

# 保護者や地域等から学校へ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について

令和7年1月17日

文部科学省 初等中等教育局 初等中等教育企画課

# 保護者や地域等から学校へ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

## 行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業

- 保護者や地域住民からの過剰な苦情や不当な要求等、**学校だけでは解決が難しい事案について**、経験豊かな学校管理職OB等を**学校問題解決支援コーディネーターとして活用することも含め、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**するため、令和6年度より教育委員会等においてモデル事業を実施。

【令和6年度契約自治体（令和6年10月1日時点）】

- 埼玉県、東京都、新潟県、三重県、京都府、徳島県、熊本県、沖縄県（8都道府県）
- 東京都足立区、神奈川県大和市、愛知県大治町、三重県四日市市、三重県鈴鹿市、滋賀県甲賀市、滋賀県彦根市、京都府亀岡市、兵庫県川西市、奈良県天理市、高知県香美市（11市区町村）



令和6年度事業について

## 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

- 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」の調査結果を踏まえ、**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

## 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（※校種に関わらず活用可能）。

【保護者対応に関連する動画の例】

- ◆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。



- 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
- ◆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分と想定し、機材では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



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  
（教職員支援機構HPより）