

保護者の学校への苦情・ 要望に関する調査研究

クレーム社会の誕生

- ・消費生活センターへの相談件数は20年前の約3.4倍にも上っている(2015年度現在)
- ・「モンスターペアレント」という語の誕生(向山,2007)
- ・内閣府(2013)の調査で、保護者の5人に1人が学校に苦情・要望を申し立てた経験あることが明らかになった(図1)

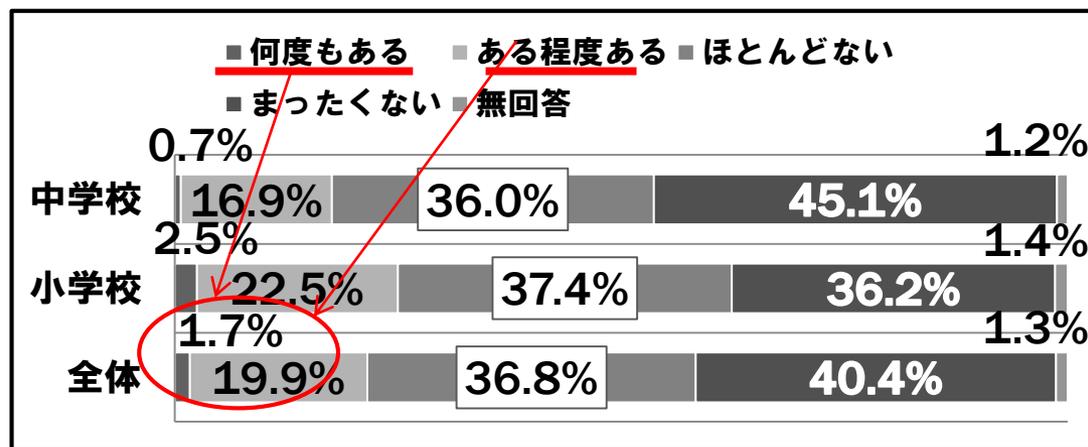


図1-1 学校への苦情や要望の申し出経験の有無



保護者対応に苦慮する教員

・ 全国の公立小・中学校10800校（うち小学校7421校、中学校3379校）の教員を対象に行ったアンケート（2006）では・・・

- 学校に対する社会の理解・支持が下がった・悪くなったと感じる教員は69.6%
- 保護者の利己的な要求がきわめて深刻、やや深刻と感じる教員は78.2%

・ 全国の公立小学校の学級担任2109名を対象に調査(2007)では・・・

- 教職経験年数が増えるほど学校に苦情をいう保護者が増えたと感じる教員が多い

本研究の意義と目的

- ・クレームはよりよい関係を築く糸口になりうる（黒岩、2005）
 - 実際の学校現場における保護者対応のポイントを探ることは教員と保護者がよりよい関係を築いていくために意義のあること
 - しかし、保護者が何に対して不満を抱いているのか調査した研究は少ない
 - 学校に直接不満を表明しない保護者の存在も・・・
 - そこで本研究では・・・教育現場における苦情や要望の現状を明らかにすることを目的とする

用語の定義

・「クレーム」・・・消費者や顧客の不満に基づく何らかの要求行為（森山、2002）→自らの権利の回復を求めること

・「苦情」・・・不快感や不信感といった負の感情の処理に関する要求（中森・竹内、1999）→不満の表明、クレームより広義の概念

・「愚痴」・・・言っても仕方のないことを言って嘆くこと（伊丹・大蔵、2014）→解決を目的としない、「話し手」にとって「カタルシス」や「気晴らし」などの効果



研究の構成

教育現場における苦情・要望の実態を明らかにする

研究Ⅰ

電話相談（発達障害相談）
にみられる保護者の（発達障
害または疑いのある幼児・児
童・生徒を持つ親）の愚痴に
ついての調査

研究Ⅱ

教員から見た保護者（知
的障害や学習に遅れがあ
る児童を持つ親）の苦情
と愚痴についての調査

研究Ⅰ～電話相談にみられる保護者の愚痴についての調査～

目的

発達障害児または発達障害の疑いのある子をもつ保護者が子育てや子どもの状況などについてどのような不満や困り感を抱いているのか調べる

方法

- ・ 調査対象：発達障害相談室の平成18～27年度までの10年間の電話相談の記録（5639件）〔※記録が研究に活用されることは予め相談者に了承済み〕
- ・ 上記の相談から①愚痴群、②統制群（それぞれ137件）を抜き出す
- ・ その後KhcorderとKJ法で分析した

※愚痴群は保護者からの相談の中で、直接解決を目的としない相談を対象とした

例）専門機関を受診したところ、能力に凹凸があると言われた。今まで気にしなかったことが気になり我が子の反抗にもきつく当たってしまう。我が子も周りも大変という先生の言葉があり、その言葉にもしっくりこない。個別にみてあげれば幼稚園も楽しくいけるということか。

統制群の基本情報

■ (2) 統制群

対象児の性別

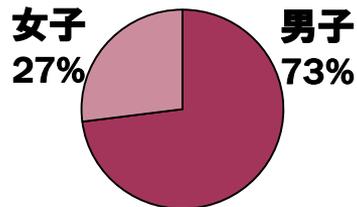


図2-4. 統制群、対象児の性別

対象児の所属

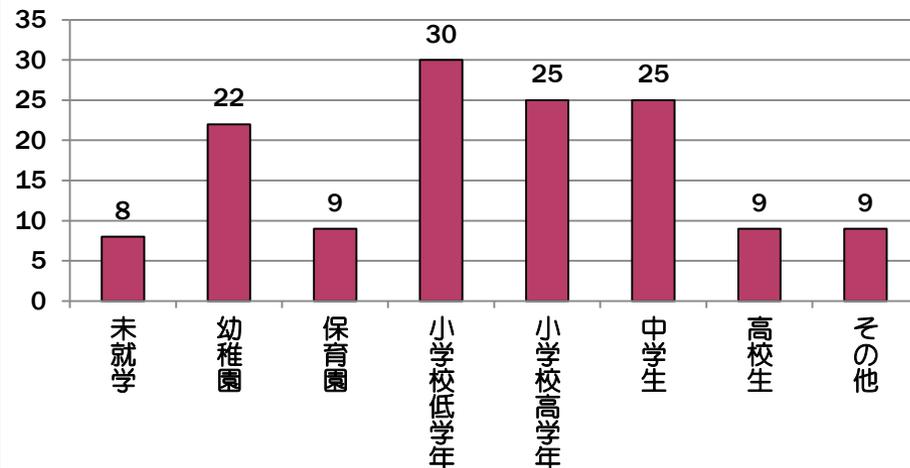


図2-5. 統制群、対象児の所属

対象児の障害

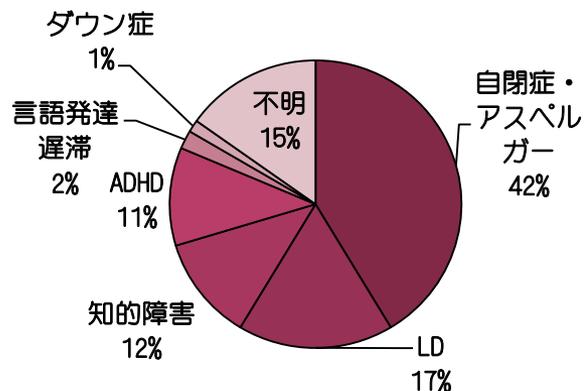


図2-6. 統制群・対象児の障害

共起ネットワーク分析

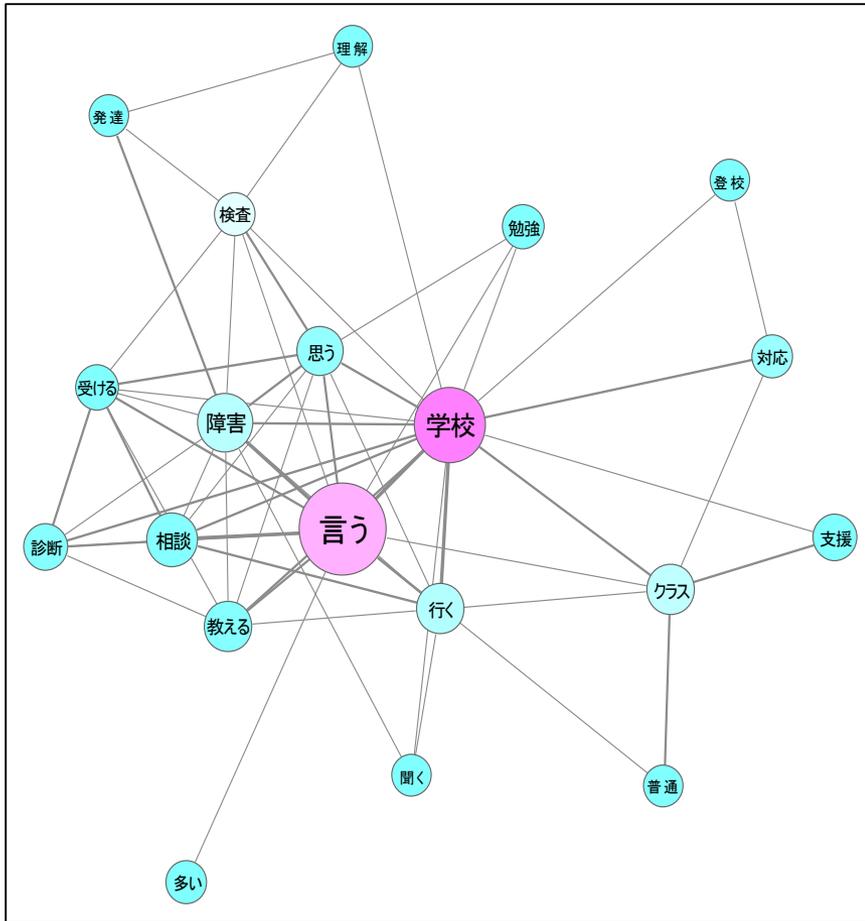


図2-7. 愚痴群の共起ネットワーク

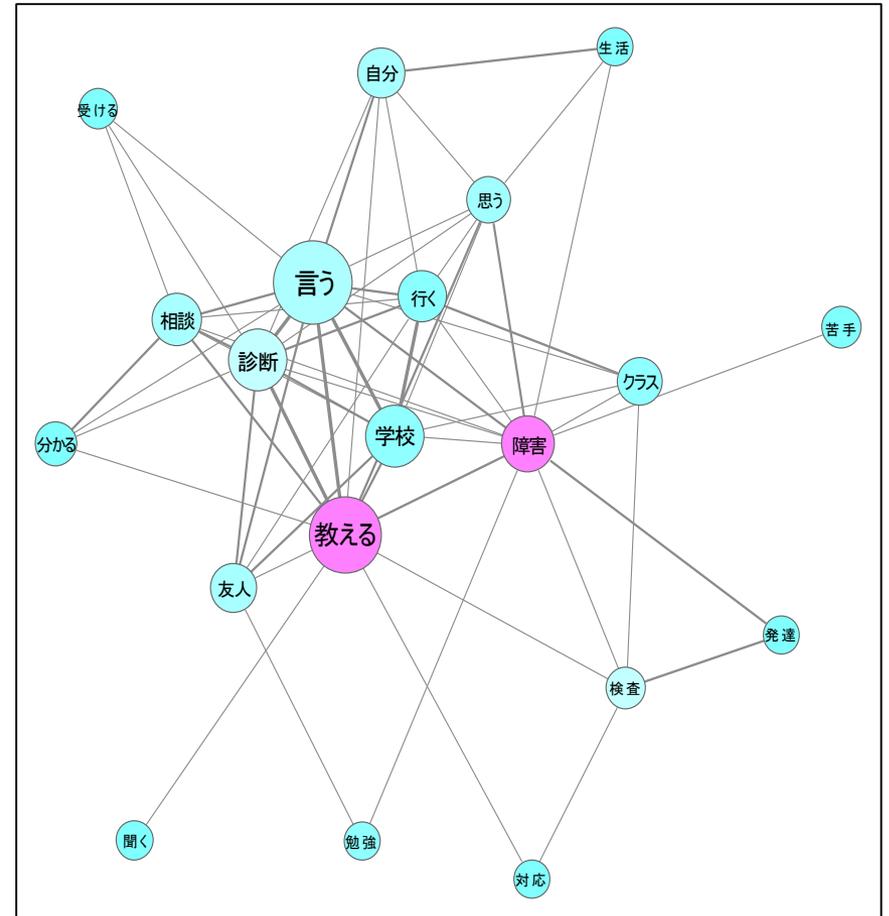


図2-8. 統制群の共起ネットワーク

愚痴群 KJ法分析結果

	大カテゴリー	サブカテゴリー
知識 (58件)	障害の診断に関する知識の不足(49件)	障害に関する知識が担任教師に乏しい
		障害児と決めつけられて不愉快・納得がいかない
		障害児ではないと言われるが疑問が残る
	保護者を支えるシステムの不足 (9件)	日本の学校、教育システムや行政の対応に不満がある
連携 (51件)	学校や先生の配慮の不足 (22件)	お願いしているにも関わらず、先生は子どもに特別な配慮をしてくれない
		学校の誠意のない対応に不満がある
	コミュニケーションの配慮の不足 (15件)	親自身がモンスターペアレントだと思われたくない。親子ともども学校から悪者にされているように感じる
		学校や専門機関、塾などの指導方針が異なり、どうしたらいいかわからない
	情報の不足 (14件)	医師や専門家は具体的なアドバイスをくれない
理解 (38件)	障害の理解に関する知識の不足 (18件)	子どもの障害を分かってもらえず、非難される (我が子にも非があるといわれ配慮してもらえない)
		子どもの障害・困り感を分かってもらえない
		我が子の発達状況などを分かってもらえず、園や学校の指導が厳しすぎる
	子どもの障害に関する周囲の理解の不足 (20件)	就学相談への不満
		子どもへの適切な指導ができない指導者への不満
	我が子が頑張っていることを迷惑だといわれショック	

研究Ⅱ～教員から見た保護者（知的障害や学習に遅れがある児童を持つ親）のクレームと愚痴について～

目的

- ・ 実際の教育現場では保護者からどのような苦情や愚痴があがっているのか、またそれらに対してどのような対応がなされているのかを調べる
- ・ 保護者からの苦情や要望に関しての教員の思いを調査する

方法

- 調査対象①特別支援学校（小学部）学部主事：651件
②小学校特別支援学級担任：251件
③小学校通常学級担任：212件



研究Ⅱ 質問紙の内容

質問紙の構成

○フェイスシート

- ・ 学校種 ・ 児童数 ・ 勤続年数

〈苦情と愚痴の恣意的な定義を提示したうえで〉

①自身の経験のなかで最も印象に残っている保護者の苦情と具体的な対応について

②自身の経験のなかで最も印象に残っている保護者の愚痴と具体的な対応について

③最近の保護者の苦情や愚痴についてどのように考えるか
上記の3つの質問に関し、自由記述で回答を依頼

基本情報①

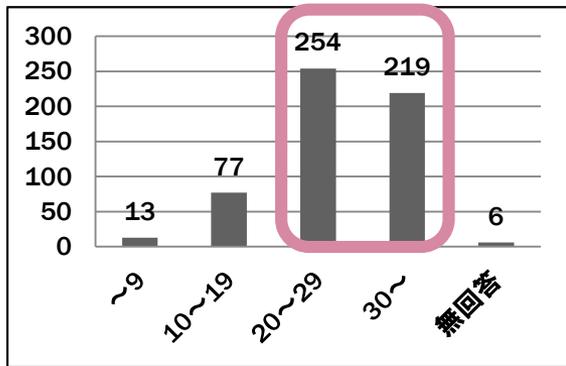


図3-1. 特別支援学校学部主事、勤続年数

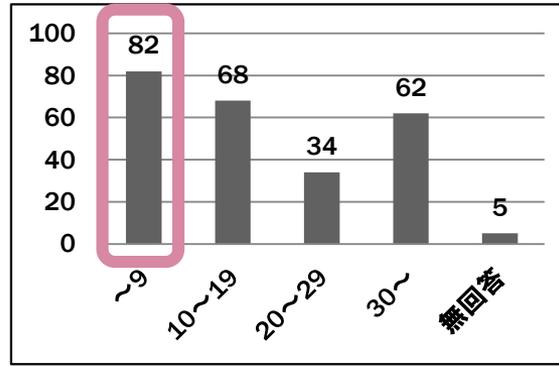


図3-2. 特別支援学級担任、勤続年数

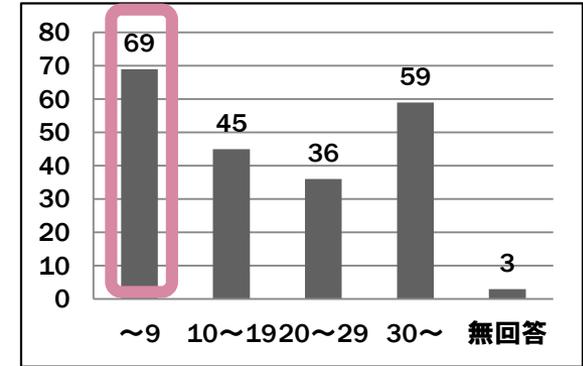


図3-3. 通常学級担任、勤続年数

- 学部主事は勤続年数が20年以上の割合が高い
- 担任は勤続年数10年未満が最も多い

保護者からの苦情－内容

質問紙項目①自身の経験のなかで最も印象に残っている保護者の苦情と具体的な対応について の回答を分析。

1. 特別支援学校・学部主事

学校システムについて	126
子どもへの対応・扱いについて	95
情報共有や連携、教員の親対応	49
子ども自身の様子や発達の心配	28
子どもへの指導について（学習面）	25
子ども同士のトラブルについて	14
その他	13
進路	5
保護者間のトラブルについて	4

2. 特別支援学級・担任

子どもへの対応・扱いについて	30
学校システムについて	25
子どもへの指導について（学習面）	22
子ども自身の様子や発達の心配	20
情報共有や連携、教員の親対応	19
その他	13
子ども同士のトラブルについて	11
進路	10
保護者間のトラブルについて	2

3. 通常学級・担任

子どもへの対応・扱いについて（生活面）	50
子どもへの指導について（学習面）	23
情報共有や連携、教員の親対応	21
子ども自身の様子や発達の心配	18
子ども同士のトラブルについて	15
学校システムについて	14
その他	8
保護者間のトラブルについて	3

保護者からの苦情－対応

1. 特別支援学校・学部主事

学校組織で対応	179
要望通り実行	106
詳しく説明し、理解してもらう	98
話し合う	90
傾聴・面談（家庭訪問）	88
謝罪	34
要望を受け入れられず説明	28
第3者機関	12
関係者と面談し、事実確認	7
様子を見てもらう	7
日々の連絡を積み重ねていく	5
対応に繋がらなかった	3
保護者会を開く	3

2. 特別支援学級・担任

学校組織で対応	49
要望通り実行	42
傾聴・面談（家庭訪問）	36
詳しく説明し、理解してもらう	27
謝罪	16
要望を受け入れられず説明	11
対応に繋がらなかった	6
話し合う	5
第3者機関	5
関係者と面談し、事実確認	4
様子を見てもらう	3
保護者会を開く	3

3. 通常学級・担任

要望通り実行	41
学校組織で対応	36
詳しく説明し、理解してもらう	34
要望を受け入れられず説明	10
日々の連絡を積み重ねていく	7
第3者機関	6
話し合う	5
関係者と面談し、事実確認	4

保護者の愚痴－内容

質問紙項目②自身の経験のなかで最も印象に残っている保護者の愚痴と具体的な対応について の回答を分析

1. 特別支援学校・学部主事

家庭内の問題	92
子育てについて	66
他の先生への不満	45
その他	24
子ども自身の様子や発達の心配	23
子どもの障害受容	21
保護者間のトラブル・人間関係	19
親自身の個人的な悩み	15
子どもへの対応・扱いについて	14
子どもの問題行動	10
子どもの成績・進路について（学習面）	9
障害児への社会の目	1

2. 特別支援学級・担任

家庭内の問題	26
子育てについて	20
他の先生への不満	16
子どもの成績・進路について（学習面）	11
保護者間のトラブル・人間関係	10
子ども自身の様子や発達の心配	9
親自身の個人的な悩み	7
子どもへの対応・扱いについて	6
子どもの問題行動	4
子どもの障害の受容	4
子ども同士のトラブル・人間関係	3
子どもの指導について（学習面）	2
障害児への社会の目	2

3. 通常学級・担任

子育てについて	32
家庭内の問題	24
子ども自身の様子や発達の心配	14
子どもの障害受容	10
子どもの成績・進路について（学習面）	9
子ども同士のトラブル・人間関係	9
子どもへの対応・扱いについて	6
保護者間のトラブル・人間関係	5
その他	3
子どもへの指導について（学習面）	3
他の先生への不満	2
親自身の個人的な悩み	2
子どもの問題行動	2

保護者の愚痴一対応

1. 特別支援学校・学部主事

傾聴・面談（家庭訪問）	208
励ます・労う	48
具体的な助言	45
詳しく説明し、理解してもらう	38
要望通り実行	25
学校組織で対応	21
日々の連絡を積み重ねていく	11
第3者機関	8
その他	7
一緒に考える	5

2. 特別支援学級・担任

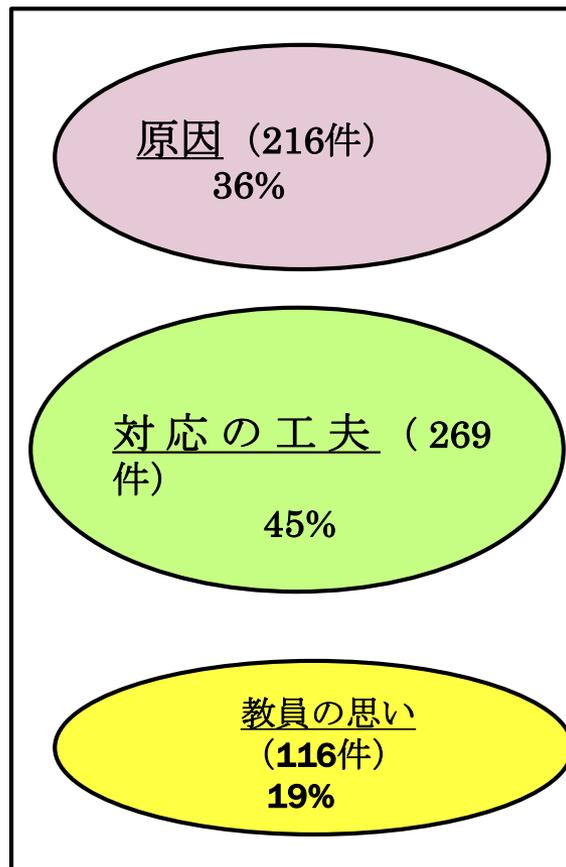
傾聴・面談（家庭訪問）	72
要望通り実行	17
励ます・労う	15
具体的な助言	12
詳しく説明し、理解してもらう	11
学校組織で対応	8
一緒に考える	6
その他	5
第3者機関	3
日々の連絡を積み重ねていく	2

3. 通常学級・担任

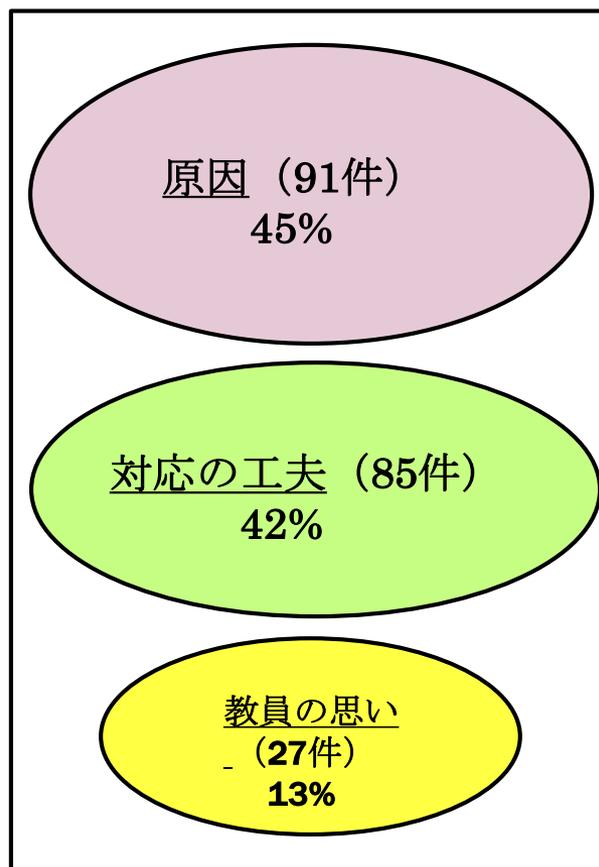
傾聴・面談（家庭訪問）	51
励ます・労う	17
詳しく説明し、理解してもらう	15
具体的な助言	11
要望通り実行	5
その他	4
第3者機関	4
学校組織で対応	3

質問紙項目③「最近の保護者の苦情や愚痴に対してどのように思うか」についての回答をKJ法で分析

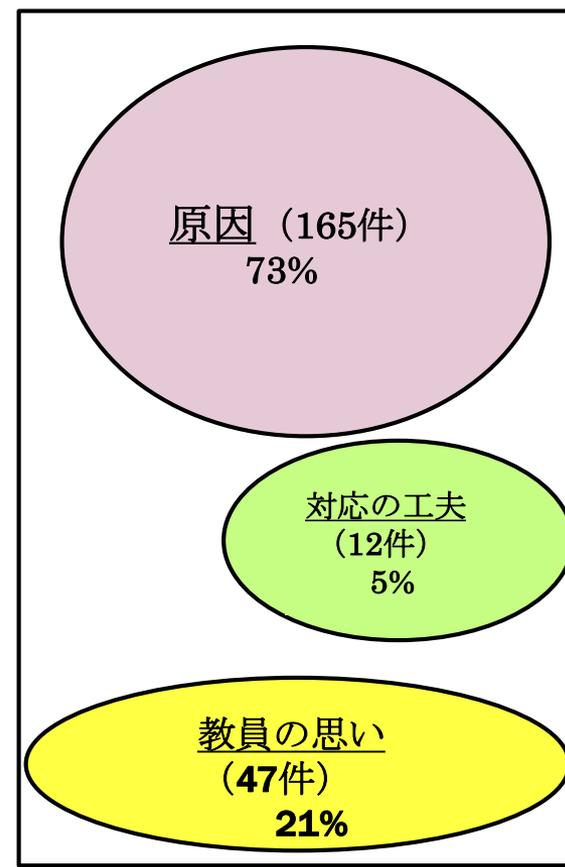
1. 特別支援学校・学部主事



2. 特別支援学級・担任



3. 通常学級・担任



原因

原因

大カテゴリー	サブカテゴリー	特別支援学校 学部主事	特別支援 学級担任	通常学級担 任	記述例
常識不足、知識不足な保 護者	常識不足やモラルがない、未熟さ を感じる保護者	28件	11件	44件	子離れしていない保護者の増加
	自分（子ども）さえよければいい と考えている保護者	25件	16件	31件	社会の一環という考えの欠如
	子どもの障害受容や実態把握がで きていない保護者	10件	13件	6件	保護者の理解不足を感じる
	学校への過剰な期待。なんでも学 校任せにする保護者	21件	11件	20件	やってもらえるのは当たり前だと考えてい る保護者が増えた
	障害が疑われる、支援が必要な保 護者	5件	2件	3件	発達障害の傾向をもっているのではと思わ れる方が増えているように思う
社会の変化	社会的弱者や、困り感のある保護 者	18件	5件	3件	社会や家庭での不満のはけ口になっている ように感じる
	保護者間や地域とのつながりが少 なく、学校へ向かってしまう	24件	18件	25件	相談したり話をしたりできる人が身近にい ない
	保護者も教員も余裕がない	68件	13件	6件	私たちがも忙しさから丁寧な対応ができず、 ボタンの掛け違いのように愚痴が苦情に発 展してしまう
	情報社会の影響・価値観の多様化	14件	2件	17件	ラインなどで他の保護者にも伝わることで 間違った情報が入ってしまい、こじれる
	学校の立場が弱くなっている	3件	2件	7件	学校に対して意見を言いやすくなった。 (時代の流れ)

対応の工夫

対応の工夫

大カテゴリ	サブカテゴリ	特別支援学 校学部主事	特別支援学 級担任	通常学級担 任	記述例
保護者との連携 が大切	日頃から保護者とコミュニケーションをとり、良好な関係を築く	45件	6件	2件	保護者との信頼関係を築き、コミュニケーションをしっかりとっていればクレームはあまり来なくなると思う
	保護者の要望や疑問に対しても早めに対応することが大切	34件	1件	3件	苦情になる前に、保護者の様子や思いを丁寧に観察し、事前に対応できるように心がける
	保護者が本当に訴えたいことは何か見極めることが大切	29件	23件		保護者がお話しされる内容とともに、そういうお話をされている背景も広い視野でとらえて、対応を考えていく必要がある
組織対応が大切	担任が1人で抱え込まず、学校組織や関係機関と連携して、対応する	68件	15件		担任の先生方の負担が増えすぎないように学校全体として関わっていく
割り切って対応 することが大切	学校でできる事は児童の成長のためと割り切って対応する、子どもの事を中心に話し合いを進める	15件		1件	色々な親がいてどのように対応したらよいか困惑することも多いが、子どものことを考えて同じ思いで育ちあっていくという姿勢が大事
	保護者も余裕がない場合や、自分の子どもを思っていることなので、しっかり話を聞き、保護者の気持ちに寄り添う	78件	40件	6件	学校でそういう話をされるときは保護者に余裕がないときなので時間があるときに個別に話が聞けるようにしたい

教員の思い

	大カテゴリー	サブカテゴリー	特別支援学校学部主事	特別支援学校学級担任	通常学級担任	例
教員の思い	保護者の要望への思い	苦情ではなく、保護者からの貴重な意見である。正しく対応することで保護者との信頼関係を築くことができる	47件	2件	4件	苦情や愚痴という捉え方をしてはいけない。色々な要望を言ってこられる方はとても教育熱心であり、向上心をもって前向きに取り組もうとしている
		もう少し理解してほしい	6件	1件	8件	自分の子どもがやはり第1なので、気持ち理解出来るが、もう少し広い視野を持ち、子育てにも寛容な柔軟な心を持ってほしい
	要望や苦情は多様化している	学校だけでの対応が難しくなっている	18件	2件	4件	長い、つらい。クレーム対応の窓口や専門職を置いてほしい
		可能な範囲で保護者を支えていく必要がある	18件	4件	2件	保護者の養育者としての自信をどのように支えることができるか、もっと学校側は考えていく必要がある
		保護者も苦情も多様化してきている	16件	19件	19件	「感謝」から「当たり前」になってきているように感じる。医療的ケアが学校でできることが当たり前になり、呼吸器を使う子も通っている、要望や苦情も多様化し、医療的に高度なものが求められるようになってきている
	苦情や愚痴は減った	福祉サービスの充実や保護者自身の多忙から苦情や愚痴は減った	8件		6件	昔に比べて、福祉サービスが増え、サービスを利用する児童が多く、親子の触れ合いが昔より減って、色々な関わりがあり、我が子とずっと過ごすしんどさや不安が親の方に減ったように思う
保護者も教師も心の余裕を持ちたい	保護者も教師も心の余裕を持ちたい	3件		5件	お互い、感情的にならないためにも、信頼関係を悪化させないためにもワンクッション必要	

考察

- ・すべての学校種で「可能な範囲で保護者を支えていく必要がある」カテゴリーの生成
- ・苦情や要望を言う保護者の二極化（教育熱心な保護者と常識がない等未熟な保護者）
- ・保護者の苦情や要望に肯定的な教員の存在
- ・一方、保護者対応に苦慮する教員の存在もみられた
- ・クレーム、苦情対応マニュアル

今後の課題

研究Ⅰについて

- ・ 電話相談を愚痴をはき出す場として利用する保護者が学校に苦情を言わないとは限らない
- ・ 愚痴群の分類基準が曖昧なところがあった

研究Ⅱについて

- ・ 勤続年数や役職ごとにデータを取り、検討を深めていく必要性

参考文献

・伊丹美紀、大蔵雅夫（2014）：愚痴のイメージと心理的影響、徳島大学研究紀要,第88号,pp.93-101

・清野俊光（2005）：『愚痴』行動が自己愛の修復に与える影響、臨床心理学研究、東京国際大学大学院臨床心理、3,140

・黒岩健一郎（2005）：苦情対応研究の現状と課題、武蔵大学集,52,pp.15-31

・向山洋一（2007）：モンスターペアレントへの対応、急！（教室ツーウェイ8月号）明治図書,pp.9-11

・国民生活センター（2015）：2015年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要.

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160818_2.pdf

・文部科学省（2013）：教職員のメンタルヘルスに関する調査

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/088/shiryo/_icsFiles/afield/2013/02/26/1330868_05.pdf