

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年6月20日現在

機関番号：32521

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2009～2012

課題番号：21730524

研究課題名（和文）保護者の要求を学校改善に活かすシステムづくりに関する基礎的研究

研究課題名（英文）

研究代表者

飯田 順子 (IIDA JUNKO)

東京成徳大学・応用心理学部・准教授

研究者番号：90383463

研究成果の概要（和文）：

本研究では、以下の4つの研究を行った。①「保護者の要求に関する実態調査」では、保護者の要求を聞くのは主に担任であり、難しい要求などに応じる上でのシステム上の課題があることが示された。②「先駆的な取り組みをしている学校のフィールド調査」では、管理職が窓口となり保護者の要求を授業改善や学校経営、児童支援につなげている様子を見学した。③「民間企業を対象としたフィールド調査」では、カスタマーサービス（CS）において顧客の声を分析し製品開発やサービス向上につながった事例について、2つの民間企業を対象に聞き取り調査を行った。④「家庭と学校のパートナーシップに関する調査」では、個々の教師のレベルにおいて、保護者とパートナーシップを築くためにさまざまな工夫がなされていることが明らかになった。

研究成果の概要（英文）：

This research conducted four studies. (1) Questionnaire regarding how schools are responding parents' opinion revealed that now classroom teachers are responsible of hearing parents' opinion and school needs a new system. (2) Field study of an elementary school showed the school uses parents' opinion for improving the classes, school administration, and students' support. (3) Field study of a private company showed that many companies today have a system to respond to its customers and uses their voice for product development and improvement of its service. (4) Questionnaire regarding teachers' behavior building partnership with parents revealed that at individual teacher level, teachers do a lot of services to parents to build a partnership with their students' parents.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	—	—	—
2010年度	900,000	270,000	1,170,000
2011年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2012年度	1,200,000	360,000	1,560,000
総計	3,300,000	990,000	4,290,000

研究分野：

科研費の分科・細目：

キーワード：保護者，学校改善，システム

1. 研究開始当初の背景

教師のメンタルヘルスの問題が深刻な社

会問題になっている。2005年度にうつ病などの精神性疾患で休職した公立学校の教師は

過去最多の4178人に上がり、過去10年間で3倍に増加したといわれている(文部科学省, 2006)。教師のメンタルヘルスに影響を及ぼす大きな要因の1つとして、保護者の対応の困難が挙げられている。

一方、保護者は子どもの親権者であり子どもが学校に通い教育を受ける上で学校のパートナーである。Christenson & Buerkle (1999)は、新しい学校-保護者の関係を提案し、「パートナーシップモデル」と命名している。このモデルが提案するところは、学校から保護者へ学校行事への参加や子どもの家庭教育における保護者の役割や保護者の学校行事への参加を一方向でお願いするコミュニケーションが主流である伝統的な関係から、「子どもの学校における達成」という共通の目標に基づき学校と保護者が両方向でコミュニケーションをはかる「パートナーシップモデル」への転換である。

日本においても学校と保護者の連携が、いかに不登校、非行、発達障害の子どもの支援に重要であるかという研究が増加している(田村・石隈, 2004; 田村・石隈, 2007)。田村・石隈(2004)は、不登校に関する事例15件について、保護者と担任・スクールカウンセラーから構成されるコア援助チームが形成されたいずれの事例においても状況の改善が認められたことを報告している。また、田村・石隈(2007)は発達障害の子どもをもつ保護者の面接を重ねることによって、保護者がカウンセリングを必要とする個人から子どもの援助について考える学校のパートナーと変容していく過程を報告している。ここでも、保護者が子どもの支援において関わることの意義が示されている。

以上のことから、保護者が子どもの支援に

おいて学校に参加することは重要であり、子どもの教育が学校でうまくいっていないとき保護者が学校にそれを伝えることができ、学校がそのことを把握し対応できることは望ましいことであるといえる。しかしながら、現在教師が置かれている状況を考えると、保護者の要求の内容を分析し、学校改善に結びつく要求と教師のメンタルヘルスに著しく負の影響を与える要求を分類し、対応策を考えることが早急に必要である。

学校現場における保護者の対応についての研究は始められたばかりである。金子(2007)は、群馬県の小中高等学校に勤務する教師を対象に調査を行ない、保護者からのクレームの内容及び対応の現状を明らかにした。また、山下・岡田(2008)は、保護者をいくつかのタイプに分け、タイプごとの学校教育に対する意識を検討している。しかしながら、保護者の要求の内容と教師のメンタルヘルスの関連を心理学的な方法論で研究しているものはみられない。

2. 研究の目的

以下の3点を明らかにすることを目的とした。

- ①学校が保護者からどのような要求を受けているのか、それに対してどのように対応しているのか、また、保護者から要求を受けることをどのように感じているのかについて明らかにする。
- ②顧客の声を生かした製品開発やサービス改善をすすめている民間企業を訪問し、顧客の声を製品開発やサービス改善に結びつけるまでの一連の流れやシステムについて調査する。
- ③家庭を学校が良い関係を築くために、個々の教師がどのような行動をとっているか、「家庭とのパートナーシップ」についてど

のような意識をもっているかを探索的に検討する。

3. 研究の方法

以下の4つの研究を実施した。

①保護者の要求に対する実態調査

調査対象 小中学校の教師 59名

調査時期 平成22年度9月～12月

調査内容 以下の3点について自由記述形式の質問紙で尋ねた。

- (1) 保護者の学校への申し出の現状
- (2) 保護者から申し出を受けることへのとらえ方
- (3) 実際に役立った申し出（要望、苦情）

②先駆的な取り組みをしている小学校のフィールド調査

対象 東京都内A市のB小学校

調査時期 平成23年度4月～3月

調査内容 学校を訪問し、通常の授業、保護者に向けた学校説明会の様子、校内研修会の様子等の観察を行った。合わせて、管理職のインタビュー及び教職員のインタビューを実施した。

③民間企業を対象としたフィールド調査

対象 医療機器メーカーC社と生命保険会社D社のカスタマーサービス（CS）担当者、コールセンター統括者の面接調査

調査時期 平成24年度10月～12月

調査内容

- (1) 年間の問い合わせ件数
- (2) 問合せのまとめ方と活かし方
- (3) 問い合わせの主な内容
- (4) 少数事例で大事なもの
- (5) コールセンターの職員の対応
- (6) 販売員へのクレームと人材育成の関連

④家庭と学校のパートナーシップの調査

調査対象 小・中・高・私立中高一貫校・特別支援学校の教師 93名

調査時期 平成24年度7月～9月

調査内容 以下の4点についてたずねる自由記述形式の質問紙を実施した。

- (1) 保護者との関係構築のための行動
- (2) 保護者との関係維持のための行動
- (3) 保護者との関係改善のための行動
- (4) 「家庭と学校のパートナーシップ」ときいて連想すること。

4. 研究成果

平成21年～24年度にかけて、上記の4つの研究を実施し、次のような成果を得た。

①保護者の要求に対する実態調査

小・中学校教師59名を対象として調査を実施した結果、1) 各教師が個人的に要望・苦情等の申し出を受ける件数の平均は、年間3.6件、内容については、学習面5件、進路面2件、心理・社会面2.2件、健康面2件、学校生活4件であった。2) 申し出を受けることへのとらえ方としては、貴重な情報・チャンスである1.1件、自己中心的な申し出と思われる7件、否定されているように感じる5件、当然のこと・ふつうのことだと感じる3件、力になりたい3件、相互理解が難しい3件であった。3) 役に立った申し出の内容について、指導上の気づきややり方の改善につながった8件、学校の課題の改善に役立った6件、子ども同志の人間関係やいじめの把握に役立った6件、保護者への啓発・通信についてのアドバイスが得られた1点であった。この結果から、保護者からの要求に対して、「自分の力不足を感じる」「責められているように感じる」といった個人的な帰属を行っている回答が複数みられ、教師個々の問題・責任でとどめないようなシステム作りの必要性が示唆された。

②先進的な取り組みをしている学校を対象としたフィールド調査

保護者の要求を生かした学校づくりをすすめている小学校において教職員のインタビュー及び観察を実施し、管理職が窓口になり保護者の声を職員研修や職員室の掲示などを通して伝えていること、また授業改善に力をいれ月2回研究授業を行い保護者に公開するなど、保護者が学校に参加する機会をいろいろな形で作っていることがわかった。

③民間企業を対象としたフィールド調査

顧客の声を生かした製品・サービスの改善活動を行っている企業2社（医薬品メーカー1社、生命保険会社1社）を対象に、フィールド調査を実施した。企業の顧客対応部門（CS）で勤務する方を対象にインタビュー調査を行い、顧客対応の最前線であるコールセンターの見学をさせていただいた。インタビュー調査では、①年間の問い合わせ件数、②問合せの活用方法、③問い合わせの主な内容、④コールセンターの職員の対応で注意していること、⑤人に対するクレームの人材育成への活用について話を聞いた。企業では、顧客の声をすべて分析し、実際の製品開発やサービス改善に生かしていること、そのためのノウハウについて学ぶことができた。今後、このノウハウを基に、学校管理職（校長、教頭）や教育委員会等に、保護者の声の生かし方について情報提供していくことを考えている。

④家庭と学校のパートナーシップの実態調査

小・中・高・私立（中高一貫校）・特別支援学校の教師93名を対象に調査を実施し、保護者と関係を構築・維持・改善するために行っている行動について調査した。その結果、450を超える回答が得られた。保護者と良い関係を築くために必要なソーシャルスキルが明らかになった。この結果を基に、今後、「家庭・学校パートナーシップ行動尺度」を作成して

いく予定である。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔学会発表〕（計3件）

①飯田順子・山崎沙織 2011 保護者の要望を学校改善に活かすシステムづくりに関する基礎的研究－教師を対象としたアンケート調査の結果から 日本教育心理学会第54回総会発表論文集, 351.

②飯田順子 2011 保護者の要望を生かした学校づくりに関する取り組み－フィールド調査を通して 日本学校心理学会第13回大会発表抄録集, 60.

③Iida, J., Tamura, S., & Yamaguchi, T. 2013 Japanese teacher's behaviours for building partnership with students' parents. International Association of School Psychology 35th Conference.

6. 研究組織

(1) 研究代表者

飯田順子 (IIDA JUNKO)

東京成徳大学・応用心理学部・准教授
研究者番号：90383463

(2) 研究分担者

石隈利紀 (ISHIKUMA TOSHINORI)

筑波大学大学院・人間総合科学研究科・教授

研究者番号：50232278

田村節子 (TAMURA SETSUKO)

東京成徳大学・応用心理学部・教授

研究者番号 40549151

山口豊一 (YAMAGUCHI TOYOKAZU)

跡見学園女子大学・文学部・教授

研究者番号 10348154

(3) 連携研究者

山崎さおり (YAMAZAKI SAORI)

鳥取県教育委員会・スクールカウンセラー