターが集まり、**各事案の進捗や対応方針等について協議するとともに、事業全体の運用や改善点等について意見交換**を行っています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
管理主事・主査	2名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター (学校管理職経験者等)	4名		会計年度任用職員	1~2日/人
弁護士	3名	自治体外	事案ごと時間契約	都度対応
スクールカウンセラー	1名			
スクールソーシャルワーカー	1名			

対応の流れ

凡例

- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

マニュアル化

- すべてのコーディネーターが同じ水準で対応できるよう、「相談窓口対応マニュアル」を作成・共有しています。マニュアルには、対応手順や電話対応時の確認事項・注意点、さらに**相談内容や進捗を記録・共有するためのフォーマット**も掲載しています。（詳細、次頁参照）
 - 特に、「相談者の意向」を共通して記載する点を工夫しています。相談者の意向に関係者で共有して対応することで、より円滑な支援が行えると考えています。

コーディネーター 同士における 情報連携

- コーディネーターが学校訪問等で不在となる場合にも備え、**特定のコーディネーターが不在でも対応できるよう、事案に関する情報共有の体制を整えています。**
 - コーディネーターは毎日業務日誌を作成し、詳細な情報を記載しています。各コーディネーターは出勤後に業務日誌を確認し、内容を把握するようにしています。また、コーディネーター会議でも事案の進捗状況を確認し、密に情報共有を図っています。

今後の展開

市町村 との連携

- 県内の一部自治体でも体制構築を目指す動きが見られることから、県としては、**より良い連携や情報・知見共有の機会を設けることについて現在検討**を進めています。

他課 との連携

- 相談内容を他課に共有する仕組みは構築できたものの、実際の運用面では、共有した事案に対する他課の対応結果や過去の知見等、双方向での情報共有が十分に行われていないため、次年度以降の課題と捉えています。
 - 各課の担当者と定期的に定例会を設ける等、次年度に向けて情報共有の方法を検討しています。

参考資料

※はプルタブから入力 別紙様式 3 A

相談整理票 A (学校用)		事業No	課内受理日 年 月 日	承認日 年 月 日
相談日		令和 7 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分		
相談者 (学校)	所 属	職※	氏 名	性別※
	所属校の 住所 (市町村)	所属校 電話番号		
	相談方法※ ・その他の場合具体的に記載 ()			
コーディネーター氏名※				
事 案	統計種別※			
	教育委員会等への相談 の有無※	具体的な相談先の名称 (複数ある場合は全て記載)		
	相談内容 ★事業関係者、特に児童 生徒については学年 性別を明記する。			
	相談者の意向	相談者の意向を共有することで、学校と保護者等の双方 の納得のいく解決案を検討することが可能となっています。		
	対応の状況 ★相談者が対応したこ とを記載			
支 援 方 針	支援方針 ★今後の支援について Coが協議して記載	◎法務相談の必要性【 あり なし 要検討 】※いずれかに○ コーディネーター不在時に相談があった場合に備え、基本 事項は確実に共有できるようにしています。		
	備 考 ★上記支援方針に追 加・修正する内容を 事務局で記載。	いつ電話があっても適切に対応できるよう、一定期間の事 案の経過は、一覧できるようにしています。		
事 案 の 経 過	日時			

CASE
6

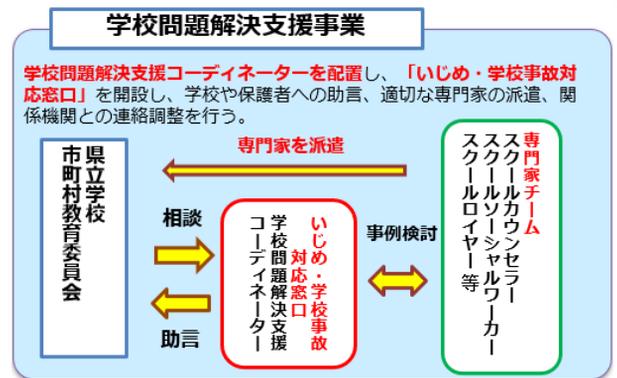
多様な専門家と連携した課題解決支援 徳島県



徳島県では、学校現場を支援する**弁護士・心理職・福祉職**を3Sと称しており、**専門家間で密に連携**しています。また事案の背景・特徴に応じ、3Sを中心とした複数専門家が教育委員会の依頼に応じ派遣され、学校問題を迅速に解決しています。

取組内容

- 近年の事案発生数増加・複雑化に鑑み、令和6年度からは学校問題解決支援コーディネーターを配置し、**事案解決に必要な専門家の選定・派遣調整等を担っています。**
- 学校問題解決のための専門家派遣に20年以上取り組んでおり、現在は**コーディネーター及び3S（スクールロイヤー、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー）を中心に、複雑化・多様化する生徒指導の事案に対応**しています。



- 窓口に寄せられた相談には、まずコーディネーターが初期対応を行い、**対応が難しい事案については、心理職、福祉職、医師、大学教授等の専門家と連携して対応方針を検討**しています。また、各学校や教育委員会に配置・派遣されているスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーとも協力し、適切な助言や支援を行っています。
- 市町村立学校や市町村教育委員会からの相談も随時受け付けており、コーディネーターが県と連携する専門家による助言が効果的と判断した場合には、専門家の派遣も行っています。

窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
電話/対面窓口での相談受付

対応実績

令和7年度における相談件数実績は4～12月までで合計356件の相談が寄せられています。

- 本窓口では生徒指導の相談を中心に受けています、専門家との連携実績は、スクールロイヤー：56件、スクールカウンセラー：31件、スクールソーシャルワーカー：27件、警察経験者：45件にのぼります。相談内容はいじめ関連、生徒指導への苦情等が多く、毎月、事案相談が寄せられます。

取組体制

- 3名の学校問題解決支援コーディネーターを中心に相談を受け付けており、**1名は学校の管理職経験を持つ教育委員会担当課職員、残りの2名は警察とのネットワークを持つ少年補導職員**で構成しています。

- 警察経験者は、少年補導職員として培った、**トラブルの多い児童生徒や保護者への理解や、関連する法律知識、対応経験を活かし、具体的な助言**を行っています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
コーディネーター (学校管理職経験者)	1名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター (少年補導職員)	2名	教育委員会	出向並びに 会計年度 任用職員	
スクールカウンセラー	69名	自治体 (徳島県)	会計年度 任用職員	都度 対応
スクールソーシャルワーカー	20名			
スクールロイヤー	27名	自治体外 (徳島弁護士会)	単価契約	
その他専門家(心理職、 福祉職、医師、大学教授等)	16名	自治体外		

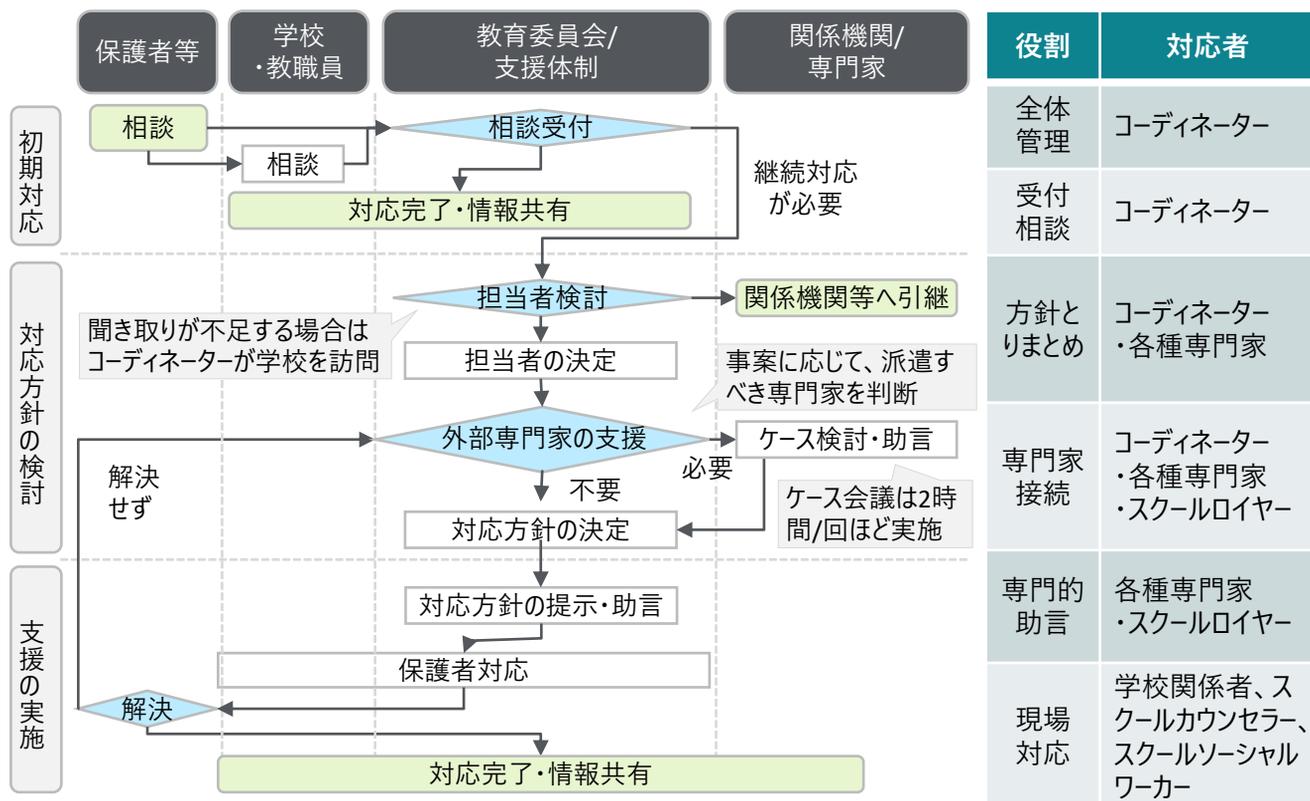
- コーディネーターは相談受付後、事案の内容や緊急性を判断し、心理職、福祉職、医師、大学教授等で構成される専門家チームの中から適任者をスーパーバイザー*として選定します。**任命されたスーパーバイザーは、具体的な対応方針を検討し、各学校や自治体に割り当てられているスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーと連携して解決にあたります。**

*医師や大学教授、公認心理師、社会福祉士など、特に専門的な知見を有し、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー等への指導・助言を行う役割の専門家

対応の流れ

凡例

- 開始・終了：相談フローの起点と終点を示す
- 処理：フロー内で対応する事項を示す
- 分岐：分岐条件を示す



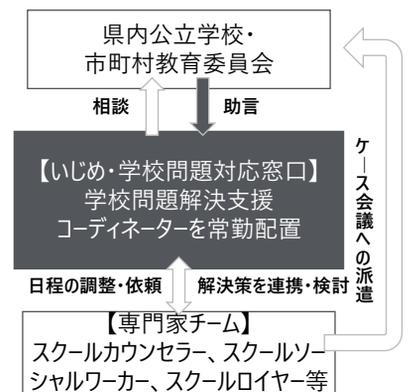
体制構築のポイント

全工程への コーディネーター の関与

- コーディネーターは、初期対応から支援の実施に至るまで、**一貫して対応に関与し、必要な調整を行います。**
 - 各事案の状況や専門家への依頼状況等を把握しているコーディネーターの存在により、対応を円滑に進めることができます。

ハブとしての 役割

- 専門家の配置人員が多いため、**コーディネーターはスクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー、スクールロイヤーの稼働状況を把握・管理する「ハブ」としての役割**を担っています。コーディネーターは、対応可能なスーパーバイザーの推薦や、学校現場への派遣日程の調整等も支援しています。また、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーやスクールロイヤー等、複数の専門家による対応が必要な事案では、コーディネーターが中心となって専門家同士を繋ぎ、連携を図っています。
 - 学校問題解決に対応する専門家を多数配置することで、迅速かつ丁寧な現場対応が可能となります。一方で、個々の事案への対応や依頼状況の把握が難しくなるという課題も生じます。こうした課題に対応するためには、**コーディネーターがハブとなって専門家同士を繋ぎ、事案解決に向けたチーム体制を構築する力**が求められます。



今後の展開

持続的な 運営の仕組み 構築

- 専門家同士の連携は極めて円滑であり、今後の中長期的な運営を見据え、**より困難な対応に専門家のリソースを充てられるよう、運営の高度化**を図る予定です。
 - 具体的には、学校現場の対応力を強化することにより**長期化・重大化をしよう事案の抑制**に努めるほか、支援体制内でも**問題に応じてスピーディーに専門家派遣**を行えるよう、考え方の整理が必要と考えています。
- 学校現場の対応力強化の取組としては、現在も実施している研修を継続することに加え、新たに**対応マニュアルの整備**を推進中です。

CASE
7

学校問題解決支援チームの設置 京都府



コーディネーターがハブとなり、学校・教育委員会・専門家をつなぐことで、円滑な情報共有と学校支援を実現しています。また、教育庁内で情報を共有できる仕組みの構築や、知見の蓄積・各学校との共有にも力を入れています。

取組内容

- 学校管理職経験を持つ**3名のコーディネーター（中学校・高等学校・特別支援学校管理職経験者）**が中心となり、主に学校が抱える困難な事案の解決に向けた助言を行っています。



- 府立学校に加えて市町立学校（※京都市を除く）からの相談も受け付けており、市町（組合）教育委員会・教育局（教育事務所）を経由して受理した後、必要に応じて、事案ごとに適切な専門家と連携し、助言を行っています。

- コーディネーターは、**自ら教育庁内の他課に出向き、関係課との連携を円滑にする**とともに、情報共有も臨機応変かつ随時行っています。
 - 各課をまわりコミュニケーションをとることで、取組の周知活動を行うとともに事案発生時、躊躇なく相談してもらえる各課との人間関係の構築を日ごろから心がけています。

窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
電話での相談受付（相談を受け付ける各回線の対応時間）
※コーディネーターは、各担当課からの相談があった事案等に対応

対応実績

令和7年4月～12月では合計1,078件の相談件数が確認されました。

- 学校での児童生徒同士のトラブルや、それに関連して保護者からの相談・要望も多く見受けられます。また、教育局からは、いじめや理不尽な要求への対応など、複雑な事案についての相談も寄せられています。
- 支援チームの設置により、**学校現場には安心感が生まれ、気軽に相談できる雰囲気づくり**に寄与しています。さらに、**コーディネーターが学校と専門家の橋渡し役を担うことで、学校の実情に即した助言が可能となり、より円滑な対応**につながっています。

取組体制

- 3名のコーディネーターが、**これまでの経験を生かした分野で支援**を行っています。学校現場での経験を活かし、学校が使いやすい制度構築を目指しています。
- 学校で発生する様々な問題に専門家から助言が得られるよう**多様な専門家との関係を構築**しています。特に今年度からは、これまでの各専門家に加え、体育の授業や運動系部活動で事故が起きた際、児童生徒・指導者間の関係維持の観点も含め、スポーツ法学の専門家と連携できる体制を整えています。

配置人員	人数	所属	雇用形態	出勤頻度
教育委員会職員	18名	教育委員会	正規職員	常勤
コーディネーター	2名	教育委員会	会計年度任用職員	3日/週
	1名		正規職員	常勤
警察関係者	1名	教育委員会	正規職員	常勤
スクールカウンセラー	19名	自治体外（府内大学や臨床心理士会等）	事案ごとの単価契約	都度対応
スクールソーシャルワーカー（社会福祉有識者）	1名	自治体外（府内大学院）		
スクールロイヤー	1名	自治体外		
学識経験者（スポーツ法学）	1名	自治体外（府内大学）		
特別支援教育有識者	1名	京都府スーパーサポートセンター	会計年度任用職員	
幼児教育有識者	1名	京都府幼児教育センター		

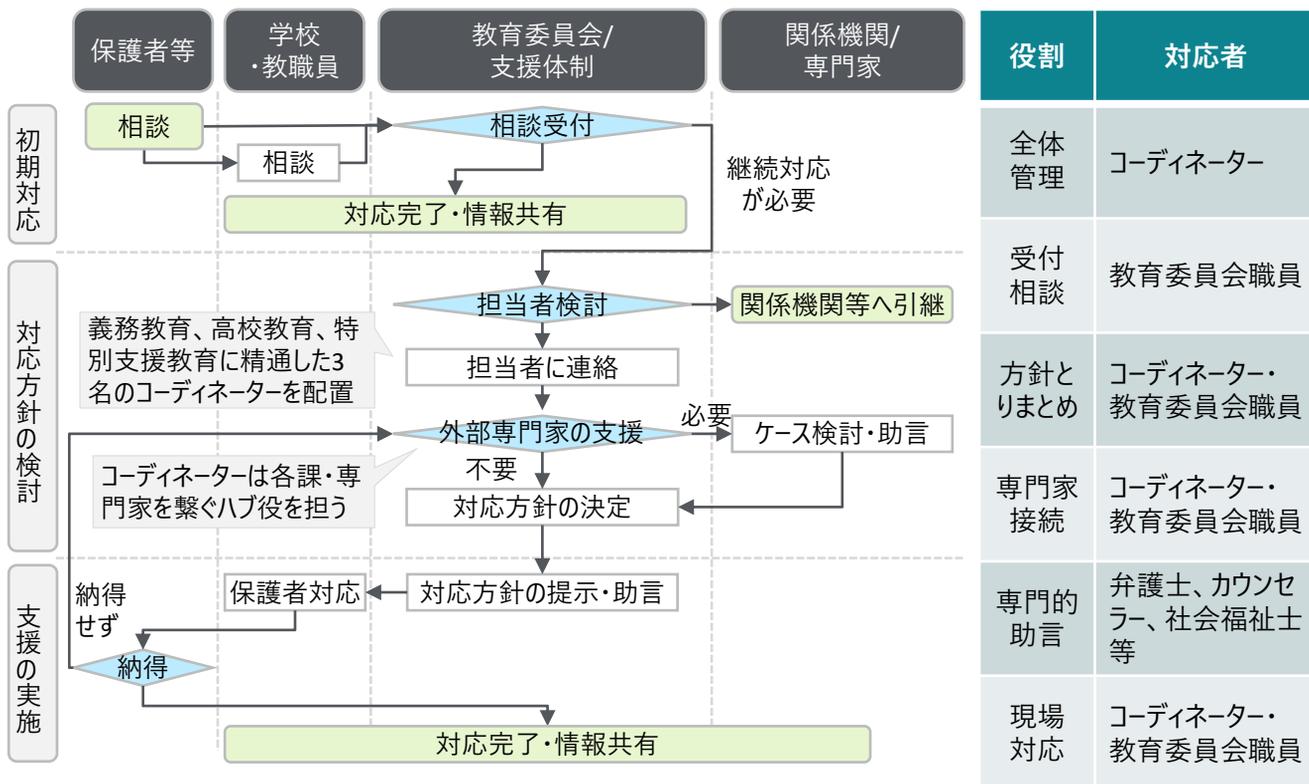
対応の流れ

凡例

開始・終了：相談フローの起点と終点を示す

処理：フロー内で対応する事項を示す

分岐：分岐条件を示す



体制構築のポイント

対応力向上 に資する 研修の開催

- コーディネーターが、生徒指導関係者を対象に、実際に発生した事案を教材とした研修を実施しています。事案から得られた学びを含め、市町教育委員会・学校に展開することで学校の対応力向上を図っています。 ▶▶▶ 54 ページ

「通信」による 知見の共有

- 各学校が保護者相談等、様々な事案に適切に対応できるよう、適宜「**事案の概要**」「**対応における専門家の見解**」「**対応のポイント**」をまとめた資料を配布しています。
- 特に、労働時間やハラスメント、合理的配慮の提供、警察が関わる事案等、現場からニーズの高いテーマを選び、積極的に情報発信を行っています。また、**学校行事とも連動した情報内容を発信するように工夫**をしています。
- 現在、通信は管理職のみに配布し、管理職から内容を適宜、教職員に周知しています。今後、市町教育委員会や学級担任等を対象とした通信の発行を検討しています。



具体的な事案が発生した際、それを事例として紹介しながら、**専門家の見解**を通信で伝えていきます。そこから、管理職が情報を精選し、教職員に伝えることで**事案の未然防止**に資するようになります。夏には部活動における熱中症に関する**事案の裁判事例を紹介し、また他県の夏季の部活中の熱中症対策を掲載**する等、事案の未然防止に向けた積極的な発信を行っています。

今後の展開

市町 との連携

- 少ない人員体制で対応を行っている小規模自治体に対して、事案ごとに専門性をふまえた支援をどのように行っていくか、多様な助言ができる環境をどのように構築するか等の課題意識を持っており、現在、府教育委員会としての具体的な対応策について検討を行っています。

CASE
1

教育関連相談受付電話 「かっぱコール」の設置

茨城県 牛久市



令和6年9月に開設した「かっぱコール」では、保護者が抱える不満や不安を受け止め、気持ちの整理を支援するとともに、相談内容を整理して学校へ共有することで、保護者と学校双方の混乱や不安の軽減を図ることを目的に、保護者等からの相談を受け付けています。

取組内容

- 保護者からの相談や要求が教職員に精神的な負担を与えている現状や、管理職が保護者対応により業務が多忙となっている状況をふまえ、保護者等が学校に直接相談しにくい事案やトラブルについて、気軽に相談できる窓口を整備しています。寄せられた相談は、必要に応じて学校や関係機関と連携し、課題の早期解決に努めています。



窓口受付 時間・対応方法

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
電話もしくはメールでの相談受付

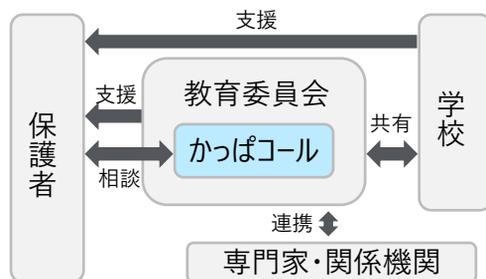
対応実績

毎月おおむね50件程度の相談が寄せられており、令和6年9月の開設から令和7年6月までの累計相談件数は約350件となっています。

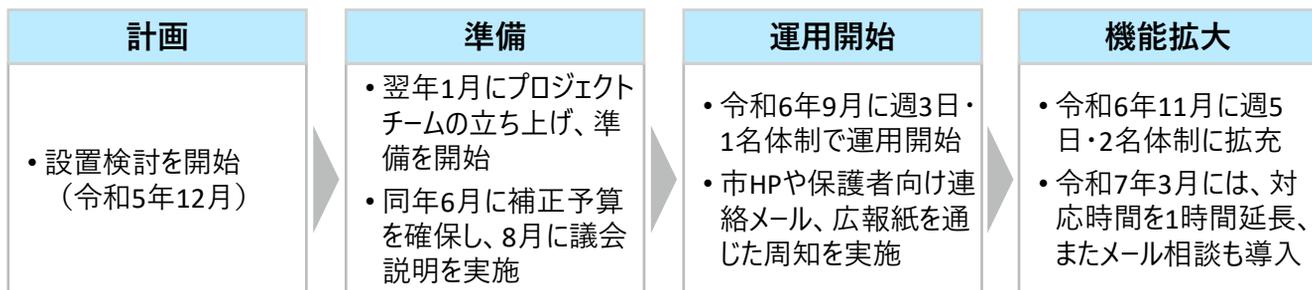
- 主に学校に対する不満、不登校や発達に関するものが多く確認されています。

取組体制

- 窓口職員は、管理職経験者である専任の会計年度任用職員2名（1名が週2日、もう1名が週3日勤務）で対応しており、いずれか1名が常駐しています。
- 窓口において受付した相談内容の報告を受けて、課内で検討・調整を行った上で、学校の管理職へ連絡を行っています。



体制構築までの流れ



総人口	幼稚園・こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校
161.2万人	-	147校	70校	4校	9校

CASE
2

学校保護者相談室の開設

福岡県 福岡市



平成17年度より、学校や学級に関する保護者からの相談に対応するため、電話またはメールによる直接相談窓口を設置しています。経験豊富な相談員が、中立・公平な立場で相談に応じています。

取組内容

- 教育委員会に保護者向けの相談窓口を設置し、教師や学校への不満、学校運営に対する不信感・不安、児童生徒に関する心配事や児童生徒同士のトラブル等、様々な相談を受け付けています。
- 窓口では、現場の負担軽減と学校と保護者間の問題の早期解決を図るとともに、保護者との信頼関係の構築を通じて学校運営の健全化を推進しています。

お気軽にご相談されませんか？

学校保護者相談室 についてのお知らせ

【電話相談】
092-711-4859(直通)
毎週 月・水・金曜日
毎月 第2火曜日・第4木曜日
午前10時～午後3時
※ 祝日及び年末年始(12/29から翌年1/3)は休みです。

【インターネット相談】
福岡市 学校保護者相談室 または QRコード から
専用フォーム(24時間受付)へ

窓口受付 時間・対応方法

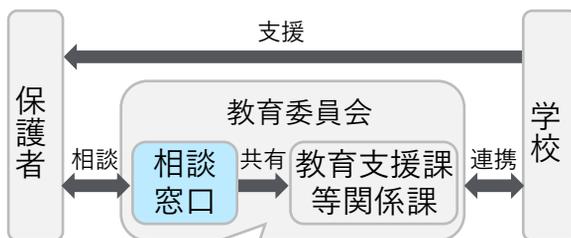
電話：毎週月・水・金曜日、毎月第2火曜日・第4木曜日 午前10時～午後3時
メール：HP内専用フォームで24時間相談受付

対応実績

令和6年度は1,000件を超える相談が寄せられました。
令和3年度からメールによる相談受付を開始したことで、相談件数は倍増しています。

取組体制

- 窓口の相談員は、学校と保護者による自主的な解決を促すことを前提に、相談に対する初期対応や助言を担っています。基本的には窓口での解決を目指していますが、相談室のみでは判断が困難な内容については、教育支援課や関係課と連携し確認を行う体制としています。
- 相談員は、会計年度任用職員として1日5.5時間勤務の2名を公募により採用しています。カウンセラー資格、一定期間のカウンセリング経験、または教員免許と10年以上の教育現場経験を有する者を対象とし、初期対応を担う資質・能力が備わっているかを重視しています。



すべての相談について記録書を作成し、所管課へ共有するとともに、進展に応じて、随時報告を行っています。
学校管理職への情報提供が必要な事案は、保護者の承諾を得た上で連携を行います。

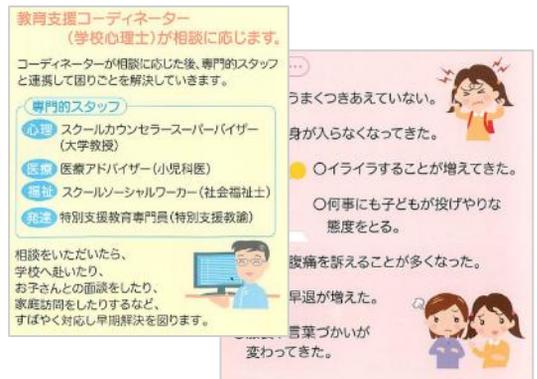
CASE
3

教育支援センターにおける 相談受付体制の構築 北海道 岩見沢市

18歳以下の児童生徒に関する相談を受ける支援センターであり、教育支援コーディネーター（カウンセラーや福祉士等）が相談窓口となり、専門家や教育委員会、学校と連携して**保護者等の困りごと解決に向けた助言**を行っています。

取組内容

- 教育支援センターは、当初不登校支援を目的に設置されたのち、相談件数の増加や課題の多様化を受けて体制を見直し、現在は不登校や発達の問題に加え、**学校対応への疑問や保護者対応等、幅広い相談に対応**しています。
- 相談受付後は、教育委員会指導室と密な連携を行い、各学校・教職員に助言を行っています。極めて困難な事案では、センターが介入して両者の間に立ち、調整を行う場合もあります。



窓口受付 時間・対応方法

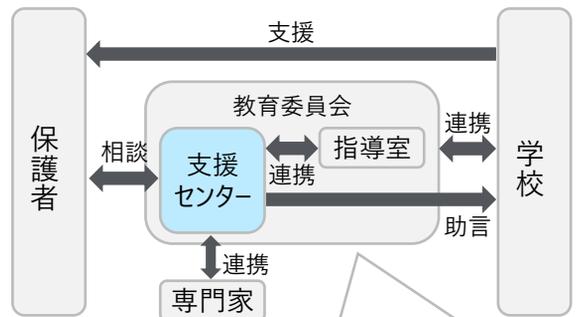
月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分
電話での相談受付

対応実績

令和6年度は、保護者に限らずすべての相談を含め、**年間を通じて約1,200件程度の相談**（「いじめ」「不登校」「学校への疑問」「就学・学業に関すること」「発達支援」等）が寄せられています。相談内容として、「**担任やクラスを変更してほしい**」といった**要望や、学校の対応に対する疑問**等が多く寄せられています。

取組体制

- **センター長（1名）、スクールソーシャルワーカー（2名）、特別支援教育相談員（1名）の計4名**の教育支援コーディネーター（会計年度任用職員）で運営を行っています。
 - センター長は学校心理士の資格を有する校長経験者が務めており、その他の職員も社会福祉士や公認心理師等の資格を持つ元教師が従事しています。
- **専門家（外部アドバイザー）との連携体制を構築**しており、大学教授（スクールカウンセラースーパーバイザー）や小児科医（医療アドバイザー）に相談し、助言を受けることができます。



学校と保護者間のトラブルは主にセンター長が相談を受け付け、学校への助言を行っています。

CASE
4

伊那市学校サポートチームの設置

長野県 伊那市



外部有識者による「伊那市学校サポートチーム」を編成しています。教育委員会が必要と判断した場合には、**随時チーム会議を開催し、専門的な助言を得て事案の早期解決を図っています。**

取組内容

- 学校からの相談を受け、教育委員会だけでは支援が難しい場合には、学校サポートチームの会議を開催します。**チームの助言をふまえ、具体的な対応は学校が主体となって進めています。**
 - 学校特有の事情をふまえた支援を行うため、チームメンバーに対して実際の事例を共有する機会を定期的に設けています。

相談方法

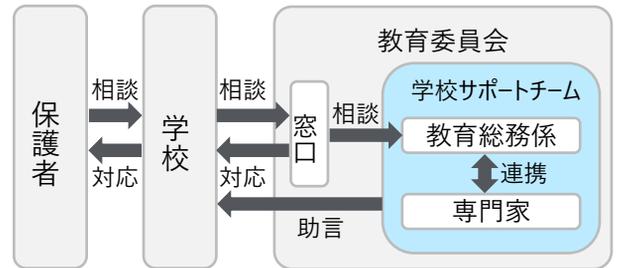
学校から教育委員会の指導主事へ、専門家への相談を文書で依頼します。提出内容を精査し、専門的な助言が必要と判断される場合は、専門家に依頼します。

対応実績

- 令和7年4月より運用を開始しており、法的アドバイスを要する相談を中心に相談が寄せられています。
- 専門家に相談できることが、**指導主事や学校管理職の安心感につながる**とともに、対応方針を検討する際に**専門家に相談すべき点がないか多角的に検討**することにもつながっています。

取組体制

- 学校サポートチームの専門家は、**弁護士、大学教授、医師、警察、ネットトラブル相談員（学識経験者）、スクールソーシャルワーカー、計6名で構成**されています。
 - 実効性を高めるため、事案に応じて必要なメンバーを随時招集し、効率的に運営しています。



今後の展望

- 学校サポートチーム立ち上げ初年度につき、対応状況・実績をふまえた活用状況の検証を行う予定です。相談が多くなった場合には、事案発生後の即時対応が難しくなることが想定され、**実運用を鑑みて支援のあり方や支援範囲の見直し**を検討する予定です。

総人口	幼稚園・こども園	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校
78.9万人	5園	106校	57校	2校	2校

CASE
5

スーパーサポートチーム（SST）による 困難事案の解決支援 新潟県 新潟市



学校が抱える課題の早期解決を図るため、教育委員会内にスーパーサポートチーム（以下、SST）を編成しています。保護者対応や、児童生徒の問題行動や生徒指導上の諸課題に迅速に対応し、学校が抱える課題の早期解決を図っています。

取組内容

- SSTでは、保護者等からの要望や相談、児童生徒の問題行動、学級経営上の困難について助言や指導を行っています。
 - 必要に応じて、SSTメンバーが学校と保護者の面談に同席し、客観的な立場から双方の意見の隔たりを調整しています。
- 課題の早期解決を図るために、支援会議を毎日開催し、指導主事とも連携しながら、各地区で発生した事案の把握や支援方針の検討を行っています。



対応方法

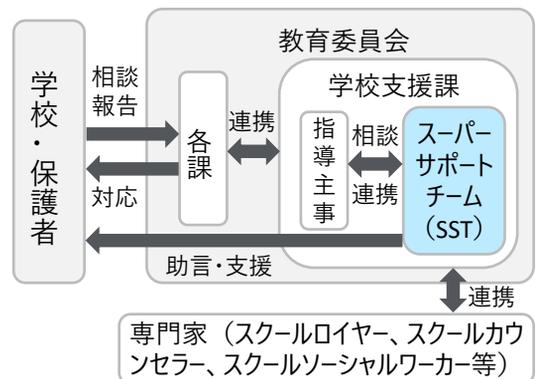
教育委員会に寄せられた相談や報告のうち、生徒指導に関するものは学校支援課に情報提供されます。学校支援課内で相談報告内容を精査のうえ、指導主事とSSTが連携して対応します。また、学校から指導主事に相談し、指導主事を通じてSSTによる支援につなげる場合もあります。

対応実績

年間対応件数はおおよそ230件であり、継続的に関わっている困難な事案は年間40件ほど発生しています。

取組体制

- SSTは5名体制で活動しており、全員が校長経験者（中学校4名、小学校1名）であり、生徒指導や教育相談の経験と実績を持つメンバーで構成されています。
 - 1名はチーフアドバイザーを担い、全区を統括し、残り4名が市内8区を2区ずつを担当しています。
- 学校支援課の指導主事4名も、それぞれ2区担当しており、指導主事とSSTメンバーが連携しながら学校の課題解決にあっている点が特徴です。
- 部局横断での連携を円滑にするために、定期的に各課や区の教育支援センターとの情報共有のための会議を設けています。また、事案に応じて適切な専門家（スクールロイヤーやスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー）との連携を行っています。



C O L U M N
1

マニュアル・手引きの作成

学校組織としての保護者対応力の向上を図るためには、教育委員会が主体となり、**現場の実情をふまえたマニュアルや手引きを整備**することも有効であり、これにより適切な対応の実現や教職員の負担軽減に貢献します。

記載内容の例

- 各学校が適切に対応できるよう指針を示すことが重要であり、また、強化すべき対応段階や目的に応じて、必要な項目や内容を盛り込むことが求められます。

対応段階	事案発生前	初期対応	二次対応	三次対応 (学校外連携)
目的	保護者との関係構築 <ul style="list-style-type: none"> ■ 保護者との円滑なコミュニケーションを促進し、信頼関係を構築する。 	初期対応の適正化 <ul style="list-style-type: none"> ■ 事案発生時における初期対応を適正化し、事案の深刻化や長期化を防止する。 	組織的対応の標準化 <ul style="list-style-type: none"> ■ 対応が個人に依存することを防ぎ、組織全体で統一された対応を行う。 	外部との連携 <ul style="list-style-type: none"> ■ 外部機関からの協力も得ながら、組織全体で連携して困難な事案の解決を図る。
記載内容(例)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 傾聴を意識した丁寧なコミュニケーションの取り方 ✓ 保護者との信頼関係を築くための心構え ✓ 日常的な電話・やりとりでの留意点 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 面談・電話等で心がけること ✓ 保護者の主訴の理解・事実把握に向けた留意点 ✓ 管理職や校内への報告方法 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 学校内での役割分担・対応者の明確化 ✓ 対応手順の明確化 ✓ 過剰な苦情と不当な要求にあたる事例とその対応例 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 教育委員会との連携方法・相談先 ✓ スクールロイヤーやスクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー等との連携方法 ✓ 関係機関や相談窓口の問い合わせ先・支援内容

栃木県「保護者とのよりよい連携のためのヒント～共に子どもを育む～」

手引きの概要

- 日頃からの保護者との関係づくりや、子どもが抱える課題に対応するために保護者と連携する際のヒントとなることを目的に、「保護者とのよりよい連携のためのヒント」を作成しています。保護者と連携する際に大切なことについて、**実際の場面での具体的な取組例や対応のポイント等をQ&A形式で掲載**し、保護者との適切な関わりを促進しています。

活用方法

- 日頃の保護者等との関係づくりにおける参考資料として活用できます。また、教育委員会や各学校における研修においてテキストとして使用することで、研修効果の向上に役立っています。



Q17 担任の対応に満足できず、関係調整が学校に発生した。どのように対応したらよいですか。

A 保護者対応し、保護者が納得できないと感じる内容は正確に受け取り、【対応のポイント】このような場合は、学年主任や児童指導主任・当該指導主事等と必ず連携して対応します。発覚した保護者の人数や内容を把握し、まずは、できる限りは本校で対応し、対応した保護者の人数や内容を把握し、その後、学校で扱えている事実を説明します。園内の保護者については、保護者の意向を尊重し、必要に応じて、園に内容の持ち寄りを行うようにするといふようにします。

保護者には、適切でなくてはいない場合があります。適切な対応が必要な場面がある場合は、冷静に話し合いを促すことが大切です。必要に応じて、関係機関からの支援を受けることもありますが、保護者から相談した場合は、まずはお話をしてもらいます。

子どもの様子や保護者に相談する際に、校長等の個人情報を掲載することもあります。内容によっては保護者の了解を得るなど、配慮しています。

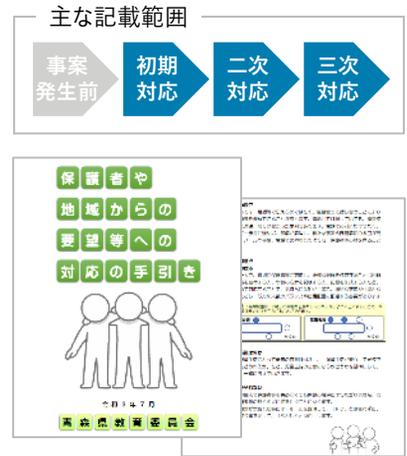
青森県「保護者や地域からの要望等への対応の手引き」

手引きの概要

- 初期対応、二次対応、外部との連携（三次対応）の三章構成とし、各段階における対応方針や留意点を記載しています。
- 保護者や地域住民等からの相談や要望に対し、各学校が適切かつ共通の基準に基づいて対応するための**基本的な考え方及び対応の流れを示し、保護者対応の適正化・教職員の心理的負担軽減を図る**ことを目的としています。

活用方法

- スクールロイヤール等の専門家へ相談する際の参考にするだけでなく、電話対応・面談のチェックポイントを併用することで、相談する前の心構えや、適切な対応だったか等の振り返りにも活用しています。



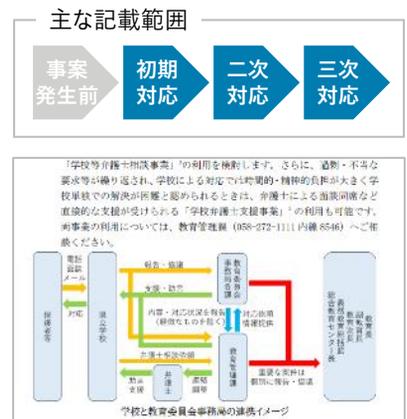
岐阜県「学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル」

手引きの概要

- 学校と保護者等との**建設的なコミュニケーションの促進を目的**として、学校における苦情対応の基本的な考え方や、対応が難しいケースへの留意事項をまとめています。対応が難しい**ケースを5つの類型に分類**し、それぞれの類型ごとに基本的な対応方法や押さえておくべきポイントを整理しています。また、**教師や管理職など、立場や場面ごとの**具体的な対応方法についても記載しています。

活用方法

- 本マニュアルには、保護者等が威圧的な態度をとった場合の具体的な対応例や、教職員が撮影を求められた際の断り方、保護者等来校時の座席配置の注意点など、**実際の現場で役立つ実践的な内容が盛り込まれています**。各学校では、保護者対応が難しくなることが予想される場合に、随時、本マニュアルを参照して対応に役立っています。



▶▶▶ マニュアル・手引きのリンク先はp.55掲載

C O L U M N
2

研修の企画・実施



教職員の保護者等対応力を向上させるには、**経験年数や役職に応じた研修の実施**が有効です。これにより、保護者等とのトラブルの未然防止・早期解決に加え、長期化・深刻化の抑止にもつながります。

研修内容の例

- 教職員の経験に応じて、関係構築や初期対応から困難事案・法的判断を含む対応力へと段階的に高度化することから、求められる資質・能力に応じた研修内容の設計が重要になります。

主な対象	内定者・初任者	若手～管理職	管理職
求められる資質・能力	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保護者等とのやりとりに必要な基本的な対応力 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保護者との関係構築力 ■ 適切な初期対応 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 専門家と連携した対応力 ■ 組織マネジメント力
研修内容(例)	基本対応力の習得 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 保護者と接する際の心構え ✓ 傾聴や共感等、コミュニケーションにおける基本姿勢の理解 ✓ 電話対応や日常的なやりとりに関する留意点、ロールプレイ 	信頼関係の構築・初期対応力の向上 <ul style="list-style-type: none"> ✓ トラブルになりやすい要因の把握と、日常的に留意すべき事項の整理 ✓ 早期解決に向けた初期対応における留意点の整理 ✓ 困難な事案を想定したケーススタディやロールプレイ 	困難事案への対応 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 過剰な苦情や不当な要求の事例把握や対応原則の理解 ✓ 弁護士等の専門家との連携事例の把握 ✓ 困難事案への対応に必要な法的知識や判断根拠の習得
	講師の特徴	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 豊富な教職経験を有する講師 (指導主事・学校問題解決支援コーディネーター等) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 専門性を有する講師 (外部講師等) </div> </div>	

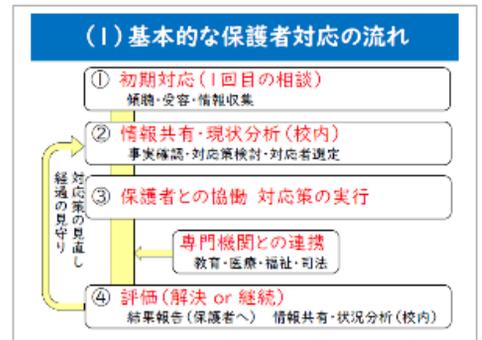
静岡県 教育相談スキルアップ研修－保護者との効果的な教育相談－

研修の概要

- 主に**中堅の教職員（希望者）を対象に、保護者との良好な信頼関係の構築と初期対応力の向上**を目的とした研修を実施し、保護者等への対応に伴う心理的負担の軽減を図っています。

実施方法・内容

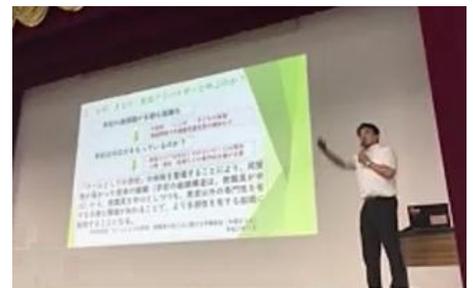
- **30分程度のオンデマンド配信と半日の集合研修を組み合わせたハイブリッド型**の研修を実施しています。
 - － 事前に約30分の動画視聴と課題に取り組み、**保護者対応の基本や心構え、問題がこじれる要因や対応方法**について学習を行います。
 - － 集合研修では、3～4人の小グループで事前課題の共有やロールプレイを行います。ロールプレイでは、教師に依存する保護者と感情的な保護者への2つの事例を扱い、「解決思考アプローチ」を取り入れた模擬面談を行います。



京都府 コーディネーターによる事例集を扱った研修－知見の展開－

研修の概要

- 毎年、年度の初めに、府内の**市町教育委員会の生徒指導担当及び所管学校の生徒指導主任**を主な対象に、コーディネーターが研修を行っています。研修では、府教育庁に設置された学校支援体制において、**コーディネーターが関わった事例を事例集としてまとめた資料**を教材として活用しています。
- 弁護士への相談事例やスクールソーシャルワーカーとの連携方法等、**学校の対応力の強化を図る**ための研修会を定期的を開催しています。



実施方法・内容

- 対面による開催を基本とし、**事例の展開・学校の対応力の向上を目指しています**。
 - － いじめを事例として取り上げた研修会では、専門職との連携の必要性や、事例集に基づき、弁護士に**相談をしたことで自信をもって対応に当たることができたケース**等の紹介をしています。加えて、いじめを重大化させないために学校が取り組むべきことについてのポイントも解説をしています。
 - － スクールソーシャルワーカーの専門性を取り上げた研修会では、事例をもとに、スクールソーシャルワーカーが教職員と連携しながらチームとして対応することの重要性を解説しており、「**チーム学校**」として**学校組織の対応力を高めることにつながっています**。

参考資料

保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引き（文部科学省）

- 全国の自治体で作成された、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引きを紹介しています。



動画研修「基礎的研修・校内研修シリーズ」（独立行政法人教職員支援機構）

- 全国の学校教育関係職員に豊富で質の高い研修機会を提供するため、「校内研修シリーズ」を始め、講義動画等の研修教材を提供しています。



生徒指導提要（文部科学省）

- 第3章「チーム学校による生徒指導体制」や、特にいじめ対応に関しては第4章第4節「関係機関等との連携体制」で、保護者等との連携方法や関わり方について示しています。



教育相談（文部科学省）

- スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーの活用事例や、問題を早期発見するためのスクリーニング活用ガイドを掲載しています。



教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き（文部科学省）

- 各教育委員会において法務相談体制を構築する上での留意点や、具体的な弁護士への相談事例の紹介等を盛り込んだ手引きを紹介しています。



マニュアル・手引き

保護者とのよりよい連携のためのヒント～共に子どもを育む～（栃木県）



保護者や地域からの要望等への対応の手引き（青森県）



学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル（岐阜県）



※二次元コードの読み込み、もしくはクリックで参照先をご確認いただけます。

学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて

行政による学校問題解決のための支援体制の構築

この資料は、文部科学省委託事業 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（行政による学校問題解決のための体制構築に向けた支援）」により、有限責任監査法人トーマツが作成したものです。