卒業論文

親の孤立と学校へのクレーム問題の関係性

2010 年度入学

九州大学　文学部　人文学科　人間科学コース

社会学・地域福祉社会学専門分野

2014 年 1 月　提出

要旨

本論文では、近年学校現場において問題視されているクレーム問題について着目し、現在子育てをしている保護者へのインタビュー調査をもとに、「保護者がなぜ学校側にクレームを持ち込むに至るのか」について新たな要因の可能性を示すことを目的としている。従来の学校へのクレームに関する研究は、大半が教育者視点から分析がなされており、教師へのインタビュー調査を行なっているものは多いが、保護者側に焦点を当てインタビューを行なっているものはほとんどない。本調査で行なったインタビューの分析を通じて、保護者が学校側にクレームや要求を出すに至る根本的な要因としての現代の保護者が感じている「孤独」の存在について示唆したい。

第１章では「モンスターペアレント」問題についての現状を整理した。学校へのクレーム問題と聞くと誰もが意識し、避けては通れないこのモンスターペアレント問題は学校へのクレーム問題に内包されるものであり、これについて整理することは、単独ではあまり調査・研究が進んでいない学校へのクレーム問題の現状把握に有益なものであるだろう。

第２章では学校へのクレーム問題深刻化の背景についいての先行研究についてまとめている。第１節では尾木による研究を取り上げる。これは教師への不信感の広がり・社会モラルの崩壊・消費者至上主義の台頭といったクレーム問題深刻化の背景にある９つの社会的要因についてまとめたものである。続いて第２節では嶋崎による研究を取り上げる。嶋崎は子育てに関して重要な家庭の役割は「しつけ」と「いやし」の機能であるとしたうえで、縦軸にいやしの機能・家庭の温かさを、横軸にしつけの厳しさをとり、保護者の養育態度を「溺愛型」「放任・拒否型」「過干渉・過支配型」「バランス型」の４つに分類している。そしてさらに嶋崎は、この養育態度は子どもの問題行動や、保護者のクレームとも関連があることを指摘している。

第３章では地域の小学校にて行なった２回の聞き取り調査についてまとめた。この２回の調査はこれまでの議論、特に嶋崎の養育態度とクレーム問題の関連性についての指摘について着目し、「保護者の養育態度とクレームに関連性はあるのか」について再度教育者でも保護者でもない視点から検討することを目的としている。第１節ではこの仮説について述べ、続く第２節ではこれらを検証するために設定した調査場所や調査方法についてそれらの設定理由と共にまとめている。続く第３節では２回のインタビュー調査の結果について方法論などの反省点と共に記載した。

第４章では上記２回のインタビュー結果の分析について記載した。第１節では第３章第３節であげた「保護者の養育態度とクレームに関連性はあるのか」という仮説について検証を行なっている。続く第２節では第１節をうけ、養育態度以外で保護者がクレームを学校側へ訴えるに至る新たな要因の可能性について論じている。

第５章では第４章で述べた新たな要因、保護者の孤立や孤独感といったものを検証するために行なった追加調査について述べている。２人の保護者にインタビューを行い、仮説を検証するまでには至らなかったが、孤立や孤独感がクレーム問題に関係性があることを示唆している。

はじめに 1

第１章　教育現場の現状――モンスターペアレント問題を中心に―― 2

第１節　数字からみる教育現場 2

1-2-1　モンスターペアレントとは 2

1-2-2　教師の保護者・地域対応への意識 3

1-2-3　精神疾患による休職者 4

1-2-4　教職員賠償責任保険への加入者の増加 5

第２節　モンスターペアレントの実例紹介 6

第３節　モンスターペアレントの特徴 7

第２章　クレーム問題深刻化の背景 8

第１節　クレーマーを生みだした社会的背景 8

第２節　クレーマーを生みだす家庭 13

2-2-1　家庭の役割・家族機能 13

2-2-2　養育態度の４類型 14

2-2-3　養育態度の４類型とクレームの関連性 16

第３章　インタビュー調査 18

第１節　仮説の設定 18

第２節　調査概要 18

3-2-1　調査場所の設定 18

3-2-2　調査方法 19

第３節　インタビュー調査の結果 21

3-3-1　第１回インタビュー調査結果 21

3-3-2　第１回インタビュー調査小括 26

3-2-3　第２回インタビュー調査の結果 27

3-2-4　第２回インタビュー調査小括 32

第４章　分析――第１回、第２回インタビュー調査から―― 33

第１節　養育態度４類型とクレームの特徴 33

第２節　「忙しい」母親 35

第５章　追加調査 37
　第１節　調査概要 37
　第２節　調査結果 38
　第３節　分析・今後の展望 40
おわりに 41
参考文献 42
参考 URL 43