

月刊 社会保険 8

2012 VOL.745

社団法人
全国社会保険協会連合会



全国社会保険委員会連合会第20回総会開催

● 日本年金機構からのお知らせ
平成24年10月から後納制度が始まります。

● がん対策推進基本計画の概要

『今後の認知症施策の方向性について』の概要

クレームをチャシスにどう変えたか

第4回

学校問題「モンスターペアレント」

私はいま、「新・学校保護者関係研究会」の委員として今年度まで4年間籍を置いています。

この会は、国（独立行政法人日本学術振興会）より科学研究費の交付を受けて、学校と保護者間のトラブルの解決と信頼関係づくりを目的としています。

7年前、この前身の「学校保護者関係研究会」から学校問題を「苦情」と捉えた場合の講演依頼を受け、これが縁で委員となりました。研究会に参加してみると、現場から得る情報も多く、気付きも多くなりました。そのため私の認識も教育現場では「保護者が犠牲になっている」という観点から「教師も受難にあっている」と考えるようになったのも事実です。それでも私は、他の委員である教授や弁護士・精神科医の教師救済（一

方的でもない）と違って、学校問題の原因を常にあらゆる角度から見て、保護者の苦情は正しいのだろうという考えを持ち続けています。この会へ入会要請をしてくださった代表（大阪大学教授小野田正利氏）も議論の行き詰まりの打破がそこにあったようです。

その関係で、2010年には東京都の「学校問題解決のための手引き」の製作委員にも任命され、その第1章では「日本苦情白書」（メデュケーション株式会社発行）の分析が引用されています（ネット検索・印刷可能）。相対的には視点の違う問題解決が重宝がられていると自負しています。

苦情問題が広がっていることを知ったとき、病院（医師）に次いで学校（教師）も、苦情対象職業になってきたかと思ったのが実感です。

今月号では、これらの事実に驚いたり、苦労を察していただくためではなく、自分の職業にどう応用するかを考えてお読みいただきたいのです。

●教師の精神疾患罹患率の増加

学校は全国にあり、教師数は公私立をあわせると109万人になるといいます。毎年新聞を賑わすのは、その教師の休職理由です。休職者の精神疾患罹患率が他の職業と比べてずば抜けて高いのです。

例えば文科省初等中等教育局企画課の調査では、平成22年度で91万9000人の在職者のうち、8660人が病気休職、そのうちの5407人が精神疾患での休職なのです。その割合は62・4%にあたります。こ

の比率はここ10年間で、2・16倍となっているのです。教員数が減っていないながら、精神疾患患者数が実数として増加している状況では、伸び率はさらに高くなります。

●モンスターペアレントの出現

さて、その原因となるものはどこにあるのでしょうか。それは、「モンスターペアレント」の出現にあるといわれています。現実には、昔も保護者からの苦情はあったでしょうが、教師は強かったし、保護者が教師を尊敬していました。私もいたずらっ子でしたから教師によくぶたれましたが、その現実には昭和50年頃までは普通だったと記憶しています。

それが今は「体罰」とされ、児童生徒は守られています。これは、斜な見方かもしれませんが、日本の弱

メデュケーション株式会社代表取締役
苦情・クレーム対応アドバイザー

関根 真一

ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

体化を保護者がつくっているといえないでしょうか。暴力を支持するわけではありませんが、ときには必要だと思っています。

さらに、「日本苦情白書」の分析で、苦情が増えたとの回答は、全体平均が39・7%でありながら、職業別で見ると「学校」がトップであり、なかでも女性教師はあらゆる職業の男女の中で、58・9%という最高値を示しました。

● 苦情例の紹介

ここで、保護者の苦情例を紹介します。この文章から皆様はどう考えるのでしょうか。もつともだという方、それはおかしいなと思う方それぞれでよろしいのですが、それでは、何がそうさせてしまったのか考えていただきたいと思います。

その1

小学校5年生のオーケストラによる演奏会が開かれることになりました。その指揮者が決まったのですが、その保護者から「指揮者を選ばれたのはもちろん実力でしょうが、指揮をしているときに会場からうちの子どもの顔が見えませんか。何とか見えるようにしてください」と注文をつけられたのです。学校は困った末に解決策として、指揮者が観客席に向

かってタクトを振ることにしたそうです。

その2

同様に小学校の学芸会で「シンデレラ姫」を演じることになりました。その主演も決まり練習をしていると担任に電話が入り、「なぜ、A子ちゃんが主役なのか、うちの子もシンデレラ姫をやらせろ」というものでした。学校は仕方がなく、2人のシンデレラ姫を使うことになりましたが、その話を聞いた他の保護者から次々とクレームが付き、結果として7人のシンデレラ姫が学芸会に登場したというのです。

その3

小学校の新任教師の担当クラスで学級崩壊が続く、大きな問題になりました。担任は学年主任や副校長に相談しましたが、その返事は「お前も、給料をもらっているのだから」という冷たいひとことでした。悩んだ挙句その女教師は教職について4カ月で自殺しました。

まだまだたくさん事例があります。また、教職員は年間1000人程度の自殺者が出ているとのNHKの報道もあります。ただし、すべてが保護者トラブルとはかぎりませんが、精神疾患になる教師は、事件が起こり保護者の強烈な申出を受けると、1

週間程度で休職になってしまいう方もいるのですから、自殺の原因の多くも保護者問題が絡むのでしょう。

では、解決はどうするかです。①も②も学校は毅然とした意見を持たなければならぬでしょう。無理がとおれば道理が引つ込むとはいいますが、どう考えてもタクトの見えない演奏は指揮者不用でしょう。また、シンデレラもどう考えても1人です。③は、内容にもよりますが、軽はずみなひとことが新人を追い込んだなんて、いった本人も気付かなかったのではないのでしょうか。これは、最終的に労災が適用になっています。

● 的確な情報と毅然とした態度

それでは、なぜ保護者が無理をいうのでしょうか。それは誰しも自分の子どもが大事でかわいなのは同じです。防止策として、行事前に的確な情報を保護者に流すことが欠かせません。それを踏まえて毅然とした態度をとるのです。

①の場合、「何をいつているのですか、お母さん。B君が演奏の指揮を終えて振り返って礼をしたときが一番のクライマックスなのです」と、なぜいえないのでしょうか。

②の場合、「これは、クラス全員の

投票で決めたことです。お母さんのお気持ちはわかりますが、1度お嬢さんの意見を聞いていただけですか」といって、正論を突き付けるのです。

③の場合は、新任教師の心が読み取れていません。上司なら、どこまで追い詰められているのか的確に判断をすることできなかったのでしょうか。ここでは、犠牲者は本人だけでなく関係した職員全員がある意味犠牲者となります。

ここには、ややしいがかりな苦情を掲載しました。これは敢えて提示したもので、実際の保護者の申入れは一般的な苦情と同じで不満や危機感をもって臨んでいます。しかし、受ける側にその準備がなく、押し込まれるとプライド維持のために否定していたのです。

もともと、避けたいものが苦情なのですが、そのために教師が苦しみ、結果として自らの対応力のなさを感じはじめているのが現状です。そして、モンスターパーアレント騒ぎから10年以上経った今、教師にも変化が出はじめています。それは、全国のアナケイト分析によって判明しました。そこには教師同士の支援が進んでいました。これが功を奏せばよいと心から願っています。(つづく)