

「モンスターペアレント」の実態と対応策に関する課題

齋藤 浩

(神奈川県相模原市立大沼小学校)

【要旨】

本研究は、大きく2つの柱からなる。1つ目は、「困った親体験」に関する事例をもとに、モンスターペアレントの実態を明らかにするものである。2つ目は、モンスターペアレントの取る行動、つまり「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」がどのように教師の仕事に支障を与え、現行の対応策だけで充分かどうかを見ていくものである。

調査の結果、一部の保護者の教師や学校に対する軽視や常識の欠如が明らかになった。またその対応策として、教師にとって時間的、精神的な負担を軽減することができる、将来にわたって保護者の利己的な言動を減らしていくような取り組みが必要だという課題が浮き彫りになってきた。

1. はじめに

(1) 研究の目的

「モンスターペアレント」の命名者、向山洋一氏は、彼らを「今、学校で、不当、不可解な要求で暴れまわっている保護者は、これまで見たことも聞いたこともないような奇怪な存在」¹⁾と説明し、強い危機感を訴えた。

向山氏の指摘する、所謂「モンスターペアレント」の誕生背景を紐解くには、まずどこまでの行為が奇怪なのかを定義しなければならないが、奇怪かどうかは個人の主観に頼る部分が多く、言葉のとらえ方が難しい。そこで、本研究では、学校や教師に対する「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」の3パターンをモンスターペアレントの特徴とし、「利己的な言動」という言葉で表現するようにした。学校や教師が対処に困るクレーム、要求、言動は、「担任が、疲れ切ってしまう。それをかばう学年主任、校長までも疲れ切ってしまう。」²⁾原因となるからである。そこで、なぜモンスターペアレントが誕生する事態となったのか。事例を3パターンに分類し細かく見ていくことで、幾つかの実態を指摘できたらと考えている。

また、現行の対応策としては、「苦情対応マニュアルの作成」「対応専門チームの組織」「弁護士や臨床心理士の活用」などがあるが、もともとこれらの対応策は行政主体で考えられたものが多く、学校や教師の要求や要望が完全に反映されたものとは言い切れない。そこで、学校現場の声を聞きながら、どのような部分に課題があるのか、それを明らかにしていこうと考えている。

白石克己氏は、生涯学習を支える要素の1つとして、学社融合を指摘し、「生涯学習社会では社会のさまざまな教育機能が連携・融合をすすめることにより、新しいものを生み

出す可能性を持っている。」³⁾としている。しかしながら、このモンスターペアレントの出現は、学校教育と家庭教育との連携・融合を阻害するものに他ならない。本研究においては、モンスターペアレントの実態を提示し、学校現場の声を聞きながら現行の対応策に関する課題を明らかにすることで、学社融合の一助になればと考えている。

(2)研究方法

1)モンスターペアレントの行動様式について、「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」の大きく3パターンに分類した。

また、「対処に困るクレーム」はクレームを訴える保護者のパーソナリティのタイプから2つに、「対処に困る要求」は学校教育に関係あるかないかで2つに、「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」は子育ての仕方に怠慢や曲解がないかで2つに、また教師に対する攻撃が意図的か意図的でないかで2つに分けた。3パターンの分類を、8つに細分化したわけである。

更に、臨床教育研究所「虹」が発行した、「困った親体験」⁴⁾に関する事例が、この8つのどこに該当するかを調べ、なぜ保護者の利己的な言動が急増してきたのか、実態を明らかにしていく。

2)モンスターペアレントに対する現行の対応策の成果を知る手だてとして、神奈川県内の公立小学校の教師に対して、無作為でアンケート調査を行った。質問内容は、保護者の利己的な言動増加に関する項目、「利己的な言動増加と教師の仕事の支障との関係」「現行の対応策の課題」等について聞いたものである。

このアンケート調査をもとに、現場の教師が保護者の利己的な言動の実態にどのような意識を持っているのかをまとめ、現行の対応策の課題は何かを明らかにしていくものである。

2. 「困った親体験」の事例から分かること

(1)分析の視点と結果

臨床教育研究所「虹」が発行したレインボーレポートVol.12「モンスターペアレントの実態とその背景」の中に、「あなたは、どんな困った親体験をしましたか。具体例を挙げてください。」という設問がある。この調査で集まった事例は750である。この事例の分析をしていくことで、保護者の利己的な言動が増加した背景に迫れないものかと考えた。

調査の対象とした事例は750人から集まったものであるが、まずこの中から意味が不明瞭な内容、对学校や対教師でない内容(例えば親同士のもめ事)、クレームとは言えない正当だと思われる内容の44人分を省き、706人分の事例を調査対象とした。また一人で複数の事例を記述している場合もあり、件数としては917件の事例を分析することとなった。

本研究では、「困った親体験」の分類を、大きく「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」に分け、更に次のように細分化した。

1) 「対処に困るクレーム」

忠井俊明氏はクレーマーの種類について次のように述べている。

「教育現場にしばしば現れるクレーマーはパーソナリティのタイプからシゾイド型とナルシスティック型に分類することができる。シゾイド型クレーマーは彼らが体験した出来事を常に悪意あるものとして感じる傾向をもっている。(中略)一方、ナルシスティック型ク

レーマーは教師の対応の適切さの是非といったような水掛け論に終始するような巧妙な問題にクレームをつけることが多い。」⁵⁾

本研究においても、忠井氏の理論をもとに、保護者から教師や学校に向けられるクレームを次の2つに分けた。

- ・シゾイド型レーマーによるクレーム
- ・ナルシスティック型レーマーによるクレーム

2) 「対処に困る要求」

保護者の要求する内容が学校教育に関係あるかないかで、次の2つに分けた。

- ・教育とは無関係な内容
- ・学校教育に関係する内容

3) 「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」

子育ての仕方に放棄や怠慢がある場合と、逆に過保護や過干渉も含めて子育ての仕方に誤解や曲解がある場合とで、次の2つに分けた。

- ・子育ての放棄、怠慢
- ・子育ての誤解、曲解

また、教師に対する攻撃言動が意図的に行われたものか、または無意図的に行われたものかどうかで、次の2つに分けた。

- ・教師や学校への攻撃言動(意図的だと思われるもの)
- ・教師や学校への非常識言動(無意図的だと思われるもの)

これらの視点に基づいた分類を整理したものが、下記の〈表1：困った親の言動分類〉である。言動例については、対処に困るクレーム以外は、「困った親体験」の中から多かったものを幾つか抽出した。

〈表1：困った親の言動分類〉

3つの分類	細分化した項目	定 義	言 動 例
1. 対処に困るクレーム	①シゾイド型クレーム	体験した出来事を常に悪意あるものとして感じる傾向	・実際にはないのに子どもがいじめを受けていると認識する
	②ナルシスティック型クレーム	他者を打ちのめすことで他者より優れている自己を証明	・教師の対応の不適切さなど巧妙な問題にクレームをつける
2. 対処に困る要求	③教育とは無関係な内容	学校教育や子どもを育てることとは無関係な内容を要求	・お金を貸して欲しい ・保険に入って欲しい
	④学校教育に関係する内容	学校教育に関係していても自分勝手な内容を要求	・我が子1人だけを見てほしい ・学芸会で主役にして欲しい
3. クレームや要求を伴わないが対処に困る言動	⑤子育ての放棄怠慢	保護者が自分の子どもを養育する義務の放棄・怠慢	・給食費の未払い ・欠席の連絡をしない
	⑥子育ての誤解曲解	過保護・過干渉・偏った教育観による子どもの養育	・ちょっとした怪我で大騒ぎする ・自分の子どもの非を認めない
	⑦教師や学校への攻撃言動	教師の人格を平気で傷つけるような言動	・夜中でも教師宅に電話する ・教師の名前を呼び捨てにする
	⑧教師や学校への非常識言動	大人として人間としてのマナーの欠けた言動	・運動会での飲酒、喫煙 ・授業参観でのおしゃべり

上記〈表1〉の分類の仕方に基づき、917の事例を当てはめた。下記の〈表2:困った親の言動の分類集計表〉がそうである。その結果、次のような傾向にあることが明らかになった。

〈表2:困った親の言動の分類集計表〉

困った親の言動のタイプ	件	
【1. 対処に困るクレーム】	274	・クレームの中でも、ナルシスティック型クレーマーによるクレームが格段に多い。どちらかの判別がつかない39事例を除いた235事例のうち、205事例がそれに該当する。クレーム全体の約87%を占める数である。 ・教師や学校に対する対処に困る要求のうち、32件、要求全体の26%が教育とは無関係な内容である。 ・クレームや要求を伴わないが対処に困る言動の中では、教師や学校への攻撃言動が最も多い。
①シゾイド型クレーマーによるクレーム	30	
②ナルシスティック型クレーマーによるクレーム	205	
※上記の分類が難しいクレーム	39	
【2. 対処に困る要求】	121	
③教育とは無関係な内容	32	
④学校教育に関係する内容	89	
【3. クレームや要求を伴わないが対処に困る言動】	522	
⑤子育ての放棄・怠慢	157	
⑥子育ての誤解・曲解	146	
⑦教師や学校への攻撃言動	188	
⑧教師や学校への非常識言動	31	

(2) 分析結果から分かる傾向

事例の絶対数がさほど多くなく、また教師の言い分を頼りにした内容であるため、データとしての信憑性に欠ける面もあると考えられる。また事例の読み取りを曲解し、アンケートの回答の分類を間違えている可能性も否定できない。だが、傾向としては、次のようなことも言えるのではないかと推測する。

1) ナルシスティック型クレーマーの多さから推測できること

忠井氏は、ナルシスティック型クレーマーの特性について、次のように指摘する。

「彼らの真の目的はクレームの正当性を示すことではなく、他者を打ちのめすことで他者よりも優れている自己を証明することにある。尊大な態度や自己中心的な感性を持つ彼らのもつこのような他者軽視のパターンは、クレームを受けた教師に強い不快感と挫折感を与える。」⁶⁾

ナルシスティック型クレーマーが約87%を占めるということから、クレーマーの中でも教師を打ちのめすことで自己を証明するだけでなく、教師や学校の存在を軽視しているクレーマーの保護者が多い傾向が見られる。また、重ねて忠井氏は今後のナルシスティック型クレーマーの今後の動向について、次のように述べている。

「遺伝(素質)的要因が強く、時代社会を越えて一定数存在すると考えられるシゾイド型クレーマーに比べ、ナルシスティック型クレーマーは社会的変動を受けやすく、今も増えていると考えられる」⁷⁾

2) 対処に困る要求の中でも教育とは無関係な内容が多いことから推測できること

ここから分かるのは、学校や教師に対して何でも頼んで良いという一部の保護者の姿勢である。「借金」なども平気で頼む事例からも分かるように、明らかに常識が不足していると言わざるを得ない。

3) 教師や学校への攻撃言動の多さから推測できること

例えば、「メールで担任に関する勝手な噂を回す」「すぐに教育委員会に担任についての苦情を伝える」「議員を連れてきて不当な申し出をする」などの事例があるが、事例の詳細を調べると、学校や教師に非がある可能性も否定できない。だが、188件の事例のうち、法律に触れる可能性のあるものが104件もある。「担任を深夜に呼びつける」「毎晩自宅まで電話をかける」「ヤクザのような迫り方をする」「刃物で脅す」などという事例は、非常識だというレベルを越えている。教師や学校に対しての攻撃言動の事例のうち、半数以上の55.3%がそれに該当しているのである。

ここから見られるのは、一部の保護者の教師に対する尊敬の念の喪失である。706人中、法律に触れる可能性のある事例を104人も指摘している(約15%)ということに対して、大きな懸念を感じざるを得ない。

事例を分析していくことで分かったことは、次の2つである。1つ目は、教師に対する尊敬の念などなく、教師や学校の存在を軽視する一部の保護者がいるということである。2つ目は、これも一部の保護者に、教師や学校に対して不当な要求をしているという意識の不足、つまり常識の欠如が見られることである。これらの実態が、モンスターペアレントの特徴の一つだと言することができるであろう。

3. 今後の対応策に向けて(公立小学校教諭を対象にしたアンケートから)

現行の対応策が、一部の保護者の教師や学校に対する軽視、教師や学校に不当な要求をしても平気だというような常識の欠如を解消する手だてとなっているのか、公立小学校教諭を対象にしたアンケート調査を通して明らかにしていく。詳細については下記の通りである。

(1) 調査の概要

1) 調査対象

神奈川県内の公立小学校に勤務する小学校教諭

回収率54%、有効回答524

2) 抽出方法

無作為抽出法

3) 調査方法

郵送による無記名自記式質問紙の配布及び回収

神奈川県内の公立小学校32校に事前電話で確認した上で依頼文とアンケート用紙を郵送し、再度まとめて送付してもらう方法を取った。

4) 調査時期

2008年12月から2009年3月

5) 調査内容

「保護者の利己的な言動増加が教師の仕事にどのような支障を与えるか」「現行の対応策が十分なものか」の2点とした。前者は選択肢とし、後者は現行の対応策に効果があるかどうかを選択肢で聞き、「いいえ」と回答した場合はその理由を自由記述してもらうようにした。

6)用語の定義

本研究では、調査を実施するにあたり、「利己的な言動」の意味を、「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」を教師や学校にする保護者の行為とした。

(2)調査結果

1)保護者の利己的な言動増加と教師の仕事の支障に関する質問

「東京大学大学院の学力問題に関する全国調査(2006)では、保護者の利己的な要求が深刻と指摘する小学校教師の割合は77.8%にもなっています。Benesse教育研究開発センターが実施した教員勤務実態調査(2007)でも、保護者や地域住民の対応が増えたと回答する小学校教師の割合は74.9%と高い数字を示しています。そこで先生方に保護者の利己的な言動の影響についてお聞きします。保護者の利己的な言動の増加は、教師としての仕事に支障を与えることがありますか。」

という質問に対して、524人中「はい」という回答が510人(約97%)、「いいえ」という回答が14人(約3%)であった。

また、「はい」と回答した510人に対し、「具体的には、どのような面で支障が出たことがあるのでしょうか(複数回答可)」という選択肢による質問を行ったところ、下記〈表3〉のような結果であった。

(表3:具体的な仕事への支障)(%部分の算出方法=実数/510、小数第3位は四捨五入)

具体的に仕事に支障が出た事柄	実数	%
1. 保護者の対応に時間がかかる	390	76
2. 精神的にまいってしまい気が晴れない	381	75
3. 保護者への説明責任を過度に気にする	232	45
4. 子どもへの指導を遠慮してしまう	238	47
5. 懇談会等で率直に事例を伝えられない	117	23
6. 他の学級と違うことに過敏になる	84	16
7. 宿題の量の増減など教育活動で保護者の意向を受け過ぎてしまう	76	15
8. その他()	19	4

また、「その他」を選択した19人全員が具体的な事柄を記入していた。実際のコメントは下記の通りである。

- ・やる気がなくなる(2人)
- ・その保護者を必要以上に意識してしまう(2人)
- ・一部の保護者の勝手な解釈で真意が見えなくなる。だから保護者同士の不信感につながる。
- ・精神的に疲れ、体重が10kg減り、病気になった。
- ・教材研究に費やす時間がなくなる。
- ・他の親に、ある事(実際にはない事)、ない事言いふらすので、説明が面倒になる。
- ・けがへの対応は慎重に、過度になるほどでも良いと対応する。
- ・仕事が増える。
- ・保護者同士が感情的になって、当該の保護者の子どもに好ましくない影響を与える。
- ・休日にも気になって、考えるだけで疲弊する。
- ・仕事を辞めたい。
- ・その保護者の子どものケアに対応する人と時間(打ち合わせ等)
- ・保護者にどのように対応していくとその子にとって良いか、共通理解を図る時間(面談等)

- ・無難な対応に終始し、真実を語らないようになった。
- ・子どもの考え方にかかなりの影響が出てくる。
- ・勤務時間外に対応しなければならず、電話も父親が帰宅後の夜10時過ぎから12時までなど、その父母が病気で話にならない。
- ・エネルギーがいる。子どもに罪はないが、どうしても子どもに意識がいく。

2) 現行の対応策に関する質問

「保護者の利己的な要求や抗議に対して、近年多くの自治体が対応策を実施しています。主な対策としては、苦情対応マニュアルの作成、対応専門チームの組織、弁護士や臨床心理士の活用などがありますが、将来にわたって保護者の利己的な言動が減る方策だと思えますか。」

という質問に対して、524人中「はい」という回答が245人(約47%)、「いいえ」という回答が279人(約53%)であった。

また、「いいえ」と回答した279人に対し、「なぜ、このような取り組みが、将来にわたって保護者の利己的な言動が減る方策だとは考えられないのでしょうか」という自由記述による質問を行ったところ、下記〈表4〉のような結果となった。

〈表4：現行の対応策が将来にわたって効果があると考えない理由〉

現行の対応策が将来にわたって効果があると考えない理由	実数
保護者の利己的な言動の原因を取り除く方法ではない	37
対症療法的で長期的な解決策になっていない	35
社会の変化の問題が大きい(個人主義の蔓延、地域の崩壊、教師バッシング等)	28
保護者の意識や心を変える方策ではない	25
保護者の意識改革や教育になっていない	17
保護者の要求や要望が多岐にわたり難しい	16
保護者の感覚や考え方が変化している	13
保護者のモラルの低下、自己中心性が顕著である	12
保護者の人間性の問題が大きい	10
保護者との対話をもっと必要である	10
教師が対応策を活用しようとしていない	5
教師の力量不足等、教師自身の問題がある	4
保護者の心の病気が関係している	4
対応策が効果を上げている実感がない	4
教師に何の権限もない	3

(実数が3より少ない理由については、今回の集計では削除した。)

(3) 調査結果から分かる傾向

「保護者の利己的な言動の増加は、教師としての仕事に支障を与えることがありますか」という質問に対して、大多数の約97%が「はい」と回答している。多くの小学校教師が保護者の利己的な言動増加の影響を受け、仕事に支障をきたしている実態が浮かび上がってくる。また、具体的に支障が出る事柄としては、「保護者の対応に時間がかかる」「精神的にまいってしまい気が晴れない」が、それぞれ76%と75%と高い比率を示している。「子ど

もへの指導を遠慮してしまう」「保護者への説明責任を過度に意識する」も、共に半数に近い比率を示している。

ここから見られる傾向は、保護者の利己的な言動の増加を受けて、教師たちが時間的、精神的な負担を感じているということである。それが教育活動に負の影響を与えていることは否定出来ない。

では、それに対する現行の対応策は、教師の目にどのように映っているのでしょうか。結論から言うと、評価する声と評価しない声が半々である。現行の対応策は、目の前で起こっている事例を解決するには、大きな効果が期待できるであろう。しかし、「いいえ」と回答した上位の理由「保護者の利己的な言動の原因を取り除く方法ではない」「対症療法的で長期的な解決策ではない」「社会の変化の問題が大きい」「保護者の意識や心を変える方策ではない」等からも分かるように、将来にわたって利己的な言動が減る方策かどうかという課題も提示されている。

4. おわりに

一部の保護者に、教師や学校の存在を軽視するだけでなく、教師や学校に対して不当な要求をしているという意識の不足、つまり常識の欠如が見られることは先に述べた通りである。

具体的な対応策としては、多くの自治体が、保護者の利己的な言動に対応するプログラムとして、学校支援チームの組織、法律相談制度の実施、苦情対応マニュアルの作成等を行っている。18の政令指定都市の取り組みを調査したところ、次のような結果が出ている。まず、教育委員会の指導主事や教育相談員、弁護士や警察を派遣するなど、学校支援チームを組織しているのは9つの政令指定都市である。法律相談制度については、市が弁護士と契約し校長から要望があれば弁護士に相談したり、市の法律相談弁護士への相談体制等を取ったりしているのが4市に見られる。苦情対応マニュアルの作成については、検討中の福岡市を含めると、3市に見られている。

多くの自治体がこうした対応策を取り入れているということは、一定の成果があるからと言っても良いであろう。だが、本研究を通して課題も明らかになってきた。

1つ目に、保護者の利己的な言動の増加が、教師に時間的、精神的な負担を与えているという事実である。一部の保護者とはいえ、教師や学校の存在を軽視し、不当な要求をしているという意識の欠如は、教師に相当な負担を与えることは想像に足りる。それに対して、現行の対応策は、その多くが実際に起こった事例に対処するという形のものである。対症療法的な対応策だけで、今後教師の時間的、精神的な負担を払拭出来るかどうかという課題が見えてくる。

2つ目に、現行の対応策に対して、「保護者の利己的な言動の原因を取り除く方法ではない」「対症療法的で長期的な解決策ではない」「保護者の意識や心を変える方策ではない」等の指摘があるように、利己的な言動をする一部の保護者の考え方を換えられる方策かどうかという懸念がある。その場の事例を解決することと共に、将来にわたって利己的な言動が減っていくような取り組みを考えていくことも課題であろう。

精神科医の中島一憲氏は「現場教師の二～三割が病院を受診してもおかしくない軽度の抑うつ状態にあることがあきらかにされています」⁹⁾と指摘し、その原因として「以前と

比較して保護者の要求が肥大化してきたことも、教師にとっては新たなストレスの要因になっています」⁹⁾と、保護者の教師に対する姿勢の変化を挙げている。本研究におけるアンケート調査でも、回答した約97%の小学校教師が、「保護者の利己的な言動の増加は、教師としての仕事に支障を与えている」と指摘しているほどである。モンスターペアレントの実態を受け、現行の対応策に加え、将来にわたって「対処に困るクレーム」「対処に困る要求」「クレームや要求を伴わないが対処に困る言動」が減っていくための方策を考えていくことが急務であると言えるのではないだろうか。

注記・引用文献

- 1) 向山洋一編集『教室ツーウェイ』明治図書、2007・8、p. 9
- 2) 同書、p. 9
- 3) 白石克己『生涯学習論』実務教育出版、1997、p. 68
- 4) 尾木直樹『モンスターペアレントの実態とその背景』臨床教育研究所「虹」、2008、pp. 36-75
- 5) 忠井俊明「極端なクレームをつけてくる親」『児童心理』金子書房、NO. 860(2007・6)、pp. 89-90
- 6) 同書、p. 90
- 7) 忠井俊明氏から齋藤浩宛の書簡、2008年8月29日付け
- 8) 中島一憲『先生が壊れていく-精神科医のみた教育の危機-』弘文堂、2003、p. 16
- 9) 同書、p. 17