

令和 8年 6月 2日

【「裾野市小中学校保護者等相談窓口」実証事業】

教育部 学校教育課

【本事業を行う背景】

社会環境が多様化、複雑化する中で、保護者や地域の方からの様々な問い合わせに対して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になっており、様々な専門家と連携した行政による支援が必要な状況になっている。学校における働き方改革を加速させる観点からも、案件を専門的な機関が一度整理し、保護者等対応の質の向上、加えて、教職員の負担軽減や業務効率化(働き方改革)が求められている。

【実現したい将来像】

保護者等からの問い合わせ対応の際に、専門家による相談窓口を設置することで、学校では対応が難しい事案を早期解決に導くことができたり、教職員の業務効率化が図れたりする。そこで生み出された時間で、教職員が子どもたちと向き合う時間を増やし、教職員と保護者、地域が連携したより効果的な教育活動を行うことができるようにしていく。

【実証スケジュール】

令和8年 6 月から令和9年 1 月末まで。

【内容】

昨年度の実証事業により、これまで教職員が対応していた電話の内容を、メールで短時間のうちに把握できるようになったことで業務の効率化に繋がったり、その後学校が対応する場合でも、折り返しの連絡までに時間的猶予ができたことで、よりの確な回答をすることができるようになったりした。また、放課後に、留守番電話に切り替わった後も20時まで窓口で連絡をすることができたり、メールやチャット等様々なツールを使い分けて補完し合ったりしたことで、保護者の利便性向上に貢献できたと考えられる。

一方で、緊急で連絡を取りたいときに時間がかかってしまう、学校からの電話の折り返しをしたのにすぐに繋がらないなどで不便さを感じる教職員や保護者も数多くいた。

そこで、今年度は、すべての学校で全件転送、IVR 方式をとるが、緊急の連絡と学校からの連絡の折り返しのみ、音声案内による番号選択で学校へ直接つながることのできる体制を構築した。ただし、須山地区は電話回線の関係で転送、番号選択ができないため、昨年度と同様の取組となる。