

保育者の保護者苦情対応に関する職務に対する ネガティブな精神状態を軽減する方略の検討

Strategy for Improve Negative Mental Condition
when Nursery School Teachers Adjust the Claims from Caregiver

藤村 敦（函館大谷短期大学） Tsutomu FUJIMURA
結城 裕也（仙台白百合女子大学） Hiroya YUKI
柴田 亮（杉並ひまわり保育園） Makoto SHIBATA

要 約

現在、日本では保育士・保育教諭・幼稚園教諭（以下保育者）不足は深刻な問題であり、保育者の確保が喫緊の課題となっている。保育者は低賃金で大変な職業というイメージもあり、大変な職業というイメージを払拭するためにも、保育者のネガティブな精神状態の軽減に関する研究は重要である。保育者には専門性が求められ、特に、子育てに不安を抱える保護者からの苦情処理に苦慮している実態がある。本研究では、先行研究を基に、苦情がどのような過程を経てネガティブな精神状態につながるのかについての仮説を導き、保育者のネガティブな精神状態を軽減する糸口を考察した。考察の結果、一部の保育者は苦情を受けた際に、その苦情を自分の力量のなさに帰属する傾向があり、それがネガティブな精神状態を引き起こすことが予想された。しかし、苦情の中から、保育者としての力の足りなさに起因する苦情以外にも、苦情を発している保護者自身の問題から生起された負の感情の表出などに起因する苦情の存在もあるということが理解できた場合、ネガティブな精神状態は回避・軽減される可能性があることが予想された。

キーワード：苦情認知 ネガティブな精神状態の軽減 保育者 保護者

1.はじめに

現在、保育者不足が叫ばれている。内閣府（2017）によると、平成29年度の全国の待機児童数は延べ26081人であり、これに対応することが早急に求められる。対応にあたっては保育所などの新設等の対応もさることながら、保育者の確保に対する方策も不可欠である。内閣府は、保育者のなり手が少ない要因として賃金の安さが関係していると考え、近年待機児童解消加速化プランなどを基に、保育者の待遇改善に取り組んでいるところである（内閣府、2017）。この「賃金の安さ」について保育者の業務内容の視点で考えると、保育者としての報酬が、業務内容に見合うだけのものであるかということである。現在、保育者が専門性を求められる業務は多岐にわたっており、賃金がそれに見合うものであるかという点は見逃せない。現に、内閣府も、保育者の業務を軽減するための支援を行うことを、子育て安心プラン内の「保育人材確保」の中で謳っている（内閣府、2017）。これとは相反して、保育者に専門性を求める動きもあり、各保育施設においては、さらに専門性を高めるための研修を行う必要性が生じるなど、ますます業務が増える可能性もある。これらのことから、保育者の専門性を高めるための研修などを充実させつつも、業務負担を軽減することが常に求められている。

保育者の業務軽減を考える上では、まず保育者が行う業務内容について考えておく必要がある。保育者の業務は、保育業務の他にも事務的な業務や保護者対応業務、掃除、洗濯、消毒、制作といった雑務など多岐にわたる。簡単な事務的な業務であれば、他に分担するなど業務軽減の方略は考えやすいが、専門性を伴う業務の負担軽減は簡単なものではない。先に述べたように保育者の専門的業務は多岐にわたるが、その中でも保護者対応は精神的にも大きな負担を強いる業務の1つである。その中でも保護者からの苦情対応は最も大きな負担となることが考えられる。この、保育者にとって大きな負担を強いる保護者からの苦情対応についての業務に関する負担感を減らしていくことは重要である。そして、このことは保育者の確保にも大きな影響を与えるものと考えられる。

これまで保護者対応に関する業務負担に関しては、保育士のバーンアウトに関する研究などでストレスとして扱われていることがある（例えば太田, 2016）。しかし、苦情という観点で検討されてこなかったことから、苦情を受けた時に保育者が認知するネガティブな精神状態の程度について扱ったものは少ない。また、苦情の種類について言及された研究はほとんど見られない。このことから、苦情を受けた際のネガティブな精神状態に関する認知のメカニズムや、苦情の種類によるネガティブな精神状態に関する認知の仕方の違い、苦情を受けてもネガティブな精神状態を引き起こしづらい認知方略などの研究を進めていく必要がある。

2. 研究の目的

本研究では、先述した問題意識の下、これまでの先行研究を基に、保護者からの苦情対応がどのようにネガティブな精神状態を生み出すのか、その認知のメカニズムについて考察を行うことを第一の目的とする。また、考察されたメカニズムを基に、苦情を受けてもネガティブな精神状態を引き起こさないための認知方法の糸口について考察することを第二の目的とする。

3. 保護者からの苦情対応と保育者のネガティブな精神状態

保育者の保護者対応に関するストレスについては、これまで心理学等の分野で多く研究が行われてきている。宮下（2010）は保育士のバーンアウトに関連する要因の検討を行っているが、その中で保育士におけるストレッサーの一つに「保護者との関係」因子を見出している。さらに宮下は、ストレッサー尺度の4因子について分析を行ったところ、「保護者との関係」及び「園内の人間関係の問題」は、他の「子ども理解・対応の難しさ」よりもストレスが有意に高いという結果が得られた。また、樋口（2013）は、保育士のバーンアウトとストレスとの関連を研究し、中堅の保育士においては「保護者対応」が保育者のバーンアウトと関連することを見出している。

これらのことから、保護者対応は保育者にとって主なストレッサーであることが分かる。保護者からの苦情対応は、保護者対応の中に含まれると考えられるため、無論ストレスであることがわかる。先に述べた宮下（2010）のいう保護者対応とは、親への対応、親との信頼関係からなっている。正確には苦情対応は含まれていないが、保護者からの苦情対応は親への対応、信頼関係といったもの以上のストレスであるということは明白である。つまり、保護者からの苦情対応は保育者のネガティブな精神状態を引き起こすということが予想できる。

それでは、保護者からの苦情はどのような認知を経て、保育者のネガティブな精神状態を引き起こしているのだろうか。池田・大川（2012）は保育者のストレッサーと職務に対する精神状態についてパス解析を用

いて検討を行っている。これによると幼稚園教諭の場合、保護者からの苦情への対応を含む「対応困難な職務」から、職務に対する精神状態の1つである「バーンアウト」にやや有意な正のパスが示されている。このことは、保護者への苦情対応は直接ネガティブな精神状態を引き起こす可能性を示唆している。また、保育士の場合「対応困難な職務」から、媒介変数であり、職務に対する認識の1つである「保育者としての力の足りなさ」に有意な正のパスが示され、「力の足りなさ」から「バーンアウト」に有意な正のパスが示された。このことから、保育士の場合は保護者からの苦情があった場合、「保育者としての力の足りなさに」原因を帰属し、そのことがネガティブな精神状態を引き起こす可能性を示唆している。これらの研究は幼保一体化前の研究であり、多数のこども園が存在している現在ではその様相は異なる可能性がある。しかしながら、保育者が保護者から苦情を受けた場合、直接ネガティブな精神状態を引き起こす場合や、「保育者としての力の足りなさ」などの認知を経て、ネガティブな精神状態を引き起こす場合があると考えができる。

以上の研究から、保育者が苦情を受けた際、生起されるかもしれないネガティブな精神状態を軽減する方略の糸口について考えたい。先述したように、苦情を受けた際、その苦情を自分の力のなさに原因を帰属させることで、ネガティブな精神状態を引き起こす可能性がある。しかし仮に苦情を受けたのは、自分の力のなさによるものではないと認識できたとすれば、ネガティブな精神状態は軽減されると考えられる。つまり、苦情の内容を保育者が理解する際、自分の能力に起因しない苦情として帰属されれば、ネガティブな精神状態は軽減されるのではないだろうか。このことについて明確にするには、苦情の内容について考察する必要がある。

4. ネガティブな精神状態を引き起こす可能性の少ない苦情内容とは

それでは、ネガティブな精神状態を引き起こさないためには、保育者は苦情についてどのように捉えるとよいのだろうか。保護者からの苦情といつても、その内容は様々であるため、その種類を精査しておく必要がある。これまでの教育・保育に関する研究を概観すると、苦情の内容について調査を行い詳しく言及したものはほとんどない。しかしこれらのことに関しては、教育の分野において、経験等を基に記述された保護者との関係づくりに関する研究などがある（例えば松田, 2008）。また、苦情の種類を精査するにあたっては、企業のクレーム研究が示唆を与えると考えられる。

そもそも苦情と似た言葉としてクレームという言葉があるが、その意は若干異なる。苦情は「不快感や不信感といった負の感情の処理に関する要求」であり（中森・竹内, 1999），クレームは「消費者や顧客の不満に基づく、企業側に対する何らかの要求行為」と規定されている（森山, 2002）。このように考えると、苦情行動はクレームの上位概念ということになる。森山（2002）のいうクレームの定義は、保育とは別の研究でのものであるが、これを保育の場面に当てはめて考えると、「子どもに対する教育に対しての不満に対する何らかの要求行為」と考えることができる。保育者が様々な苦情に対応する際、相手の要求が明確であれば、その対応は比較的容易であり、ネガティブな精神状態になることは少ないと考えられる。しかしながら、不快感や不信感といった負の感情をそのまま投げかけられるような、要求が不明確な場合には、その対応は困難を極める。しかし、負の感情を投げかけられた場合においても、仮に保育者が苦情の内容によって、対応の困難性を予測することができれば、ネガティブな精神状態も軽減することが可能であろう。本研究では広い意味で用いられる「苦情」という言葉を用いている。苦情の内容の精査に関しては、相手の要求が明確であるか否かは重要な観点である。

それでは、対応が困難であると考えられる、相手の要求が不明確な苦情とはどのような苦情なのであろうか。松田（2008）は、義務教育学校における苦情について、これまでの経験を基に、苦情に対する期待度を基に、3つに分類している。1つめは、「自分の子どもが受けた指導や対応への不満や不公平を改善してもらえたなら、それが他の子どものためにもなり、学校と保護者の信頼が深まり、保護者自身の気持ちが収まる」というものである。これは、先に述べた「相手の要求が明確である苦情」と対応すると考えられる。分類の2つ目は、「苦情を申し出ても学校の対応が遅かったり、その内容に納得できなかったりして、だんだんと怒りがこみあげて要求をエスカレートさせ、自分でも納得する機会を見失った」というものである。これは、「要求が明確ではない負の感情を含んだ苦情」の1つであると考えられる。最初は明確な要求であったのかもしれないが、だんだんと要求が不明確になっていった場合である。分類の3つめは、「最初から自分自身を納得させる方法として、学校や教師に物理的な要求を目当てにしている」というものである。これも、「要求が明確ではない負の感情を含んだ苦情」の1つであると考えられる。上記の分類の2つめと3つめは相手の要求が不明確であり、対応が困難なものであると考えられる。この理由が不明確な苦情を生じさせる背景について、楠（2008）は、次の4つを指摘している。楠によると、その背景とは、①保護者の発達障害、軽度の知的障害の問題、②成育史あるいは過去の体験の中で築かれた保護者の「未処理葛藤」の問題、③保護者のパーソナリティの問題、④保護者のうつ病や統合失調症などの精神疾患の問題といった4つの問題である。ここで述べられた4つの問題は、すべて保護者自身の問題であり、もはや子どもが受けた指導への苦情ではない。臨床場面においては、このような保育者の子どもに対する指導とは関連しない、様々な負の感情も1まとまりとして保育者にぶつけられる。これらの研究は保育者に関する研究ではないものの、保育の場面と十分共通点があることが予想される。保育者が、苦情を目の当たりにしたとき、その苦情に関して要求が明確なものであるのか、または保護者の問題であるのかについて区別できるのであれば、ネガティブな精神状態は軽減されると予想できる。

5. 苦情内容の分類とネガティブな精神状態の生起との関連及びネガティブな精神状態の回避・軽減方略の糸口

保育者のネガティブな精神状態を軽減する方略を検討するため、これまでの考察を踏まえ、ネガティブな精神状態が生起される過程について再度考察し、ネガティブな精神状態を回避・軽減する糸口について考えたい。

これまでの考察から、保護者の苦情の内容については、要求が明確である苦情とそうではない苦情とに分けることができ、要求が不明確な苦情には保護者自身の問題から生起される負の感情の表出も含まれている可能性がある。要求が明確な苦情である場合、保育者はある程度対応可能性を見出すため、保育者としての力の足りなさには原因を帰属せず、ネガティブな精神状態は回避・軽減される可能性がある。要求が不明確な苦情の場合、対応が困難であると認知されれば、すぐさまネガティブな精神状態を引き起こすか、保育者としての力の足りなさを感じ、結局ネガティブな精神状態を引き起こしてしまう可能性がある。しかし、保育者によっては、その苦情が保育者としての力の足りなさに起因するものではなく、保護者自身の問題から生起された負の感情の表出であることが理解できること、ネガティブな精神状態は回避・軽減される可能性があるのではないか。

6. おわりに

本研究では、これまでの先行研究を基に、保護者からの苦情対応がどのようにネガティブな精神状態を生み出すのか、その認知のメカニズムに関して考察を行い、考察されたメカニズムを基に、苦情を受けてもネガティブな精神状態を引き起こさないための認知方略の糸口について考察を行った。その結果、苦情を受けた際、その内容についてどのように捉えるかによって、ネガティブな精神状態を回避・軽減できる可能性が示された。しかしながら、本研究の考察はあくまでも可能性を示したものである。今後は、実際に保育者は苦情の内容についてどのように認知し、どのような精神状態につながっていくのかについて、多くの事例について質的調査していく必要がある。そのような研究を進めていく中で、苦情を受けてからネガティブな精神状態を引き起こしていくまでの、認知の過程が明らかになっていくものと考えられる。そのような一連の研究を通じ、ネガティブな精神状態を軽減することができる認知様式に関する仮説が明確になってくるものと考える。

7. 引用文献

- 樋口綾子（2013）. 保育士のモチベーションおよびバーンアウトと職場内のサポートおよびストレスとの関連性との検討 - 保育の経験年数に着目して - 家政経済学論叢, 49,34-51.
- 池田幸代・大川一郎（2012）. 保育士・幼稚園教諭のストレッサーが職務に対する精神状態に及ぼす影響：保育者の職務や職場環境に対する認識を媒介変数として 発達心理学研究, 23 (1), 23-35.
- 楠凡之（2005）. 気になる子ども 気になる保護者 - 理解と援助のために - かもがわ出版
- 松田智子（2008）. 公立義務教育学校における保護者対応の現在：保護者の要望・講義・クレームの分析を中心に 京都光華女子大学短期大学部研究紀要 46, 167-194.
- 宮下敏恵（2010）. 保育士におけるバーンアウト傾向に及ぼす要因の検討 上越教育大学研究紀要, 29, 177-186.
- 森山満（2002）. 企業のためのクレーム処理と悪質クレーマーへの対応 商事法務
- 内閣府（2017）. 保育分野の現状と取組について www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/suishin /meeting/wg/ hoiku/20170922/170922hoiku02.pdf (2019.11.18 閲覧)
- 中森三和子・竹内清之（1999）. クレーム対応の実際 日本経済新聞社
- 太田祐貴子（2016）. 保護者対応とバーンアウト：看護師との比較から お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要 18,1-11.

8. 付記

本研究の一部は 2018 年北海道教育大学函館学校教育学会第 24 回年会で発表した。