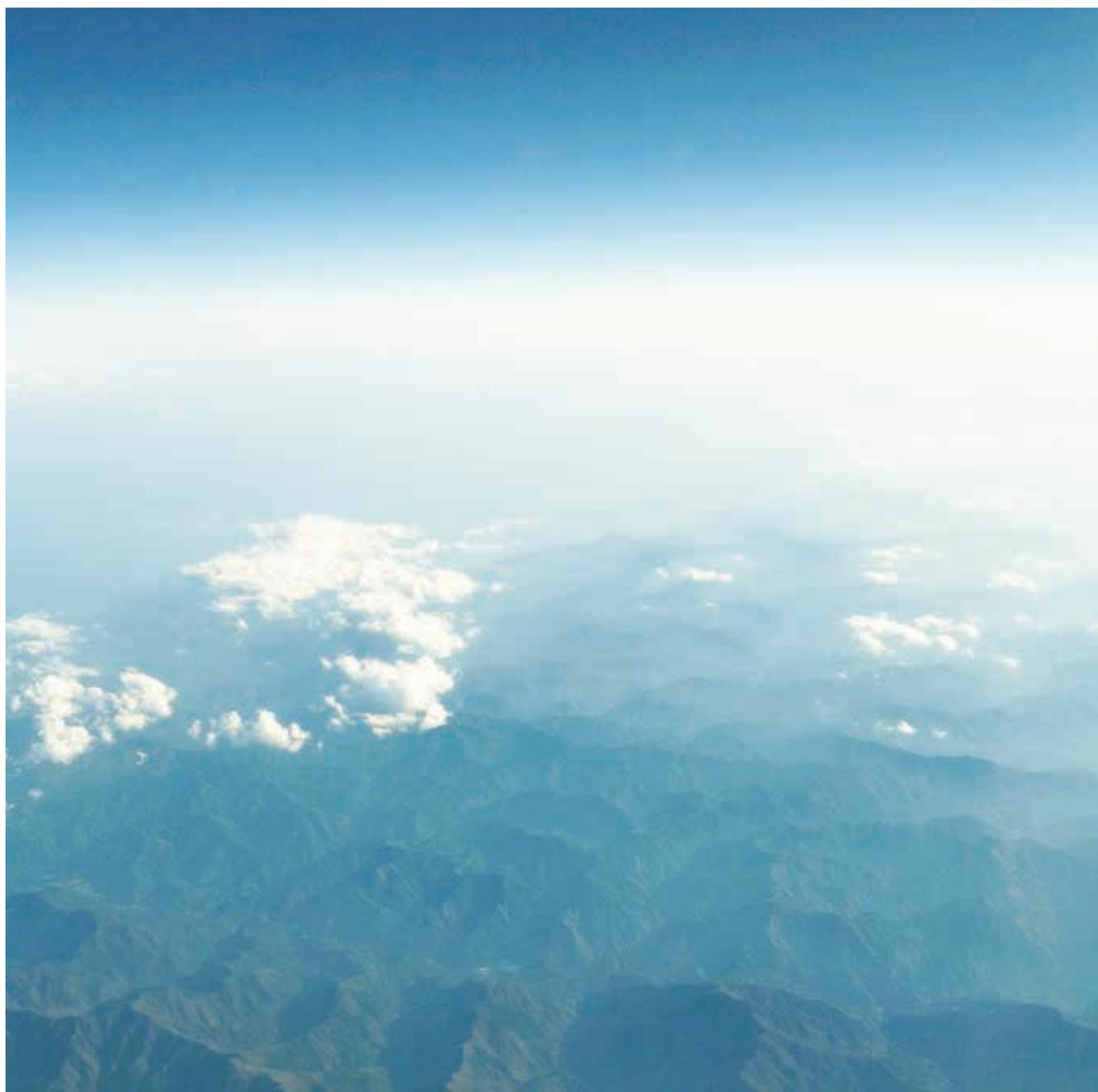


Asian Journal of  
**HUMAN  
SERVICES**

Printed 2012.1030 ISSN2186-3350  
Published by Asian Society of Human Services

*October 2012*  
**VOL. 3**



## REVIEW ARTICLE

# 保育現場における「対応の難しい親」はなぜ産み出されたのか？

— 家庭支援, 保護者対応に関する研究動向からの一考察 —

## How Did 'Difficult to Involve' Parents Emerge in Early Childhood Care and Education?

-A Discussion of Research Trends on Family Support and Relationship with Guardians

神谷 哲司<sup>1)</sup> (Tetsuji KAMIYA)

1) 東北大学大学院教育学研究科

Graduate School of Education, Tohoku University

〒980-8576 仙台市青葉区川内27-1 東北大学大学院教育学研究科

kamiya@sed.tohoku.ac.jp

### ABSTRACT

近年、保育現場において家庭支援、保護者対応のニーズが高まっている中で、「対応の難しい親」の存在が指摘されている。本研究は、そうした保育現場における「対応の難しい親」がなぜ取りざたされているのかについて、これまでの子育て家庭への支援、保護者対応に関する研究動向から示唆を得ることを目的とした。1980年以降の「保護者」「家庭」というキーワードを含む保育関連の研究を対象とした検索結果に基づき、「対応の難しい親」は90年代後半から2000年代を通して、家庭支援のニーズの高まりをもたらした家族の変化のみならず、保育サービスの質的な変化の中で生成されてきたことが示された。さらに、「対応の難しい親」は実態としてそれほど多くはなく、またその認識には保育者のキャリアも関連すること、家庭保育に対する保育者の視線は80年代から厳しいものであったことが明らかにされた。それらの結果を踏まえ、一般に「対応の難しい親」が取りざたされることによって、保育現場においても「対応の難しい親」が社会的現実として構成されていく側面があること、特に近年の保育環境の悪化はそうした認知処理を促進しているのではないかと懸念が議論され、その対策として、保育者の保護者対応を感情労働として位置づけ、園としての体制の構築と保育行政の整備が必要であることが提案された。

In recent years, 'difficult to involve' parents have become an issue in early childhood care and education as demands for family support and improved relationships with

Received  
August 24, 2012

Accepted  
October 12, 2012

Published  
October 31, 2012

guardians are increasing. This study reviewed past research trends on support for families with young children and relationships with guardians to clarify why 'difficult parents' have become an issue in early childhood care and education. A search result using the keywords 'guardians' and 'family' within childcare studies from the 1980s revealed that the issue of 'difficult parents' emerged in the late 90s and 2000s, during a transition of family formation and qualitative childcare service that gave rise to the need for family support. Further, the actual number of 'difficult parents' was not high, and the perception of 'difficulty' was influenced by the teacher's experience. At the time, nursery teachers had tended to criticize at-home childcare since 1980s. These results suggest that the recent growing interest in 'difficult parents' is likely to construct 'difficult parents' as a social reality even in early childhood care and education. Furthermore, the recent deterioration in the childcare environment accelerates such a cognitive process. A structured system and solid childcare administration are needed as countermeasures. One measure is to employ the concept of 'Emotional Labour' proposed by Hochschild (1983) in building a good relationship with parents.

<Key-words>

保護者対応, 家庭支援, 保育, 感情労働

Relationship with Guardians, Family Support, Child Care and Education, Emotional Labour

Asian J Human Services, 2012, 3:1-15. © 2012 Asian Society of Human Services

## はじめに

1990年代以降, 日本では「親になること」を取り巻く状況が大きく変わってきている。かつては、「授かる」ものであった子どもが、「つくる」ものへと変化しており(中山,1992), また, 朝日新聞社のウェブ・サイトで「子育ては損か?」というテーマで一大論争が巻き起こされたことにみられるように(朝日新聞社,2000), 出産や子育ては現在, 女性にとってその価値を基準に, ライフコースの中で「選択」されるものとなっている(柏木・永久,1999)。合計特殊出生率は2005年に戦後最低の1.26まで落ち込み, その後, 横ばいのまま欧米に比して低い値(2010年の概算値で1.39)を示しているとおりに(内閣府,2011), 晩婚化, 少子化が進行してきた。メディアを通じては, 年少児に対する虐待事件が連日報道され, 2009年度の児童相談所における児童虐待の相談件数は90年度の40倍強となっている(内閣府,2011)。また, 虐待までいかずとも「大人になれない親」といったものが取り沙汰され, 自分本位で未熟な親が増えているという主張とともに親教育・親準備教育の必要性が指摘され(加藤,1998;國分,1998;斎藤,2009), 学校や行政に対して理不尽な要求をする「モンスターペアレント」がマスメディアで取りざたされたのも記憶に新しいところである。

そうした中, 保育現場においても, エンゼルプラン以降, 少子化対策の一環として子育て家庭への支援がなされるようになり, 保育士資格に関しては, 1997年児童福祉法改正におい

て保護者への相談・助言が努力義務となり、さらに2001年には保護者への指導が保育士の業務として明文化されるなど、それらの支援の担い手として保育者が担うものと位置づけられることとなっている。しかし、その一方で、対応の難しい保護者が取りざたされ、その対応に苦慮している現状も指摘されているところである。

本稿はそうした、近年の社会変動に伴う家族の変化とその結果としての家庭支援の必然性が指摘される中で、特に焦点化されるようになった「対応の難しい親」について、その成立背景と流れをこれまでの研究動向から検討するとともに、改めて今後の家庭支援に求められる視座について議論したい。

## I. 保育における保護者に関する研究数の推移

1.57 ショック以降の少子化対策の中で「子育て支援」は保育の中で大きな位置を占めるに至っており、その状況は、「子育て支援」に関する新聞記事や論文数が90年代後半から飛躍的に増加していることにも見て取れる(山縣,2008;神谷,印刷中)。そうした中、親や保護者にかかわる研究はどのように変遷してきたのであろうか。そのことを確かめるために、「保育」というキーワードとともに「保護者」あるいは「家庭」をタイトルに含む論文の数がここ30年間にどのように推移してきたかについて検索してみた<sup>(註1)</sup>。具体的には、各年ごとに「保育&家庭」もしくは「保育&保護者」を論文名に指定して検索した。さらに、「保育&保護者」で検索された427編について、A)「保護者からのクレーム(苦情)」「気になる保護者」「困った保護者」「対応の困難な保護者」といった相対的にネガティブな表現が含まれているもの、ならびに、B)保護者と保育者との関係に言及しており、かつ特定のテーマなどに絞られ過ぎていないものを選別した<sup>(註2)</sup>。このA), B)の基準で選ばれた81編の論文を「保護者対応論文」とし、さらに保護者対応論文のうちA群で選ばれた論文を「対応の難しい保護者論文」とする。1981年から2010年までの各年ごとに検索結果件数を図1に示し、さらに「対応の難しい保護者論文」12編のタイトルを表1に示す。

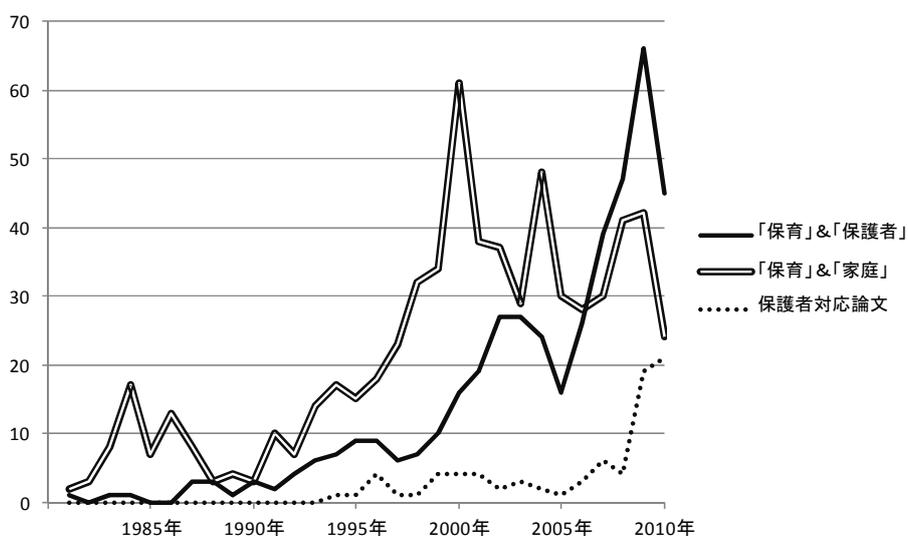


図1 「保護者」「家庭」に関する保育系論文の推移

Received  
August 24, 2012

Accepted  
October 12, 2012

Published  
October 31, 2012

表1 「対応の難しい保護者論文」一覧

著者名	年	論文名	雑誌名	巻(号)	ページ
吉田恵子	2010	保育園における保護者からのクレームとその対応	高崎健康福祉大学紀要	9	115-133
藤後悦子・坪井寿子・ 竹内貞一	2010	保育園における「気になる保護者」の現状と支援の課題・ 足立区内の保育園を対象として(地域に根ざした保育支 援・個と集団の発達を踏まえて)	東京未来大学研究紀要	3	85-95
大野雄子	2010	幼稚園・保育園における「困った保護者」の現状と対応	千葉敬愛短期大学紀要	32	71-83
青木利江子	2010	保護者保育指導の大学教育における教育内容,教育方法の 検討・対応の困難な保護者保育指導の学習過程(第2報)	千葉敬愛短期大学紀要	32	1-22
久保山茂樹ほか	2009	「気になる子ども」「気になる保護者」についての保育 者の意識と対応に関する調査:幼稚園・保育所への機関 支援で踏まえるべき視点の提言	国立特別支援教育総合研究所 研究紀要	36	55-75
安家周一	2009	保護者のクレームへの対応 無理難題やわがままが吹き 出る機会がチャンス。保護者、保育者、子どもを巻き込 み考えあう(特集 よい展開をつくるための理解と交渉)	そだちと臨床	6	11-16
渡邊建道	2009	保護者のクレームから考える保育の説明の重要性	保育の友	57(5)	11-14
土谷みち子	2008	特集 保護者からの苦情をどう受け止めるのか 保護者か らの苦情の受け止め方と保育活動への活かし方	ようほほっとライン	11	2-7
関川芳孝	2001	保育園パワーアップのための改造計画・苦情は宝(4)保護 者からの苦情にどう対応する?	保育の友	49(10)	30-33
関川芳孝	2001	保育園パワーアップのための改造計画・苦情は宝(3)保護 者は最高の経営コンサルタント	保育の友	49(8)	30-33
徳田克己	2000	保育者の感じる「対応に困る保護者」	実践人間学	4	33-38
星野ハナ・横山範子・ 水野智美・徳田克己	1999	保育所保育士の感じる「困る保護者」とその対応	日本保育学会大会研究論文集	52	834-835

図1では省かれているが、1980年までの「保育」と「保護者」論文は2編、「保育」と「家庭」論文は121編であり、「保育」と「家庭」に関連する研究テーマが古くからなされてきたことが示されていた。1981年以降の2種の論文は、1990年代前半まではいずれも年あたり20編を超えないまま推移しているが、いずれも90年代後半に増加し、「保育」と「家庭」論文は2000年に61編とピークを迎える。その後、「保育」と「家庭」論文は2004年に48編、2008年と09年に41,42編といったピークがあり年次による大小はあるもののその振れ幅は概ね安定している。一方、「保育」と「保護者」論文も90年代後半から2002,3年まで増加していくがその後一時減少し、その後2009年に66編とピークを迎えている。これらの増減に関しては、先述のようにエンゼルプラン以降の少子化対策の流れとともに、子育て支援が拡充されていった流れとほぼ呼応していると言えよう。しかし、2000年代の後半になぜ「保育」と「保護者」論文が急増しているだろうか。また、先の基準によって選別された保護者対応論文も90年代後半から見られていたものの2000年代後半から急増し、2010年に

Received  
August 24,2012

Accepted  
October 12,2012

Published  
October 31,2012

は21編と「保育」と「保護者」論文のうち46.7%と半数近くを占めるようになってきている。

対応の難しい保護者論文12編の刊行年を見てみると、1999年から2001年にかけて「困る」が2編、「苦情」が2編ヒットしている<sup>(註3)</sup>。しかし、この後、こうしたネガティブ・ワードが題目に使われることはいったん沈静化し、2008年以降に「苦情」、「クレーム」、「気になる」、「困った」といった題目が含まれていることが見てとれる。以下、これらの研究について概観してみよう。

## II. 2000年代における対応の難しい保護者論文

2000年代初頭の「困る」研究の一つは、星野ほかによる一連の研究(星野ほか,1999,2000,2001;徳田,2000)である。これらの研究では、表題に『『困る保護者』とその対応』と明記されており、保育士、幼稚園教諭のとらえる「困る保護者」とその対応・対処などについて保育者に尋ねている。そこでは、保育士は親の身勝手さや生活上の問題を、幼稚園教諭は、親の子どもとのかかわりが適切でない問題を多く挙げており、保育所と幼稚園で明確な違いが見られていた。また、対処・対応については、幼保ともに「保護者に直接会って説明する」が最も多かったが、一方で「対策はとらない・我慢する」という回答もみられ(幼7%,保12%),対応に苦慮している姿がうかがえていた(徳田,2000;星野ほか,2001)。

2000年代の終わりごろの対応の難しい保護者論文では、「あなたにとって『気になる保護者』とは、どのような保護者ですか?」(久保山ほか,2009;藤後ほか,2010)、「いわゆる『モンスターペアレント』に困ったことがあるか」(大野,2010)といった尋ね方を行っている。結果として、「気になる保護者」について、そこで得られた自由記述を整理する中で、久保山ほか(2009)では、「しつけ・かかわりに関すること」(13%)、「子どもに無関心・放任」(12%)、「保育者の話が伝わらない」(11%)などが多いこと、藤後ほか(2010)では、「親子関係・養育態度」(35%)、「心身の健康」(18%)、「夫婦・家族関係」(18%)、「園へのクレーム」(14%)などが挙げられている。さらに、久保山ほか(2009)においては、幼稚園では「子ども観」「不安・心配」「過保護」「園に無関心」が比較的高いが保育所では低く、逆に保育所では、「子どもに無関心」「しつけ・かかわり方」「保護者中心」が高くこれらは幼稚園で低いことが示されており、上述の星野ほか(2001)と同様の結果が示されている。

「困った保護者」と表記した大野(2010)では、質問項目もそのまま「モンスターペアレント」という言葉を用い、遭遇の有無とタイプ別の分類を行っている。そこでは、あるという回答が57名中33名(57%)であり比較的年長者に多いこと、さらに、尾木(2008a)の分類に従うと「我が子中心型」が半数を占めることが示されていた。

しかし、久保山ほか(2009)も述べているように「気になる」という言葉は非常に多義的であり、その内容も程度も評定者によって大きく違いが生じるものである。また、「モンスターペアレント」というようなマスメディアにおいて取り沙汰された用語も同様であり、具体的にどのような理由によってそのように判断されているのかも明確ではない。そのため、これらの論文は、対応の難しい保護者について目が向けられるようになり、ダイレクトに「困った」「気になる」といった用語が標題につけられるようになってきたことを意味していると理解されよう。

### Ⅲ. 「モンスターペアレント」の浸透

2000年代の末に向けて、保護者対応論文が増加し、特に「困る」といったネガティブ・ワードを用いた「対応の難しい保護者論文」が見られるようになってきた背景として、2000年代後半にマスメディアをにぎわした「モンスターペアレント」という言葉の影響があるのではないかと推定される。その因果関係は実証できるものではないが、2000年代後半に保育における保護者対応論文の増加を考えるための資料として、「モンスターペアレント」という言葉がどのように広められたかについて簡単にまとめておこう。

先述の大野(2010)によると、その命名者は向山(2007)であるとされており、その記事においては、それ以前は「クレマー」や「いちゃもん親」と表現されていたという<sup>(註4)</sup>。ちなみに、雑誌記事検索によると、「モンスターペアレント」でヒットする最も古い記事は2006年09月22日付発行の『婦人公論』の記事であり<sup>(註5)</sup>、各新聞社の新聞・雑誌記事において「モンスターペアレント」が使われているのは概ね2007年5月から7月である<sup>(註6)</sup>。こうした記事による報道の中、2007年から2008年にかけて関連する書籍も刊行されるようになり(大野,2010)、2008年にはテレビドラマのテーマとしても扱われるなど(斎藤,2009)、「モンスターペアレント」という用語は広く浸透していった<sup>(註7)</sup>。

### Ⅳ. 「モンスターペアレント」論争が示唆すること

ところでこれらの論争は、そうした無理難題要求をする親が実在し、実数として増加していることを前提としている。しかし、その根拠は、「全国行く先々の学校現場で、教師たちの悲鳴にも似た悩みや訴えを耳にしていたから」(尾木,2008b)、もしくは、「近年保育現場では、些細なことでクレームを言う保護者や子どもへの不適切な対応が顕著な保護者が増えてきており、これらの保護者を総じて「気になる保護者」として表現することが多くなった。」(藤後ほか,2010)など、私的な体験や明示的なデータがないところで語られていることが多い。もしくは、大野(2010)のように、小野田(2006)による「保護者対応の難しさ」についての実態調査を示しているものもあるが、それらは「多い」ことは示していても「増えたこと」を示してはいない。もちろん、過去のそのような調査がされていないものの経年増加を実証することは不可能であり、せいぜい「増えたと思いますか」と回想的に尋ねることしかできない。ただし、一方では、「増えたかどうか」はともかく、保育・教育現場において「多い」ことそのものは問題視されてしかるべきだとも考えられる。すなわち、現場で保護者対応にあたる保育者・教師自身にとって、「対応の困難な保護者がいる」という事実そのものに目が向けられてしかるべきである。このことを念頭に置いた場合、「対応の難しい保護者が増えた」と保育者自身が認識する事実について検討する必要があると指摘されよう。

さらに換言すれば、実態として対応の難しい保護者が例え増加していたとしても、それを「親や家庭の変化」だけで説明してしまっても良いのか?という問題も指摘されよう。子育て支援の担い手として保育者が位置づけられてきたのは90年代後半からのことであり、そこでは保育者の位置づけそのものも社会の中で変化してきている。その意味で、こうした保護者対応の問題は、「家族の変化」だけで説明しようとするのではなく、「保育現場の変化」も

あわせて検討しなければならないのである。そこで、まず、保育現場の変化について概観した上で、さらに「対応が難しい保護者」の実情について検討するために2つの問いを呈示してみたい。ひとつ目は、保育者自身の「対応の難しい保護者」に対する現状認識に関する問いであり、ふたつ目は、「対応の難しい保護者」の問題は2000年代に特徴的な問題なのかという問いである。

## V. 保育環境はどのように変化したのか

保育環境の変化について述べるため、まずは保育制度改革に目を向けてみよう。1997年の児童福祉法改正による保育所の措置制度解体、契約利用制度化に見られるように、90年代以降の児童家庭福祉のあり方は、「行政権力を背景にして施す側がサービスを受ける側に温情的、保護的なサービスを提供するという従来のやり方から、サービスの提供者と利用者が市場という場で対等に立って、利用者が一定の対価をはらってサービスを購入するというシステムに変えていこう」とするものであり、それは設置運営の責任を国や自治体から市場に移行することを意味するものであった(汐見,2003)。それにより、「情報公開」「苦情処理」「第三者評価」「運営管理マニュアルの作成」といったシステムが整備されていく中で、「利用者主権」という言葉が用いられるようになり、そうした中で「身勝手な親」も増えてきたとの意見もある(加藤,2007)。なお、対応の難しい保護者論文において2000年前後に第1のピークがみられていたが、これは1990年代後半の児童福祉法改正に伴い児童福祉施設最低基準も改正され、保育園でも苦情解決委員会を設置することが義務づけられたことに起因していると考えられる。

一方、エンゼルプラン以降の子育て支援策の中で、保育所には、乳児保育の一般化、保育時間の長時間化、待機児童解消、さらに家庭・地域の生活変容に伴う多様なニーズへの対応や子育て支援としての機能等が求められるなど、保育所の多機能化が推進されることとなった。そのため、保育者の業務負担は増加・複雑化の一途をたどることとなり、保育者たちはゆとりを持って保育ができないと感じ、疲弊しつつあることが指摘されている(諏訪,2007)。また、それらの多機能化や子育て支援策は規制緩和と政策によって進められているため、それに伴う保育者配置基準や保育のスペース等保育諸条件の改善がされないままであり(杉山,2006)、そのことで保育者のストレスが高くなっているという指摘もある(神谷・杉山(奥野)・戸田・村山,2011)。このようなことを踏まえると、「対応の難しい保護者」が増えたという認識には、保育者と保護者の関係性の変容、ならびに保育の位置づけの変化や、保育者の就労環境の変化なども影響していることが指摘されるであろう。

## VI. 対応の難しい保護者についての保育者の認識

大野(2010)や、藤後ほか(2010)でも「困る」「気になる」保護者の実態について報告されているが、大野では困ったことの有無についての報告であり程度を尋ねたものではなく、また、藤後ほか(2010)では子どもの年齢別に「気になる保護者」の数が報告されているだけで、そ

れが何名の保育者によって報告されたものなのかの記述がない。そこで、本稿では、A 県 B 市における全公立保育園保育士を対象として実施された 422 名のデータ(上久保,2009)をまとめたものを紹介したい。この調査では、「特に対応の難しい親」に関する設問を設定し、その人数や対応のしかたについて尋ねている。まず、人数については、「あなたの園には、おおよそ何人くらいかかわりにくいと感じる親がいますか」と尋ねた<sup>(註 8)</sup>。それらをまとめたものが図 2 である。まずなによりも顕著なのが 151 名の保育者がこの問いに回答していないことであろう。保育者にとって「かかわりにくい親」という質問の想定そのものが現実にそぐわない、もしくは、心理的に受容しづらい問題設定であることがうかがえる。また、回答のあったものの中では、3 人から 5 人とする回答が 108 名おり、続いて「1~2 人」の 74 名、「6~10 人」の 40 名であり、「0 人」とする回答は 37 名であった。

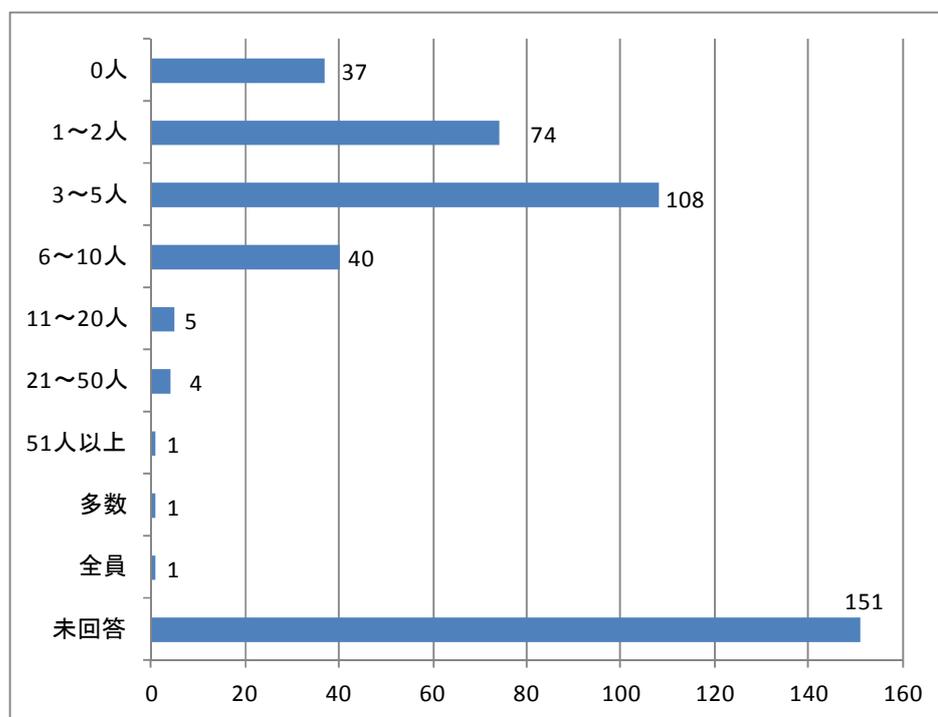


図 2 保育者の認識する「かかわりにくい保護者の人数」

次に、対象となった 32 園ごとに記入された人数の平均値と SD, 最大値と最小値, 中央値, 最頻値を示したものが表 2 である。かかわりにくい親を多く報告した保育者のいる園でも、最小値は最も大きいものでも「2~3 人」程度であり、対応の難しさについては、保育者の認識によって同じ園でも大きくばらつきがあることが見てとれる。また、最頻値が 10 となっている 3 園は 10 と回答したものがいずれの園も 2 名で最頻値となっており、有効回答数の少なさに加え回答がばらついたことによるものであるといえる。

表2 園ごとに見た保育者の認識する「かかわりにくい保護者の数」

園名	園規模 <sup>a)</sup>	n	平均値	SD	Max <sup>b)</sup>	Min <sup>b)</sup>	Med <sup>b)</sup>	Mod <sup>b)</sup>	園名	園規模 <sup>a)</sup>	n	平均値	SD	Max <sup>b)</sup>	Min <sup>b)</sup>	Med <sup>b)</sup>	Mod <sup>b)</sup>
A1	小	6	0.92	1.43	3	0	0	0	A17	大	13	3.62	2.91	全員	0	3	2
A2	小	5	3.40	1.67	6	2	3	2	A18	小	5	3.00	2.12	5	0	3	5
A3	中	3	2.33	2.31	5	1	1	2	A19	中	5	5.10	4.51	10	1	2.5	10
A4	不明	9	2.72	3.07	10	0	2	1	A20	中	3	6.67	5.77	10	0	10	10
A5	中	7	3.57	1.02	5	2.5	3	3	A21	大	7	5.14	3.84	多数	0	5	10
A6	中	5	1.90	1.95	5	0	1	1	A22	小	6	0.67	0.52	1	0	1	1
A7	小	8	1.44	1.55	3	0	1.25	0	A23	小	8	3.31	3.25	10	0	2.25	0 <sup>c)</sup>
A8	中	6	2.92	1.91	5	0	2.75	5	A24	中	12	2.63	1.80	5.5	0	2	2
A9	中	11	2.82	1.74	5.5	0	3	3	A25	小	5	4.30	3.49	10	1	3	1 <sup>c)</sup>
A10	大	12	5.38	3.50	10	2	3.25	3 <sup>c)</sup>	A26	大	11	3.45	2.10	8	0	3	3
A11	大	9	3.22	3.04	10	0	3	3	A27	大	17	10.21	23.32	100	0	4.5	5
A12	大	7	6.36	10.59	30	0	2	1	A28	小	6	1.08	1.28	3.5	0	1	5
A13	中	12	3.38	2.61	10	0	3	3	A29	中	8	6.50	3.95	12.5	2	5.5	2
A14	中	3	1.33	1.53	3	0	1	0 <sup>c)</sup>	A30	大	17	2.85	2.00	7	0	3	3 <sup>c)</sup>
A15	小	7	1.93	1.97	4.5	0	2	0	A31	大	17	11.53	15.07	50	1	2	2
A16	中	10	2.95	2.31	8	1	2.25	1	A32	中	9	6.89	5.79	20	1	5.25	1 <sup>c)</sup>

a)園規模:小=60名以下,中=61~100名,大=101名以上

b) Max=最大値, Min=最小値, Med=中央値, Mod=最頻値

c)最頻値が複数あり, 値の低いものを示した。

これらのうち、数値で回答された 261 名のもをを対象とし、さらに 21 名以上と回答したものを外れ値として除外し、保育者の年代ごとに平均値と標準偏差を算出した(図 3)<sup>(註 9)</sup>。その上で、年齢と雇用形態を独立変数とする分散分析を行った結果、年齢の主効果に有意な傾向が見られ( $F(3,242)=2.55$   $p<.10$ ,  $\eta^2=.03$ )、多重比較の結果(Bonferroni)50 代よりも 30 代の方が人数が多いことが示された( $p<.05$ )。また、雇用形態の主効果( $F(1,242)=1.14$  n.s.,  $\eta^2=.01$ )と交互作用( $F(3,242)=.59$  n.s.,  $\eta^2=.00$ )は有意ではなかったが、20 代において正規職員と非正規職員の平均値に開きが見られ(正規職員  $M=4.02$ ,  $SD=3.11$ , 非正規職員  $M=2.89$ ,  $SD=2.37$ )、さらに 20 代は平均値こそ 30 代と変わらないものの、3 名が外れ値として処理されていること、20 代、30 代はともに標準偏差も大きいことを鑑みると、若年から中堅にかけて、保護対応に困難さを抱える危険が大きいこと、特に 30 代に中堅になってくるに従い、主として対応が難しいと認識してしまう傾向にあり、その後、50 代にかけて人数は減っていくように思われる。これは、30 代に中堅になっていくにつれて、徐々に保護者対応の中核を担うようになっていくこと、しかし、40 代以降ほどのキャリアも積んでいないという特徴を示しているものなのかもしれない。

この研究では、対応の難しい保護者の「園ごとの人数」を尋ねていることから、保育者の認識が実態をとらえているのであれば、園ごとの違いが明確に示されるものと考えられるが、結果はそうなっておらず、むしろ、保育者のキャリアによって認識に相違がみられることが示されていると言えよう。すなわち、「対応の難しい」ことについては、保護者自身の問題のみならず、そこに対応する保育者自身の問題、さらには保護者と保育者の関係性の問題が潜んでいることがうかがえているのである。

Received  
August 24,2012Accepted  
October 12,2012Published  
October 31,2012

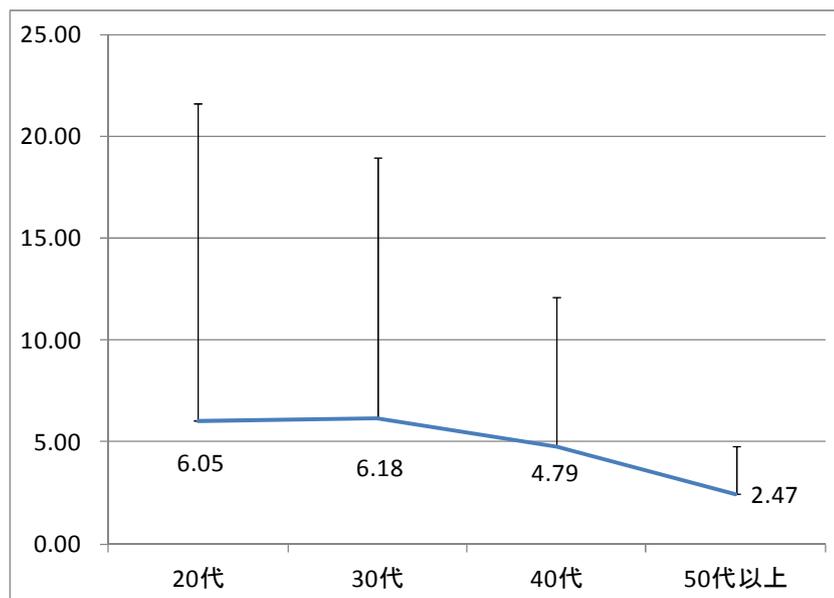


図3 保育者の年代ごとに見た「かかわりにくい保護者の数」の平均値とSD

## VII. 1980-90年代の「保護者」研究

1980年代半ばに幼稚園と家庭との役割分担について、保護者と保育者の双方を調査した研究では、幼稚園と家庭の役割分担について、保護者は「どちらも十分役割を果たしている」と回答したものが最も多かったが(40.8%), 幼稚園教諭でそう回答したものは17.1%にしかすぎず、半数以上が家庭はその役割を十分に果たしていないと認識していることが示されている(田中・篠原,1986)。大家(1994)も保育士について、家庭保育については保護者よりも保育士の方が厳しい見方をしていることを明らかにしている。さらに、田中(1988)では、幼稚園を対象に保育者と保護者にアンケートを実施し、家庭との連携について、保護者は、家庭にいて園からの情報を受け取るという受け身の形の連携を好み、家庭訪問、家庭調査を望んでいないこと、また、1年以上幼稚園に勤務する保育者に対して「子どもや保育のことで困った」内容について尋ねた設問では、「保護者との関係」(38.8%)が3番目に多く、家庭、保育者ともに双方のコミュニケーションに消極的であったり、難しさを感じていることが示されている。こうした親の子育ての評価について保育者は保護者よりも厳しく評価しているという知見は、90年代の後半においても確認されており(鈴木・堀江・若松・喜多村,1999)、家庭での保育は、80年代より一貫して保育者に厳しく評価されているとともに、家庭と園との連携には現在ほどではないにせよ、なにがしかの困難が生じていたことが示されていると言えよう。

さらにその原因については、上述の社会変動における家庭生活の変化などを挙げるとともに、保育者は多くの保護者と接するために「食い違い」経験が蓄積されていくこと(鈴木ほか,1999)、家庭保育の実態が保育士に把握しづらく、ステレオタイプのな回答になった可能性(大家,1994)などが挙げられている。すなわち、対応の難しい保護者との食い違いが繰り返

Received  
August 24,2012

Accepted  
October 12,2012

Published  
October 31,2012

し体験される中で、断片的な情報が蓄積されていくとともに、ある種の「対応の難しい親」スキーマが活性化され、それに基づいた処理がされやすくなるといった過程が想定されるのである。その意味において、「対応の難しい親」が現実増加しているかどうかは置いておいたとしても、一方で、対処しきれていない現状を「対応が難しい」として処理し、さらに保育者同士のコミュニケーションを通して社会的に構成されていく側面があることが指摘できるであろう。

### 結語：「対応が難しい保護者」はどのように産み出されたのか

本稿は、「対応が難しい親」がなぜ産み出されたのかについて、これまでの研究動向から示唆を得ることを目的としていた。結果としてまず、「対応が難しい保護者」に関する研究は、「困る」という表現で2000年前後に着目されたのち、いったん沈静化したものの、2000年代後半になって再度注目されるようになってきていることが示されていた。2000年ごろの第1のピークは、保育士の保護者に対する相談・助言が業務として明文化されたことに加え、児童福祉施設最低基準の改正により、保育園でも苦情解決委員会を設置することが義務づけられたことにも対応しているであろう。一方、2000年代後半からの第2のピークについては、その時期がモンスターペアレント論争に続く時期であることから、それらの影響をなにがしか受けている可能性が示唆された。

さらに、そうした流れは、90年代以降の保育所の多機能化と規制緩和にみられる「温情主義から対等主義」へという保育サービスの転換期において、家庭のみならず、保育現場の変化や、保育者と保護者との関係性そのものも変化してきたことに起因するものであることが示されるとともに、主にそれらが「保育者の認知レベルの問題」として着目すべきことが述べられた。

その上で、保育者の「対応の難しい保護者」に関する認識について、それらは園ごとの問題ではなく、保育者自身のキャリアにもかかわる問題であることが指摘され、一方では、80年代より保育者は一貫して保護者の育児に対して厳しい見方をしているとともに、保護者とのコミュニケーションに悩んでおり、必ずしも「対応の難しさ」の問題が現代的なものだけではないことが明らかになった。そこでは、そうした保育現場の変化の中で、「親対園」という対立軸が設定されてしまうと、「対応が難しい親」は保育者の認知過程において、いわゆる帰属のバイアスによって親自身の問題として帰属されがちであること、さらにはそのことが保育者同士のコミュニケーションによって社会的現実として構成されていく可能性があることも指摘された。

すなわち、対応が難しい保護者は、社会変動の中で家族が変化してきたことのみ起因するのではなく、保育環境ならびに保護者と保育者の関係性も変容してきた中で、一般にも対応が難しい保護者が取りざたされることによって、元より家庭保育を厳しく見がちな保育者の認知傾向によって産み出され、維持、増幅されている側面が存在し得ることが指摘されるものと考えられる。

Received  
August 24, 2012

Accepted  
October 12, 2012

Published  
October 31, 2012

## おわりに

元より保育者は、「子どもが好き」だからこそ保育に従事しており、さらには、「子どものことが大好きな保育者は、『子どものことがかわいくない人、子どものことを第一に考えられない人がいることが信じられない』ため、子ども中心に考えていないように見える保護者に出会うと、保護者を変えなくてはならないという思いが強くなりがちになること」が指摘されている(藤崎,2009)。こうした特性からも、保育者がかつてより厳しい目を保護者に向けてきたことはある意味理解できることではある。しかし、家族と保育現場が社会変動の中で大きく変化している現在、先般、改訂・告示化された保育所保育指針においても保護者支援が明文化されており、なによりも「子どもの最善の福祉」を守るためにはその生活基盤である「家庭」を含めた保育を構築していかなければならないことが保育者に求められている。そのためには、「対応が難しい」からといって保護者との関係を投げ出すことはできず、関連機関との連携を取りながらも事態の好転を願い支援計画を進めていかなければならない。だからこそ、80年代から厳しい目を家庭保育に向けつつも、これまでの研究論文において「モンスターペアレント」や「自己中心的な親」といった関係を断ち切るような言葉をあまり用いず、保護者との関係性を構築することを主眼としてきたものと推察される。

しかし、一方でこうした「困る」「気になる」といった言葉が、近年になって保護者に対しても用いられるようになってきた背景には、保護者対応で疲弊している保育現場が危機的な状況に置かれつつあることを意味するものであり、対応の難しい保護者への対応に苦慮する保育者に対して、家庭支援の理念を説き、「受容・傾聴・共感」といったカウンセリングマインドだけでは対応しきれない状況にまで陥ってきているのではないだろうか。だとすると、今後、保育者が様々な保護者に対してかかわりを続けていくためにも、保護者支援をよりスムーズに進めるためのプログラムやトレーニング法の開発が望まれるところである。近年、Hochschild(1983)がヒューマンサービスにおいて指摘した「感情労働」の概念を用いて保育をとらえる視座が提唱されているが(諏訪,2011)、そうした視座も保育者の保護者対応における、「保育者自身の感情管理」を射程に入れている点で有用であると考えられる。その際、感情労働が個人のスキルに収斂されるものではなく、職場全体において醸成されるものであるという視点を含めても、保育者が安心して子どもや保護者とかがかわれるような就労環境の整備がより求められるものであり、そのためにも、より子どもの最善の利益と発達を保障するための保育行政が望まれているといえよう。

## 脚注

- 註1) 検索には、国立情報学研究所の論文情報ナビゲータ CiNii を用いた。本来であれば、「保護者」だけでなく「親」「子育て」や「幼児教育」など他のキーワードとの関連を含めて検討すべきであるが、その点は別の機会に譲りたいと考える。また、その意味で本稿においては「親」と「保護者」はほぼ同義としてとらえている。検索日は2011年12月1日。
- 註2) 具体的な選別にあたっては「保護者と保育者との関係に言及している」基準として、以下のターゲット単語が含まれていること、かつ、「特定のテーマなどに絞られ過ぎ

ないこと」として、「統合保育」「親の特殊な事情(精神疾患など)」「病児・病後児」「児童虐待」「学童保育」「乳児保育」などの特定のテーマに絞られたもの、ならびに保育指針の改訂に伴う解説や各種研修会・シンポジウムなどの活動報告に関するもの、実態やニーズ調査に関するものを除外した。ただし、これらの基準に該当しないもののタイトルから適切であると推測された以下の15編はB群に含めた。真鍋(2009), 鈴木・江波・木村(2009), 藤崎(2009), 普光院(2009), 香月・山田・吉武(2009), 片山(2008), 古川(2007), 笠原(2004), 小笠原(2003), 片山(2003), 渡邊(2002), 伊藤(2002), 松隈(2001), 関川(2001ab)。なお、ターゲット単語は以下の通り。「支援(サポート)」「伝え方」「(保育者と保護者の)関係」「コミュニケーション」「(保育者と保護者の)連携」「(家族・家庭)援助」「(育児/保護者に対する)相談」「(保護者の)指導」「(保護者に対する)説明責任」「ネットワーク」「伝えあい」。

- 註3) なお、「苦情」の2編は、2001年から2002年にかけて『保育の友』(全国社会福祉協議会編)で連載された、保育園における苦情対応をテーマとした15編のうち題目に「保護者」が含まれている2編であった。
- 註4) ちなみに、「イチャモン」を扱った小野田正利氏の「困った保護者」に関する記事の初出は『月刊生徒指導』の「特集 困った保護者にどう対応するか」における「ウラに見えるホンネを、教職員の共同の力で読み取る—保護者からの学校への「要求」」である(生徒指導,35(12),2005年10月号 pp.16-20)。
- 註5) 大宅壮一文庫雑誌記事検索web版による。検索日は2011年9月28日。
- 註6) 各新聞社の記事データベースで「モンスターペアレント」の初出を調べてみると、朝日新聞では『週刊朝日』で2007年05月18日付(朝日新聞記事データベース閲覧II ビジュアル <http://database.asahi.com/library2/>), 読売新聞では2007年7月6日付の東京夕刊で(ヨミダス歴史館の「読売新聞検索」 <http://www.yomiuri.co.jp/rekishikan/>), 毎日新聞でも2007年7月9日付の東京朝刊であった(Gsearchによる新聞雑誌記事横断検索で「毎日新聞」を指定して検索 <http://db.g-search.or.jp/>)。いずれも検索は2011年9月28日。また、尾木(2008b)によると、「TRYアングル」「読売新聞」2007年7月2日(朝刊)や「教育の森」「毎日新聞」2007年7月9日(朝刊)、「トークバトル」「静岡新聞」2007年8月5日(朝刊)などで扱われているほか、現場レベルにおいて「モンスターペアレント」という用語は、2002年頃に大阪で、2003年頃には北陸地方でも既に使われていたとされる。
- 註7) このモンスターペアレントの伝播に一役買ったのが、当時話題となっていた「給食費の未納問題」である。藤澤(2008)によると、学校給食費の未納問題は2006年あたりから様々な市町村で徴収に苦労していることが報じられ、同年の秋に文部科学省と読売新聞が調査を行っているが、文部科学省の調査結果が報じられた際には、新聞各紙は総じて未払いの親に対して批判的な論調であったという(藤澤,2008)。食費という生活に不可欠なものすら支払わないという、わかりやすい「モラルの欠如」が、モンスターペアレントのイメージ形成にかなりの部分寄与したのではないだろうか。しかしながら、給食費未払い問題は古くからの問題であり、その理由も必ずしも困窮によるものばかりではなく、いわゆるモラルの欠如によるものであることも指摘されてい

- る(藤澤,2008)。
- 註 8) 回答欄を「人程度」とし、人数を記入するよう求めていたが、「多数」「全員」というように、数値のみならず言語によるものも見られていた。また、中には「4,5人」や「5~10人」というように一定の幅を持った回答がみられていたため、それらについては、表記してある最大値と最小値の平均を回答とみなした。
- 註 9) なお、21名以上と回答した者は、20代で3名(回答の実数値は「40名」と「100名」, 「全員」), 30代で2名(同, 「30名」と「多数」), 40代で2名(「30名」と「50名」), 50代では0名であった。

## 文献

- 1) 朝日新聞社 (2000) 子育ては損か?. 臨時増刊アエラ No.53,12/15号. 朝日新聞社
- 2) 藤崎春代 (2009) 子どもの園生活と保護者の発達. 発達,118,58-64. ミネルヴァ書房
- 3) 藤澤宏樹 (2008) 学校給食費未納問題の現状と課題—近年の市町村の対応を中心に. 大阪経大論集,59, 199-214.
- 4) 星野ハナ・横山範子・金子さつき・横山さやか・水野智美・徳田克己 (2001) 「困る保護者」とその対応に関する幼保比較. 日本保育学会大会研究論文集,54, 834-835.
- 5) 星野ハナ・横山範子・水野智美・徳田克己 (1999) 保育所保育士の感じる「困る保護者」とその対応. 日本保育学会大会研究論文集,52, 834-835.
- 6) 星野ハナ・横山範子・横山さやか・水野智美・徳田克己 (2000) 幼稚園教諭の感じる「困る保護者」とその対応. 日本保育学会大会研究論文集,53, 794-795.
- 7) 上久保佑美 (2009) 保育士の親との連携意識に関連する要因の検討—職務意識を中心として—. 平成20年度鳥取大学地域学部卒業論文. 未刊行
- 8) 神谷哲司 (印刷中) 育児現場での支援の実際. 子安増生・長崎勤・本郷一夫(編著) 臨床発達心理学への招待. ナカニシヤ出版
- 9) 神谷哲司・杉山(奥野)隆一・戸田有一・村山祐一 (2011) 保育園の雇用格差と保育者のストレス反応 —雇用形態と非正規職員の比率に着目して— 日本労働研究雑誌, 608,103-114.
- 10) 柏木恵子・永久ひさ子 (1999) 女性における子どもの価値—今, なぜ子を産むか. 教育心理学研究,47, 170-179.
- 11) 加藤繁美 (2007) 時代が求める保育実践の質と保育者の実践力量 垣内国光・東社協保育士会(編著) 保育者の現在—専門性と労働環境. pp.105-123. ミネルヴァ書房.
- 12) 加藤諦三 (1998) 大人になれない親. 児童心理,705,pp.1-11. 金子書房
- 13) 國分久子 (1998) 「おとなの親」になる条件. 児童心理,705. pp.1507-1512. 金子書房
- 14) 久保山茂樹・齊藤由美子・西牧謙吾・當島茂登・藤井茂樹・滝川国芳 (2009) 「気になる子ども」「気になる保護者」についての保育者の意識と対応に関する調査—幼

Received  
August 24,2012

Accepted  
October 12,2012

Published  
October 31,2012

- 稚園・保育所への機関支援で踏まえるべき視点の提言― 国立特別支援教育総合研究所研究紀要,36,55-75.
- 15) 向山洋一 (2007) モンスターペアレント対応, 急!. 教室ツーウェイ,347,9-11.
- 16) 内閣府 (2011) 平成 23 年版 子ども子育て白書  
<http://www8.cao.go.jp/shoushi/whitepaper/w-2011/23webhonpen/index.html>  
(Retrieved at 14th Dec.2011)
- 17) 中山まき子 (1992) 妊娠体験者の子どもを持つことにおける意識 : 子どもを<授かる>・<つくる>意識を中心に. 発達心理学研究,3, 51-64
- 18) 尾木直樹 (2008a) バカ親って言うな! モンスターペアレントの謎. 角川書店
- 19) 尾木直樹 (2008b) アンケート調査報告―「モンスターペアレント」の実相―. 法政大学キャリアデザイン学部紀要,5,99-113.
- 20) 小野田正利 (2006) 悲鳴を上げる学校 親の“イチャモン”から“結びあい”へ. 旬報社
- 21) 大野雄子 (2010) 幼稚園・保育園における'困った保護者'の現状と対応 千葉敬愛短期大学紀要,32,71-83.
- 22) 大家香子 (1994) 園と家庭の連携に関する一研究:家庭保育に関する保護者と保母の意識調査を中心に.研究紀要(東九州短期大学),6,1-12.
- 23) 斎藤嘉孝 (2009) 親になれない親たち. 新曜社
- 24) 汐見稔幸 (2003) 保育制度の改革と子どもの発達保障. 発達,94,2-9. ミネルヴァ書房
- 25) 杉山隆一 (2006) パート化される保育園―非正規保育士の拡大の実態と対応―. 季刊保育問題研究,220,26-32.
- 26) 諏訪きぬ (2007) 保育の長時間化と保育の課題. 発達,111, pp.62-69. ミネルヴァ書房
- 27) 諏訪きぬ(監修), 戸田有一・中坪史典・高橋真由美・上月智晴 (編著)(2011) 保育における感情労働 北大路書房
- 28) 鈴木佐喜子・堀江まゆみ・若松美恵子・喜多村純子 (1999) 保育者と親の食い違いに関する研究―保育, 子育ての問題を中心に―. 保育学研究,37,200-208
- 29) 田中敏明 (1988) 幼稚園の実態に対する保育者と保護者の意識. 福岡教育大学紀要 第4分冊 教職科編,37,187-200.
- 30) 田中敏明・篠原忍 (1986) 幼稚園と家庭の連携に関する幼稚園教諭と保護者の意識:健康領域を中心に. 日本保育学会大会研究論文集,39, 334-335.
- 31) 藤後悦子・坪井寿子・竹内貞一 (2010) 保育園における「気になる保護者」の現状と支援の課題―足立区内の保育園を対象として― 東京未来大学研究紀要,3,85-95.
- 32) 徳田克己 (2000) 保育者の感じる「対応に困る保護者」 実践人間学,4,33-38.
- 33) 山縣文治 (2008) 保育サービスの展開と地域子育て支援 保育学研究,46(1),62-70.

Received  
August 24,2012

Accepted  
October 12,2012

Published  
October 31,2012

## CONTENTS

### REVIEW ARTICLES

- How Did 'Difficult to Involve' Parents Emerge in Early Childhood Care and Education?  
-A Discussion of Research Trends on Family Support and Relationship with Guardians..... **Tetsuji KAMIYA** • 1
- The Review of the Studies on the Fall Prevention Exercise Programs for Elderly Persons..... **Jaejong BYUN** • 16
- Current issues in driver's license of people with intellectual disabilities..... **Atsushi TANAKA** • 32

### ORIGINAL ARTICLES

- The Changing Characteristics of In-home Care Service Providers in the U.S. and in the  
UK: Implications for South Korea ..... **Yongdeug KIM,et al.** • 38
- Assessing Training System for Social Service Workers in South  
Korea: Issues and Policy Agenda ..... **Jaewon LEE,et al.** • 60
- Relationship between depression and anger ..... **Noriko MITSUHASHI,et al.** • 77
- Workaholism Determinant Variables of Social Workers and Care Workers  
in Senior Welfare Centers in Korea ..... **Jungdon KWON,et al.** • 87
- The Exploration of Financial Resources of Financial Adjustment System  
and Social Welfare in Japan ..... **Haejin KWON,et al.** • 105
- Relation between the importance of school education and after-school activity programs  
and age, sex, and school type for school-aged children with disabilities..... **Hideyuki OKUZUMI,et al.** • 131
- A Study on the Vitalization of Silver Industry by Analyzing the Needs of Silver  
Industry in the Daejeon, South Korea ..... **Gowhan JIN** • 138
- A Comparative study on Factor Analysis of the Disabled Employment between  
Japan and Korea ..... **Moonjung KIM,et al.** • 153
- Relationship between Teacher Mental Health that Involved  
in Special Needs Education and Sence of Coherence ..... **Kohei MORI,et al.** • 167

### SHORT PAPERS

- The Analysis of Disaster Mitigation System and Research on  
Disaster Rehabilitation. .... **Keiko KITAGAWA,et al.** • 177
- The Trend of International Research on University Learning Outcome and  
Quality of Life and Mental Health of University Students  
..... **Changwan HAN,et al.** • 189
- The research trend and issue of hospital school in the education for the health impaired  
..... **Aiko KOHARA,et al.** • 198
- Bibliographical consideration about the current situation and the problem to be solved  
about cooperation between teachers in hospital classrooms and other staffs..... **Remi KAKUTANI,et al.** • 208
- The Current Status and Issues in Korean Barrier-Free General School  
..... **Eunae LEE,et al.** • 219

### CASE REPORT

- Approach for the problematic behaviors of autism complicated with severe and multiple disabilities  
~ a case study of a first year junior high school student in daily living ~  
..... **Kazumi SUGIO,et al.** • 229