

令和7年6月20日

平戸市議会

議長 松本 正治 様

産業建設文教委員会

委員長 綾香 良浩

令和7年度 産業建設文教委員会行政視察報告書

本委員会において、行政視察を実施したので、報告書を提出する。

記

1 視察期日

令和7年5月19日(月曜) ～ 5月21日(水曜) 3日間

2 視察者

○出席委員

委員長	綾香 良浩
委員	池田 稔巳
委員	井元 宏三
委員	神田 全記
委員	辻 賢治
委員	針尾 直美
委員	松尾 実
委員	松口 茂生

○欠席委員

副委員長	大村 謙吾
------	-------

○同行職員

教育委員会	次長 石田 篤男
-------	----------

○随員職員

議会事務局	議事・調査班長 伊藤 見智
-------	---------------

3 視察目的

- (1) 保護者対応専用窓口「ほっとステーション」について
- (2) AIを活用した相談システムの構築～蓮花のAI相談室～について

4 視察地

- (1) 奈良県天理市
- (2) 奈良県葛城市

5 視察研修概要

別紙のとおり

産業建設文教常任委員会 視察研修概要

産業建設文教常任委員会は、奈良県天理市及び奈良県葛城市において視察研修を行ったので、その概要を報告する。

今回の視察目的は、「保護者対応専用窓口「ほっとステーション」について」、「A Iを活用した相談システムの構築～蓮花のA I相談室～について」の2件である。

1 保護者対応専用窓口「ほっとステーション」について

(1) 天理市の概要

奈良県北部の宗教文化都市。

1954年（昭和29年）山辺郡丹波市町と二階堂、朝和、福住の3村、添上郡櫛本町、磯城郡柳本町が合併して市制施行、天理教教会本部の所在地として、全国初の宗教団体名を冠した天理市が誕生した。

市域は、大和高原（笠置山地）の西端、春日断層崖下の丘陵地と、市街地中央部を西に流れる布留川扇状地、奈良盆地東端の平坦地を占めている。

JR桜井線、近畿日本鉄道天理線、国道24号、25号、169号、名阪国道、西名阪自動車道の通じる交通の要地であり、中心の丹波市は布留川扇状地末端部に位置している。

■R2国勢調査結果

	天理市	平戸市
人口	63,889人	29,365人
世帯数	25,619世帯	12,099世帯
面積	86.42km ²	235.12km ²
産業別就業人口割合		
第1次産業	4.0%	17.9%
第2次産業	20.3%	19.2%
第3次産業	71.8%	62.9%
分類不能	3.9%	0.0%

■議会の概要

	天理市	平戸市
議員定数（現員数）	16人（16人）	18人（18人）
常任委員会	総務財政委員会 文教厚生委員会 経済産業委員会	総務厚生委員会 産業建設文教委員会
その他委員会	議会運営委員会 議会広報編集委員会	議会運営委員会 議会広報特別委員会

■ 予算・決算等

	天理市	平戸市
R7 一般会計当初予算	28,470,000 千円	28,571,000 千円
R5 決算状況		
財政力指数	0.57	0.24
経常収支比率	96.8%	91.3%
実質公債費比率	9.6%	3.3%

(2) 「ほっとステーション」の概要

現在、全国的に精神疾患によって休職に追い込まれる教職員は増加傾向にある。13の公立校（小学校9校、中学校4校）がある天理市においても、令和5年度の1年間だけで6名が退職、8名が休職し、校長・教頭など管理職も確保できない状況にあった。

そこで天理市は、市内すべての学校の教職員と幼稚園・保育所・こども園の職員らにアンケートを実施。結果、学校教職員の77.5%と園・所職員の72%が「日常業務で保護者対応を負担に感じている」と回答した。さらにいずれも約7割が「過去に保護者から納得のいかない理不尽なクレームを受けたことがある」と回答。学校教職員の25.8%と園・所職員の19%が「過去に保護者からの理不尽なクレームの心労により、1日以上休んだことがある、または同等以上に業務に支障が出た」と回答するなど深刻な状況が浮き彫りとなった。こうした現状を改善するために、令和6年4月保護者対応の専用窓口として「ほっとステーション」の設置に至った。

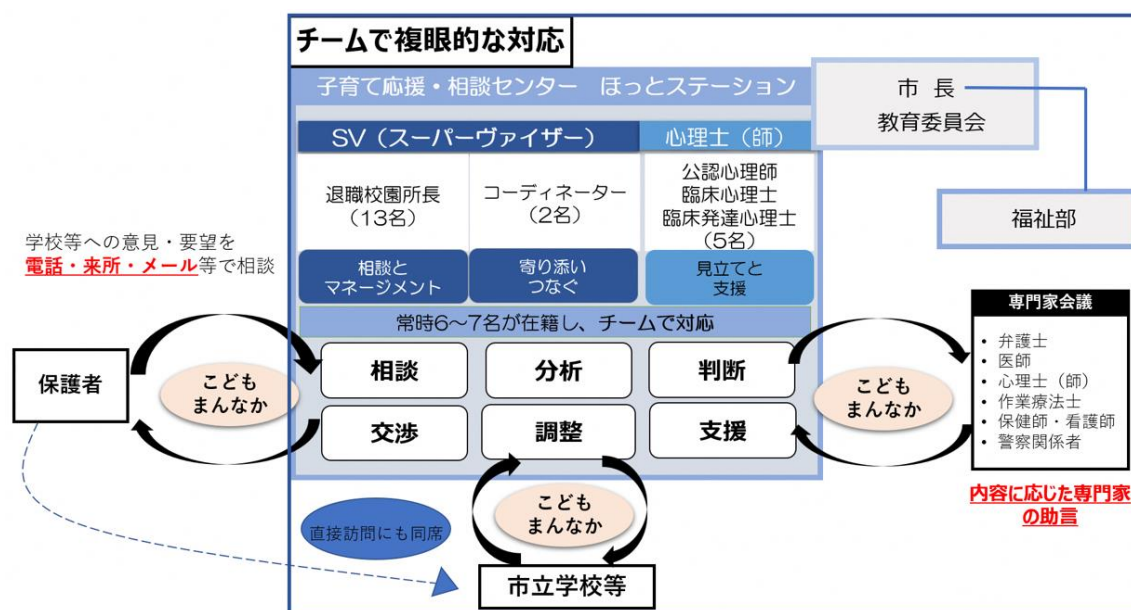
この頃文部科学省でも、保護者や地域からの過剰な苦情や要求が学校運営上の大きな課題になっているとして、学校管理職OBなどを活用し学校問題解決支援コーディネーターを教育委員会などに配置する体制づくりを構想していた。こうしたタイミングも合い「ほっとステーション」は、令和6年度の文科省「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」に採択され本年度も引き続き採択されている。

現在は、校長や園長を経験した退職者らが務める相談員、コーディネーター、および心理士（師）がローテーションで相談に対応。また、「ほっとステーション」専属の顧問弁護士も配置している。基本的に相談窓口では、電話、メール、来所などを通じて相談員と心理士（師）がペアで対応しており、家庭ごとにカルテを作って事案の全体像を整理して見立て（その子どもにとってどんな手立てが必要であるかの具体的な見通し）を行い、保護者に説明している。必要に応じて教育総合センターや福祉部門などと連携して子どもや保護者をサポートし、子どもへの丁寧な対応が必要な場合は学校現場と情報を共有し対応を講じていく。市長と教育長もすべての事案を把握し、日々サポートを行っている。

また、「ほっとステーション」が関わる全ての案件はカルテを作成し、児童生徒、家庭毎に記録を集積している。教職員が主体の対応では、「担任を受け持つ期間」で見え

る範囲での判断に限定される傾向があったが、カルテを関係者が共有することで、引き継ぎ不足を解消し、中長期的な関わりが可能となった。また、就学前から小学校入学時、小学校卒業から中学校進学時に「切れ目」が生じないように、児童生徒の課題についてほっとステーションが学校間の引き継ぎに関与しており、配慮を要する場合には、進級時のクラス分けについても、学校と一緒に考えている。

(3) 「ほっとステーション」イメージ図



(4) 活動写真



2 AIを活用した相談システムの構築 ～蓮花のAI相談室～ について

(1) 葛城市の概要

葛城市は、平成 16 年 10 月 1 日、旧新庄町と旧當麻町の 2 町が奈良県内初の合併により誕生した。また、奈良県の北西部に位置し、地理的には、北は香芝市、東は大和高田市、南は御所市、西は金剛生駒紀泉国定公園をはさんで大阪府南河内郡太子町・河南町と隣接しており、金剛・葛城・二上西部の山並みと東に広がる沖積地で構成されたまちとなっている。

国宝・當麻曼荼羅をはじめ数多くの国宝・重要文化財を伝える當麻寺や、日本最古の官道である竹内街道など名所や旧跡が多く、相撲発祥の地としても知られ、魅力あふれる地域である。

アクセス面では、近鉄南大阪線、近鉄御所線、JR和歌山線によって京都・大阪方面と結ばれており、大阪方面からの自動車によるアクセスについても最寄りのインターチェンジである葛城インターチェンジと大阪・松原ジャンクション（西名阪自動車道）とは、約 15 分で結ばれる近距離にある。

■ R2 国勢調査結果

	葛城市	平戸市
人口	36,832 人	29,365 人
世帯数	13,288 世帯	12,099 世帯
面積	33.72 km ²	235.12 km ²
産業別就業人口割合		
第 1 次産業	3.1%	17.9%
第 2 次産業	29.1%	19.2%
第 3 次産業	67.8%	62.9%
分類不能	0.0%	0.0%

■ 議会の概要

	葛城市	平戸市
議員定数（現員数）	15 人（14 人）	18 人（18 人）
常任委員会	総務建設常任委員会 厚生文教常任委員会	総務厚生委員会 産業建設文教委員会
その他委員会	議会運営委員会 議会だより編集委員会 議会改革特別委員会 當麻庁舎の危険性排除に伴う機能再編に関する特別委員会 葛城市の水道水に関する調査特別委員会	議会運営委員会 議会広報特別委員会

■予算・決算等

	葛城市	平戸市
R7 一般会計当初予算	19,456,000 千円	28,571,000 千円
R5 決算状況		
財政力指数	0.49	0.24
経常収支比率	92.3%	91.3%
実質公債費比率	8.2%	3.3%

(2) A I を活用した相談システムの構築～蓮花のA I 相談室～の概要

令和2年初頭から新型コロナウイルス感染症への対応で世界中が混乱し、未曾有の事態を経験することとなり、学校教育活動や生活環境等にも大きな影響を与えただけでなく、学級閉鎖やオンライン授業などが続き、小中高生の自殺や不登校者数が全国で過去最多に上るなど、子どもの孤立防止は全国的に大きな課題となっていた。

そのため、葛城市では、コロナ禍の対面相談の制限等から時代に即した相談体制が必要であると考え、子どもたちの見守りに対しポイントとなる主な要素は「気づき」「傾聴」「見守り」であり、この最初の「気づき」を増やすために「相談しやすい体制」と「大人からの気づきになる体制」の両面から何ができるのかの検討を行った。

また、SNS相談窓口が全国的に思うように相談件数が伸びていない現状があることや、相談機会の多様化の必要性なども踏まえ、A I による解析により、相談できない子どもや子ども自身でも認識できていないリスクを早期発見し、事態が重大化する前に、必要に応じた大人からの対応を可能とする「蓮花のA I 相談システム」を市独自に構築し、令和4年5月から本格実施した。

タブレットの中にあるアイコン「蓮花のA I 相談室」をクリックすると、横書きの日記フォーマットが現れて匿名で思い思いに記入できる仕組み。このA I システムは、Chat GPTのような他のA I のようにすぐに答えを出すのではなく、相談が来たら短い言葉で簡単な内容を返信し、何回もやり取りしながら時間をかけて子どもたちの本当の気持ちを引き出すような仕組みになっている。

市内の小中学校では、毎週金曜日の終わりの会の10分間を「Heart Hour」と名付け、このシステム内の日記「心のあしあと」を書きとめる時間として設けている。この「Heart Hour」の時間は、日記「心のあしあと」を記入する時間だけでなく、心理士（師）からの動画メッセージなども定期的に流しながら、落ち着いて1週間を振り返り、安心して日記に向かう時間と環境を整えていた。日記「心のあしあと」に不安や悩みを書いた文章などを学習したA I が、日記の文面から不安や悩みの兆候を見分け、必要があれば子どもにメッセージを送って、日記のページにある「蓮花に相談」のタブからSNS相談へと繋げている。

令和4年5月から現在まで、19,000件以上のSNSへの書き込みがあるということだったが、「こども・若者サポートセンター」の心理士（師）が目を通し、すべての相談に対して返信しているということであった。

(3) 活動写真



産業建設文教常任委員 視察研修所感

■綾香 良浩 委員長

天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」について、教職員不足が全国的に課題となる中、先生方の負担を軽減し、子どもたちのために教育現場に集中できる環境づくりのための先進的な志をみることができた。こどもまんなかの教育として市全体で教育現場を支え、心理士（師）などの専門家の視点を交えながら誰もが安心できる学校をつくるための思いが込められた取り組みであった。

教職員も保護者とのつながりや子どもとのつながりが大切であり、お互いが信頼できる関係の中で教育現場はつくり上げられていくと思う。家庭が抱える課題が複雑化する中で、教職員の負担を軽減することで子どもも教職員も守ることにつながるのではないかと。自治体の規模や方策に違いはあるが、平戸市にあった支援体制を見出す必要があると思う。

葛城市の「A I 相談システム」は1人1台配布されたタブレット端末を活用して相談体制の裾野を広げている。インターネットの普及や学生時代をコロナ禍で育った子どもたちだからこそ、悩みや相談内容も繊細であり、対面だけでは解決しづらい相談もあるため、相談相手との関係性や場所も選ばないA Iを活用した相談システムは時代に即した取り組みであると思う。

また、学校で起こっている問題を初期の段階で把握することができ、不登校などの減

少につながる。相談するという入口の選択肢を増やすことで、子どもたちの悩みを一人で抱え込むことがないよう、つながりを途切れさせない仕組みづくりが必要だと思う。

■池田 稔巳 委員

今回の所管研修は、教育行政を取り巻く環境の中でも、学校現場で起こる諸問題解決の方法を学び研修する視察である。

まず、人口約6万3,000人の天理市では、教職員の働き方改革の声が叫ばれている中、教職員の休職や離職が増加し学校現場の機能低下が問題化していた。市長が「教育界だけの問題では無い」と捉え、行政や各関係組織を繋いで対応に乗り出し、教職員の負担となっている保護者からの要望や意見に対し、保護者対応専用窓口「ほっとステーション」を立ち上げ、相談員や心理士（師）などが当番体制で対応等に当たったことで、教職員の負担軽減に繋がり休職者や離職者も減らすことができたということであった。

また、人口約3万6,000人の葛城市ではA Iを活用した相談システムの構築について研修を行った。現在、学校では1人1台のタブレット端末を貸与して学習をしているが、この機能を生かして子どもたちの悩み事を早期に知り、解決に導こうという試みである。「蓮花のA I相談室」としてキャラクターを作り、先ずはそのキャラクターへ子どもたちは相談事を送信する。

その内容は、学校、親、友達、教職員と多岐にわたり、週末には簡単な日記を「心のあしあと」として書き込んでいて、子どもたちの心の声が聞こえやすい仕組みになっていると感じた。ただ、大原則は「A Iは人の代わりにはなりえず、児童・生徒と教職員、周りの大人を繋ぐ手段」である事。1つの機関だけではなく、教育、福祉、臨床心理士など、関係者や地域が一体となって連携していくことが大切だということであった。

今回の研修では、A Iの力を借りながらも、最後は人が人と繋がり、「その問題、その悩みの根本は何処にあるのかを探ることが、問題解決の大切な糸口であろう」と改めて感じさせられる研修であった。

■井元 宏三 委員

葛城市では「蓮花のA I相談システム」を市独自に構築し、令和4年5月から本格実施。子どもたち1人1台所有しているタブレットを使い、「今日のスタート」で自分自身の心の状態を5つの顔マークから選ぶことによって、心の様子や気分を見える化し、子ども自身の気づきを得られる事ができる。また、教職員は子どもたちの心の様子や、気分を学級一覧として確認することができ、対応必要性の気づきを得られるチャンスとなっている。

私が共感した点は、①毎週金曜日に「Heart Hour」を設け、落ち着いた環境で決まった時間に行うことで、生徒が落ち着いて1週間を振り返ることができ、相談件数が大きく伸びる要因となっており、現場の教職員から評価されている点。②夏休みなど長い休みの終わりが近づく時期の心の動きを把握できる点。③悩みの初期段階で解決に繋げることができる点。④普段ではハードルの高い「自分のことを人に相談する」と

いうことを、A I を使うことによってハードルを低くした点である。

しかし、子どもたちが表に出す悩みというものは氷山の一角であり、A I はあくまでも教職員が気づかない部分について、そこを手がかりに潜在化している本当の悩みを見つける一つのツールであるということを認識しなければならない。最終的には人が関わることにより、解決に向かうことを重視し、子どもたちを注意して見守り、クラスや学校が安心して学べる場所であるということを感じてもらえる一助となっている事が、この事業が全国的にも注目されている点であると感じた。

■神田 全記 委員

天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」は令和6年4月にオープン、並河市長の強いリーダーシップにより第三者の対応体制を整え実現した。

開設後、保護者によるモンスターペアレントへの対応を克服しつつ、学校側の環境を改善することにより、これまで毎年度教職員の休職退職者が平均10名ほどの推移であったのが、開設後は見事にゼロになったということで極めてスピード感を持った体制づくりと関係者の連携が功を奏したと言えよう。

平戸市の教育現場の状況については把握できていないが、全国では心を病んだことによる休職者が年間7,000名以上に上る。教職員受験者数も減少傾向にある事は、なり手不足が深刻であり、如何に今後の教育体制に影響があるのかを改めて考えさせられるとともに、平戸市の実態も把握し、対応を考えていかなければならない。

「ほっとステーション」の開設により、これまで単眼的な対応でしかなかった教育現場が事業実施後はチームによる複眼的な対応に切り替えたことにより大きな成果をあげている。「ほっとステーション」には校長、園長、所長経験者13名体制による相談とマネージメント、コーディネーター2名が寄り添う形で繋ぐスーパーバイザー、そして公認心理師、臨床心理士、臨床発達心理士5名が見立てと支援を行う体制だ。

事業を進めるにあたり、保護者自身が色んな悩みに直面するなかで、スーパーバイザーは聞くだけでなくシミュレーションを描いていかなければならない。「その場が大切、心の裏を読み取らなければならない」との言葉には心に感じる重みがあった。

今後、教職員不足が懸念されるなか、平戸市においても子どもたちの学びの環境を考える時に、教職員の環境整備は必須であると感じる研修であった。

■辻 賢治 委員

天理市では、令和5年度1年間で、教職員6名が退職、8名が休職、また、校長、教頭など管理職も確保できない状況であり、市長が地域連携など改革の提案をしたが「余裕がない」などの意見しか返ってこなかった。幼稚園、保育所も同様の状況であったため、「行政の立場からあまり首を突っ込むわけにもいけないと思ったが、もう看過できない」と考え、保護者対応の専用窓口「ほっとステーション」の開設に向け動き出すことになった。

そこで、市内すべての学校の教職員と幼稚園、保育所、子ども園の職員にアンケート

を実施。結果、学校教職員の77.5%と、幼稚園、保育所職員の72%が「日常業務で保護者対応に負担を感じている」と回答。また「保護者からの理不尽なクレーム等で、1日以上休んだり、業務に支障があった」と学校教職員の25.8%、幼稚園、保育所職員の19%が回答するなど、現場の深刻な状況が浮き彫りとなった。

このままでは、従来の学校、幼稚園、保育所任せの相談体制では単眼的になってしまい、現場が疲弊してしまう。より複眼的な相談体制を構築すべきとの結論に達し、制度設計を行い構想からわずか半年で「ほっとステーション」を開設。このスピード感も称賛に値するが、何よりも教育長をはじめとする、教育委員会や福祉部門の担当職員の熱い思いが伝わるとともに、立ち上げ時の制度設計が的確だったと強く感じた。

平戸市においても、保護者相談専用窓口「平戸版ほっとステーション」の開設に向け、ぜひ検討、研究を進めることを熱望する。

■針尾 直美 委員

大切にしたいのは、「こどもまんなか」の視点。これは、国も積極的に推進しており、おおよそこの自治体も同じ思いで施策を講じている。ただ、なかなかその成果を実感することは難しく、同じ思いのはずなのにいつの間にか視点がずれていることが少なくはない。

今回視察した天理市と葛城市は、そのきっかけなど背景が違うとは言え、いずれも「相談支援」で、こどもまんなか社会の実現に向かい、一定の成果を収めている。

天理市では、保護者対応と授業や保育の両立に悩み、限界だと感じている教職員や保育士の負担を減らそうと保護者対応を一元的に行う窓口「ほっとステーション」を設置したもので、市全体で教育・保育現場を支え、心理士（師）などの専門家の視点を交え、誰もが安心できる学校・園・所を作るのだという熱い思いがひしひしと伝わった。

葛城市では、誰にも相談することができず、孤立・孤独を感じている状況を改善するためには、相談につなげることが必要だという思いから、相談の練習ツールとしてAIを活用したという事例で、教育委員会とこども担当部局、福祉部局など多部署が協働する「こども・若者サポートセンター」の業務として行われており、AIを活用しながらも専門の心理士が丁寧に関わりを持っている点が素晴らしかった。

両市とも「市全体で組織横断的に連携していること」、「専門家がチームで相談対応を行っている点」で共通しており、雇用する心理系の専門家の多さにも驚いた。専門家の視点が入ることで「子ども理解」が深まることは当然のことで、平戸市でも「相談支援」の在り方について検討する必要があると感じた。

■松尾 実 委員

昨今増えてきている保護者から学校(先生)に対しての苦情、要望等の相談によって教職員の休職や退職が相次いでいる現状や、保護者対応に追われ授業等に支障が出ている現状に対して、天理市は、元校長、元保育園長、心理士（師）等などで構成される第三者機関「ほっとステーション」を開設し、保護者からの苦情、要望、相談の対応を行っ

ている。

この取り組みは全国的にも稀なケースであり、現在、全国からの自治体(議会、行政)や民間企業など30ほどの視察が来ているということであった。良い点は、第三者機関の専門的な担当者に相談することで、保護者の具体的な悩み等の相談対応ができることと、教職員も苦情要望等の相談がなくなり、授業等に集中できることである。ただ、本来なら学校(先生)と保護者との信頼関係により、子どもの健全育成は図られるが、第三者機関に相談することで、学校(先生)、保護者、第三者機関との連携が上手く噛み合わなければ綻びが出る可能性がある。

しかし「ほっとステーション」は、専門スタッフと行政、学校(先生)の連携が上手く噛み合っており、以前に比べ学校(先生)の負担軽減、休職退職者の減少と改善されていることは明解であった。ただ、今後は保護者からの苦情、要望等の相談の多様化など、複雑化する案件の対応が問題、課題と感じた。

また、平戸市に取り入れる場合、第三者機関を開設する需要が有るのか。アンケートなどを取り、必要性を精査しなければならない。さらに民間企業が視察研修するように、学校だけでなく、行政、企業等も今後この様な取り組みが増える気がする。

平戸市も予算、人材、効果も含め検討することで、子育て支援の推進だけでなく住み良い(働きやすい)環境改善に繋がればと感じた。

■松口 茂生 委員

天理市では、教職員の休職や教員採用受験者の減少による教員不足の原因について、アンケートを実施し問題把握に取り組んだ結果、理不尽なクレーム等の保護者対応で業務に負担を感じていると思う割合が77.5%、また保護者対応で授業に支障が出ている割合が63.3%で天理市内の教職員の約8割が保護者対応と授業や保育の両立に悩んでいた。

その解決策として、同市では文部科学省の「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」を活用し、学校管理職OBや問題解決支援コーディネーター、心理士(師)等を配置した天理市子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を設立した。内容をお聞きすると、今まで学校や保育園(所)にかかっていた保護者からの相談・クレームを「ほっとステーション」に一元化し、保護者対応を行うとの事であった。

結果、天理市内の学校等での退職者・休職者が激減、管理職の7割、教職員の33%が負担軽減したと回答している実態は一定の成果が表れていると感じた。また何より「ほっとステーション」構想から1年を満たない期間で設置できたのは教育・保育現場を熟知した教職員OBの方々の相当な熱意があったものと思った。

平戸市においても学校・保育園(所)等での実態を精査、把握し、同様の施設があれば教職員の負担軽減や地元教員の採用受験者も増えると思われる。何より園児・児童生徒と向き合える時間が多く取れるので、働き方改革の一助となるのではないかと感じた。