

保護者や地域等からの過剰な苦情や不当な要求に関する文部科学省関係の主な取組

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の周知

- 各自治体におけるマニュアルの作成状況について、令和元年度「教育委員会における学校の働き方改革のための取組状況調査」の中で調査を実施するとともに、調査結果を踏まえて、都道府県教育委員会や指定都市教育委員会において作成された対応マニュアルや手引きについて事例収集を行い、文部科学省ホームページに集約して掲載。



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について
(令和2年6月掲載、令和6年2月一部更新)

独立行政法人教職員支援機構の動画教材

基礎的研修シリーズ（教職スタート講座 小学校編）

教職未経験者（教員免許は取得していても、現に教職には就いていない社会人の方や教職課程に在学中の方々等）が教育現場に入職する際の不安を軽減し、円滑な入職につなげるため、具体的な一事例を紹介しながら、教壇に立つ上で必要となる基礎的な内容のコンテンツを集約。

※「小学校編」となっていますが、他校種においても共通する内容が多いため、校種に関わらず活用可能です。

【保護者対応に関連する動画の例】

5. 保護者への対応編

- ◆ 保護者と信頼関係を築く① ～保護者会・個人面談～：基礎的研修シリーズ No.19
- ◆ 保護者と信頼関係を築く② ～連絡・相談～：基礎的研修シリーズ No.20
- ◆ 保護者と信頼関係を築く③ ～保護者からの訴えへの対応～：基礎的研修シリーズ No.21

保護者対応の基盤となる保護者会や個人面談、児童が怪我をした際などの保護者への連絡・相談の方法、成績やいじめに関する保護者からの訴えには、どのように対応したらよいか、ミニドラマで具体的に紹介。



基礎的研修シリーズ
(教職スタート講座 小学校編)
(教職員支援機構HPより)

校内研修シリーズ

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、いつでもどこでも研修が可能となるよう、講義動画などの研修教材を提供。

【保護者対応に関連する動画の例】

- ◆ いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方：校内研修シリーズ No.48
- ◆ コーチングのスキルと活用Ⅳ ～円滑な保護者対応に生かす～：校内研修シリーズ No.80
- ◆ 不登校児童生徒の理解と保護者への支援：校内研修シリーズ No.96
- ◆ 法務相談体制の活用について：校内研修シリーズ No.134

いじめ問題の早期解決に向けた保護者との連携・信頼関係の構築、不登校児童生徒や保護者への支援における保護者面談や家庭訪問の留意点、学校・教育委員会と弁護士で共通理解を図っておくべき事項などについて、幅広い講義動画を提供。

校内研修シリーズ

学校で実施する校内研修を60分想定し、機関では20分程度の講義動画を提供します。この講義動画では、各テーマについて、基礎理論または理論的整理と考え方の提示を行っています。校内研修の始めに視聴し、それをふまえた演習・発表を行うことで、校内研修のさらなる充実を図り、教員の資質能力の向上を目指します。

- テーマ別の一覧はこちら
- 表形式の一覧はこちら
- NITSのオンライン講座 紹介チラシ (2023年度版) (PDF:806KB)
- NITSのオンライン講座 動画字幕利用のご案内 (PDF:316KB)
- 動画の活用について



校内研修シリーズ
(教職員支援機構HPより)

背景・課題

- 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など、学校だけでは解決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おり、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。
- 分野横断的な問題については、福祉等の首長部局との連携により、共に解決に当たる仕組みが必要。

学校問題解決支援コーディネーター（仮称）を中心に、様々な専門家も参画する体制を整備。
学校のみによる対応としない、行政による学校問題解決のための支援体制の構築を目指す。

事業内容

①市区町村における学校・保護者等間の問題解決支援体制の構築

- 市区町村教育委員会等に、**学校管理職OB等による学校問題解決支援コーディネーター（仮称）を配置**。学校や保護者等から直接相談を受け付けるとともに、申し立てに応じ、両者から事情を必要に応じて聴取し、専門家の意見も聞きながら、事案ごとに**解決策を整理・提示**する。
- **適切な専門家を学校に派遣**し、専門的な立場から解決に向けた**助言**を行う。

<委託先> 市区町村 <件数・単価> 17団体×約400万円（単年）

②都道府県における広域的な学校への支援体制の構築

- 都道府県教育委員会等に、**学校管理職OB等による学校問題解決支援コーディネーター（仮称）を配置**。域内市区町村の学校や保護者等から直接相談を受け付けるとともに、**適切な専門家を学校に派遣**し、専門的な立場から解決に向けた**助言**を行う。
- 学校問題解決支援コーディネーター等が市区町村教育委員会や学校を訪問する**アウトリーチ型の巡回相談会**や、指導主事や教職員等を対象とした**研修会の定期的な開催**等を通じ、対応に係る**知見を共有・蓄積**するとともに、**各市区町村関係者のネットワーク構築**を図る。

<委託先> 都道府県 <件数・単価> 6団体×約500万円（単年）

※教育委員会に委託した場合のイメージ図

