学校に対するクレームと教師ストレスとの関連

学校教育学専攻
臨床心理学コース
M09073H
山口　晃

【問題と目的】

金子(2007)は、「教育公務員は身分が保障されていてこそ仕事に邁進できる」とした上で、クレームは全体の1～2割程度であり、減らすことが可能との展望を示している。しかしながら、対処のみでは限界があるとの課題も残している。

また、教育現場は特殊性が高く、一般企業で確立されつつあるクレーマー対応マニュアルが通用しない現状も見逃すことが出来ない。

そこで本研究では、Kyriacou&Sutcliffe(1978)の定義を用い、中島(2009)の「教師のメンタルヘルスを悪化させている大きな要因」に着目して、学校に対するクレーム被害の予防策について検討することを目的とした。

【予備調査１　学校に対する保護者の意識調査】

A市在住の保護者13名を対象に、学校に対する保護者の意識について、半構造化面接による質問紙調査により回答を求め、保護者の願いや思いをモデル化した。

【予備調査２　保護者に対する教師の意識調査】

A市小・中学校教職員18名を対象に、クレームに対する認知・コーピング・サポート体制・意識などを調査し、心理専攻大学院生7名によってKJ法により分類し、クレーム・ストレス尺度４５項目、及びクレーム被害認知尺度のワーディング４０項目を選定した。

【本調査】

1. 方法

対象：公立小・中学校教師700名を分析対象とした。

調査内容：①性別･校種･経験年数･現任校勤務年数･研修参加経験の有無②クレーム・ストレス尺度5因子45項目③ストレス関連尺度（島津ら, 1997)（庄司ら, 1992)（松尾ら, 2008)④クレーム被害認知尺度40項目⑤自由記述

2. 結果と考察

(1)クレーム・ストレス尺度の因子構造を検討するため、主因子法・プロマックス回転による因子分析を繰り返し、最終的に、4因子18項目が抽出された（Table1.)。

Table 1. クレーム･ストレス尺度の因子分析結果（主因子法･プロマックス回転後）

番号	質問項目	1	2	3	4
1	クレーム被害体験				
a17	執拗に抗議を繰り返されたことがある	.800	-.090	.068	.016
a37	何度も同じ苦情を持ち込まれたことがある	.783	-.085	.044	-.012
a34	一方的な言い分や誤解をもとに攻撃されたことがある	.655	.043	-.013	.002
a27	クレームが原因で、授業や学級経営に支障を感じたことがある	.474	.185	-.019	-.049
a14	「誠意がない」という内容の言葉で詰め寄られたことがある	.451	.057	-.004	.074
2	ストレス反応				
a9	休日は、何もする気がしないことがある	-.064	.860	.125	.052
a10	家に帰ると何もする気が起こらない	-.096	.770	.069	.002
a1	職場を離れても、ストレスを引きずる事がある	.147	.544	-.177	.096
a22	学校(教室)に行くのが嫌になることがある	.105	.492	-.140	-.110
a41	自信が持てなくなってきたと感じることがある	.073	.467	.043	-.191
3	ソーシャルサポート				
a12	職場に一体感を感じる	.021	-.012	.684	-.063
a11	職務上、教育委員会や管理職などの「組織」に「守られている」と感じている	.004	-.008	.680	-.046
a23	職場は私の個性を理解してくれていると感じる	.089	-.036	.613	.075
a18	校長は親分肌(頼れる)タイプだと感じる	.002	.006	.606	-.052
a24	自分の弱みを見せ、相談できる職員(同僚)がいる	-.015	.161	.462	.143
4	クレーマー対応能力				
a7	相手が怒っているときに、うまくなだめることができる	.060	.028	-.056	.819
a8	自分は相談・要望と、無理難題を正しく分別できていると思う	.058	-.086	-.023	.555
a20	気まずいことがあった相手と、上手に和解することができる	-.110	.006	.150	.492
	因子間相関 1	-			
	2	.339	-		
	3	-.144	-.279	-	
	4	-.170	-.247	.124	-
	寄与率	18.640	10.133	7.685	6.218

Cronbachのα（.781～.688）係数より、各下位因子においておおむね満足な値が得られた。また、ストレス関連尺度との下位尺度間との相関分析の結果、弱～中程度の妥当性があることが示唆された。

(2) クレーム被害認知尺度の因子構造を検討するため、最尤法・プロマックス回転による因子分析を繰り返し、最終的に、4因子28項目が抽出された（Table2.)。

Table 2. クレーム被害認知尺度の因子分析結果（最尤法　プロマックス回転後）

番号	質問項目	1	2	3	4
1.	価値観の違い				
c29	（冬期体育）先生も子どもと同じ服装（薄着）で授業しろ！	.801	.052	-.051	-.014
c23	（給食費未納）ウチの子が好きな献立に変わったら払います	.732	-.238	-.065	-.003
c24	（頭髪）注意を受けたが納得がいきません。先生も染められているじゃないですか	.704	.059	.018	.001
c36	（頭髪）注意を受けた。個性だ！子どもに謝罪しろ！	.699	.099	-.019	.038
c27	教室にはクーラーが無いのに、職員室にあるのはおかしい	.696	-.062	.101	.009
c16	（給食費未納）義務教育はタダや！	.685	-.147	-.070	-.040
c6	（頭髪）私（娘）が認めているんです。あなた（教師）に指図される気はありません	.598	.164	-.091	-.009
c28	去年の担任の指導方法の方がウチの子に合っている。なぜまねしないのか？	.575	.172	-.035	.083
c22	服問の指導方針に納得がいかない。服問をかえて欲しい	.540	-.017	.107	.107
c17	（冬期体育）なぜ先生は暖かそうな服装なんですか？子どもにも温かい服装でさせてやってください	.522	.225	.072	-.006
c26	放送がうるさい！以前も言っただろ！馬鹿にしているのか！	.499	.037	.213	-.013
c38	（給食費未納）申し訳ありません、ウチの子は食べさせなくていいです	.417	.149	.031	-.040
2.	正当な要求				
c14	提出物を提出したのに、提出していないと言われた。もう一度確認していただけませんか？	-.201	.884	-.054	-.042
c11	（私物）がなくなった。「一度クラスで聞いて頂けないでしょうか？」	-.154	.878	-.039	-.013
c10	○○（特定児童）のせいで、授業が成り立たない。授業が成り立つクラスにして下さい	-.032	.673	-.043	.021
c9	「先生に相談しなさい」と言うので相談すると、「チクった」と虐められた	.142	.549	.005	.034
c13	学級でいじめが行われている。今すぐいじめの無いクラスにしろ！	.234	.543	-.064	-.006
c7	（冬期体育）子どもが寒いと嫌がっているので温かい服装を認めてやって下さい	.290	.502	-.036	-.112
c35	廊下を走って指導を受けた。しかし○○（特定児童）は注意されなかった	.293	.431	.069	-.011
c15	提出物を提出したのに、未提出と言われ、再提出すると期限切れと言われた。納得いく説明が聞きたい	-.160	.425	.250	.216
c32	（水泳の授業）紫外線は皮膚ガンのもとです。日焼け止めを許可してください	.053	.390	.133	-.042
3.	金品要求				
c18	運動場の砂埃で洗濯物が汚れる。誠意ある対応をして下さい	.071	-.132	.813	-.046
c19	放送のボリュームが大きくて精神的に不安定になりました。治療費を払って下さい	-.196	.170	.707	-.063
c37	運動場の砂埃で洗濯物が汚れる。クリーニング代を払って下さい	.085	.001	.674	-.019
c31	（通学路）変更しろ！車に傷つけられた	.000	.129	.385	.124
c12	（私物）がなくなった。「学校の方で買い与えてくださいませんか？」	.232	.019	.371	-.017
4.	現実的には対応不可能				
c2	学級でいじめが行われている。モニターにて監視しろ！	.006	-.006	-.056	.988
c3	○○（特定児童）のせいで、授業が成り立たない。○○のクラスを替えて下さい	.065	-.015	.006	.827
	因子間相関 1	-			
	2	.192	-		
	3	.492	.209	-	
	4	.352	-.266	.220	-
	寄与率	27.838	15.588	2.795	2.472

Cronbach のα係数（.905～.796）より、各下位因子において十分な内的整合性が確認された。

校種別クレーム被害経験人数とその割合の一覧（Table3.）からは、金子(2007）との矛盾点が見受けられるが、「相談・要望」と「クレーム」に弁別できていない現実が表出した可能性が示唆された。

Table 3. 校種別クレーム被害経験人数とその割合

N=431		(中学校（N=170）	小学校（N=261）
項目番号14 「誠意がない」という内容の言葉で詰め寄られたことがある		60人（35.3%）	37人（21.8%）
項目番号17 執拗に抗議を繰り返されたことがある		92人（54.1%）	45人（26.5%）
項目番号27 クレームが原因で、授業や学級経営に支障を感じたことがある		112人（65.9%）	85人（50.0%）
項目番号34 一方的な言い分や誤解をもとに攻撃されたことがある		133人（78.2%）	85人（50.0%）
項目番号37 何度も同じ苦情を持ち込まれたことがある		73人（42.9%）	36人（21.2%）
	平均	55.30%	33.90%

クレーム被害認知尺度をクラスタ分析（Ward 法）した結果（table4.）クレーマー弁別能力に関してその特徴から４グループ（弁別能力高群・低群、諦め群、対応能力低群）に分類した。

Table 4. 階層クラスタ分析（Ward法）多重比較の結果（クレーム認知尺度４群）

N=431		N	M	SD	F値	多重比較
価値観の違い	1. 弁別能力高群	84	29.08	1.928	524.068 ***	1=2<<<3<<<4
	2. 弁別能力低群	113	29.42	2.705		
	3. 親はこんなものと諦め	175	22.16	2.686		
	4. 対応能力低群	59	12.41	4.948		
正当な要求	1. 弁別能力高群	84	4.14	1.716	96.247 ***	1<<<2<<<3=4
	2. 弁別能力低群	113	11.05	3.664		
	3. 親はこんなものと諦め	175	5.13	3.333		
	4. 対応能力低群	59	5.31	4.328		
金品要求	1. 弁別能力高群	84	10.74	1.142	101.287 ***	1=2<<<3<<<4
	2. 弁別能力低群	113	10.66	1.480		
	3. 親はこんなものと諦め	175	9.13	1.893		
	4. 対応能力低群	59	6.03	2.773		
現実的には対応不可能	1. 弁別能力高群	84	5.24	1.402	29.335 ***	1=2<<<3<<<4
	2. 弁別能力低群	113	5.34	1.185		
	3. 親はこんなものと諦め	175	4.71	1.352		
	4. 対応能力低群	59	3.34	1.926		

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 *<, **<<, ***<<<

弁別能力高群（N=84）から、クレーム被害体験あり群（N=15）を抽出すると、17.86%となり、金子(2007)を裏付ける結果となった。

ストレス反応を規定する諸要因を明らかにするために、パス解析を行った。解析の結果を（Figure 1.）に示す。矢印は有意なパスを示し、数値は標準偏回帰係数を示す。

結果、Lazarus, R. S. & Folkman, S.（1991）モデルが確認され、(教師のストレス緩和要因としてコーピングが調整変数として介在する。）クレーム被害体験はストレス反応を押し上げるが、過度負担・能力欠如というストレッサーを介して影響していることが明らかになった。モデル適合度は十分な値を示していると考えた。しかしながら標準編回帰係数が低いのは、今回の研究ではTravers&Cooper（1996）、秦・鳥越（2003）、らが提唱している教師の「多様なストレッサー」や「慢性的多忙感」「役割の曖昧さ」などのストレッサーを一切考慮せず、クレーム被害体験だけで説明しようとしたためだと思われる。

クレーム被害体験によるストレス反応モデル

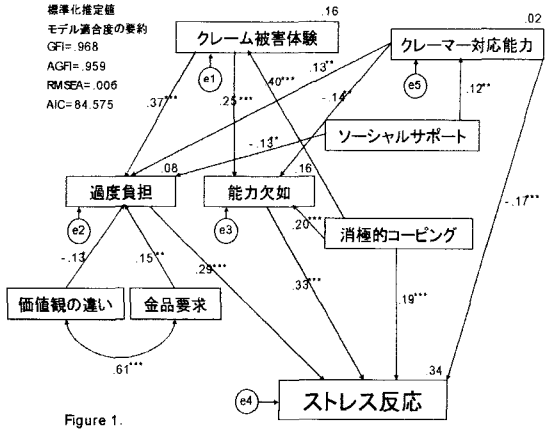


Figure 1.

【総合考察】

臨床心理学の観点から「予防」には、心理教育が有効ではないかと考えられ、クレーム被害経験がストレス反応を上げる直接的要因として「認知」が、間接的要因として「コーピング」が影響しているという結果と「クレーマー弁別能力が必要である。」という結論より、現場でクレーム被害認知尺度・クレーム・ストレス尺度が有効に活用される事で、クレーマー被害予防の可能性が現実味を帯びてくるのではないだろうか。

また経験年数や職場研修などが、クレーマー対応能力向上に有意でなかったと言う結果から、「ベテラン教師＝有能（クレーマー対応能力スキルが高い）」と言う先入観を捨てると同時に、職員研修実施者は、内容を再構築する必要があるのではないかと考えられた。

今後の課題として、本研究で作成したクレーム・ストレス尺度は、概ね満足できる信頼性と中程度の妥当性が確認されたが、クレーム被害認知尺度の妥当性が確認されていない。また、統計的処理の段階で、会話記録に関する項目が削除された。学校に対するクレームと教師ストレスとの関連について明らかにするため，さらに研究を深めていく必要がある。

主任指導教員　冨永　良喜
指導教員　　冨永　良喜