

学校における保護者対応について

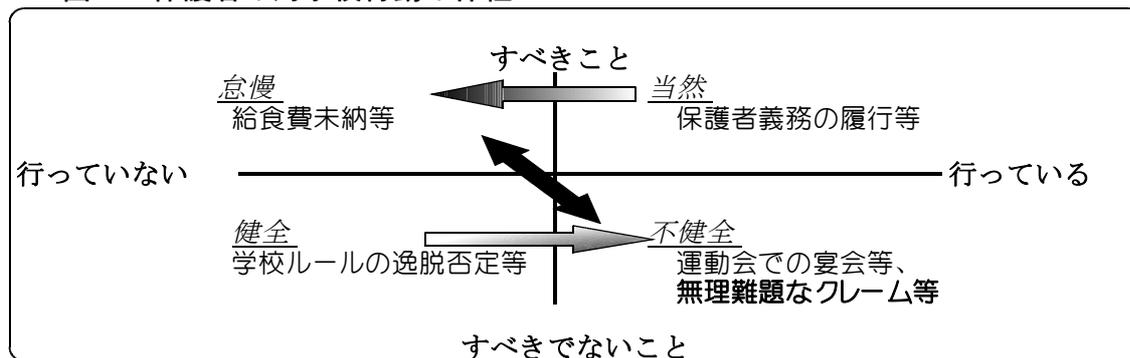
佐藤 晴雄 (日本大学文理学部教授)

はじめに

最近の事例から

1. 保護者の問題行動

図 1 保護者の対学校行動の枠組



2. 保護者クレームの意味

図 2 保護者のクレームが増えていることの意味

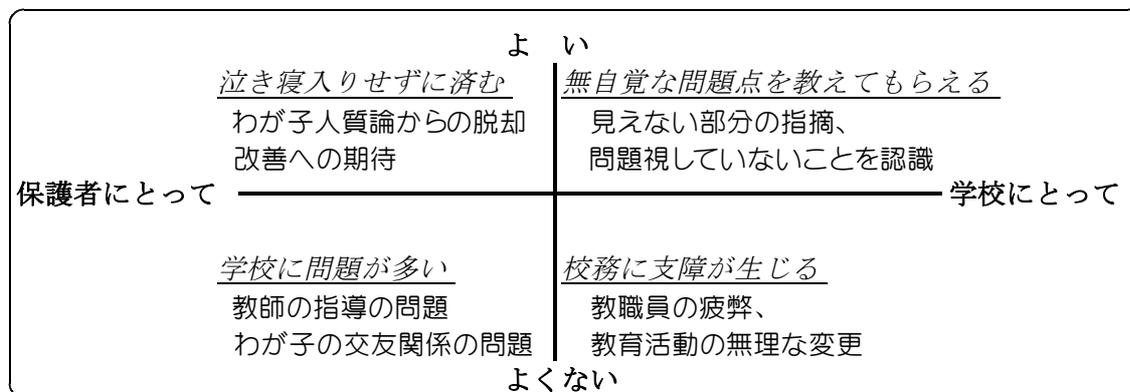


図 3 「ジョハリの窓」

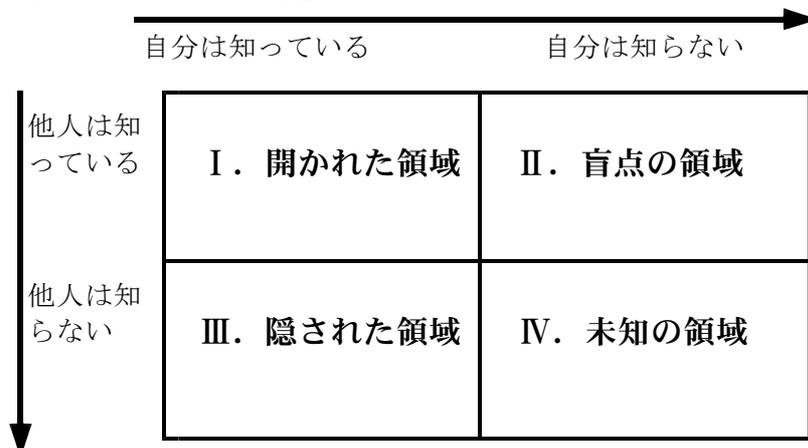


図4 サービスの分類－顧客の立場－

		容 易(サービスを容易に受けられる)	
主体的	<u>活用型サービス</u> (会員制サービス)	<u>丸投げ型サービス</u> (パック商品など)	受け身的
	<u>努力型サービス</u> (訓練・服薬など)	<u>受苦型サービス</u> (手術・従来の引越など)	
		困 難(サービスを受けるのも大変)	

3. 保護者のクレーム(苦情・要望)の原因をどう捉えるか

(1) 保護者の問題

- ① 原因は他所－着火点と発火点は別(原因は家庭問題、仕事問題、前の学校の問題など)
- ② 氷山の一角－本当の不满は見えない所に－
- ③ 不満蓄積－コップの水があふれる－(参考:嶋崎政男『学校崩壊と理不尽クレーム』集英社新書、2008年)
- ④ 横ばい－学習と伝染－
- ⑤ ストレス発散－不满のはけ口がたまたま学校に－
- ⑥ 心の問題－対応困難、専門家に－
- ⑦ 過度の学校依存－任せきりで、少しでも不满があるとクレーム
- ⑧ 親の問題行動化型－非常識な保護者のクレーム
- ⑨ 被誘発－最初は紳士的な姿勢だったが、学校の初期対応に問題があったため爆発
- ⑩ 報復－学校の対応に不满があったので、その仕返しとしてクレーム
- ⑪ 正当－確実に受け止める－

(2) 社会的背景

- ① 保護者の高学歴化－先生と対等もしくは対等以上－
- ② 少子化－わが子かわいさ意識－
- ③ 問題行動の学習化－自分だけでない、言わなきゃ損という風潮の浸透－
- ④ 公務員に対する批判的見方の進展－公務員は身分が安定－
- ⑤ 保護者の消費者意識の強まり－保護者・子どもは顧客－
- ⑥ ストレス社会－ストレスの蓄積－
- ⑦ 学校問題の露呈－問題だけが強調されて見えてしまう－
- ⑧ 保護者の二極化－自己主義と自子主義－(参考:小野田正利『悲鳴をあげる学校』旬報社、2006年)

4. 問題になるクレーマーの特質

- (1) 自己本位(利己的)である－実は、わが子より自分が大事－
- (2) 他者を巻き込む(わが子だけ目立つのを嫌う=全員一緒)
- (3) 他者(学校・教職員等)の受け止めや立場を認識できない
- (4) しつこい(長時間・何度も・尾を引く)
- (5) 感情に支配される
- (6) 実現性の可否を認識できない
- (7) 教師が嫌い
- (8) 特定のことにこだわる
- (9) 苦情ではなく、要望だと認識している－「自分はまとも」意識－
- (10) 被害者意識が強い

5. 学校の問題点

- (1) 大人相手は慣れていないー前捌きが下手ー
- (2) 専門家意識が強すぎる
- (3) 隠匿姿勢の残存
- (4) 閉鎖性ー窓口が不明確なため、不満を強めてから苦情にー
- (5) 人の話をきけない／きかない教師
- (6) 問題を過小評価する傾向ー事なかれ意識ー
- (7) 変化について行けない学校文化
- (8) ミスを認めたがらない
- (9) 謝り下手
- (10) まとも過ぎる

6. 保護者理解の構造

図5 合意形成のプロセス

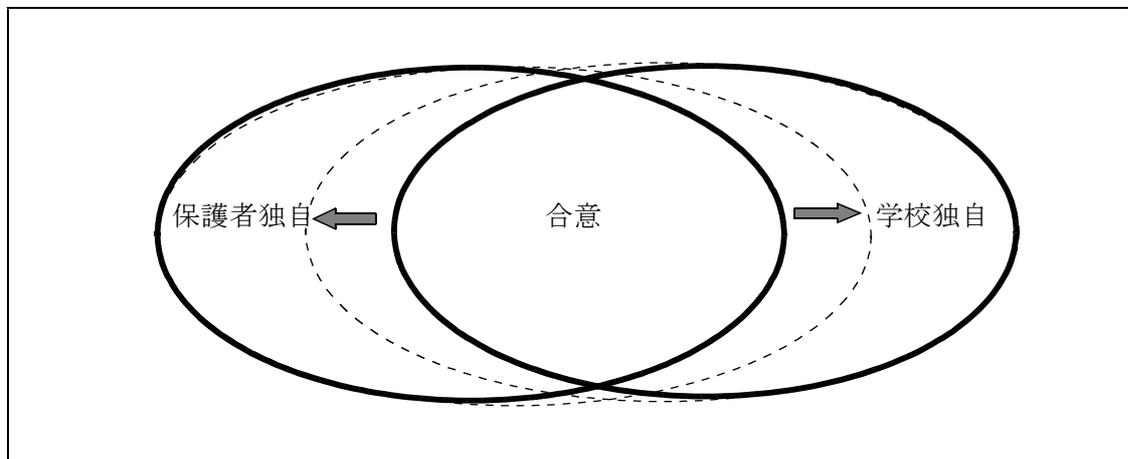
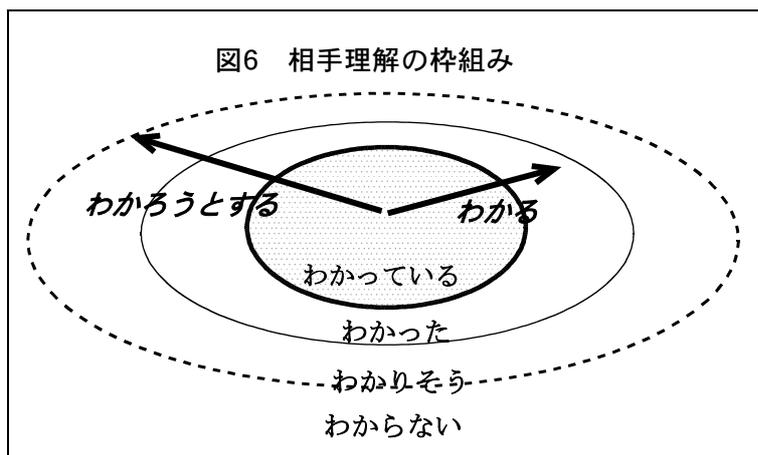


図6 相手理解の枠組み



7. クレーム対応の基本視点

- (1) 相手の枠組み(間合い)に無闇に入らない/入れられない
校外では会わないのが原則/時間を区切る/
- (2) 初動を見極める
すぐに反応しない/理屈は後で/裁判調にならないように
- (3) ねらいを読み取る
お金、不満のはけ口、それとも?
- (4) 単独で行動/判断しない
問題の予想外発展
- (5) 直接関係ない者が同席する場合は要注意
数と力で勝負/専門家を装う
- (6) 服装・室の雰囲気づくりにも工夫
対峙しない座り方/時にはダークスーツ/目の前が記録/
- (7) 説明の工夫
内容を伝える/理解を促す/気持ちを伝える/見通しを伝える
- (8) 敵視しない

- (9) 落としどころを見いだす

- (10) 学校と保護者の話し合いの機会を設けるー調査結果からー

8. 対応の段階

- (1) 予防的対応
外から学校を見取る目(客観視)/問題を発生させない/問題と関わらない
- (2) 発生時対応
適切な初期対応/意図のくみ取り/落としどころ(問題解決の決着点・妥協点)
- (3) 事後対応
アフターケア(損失の回復)/問題の記録/対応の工夫/新たに問題の排除

【説明のポイント】

- ① 相手をひきつけるー興味・関心、必要性、インパクトー
- ② 情報を正確に伝えるー誤解のないよう明確に。推測と事実を明確に分けるー
- ③ 理解を促すー相手の理解の枠組に迫るー
- ④ 事情や気持ちを伝えるー事務的になりすぎないようにー
- ⑤ 今後のゆくえを明示するーいつまでに、なにが、どうなるのかを示すー
- ⑥ 複数の説明方法を用いるー電話だけでなく、直接対話も。教員も複数で説明ー

※本講演は、科学研究費(平成21年度～24年度 基盤研究(A)課題番号21243042 保護者ー学校間の困難状況解決のためのサポート体制構築に関する学術的 総合的研究 代表:小野田正利 大阪大学大学院教授)の成果の一部である。

[参考資料－1]

保護者の学校意識に関する調査結果の要約

－平成21年12月～22年1月実施－

日本大学文理学部教授 佐藤晴雄

以下の記述とデータは、佐藤らが科学研究費(基盤研究(A)課題番号21243042、平成21年度～24年度 保護者－学校間の困難状況解決のためのサポート体制構築に関する学術的 総合的研究(代表:小野田正利 大阪大学大学院教授))の一環として実施した調査(『保護者の学校意識に関する調査研究』以下、報告書)2010年3月の結果を要約したものである。

はじめに－保護者意識調査の結果から－

現在、保護者のクレームやイチャモンが注目され、社会問題化されているが、本調査からは21.6%(小学校25.0%、中学校17.6%)の保護者が学校に苦情・要望を申し立てた経験があるという。この5人に1人という数字を見れば、それがマスコミの過度な報道だと切り捨てることができないであろう。

さて、調査結果の要約として、主な数字をここに記しておきたい。まず、多くの保護者は意外にも学校との「関わり」を多く、かつ強く持っていることが明らかになった。たとえば、学校への訪問頻度は、全体の67.3%が月に1回以上だと回答している。授業参観には、84.1%、学芸会・学習発表会には74.0%、保護者会には80.4%が参加している。学校だよりには83.2%が毎号必ず目を通してしている様子である。

学校への関心事では、「わが子の友人関係」だと回答したものが最も多く、その数値は全体の61.1%である。ついで、「先生の指導全般」「わが子の成績」などの項目が続く。「保護者対応」(7.6%)などにはほとんど関心がないようである。学校に改善を望む事柄としては、「わが子の成績の向上」(53.5%)が最多で、他の項目を大きく引き離している。特に、中学生保護者の数値が高く、全体の64.6%に上る。関心事でも「成績」の数値が高いことは、今日の進学熱ないしは学力向上熱の高まりの影響であろう。しかし、関心事で数値の高かった「わが子の友人関係」(14.3%)は改善事項では下位2位となる。「友人関係」は関心事ではあるが、改善すべき問題ではないということになる。

保護者による教育用語の認知度をみると、「全国学力・学習状況調査」が最も広く認知されている。ついで、「学習指導要領」「教育課程」などの認知度が高い。昨今、これらは新聞等で大きく報道されたことが影響していよう。反対に、最も認知されていなかった用語は、「校務分掌」(11.6%)である。「ALT」もまだ知られてないようである。

わが校の実態把握についてみると、すべての項目で50%を上回り、「年間計画」では把握者が92.6%に達した。このほか、「担任の先生」や「学校施設」の実態度が高い。ただし、「よく把握している」という選択肢になると、回答値はずいぶん低下する。「年間予定」は、92.6%から19.7%へと5分の1近くまで低下していることから、他の項目についても実際の把握度は回答値ほど高いとは言えない。

苦情・要望に対する当否意識については、「クラス替え要求」を当然だと思ふ割合は、9.8%、「攻

「攻撃する子への指導」の同数値は 93.0%、「親の言うことを聞かないわが子への指導要求」は 14.6%、「わが子の写真が載っていない卒業アルバムの作り直し要求」は 21.2%であった。「攻撃する子への指導」以外の要求には保護者の見方は厳しい傾向にある。そこで、実際に苦情・要望を申し立て保護者の割合をみると、冒頭に述べたように、21.6%であるが、そのうち「何度もある」保護者は 1.7%に過ぎない。その内容を問うと、「先生の指導全般」が最多の 23.0%である。「先生の指導全般」という項目は包括的な表現であることから数値が集中したとも考えられるが、その制約を考慮しても、この項目の数値が高い理由として考えられるのは、「なんとなく不満がある」あるいは「先生に関してはたくさん不満や問題がある」という声の表れだということである。

最後に、保護者による苦情・要望を削減するための方策として、7項目（「その他」を除く）の中から択一してもらったところ、「先生と保護者が交流できる機会を設ける」が第一位の 35.8%である。3人に1人が回答したことになる。第二位は、「学校による保護者への情報提供」（22.7%）であった。多くは、保護者が学校をよく理解すれば苦情・要望が減っていくと認識する傾向にある。反対に数値の低かったものには、「PTA 活動を充実させる」（1.1%）、「教育委員会などが保護者に対する研修会を実施する」（3.8%）などの項目であった。この設問の保護者の回答結果は、本調査の仮説にそうものだと言える。

回答者の属性等

1. 性別・職業・年齢層

回答者の性別をみると、男性6.8%、女性92.9%となり、圧倒的に女性が多い。その職業をみると、専業主婦が48.2%を占め、次いで会社員15.1%、専門職7.0%などとなる。これらの傾向は小学校と中学校間で違いは見られなかった。ほとんどの回答者は児童生徒の母親であると思われる。

表 2-1 回答者の性別 職業

校種	F1 性別			F2 職業							
	男	女	無回答	会社員	公務員	教員	専門職	自営業	専業主婦	その他	無回答
全体	6.8%	92.9%	0.3%	15.1%	2.1%	1.7%	7.0%	4.6%	48.2%	20.9%	0.6%
小学校	6.7%	93.1%	0.2%	15.6%	1.6%	1.4%	6.7%	4.2%	49.3%	20.8%	0.4%
中学校	6.9%	92.7%	0.4%	14.5%	2.7%	1.9%	7.3%	5.0%	46.9%	21.0%	0.7%

年齢層は、図 1 に示したように、40歳代が最も多く、全体で64.7%となり、次いで30歳代の27.5%となる。小・中学校を比べると、当然ながら中学校の年齢が高く、40歳代は小学校の55.6%に対して、中学校では75.0%となっている。

2. 子どもの数

回答者の子どもの人数は、「2人」が最も多く、全体の53.3%を占める。次いで、「3人」23.7%、「1人」17.1%、「4人以上」5.0%となる。平均人数は、全体2.17人、小学校2.13人、中学校

2. 21人である。なお、本調査で「わが子」との関係について質問している場合、調査票を持ち帰った子どもに限定して回答してもらった。

3. PTA役員経験の有無

PTA役員等の経験をたずねたところ、図2-3のように、「現在役員である」者は全体で19.6%、「過去に役員だった」は40.1%で、これらを含めて経験者は約6割にのぼる。小学校と比べて中学校の「過去に役員だった」者が多いのは、わが子の小学校時代の役員経験が積算されているためである。

4. わが子との平日の会話時間

そして、わが子との平日の平均会話時間をたずねたところ、全体では、「30分～1時間未満」が最多となり、回答率は27.4%となったが、第2位の項目「1時間～2時間未満」の27.2%と数値はほぼ重なっている。ただ、図2-4をみればわかるように、5つの選択肢に分散しているのである。つまり、家庭ないしは保護者によってわが子との会話時間にかなりの違いが見られるのであり、換言すればわが子との接触状況は家庭による温度差があると言える。

校種別では、明らかに小学校の保護者の会話時間が長くなっている。「3時間以上」と回答した数値は、小学校が27.4%なのに対して、中学校では10.3%と極端に減少し、反対に、「30分未満」とする短時間の数値は小学校4.6%、中学校14.6%となる。小学生の保護者の方がわが子との会話を通して、よく接している実態が読みとれるのである。

1. 調査データ

以下の図の番号は、『調査報告書』の原本に記された番号であって、本稿での図の順番を記す者ではないことを承知おきください。

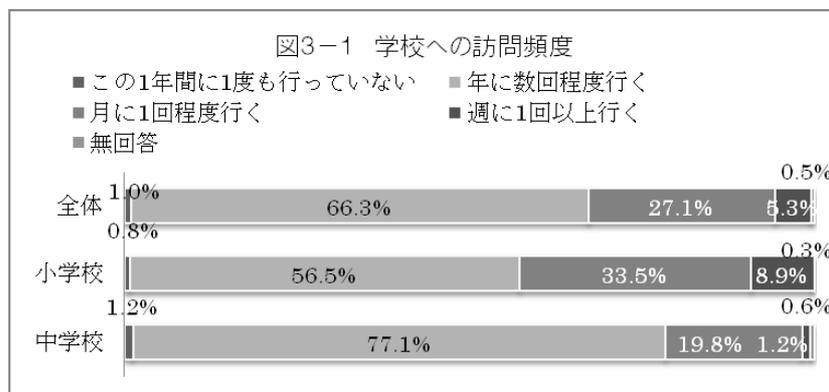


図3-8 学校への関心事
-3つ以内選択-

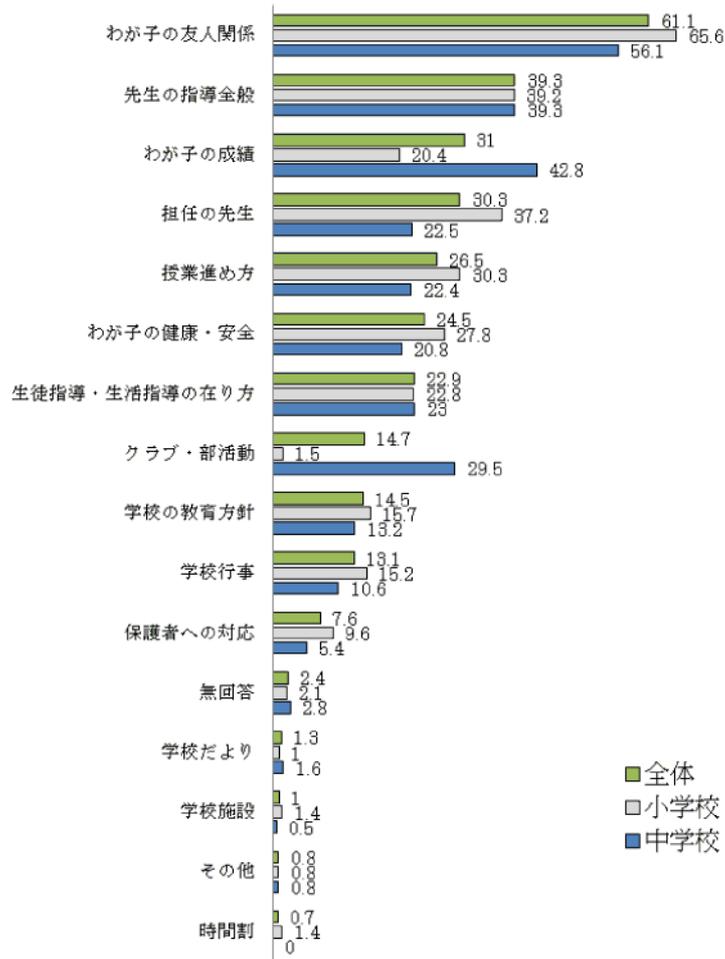


図3-9 学校への改善要望事項
-「ぜひ改善して欲しい」+「できれば改善して欲しい」の合計-

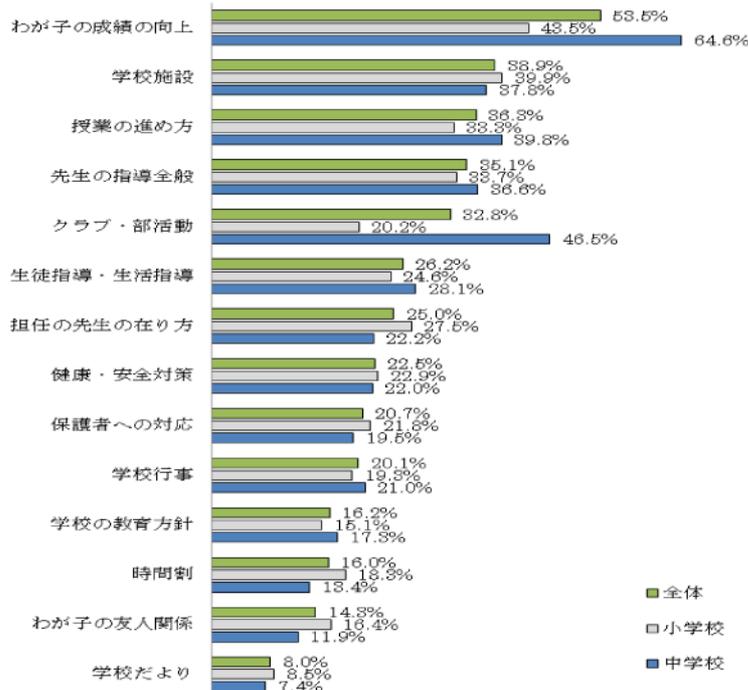


図4-3 わが子の学校の実態把握度
-「よく把握している」のみの回答-

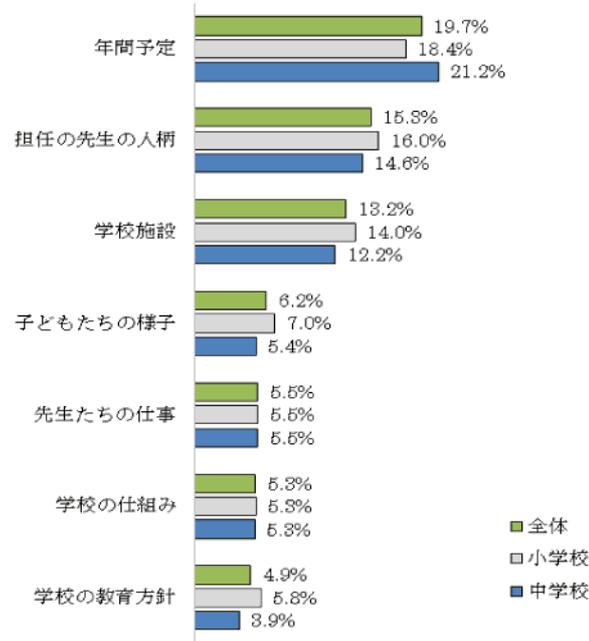


図6-1 学校への苦情や要望への申し出経験の有無

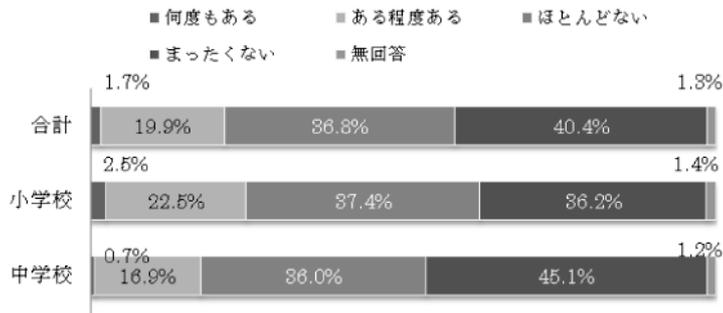


図8-1 苦情・要望の申し出の経験
有りの割合 - PTA役員経験別 -

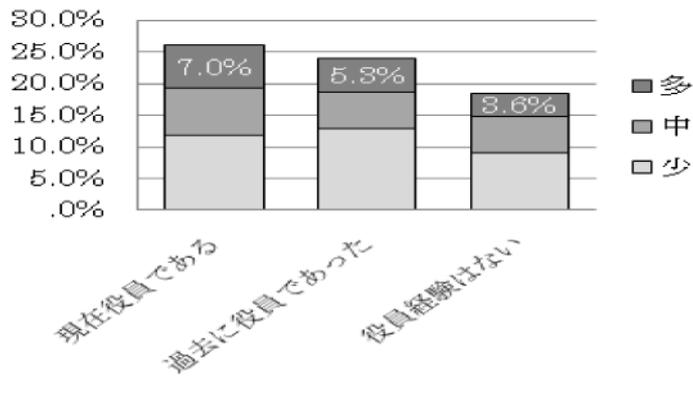


図6-2 苦情・要望の内容
 -「何度もある」+「ある程度ある」の合計-

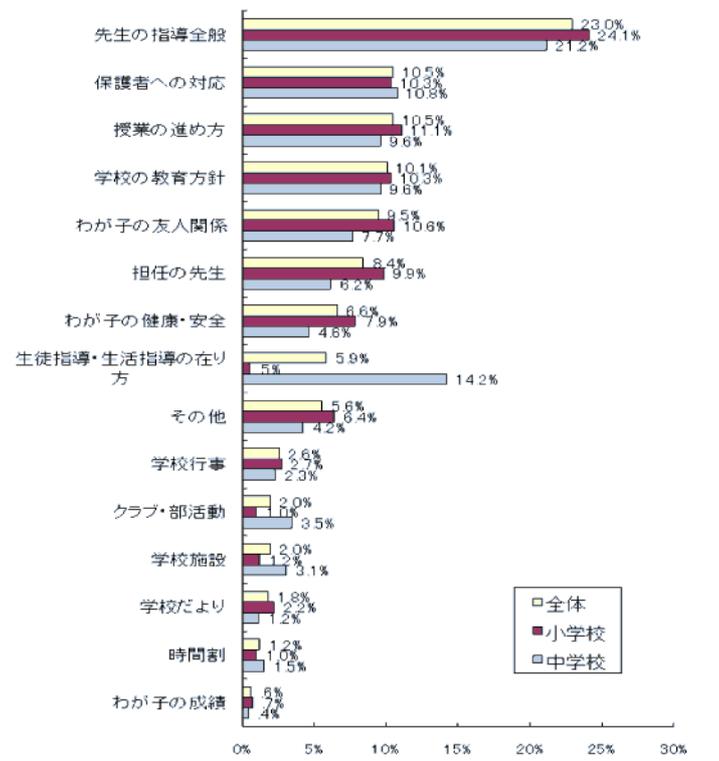


図6-3 苦情・要望の削減策一択一回答

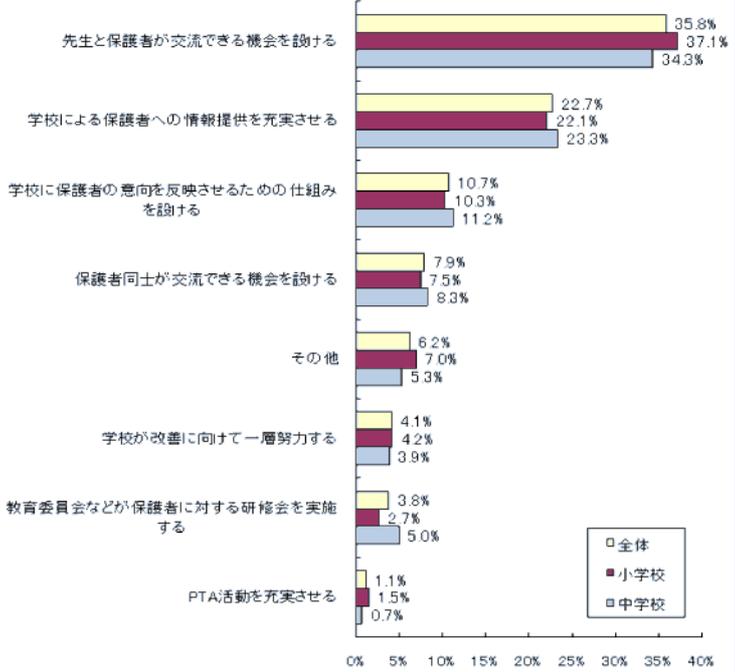
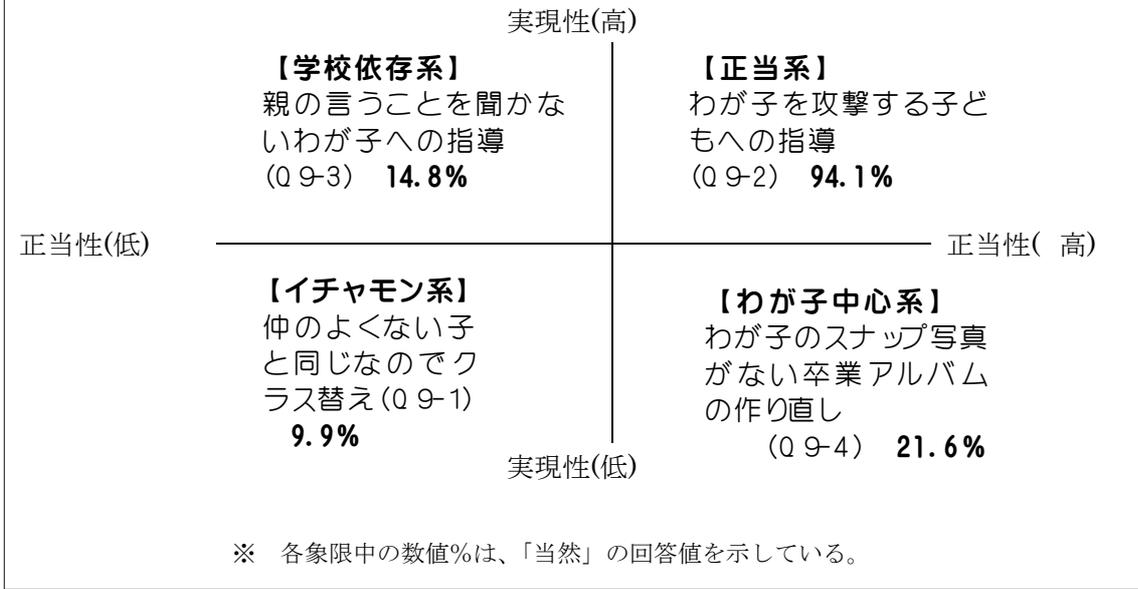


図8-5 当否意識からみた苦情・要望のタイプ



[参考資料-2]

佐藤晴雄ほか『家庭教育に関する意識調査』(財)日本教材文化研究財団、2009年)の一部

