

日本文科省為減輕教師負擔，擬由民間業者處理家長諮詢業務

駐日本代表處教育組

為減輕教師處理及回應家長諮詢或陳情的工作量，文部科學省將試辦委請民間業者負責處理該等業務，經由設立外部的專責受理窗口，以減輕教師的負擔，從而確保教師間與學童相處的時間。透過該試辦計畫，驗證實施的效果及課題，再於全國推廣。

文科省將透過公開招募的方式甄選業者，並預訂於本年度內實施，委辦經費約 6,000 萬日圓（折合新臺幣約 1,300 萬元）。先以數所中小學為試辦對象，委辦業者依家長請求之電話或透過社群軟體之訊息，先直接回應，或轉致學校、教育委員會處理。由業者整理相關請求協助的內容後再轉致學校，較一開始即由教師回應，可以節省更多時間。例如，如果係詢問有關地方政府補助文具用品的「就學援助制度」等問題，即由教育委員會回答，不需學校回應。

另外在學校上課時段，班導師倘在授課或是輔導社團活動時，經常不在教職員辦公室，以致家長來電詢問時，往往無法立即回應。使用社群軟體也提供家長方便聯繫，省去多次打電話的麻煩。目前已有部分地方政府將櫃檯服務業務外包給民間業者。文科省在委託該試辦計畫時，將採取徹底的個人資訊保護措施，以確保諮商內容不會外洩。

依據文科省 2022 年度的調查，小學教師每月平均加班時數為 41 小時，國中教師每月平均加班時間為 58 小時。教師長時間工作已常態化。根據公立學校教職員組成的「公立學校互助協會」在 2016 年至 2022 年期間對教師所實施的調查結果分析，與家長的應對已成教師工作壓力的重要原因，同意該項看法的教師 2022 年增加 12.4%，而且有逐年上升的趨勢。

撰稿人/譯稿人：黃冠超

資料來源：2025 年 1 月 6 日讀賣新聞晚報第 1 版