

原 著

信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援

中平 絢子^{※1} 馬場 訓子^{※2} 高橋 敏之^{※1}

近年、核家族化やひとり親家庭の増加など、家庭の在り方は多様化している。家庭の在り方の変容を整理し、保育現場での保護者との関わりや対応について、事例を基に考察する。さらに、経験年数別における保育士のコミュニケーション能力について考察すると共に、保護者との信頼関係の構築を促進する保育士の望ましい保護者支援について考察する。

キーワード：保護者支援, コミュニケーション能力, 信頼関係, 保育所保育士

※1 岡山大学大学院教育学研究科

※2 くらしき作陽大学

I 保育所保育における保育士の課題

本研究では、第1段階として、保育士養成施設や保育所保育士（以下、「保育士」と略す）の現状から、保育士の資質の問題点と課題を考察した^①。保育士は、人と関わる仕事であり、特に、子どもとの関わり、保護者との関わり、保育士同士の関わりが重要となるだろう。筆者らは、人との関わりには、信頼関係の構築が重要であると考え、『保育所保育指針』に新たに示された保護者支援や、保育現場での保護者対応から、保育士の保護者への関わり方について考察し、信頼関係の構築を促進するための、保育士の望ましい保護者支援について考察する。

II 保育所保育における保護者支援

人と関わる1つの手段として、「コミュニケーションを取る」ことが挙げられる。保育士が保育所でコミュニケーションを取る対象は、子ども、保育士、保護者、地域の人々等である。保護者支援においては、保護者対応の難しさが発生する場合もある。例えば、子どもが怪我をした時の対応に関する問題、基本的な生活習慣の自立に対する保育士・保護者間の認識の差に関する問題など、様々である。保護者との問題は、経験年数に限らず多くの保育士が経験することであるが、問題が起きたときの対応は、経験年数の差によって異なったものになることが往々にしてあるだ

ろう。それは、経験年数に伴って蓄積される保護者との関わりの経験から、保護者への伝達方法や対応の仕方を心得ているためと考える。

多くの保育者や保育者志望学生は、保護者とのコミュニケーションに対して、苦手意識を持っているという報告がある。例えば、善本孝(2003)は、対子ども、対保護者、対保育士という3つのコミュニケーション場面のうち、多くの保育士が保護者とのコミュニケーションを最も苦手としていること、また、基本的な表現力をはじめとして、困難なコミュニケーション状況を打開したり、複雑な家庭環境に置かれた保護者に共感して積極的に働きかけたりする力、積極的に自己を開示する力が不足していることを指摘している^②。また、真下知子ら(2010)は、幼児教育学科の学生意識調査から、「保護者対応についてのみならず、学生自身の日常においても、最初の関係作りや能動的に働きかけることに苦手意識を持つ学生が少なくない」と述べている^③。もともとのコミュニケーション能力にも差はあると考えられるが、多くの保育者は、保護者とのコミュニケーションに対して苦手意識を持っていると指摘できる。

コミュニケーションを取るための方法は、保育士養成施設では習得する機会が少なく、保育現場において、日々の保護者との関わり合いを通して身につけていくこと、先輩保育士からの指導助言によって習得することが中心になるだろう。

Ⅲ 保育所保育における保護者支援の役割

『保育所保育指針』「第1章総則」の中の保育所の役割に、「入所する子どもの保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援等を行う」⁽⁴⁾、「倫理観に裏付けられた専門的知識、技術及び判断を持って、子どもを保育するとともに、子どもの保護者に対する保育に関する指導を行う」⁽⁵⁾と明記されている。多様化する家庭の在り方に応じて、それぞれの家庭環境に配慮しながら、子育てを保護者と連携協力しながら行うと共に、必要に応じた支援をしていくことが保育所には求められている。

『保育所保育指針』「第6章」に、「保育所における保護者への支援は、保育士等の業務であり、その専門性を生かした子育て支援の役割は特に重要である」⁽⁶⁾と、『保育所保育指針』改訂の要点の1つである保護者支援の必要を記している。「第6章」には、「保育所における保護者に対する支援の基本」「保育所に入所している子どもの保護者に対する支援」「地域における子育て支援」が記してある⁽⁷⁾。保育所の保護者支援の対象は、保育所に入所している家庭と地域における子育て家庭の2つがある。保育所における保護者支援について、『保育所保育指針解説書』を基に概観すると、入所している子どもの保護者に対する支援は、「保育所は本来業務としてその中心的な機能を果たす」⁽⁸⁾のものであり、もう一方の、保育所を利用していない子育て家庭も含めた地域における子どもの保護者に対する支援は、「本来業務に支障のない範囲において、その社会的役割を十分自覚し、他の関係機関、サービスと連携しながら、保育所の機能や特性を生かした支援を行う」⁽⁹⁾としている。日々の保育所内における業務は、多忙であり、さらに保育現場の状況から考えても、保育士に求められるものは、大きいと言える。

ここで、「保育所における保護者に対する支援の基本」に関して、『保育所保育指針解説書』を基に概観してみよう⁽¹⁰⁾。支援の基本として、①子どもの最善の利益を考慮する、②保護者との共感から、保護者が子育ての意欲や自信をふくらませるようにする、③保育所の特性を生かした支援を行う、④保護者と子どもとの安定した関係や保護者の養育力向上への寄与をする、⑤ソーシャルワークの原理、知識、技術等への理解を深めた上での相談・助言におけるソーシャルワークの機能を果たす、⑥プライバシーの保護及び秘密保持をする、⑦地域の関係機関等との連携・

協力をする、以上7項目がある。保護者支援の基本は、子どもの最善の利益の追求と共に、保護者に対する指導である。

次に、「保育所に入所している子どもの保護者に対する支援」について要約してみよう⁽¹¹⁾。①子どもの保育と密接に関連した保護者支援、②保護者との相互理解、③保護者の仕事と子育ての両立等への支援、④障害や発達上の課題が見られる子どもとその保護者に対する支援、⑤保護者に対する個別支援、⑥保護者に不適切な養育等が疑われる場合の支援、以上6項目である。①では、保護者に対する支援の内容や方法が示されており、連絡ノートや送迎時の対話、園内の掲示など、日々のコミュニケーションに関すること、保護者の参加行事に関すること、保護者の自主的活動の支援に関すること、相談・助言に関すること等、②では、伝達と説明の努力、信頼関係の構築、③では、保護者のニーズに応じた多様な保育サービスに関して、延長保育や夜間保育、休日保育、病児・病後児保育の提供、④では、関係機関との連携を密にした上での、子どもや保育者に対する配慮と援助等、⑤では、育児不安等が見られる保護者に対して、保育指導、個別支援の知識・技術の必要性、保育所における個別支援等、⑥では、関係機関との連携の上で、子どもの最善の利益を重視して支援を行うことが、虐待予防や養育の改善につながること等である。

保育所における保護者支援に関しての事項は、保育現場において、日常的に行われている支援であるが、『保育所保育指針』に告示されたことにより、子どもに対する保育業務以外の保育士の役割と責任が明確になり、保護者に対する関わり方等について、各保育所で職員の共通理解や意識の改善等が必要と言える。

1 保護者との関わり

『保育所保育指針』で、保護者支援が明確にされたが、保育現場では、保育士と保護者の関わりは、どのような方法や場面で持たれているのかについて考察してみよう。

(1) 登降園時の関わり

まず、登園時の関わりについて見てみよう。各家庭の就業形態にもよるが、仕事を持つ保護者にとって、出勤前の保育所登園時は、忙しい時間である。保護者との別れを嫌がり泣く子どもを、少々の無理をしても保護者から引き離さなければならないことも、保育所の朝の受け入れ時には、よく見られる光景である。また、保育士自身も、大勢の子どもを受け入

れながら保育を行うため、登園時に保護者と細やかな関わりを持つことは難しい。実際に保育現場では、笑顔で「いってらっしゃい」という一言程度の言葉のやりとりで、コミュニケーションを取ることが多い。

次に、降園時の関わりについて考察してみよう。登園時と比べ、保護者にとって、時間的にも精神的にもゆとりを持てる時間であり、園での様子を伝えたり、家庭での様子を聞いたりするなどの会話を通して、表情や態度から保護者自身の様子を把握したり、最近の家庭環境を知ったりする良い機会となっている。しかし、保育士側の話し方や伝え方によっては、問題となることもあるため、言葉や話し方の一つ一つに、細かな配慮が必要である。

(2) 保育連絡帳等の文面での伝達

多くの保育所では、低年齢児保育に保育連絡帳を使用している。朝の食事内容や睡眠時間、体温や便の有無、保育所での遊びの様子等、家庭と保育所の両方の子どもの姿を保育士と保護者とが共有し、子どもの姿を通して両者がコミュニケーションを取ることができる。しかし、日々、育児と仕事の両立で忙しい保護者にとって、連絡帳の記入は負担ではないかという問題もある。奥山清子(1994)は、連絡帳について、「保育者・保護者ともに連絡帳の必要性は極めて高いと言える。しかし、保育者が様々な意味で連絡帳に対する意識が高いのに対し、保護者の方はそれほど意識して連絡帳を使っていない」⁽¹²⁾と述べているように、連絡帳が、保育者から保護者への一方的なコミュニケーション手段になっていないか考慮する必要がある。高杉展(2009)は、連絡帳に関して、「書かない、読まない保護者の増加、保育者に連絡帳を書く時間的な余裕がないこと、保育者の文章力の問題などが言われ、連絡帳は簡略化されていく傾向にある」⁽¹³⁾と、連絡帳自体のあり方について述べている一方、「連絡帳を通して、『子どもの育ちの記録』『保護者の育児記録』『保育者の保育記録』という重層的な意味が見えてくる。これらの視点から『連絡帳』のあり方を問い直し、保護者・保育者が書きたくなるような工夫を模索していくことが求められている」⁽¹⁴⁾と、今後の連絡帳の活用に関して、工夫の必要性を述べている。保育士が連絡帳を記入する上で、保護者に何をどう伝えたいか、文章力も含め、保育士は資質向上と工夫が求められている。

また、多くの保育所では、連絡帳を使用しない年齢の保護者への文字での伝達方法として、帳面にメモ用紙を貼る等しているが、保育連絡帳やメモ用紙

の両方に言えることとして、文字での伝達は、記録に残るという問題がある。書いた側と読む側との認識の違いによっては、問題となることも考えられる。そのため、保育所側から発信する文章には、否定的・悲観的なものは極力避け、口頭で伝えるなどの配慮がなされていることが多い。保育士には、記入した文字に対する責任があると言える。

(3) 園便り・学級便り

園便りは、ほとんどの保育所で作られており、年12回出しているところが9割⁽¹⁵⁾である。園便りは、保育所全体のお知らせ、行事等の伝達手段として活用される。学級便りは、各クラスの発行回数を保育所で共通にしておき、行事前や行事に関連して、発行することが多い。学級単位のため、学級の様子、子どもの姿、子どものつぶやきなど、園便りと比べて、細かに記すことができる。また、担任保育士の、保育に対する捉え方や、子どもに対する思いなどが強く反映される。保護者にとっても、我が子の学級での生活や遊びの様子を知る情報源となっている。

(4) 家庭訪問・個人懇談

入園や進級後に、家庭での様子や、家庭環境、住宅や住宅周辺の様子を把握するため、多くの保育所では、家庭訪問や個人懇談を行っている。保護者からの要望を聞いたり、育児に関する相談を受けたり、保育所での様子を話したり、一人一人の保護者と向き合うことができる。入園・進級後、間もない頃に行われるため、保護者との信頼関係を構築する良い機会になっている。

2 保護者との関わりに関する共通点

連絡帳、登降園時の会話、園便り、学級便り、家庭訪問、個人懇談等を通して、保育士と保護者との関わりのお機会は多いが、全てに共通することは、子どもの健やかな成長のために、保育所や保育士と、家庭や保護者とが、互いに連携を図りながら理解を深めていくこと、信頼関係を構築していくことが必要不可欠である。『保育所保育指針解説書』に、「子どもの生活は、家庭から保育所へ、保育所から家庭へと連続しており、家庭と保育所との相互理解は、子どもの安定的な保育に欠かせないものである」⁽¹⁶⁾と記述されている。また、保護者との信頼関係の構築のためには、「子どもに関する情報の交換を細やかに行うこと」「保育士と保護者の間で子どもの愛情や成長を喜ぶ気持ちを伝え合うこと」「保育者のおかれている状況やその思いを受け止め理解を示すこと」「保

護者が保育の意図を理解できるように説明する機会を提供すること」「保護者に疑問や要望がある場合は、対話を通して確実に対応すること」⁽¹⁷⁾が必要と記されている。情報の交換や保育の意図の説明、喜びの共感、対話等を行う時には、保育士側の話し方、話す時の表情や態度、保護者に対する配慮、保育における知識の有無等が大きく関係する。無表情や、配慮のない伝え方や態度は、保護者との信頼関係を円滑に築く上で問題となる。以上から考えても保育士には、コミュニケーション能力が必要であり、さらに、多様化する家庭や保護者を支援するためには、コミュニケーション能力の強化が求められていると指摘できる。

3 保育士の言葉遣い

ここでは、保育士の言葉遣いを考えてみよう。保育現場では、保護者が、保育士の言葉遣いに違和感や不満等を感じ、問題が生じることがある。幼稚園教諭と比較してみると、保育士の言葉遣いに対する指摘は多い。齋藤幸子ら（2010）は、保護者のニーズに関する研究で、職員の言葉遣い等を挙げている。それによると、保護者が感じている保護者対応の不満（言葉遣いなど）は、保育士5.3%幼稚園教諭3.5%であり、保育士は幼稚園教諭に比べて1.8%多く改善を求められている⁽¹⁸⁾。また、保護者の幼保に対するニーズの違いとして、「幼稚園はしつけなど教育の内容や質、環境といった『教育』に関するニーズが比較的多く、保育所は病時や日常の世話といった『ケア』に関するニーズが多かった」⁽¹⁹⁾と述べている。円滑な保護者との信頼関係を築くためにも、保育士の言葉遣いは改善が必要と言えるだろう。

IV 家庭環境の変容に伴う保育の必要性

近年、要支援家庭、ひとり親家庭の増加等、保育所に入所する子どもの家庭の在り方は変容している。保育現場では、様々な保護者に対する支援を必要とされる。ここでは、家庭環境の変容に伴う保育の必要性を考えてみよう。

1 要支援家庭

生活保護家庭、育児不安、育児放棄等の虐待や虐待等に対する見守り家庭など、支援を必要とする家庭は、増加傾向にある。要支援家庭の定義は、「保護者の状況、子どもの状況、養育環境に何らかの問題を

抱え、それを放置することで養育が困難な状況に陥る可能性がある家庭」とされている⁽²⁰⁾。また、要支援家庭を把握する上での注意点として、「全ての家庭を視野に入れる」こと、「支援の必要性を客観的に判断する」ことが記されている⁽²¹⁾。『全国の保育所実態調査報告書 2011』によると、生活面・精神面などで支援の必要な家庭の子どもがいる保育所は、2006年の同調査では57.9%、2011年は61.5%⁽²²⁾で増加傾向にある。児童虐待が疑われる家庭の子どもがいるとした保育所は、全体の28.7%⁽²³⁾であった。

生活面・精神面の支援を必要とする家庭と、虐待が疑われる家庭とは、重複している場合も考えられる。保育現場では、生活リズムが整っていない、毎朝登園時間が遅い、忘れ物が多く持ち物が揃わない、家庭での食事が確認できない、激しい叱責がある、等が挙げられる。保護者に対する指導・助言等の長期にわたった支援が必要だと考える。子どもの身体の異変、生活環境、人的環境の変化、保護者の言動、子ども自身の訴え等により児童虐待を疑うが、家庭内部で起きていることから慎重な問題であり、また、児童虐待が疑われる家庭との連携は、特に難しいことが多く、完全な把握は難しい。地域の専門機関や関連機関との連携を取りながら、対応していくことが必要である。

2 障害児保育を必要とする家庭

近年、障害児保育を希望する家庭が増加している。各園における障害者手帳を持つ子どもと、行政が対象と判断した子どもの障害児保育対象児童数は、「1～2人」が45.9%で最も割合が高く、次いで「3～4人」が16.8%、平均人数は2.4人である⁽²⁴⁾。近年、保育所では、医療機関等での診断を受けていなかったり、診断を受けても障害児の判定をされなかったりする「グレーゾーン」と言われる子どもも増加傾向にあり、個々に応じた配慮や支援が必要となっている。障害児認定を受けている子どもには、各自治体ごとに、保育士加配を付けるなどの対応があるが、公営、私営によって対応も様々であり、特に、グレーゾーンの子どもの達に対する保育士加配等の対応が不十分であることが多い。以上から、障害児に対する保育の必要性は高いが、保育所の体制は、不十分だと言える。

3 ひとり親家庭

平成23年度『全国母子世帯等調査』によると、小

学校入学前児童がいる母子世帯の61.7%、父子世帯の67.6%が保育所保育を利用しており、特に父子世帯の場合は、平成18年の同調査と比べて、21.4%増加している⁽²⁵⁾。ひとり親家庭にとって、保育所は身近な施設であり、必要性も高いと言える。保育所に入所する子どもの家庭の多様化から、保護者支援に要する保育士の力量は、年々必要性を増している。

4 長時間保育を必要とする家庭

保護者の就労状況により、長時間の保育を必要とする家庭が増えている。核家族化に加え、経済状況の悪化から夫婦共働き世帯が増加している。内閣府『平成24年度版男女共同参画白書』によると、平成9年以降は、共働き世帯が片働き世帯を上回って推移している。その背景として、「女性の社会進出に対する意識変化や、経済情勢の変化等」⁽²⁶⁾があるとされている。就業の長時間化、子どもの長時間保育に伴い、親子の触れ合う時間も減っていることが推測される。育児の場が、保育所中心になっていることが懸念される。

5 保育所側の問題

ここで、受け入れ側である保育所の体制について考えてみよう。支援を必要とする家庭は、増加傾向にあると言えるが、それに伴い、保育所側には問題は発生しないのだろうか。例えば、長時間保育を必要とする家庭の増加に対する保育所側の問題として、次のようなことが挙げられる。12時間の保育時間を必要とする子どもに対して、担任保育士の勤務時間が8時間である場合、差の4時間は、担任保育士以外が受け持つことになる。そのため、十分なコミュニケーションが取りにくいことが懸念される。保育所の職員勤務体制の状況を考えても、登降園時間帯は当番体制であることが多く、保育士自身も生活があるため、常に残業をすることは困難である。

保育所における保護者のニーズに応じた保育活動は、延長保育、一時保育、休日保育、夜間保育、病児保育、病後児保育等がある。『全国の保育所実態調査2011』によると、延長保育を実施している園は、2006年は60.7%、2011年は70.5%であり、約10%増えている⁽²⁷⁾。また、公営保育所に比べ私営保育所のほうが、様々なニーズに応じている⁽²⁸⁾。本来の保育時間だけでなく、延長、休日、夜間など、長時間の保育は、子どもにとっても負担となるが、家庭の現状から考えると、長時間の保育体制が必要であるた

め、保育所は、子どもの健やかな成長や発達のために、体制を整えることが求められる。

V 保護者との関わりに関する事例と考察

ここでは、保育所における保育士と保護者との関わりの中で起きる問題を、経験年数別の対応を通して分析し、検討する。

1 研究方法

①観察対象者：保育所の保護者と、経験3年未満の新任保育士、経験3～10年未満の若手保育士、経験10～20年の中堅保育士、経験20年以上の熟練保育士を対象にする。

②観察期間：平成22年4月から平成24年3月までの2年間である。

③観察方法：保育所における、主に登園と降園時を中心とした、保護者と保育士の関わりに関して、記録を取る。

④倫理的配慮：幼児・保護者・施設等が特定できないように、調査の詳細と記録の一部を意図的に省略した。

2 保護者対応に関する事例と考察

(1) 朝の受け入れの時の対応

事例1. 新任保育士と中堅保育士の対応

背景：A児（4歳6か月女児）は、母親と離れにくく、毎朝泣いて母親にしがみついている。母親は、常勤勤務のため、朝は早めに保育士にA児を引き渡して職場に向かいたいという思いがある。母親は、朝、気持ちに余裕がなく精神的に不安定な日が多いということを全職員は、共通理解している。受け入れ時間は当番体制のため、A児の担任は不在である。

事象：登園後、母親と離れにくいA児の姿を、新任保育士は、母親の精神的に不安定な様子を感じ、話しかけることができずに側で見守っていた①。母親の表情が険しくなる等の変化に気付いた中堅保育士が、すぐに側に行き②、A児に、「それじゃあ、お母さんで行ってらっしゃいをしようかな。Aちゃん、あっちの窓から見送ろうかな」と言いながら抱き抱え、受け入れをした。母親は、受け入れをした中堅保育士に対し、「ありがとう。今日は先生がいたからいいけど、朝は忙しいし、離れないから苛々するし、仕事に遅れるから、誰でもい

いからすぐに対応に出て欲しい」と要望を言った。それに対し、「ごめんねお母さん。Aちゃんは、お母さんが大好きだから、朝なかなか離れられないのよね。でも仕事に遅れたらいけないし。泣いちゃうけど、今日のようにすぐに離れられるよう受け入れをすることを、職員みんなに伝えとくね。いいかな？」③と言うと、母親は納得し、笑顔で職場に向かった。その後、中堅保育士は、新任保育士に、このような場合の対応について、子どもの気持ちを受け止めながら、母親の急いでいる状況も察し、臨機応変に対応するように指導した。

事例2. 若手保育士の対応

背景：B児（3歳4か月男児）は、登園時母親と離れにくいことが時々ある。母親もB児と離れにくい。担任は、若手保育士である。
 事象：若手保育士は、B児が登園するとすぐに側に行き④、「Bちゃんおはよう。今日は笑顔でいってらっしゃいができるかな」と笑顔で受け入れを行い、B児と手をつないだ⑤。母親は、「お願いします」と笑顔で答えた。

事例1で、下線①において新任保育士は、精神的に不安定な母親への対応に困り、A児の様子をただ見守るだけになった様子が窮える。新任保育士自身も、「受け入れをした方がよいことは分かっていたが、A児が泣いており、母親に対する遠慮や、母親は朝気持ちに余裕がないことが多く、母親の対応に配慮が必要だという認識から、どうしたらよいか分からなかった」と述べている。

下線②では、中堅保育士は、保育室全体を観察する力を備えており、他児の受け入れをしながらも、A児らの様子を気にしており、母親の表情の変化を感じた時に、すみやかに対応することができたと考えられる。

下線③では、先ず母親の苛立ちを感じたため、謝罪の言葉を述べている。そして、A児が母親のことを大好きであると知らせた上で、離れられない事実を伝え、さらに、離れにくいことでA児が泣くという問題はありますが、全職員で共通理解をし、同じ対応を今後していく方法を、母親に確認している。

新任保育士は、苦手とする保護者に対する関わり方が見出し難いため、対応しようとする思いはあるが、即座に行動に移すことが難しいということがあられるのではないかと考えられる。それに対して、中堅

保育士は、全体を見渡す配慮ができ、母親の気持ちを受け止めた上で、対応に関する共通理解を母親と行うなど、次を見通した配慮をしていることが確認できる。

事例2の下線④では、若手保育士は、事例1の中堅保育士と同様にすみやかに対応している。母親と離れにくいことを考慮し、下線⑤のようにB児に声をかけ母親と離れるきっかけを作っている。手をつなぎB児の不安な気持ちを受け止めている。若手保育士が、B児の担任であることから、B児と母親への対応に慣れていたこと、信頼関係があったことも推測できる。

(2) 子どもを叱責する母親への対応

事例3. 熟練保育士の対応

背景：C児（5歳1か月男児）は、基本的な生活習慣は、ほとんど自立しているが、午睡中における排泄の失敗が多々ある。母親は、C児が失敗する度に、強く叱責している。
 事象：降園時、連日失敗が続くC児に対して、母親は、感情的になっていた。新任・若手保育士らは、側を通るが、話しかけるなど特に対応はしない⑥。次に、側を通りかかった熟練保育士は、母親に対して「あらあらお母さん、どうしたのかなあ」と、穏やかな口調で尋ねる⑦。母親は、「先生、もう毎日失敗するんよ。洗濯乾かんし、本当に腹立つわ」と言う。熟練保育士は笑いながら、「それは大変だね。洗濯も毎日ご苦労様。持って帰って洗って、翌日ちゃんと持ってきて、本当にきちんとするわ。でもねお母さん、長い人生考えたら、おねしよするのちよつとの期間だけよ。子どもは怒られたら怒られただけ、気になって余計失敗するわ。だから、ちよつとほっといてみるのもいいかもよ。まあ洗濯は、本当に大変だけどね。ご苦労様。じゃあそろそろC君も帰ろうかな⑧」と答えた。母親は、「そうなんよ。洗って持ってくるのは本当に大変だわ。まあ帰るわ」と言い、降園した。

下線⑥では、強く叱責する母親に対して、新任・若手保育士は、自ら関わりを持とうとしない様子が窮えるのと対象的に、熟練保育士は、自ら関わりを持っていることが確認できる。

また、下線⑦のように、口調は穏やかで落ち着いた言葉かけをしており、この言葉かけで、母親はC児に対して声を荒げることがやめて、保育士と話を始めている。さらに、下線⑧で笑顔で保育士が話し

始めたことにより、C児自身も困惑した表情から、少し笑顔になっていた。母親に対しては、洗濯物が毎日増える大変さに共感するだけでなく、毎日洗って持参する姿を認めている。育児に関する助言もしている。以上から、熟年保育士は、保護者と関わる中で、保護者に共感し、認め、子どもに対する配慮も行った上で、保育の先輩として助言や指導をし、排泄の失敗に関する話題に区切りをつけられたと考えられる。

(3) 子どもの怪我を伝える時の対応

事例4. 新任保育士の対応

背景：4歳児学級のD児（4歳11か月男児）とE児（4歳5か月男児）が、砂場で遊んでいる時に喧嘩になり、D児がE児の顔をたたいた。D児は、友達に対して時に暴力的なことがあり、以前にもE児に引っ掻き傷をつけている。担任は、新任保育士である。

事象：新任保育士は、D児、E児それぞれの降園時に母親に対し、「今日、砂場で遊んでいるときに2人が喧嘩になってしまって、DちゃんがEちゃんの顔をたたいてしまったんです。すみませんでした⑨」と言った。D児の母親は、その場でD児を厳しく叱責した⑩。E児の母親は、「わかりました。大丈夫です」と答えた。

事例5. 中堅保育士の対応

背景：2歳児学級のF児（2歳8か月男児）とG児（2歳11か月女児）がブロックの取り合いをし、F児がG児の腕を噛む。F児とG児は普段から関わって遊ぶことが多い。担任は、中堅保育士である。

事象：中堅保育士は、降園時にF児の母親に対し、「FちゃんとGちゃんはずっと一緒に遊ぶ仲良しなんですけど⑪、今日は、保育室でブロック遊びをしていて、Gちゃんの持っていたブロックが欲しくて、FちゃんがGちゃんの腕を噛んでしまった⑫んです。まだ、なかなか言葉で自分の思いを伝えられない年齢だから、保育士の配慮が必要だったのに、（噛み付きを）止められなくてごめんなさい。冷やして様子を見ました。Fちゃんにも、欲しいときは「貸して」と言おうねって話をしました⑬」と言った。F児の母親は、「もう、噛んだらだめでしょ。すみませんでした」と言った。中堅保育士は、「その時にFちゃんとしっかり話をしたし、Gちゃんにもごめんねってちゃんと謝ることができましたよ⑭」と付け加えた。G児の母親は、「大丈夫です。この子も噛むことあるから」と言った。

事例4・5共に、子ども同士問題が生じた時の保護者への連絡の場面である。まず、新任保育士の対応を見てみよう。下線⑨から、今日起きた事実を、双方の保護者に知らせている。下線⑩に対し、新任保育士は、言葉を発していない。問題が生じた事実のみを伝え謝罪している。次に、中堅保育士の対応を見てみよう。下線⑪では、F児とG児は普段からよく一緒に遊んでいること、仲の良いことを伝えた上で、今日は問題が発生したことを話している。下線⑫では噛んだ理由を述べ、下線⑬では子どもの発達過程に触れ、保育士の配慮が足りなかったことを謝罪している。噛まれた部位の状態をF児の母親と共に確認しており、その後の対応も伝えている。さらに下線⑭では、保育士の介入で話を十分にしていることと、F児はG児に謝ったことを伝えている。

保護者に事故や怪我等を伝える時には、事実・結果だけではなく、なぜ問題が起こったのか、どこをたたいたり噛まれたりしたのか、その後保育士の介入でどのように対処し、怪我に対する対応はどのように行ったのか等まで、具体的に知らせる必要がある。このような望ましい情報の伝達の在り方について、具体例を示して伝えていくことが、新任保育士の保護者との信頼関係を構築していくために重要であると考えられる。

3 経験年数と保護者対応

傾向としては、経験年数が短いほど、保護者対応に苦手意識を持っており、対応したいという思いはあるが、行動に移せないことが多い。それに対して、中堅保育士や熟練保育士は、全体の状況を把握する力があり、保護者の態度、表情に素早く反応し、子どもの利益を考慮した上で、保護者に対応している。中堅・熟練保育士は、新任・若手保育士と比べて、自ら保護者と関わり合う機会が多く、関わりを十分に持つことで、保護者との信頼関係を築いている。若手保育士においては、経験年数は短いですが、担任と保護者という立場から、日々の関わりを通して信頼関係を構築し、保護者対応を円滑にしている。経験年数も大きく影響する要因の1つとして重要なものであると言える。保護者に対する保育士の姿勢は、まずは保護者を受け入れること、そして穏やかな雰囲気ですすめる中で、必要に応じた指導・助言を行えることが望ましいと言える。

VI 保護者との信頼関係を構築するための保護者支援

これまでの考察によって、経験年数による経験の蓄積や保護者対応の能力が、保護者とのコミュニケーションに差をもたらしていることが分かった。保護者支援が保育所や保育士に求められている現在、筆者らは、保育現場における対応策として次の2点を考える。1つ目は、保育士養成施設で学ぶ段階から、保護者支援についてある程度予測を立て、現状を把握することである。保護者との関わりは、保育現場に実際に出てみないと分からないことも多いが、多様化している家庭の現状を学んだ上で、保護者とのコミュニケーションの取り方を学生同士で想定して練習する機会を持つなどが可能である。2つ目は、中堅・熟練保育士が、長期に渡って、新任・若手保育士に1対1などで指導・助言を行っていくことである。

保護者との関わりを持つことに嫌悪感や不安感を持たず、中堅・熟練保育士の関わり方を見たり、実際に指導・助言を受けたりする機会を常に持つことが、コミュニケーション能力の強化につながり、コミュニケーション能力を強化していくことが、保護者との信頼関係の構築を促進するものと言えよう。

VII 今後の課題

今後は、保育現場において、中堅・熟練保育士はどのような方法で、新任・若手保育士に指導・助言していくことが望ましいのかについて考察を進めると共に、保育現場における保育士同士の関わりについても、事例を基に考察する予定である。

—文献—

- (1) 中平絢子, 馬場訓子, 高橋敏之:「保育所保育における保育士の資質の問題点と課題」,『岡山大学教師教育開発センター紀要』第3号, pp.52-60, 2013
- (2) 善本孝:「保育におけるコミュニケーション—保育士にもとめられるコミュニケーション能力に関する調査から—」,『横浜女子短期大学紀要』, 第18号, pp.47-64, 2003
- (3) 真下知子, 張貞京, 中村博幸:「保育者—保護者間のコミュニケーションの改善をめざした研究—保育者に必要な能力・資質に関する幼児教育学科学生の意識—」,『京都文教短期大学研究紀要』49, pp.116-128, 2010

- (4) 全国社会福祉協議会『新保育所保育指針を読む』, p.15, 2008
- (5) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.15
- (6) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.27
- (7) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.28
- (8) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.127
- (9) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.126
- (10) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), pp.127-128
- (11) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), pp.129-130
- (12) 奥山清子:「連絡帳を通してみた園と家庭との連携」『日本保育学会大会研究論文集』47, pp.338-339, 1994
- (13) 高杉展:「連絡帳という記録をどうよみとるか」『保育学研究』第47巻第2号, p.146, 2009
- (14) 高杉展・前掲書(13), p.146
- (15) 広沢洋子, 清水玲子, 角籐知津子:「保育所における保育者と保護者の連携上の問題点(1)一園だより・連絡帳に関しての調査を通して—」,『日本保育学会大会研究論文集』(48), pp.692-693, 1995
- (16) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.130
- (17) 全国社会福祉協議会・前掲書(4), p.130
- (18) 斎藤幸子, 須永進, 青木知史, 山屋春恵:「保護者のニーズとその対応—保育所と幼稚園における調査結果の比較—」,『日本子ども家庭総合研究紀要』第47集, p.331, 2010
- (19) 斎藤幸子ほか・前掲書(18), p.336
- (20) [www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/.../youshien_guideline.files/youshi\(2013/05/01 閲覧\)](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/.../youshien_guideline.files/youshi(2013/05/01%20閲覧))
- (21) [www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/.../youshien_guideline.files/youshi\(2013/05/01 閲覧\)](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/.../youshien_guideline.files/youshi(2013/05/01%20閲覧))
- (22) 全国保育協議会『全国の保育所実態調査』, p.62, 2012
- (23) 全国保育協議会・前掲書(22), p.64
- (24) 全国保育協議会・前掲書(22), p.61
- (25) 厚生労働省『平成23年度全国母子世帯等調査結果の概要』, p.63, 2012
- (26) 内閣府『平成24年度版男女共同参画白書』, p.22
- (27) 全国保育協議会・前掲書(22), p.51
- (28) 全国保育協議会・前掲書(22), p.51

Guardian Support by the Nursery Teachers for Promoting Construction of Confidential Relation

Ayako NAKAHIRA *¹ Noriko BABA *² Toshiyuki TAKAHASHI *¹

In recent years, family style has been diversified due to an increase in single parent and nuclear families. The diversified support for guardian has been a issue at day care centers. Many of nursery teachers probably have found it difficult to be good at their communication skills to guardian, although its degree of awareness may vary individually. In this thesis, transformation of family style will be looked into and interaction and relationship with gardians at nursery site are studied. In addition, communication competency for nursery teachers is examined by length of experiences and the studies conclude a significance of reinforcing communication competency.

Key Words : communication competency, nursery teachers, guardian support , mutual trust relationship

*1 Graduate School of Education,Okayama University

*2 Kurashiki Sakuyo University
