

幼稚園・保育園における‘困った保護者’の現状と対応

大野 雄子

Preventive Actions being taken against "Monster Parents" in
Kindergarten / Nursery Schools

Yuko OHNO

義務教育の場において理不尽な要求をつきつけてくる困った保護者、いわゆる‘モンスターペアレント’の問題が取りざたされている。しかし、これらの保護者との関係性は、もうすでに幼稚園・保育園に在園する時から始まっている。したがって、解決に導く鍵は、幼稚園・保育園での対応にあるものと捉え、幼稚園・保育園での‘困った親’の現状と、その対応から改善に至ったケース、改善に至らなかったケースのタイプ別の特徴を調べることにより、保育現場という保護者と教師（保育者）が子どもをめぐる、はじめて関わりを持つ段階において、心掛けるべき対応や改善策、小学校就学を視野に入れた予防策について探った。

はじめに

教育現場で教師や学校に理不尽な要求をする保護者が増加し、教師または学校全体を疲弊させるという問題がマスコミで取り上げられ、世論の高い関心を得ている。向山（2007）は、これら「不当、不可解な要求を、次々に担任、校長、学校につきつけている」保護者を「モンスターペアレント」と名づけた。一方で、小野田（2008）は、‘モンスターペアレント’という呼び名の印象が、学校と保護者の対立を煽る方向に働くのではないかと懸念するとともに、学校と保護者の協調こそが望ましい公教育のあり方であると主張している。

いわゆる‘モンスターペアレント’と呼ばれる保護者の要求はさまざまで、その行動例は、特徴により分類することができる。山脇（2008）は、「うちの子さえ良ければ」という保護者の延長であるモンスターペアレント」と「病的なモンスターペアレント」の2種類に分類している。また、尾木（2008）は、「我が子中心型」、「ネグレクト（育児放棄）型」、「ノーモラル型」、「学校依存型」、「権利主張型」の5タイプに分類した。嶋崎（2008）は、それらに加え「問題指摘型（善意のクレーマー）」や「無クレーム型」として、善意から教師が気づかない問題点を指摘する保護者や、クレームを言いたくても言えない保護者の存在に注目している。

教師が‘困った保護者’に対応するための具体的な事例及び対処方法は、本間（2007），柿沼・長野（2008），諏訪（2008）らによって検討されている。ところがこれらは、小学校や中学校を対象とした事例であり、幼稚園や保育園における保護者の様子や保育者の対応が焦点となっていない。小野田（2006）は、幼稚園、小学校、中学校、高等学校の学校種別による教師の保護者対応の困難度について調査し、「大いに難しさを感じる」「少し難しさを感じる」という回答がおよそ9割に達していることを示すとともに学校種別では、小学校に次いで、幼稚園での困難さを指摘している（Figure 1）。

N507

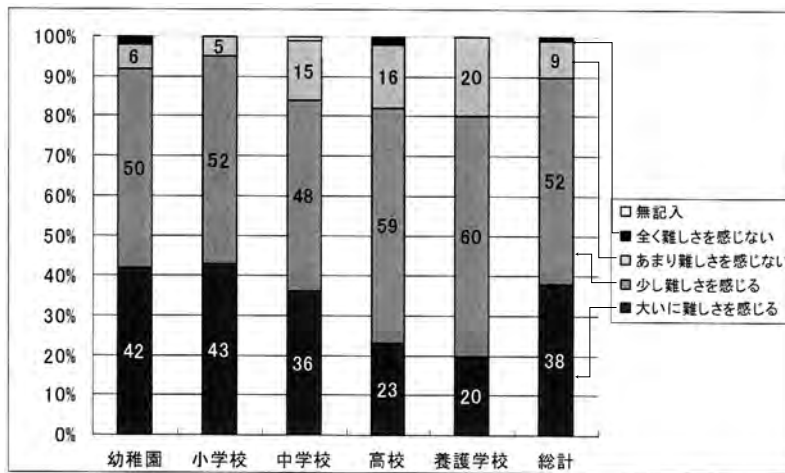


Figure 1 学校種別 教師の感じる保護者対応の難しさ（小野田2006）

ここから考えると保護者との間で協力体制が築かれる初期の段階である幼稚園・保育園での介入こそが‘困った保護者’との関係性改善の鍵となるのではないかと推測する。そこで、幼稚園・保育園での‘困った保護者’の状況と保育者の対応を明らかにすることにより、関係性の悪化を未然に防ぐとともに、建設的な関係の構築を行い、その後就学する小学校に如何に円滑に引き継いでいけるかを考察した。

I. 目的

幼稚園・保育園で理不尽な要求をする‘困った保護者’の現状と、その対応から改善に至ったケース、改善に至らなかったケースの特徴について調べることにより、保育現場で心掛けるべき対応や、予防策について探る。

II. 方法

1. 調査対象：幼稚園教諭，保育士 57名（50歳代6名，40歳代16名，30歳代11名，20歳代21名，不明3名）A県内の幼稚園または保育園に勤務する幼稚園教諭，保育士を無作為に選んだ。

2. 実施方法：予備調査を行ったうえで質問紙を作成し，対象者へ実施した。予備調査

を行った際の対象者の意見は質問内容（５）に反映させた。

３．実施期間: 2009年5月～6月

４．質問紙の項目については、次の通りである。

- （１）いわゆる‘モンスターペアレント’に困ったことがあるかの有無。
- （２）困った事例のタイプとその概要。
- （３）改善された場合のタイプと改善に至ったと思う理由について。改善されなかった場合は、そのタイプとなぜ改善に至らなかったと思われるかについて。
- （４）予防策、改善策についてどのようなことが考えられるか。
- （５）①～⑫に示された保育者の行動とその頻度。
 - ① 子どもが粗相をした時は下着を洗剤で洗って返す。
 - ② 子どもが欠席した日は「どうですか？」とお見舞いの電話をする。
 - ③ 保護者の迎えが遅い場合、子どもを預かることがある。
 - ④ 運動会はビデオ席を設けている。
 - ⑤ 転んですり傷をつくった日には降園後に家庭に連絡帳・電話等で連絡をする。
 - ⑥ 自宅に帰っても保護者の相談ごとを聞くことがある。
 - ⑦ 取れたボタン、帽子のゴムなど修理をする。
 - ⑧ 朝食を食べてこない子に対し、補食を与えている。
 - ⑨ 持ち帰るのを忘れた上靴を洗っておく。
 - ⑩ 友達同士で喧嘩をして泣いた日には、家庭に状況を話しておく。
 - ⑪ 成長が見られたことは、保護者に連絡し、喜びを分かち合うようにしている。
 - ⑫ 保護者に未熟さを感じる場合は、具体的な子育てのしかたを教えることがある。

質問（２）の分類のタイプについては、尾木（2008）を参考に、我が子中心型、ネグレクト・育児放棄型、ノーモラル型、学校依存型、権利主張型の５タイプ分類をもとにしてアンケートを作成した。５タイプの詳細は以下に示す。

尾木（2008）『バカ親って言うな!モンスターペアレントの謎』より引用

○我が子中心型

なんでも自分の子どもを中心に考えてしまう過保護・過干渉タイプの親たちです。「自分の子どもに学芸会の主役をやらせろ」「卒業アルバムに自分の子どもが写っている写真が少ないので、作り直せ」このような勝手な主張をしてくる親たちがここに分類されます。

○ネグレクト・育児放棄型

子どものことにあまり関心がなく、子育て全般を放任状態にしている親たちを指しています。「児童虐待」の代表的パターンのひとつといえ、大人として未熟で自己中心的な考えが根本にあります。「学校からの呼び出しにはいっさい応じない」「遠足の弁当を作らない」など、親の責務をまるで果たそうとしない。

○ノーモラル型

常識と非常識の区別がついていない親たちです。サービス過剰社会の影響によるものか、近年、急速に増えてきたタイプです。「深夜や早朝でも構わず、教師に電話をかけてくる」「教師からお金を借りようとする」など、教師の私生活を無視して、その家庭生活も破壊しかねない存在です。

○学校依存型

本来、家庭でやるべき雑事まで平気で学校に頼んでくるタイプで、駄々っ子のような甘えが前面に出ています。「毎朝、家まで子どもを起こしに来てほしい」「体操着は学校で洗ってほしい」などの要求をする。

○権利主張型

給食費未払い問題で、「義務教育だから払う必要がない」などと主張するタイプがその典型で、自分の要求を通すために法律や権利を振りかざしてくる親たちです。

質問（5）については、保育者としての勤務経験があり、現在小学生の子どもを持つ親4名を対象とし、幼稚園・保育園と小学校での保育者あるいは教師の対応の違い、特に幼稚園・保育園で行われた保育者の善意の行動に注目し、その意見を質問項目に反映させた。

III. 結果

質問紙に対する回答結果は以下のとおりである。

1. いわゆる‘モンスターペアレント’に困ったことがあるかの有無について。

この質問に対し、「ある」という回答が33名（57%）、「ない」という回答が22名（39%）、「未回答」が2名（4%）であった（Figure 2）。また、「ある」という回答の年齢別の割合は、（Figure 3）40歳代、50歳代は70%に近く、20歳代では、最も少ない48%であった。

N=57

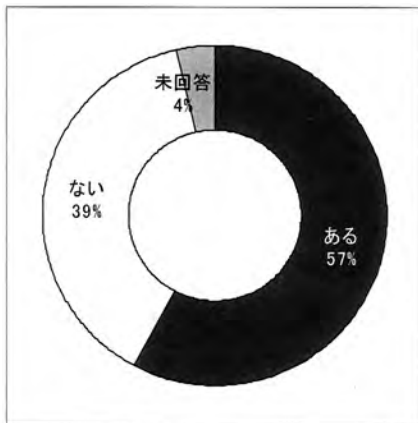


Figure 2 困ったことがあるかの有無

N=57

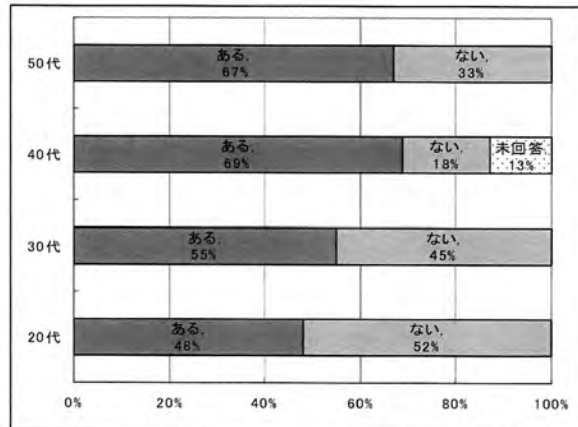


Figure 3 保育者の年齢別

2. 困った事例で挙げられたタイプの概要について

保育者が保護者に対し「困ったことがある」という回答を事例タイプ別に集計（事例の複数回答あり）したところ、我が子中心型18件（49%）、ネグレクト型9件（24%）、ノーモラル型4名（11%）、権利主張型2名（5%）、複合型4名（11%）であった（Figure 4）。

N=37

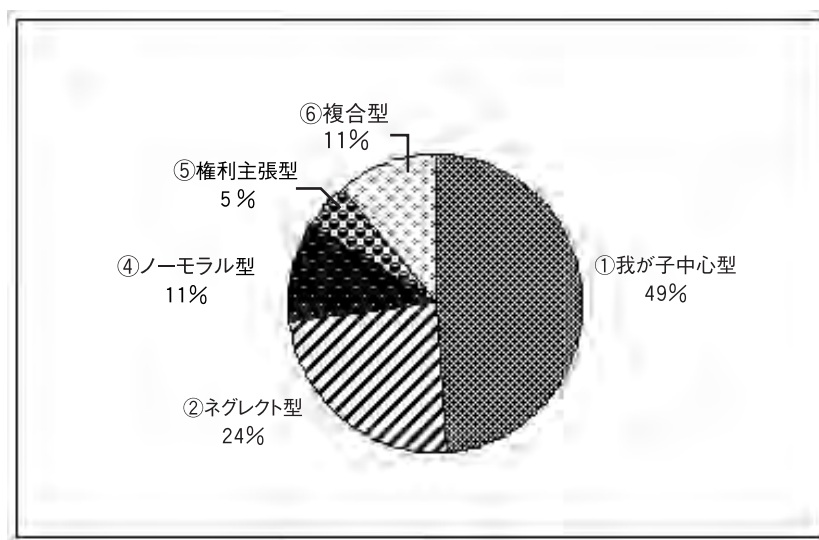


Figure 4 「ある」と回答の事例別内訳（複数回答あり）

3. 改善された場合のタイプと改善に至ったと思う理由について。改善されなかった場合のタイプと改善に至らなかった理由について。

保育者が「困ったことがある」と回答した事例37件（複数回答あり）のうち、「改善に至った」と回答したものは20件、「改善に至らなかった」と回答したものは17件であった。

改善された事例のタイプは、我が子中心型10件（50%）、ネグレクト型5件（25%）、権利主張型3件（10%）、複合型3件（15%）であった。（Figure 5）

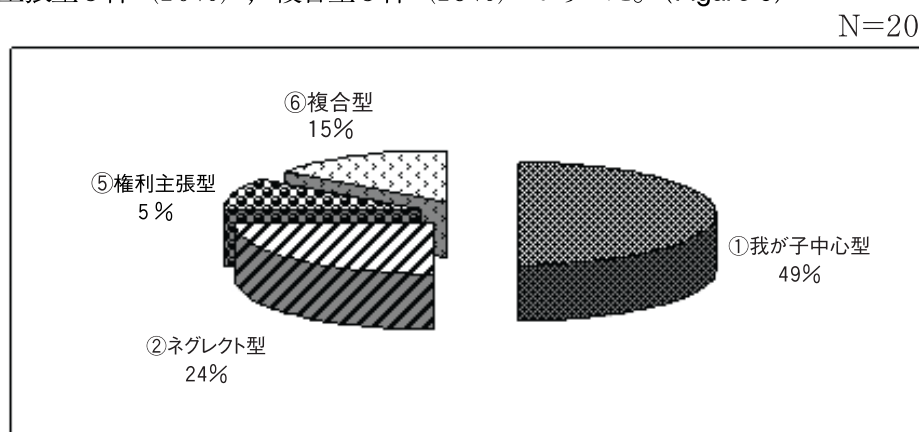


Figure 5 改善に至った事例のタイプ

改善に至ったと思う理由は、事例別に以下のような意見が挙げられた（原文のまま）。

我が子中心型の場合

◆園、担任への信頼関係を築く

- ・声を掛ける機会を多く持ち、子育ての不安を聞くようにする。
- ・定期的に手紙を書き、子どもの様子を伝える。

◆子どもにとって一番よい方法を一緒に考える姿勢を示す

- ・子どもについての気になることを一緒に考えたり、良くできたことは一緒に喜びあうようにする。
- ・子どもたちの決めたことを親の勝手な理由で振り回してはいけないということをいろいろな角度からひたすら説得した。

ネグレクト型の場合

◆園全体で関った

- ・送迎の際には担任以外の保育者も親に必ず声をかけた。
- ・家庭訪問や面談を行い状況を親に気づかせた。

◆親育てをする

- ・親に共感的対応を示し、親の足りない部分のケア、サポートをした。
- ・決して責めずに、親が改善を心掛けたことを褒めた。

権利主張型の場合

◆事実を説明する

◆約束や取り決めに明確にする

- ・例) 園で伸びた爪を切ったら、深爪されたから訴えると言われた→「伸びている時には連絡しますので切ってあげてください」と伝えた。
- ・例) 定時に迎えに来ないと延長保育の料金がかかりますと伝えた。

◆状況に出来る限り沿う

- ・病院に連れて行く。・汚れた服をクリーニングに出すなど。

一方、改善に至らなかった事例のタイプは、我が子中心型8件（46％）、ネグレクト型4件（24％）、ノーモラル型2件（24％）、混合型1件（6％）であった(Figure 6)。その理由として考えられることとして挙げられたのは以下の通りである。

N=17

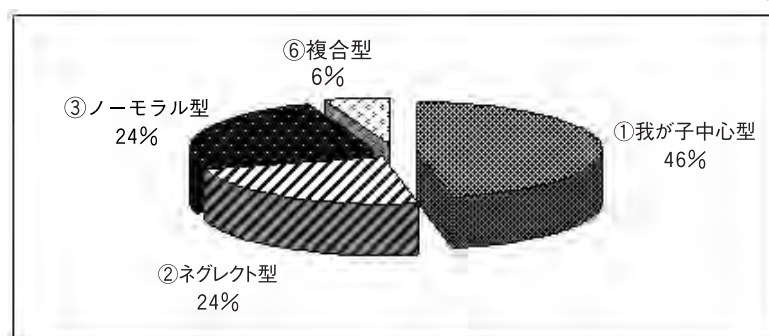


Figure 6 改善に至らなかった事例のタイプ

我が子中心型の場合

◆話し合いにならない

- ・退園してしまった。
- ・保育者が担当を外された。
- ・親が拒否して話し合おうとしなかった。

◆同道めぐり

- ・一つ改善すると別の問題を訴えてくる。

◆親が自分自身の考えに固執（共感性がない）

- ・「育児書には、そう書いてない」などと園にも子どもにも向き合っていなかった。
- ・自身（親）の考えが正しいのだと押しとおす。
- ・話しても平行線だった。

ネグレクト型の場合

◆親が精神疾患だった

◆話し合いが出来なかった

- ・接点が取れなかった。
- ・話をしたとたん退園してしまった。

◆親の行動が理解できなかった

- ・親の知的能力に疑問を感じた。

ノーマラル型の場合

◆親の不安が大きい

- ・毎日電話をかけてきてもまだ足りない。

◆保育者の疲弊

- ・自宅に毎日電話がくる。真実とは思えない話や、親自身の教育方針を延々と語られるなど、プライベートの時間が侵食されていった。

◆自己中心的な親

- ・自己中心的で親自身が子どものよう。
- ・他者への共感性がない。

4. 予防策、改善策について

「予防策、改善策についてどのようなことが考えられるか」という質問への回答率は、37%という低いものであった。以下の記述が挙げられた。（原文のまま）

- ・避けない、諦めない、向き合っていくしかない。
- ・親とのコミュニケーションをとる。些細なことでも言葉を掛ける。
- ・園が受け入れられないことは、曲げずに誠意をもって伝える。
- ・参観時間を多くし、集団での活動を見て視野を広げたり、行事に参加し、園の方針を理解できる場を作る。
- ・親への教育と、教師を支援するアドバイザーが必要なのではないか。
- ・早め早めの対応、親との相談を早い時期から受け入れる。園長・教頭・担任、あるいは園全体で見えていくという姿勢を前面に出していく。親を十分に受け入れること。

- ・園の考え方をしっかり伝えていく中で、子どもにとっていい方向を一緒に考え、導き出す。親に寄りそっていく必要性がある。

5. 保育者の善意からの行動と、その頻度について

先にも述べたが、①～⑫の項目は、以前に幼稚園・保育園に勤務した経験があり、現在、子どもを小学校に通わせている親に事前調査をし、「幼稚園・保育園では、配慮をされていた（していた）が小学校ではされない」という項目を取り上げた（Table1, Figure7）。①「子どもが粗相をした時は下着を洗剤で洗って返す」では、必ずする31名（54.38%），するときがある17名（29.82%）であった。②「子どもが欠席した日は「どうですか？」とお見舞いの電話をする」では、必ずする24名（42.11%），するときがある24名（42.11%），③「保護者の迎えが遅い場合、子どもを預かることがある」では、必ずする28名（49.12%），するときがある18名（31.58%），④「運動会はビデオ席を設けている」では、必ずする34名（59.65%），ときがある6名（10.53%），どちらともいえない6名（10.53%），ほとんどしていない9名（15.79%），⑤「転んですり傷をつくった日には降園後に家庭に連絡帳・電話とうで連絡をする」では、必ずする16名（28.07%），ときがある29名（50.88%），⑥「自宅に帰っても保護者の相談ごとを聞くことがある」では、必ずする3名（5.26%），ときがある21名（36.84%），ほとんどしない15名（26.32%），しない13名（22.81%），⑦「取れたボタン、帽子のゴムなど修理をする」では、必ずする5名（8.77%），ときがある19名（33.33%），どちらともいえない14名（24.56%），⑧「朝食を食べてこない子に対し、補食を与えている」では、ほとんどしない8名（14.04%），しない46名（80.70%），⑨「持ち帰るのを忘れた上靴を洗っておく」では、必ずする11名（19.30%），ときがある22名（38.60%），⑩「友達同士で喧嘩をして泣いた日には、家庭に状況を話しておく」では、必ずする11名（19.30%），ときがある35名（61.40%），⑪「成長が見られたことは、保護者に連絡し、喜びを分かち合うようにしている」では、必ずする31名（54.39%），ときがある24名（42.11%），⑫「保護者に未熟さを感じる場合は、具体的な子育てのしかたを教えることがある」では、必ずする5名（8.77%），ときがある31名（54.38%），どちらともいえない14名（24.56%）であった。

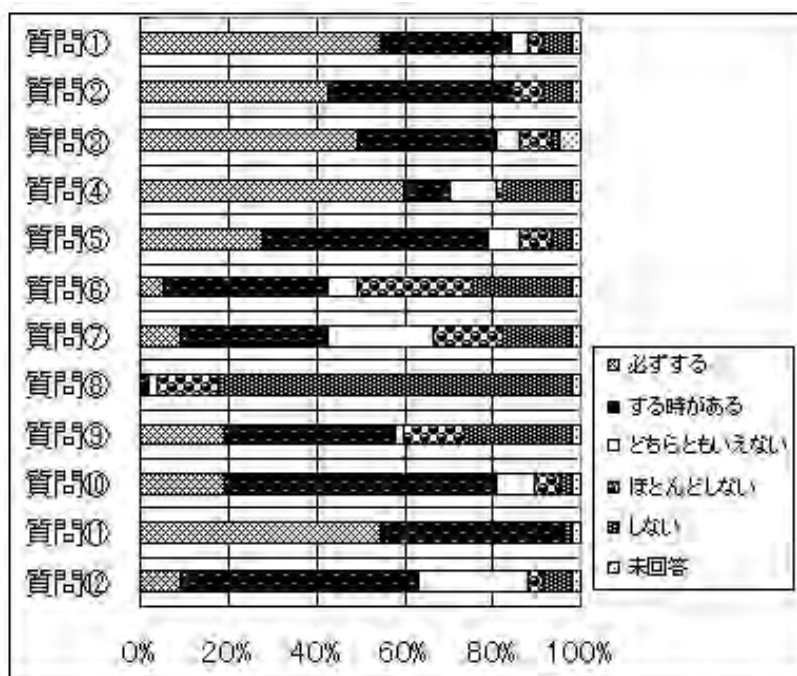
Table1 保育者の善意からの行動とその頻度

N=57(人数・%)

	必ずする	する時がある	どちらともいえない	ほとんど しない	しない	未回答
質問①	31・54.38%	17・29.82%	2・3.51%	2・3.51%	4・7.01%	1・1.75%
質問②	24・42.11%	24・42.11%	0・0.00%	4・7.01%	4・7.01%	1・1.75%
質問③	28・49.12%	18・31.58%	3・5.26%	4・7.01%	1・1.75%	3・5.26%
質問④	34・59.65%	6・10.53%	6・10.53%	1・1.75%	9・15.79%	1・1.75%
質問⑤	16・28.07%	29・50.88%	4・7.01%	4・7.01%	3・5.26%	1・1.75%
質問⑥	3・5.26%	21・36.84%	4・7.01%	15・26.32%	13・22.81%	1・1.75%
質問⑦	5・8.77%	19・33.33%	14・24.56%	9・15.79%	9・15.79%	1・1.75%
質問⑧	0・0.00%	1・1.75%	1・1.75%	8・14.04%	46・80.70%	1・1.75%
質問⑨	11・19.30%	22・38.60%	1・1.75%	8・14.04%	14・24.56%	1・1.75%
質問⑩	11・19.30%	35・61.40%	5・8.77%	3・5.26%	2・3.51%	1・1.75%
質問⑪	31・54.39%	24・42.11%	0・0.00%	0・0.00%	1・1.75%	1・1.75%
質問⑫	5・8.77%	31・54.38%	14・24.56%	2・3.51%	4・7.01%	1・1.75%

Figure7 保育者の善意からの行動とその頻度

N=57



Ⅳ. 考察

1. 保育者の存在が親子の関係性を発達させる一介入のポイントは三者関係づくりー

‘困った保護者’と保育者との関係が改善するか、しないかの違いをみると、改善する場合は、保育者が保護者に少なくとも関わりを持つことができ、発展をすれば子どもをめぐる協力体制をつくる場合もありうるということがわかった。子どもをめぐる協力体制とは、「子どものことを同じ立場から一緒に考えましょう」という観点であり、子ども、保護者、保育者の三者関係が成立することである。三者関係の成立には、その前段階として親が子どもとの二者関係を意識できることが不可欠である。低年齢の子どもをもつ親ほど、親子の一体の感覚はあり、我が子のことをまるで自分の事のように捉えやすい、よって社会の中では、そのことにさえ無自覚になってしまうのだ。それは保育現場で最も多い事例タイプが我が子中心型であることからもうかがい知ることができる。

しかし、保護者や子どもにとって初めて家族以外の第三者として公平な目を向ける保育者の存在は介入の大きな鍵を持つといえる。子どものことを同じ立場で考える保育者の存在が、保護者の不安を取り除き、親と子どもの二者関係の構築、つまり（母子）分離することが可能になり、親の対人面での成長を促すことになるのだ。もしも、二者関係の未成立の場合、後に子どもに大きな対人関係の問題として現れることは言うまでもない。嶋崎（2008）は、「自分の子どもだけよければよい」という親に守られてきた子どもは、「何をやっても許される。何をしてもいいのだ」という幼児万能感を強めることを懸念している。対人関係の成長が可能な保護者にとって、保育者の役割や働きかけが、それを見直すきっかけとなると考えられる。（Figure 8）

一方で、改善しない事例では、退園や保育者が担当をはずされたり、話し合いが成立しないなど関わりさえ持てず、他者への共感性がない、不安が大きい、時間や常識的な面の枠組みが曖昧になるなど病的な様相に陥っているといっても過言ではない。これらの保護者は、教師や保育者に不信感を募らせたまま小学校に入学していくのは自明である。

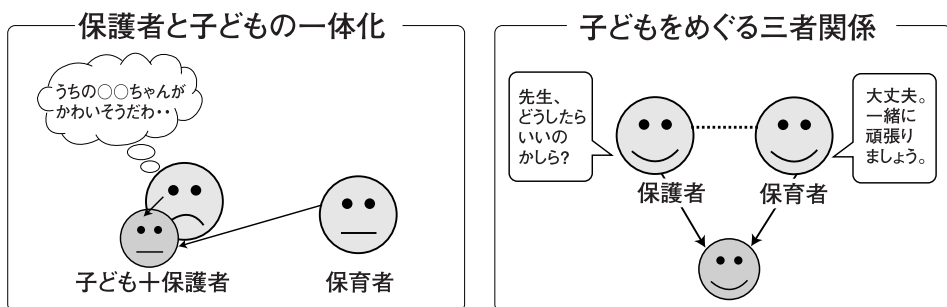


Figure 8 子どもをめぐる対人関係の構築

2. 役割意識の希薄化と入園時のインフォームドコンセントの重要性

予備調査の中で「子どもが週末に上靴を持ち帰るのを忘れたとき、幼稚園や保育園では、保育者が洗っておいてくれたが、小学校では月曜日になってもそのまま下駄箱の中にあり、洗ってもらえなかった」そんな話題がもちあがり、そもそも上履きは家で洗うものなのではないか、幼稚園や保育園で洗っていた（洗ってもらっていた）のは、保育者の善意からであるということが不明確になっている現状がうかがえた。もちろん年齢によって必要な援助や教育があるため、小学校ではしっかりと割り切られた対応が行われ、幼稚園・保育園では、保育者の善意から行うこともあろう。それらはどの程度の頻度でなされているか調べたところ、かなり高い頻度であることがわかった。これら両者の役割の入り組みが役割意識の希薄化につながるのではないかと懸念する。

保育者はいわゆる‘モンスターペアレント’に困ったことがあるかについて年齢別の回答からは、40歳代、50歳代はほぼ70%に近い割合で「ある」と答えていた。経験年数が長ければ、遭遇する機会が多いが、‘モンスターペアレント’の存在が取り上げられだしたのは、最近のことで、20歳代など、経験年数が短いからこそ、理不尽な要求を受けやすいのではと推測していた筆者にとっては意外な結果であった。しかし、経験年数が短く、親よりも年齢的に若いからこそ、理不尽な要求を受け入れてしまっている可能性もありうる。

嶋崎（2008）によれば、「公」と「私」を区別することや「公」の場でのルールの区別の必要性を訴えている。では、幼稚園・保育園または小学校がそもそもどのような場であるのかということを教師・保育者、保護者ともに明確にするのは、どのタイミングで、どのように行えばよいのだろうか。先に述べた病的な保護者または、良好な対人関係をも持てないに保護者にとっては、かかわり始めの頃からのきまりや約束ごとなどの枠組みを設けることが病的レベルを上げないコツであろう。入園時の幼稚園・保育園側からのインフォームドコンセントが重要となるのは言うまでもないことであり、就学に向けて保護者と教師の関係性の向上、また対応策を探るためにも、その前段階である幼稚園・保育園からの連続性を考慮に入れた対応が望まれる。

【引用文献】

- 1.小野田正利 2006 悲鳴をあげる学校 親の“イチャモン”から“結びあい”へ
旬報社 p51～p54
- 2.尾木直樹 2008 バカ親って言うな! モンスターペアレントの謎 角川書店
p23～p25

【参考文献】

- 1.小野田正利 2008 親はモンスターじゃない!イチャモンはつながるチャンスだ
学事出版
- 2.柿沼昌芳 長野恒雄 2008 保護者の常識と非常識 大月書店
- 3.嶋崎政男 2008 学校崩壊と理不尽クレーム 集英社新書
- 4.諏訪耕一 2008 教師のためのモンスターペアレント対応 5 5 黎明書房
- 5.本間正人 2007 モンスターペアレント ムチャをねじ込む親たち 中経出版
- 6.向山洋一 2007『教室ツーウェイ 8月号No347』「モンスターペアレント対応,
急! 明治図書
- 7.山脇由貴子 2008 モンスターペアレントの正体 クレーマー化する親たち

謝辞

本稿は、日本生徒指導学会関東支部会第一回研究会（2009年7月5日;千葉大学）でのシンポジウム企画「保護者との良好な関係構築を行う道筋～“いわゆるモンスターペアレント論”をめぐる」に於けるパネラーとしての口頭発表をもとに、その後被験者数を増やし、再調査、再検討したものである。ご示唆をくださいました先生方、また調査に協力いただきました幼稚園教諭、保育士のみなさまに心より感謝申し上げます。