

平成 21年 5月18日現在

研究種目：基盤研究（A）  
 研究期間：2006～2008  
 課題番号：18330169  
 研究課題名（和文） 学校における保護者対応の現状分析と良好な関係性の構築に関する総合的研究  
 研究課題名（英文） A Synthetic Study of the Troubles and Good Relations Between Teachers and Parents  
 研究代表者  
 小野田 正利（ONODA MASATOSHI）  
 大阪大学・人間科学研究科・教授  
 研究者番号：60169349

研究成果の概要：学校の教職員と保護者の間に、いま時として鋭い対立関係が生じてしまい、教育活動に大きな影響が出ていることが、わが国の学校問題の一つに急浮上してきた。本研究では、質的調査と量的調査を組み合わせ、同時に教育学の観点からだけでなく、心理学、精神医学、福祉学、法律学などの多様な分野の専門研究者を交えて、これらの問題の原因究明とともに、良好な関係性の構築の方向性を明らかにした。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2006年度	7,800,000	2,340,000	10,140,000
2007年度	4,200,000	1,260,000	5,460,000
2008年度	3,400,000	1,020,000	4,420,000
年度			
年度			
総計	15,400,000	4,620,000	20,020,000

研究分野：教育学

科研費の分科・細目：教育学・教育学

キーワード：無理難題要求、苦情対応、保護者対応、開かれた学校、コミュニケーション、クレーム、いちゃもん

## 1. 研究開始当初の背景

(1) 数年前から、学校現場では保護者からの様々な要望に関して、対応の難しさを嘆く声があがっていた。かねてから子どもをめぐる様々な教育病理（いじめ、非行、不登校など）について生徒対応という言葉が使用されてきたが、10年ほど前からは、保護者に対して学校・教職員がどのように接するかという意味での「保護者対応」という言葉は日常的に使われるようになってきた。校長や教員が、こういった状況の中で挫折と絶望感に陥り、退職したり精神性疾患にかかることが急増し、場合によって

は自死したりするケースさえある。それらは個別のケースとして処遇されていたが、局地的なものでも特異なものでもなく、日本全体の教育界に広がっている普遍的な問題現象となってきている。

研究代表者が2005年春に行った、関西3地区の学校管理職507人対象のアンケート調査でも、保護者対応の難しさを感じている者は9割に達し、また「無理難題要求が増えてきている」との回答は8割にのぼっている。同時にそれは、幼・小・中・高の校種においても、国公立という設置者の間においても顕著な差がなく、どこでも

広がっていることが指摘できる。

(2) 正当な要望に対して学校や教職員が真摯に応えるのは当然であるが、苦情というべき性質のものから、さらに無理難題要求の類の要望が急増している実態がある。近年急速に進んでいる保護者の消費者意識の高揚とともに学校に対する保護者の期待感・距離感の大きな変化、他方で学校が抱える教育改革課題の遂行に忙殺されるとともに、教育病理現象増大の中での体力とゆとりの急速な減少、そして地域を含めた総合的な子育てと育成力を備えていた層の希薄化といった問題が、こういった背景には横たわっているように思われる。

「学校はゴミ箱、教職員はサンドバック」と形容できるような実態は、学校を疲弊させつつあり、それは同時に保護者の学校への良好な関係作りにとっても障害となりつつある。「自らを省みず、言ったもん勝ち的に何でも言うてくる」保護者の動向に「身構える学校」は、保護者にとっては「閉鎖的で頑なな学校」として映っている。要求の内実を丁寧にくみ取る作業とともに、本来の学校の守備範囲とは何か、そして責任領域はどこまでか、の合意形成が必要であるにもかかわらず、相互不信の構図だけが大きく浮かび上がるものとなっている。

## 2. 研究の目的

(1) 本研究は、困った保護者が増えてきているということではなく、保護者との関係や対応に困難を抱える教職員や学校が急増しているという事実を確認することから出発し、保護者と学校双方の良好で適切な関係を構築するための対応策を提示することを目的としている。上述の問題現象を研究の俎上に載せて、現在の学校の抱える保護者対応の深刻さの実情を、多面的な角度から分析するとともに、保護者のもつ学校への期待感と不信感の構図を明らかにしながら、「苦情対応と処理システム」の構築といった政策提言を目指そうとするものである。

(2) 具体的には、下記の5つの研究課題を遂行する。

- ①保護者と学校の距離感に関する質問紙調査(保護者側と学校・教職員側の双方)。
- ②保護者対応の難しさの現状把握のための質問紙調査(学校・教職員側)。
- ③インタビュー調査、ケース・スタディおよび現地調査。
- ④医療、福祉などの近接領域からの先駆的

研究のフォローと学校教育への援用。

(3) この際の研究の視点は、ア)保護者からの要望や苦情のどのような側面に、学校・教職員が対応の困難さを抱えているのか、イ)保護者の学校に対する期待の中身と不満の構造は何か、ウ)子どもの教育における責任と役割に関わって、学校と保護者双方の認識の相違はどこにあるのか、ということにある。このことによって「保護者と学校の関係性の変化」および「保護者の要望の多様化」と「学校の対応力向上の課題」の全体状況が明確になる。

(4) そしてこれらの現状把握と分析を踏まえた上で、改善のための対応策を、多面的な角度から検討し、

⑤)保護者と学校・教職員の協力的な関係を維持・構築するための、緊急の制度的措置と実効性ある諸対策の提示をおこなう。ここでは苦情処理の窓口と適切な処理手続きの制度的検討にとどまらず、保護者と学校的意思疎通をめざすシステムづくりや、学校の力量向上プランを構想する。

## 3. 研究の方法

### (1) 研究組織体制

研究分担者・連携研究者は、大阪大学大学院・人間科学研究科に所属する「教育環境学」と「臨床教育学」講座所属の研究者を中心に、他研究科・他大学に所属する数名で構成した。保護者からの学校への要望・苦情の中身は多様であり、時にそれらはトラブルに発展していく。それゆえに学校教育一般ではなく、社会問題・福祉学などの家庭と社会をめぐる問題や法的な角度からの分析・検討も必要になる。教育社会学・学校経営学に限定せず、隣接する他分野(精神医学、臨床心理学、社会福祉学)の研究者を含めた学際的な構成である。

### (2) 質的調査と量的調査

保護者と学校との関係の実態を明らかにするために、質問紙による調査(量的調査)と、面接調査とケーススタディ(質的調査)の両側面からアプローチする。特に保護者対応の困難さの実情は、教育関係者にとっては共通認識になっているものの、社会的にも教育政策的にも、対策を講ずべき課題として意識されることがほとんどないために、まず何よりも学校・教職員の側からの単なる実感印象の域にとどまらない、確実な問題現象としての把握のための科学的なデータの蓄積が必要不可欠だからである。

この際の研究の視点は、1)学校・教職員

が保護者からの要望や苦情のどのような側面に対応の困難さを抱えているのか、2) 保護者の学校に対する期待の中身と不満の構造は何か、3) 子どもの教育における責任と役割に関わって、学校と保護者双方の認識の相違はどこにあるのか、ということにある。

#### (3) ゲストスピーカーを招いての研究総会

研究分担者・連携研究者以外に、弁護士、精神科医、あるいはカウンセラー、そして保護者代表といった、さまざまな分野の専門家や当事者がいる。科研費による研究会を「学校保護者関係研究会」という名称とし、年間3回程度の研究総会を開催する。この場では、研究分担者等による研究成果の報告のほかに、ゲストスピーカーとして多様な分野の識者を招いて、専門的知識の提供を受け、多様な観点からの討議・考察を目指す。

#### 4. 研究成果

(1) 研究総会は、3年間にわたって、合計で9回開催した(2006年6月25日、10月7日、2007年1月6日～7日(合宿)、6月2日、8月18日、11月17日、2008年6月28日、9月27日、12月20日)。この研究総会では、研究分担者・連携研究者13名の報告の他に、多彩なゲストスピーカーとして招いた人々による専門的知識の提供が、極めて大きな意味を持つことになった。

教師生活40年のキャリアをもつ元教師、教職員の職域病院に勤務する精神科部長医師、現職の学校長、教育委員会における保護者対応窓口の責任者、児童相談所ケースワーカー、デパートの「お客様相談室長」経験者、医療ジャーナリスト、幼児教育専門研究者、学校問題を専門とする弁護士、スクールソーシャルワークの専門研究者、医療機関で教師の復帰プログラムを実施してきた心理カウンセラー、学校を相手として訴訟を提起した保護者など、総勢17名に及んだ。

(2) 量的調査としては、①関西の2つの政令指定市の教育委員会および校長会の協力の下に、一般教員を対象に2000名超の質問紙調査をおこなった。ここでは学校管理職以上に、一般教員が保護者からの無理難題要求が増えているという実感値が高く(約9割)出ており、事態の深刻さがさらに浮き彫りとなった。

その後、各都道府県教委や主な市教委で、各種の保護者対応の研修会が開催され、マニ

ュアルづくり、あるいは学校問題解決新チームのような組織が設置され始めたことも関係して、人口5万人以上の市町教委と教育センター800カ所に対してのアンケートを実施した。回答数360のうち、約半数の教委で研修会が開催され、マニュアルづくりをおこなったところは、作成中も含めて26、対応のための何らかのチームを作ったのは、検討中も含めて96カ所となっている。

(2) 質的調査については、研究分担者・連携研究者が、それぞれの領域において、ケース・スタディに関与するなどの方法によって収集をおこなった。ただ、特定される事例もあるため、詳細に書くことができないが、対応に極めて困難を伴う時には、次の3つの典型的ケースがあることが明らかとなった。①保護者や地域住民の側に何らかの精神的不安定さがあり、その攻撃のターゲットが学校や教師に向けられていること。②明らかに不当要求や暴行・恐喝などの違法行為を伴うことによって、混迷を深めていること。③前2者とは異なり、普通の保護者や地域住民の拳があがってしまっていて、当の本人も下ろすことができず、学校側もそのタイミングを失っていること。

これらの事例は、蓄積することによって、次の研究への重要な資料となっている。

(3) 研究会としての社会還元としては、研究者たちが、それぞれの団体・学校からの依頼を受けて、精力的に講演活動や研修会での講師を勤めてきた。これらにより、学校の対応力が上げられるだけでなく、保護者自身にとっても学校との関係づくりのヒントが生まれている。

また研究会として2007年8月に、ワークショップを中心とした1日公開研究会を開催した。保護者の要求の受け止め方をロールプレイを通して学び、また自らが研修指導者となる力量をつけるための事例の作成と実践は、参加者に大きな自信をもたらしただけでなく、研究会としての「学校現場に役立つ実践的研究」のあり方をあらためて確認する場となった。

(4) 学校保護者関係研究会の活動は、当初からマスコミ各社の注目することとなり、新聞関係だけで50回以上にわたって、テレビラジオ等でも30回近くにわたって取り上げられた。ただ、これらの中の多くは、ニュースの特集という形をとりながらも、話題提供型の浅い紹介が多いのが残念でもあった。その中でも比較的深く特集をしてくれたのがNHK総合テレビの「関西クローズアップ」(2006年12月22日、追い詰めら

れる教師たち～親の要望にどう向き合うか」と、「クローズアップ現代」(2007年2月1日、問われる教師～すれ違う教育現場)であり、研究代表者(小野田正利)と研究分担者(小林正幸)が、コメントを勤めた。

(5) 学校と保護者の、時として難しい関係は、医療の現場での医師・看護師と患者(およびその家族)、あるいは福祉施設での職員とその利用者の間でおきている問題と、共通項が見られる。人間相手の三大公共サービスの中の問題をより具体的に分析する必要があることはいうまでもない。

本研究テーマに関して、研究総会で議論した内容と、ゲストスピーカーからの専門的知識の提供を受けたものを、より広く一般社会にも普及していくために、2009年7月にはミネルヴァ書房より『イチャモンの研究～学校と保護者のいい関係へ』が出版される予定である。

なお、この研究は更に広い角度から、実践的な改善策の提示と応用を進める必要があると考え、研究組織体制を整備し直して、基盤研究(A)「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際的・総合的研究」を申請したが、2009年4月に採択されて、現在も研究を続行中である。

## 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)

[雑誌論文](計10件)

①小野田正利、悲鳴をあげる学校－学校への要望、苦情そしてイチャモン(連載)、「月刊高校教育」、2006年4月号～現在(継続中、現在まで40回)、1回の掲載は6頁、査読なし

②小野田正利、教職の困難：学校問題にラインナップされた「保護者対応」、「教育新世界」(世界新教育学会)、第57号、14－19、2009、査読なし

③小野田正利、学校と保護者の良好な関係性構築のためのワークショップ実践、「日本教育経営学会紀要」、第50号、82－90、2008、査読あり

④小野田正利、学校・教職員と保護者・地域住民の関係性と距離感の変化、日本教育法学会年報、第37号、6－18、2008、査読なし

⑤ Masatoshi ONODA, Penibilite de la profession d'enseignant: <Ichamon a l'ecole>(Explosion des requetes

deraisonnable), Sous la direction de Jean-Francois Sabouret, Daisuke Sonoyama, Liberte, inegalite, individualite, La France et le Japon au miroir de l'education, CNRS editions, 87-98, 2008、査読なし

⑥小野田正利、学校に対する無理難題要求の急増～社会問題として、教育と医学、第656号、4－12、2008、査読なし

⑦小野田正利、地域・親・学校の連携とねじれ現象、九州教育学会紀要、第35巻、13－19、2007、査読なし

⑧小野田正利、追い詰める親、追い詰められる学校、中央公論、第1484号、32－39、2007、査読なし

⑨野田正人、スクールソーシャルワークの役割、スクールソーシャルワークの可能性(山野則子・峯本耕治編)、ミネルヴァ書房、18－30、2007、査読なし

⑩小野田正利、学校への〈無理難題要求〉の急増と疲弊する学校現場～「保護者対応の現状」に関するアンケート調査をもとに、教育アンケート調査年鑑、2005(下)、2006、査読なし

[学会発表](計4件)

①小野田正利、教職の困難：学校におけるイチャモン、日仏交流150周年記念シンポジウム、2008年10月10日、日仏会館

②小野田正利、教職の困難：学校問題にラインナップされた「保護者対応」、世界新教育学会(WEF)日本支部大会、2008年6月7日、武庫川女子大学(WEF)

③小野田正利、地域・親・学校の連携と、ねじれ現象、九州教育学会総合部会、2007年11月24日、琉球大学

④小野田正利、学校・教職員と保護者・地域住民の関係性と距離感の変化、日本教育法学会、2007年5月26日、獨協大学

[図書](計6件)

①小林正幸、橋本創一、松尾直博、有斐閣、教師のための学校カウンセリング、2008、344頁

②小野田正利、学事出版、『親はモンスターじゃない！～イチャモンはつながるチャンスだ』、2008、205頁

③小野田正利、大阪大学大学院人間科学研究科、『子どものために手をつなぐ～学校へのイチャモンのウラにあるもの3』、2008、40頁

④小野田正利、大阪大学大学院人間科学研究科、『子どものために手をつなぐ～学校への

イチャモンのウラにあるもの2』、2007、  
36頁

⑤小野田正利、旬報社、『悲鳴をあげる学校  
～親のイチャモンから結びあいへ』、200  
6、175頁

⑥小野田正利、大阪大学大学院人間科学研究  
科、『子どものために手をつなぐ～学校への  
イチャモンのウラにあるもの1』、2006、  
32頁

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

小野田 正利(ONODA MASATOSHI)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：60169349

### (2) 研究分担者

小林 正幸(KO KOBAYASHI MASAYUKI)  
東京学芸大学・大学院教育学研究科・教授  
研究者番号：70272622

### (3) 連携研究者

近藤 博之(KONDO HIROYUKI)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：60135647

平沢 安政(HIRASAWA YASUMASA)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：50243150

藤岡 淳子(FUJIOKA JUNKO)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：10346223

志水 宏吉(SHIMIZU KOKICHI)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：40196514

井村 修(IMURA OSAMU)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・教授  
研究者番号：20176506

木村 涼子(KIMURA RYOKO)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・准教授  
研究者番号：70224699

中村 高康(NAKAMURA TAKAYASU)  
大阪大学・大学院人間科学研究科・准教授  
研究者番号：30291321

野田 正人(NODA MASATO)  
立命館大学・産業社会学部・教授  
研究者番号：10218331

岩永 定(IWANAGA SADAMU)  
鳴門教育大学・大学院学校教育研究科・教授  
研究者番号：90160126

山下 晃一(YAMASHITA KOICHI)  
神戸大学・大学院人間発達環境学研究科・准  
教授  
研究者番号：80324987

田中 規久雄(TANAKA KIKUO)  
大阪大学・大学院法学研究科・准教授  
研究者番号：10294000

### (4) 研究協力者

古川 治(FURUKAWA OSAMU)  
東大阪大学・こども学部・教授  
研究者番号：10425382