

令和8年度 文教常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	令和8年5月20日（水）14時00分～15時30分		
視 察 先	天理市教育総合センター内 ほっとステーション	人口	約59,000人
		面積	86.42km ²
担 当 職 員 等	天理市長、教育長、教育総合センター所長、主幹（臨床心理士）		
視 察 内 容	ほっとステーションについて		
視 察 目 的	天理市が文部科学省のモデル事業として令和6年に開設した「ほっとステーション」は、幼稚園・保育園・小中学校の保護者からの要望を、園や学校ではなく専門の窓口で一元的に受け止めるという、全国的にも例を見ない先進的な取り組みとなっている。 教職員が、過度な保護者対応などによる精神的な重圧から、休職や退職に至るケースが多いことは全国的な課題だが、本市でも同様の問題が見られ、現場の人手不足の原因にもなっていることから、天理市の取り組みを参考にするため視察を行なった。		
調 査 概 要	「ほっとステーション」の概要 令和6年度からスタートした、こどもが天理市立の小学校・中学校・幼稚園・保育所・こども園・学童保育所へ通うご家庭を対象にした専用窓口。 【相談できる内容】 学校でのトラブル、先生や学校への意見・要望、子どもの学びや育ち、子育てに悩んでいる、など。 【電話相談】 ・9時から17時まで（1回1時間以内） ・月曜日から金曜日（土日祝、12月29日から1月3日を除く） 【メール相談】 ・24時間受付（返信は、翌日以降になる場合あり） 【来所相談】 ・9時から17時まで（1回1時間以内） ・月曜日から金曜日（土日祝、12月29日から1月3日を除く） ・場所：天理市勾田町109番地1 教育総合センター内 ・事前にお電話かメールで要予約。 【配置されている職員】 ・学校問題解決支援コーディネーター 退職校園所長 15名 コーディネーター 2名 ・心理士 公認心理師・臨床心理士 6名 ・危機管理として、警察OBも配置されているとのこと 【内容に応じて助言を受ける外部の専門家】 弁護士・作業療法士・警察関係者・社会福祉士・精神福祉士・精神保健福祉士・スクールカウンセラー		

令和8年度 文教常任委員会 行政視察報告書

【予算】

令和8年度

総額 41,379 千円

主な支出

- ・スーパーバイザー等報償費 23,286 千円
- ・正職員人件費 15,240 千円
- ・報償費 598 千円
- ・その他 チラシ作成や事務的経費等

補助金

所管官庁：文部科学省初等中等教育局教育職員政策課

補助金名：令和8年度教育支援体制整備事業費補助金

（行政による学校問題解決のための支援体制構築事業）

補助対象経費：10,594 千円

補助率（1/3）：3,531 千円

→補助上限額 3,000 千円のため、内示額 3,000 千円で交付申請。

【設置された経緯】

現在、教育界では1年間で7,100名以上休職（令和5年度データ）。奈良県でも人材不足が著しい。天理市では令和5年度で6名が退職、8名が休職。4人に1人が心労で休職経験あり。保護者対応による時間外勤務も多数。

解決策を模索し、令和6年度の文部科学省の「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」に手上げし、開設。

【対応の流れ】

ほっとステーションに保護者から連絡があると、コーディネーターや心理士が対応し相談に乗る。学校に共有し、ほっとステーションはその後学校側との間に入った調整や、面談時には同席するなどして客観的な意見や助言を学校や保護者双方に述べる。

学校に直接保護者が来校した場合にも、学校はすぐ担任を出すということはない。まずは管理職やほっとステーションからの職員が対応する。その後、学校とほっとステーション、外部の専門家がチームとなって対応・課題解決を行う。

また、普段から教員の求めにより学校に訪問して、教員が指導に悩んでいる児童・生徒の特性や困りごとを「見立て」し、対応方法を教員に共有する「現場訪問」を積極的に行うことで、教員の悩みの解決やトラブルを未然に防いでいる。

【実績】

令和8年4月30日時点で、相談件数432家庭・1,082件、現場訪問件数669件

（現場訪問は上記参照）

令和8年度 文教常任委員会 行政視察報告書

	【数で見える効果】 ・天理市小中学校での教員1人あたりの「時間外勤務」の平均 令和5年度＝年間平均34.9時間 →令和6年度ほっとステーション開設後 令和7年度＝年間平均26.7時間（令和5年度比 約24%削減） ・休職・退職者数 令和5年度 休職 8名 退職 6名 →令和6年度ほっとステーション開設後 令和7年度 休職 1名 退職 2名 （実家に帰るなどの理由によるもので、保護者対応などの精神面などでの退職は0名。） 【その他の効果】 ・これまでの保護者対応は、保護者の要望に振り回されていたが「保護者を満足させること」が目的ではなく、その気持ちに寄り添いながらもこどもを軸に考えて「こどもの安心を得ることが目的」とあるという教訓を得られた。 ・ほっとステーションが第三者的立場から、教員では「保護者に言いたいけれど言えなかったこと」を伝えたり「聞き出せなかった保護者の本音や背景」を聞きとることで、教員の助けにもなり解決にもつながっている。 ・日頃お世話になっている学校には直接言いにくい相談窓口には言えたという保護者の声もあった。
所 感	天理市の「ほっとステーション」は開設当初にも報道で話題になり、その後も全国からの視察が絶えない。今年度も70回ほどの視察の予定が入っているようで、大変注目の取り組みである。 橿原市においても、教員の負担軽減に取り組んではいるが、精神面の不調で休職・退職する教職員の問題や、現場の人手不足は深刻となっている。 開設当初の報道では「モンスターペアレント対策」や「クレームの一元的窓口」といった言葉が先行し、現場の教員が保護者対応でいかに疲弊しているか、というところが強調されがちであった。 それはある意味事実でもあるが「保護者対応が疎かにならないのか」「教職員に問題があった場合適切な対応はなされるのか」「学校と保護者の関係がギクシャクしないのか」といった疑問もあった。 しかし、考え方の軸にあるのが「こどもまんなか」であり、教員寄りでも保護者寄りでもない「子どものことを一番に考えた」対応をチームで考えているという点に、ほっとステーションの一番のメリットがあるように思った。 また、教員が精神的に追い込まれると、学校で笑顔になれず、仕事に集中もできない状態になる為、教員の精神面を支えることは、甘やかしではなく、こども達の教育環境を守ることにもなるそうだ。 一方、従来のように教員が夜間や土日でも問わず対応することで「熱心な先生」と評価していたような保護者にとっては不満の声もあるようだ。 しかし子育てや介護など、教員個人にも様々な事情がある。過度な時間外対応をすることは「強く言えば言うことを聞いてもらえる」という誤った成功体験を保護者に与えてしまうと同時に、時間外対応できない他の教員を苦しめることにもなる為、そのような考え方は改めていくべきという方針とのことだった。

令和8年度 文教常任委員会 行政視察報告書

「以前の先生は～してくれたのに」「前の先生に戻してほしい」といった保護者や児童生徒の何気ない一言で、心が折れてしまう教員が少なくないという。保護者側も考え方を改めていく必要があると感じた。

また保護者の主訴の裏には、保護者自身の悩みや不安などが影響していることが多いそうだ。これに対しても、ほっとステーションが傾聴し、保護者の気持ちに寄り添うことで不安を和らげ、対話ができる状況を作るという。

これは単なる「相談の受付窓口」ではなく、保護者の子育て支援につながるものだと思うと同時に、第三者も関わることで、高度な対応力があればこそ実現するものであると感じた。

最近では保護者の相談の受付だけでなく、教員の求めに応じて、指導に悩んでいる児童・生徒の状況を「見立て」て、対応方法を一緒に考える「現場訪問」の数が増えているという。

これにより、現場の教員がこどもの状況をより深く理解し、適切な声掛けや対応ができるようになる。

このようにほっとステーションは単なる「モンスターペアレント対策」ではなく、こどものことを一番に考えた取り組みであると分かった。また、教員の力を失わせるものではなく、即時的には個人の力量差を補い、専門職の知見を得ることで長期的には全体のスリルが向上する可能性が高いと感じた。

このような取り組みは、ぜひ檀原市においても実施されてほしいという声が、視察に参加した委員から多く聞かれた。

本市においても、いじめ・不登校の相談窓口があり、退職した校長経験者などが対応に当たっている。

教員が発達障害を持つ子どもの対応に悩んだ際には、発達支援課の専門職が学校でこどもの様子を見て、対応方法を学校と共有したりもしていると聞いている。

現在は、ほっとステーションのように1つの組織として動いてはいないが、すでに各所に配置されている人材をうまく集めて組み合わせることで、同等に近い仕組みを構築することはできないものかと感じた。

また、保育園・幼稚園の保育士不足の解決策としても、このような窓口は就労の意欲向上や離職防止につながる可能性がある。

今回、冒頭から最後まで並河天理市長が説明をしてくださり、市長の肝煎りの施策であることがよく伝わってきた。

お忙しい中ご対応いただいた市長、教育長、職員の皆様に感謝申し上げます。

今後、議会内でも理事者と情報を共有しつつ、本市での課題解決につなげていきたい。