

## 成功—不成功と情報開示が 保護者の学校に対する態度に及ぼす影響

Effects of success or unsuccess of school conduct and disclosure  
of information in school on parents' perceptions of schools.

植 村 善太郎

Zentaro UEMURA

福岡教育大学 学校教育研究ユニット

(令和4年9月30日受付, 令和4年12月20日受理)

### Abstract

Building trust between schools and parents is important as a basis for educational activities. In this study, 1600 parents (800 males and 800 females, mean age 45.13 years,  $SD=5.27$ ) were surveyed. We explored how attitudes toward the school differed depending on the success-unsuccess of the school's conduct and whether or not information was disclosed in two trouble situations within the school. The results revealed that successful response to troubles contributes to the formation of positive attitudes. Furthermore, in one of the two situations, the presence of information disclosure was shown to result in a more positive attitude toward the school. The conditions necessary for the development of relationships between schools and parents were discussed.

**キーワード:** 情報開示, 成功不成功, 保護者, 学校に対する認知

**Keywords:** disclosure of school information, success-unsuccess, parents, attitude for school

### 問 題

学校に対する保護者からのクレームが、一種の社会問題となって久しい。例えば、ベネッセによる2010年の教員を対象とした調査では、回答者の66.3%が学校にクレームを言う保護者が増えたと回答している(ベネッセ教育総合研究所, 2010)。保護者のクレームへの対応に関しては、法的な立場からの助言がまとめられた書物が、近畿弁護士会連合会の委員会から出版され(近畿弁護士会連合会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会, 2015)、増刷を重ねていることから、その深刻さがうかがわれる。こうしたクレームの頻発による組織の疲弊は学校の他、様々な組織においても見られ、最近では市長の行動をめぐる、名古屋市役所に苦情が集中的に寄せられ、市

職員の対応時間が約1200時間となったことが報じられた(岡, 2021)。学校に対してのみならず公的機関全般に対する人々の視線は厳しさを増しているといえよう。

学校に対する保護者からのクレームについては、次のような報告がある。京都府総合教育センター(2007)によると、保護者からのクレームで多くを占めているのは、「教職員の言動、指導方法」(43%)および「いじめへの指導」(28%)であった。金子(2007)の調査では、生徒指導に関する内容が最多であることが見いだされている。また、日下・橋本・三浦・杉岡(2017)においては、小学校教員を対象に印象に残ったクレームを調査したところ、「子供の対応・扱いについて」、「子供の指導について(学習面)」、「情報共有や連携、教員の親対応」が上位に上がった。これらの

内容から、保護者からのクレームの多くは、教員が子どもに対して行う指導や子どもへの対応に関わっているといえるであろう。多くの場合、保護者は、学校内の雰囲気、生徒の行動、教員の指導などについての情報が少なく、子どもやその他の人から断片的に情報を得られるだけである。そうした情報不足の状況において、疑問を感じるような教員の指導があれば、それについて、説明を求めたり、改善を要求したりするのは、公正性を求める行動と解釈することも可能であろう。

ベネッセ教育総合研究所・朝日新聞社による2018年発行の「学校教育に対する保護者の意識調査」(ベネッセ教育総合研究所・朝日新聞, 2018)では、保護者を対象に、学校に望むことを調査し、「子どもの学校での様子を保護者に伝える」「保護者が気軽に質問したり相談したりできるようにする」「学校の教育方針を保護者に伝える」といった項目で、9割以上の要望(「とても望む」と「まあ望む」と回答した人を合算)があることが明らかにされている。多くの保護者は、学校に対して、より多くの情報開示を求めているといえよう。こうした結果から、保護者のクレームの根底には、保護者における情報不足がある可能性を推測することもできる。情報の開示が組織に対する公正性認知に関連することはこれまでの研究でも知られている。ある問題への対応について、どのような経緯で意思決定を行ったかを明らかにすることは、手続き的な公正(e.g. Lind & Tyler, 1988)を認知させることにつながると考えられる。何らかの問題が生じている時、学校や教員からの保護者に対する情報開示と保護者の学校認知とには、一定の関連性があると考えられる。

一方、問題発生時の生徒への対応など教員の行動が、結果として成功だったか、不成功だったかも、保護者の学校への認知に関連すると考えられる。本研究では情報開示の有無に加えて、学校や教員の対応の成功一不成功も要因に組み込んで、検討を行うこととした。

## 方 法

### 調査対象者

楽天リサーチ(株)を活用して、小学生及び中学生の子どもが世帯に含まれる保護者1600名(男性800人、女性800人、平均年齢45.13歳、 $SD=5.27$ )から回答を得た。小学生が世帯に含まれる保護者には小学生版に、中学生がいて小学生が世帯にいない保護者には中学生版に回答を依頼

した。小学生版への回答者は男性400名、女性400名の計800名であった。中学生版への回答者は男性400名、女性400名の計800名であった。

人権への配慮として、回答結果は調査会社における「個人情報保護方針」に則って取り扱われ、プライバシーが侵害される恐れがないことが説明された。そして、それに対して同意を得た上で調査を実施した。

### 調査内容

京都府総合教育センター(2007)などを参考に、代表的なトラブル状況として、小学校における子どもの人間関係トラブル、そして教員の指導力不安がテーマとなっている2種類の状況エピソードを独自に設定した。各状況エピソードに関する教示文として、トラブル対応の成功一不成功、そして対応に関する学校内の決定経緯に関する情報開示のあり一なしを組み合わせた2×2の4条件の文章を作成した。2種類の状況があるので、合計8パターンの文章を作成したことになる。調査参加者には、各状況エピソードの4条件のうち、1つを提示した。各調査参加者は、2つの状況それぞれについて、割り当てられた条件の教示文を読み、それぞれに回答を行った。どの条件に各調査参加者が割り当てられるかについては、ランダムに決定した。調査に用いた教示文は、Table 1および2のようであった。

調査参加者は、各条件教示文を読んで、子どもの人間関係トラブル状況に関しては、「1. 学校の対処は、妥当だった」、「2. 学校の対処は、公正だった」、「3. 学校を信頼できる」、「4. 学校の対処に怒りを感じる」の4項目に関して「1. 全く当てはまらない」から「5. 非常によく当てはまる」までの5段階で評定した。

指導力に不安がある教員状況に関しては、「1. 学校が、当該の教員に5年生(中学校版では「3年生」)の担任をさせたことは、妥当だった」、「2. 学校が、当該の教員に5年生(中学校版では「3年生」)の担任をさせたことは、公正だった」、「3. 学校を信頼できる」、「4. 学校が、当該の教員に5年生(中学校版では3年生)の担任をさせたことに、怒りを感じる」、「5. 可能ならば、自分の子どもの担任から当該教員は外して欲しい」の5項目に関して「1. 全く当てはまらない」から「5. 非常によく当てはまる」までの5段階で評定させた。

Table 1 人間関係トラブル状況についての教示文

【4条件共通】
あなたの子どもが通う小学校（中学生版では「中学校」）で、次のような出来事があったとします。状況を想像して、自分だったらどう感じるかについて、以下の質問に答えてください。
自分の子どもが通う小学校（中学生版では「中学校」）のクラスにおいて、ある保護者から担任に、クラス内の人間関係に関する相談がありました。その保護者によると、ある子どものグループが、一人の子どもに繰り返し、悪口を言う、ものを隠すといった嫌がらせをしているらしいとのことでした。その情報を裏付ける目撃情報や噂は、複数の子どもから、それぞれの親にもすでに伝わっており、担任および学校の対応が、多くの保護者から注目されていました。
その後、担任をはじめとした教員は、関係しているとされた生徒たちに個別に面談をして事実確認をしたり、近くで見ていた可能性が高い子どもから聞き取り調査をしたりするものの、クラスの子どもに対する指導的な対応をとりませんでした。
【情報開示あり】の場合以下の文章を挿入。【情報開示なし】の場合、この文章は提示されない。

クラスの保護者に対しては懇談会の場で、校長、教頭、担任教員から、次のような説明が行われました。

「教員の会議で話し合った結果、事実を確認した上で必要であれば、子どもたちに指導をすることになりました。事実を確認したところ、今回のことについては、強い指導が必要な事案とは判断されませんでした。通常のクラス運営をしていけば、人間関係は改善するだろうという判断に至りました。」

【成功条件】の場合	【不成功条件】の場合
その後、1月ほどたち、学期が終わるとともに、クラス内での嫌がらせ行為などは終息しました。	その後、1月ほどがたちましたが、子どもの話によると、クラス内での嫌がらせ行為は継続しているようです。

Table 2 教員の指導力不安状況についての教示文

【4条件共通】
あなたの子どもが通う小学校（中学生版では「中学校」）で、次のような出来事があったとします。状況を想像して、自分だったらどう感じるかについて、以下の質問に答えてください。
自分の子どもが通う小学校（中学生版では「中学校」）には、クラスを落ち着かせることができない教員がいます。その教員が担任をすると、クラスの中で規律が低くなり、授業においては私語が増え、学習もうまく進みません。そうした問題は多くの保護者が知っていると同時に、保護者からの指摘もあり、教員の間でも認識はされています。
【情報開示あり】の場合以下の文章を挿入。【情報開示なし】の場合、この文章は提示されない。

学校からは、保護者会の場で、その問題について次のような説明がありました。「一部のクラスで、授業やクラス運営に困難を抱えているが、それについては、教員全員で相互にサポートし合うことを確認しています。教員もキャリアを積んでいながら指導力を高めていくものなので、様々な学年を担当する経験を教員には積ませることが大事だと学校としては認識しています。学校全体でしっかり運営していこうと考えていますが、もし困ったことがあれば、いつでも学校に言ってきてください。」

【成功条件】の場合	【不成功条件】の場合
自分の子どもが5年生（中学校版では「3年生」）になるときの組替えて、その教員が担任になることになりました。5年生は、学習内容も難しさを増し、人間関係も複雑になってくる学年で、クラス運営が心配です（中学校版では「3年生は、受験を控えた重要な学年で、クラス運営が心配です。」）。5年生（中学校版では「3年生」）としての学校生活が始まりましたが、	自分の子どもが5年生（中学校版では「3年生」）になるときの組替えて、その教員が担任になることになりました。5年生は、学習内容も難しさを増し、人間関係も複雑になってくる学年で、クラス運営が心配です（中学校版では「3年生は、受験を控えた重要な学年で、クラス運営が心配です。」）。5年生（中学校版では「3年生」）としての学校生活が始まりましたが、授業が落ち着いて進まない、子ども同士のけんかが起きるなど、クラスでは様々な問題が起きています。
小さな問題は起こるものの、今のところ、クラスの中で大きな問題は起きていません。	

## 結 果

### 尺度の検討

人間関係トラブルについての従属項目4つについて、条件を込みにした因子分析（最尤法）を行った。固有値の減衰状況、因子構造の解釈の容易さを考慮して、1因子解を採用した。 $\alpha$ 係数を算出したところ.88で、内的整合性は十分であった。学校の判断の妥当性や公正性を認めること、学校への信頼感、学校への怒り（逆転項目）などから構成されているので、4項目を合成し「信頼」尺度とした（平均2.56,  $SD=0.90$ ）。

指導力に不安がある教員についての従属項目5項目について、条件を込みにして最尤法による因子分析を行った。固有値の減衰状況、因子構造の解釈の容易さを考慮し、2因子解を採用した。第1因子には、「1. 学校が、当該の教員に5年生（中学校版では「3年生」）の担任をさせたことは、妥当だった」、「2. 学校が、当該の教員に5年生（中学校版では「3年生」）の担任をさせたことは、公正だった」、「3. 学校を信頼できる」の3項目が高く負荷し、学校の対応に対する理解の高さと解釈し、「納得」尺度とした（平均2.37,  $SD=0.87$ ,  $\alpha=.90$ ）。

第2因子には、「4. 学校が、当該の教員に5年生（中学校版では3年生）の担任をさせたことに、怒りを感じる（逆転）」、「5. 可能ならば、自分の子どもの担任から当該教員は外して欲しい（逆転）」が高く負荷し、学校の対応に対する感情的な冷静さと解釈し、「冷静さ」尺度とした（平均2.63,  $SD=0.96$ ,  $\alpha=.80$ ）。2つの下位尺度間の相関係数は.54であった。

### 保護者の学校運営への態度に対する条件の効果

人間関係トラブル状況における信頼尺度、そして指導力不安状況における納得尺度および冷静さ尺度を従属変数として、成功—不成功×情報開示あり—なしの2要因分散分析を実施した。

子どもの人間関係トラブル状況に関しては、成功—不成功の有意な主効果が得られた( $F(1,1596)=367.00$ ,  $p<.001$ )。情報開示の有無の主効果、2つの要因の交互作用は有意には至らなかった（それぞれ $F(1,1596)=2.39$ ,  $ns$ ;  $F(1,1596)=0.67$ ,  $ns$ ）。子どもの人間関係トラブル状況においては、トラブル対応に成功すると保護者からの信頼が得られやすいが、不成功の場合は信頼が低いレベルにとどまることが明らかとなった（Figure 1）。なお、情報開示に関しては、有意な水準に到達し

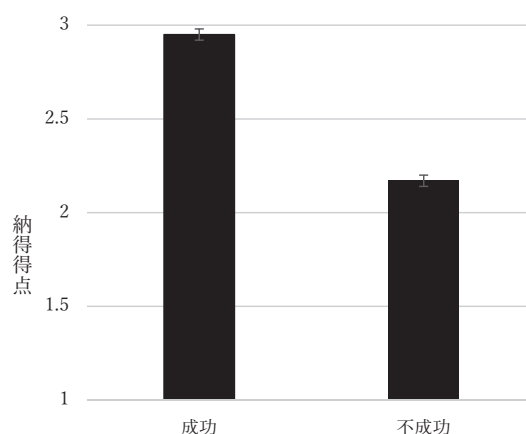


Figure 1 人間関係トラブル状況における学校の対応の成功—不成功別の保護者の学校への信頼：エラーバーは標準誤差

なかったが、スコア上、成功条件、不成功状況ともに、開示した方が不開示よりも信頼が低くなった。

指導力に不安がある教員エピソードにおける納得尺度に関しては、成功—不成功、そして、情報開示の有無が有意な主効果を示した（それぞれ $F(1,1596)=117.87$ ,  $p<.001$ ,  $F(1,1596)=25.60$ ,  $p<.001$ ）。学校の対応が成功した場合の方が、不成功だった場合に比して、保護者の納得は高くなることがわかった。また、情報開示がある方が、ない場合よりも納得が高くなることが明らかとなった。さらに、2つの要因の交互作用が有意傾向を示した( $F(1,1596)=2.73$ ,  $p<.10$ )。成功—不成功が、情報開示がある場合とない場合それぞれにおいて有意な単純主効果を示した（それぞれ $F(1,1596)=42.35$ ,  $p<.001$ ;  $F(1,1596)=78.25$ ,  $p<.001$ ）。それに加え、情報開示の有無が、成功だった場合と不成功だった場合それぞれにおいて有意な単純主効果を示した（それぞれ $F(1,1596)=5.80$ ,  $p<.05$ ;  $F(1,1596)=22.53$ ,  $p<.001$ ）。このエピソードにおいては、納得感が成功—不成功だけでなく、情報開示によっても高まることを示された（Figure 2）。

指導力に不安がある教員エピソードにおける冷静さについては、成功—不成功および情報開示の有無それぞれの主効果が有意となった( $F(1,1596)=38.21$ ,  $p<.001$ ;  $F(1,1596)=9.97$ ,  $p<.01$ )。交互作用は有意ではなかった( $F(1,1596)=0.05$ ,  $ns$ )。成功する方が、そして情報開示があった方が、冷静に受け止められることが示された（Figure 3）。



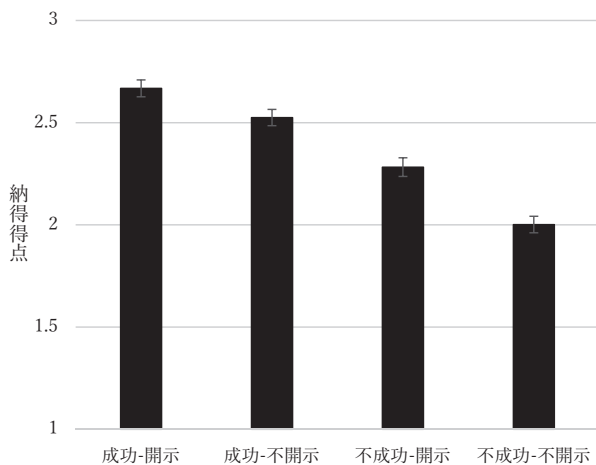


Figure 2 指導力不安教員状況における成功—不成功×情報開示—不開示別での保護者の学校に対する納得：エラーバーは標準誤差

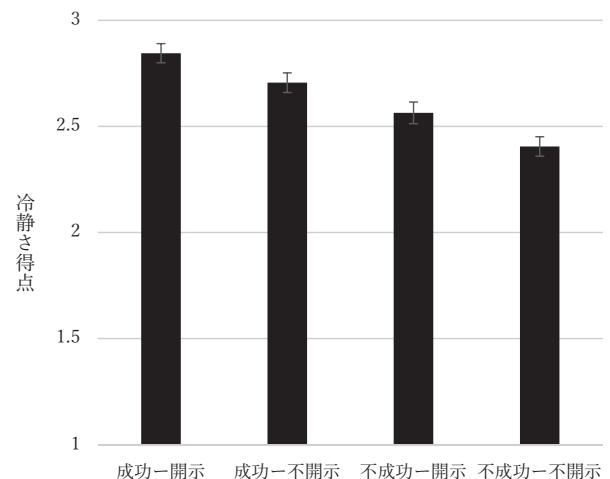


Figure 3 指導力不安教員状況における成功—不成功×情報開示—不開示別での保護者の学校に対する冷静さ：エラーバーは標準誤差

## 考 察

学校でのトラブル発生時における対応の成功—不成功、そして情報開示の有無が、保護者の学校運営への態度に及ぼす効果を検討した。

第1の人間関係トラブル状況においては、分散分析によって成功—不成功が、保護者の学校に対する信頼に対して有意な効果を持つことが明らかになった (Figure 1)。情報開示の主効果、交互作用は有意とならなかった。成功と不成功とでは、成功した場合の方が、不成功だった場合に比して、学校に対する信頼が高くなることは理解しやすい。トラブルが収まっているのであれば、学校の対応は間違っていないのだらうと保護者の多くは感じるということである。慣用句に「勝てば官軍、負ければ賊軍」という言葉があるが、「結果」が学校の対応の妥当性を証するという面もあるのだととらえられる。ただ、こうした認知の有り様は、不利な「結果」を隠蔽すること、「結果」を偽ることに、学校運営上の利点があることも意味する。保護者と学校とがコミュニケーションをとることで、学校の運営をより健全なものにしていくということを考える場合、保護者は学校運営による結果だけに着目すべきではないといえるかも知れない。

情報開示の有無が有意な効果を示さなかったことにはいくつかの理由が考えられる。第1には、学校における生徒間の人間関係トラブルは、保護者にとって重大な意味を持つと考えられることである。学校における生徒間トラブル、特にいじめ

は子どもの生命にかかわる問題であり、情報開示の有無にかかわらず、まずはトラブルが収まることが重要ととらえられた可能性がある。第2には、今回の教示文における情報開示の内容が「教員会議で検討し、もう少し様子を見ることにした」といった内容で、学校の判断の根拠は示されておらず、疑念を抱かせるものだったことが影響した可能性がある。結果の頁でも触れたように、有意ではなかったものの、情報開示がなかった条件の方が情報開示があった条件よりも、信頼得点が高かったことは、情報開示の内容に問題があったことを示唆しているのかもしれない。学校と保護者との信頼関係を考える上では、情報開示の内容の効果は、今後さらなる検討が必要であろう。

第2の指導力不安教員状況においては、2つの従属変数を設定した。「納得」と「冷静さ」であった。「納得」については、成功—不成功、情報開示の有無、そして2つの交互作用が有意ないし、有意傾向を示し、成功する方が、そして、情報開示があった方が保護者の納得が得られやすいことが明らかになった (Figure 2)。トラブルへの対応が、当面不成功だった場合でも、事態をどのように考えて、そしてこれからどのように対応するかを説明することは、保護者からの納得を得ることに有効であることが分かった。

冷静さについては、成功—不成功、そして情報開示の有無が有意な主効果を示し、成功した方が、そして情報開示があった方が、保護者の冷静さが高まるということが明らかになった。交互作用が有

意ではなかったことから、一つ一つの条件における効果は明らかではないものの、成功—不成功だけでなく、情報開示の有無が冷静さにも違いを生じさせることは明らかになった。先に言及したベネッセ教育総合研究所・朝日新聞社（2018）では、保護者が学校からの情報発信および情報共有を欲していることが示されていたが、そうした情報開示を行うことで、学校運営に対する保護者の納得感や冷静な反応を高めることが確認されたといえよう。情報を開示することが、手続きの公正（Lind & Tyler, 1988）を高める結果であると解釈することができそうである。

### 本研究の課題

本研究では、人間関係トラブル状況と指導力不安教員状況とで、情報開示の効果が異なった。先にも触れたように、教示文の内容が、こうした結果に影響を及ぼした可能性が高い。教示文を再検討して結果を確かめる必要がある。また、情報開示については、その有無の影響を確かめるだけでなく、今後はその内容が持つ効果について詳細な検討が望まれよう。様々な情報開示内容を提示して、学校に対する態度がどのように変化するかを確かめてみる必要があるかもしれない。そうした資料が、学校と保護者との良好な関係形成のための基礎資料になると考えられる。

また、本研究では、保護者に学校におけるトラブル状況を文章で提示して、学校運営に対する反応を測定した。状況は現実そのものではなく、文章による提示なので、実際に生じた場合に比して心理的インパクトは小さく、実際よりも冷静な反応となっている可能性がある。さらに、仮想状況のシナリオを提示しての調査だったので、保護者と教員との人間関係など実際の状況に内包されがちなその他の要因の効果は捉えられていない。こうした問題を解決する方法として、学校内で実際にトラブルを経験した保護者を対象としたインタビュー調査などが有効かもしれない。

さらに、様々なトラブル状況のうち、2つの状況だけを取り上げて検討しているので、本研究結果をトラブル状況一般に拡張して解釈することも難しい。また、今回のデータ分析では、中学生版と小学生版とを区別せず、一つのデータとして分析を行った。加えて、保護者の性別やその他、結果に影響する可能性がある個人要因も検討してい

ない。今後はより包括的および詳細な視点を持って、検討を進めていくことが望まれる。

※本研究は科研費（23530822）の助成を受けたものである

### 引用文献

- ベネッセ教育総合研究所（2010）. 第5回学習指導基本調査（小学校・中学校版）[2010年] ベネッセ教育総合研究所 Retrieved from <https://berd.benesse.jp/shotouchutou/research/detail1.php?id=3243>（2022年9月28日）
- ベネッセ教育総合研究所・朝日新聞社（2018）. 「学校教育に対する保護者の意識調査」ダイジェスト ベネッセ教育総合研究所 Retrieved from [https://berd.benesse.jp/up\\_images/research/Hogosya\\_2018\\_web\\_all.pdf](https://berd.benesse.jp/up_images/research/Hogosya_2018_web_all.pdf)（2022年9月29日）
- 金子真人（2007）. 学校における保護者対応に関する調査研究 長期研修員の研究報告書. 平成19年度 群馬県総合教育センター Retrieved from <http://www2.gsn.ed.jp/houkoku/2007c/07c11/07c11h.pdf>（2022年9月29日）
- 近畿弁護士連合会民事介入暴力及び弁護士業務妨害対策委員会〔編〕（2016）. 事例解説教育対象暴力 ―教育現場でのクレーム対応― ぎょうせい
- 日下虎太郎・橋本創一・三浦巧也・杉岡千宏（2017）. 保護者の学校への苦情に関する調査研究 ―「クレーム」と「愚痴」という視点からの検討― 日本教育心理学会第59回総会発表論文集, 742.
- 京都府総合教育センター（2007）. 信頼ある学校を創る 学校に対する苦情への対応 京都府総合教育センター
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. (1988). The social psychology of procedural justice. New York: Plenum Press.
- 岡 正勝（2021）. 名古屋市議会：メダルかじり「苦情対応1200時間」 名古屋市議会でも市長批判／愛知 毎日新聞 9月16日地方版