

教育相談

保護者からのクレームに関する研究 —小学校・中学校・県立学校におけるクレーム内容の比較を通して—

教育相談課 研究員 船水 泰秀

要 旨

学校現場に寄せられる保護者からのクレームについて、内容や対応策を調査検討した。クレーム内容尺度を因子分析した結果、9因子が抽出された。また、二要因分散分析をした結果、クレーム内容尺度では、中学校の男性教師で、経験年数11～20年の中堅教師が最もクレームの認知傾向が高く、クレーム対応尺度においても校種、性別、経験年数による差異が認められた。

キーワード：クレーム内容 クレーム対応 因子分析 二要因分散分析

I 主題設定の理由

数年前から、学校に対する保護者から寄せられるクレームが社会問題化している。特に、学校や教師に無理難題を突きつける「モンスターペアレント」の存在は、教師のストレスを増加させるだけでなく、うつ病や自殺など最悪の状況に教師を追い詰める要因にもなっている。

これに対し文部科学省(2007)は、悪質なクレームを外部の専門家に任せる「外部委託」を一部教育委員会で試験的に導入する方針を明らかにしている。また、政府の教育再生会議(2007)も第2次報告の中で、精神科医や警察官OBなどが、学校と保護者の意思疎通を手助けする「学校問題解決支援チーム」を各教育委員会に設置するよう提言している。

一方、読売新聞(2007)の調査によると、全国67の主要都市の教育委員会のうち40の教育委員会が理不尽な要求や抗議を行う親の実例を把握し、18の教育委員会がクレームに対応するための専門職員の配置や教員研修を実施していることが分かった。また、陸奥新報(2007)には、本県における保護者からの理不尽なクレームについての記事が掲載されている。

そこで、アンケート調査を通して本県における保護者からのクレームの実態を把握し、教師個人の属性(校種、性別、経験年数)との関連について検討したい。また、その対応策についての特徴を明らかにするとともに、これからの保護者対応の方向性を探ることを目的とし、本研究の主題を設定した。

II 研究目標

学校現場に寄せられているクレームの内容や、その対応策についての実態を把握するとともに、これからの保護者対応の方向性を探る。

III 研究仮説

保護者からのクレーム内容を調査・分析することで、クレームの傾向が把握され、これからの保護者対応の方向性が明らかになるであろう。

IV 研究の実際とその考察

1 クレームの定義

クレーム(claim)の原義は「権利としての要求や請求、主張」(新グローバル英和辞典)である。日本で使用する「クレーム」は和製英語であり、意味は「商取引で違約があった場合の損害賠償請求、苦情、異議」(大辞泉)とされ、若干意味合いが異なる。金子(2007)は保護者からの声を「賞賛・共感」、「相談・要望」、「ク

クレーム」と三つに区分し、クレームを「要求、苦情、無理難題を言うこと」と定義している。学校現場で用いられる「クレーム」は、金子(2007)が定義したように「苦情、無理難題」を含むものと考え、本研究でもクレームを保護者からの「苦情、要求、無理難題」と定義する。また、調査の際は対象者にその旨を伝え、保護者からの「賞賛・共感」や前向きな「相談・要望」はあらかじめ除くよう、留意点として調査用紙に記載した。なお、保護者からの様々な声をクレームととらえるかどうかは教師側の主観によるところが大きく、今回の調査研究も教師側の視点で行っていることに留意しなければならないと考える。

2 調査方法

(1) 調査対象者

青森県総合学校教育センターで開設している講座で、教育相談課が担当した7講座（「学年主任研修講座」、「教育相談初級講座」、「生徒指導主任・主事研修講座」、「こどもの育ちを支える教育研修講座」、「教育相談中級講座」、「教育相談長期講座」、「不登校対策講座」）を受講した教師345名を対象に、無記名式の質問用紙法で調査を実施した。そのうちの327名から回答を得た。（回収率＝94.8%）各校種別の年代と性別の構成は、表1の通りである。

(2) 調査時期 2008年6月～8月

(3) 調査材料

学校現場にどのようなクレームが寄せられているか、また、クレームにどのように対応してきたかを明らかにする、という視点でクレーム内容尺度・クレーム対応尺度を以下の手順で作成した。

- ① 先行研究や文献を手がかりとした項目収集
- ② 課内指導主事及び所内研究員を対象とした、自由記述調査による項目収集
- ③ 課内の研究員を対象とした予備調査の実施
- ④ 「クレーム内容尺度・クレーム対応尺度」に採用する項目の決定

ア クレーム内容尺度

クレーム内容尺度は、児童生徒の学校生活や教師にかかわる内容、保護者にかかわる内容など多面的に選定し、全部で84項目を採用した。そして、「全くない」「あまりない」「時々ある」「よくある」の4件法で回答を求めた。

イ クレーム対応尺度

対応策を、校内体制やマニュアルづくり、教育活動への支障などの面から考え、10項目について「全くあてはまらない」「ほとんどあてはまらない」「ややあてはまる」「よくあてはまる」の4件法で回答を求めた。

3 結果と考察

(1) クレーム内容尺度の因子分析

クレーム内容尺度の各項目の平均値と標準偏差を表2に示した。調査において「賞賛・共感」や前向きな「相談・要望」をあらかじめ除くとしたことで全体的に平均値が低くなっているが、クレームに焦点が絞られたものとする。その後、クレーム内容尺度84項目について、最小二乗法・プロマックス法（斜交回転）による因子分析を行い、固有値の変動状況を考慮しながら、固有値1以上を基準として三つ以上の項目で構成される因子を採用した。その結果、解釈可能な9因子を抽出し、それを表3に示した。なお、因子分析は斜交回転を行ったので、因子間相関を表4に示した。また、クレーム内容尺度の下位尺度項目の選定に当たっては、原則として因子負荷量が.400未満や、複数の因子に同程度の負荷量を示す37項目を除外した。次に、選択された47項目

表1 調査対象者の構成

経験年数	性別	小学校	中学校	県立学校	総計
10年以下	男性	30	13	16	59
	女性	29	5	10	44
11～20年	男性	22	31	18	71
	女性	46	23	15	84
21年以上	男性	9	1	14	24
	女性	21	8	8	37
不明		2	3	3	8
総計		159	84	84	327

表2 クレーム内容尺度各項目の平均値、標準偏差

項目内容	平均値	標準偏差	項目内容	平均値	標準偏差
1 勉強の教え方	1.40	0.54	43 保護者への連絡	1.45	0.55
2 テストの点数	1.20	0.47	44 学校の施設・設備	1.31	0.50
3 宿題や家庭学習	1.73	0.85	45 学校の教育方針	1.27	0.55
4 勉強道具の量	1.24	0.54	46 ケガをした時の対応	1.44	0.70
5 授業中の指名	1.11	0.36	47 保護者を呼んだ時対応	1.20	0.47
6 授業と学習塾の違い	1.12	0.35	48 特定保護者へのひいき	1.17	0.42
7 テスト問題	1.12	0.35	49 休日の学校管理	1.12	0.46
8 副教材やプリントの量	1.16	0.42	50 長期休業中の生活	1.35	0.62
9 児童生徒の学習態度	1.28	0.54	51 参観日の日程	1.37	0.62
10 時間割	1.10	0.33	52 情報公開	1.23	0.48
11 行事日程	1.45	0.71	53 教師の私生活	1.33	0.62
12 行事のメンバー決め	1.25	0.53	54 教師の学歴	1.14	0.40
13 行事の精選	1.42	0.70	55 保護者の私生活	1.24	0.55
14 行事・アルバム写真	1.15	0.40	56 児童生徒の送り迎え	1.24	0.50
15 行事への参加・不参加	1.31	0.57	57 持ち物への記名	1.12	0.34
16 保護者の応接態度	1.46	0.75	58 いじめ・いざずら・暴力	1.62	0.78
17 行事のプログラム掲載	1.16	0.39	59 児童生徒のしつけ	1.53	0.75
18 式典での服装	1.19	0.42	60 緊急に対する指導	1.48	0.77
19 行事での登下校時間	1.34	0.61	61 服装指導	1.46	0.76
20 修学旅行の行き先	1.28	0.54	62 自転車通学	1.34	0.72
21 部活動の練習時間	1.71	0.90	63 携帯電話の指導	1.27	0.57
22 部活動の練習内容	1.61	0.86	64 ジャージやズック	1.21	0.49
23 部活動のメンバー選考	1.41	0.72	65 生活指導の徹底	1.35	0.63
24 部活動の試合出場	1.34	0.66	66 家庭への電話連絡	1.23	0.51
25 部活動のユニフォーム	1.24	0.54	67 閉鎖行動時の聞き取り	1.42	0.68
26 部活動の作戦・進め方	1.40	0.72	68 関係機関との連携	1.20	0.46
27 部活動の大会参加	1.37	0.69	69 指導内容の違い・差	1.44	0.72
28 成績の内容	1.33	0.59	70 教師のPTA参加	1.45	0.72
29 成績と教師の指導	1.25	0.49	71 PTA役員分担	1.47	0.74
30 漸進的の薄見内容	1.17	0.41	72 保護者のPTA参加	1.55	0.79
31 学級通信の発行回数	1.35	0.62	73 PTA役員へのひいき	1.19	0.43
32 学級通信の内容	1.19	0.43	74 PTAの活動内容	1.29	0.54
33 短学活の内容	1.09	0.29	75 受験	1.19	0.45
34 学級全体の雰囲気	1.41	0.64	76 休日の学習会	1.31	0.60
35 学級内の掲示物	1.11	0.34	77 志望校の情報	1.23	0.58
36 教師による体罰	1.24	0.50	78 調査書の内容	1.18	0.48
37 教師によるセクハラ	1.08	0.28	79 進路情報の発行・内容	1.20	0.50
38 教師によるひいき	1.25	0.53	80 給食の味付け	1.21	0.51
39 児童生徒間の人間関係	1.72	0.89	81 給食のメニュー	1.18	0.47
40 対教師人間関係	1.51	0.73	82 給食時の座席	1.11	0.34
41 学組・教務組の変更	1.42	0.67	83 給食費の納付	1.22	0.54
42 教師の言葉づかい	1.47	0.70	84 給食の有無	1.14	0.44

について下位尺度ごとに内的整合性による信頼性の検討を行い、クローンバックの α 係数を表5に示した。その結果、.708から.931が示され、各因子の内的整合性は概ね支持されたと考えられる。

因子1に負荷の高い項目は、「部活動の作戦・進め方」、「部活動のメンバー選考」、「部活動の練習内容」など、部活動にかかわる項目が中心であった。そこで「部活動」因子と命名した。因子2に負荷の高い項目は、「短学活の内容」や「学級内の掲示物」など学級経営にかかわる項目や、「テスト問題」、「時間割」など授業にかかわる項目が中心であった。そこで、「授業・学級経営」因子と命名した。因子3に負荷の高い項目は、「行事の精選」、「行事のメンバー決め」、「保護者の応援態度」など、行事にかかわる項目が中心であった。そこで、「行事」因子と命名した。因子4に負荷の高い項目は、「服装指導」、「髪に対する指導」、「携帯電話の指導」など、児童生徒の生活指導に関する項目が中心であった。そこで、「生活指導」因子と命名した。因子5に負荷の高い項目は、「児童生徒の送り迎え」や「保護者の私生活」など保護者自身にかかわるもの、「学校の教育方針」や「学校の施設・設備」など学校経営全体に関する項目が中心であった。そこで、「学校経営・保護者」因子と命名した。因子6に負荷の高い項目は、「志望校の情報」、「調査書の内容」、「受験」など、進路指導や受験に関する項目が中心であった。そこで、「進路」因子と命名した。因子7に負荷の高い項目は、「PTA活動の内容」、「PTA役員へのひいき」、「保護者のPTA参加」など、PTA活動に関する項目が中心であった。そこで、「PTA」因子と命名した。因子8に負荷の高い項目は、「問題行動時の聞き取り」や「生活指導の徹底」、「いじめ・いたづら・暴力被害への対応」など、教師の指導方法や対応に関する項目が中心であった。そこで、「教師」因子と命名した。因子9に負荷の高い項目は、「勉強の教え方」、「テストの点数」、「宿題や家庭学習」など、学習に関する項目が中心であった。そこで、「学習指導」因子と命名した。

(2) クレーム内容の校種別、性別間の比較

クレーム内容の校種別、性別差異を検討するため、クレーム内容尺度の各下位尺度得点を従属変数として、校種（小学校、中学校、県立学校）、性別（男性、女性）を独立変数とする二要因分散分析を実施した。下位尺度ごとの平均と標準偏差は表6の通りである。また、各下位尺度の多重比較は Tamhane 法によって行った。なお、欠損値があるデータはリストからはずした。

「部活動」尺度は、校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 316)=20.200, p<.01$, 中>小>県立, $F(1, 316)=14.411, p<.01$, 男>女)。「授業・学級経営」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 312)=8.383, p<.01$, 中>小・県立)。「行事」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 315)=16.217, p<.01$, 小・中>県立)。「生活指導」尺度は、校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 314)=46.110, p<.01$, 中>県立>

表3 クレーム内容尺度項目の因子分析結果

項目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	因子7	因子8	因子9	共通性
26 部活動の作戦・進め方	.907	-.023	-.022	.029	-.061	.047	.009	.017	-.022	.775
23 部活動のメンバー選考	.901	.098	-.047	-.015	.005	-.035	-.001	.052	-.014	.785
27 部活動の練習内容	.896	.029	.043	-.026	-.149	.032	.032	-.064	-.077	.788
22 部活動の練習場	.889	-.088	.025	-.027	-.001	-.019	.119	-.083	-.015	.764
24 部活動の参加費	.814	.152	-.018	-.032	.071	-.051	-.143	.171	-.086	.772
21 部活動の練習場	.736	-.178	.117	.093	-.065	.010	.145	-.061	.018	.627
25 部活動のユニフォーム	.579	.187	.053	.016	.069	.117	-.125	.004	-.118	.549
3 短学活の内容	-.047	.773	-.065	.022	-.074	.020	.155	.029	-.001	.800
7 テスト問題	.165	.656	-.016	.046	.147	.108	-.109	-.258	.249	.698
5 授業中の掲示物	-.054	.647	.034	.109	.003	.017	-.042	.085	.109	.520
35 学校の掲示物	.017	.624	.136	-.066	-.032	.055	.073	.061	.008	.611
10 時間割	-.035	.549	-.008	.060	.139	-.116	.026	-.026	.061	.393
17 部活動の練習場	-.081	.516	.177	.085	.379	-.139	-.072	-.018	.018	.599
32 学校の掲示物	.143	.448	-.072	-.063	-.032	-.173	.369	.142	.096	.553
4 行事の精選	.202	.401	-.040	.062	-.043	-.007	.020	-.009	.230	.424
13 行事のメンバー決め	.057	-.098	.739	-.001	.041	.074	.024	-.007	-.046	.630
16 保護者の応援態度	.056	.032	.725	-.031	.031	-.118	.059	-.017	.010	.574
15 行事のメンバー決め	.034	.046	.722	-.037	.153	.112	-.095	-.063	-.059	.534
12 行事のメンバー決め	-.112	.177	.701	-.006	-.101	-.056	.003	.199	-.066	.571
11 行事の準備	.082	-.039	.579	-.058	.047	.078	.003	-.052	.054	.465
9 児童生徒の生活指導	-.008	.331	.418	.001	-.158	-.118	-.120	.225	.275	.604
61 服装指導	-.030	.068	-.005	.971	-.080	.067	-.008	-.118	-.120	.877
60 携帯電話の指導	.027	.100	.016	.849	-.087	.058	-.007	-.028	-.040	.730
62 携帯電話の指導	.071	.018	-.215	.586	.163	-.033	.055	.234	-.037	.594
63 携帯電話の指導	-.052	.088	.071	.510	-.043	.260	.022	.106	-.063	.557
56 児童生徒の送り迎え	-.026	.169	.007	-.054	.663	.028	-.016	.188	-.032	.546
55 保護者の私生活	-.150	.104	.155	-.076	.663	.065	-.071	-.015	.041	.450
45 学校の教育方針	.045	.042	-.040	.007	.534	.044	.203	-.168	-.119	.517
44 学校の施設・設備	.069	.057	-.012	-.031	.487	.084	.033	-.167	-.019	.380
50 学校の施設・設備	-.031	-.080	.103	-.050	.414	.145	.191	.062	.015	.568
77 調査書の内容	.029	-.102	.042	.086	.027	.837	-.038	.001	.143	.818
78 受験	-.041	.024	.029	.065	.079	.713	-.029	.106	.029	.714
75 受験	.130	-.031	-.046	.180	.080	.581	-.036	.120	.045	.621
79 志望校の情報	-.064	.059	-.101	.107	.063	.509	.162	.016	.065	.522
74 PTA活動の内容	-.024	.066	.001	.037	-.037	.016	.673	-.045	.066	.655
73 学校の掲示物	.092	.112	-.077	-.087	-.107	.081	.612	-.044	.234	.541
72 PTA役員へのひいき	.004	.244	-.095	.054	.009	.102	.598	.062	.014	.709
71 保護者のPTA参加	.036	-.167	.135	.173	.164	-.076	.583	.076	.016	.630
70 PTA活動の内容	-.011	-.102	.227	.012	.082	-.097	.535	.043	.032	.574
67 問題行動時の聞き取り	.018	-.009	-.005	.067	-.128	.063	-.060	.758	.034	.627
66 生活指導の徹底	.020	-.024	.036	.087	.042	.005	.031	.737	-.013	.691
65 いじめ・いたづら・暴力被害への対応	.104	.151	.031	.026	.042	.114	.050	.621	-.177	.728
58 生活指導の徹底	-.061	-.181	.111	.096	-.045	.014	.132	.494	.252	.596
47 問題行動時の聞き取り	-.019	.179	-.016	-.062	.079	.075	.157	.475	-.175	.511
2 勉強の教え方	-.177	.146	.001	-.090	-.046	.130	.210	-.042	.744	.629
1 テストの点数	-.061	.385	-.135	-.054	.062	.114	.019	-.063	.698	.633
3 宿題や家庭学習	.243	.018	.197	-.098	-.113	-.021	.164	-.092	.444	.465

表4 クレーム内容尺度の因子間相関

	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	因子7	因子8	因子9
因子1	1.000								
因子2	.457	1.000							
因子3	.561	.512	1.000						
因子4	.430	.352	.354	1.000					
因子5	.323	.521	.546	.512	1.000				
因子6	.427	.528	.341	.557	.456	1.000			
因子7	.503	.527	.582	.513	.598	.459	1.000		
因子8	.600	.502	.542	.594	.602	.465	.651	1.000	
因子9	.542	.310	.532	.372	.406	.236	.465	.461	1.000

表5 各因子名とクローンバックの α 係数

因子名	α 係数
因子1 「部活動」	.931
因子2 「授業・学級経営」	.871
因子3 「行事」	.847
因子4 「生活指導」	.866
因子5 「学校経営・保護者」	.796
因子6 「進路」	.884
因子7 「PTA」	.851
因子8 「教師」	.850
因子9 「学習指導」	.708

小, $F(1, 314)=4.944, p<.05, 男>女$)。「学校経営・保護者」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 315)=12.961, p<.01, 中>小・県立$)。「進路」尺度は, 校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 313)=68.489, p<.01, 中>県立>小, F(1, 313)=5.961, p<.05, 男>女$)。「PTA」尺度は, 校種と性別の交互作用が有意であった ($F(2, 314)=3.139, p<.05, 図1$)。そこで, 水準ごとに単純主効果を分析した結果, 校種の要因では中学校と県立学校に有意差が見られ ($F(1, 314)=7.186, p<.01, F(1, 314)=4.476, p<.05$), どちらも男性が女性よりクレームを強く感じていることが示された。また, 性別の要因では男性・女性両方に有意差が見られ ($F(2, 314)=7.852, p<.01, F(2, 314)=3.952, p<.05$), 男性では中学校が小学校と県立学校より, 女性では小学校と中学校が県立学校よりクレームを強く感じていることが示された。「教師」尺度は, 校種と性別の交互作用が有意であった ($F(2, 316)=5.817, p<.01, 図2$)。そこで, 水準ごとに単純主効果を分析した結果, 校種の要因では中学校と県立学校に有意差が見られ ($F(1, 316)=11.688, p<.01, F(1, 316)=6.689, p<.05$) どちらも男性が女性よりクレームを強く感じていることが示された。また, 性別の要因では男性・女性両方に有意差が見られ ($F(2, 316)=14.213, p<.01, F(2, 316)=5.241, p<.01$), 男性では中学校が小学校と県立学校より, 女性では小学校と中学校が県立学校よりクレームを強く感じていることが示された。「学習指導」尺度は, 校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 318)=13.713, p<.01, 小・中>県立, F(1, 318)=11.115, p<.01, 男>女$)。

(3) クレーム内容の校種別, 経験年数別間の比較

クレーム内容の校種別, 経験年数別差異を検討するため, クレーム内容尺度の各下位尺度得点を従属変数として, 校種 (小学校, 中学校, 県立学校), 経験年数 (10年以下, 11~20年, 21年以上) を独立変数とする二要因分散分析を実施した。下位尺度ごとの平均と標準偏差は表7の通りである。また, 多重比較は Tamhane 法によって行った。なお, 欠損値があるデータはリストからはずした。

「部活動」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 309)=9.494, p<.01, 中>小>県立$)。「授業・学級経営」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 309)=3.361, p<.05, 中>小・県立$)。「行事」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 309)=15.657, p<.01, 小・中>県立$)。「生活指導」尺度は, 校種と経験年数の主効果が有意であった ($F(2, 309)=22.940, p<.01, 中>県立>小, F(2, 309)=5.923, p<.01, 11~20年>10年以下・21年以上$)。「学校経営・保護者」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=7.342, p<.01, 中>小・県立$)。「進路」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 306)=36.088, p<.01, 中>県立>小$)。「PTA」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 307)=4.003, p<.05, 中>小・県立$)。「教師」尺度は, 校種と経験年数の主効果が有意であった ($F(2, 309)=5.564, p<.01, 中>小・県立, F(2, 309)=3.355, p<.05, 11~20年>10年以下$)。「学習指導」尺度は, 校種の主効果が有意であった ($F(2, 311)=13.129, p<.01, 小・中>県立$)。

表6 クレーム内容尺度各下位尺度の校種別・性別の平均と標準偏差

校種 性別	小学校		中学校		県立学校	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
被験者数	61	96	45	36	48	33
「部活動」	1.60 (0.60)	1.36 (0.51)	1.91 (0.77)	1.54 (0.70)	1.24 (0.52)	1.06 (0.18)
「授業・学級経営」	1.11 (0.22)	1.13 (0.25)	1.30 (0.41)	1.18 (0.32)	1.11 (0.27)	1.03 (0.08)
「行事」	1.42 (0.48)	1.42 (0.49)	1.51 (0.58)	1.43 (0.46)	1.15 (0.35)	1.06 (0.14)
「生活指導」	1.12 (0.29)	1.13 (0.25)	1.95 (0.78)	1.70 (0.65)	1.54 (0.68)	1.36 (0.64)
「学校経営・保護者」	1.19 (0.32)	1.30 (0.39)	1.50 (0.49)	1.44 (0.53)	1.19 (0.35)	1.13 (0.41)
「進路」	1.02 (0.13)	1.04 (0.18)	1.71 (0.62)	1.51 (0.59)	1.20 (0.39)	1.06 (0.20)
「PTA」	1.35 (0.49)	1.37 (0.47)	1.69 (0.59)	1.40 (0.56)	1.34 (0.50)	1.11 (0.23)
「教師」	1.30 (0.39)	1.35 (0.45)	1.76 (0.64)	1.41 (0.48)	1.35 (0.54)	1.07 (0.15)
「学習指導」	1.61 (0.58)	1.48 (0.50)	1.76 (0.61)	1.38 (0.49)	1.25 (0.41)	1.16 (0.38)

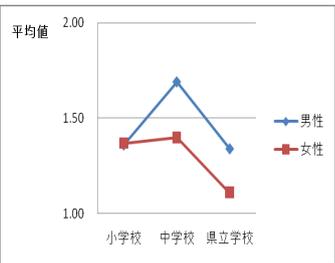


図1 校種と性別のPTA尺度得点

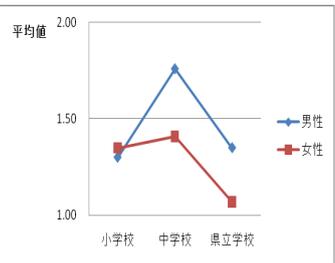


図2 校種と性別の教師尺度得点

表7 クレーム内容尺度各下位尺度の校種別・経験年数別の平均と標準偏差

校種 経験年数	小学校			中学校			県立学校		
	10年以下	11-20年	21年以上	10年以下	11-20年	21年以上	10年以下	11-20年	21年以上
被験者数	59	68	30	18	54	9	26	33	22
「部活動」	1.38 (0.51)	1.47 (0.60)	1.56 (0.56)	1.67 (0.62)	1.83 (0.81)	1.19 (0.36)	1.13 (0.25)	1.20 (0.56)	1.16 (0.36)
「授業・学級経営」	1.05 (0.11)	1.15 (0.28)	1.21 (0.30)	1.27 (0.38)	1.25 (0.40)	1.10 (0.17)	1.08 (0.24)	1.08 (0.18)	1.08 (0.25)
「行事」	1.34 (0.45)	1.42 (0.46)	1.62 (0.57)	1.33 (0.41)	1.53 (0.59)	1.35 (0.29)	1.12 (0.26)	1.14 (0.37)	1.06 (0.16)
「生活指導」	1.06 (0.15)	1.16 (0.30)	1.21 (0.32)	1.64 (0.55)	1.93 (0.81)	1.58 (0.52)	1.35 (0.55)	1.65 (0.76)	1.32 (0.60)
「学校経営・保護者」	1.16 (0.27)	1.26 (0.36)	1.46 (0.49)	1.41 (0.35)	1.52 (0.56)	1.38 (0.48)	1.12 (0.27)	1.25 (0.49)	1.10 (0.20)
「進路」	1.03 (0.14)	1.03 (0.17)	1.05 (0.20)	1.44 (0.52)	1.69 (0.66)	1.56 (0.46)	1.11 (0.28)	1.19 (0.37)	1.11 (0.33)
「PTA」	1.21 (0.35)	1.42 (0.52)	1.54 (0.54)	1.53 (0.53)	1.59 (0.59)	1.33 (0.54)	1.26 (0.42)	1.26 (0.47)	1.21 (0.40)
「教師」	1.21 (0.34)	1.37 (0.43)	1.51 (0.50)	1.46 (0.49)	1.66 (0.66)	1.40 (0.30)	1.21 (0.34)	1.33 (0.60)	1.13 (0.23)
「学習指導」	1.49 (0.57)	1.52 (0.48)	1.62 (0.59)	1.69 (0.48)	1.53 (0.56)	1.63 (0.87)	1.18 (0.36)	1.25 (0.41)	1.21 (0.44)

<考察>

クレーム内容尺度47項目の分析結果、各項目の平均値が全体的に低い傾向が見られた。このことから、本県の場合、学校現場に寄せられているクレームの認知はそれほど高くないと考えられる。これは、金子(2007)の調査研究において、クレームの割合が保護者から寄せられる声全体の1～2割と示されていることや、東京都教育委員会(2008)の調査で、学校だけで解決困難なクレームは、1校・園につき年間1～2件の割合とした結果と類似している。その背景として、保護者からの声の大部分が「賞賛・共感」や前向きな「相談・要望」に当たり、クレームに該当する「苦情・要求・無理難題」は一部に過ぎないという学校・教師側のとらえ方があると考えられる。

次に、クレーム内容尺度の因子分析の結果では、「部活動」や「授業・学級経営」、「行事」、「教師」など学校生活にかかわる内容が幅広く抽出された。これは、クレームの内容が多様であることを示している。背景として、保護者の考え方や価値観の多様化(ベネッセ教育研究開発センター, 2007)や学校をサービス業的にとらえた消費者意識の向上(佐々木, 2008)などがあげられよう。京都府総合教育センター(2007)の調査においても、「教職員の言動」や「教科等の指導」、「いじめ・不登校への対応」など、内容は様々であった。

また、分散分析の結果では、校種、性別、経験年数間の差異が明らかになった。「部活動」、「行事」、「学習指導」では小学校と中学校が県立学校より高い傾向を示した。「部活動」や「行事」は、保護者にとって子どもの活動を見ることのできる貴重な機会であり、特に、小学校や中学校は応援や送迎などかかわる場面も多い。熱心になるほど意見や要望がふくらみ、クレームにもつながりやすいと考える。

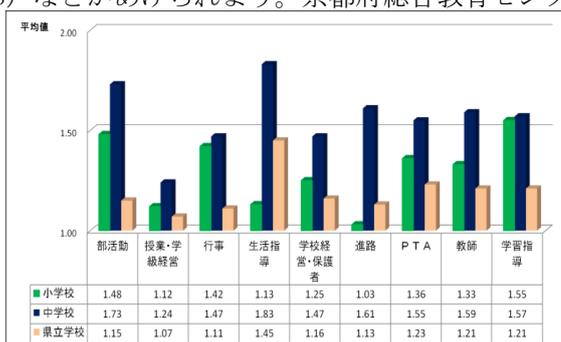


図3 クレーム内容尺度の校種別平均

また、「部活動」で女性より男性の傾向が高いのは、部活動の顧問や指導者になる機会が多いことが影響していると考えられる。「学習指導」は義務教育期である小学校、中学校の学習内容や教師の指導方法、テストの点数や成績に対して保護者の関心が高いことを反映していると考えられる。「生活指導」、「進路」では、中学校と県立学校が小学校より高い結果となった。中学校や県立学校の生徒は思春期に当たり、友人関係や学習・成績・進路、教師との関係など様々な場面で悩んだり、衝突したりする。また、服装・髪型・携帯電話など生活指導にかかわる様々な要因が存在している。教師側の指導内容や指導機会も増えるため、それらをめぐるクレームが多くなると考えられる。また、保護者自身が思春期を迎えた子どもの養育・接し方に苦労しており、そのことがクレームに結び付いているとも考えられる。金子(2007)の調査によれば、小学校、中学校、高等学校に共通して「生徒指導」に関する内容が最も多いとしている。本研究とは調査方法が異なるため一概には言えないが、中学校や県立学校については本県も同様の傾向が見られると判断できる。小学校については本県の場合、「生活指導」より「学習指導」・「部活動」でのクレーム認知傾向が高く、生活指導にかかわる問題が比較的少ないことが推察される。「進路」については、中学校における高校受検、高等学校における大学受験や就職活動など、人生設計にかかわる重要な項目になっていることが影響していると考えられる。また、どちらも女性より男性に高い傾向が見られるが、これは男性が生徒指導主事や進路指導主事を担当することが多く、生徒や保護者とかわる場面が多いことを反映していると考えられる。さらに、経験年数の要因で11～20年の中堅教師に傾向が高いことも、そのことを裏付けていると考えられる。「授業・学級経営」、「学校経営・保護者」、「PTA」、「教師」では中学校が小学校と県立学校より高い傾向を示した。「生活指導」と同様に、中学校では様々なトラブルや問題が起りやすく、教師の指導機会も多い。また、一方では保護者も子育ての経験年数が多くなり、教育に関する様々な情報や知識を身に付けてくる。その結果、学校や教師に対して様々な意見・要望をもつようになり、その一部がクレームとなって出現していると推察する。「PTA」と「教師」で女性より男性が高い傾向を示しているのは、PTAの活動が母親中心で男性教師とは視点や考え方が若干異なること、男性教師の指導が父性的で厳しさが前面に出やすいことなどを反映していると考えられる。

(4) クレーム対応の校種別、性別間の比較

クレーム対応尺度の各項目の平均値と標準偏差を表8に示した。クレーム対応の校種別、性別差異を検討するため、クレーム対応尺度の各下位尺度得点を従属変数として、校種(小学校、中学校、県立学校)、性別(男性、女性)を独立変数とする二要因分散分析を実施した。下位尺度ごとの平均と標準偏差は表9の通りである。また、多重比較は「教育活動への支障」だけ等分散性が仮定されたため Bonferroni 法で行

い、その他は Tamhane 法で行った。なお、欠損値があるデータはリストからはずした。

「管理職への報告」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=15.123, p<.01$, 小・中>県立)。「関係機関との連携」尺度は、校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 307)=16.567, p<.01$, 中>小・県立, $F(1, 307)=3.960, p<.05$, 男>女)。「組織・チーム対応」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=9.229, p<.01$, 中>小>県立)。「クレーム内容の記録」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=8.664, p<.01$, 小・中>県立)。「訴訟に備えた保険」尺度及び「マニュアルの作成」尺度は、校種、性別の主効果及び交互作用いずれも有意でなかった。「校内研修での取り扱い」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=3.571, p<.05$, 中>県立)。「勤務時間内での処理」尺度は、校種と性別の交互作用が有意であった ($F(2, 307)=4.266, p<.05$, 図4)。そこで、水準ごとに単純主効果を分析した結果、校種の要因では県立学校で有意差が見られ ($F(1, 307)=11.119, p<.01$)、女性が男性に比べ勤務時間内でクレームを処理している傾向が高いことが示された。また、性別の要因では女性に有意差が見られ ($F(2, 307)=7.306, p<.01$)、県立学校の女性が小学校と中学校の女性に比べ勤務時間内にクレームを処理している傾向が高いことが示された。「教育活動への支障」尺度は、校種と性別の主効果が有意であった ($F(2, 308)=12.827, p<.01$, 小・中>県立, $F(1, 308)=6.777, p<.05$, 男>女)。「精神的な負担」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 308)=11.559, p<.01$, 小・中>県立)。

(5) クレーム対応の校種別、経験年数別間の比較

クレーム対応の校種別、経験年数別差異を検討するため、クレーム対応尺度の各下位尺度得点を従属変数として、校種(小学校, 中学校, 県立学校), 経験年数(10年以下, 11~20年, 21年以上)を独立変数とする二要因分散分析を実施した。下位尺度ごとの平均と標準偏差は表10の通りである。また、多重比較は「精神的な負担」だけ等分散性が仮定されたため Bonferroni 法で行い、その他は

Tamhane 法で行った。なお、欠損値があるデータはリストからはずした。

「管理職への報告」尺度は、校種と経験年数の交互作用が有意であった ($F(2, 301)=3.732, p<.01$, 図5)。そこで、水準ごとに単純主効果を分析した結果、校種の要因では県立学校で有意差が見られ ($F(2, 301)=7.120, p<.01$)、経験年数11~20年の教師が10年以下の教師に比べ、管理職への報告を実践している傾向が示された。また、経験年数の要因では経験年数10年以下と21年以上に有意差が見られ ($F(2, 301)=18.696, p<.01$, $F(2, 301)=4.415, p<.05$)、経験年数10年以下では小学校と中学校が県立学校より、21年以上では小学校が県立学校より管理職への報告を実践している傾向が示された。「関係機関との連携」尺度は、校種と経験年数の主効果が有意であった ($F(2, 301)=10.399, p<.01$, 中>小・県立, $F(2, 301)=3.410, p$

表8 クレーム対応尺度各項目の平均値、標準偏差

項目内容	平均値	標準偏差
1 管理職への報告	3.28	1.05
2 関係機関との連携	1.62	0.91
3 組織・チーム対応	2.81	1.08
4 クレーム内容の記録	2.76	1.10
5 訴訟に備えた保険	1.23	0.68
6 マニュアルの作成	1.48	0.82
7 校内研修での取り扱い	1.48	0.82
8 勤務時間内での処理	1.82	0.92
9 教育活動への支障	2.17	1.06
10 精神的な負担	2.77	1.11

表9 クレーム対応尺度各下位尺度の校種別・性別の平均と標準偏差

校種性別	小学校		中学校		県立学校	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
被験者数	61	96	45	36	48	33
「管理職への報告」	3.50 (0.82)	3.51 (0.90)	3.50 (0.84)	3.50 (0.88)	2.68 (1.24)	2.91 (1.25)
「関係機関との連携」	1.65 (0.81)	1.47 (0.75)	2.33 (1.08)	1.91 (1.12)	1.38 (0.71)	1.34 (0.87)
「組織・チーム対応」	2.84 (0.91)	2.87 (1.05)	3.17 (0.80)	3.22 (0.99)	2.23 (1.20)	2.75 (1.24)
「クレーム内容の記録」	2.90 (1.02)	2.78 (1.04)	3.17 (0.90)	3.00 (0.96)	2.32 (1.25)	2.47 (1.19)
「訴訟に備えた保険」	1.19 (0.62)	1.18 (0.59)	1.30 (0.76)	1.25 (0.73)	1.19 (0.58)	1.06 (0.35)
「マニュアルの作成」	1.63 (0.77)	1.65 (0.87)	1.93 (0.90)	1.75 (0.91)	1.49 (0.78)	1.55 (0.89)
「校内研修での取り扱い」	1.44 (0.80)	1.48 (0.79)	1.61 (0.77)	1.56 (0.91)	1.28 (0.54)	1.25 (0.57)
「勤務時間内での処理」	1.74 (0.83)	1.89 (0.87)	1.72 (0.83)	1.58 (0.77)	1.72 (1.06)	2.42 (1.09)
「教育活動への支障」	2.45 (0.92)	2.16 (1.05)	2.63 (1.06)	2.33 (1.10)	1.89 (1.07)	1.53 (0.80)
「精神的な負担」	2.89 (0.96)	2.98 (1.11)	3.07 (0.95)	2.97 (1.00)	2.30 (1.20)	2.28 (1.17)

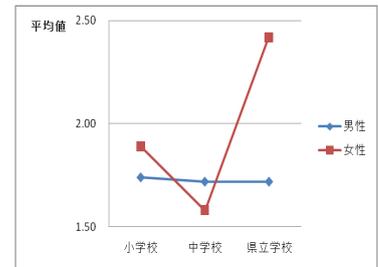


図4 校種と性別の勤務時間内での処理尺度得点

表10 クレーム対応尺度各下位尺度の校種別・経験年数別の平均と標準偏差

校種	小学校			中学校			県立学校		
	10年以下	11-20年	21年以上	10年以下	11-20年	21年以上	10年以下	11-20年	21年以上
被験者数	59	68	30	18	54	9	26	33	22
「管理職への報告」	3.56 (0.86)	3.43 (0.85)	3.54 (0.96)	3.61 (0.85)	3.51 (0.82)	3.11 (1.05)	2.23 (1.21)	3.18 (1.10)	2.70 (1.34)
「関係機関との連携」	1.38 (0.65)	1.57 (0.87)	1.79 (0.74)	1.89 (1.08)	2.26 (1.11)	2.00 (1.22)	1.19 (0.49)	1.58 (0.97)	1.20 (0.62)
「組織・チーム対応」	2.78 (1.01)	2.99 (0.87)	2.64 (1.19)	3.50 (0.79)	3.19 (0.83)	2.67 (1.22)	2.42 (1.27)	2.61 (1.22)	2.20 (1.24)
「クレーム内容の記録」	2.93 (1.02)	2.71 (0.99)	2.89 (1.17)	3.17 (0.99)	3.13 (0.90)	2.89 (1.05)	2.08 (1.06)	2.73 (1.28)	2.20 (1.24)
「訴訟に備えた保険」	1.22 (0.66)	1.13 (0.54)	1.25 (0.65)	1.33 (0.77)	1.30 (0.80)	1.11 (0.33)	1.15 (0.61)	1.21 (0.55)	1.00 (0.00)
「マニュアルの作成」	1.53 (0.79)	1.66 (0.78)	1.82 (1.02)	1.89 (0.68)	1.92 (0.98)	1.56 (0.88)	1.35 (0.69)	1.78 (0.94)	1.30 (0.66)
「校内研修での取り扱い」	1.45 (0.90)	1.43 (0.70)	1.61 (0.83)	1.44 (0.62)	1.68 (0.92)	1.44 (0.73)	1.15 (0.37)	1.30 (0.59)	1.25 (0.55)
「勤務時間内での処理」	1.78 (0.90)	1.91 (0.82)	1.68 (0.86)	1.44 (0.51)	1.75 (0.92)	1.44 (0.53)	1.88 (1.14)	1.94 (1.11)	2.20 (1.15)
「教育活動への支障」	2.49 (1.00)	2.10 (0.93)	2.29 (1.15)	2.33 (0.97)	2.64 (1.15)	2.00 (0.87)	1.50 (0.86)	2.00 (1.06)	1.60 (0.94)
「精神的な負担」	2.87 (1.00)	2.97 (1.04)	3.00 (1.22)	2.94 (0.87)	3.08 (1.02)	2.89 (1.05)	1.88 (1.14)	2.64 (1.08)	2.15 (1.27)

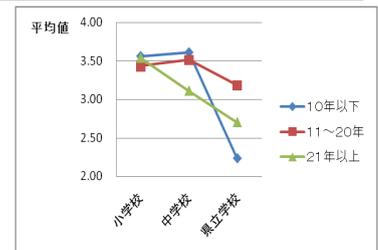


図5 校種と経験年数の管理職への報告得点

く.05, 11～20年>10年以下)。「組織・チーム対応」尺度は、校種と経験年数の主効果が有意であった ($F(2, 301)=7.379, p<.01, 中>小>県立, F(2, 301)=3.068, p<.05, 11\sim20年>21年以上$)。「クレーム内容の記録」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 301)=8.453, p<.01, 小\cdot中>県立$)。「訴訟に備えた保険」尺度と「マニュアルの作成」尺度では、校種、経験年数の主効果及び交互作用いずれも有意でなかった。「校内研修での取り扱い」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 301)=3.417, p<.05, 小\cdot中>県立$)。「勤務時間内での処理」尺度は、校種の主効果が有意だったが ($F(2, 300)=3.709, p<.05$)、多重比較で有意差は見られなかった。「教育活動への支障」尺度は、校種と経験年数の交互作用が有意であった ($F(2, 301)=2.785, p<.05, 図6$)。そこで、水準ごとに単純主効果を分析した結果、校種の要因では有意差が見られなかった。経験年数の要因では経験年数10年以下と11～20年に有意差が見られ ($F(2, 301)=8.621, p<.01, F(2, 301)=5.654, p<.01$)、経験年数10年以下では小学校と中学校が県立学校より、11～20年では中学校が小学校と県立学校より教育活動への支障を感じている傾向が示された。「精神的な負担」尺度は、校種の主効果が有意であった ($F(2, 301)=12.492, p<.01, 小\cdot中>県立$)。

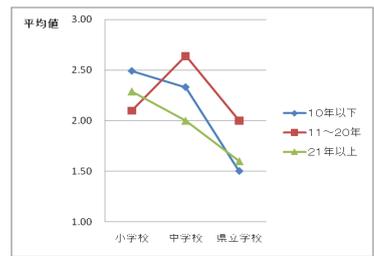


図6 校種と経験年数の教育活動への支障尺度得点

<考察>

クレーム対応下位尺度の平均値は全体的に高く、特に「管理職への報告」、「組織・チーム対応」、「クレーム内容の記録」などの項目が高かった。このことから、学校現場においてクレーム対応の基本的な留意点は押さえられていると理解できる。一方、「訴訟に備えた保険」は平均値が低かった。これは、現在のところ必要性が高くないと教師側が判断しているものと考えられる。

分散分析の結果では、校種、性別、経験年数間の差異が明らかになった。「管理職への報告」、「関係機関との連携」、「組織・チーム対応」、「クレーム内容の記録」、「校内研修での取り扱い」、「教育活動への支障」、「精神的な負担」など多くの項目で、小学校と中学校が県立学校より高い傾向を示した。これは、県立学校より保護者対応の機会が多いことを反映していると考えられる。特に、中学校は「関係機関との連携」や「組織・チーム対応」、「クレーム内容の記録」で高い傾向が見られ、学校だけでは解決が難しいようなクレームの存在がうかがえる。また、クレーム内容の分析結果から明らかなように、小学校と中学校は児童生徒の成長・発達に応じた多種多様なクレームに対応しなければならず、教師の精神的な負担も増える。

福澤(2007)の「教師ストレスの背景要因に関する研究」でも、日ごろ教師がストレスを感じる要因として、保護者からの抗議・不満を含めた「保護者対応」を指摘している。また、「管理職への報告」では県立学校の経験年数10年以下の教師が極端に低い傾向であった。これは県立学校において、経験年数10年以下の教師が直接管理職へ報告する場合は少なく、学年主任や生徒指導主事などへ報告する機会が多いからだと考える。「勤務時間内での処理」については、県立学校の女性教師で勤務時間内にクレームを処理できたとする傾向が高かった。これは、クレーム自体が少ないことや、職員数が多く生徒指導主事や学年主任など、クレームの窓口になりやすい分掌に就くことが少ないことなどが考えられる。「教育活動への支障」は性別の要因で女性より男性が高い傾向を示し、特に、中学校の男性教師が高い傾向を示した。中学校は男性教師の割合が高く、生活指導などで生徒・保護者と接する機会が多いことに加え、校内分掌や部活動指導など様々な業務を担当しており、授業準備や教材研究など本来中心となるべき教育活動に影響が及んでいるものと推察する。一方、経験年数の要因では経験年数10年以下で小学校と中学校が県立学校より教育活動への支障を感じており、日々の煩雑さや経験年数の少なさが時間的・精神的なゆとりのなさに結び付いていると考える。「訴訟に備えた保険」と「マニュアルの作成」は、校種、性別、経験年数、いずれの差異も見られなかった。各校種とも平均点は低く、クレームへの事前準備という観点では改善の余地があると考えられる。

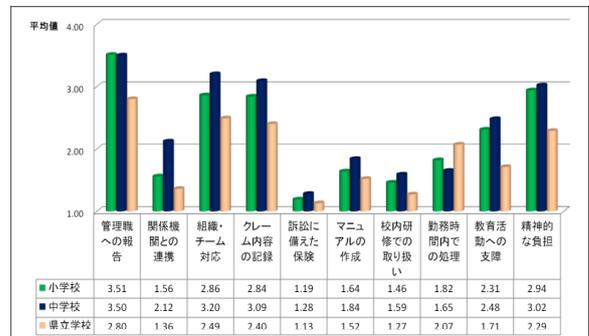


図7 クレーム対応尺度の校種別平均

V 研究のまとめ

第一に、本県において保護者からのクレームは、それほど認知されていないことである。保護者からの様々な声をクレームととらえるか、前向きな相談・要望ととらえるかは教師側の主観によるところも大きいわ

けだが、現状としてクレームととらえている割合は高くない。金子(2007)の調査においても、学校に寄せられる保護者からの声のうち、クレームは1～2割としており類似の傾向を示している。ただし、実際に一部の理不尽なクレームが学校を混乱させ、教師にとって多大な負担になっている場合もあると思われる。その印象や話題性が強く、教師側が保護者からのクレームに対して過剰な反応や抵抗感を持ってしまう可能性があるが、事前に傾向を把握し冷静に対処することで、解決していける事例が大部分であると考えられる。

第二に、クレームの内容を比較した結果、主に校種間で差異が見られたことである。全体として中学校でクレーム認知が高い傾向にあり、中でも「部活動」や「生活指導」、「進路」などで目立つ。また、小学校では「学習指導」や「部活動」、「行事」、県立学校では「生活指導」の項目が目立っている。このことから、各校において、これらの項目の指導方針や指導計画を見直したり、保護者や地域住民に説明する機会を設けるなどして、日常的に学校に対する意見・要望を把握しておくことが大切である。これは、クレームの『事前予防』という観点からも重要であると考えられる。また、性別では男性教師、経験年数では11～20年の中堅教師に高い傾向が見られた。男性教師は父性的指導に頼らず、指導の幅を広げる必要があると思われる。また、中堅教師は何かと役割が多く、特に生徒指導担当などクレームの窓口になる教師は資質の向上が求められると考える。ただ、クレームはいつ誰にくるか分からないわけで、管理職や生徒指導担当など、一部の教師だけがクレーム対応のスキルを身に付けるのではなく、一人一人が意識を高め、対応に役立つ教育相談の知識やスキルを身に付けることが重要だと考える。

第三に、現在行われているクレーム対応について比較した結果、やはり主として校種間で差異が見られたことである。県立学校に比べ小学校や中学校で様々な対応を実践していることが示されたが、これはクレーム傾向の高さや内容の複雑さを反映していると考えられる。また、「管理職への報告」や「組織・チーム対応」といった基本的な対応は、どの校種でもとられているものと判断できる。

第四に、対応策の中で「訴訟に備えた保険」や「マニュアルの作成」は、進展していない状況が示された。本県において訴訟にまで発展するクレームはごく稀であり、すぐに保険に加入する必要はないだろうが、大都市圏では珍しくないようである。今後の状況次第で増えていく可能性があるだろう。また、学校現場に寄せられるクレームは多種多様なため、全てを網羅するマニュアルの作成は困難であろう。しかし、各校種のクレーム傾向を踏まえ、対応の流れや留意点をまとめておく必要はあるだろう。特に、実際のクレーム対応で重要なのは「初期対応」といわれている。クレームを拡大化・複雑化させないためにも、校内研修などで初期対応の流れを確認・共通理解することも、今後ますます必要と考える。

VI 本研究における課題

本研究は、保護者からのクレームの内容や対応策について、校種、性別、経験年数の違いを中心に分析を行った。因子分析によりクレーム内容として九つの因子が抽出されたが、実際学校現場に寄せられるクレームは多種多様であり、今回の分類に含まれなかったものもあると考える。また、調査対象が講座受講者に限られていたので、調査対象を広げた全県的な調査や、保護者を対象とした研究・分析も必要であると考えられる。さらに、クレームの困難度といった質的分析やクレームを受ける教師の役職との関連についての分析も必要となる。

<引用文献>

- 金子真人 2007 『学校における保護者対応に関する調査研究』, p.1, 3, 4, 群馬県総合教育センター
福沢恵利子 2007 『教師ストレスの背景要因に関する研究』, p.7, 青森県総合学校教育センター

<参考文献>

- 岩手県教育委員会 2006 「苦情対応マニュアル(学校版)」
大阪府教育センター 2008 「保護者とのかわりハンドブック」
京都府教育委員会 2007 「信頼ある学校を創る—学校に対する苦情への対応—」
佐々木光郎 2008 「苦情を訴える親の真意」 月刊生徒指導 7月号 学事出版
東京都教育委員会 2008 「公立学校における学校問題検討委員会における実態調査」
ベネッセ教育研究開発センター 2007 「保護者の多様化の要因は？」VIEW21(読版)6月号 ベネッセ
陸奥新報WWW-NEWS 2007.11.30 「理不尽なクレーム、困った保護者県内にも」
読売新聞YOMIURI ONLINE 2007.6.18 「親の理不尽な要求、抗議に学校苦慮・・・読売調査」