

【原 著】

# 事例から見る望ましい保護者支援の在り方と保育士間の連携

中平 絢子 馬場 訓子 竹内 敬子 高橋 敏之

Desirable Way to Support for Guardians and Cooperation among Nursery Teachers in Case Study

Ayako NAKAHIRA, Noriko BABA, Keiko TAKEUCHI, Toshiyuki TAKAHASHI

2016

岡山大学教師教育開発センター紀要 第6号 別冊

Reprinted from Bulletin of Center for Teacher Education  
and Development, Okayama University, Vol.6, March 2016

原 著

## 事例から見る望ましい保護者支援の在り方と保育士間の連携

中平 絢子<sup>\*1</sup> 馬場 訓子<sup>\*2</sup> 竹内 敬子<sup>\*3</sup> 高橋 敏之<sup>\*4</sup>

子どもの健やかな成長と発達のためには、保育士と保護者が円滑な関係にあることが望ましい。経験年数の短い若手保育士と中堅・熟練保育士では、保護者対応に違いはあるのだろうか。本論では、経験年数別に保護者対応について聞き取り調査を行った。さらに、中堅・熟練保育士自身が若手保育士だった頃の振り返りから、現在の保護者対応を比較し検討した。その結果、保護者対応には経験の蓄積と先輩保育士の助言・指導等が必要であることが分かった。

キーワード：保育所保育士, 経験年数, 保護者支援, 連携

- ※1 岡山市岡山っ子育成局 保育・幼児教育課
- ※2 くらしき作陽大学子ども教育学部
- ※3 岡山大学保育所なかよし園
- ※4 岡山大学大学院教育学研究科

## I 保育所保育士の保護者支援

保育所保育士は、資格を取得して専門職になり、日々子どもの成長を見守り、様々な支援や指導の方法等を習得する。今日、保育所では、子どもや保護者に対する様々な支援、保育士の資質向上等が求められている。経験年数が短く、保護者との関わり方に慣れていなかったり、自信が持てなかったりすることが多い若手保育士だけでなく、近年は、中堅保育士や熟練保育士も、保護者対応に苦手意識を持っている現状が見られる。

『保育所保育指針』第6章「保育所における保護者に対する支援の基本」には、「保護者とともに、子どもの成長の喜びを共有すること」「一人一人の保護者の状況を踏まえ、子どもと保護者の安定した関係に配慮して、保護者の養育力の向上に資するよう、適切に支援すること」「子育て等に関する相談や助言に当たっては、保護者の気持ちを受け止め、相互の信頼関係を基本に、保護者一人一人の自己決定を尊重すること」等が、留意点として記述されている<sup>(1)</sup>。

子どもの健やかな成長と発達のために、保育士と保護者が円滑な関係を築き、互いに協力することが望ましいことである。保育士には、子ども理解や細やかな配慮を要する保護者支援が必要となるだろう。さらに、保育所全体の保育の質を向上させるために、

保育士間の連携の強化、子どもと保護者に関する共通理解、それらを前提にした上での保育士の対応を均質化、等が必要になると考える。

そこで本論は、保育所保育士に対する保護者支援についての聞き取り調査の結果から、経験年数別に保護者対応の困難さを明らかにし、望ましい保護者支援の在り方を探るものである。

## II 保育士に見る子どもの発達理解

保育士は、子どもの発達過程、一人一人の特性等を理解して、日々の保育を行っている。平成20年改訂の『保育所保育指針』においても、保育所の社会的責任が明記されており、職員の資質向上が喚起されている。

第2章「子どもの発達」では、「子どもの発達は、子どもがそれまでの体験を基にして、環境に働きかけ、環境との相互作用を通して、豊かな心情、意欲及び態度を身に付け、新たな能力を獲得していく過程である」<sup>(2)</sup>と説明している。また、子どもの発達に特に大切なことは、「人との関わりであり、愛情豊かで思慮深い大人による保護や世話などを通して、大人と子どもの相互の関わりが十分に行われることが重要である」<sup>(3)</sup>と指摘している。「愛情豊かで思慮深い大人」には、保護者や保育士や幼稚園教諭等が、該当すべきであろう。保育者と保護者が、

円滑な関係を維持しながら、子育てにおいて連携協力ができれば、子どもの健やかな成長に寄与することができる。

### Ⅲ 保育所の現状

保育所は、認可保育所、無認可保育所、事業所内保育所、院内保育所等、様々であるが、本論では、認可保育所に焦点を当てて考察する。ここでは、保育士の配置と保育所運営について考えてみよう。

#### 1 保育士の配置基準

保育士の配置数は、「児童福祉施設最低基準」により、子どもの年齢に応じて配置される保育士の数の基準が定められている。0歳児は子ども3人につき保育士1人、1・2歳児は6人につき保育士1人、3歳児は20人につき保育士1人、4歳児以上は子ども30人につき保育士1人である<sup>(4)</sup>。これは、国が定めた最低基準である。

周知の通り、『保育所保育指針』第1章には、「保育所は、児童福祉法第39条の規定に基づき、保育に欠ける子どもの保育を行い、その健全な心身の発達を図ることを目的とする児童福祉施設」<sup>(5)</sup>であると確認されている。そのため、保護者の就労や家庭の状況等の変化により保育所に受け入れの空きがあれば、途中入所も可能になる。子どもの途中入所に伴い、保育士の配置数も変わってくる。例えば、0歳児の場合を考えると、子どもが3人なら保育士は1人配置であるが、途中入所により、子どもが1人増えて4人になる場合は、保育士の数も1人増やして2人体制になる、等である。

全国保育協議会（2012）の『全国の保育所実態調査報告書2011』は、保育所の状況調査から、保育所は「産休明け保育等、低月齢の乳児受け入れへのニーズが高い」<sup>(6)</sup>と報告している。さらに今日では、気になる子どもや障害を持つ子どもの増加に伴い、保育士の加配をしていることも多い。同調査報告書によると、「障害児保育を実施する保育所は74.8%あり、そのうち78.8%の保育所が障害児加配保育士を設置している」<sup>(7)</sup>ことが分かっている。近年、保育所の需要も高い上、保育を必要とする家庭、配慮を要する子どもは増加傾向にあり、子どもの年齢や人数にもよるが、1つの学級を複数の担任で保育する複数担任制が採用されている場合もある。

#### 2 公営・私営保育所における保育士の年齢別割合

まず、保育所に勤務する保育士の数や年齢層を探ってみよう。平成18年の「社会福祉施設等調査」によると、保育所に勤務する常勤の保育士の数は313,799人（うち非常勤30,703人）<sup>(8)</sup>である。約1割の保育士が、非常勤採用であることは、重要視しなければならない問題の1つである。

次に、保育士の年齢別の割合について考察してみよう。全国社会保育協議会の調査によると、正規保育士の年齢別の配置割合では、私営では、20代51.2%、30代22.1%、40代17.4%、50代以上9.3%となっている。公営では、20代20.8%、30代23.1%、40代28.9%、50代以上27.2%となっている。全体では、20代39.0%、30代22.5%、40代22.0%、50代以上16.5%となっている。<sup>(9)</sup>

この統計から、私営では20代が半数以上を占め、中堅や熟練と位置づけられる30代以上を上回っており、さらに、年齢が上がるにつれて人数も減少していることが分かる。一方公営では、どの年代もほぼ同等の数が配置されており、20代よりも30代以上の比率が高くなっている。20代の保育士が多い私営保育所では、新しい価値観や保育観等、若者を中心とした躍動的な保育が想像されるだろう。30代以上が多い公営保育所では、長年の経験による保育技術の蓄積や子どもの対応、保護者対応などを新任保育士や若手保育士に教えられるという良い面が考えられる。同調査でも、「保育のノウハウや専門性、文化の伝承を考えると、「幅広い年齢層の保育士」がいることが望ましい」<sup>(10)</sup>と分析されている。保育所により採用条件等で多少の偏りもあるだろうが、公営・私営問わず、幅広い年齢層での採用が望まれる。

#### 3 複数担任による保育の共通理解

##### (1) 保護者の需要に合った保育所運営

保育所の保育時間は、「児童福祉施設最低基準」により「1日8時間を原則として、その地方における状況を考慮して、保育所の長が定める」<sup>(11)</sup>とある。保育日数については、「規定はない。およその年間保育日数は300日」<sup>(12)</sup>と記述されている。全国保育団体連絡会・保育研究所（2012）『2012保育白書』によると、「平日9時間以上の利用が母親常勤で64.2%、父親常勤で49.8%にのぼる」<sup>(13)</sup>という結果が出ている。また、保育所における保育時間は、「11時間以上の開所はすでに常識になりつつある」<sup>(14)</sup>と指摘されるように、保育所で過ごす子どもは、長

時間保育の場合が多い。保護者の需要に合った保育を行うためには、「児童福祉施設最低基準」を超えた受け入れや対応が必要になるだろう。一方で、長時間保育は子どもにとって負担になるので、子どもに対する十分な配慮も必要である。

## (2) 保育士間の共通理解

保護者の需要に合った保育所運営を実施するには、次のような問題が挙げられる。第1に、保育士の勤務時間の問題である。中平ら（2013）は、長時間保育の家庭の増加と保育士の勤務体制の問題から、担任保育士の勤務時間以外における子どもや保護者対応は、他の保育士が行うことになり、そのため、子ども及び保護者との十分な意思疎通ができないことを明らかにした<sup>(15)</sup>。第2に、保護者との連携を深めるためには、子ども一人一人の情報を担任間で共通理解しておく必要性の問題である。例えば、その日の子どもの体の異常の有無、保育所での生活の様子、家庭からの連絡に対する保育士間の共通理解、等である。また、同じ学級に限らず、同じ年齢で複数の学級がある場合には、学年担任間の共通理解も必要となってくる。

## 4 保護者対応の難しさ

中平ら（2013）は、「経験年数が短いほど、保護者対応に苦手意識を持っていることが多い傾向にある」<sup>(16)</sup>と指摘したが、本論では、若手・中堅・熟練保育士が経験した保護者支援の困難さを具体的に検討することによって、保護者支援を円滑に行うための解決策を模索する。また、中堅・熟練保育士の過去と現在の保護者支援について考察することによって、経験年数と保護者支援の関係を明らかにする。

## IV 研究方法

### 1 調査協力者

第一著者と面識のある、中四国圏内の認可保育所に勤務する保育士6名を対象とした。様々な保育所での保護者対応を調査するため、それぞれ勤務保育所の異なる協力者を選出した。保育経験2～9年の若手保育士2名（A・B）、経験10～19年の中堅保育士2名（C・D）、経験20年以上の熟練保育士2名（E・F）である。

## 2 調査時期

調査期間は、20XX年12月から20XX+1年3月までの4か月間で、調査協力者の休憩時間や休日を実施した。

## 3 調査方法

若手・中堅・熟練保育士のそれぞれに対して、保護者支援の場面で対応に苦慮したことを中心に、聞き取り調査を実施した。さらに、中堅・熟練保育士に対しては、自身の保育経験の中で、若手保育士だった頃の保護者対応と現在の保護者対応の違いを質問する。それぞれ異なる日時に、第一著者と調査協力者のみの状況で実施した。

## 4 倫理的配慮

調査対象者・保護者・施設等が特定できないように、調査の詳細を意図的に省略すると同時に、発言の趣旨が変わらない程度の軽微な改変をした。

## V 結果及び考察

ここでは、本論の主題である「保護者支援の在り方と保育士間の連携」に関して、具体的な事例を挙げながら、一般化できる要素を抽出する。同時に、厚生労働省（2008）『保育所保育指針解説書』の該当部分と随時照合させて、明日の保育に役立つ保護者対応を考察してみよう。

### 1 実践事例に見る保護者対応の難しさ

聞き取り調査を実施した際に、全員が、質問に答えるまで、数分程度の時間を要した。しかし、一定時間考えた後、滑らかに話を始める様子が見られたことから、経験年数を問わず、どの保育士も保護者対応に関して多数の事例を持っていて、対応に苦慮したことの多くが、記憶に残っていると推察できる。

#### 事例1. 若手保育士A（保育経験2年）

A：たくさんあります。何ていうか、保護者との関わり方が、まだ余り分からなくて。例えば、忘れ物をよくする家庭に、どこまでお願いしていいか分からなくて。期限のある書類を何日も持っていないお母さんに、何回ぐらい声をかけたらいいのかなって。

調査者：どのように対応したのですか。

A：結局1回伝えただけで、後は声をかけませんでした。

調査者：保護者は書類を持ってきたのですか。

A：提出されてなくて。そのままにしちゃってて。必要書類だったから、後で上の先生が言ってくれて出したそうです。

#### 事例2. 若手保育士B（保育経験8年）

B：子どもとさよならした後、お母さん同士が、園庭でずっとしゃべっていたことがあったんですが、ものすごく長い間話をされていて、子どもは、外でずっと遊んでいて、大丈夫かなーと思っていた矢先に、子どもが怪我をしてしまったんです。その場にいたお母さんは、何も言わなかったんだけど、帰ってから怪我を見たお父さんが、「保育園で怪我をするなんてどういうことだ」って怒って、言いに来られたことがあります。

調査者：その時、どういう対応をしましたか？

B：職員室に行って先輩の先生に相談しました。園長先生は不在だったから、主任の先生が対応に出してくれました。そこで、自分も一緒に謝りました。

調査者：自分だけじゃなく、熟練の先生が対応に出してくれることで、何か変化はありましたか？

B：保護者も、熟練の先生が出ることによって話を聞いてくれて、納得してくれた面もあったと思います。保護者から見たら、経験の短い保育士よりも、経験の長い保育士と話をする方が安心するみたいです。私も自分1人だったら、どうしていいかわからず、だから、熟練の先生に入ってもらえて良かったし、対応も学ぶことが出来たと思います。

調査者：どのようなことを学びましたか。

B：丁寧に謝ることと、これからの具体策を伝えることです。園内にいる間は、保護者に子どもを渡した後でも、園庭で遊んでいたら、安全面を見守ることも指導して戴きました。

#### 事例3. 中堅保育士C（保育経験12年）

C：保育所での子どもの怪我を保護者に伝え忘れていたことです。子どもが帰った後に思い出したため、すぐに電話を入れて伝えました。伝え忘れていたこともお詫びしました。

調査者：保護者の反応はどうでしたか。

C：日頃からよく話をする保護者だったので、特に問題もなく話しました。「細かいことまで伝えてくれてありがとう」とも言われました。

#### 事例4. 中堅保育士D（保育経験13年）

D：困っているというか、最近は保護者の実態がつかみにくいと思う。親しくなりにくかったり、会いにくかったりする。子どものことも踏み込んで話ができないというか。本当は、こうしたいという思いがこっちにあっても、踏み込みにくいから、結局、言えずに終わることが多い。

D：もう1つ困るのは、保護者に、「子どものために大切ですよ」ってお願いしても、それがなかなか届きにくいと思う。余裕がなくて、子どものことより自分のことで一杯になってる家庭が多いというか。だから、いくら子どものためになって伝えても、変わってくれない。今は、本当に子育てがしにくい環境で、保育や教育も難しい状態にあるなど感じる。

#### 事例5. 熟練保育士E（保育経験22年）

E：昔と比べて、保護者に分かりやすく伝えることが大切になってきていると思う。若いお母さんも増えてきているから。例えば、離乳食の大切さや具体的な作り方とかね。基本的なことも分かりやすく伝えることが必要。だけど、強制的な言い方や威圧的な言い方をしてしまうと壁ができてしまうから、そこを気をつけながら指導していくことかな。

調査者：壁が出来てしまったこともあるんですか。

E：こっちは、よかれと思って言ったことが、保護者にとっては重荷だったり、腹立たしくなったりしたようで、園長も交えて、保護者と話をしたこともある。

#### 事例6. 熟練保育士F（保育経験30年）

F：忙しい時に保護者から質問されて、「また調べておきます」と返事をしたまま、すっかり忘れてしまったことがあって。保護者からしたら、返事を待っているのにならわよね。それは、本当に反省したわ。

調査者：その保護者に対して、何か話をされたのですか。

F：ただただ謝ったわ。それからは、何でもすぐにメモを取るように心がけているの。

それでは、「実践事例に見る保護者対応の困難さ」について、事例に沿って考察してみよう。

### (1) 先輩保育士の援助

事例1で若手保育士Aは、保護者への関わり方に自信が持てず、対応が十分でなかったことを問題にしている。また、「上の先生が言ってくれた」ように、先輩保育士の援助を受けている。考えられる別の対応としては、保護者に一度だけ声を掛けて、ただ待っているのではなく、応答がないのであれば、メモ書きしたものを連絡帳に付けてみるなどしても、よかつただろう。話し言葉で伝えたものは、忘れればそれまでであるが、書き言葉で伝えたものは、忘れても残っているので、保護者に別の反応があったであろう。

事例2では、保護者からの問題を先輩保育士に相談し、一緒に謝る等の対応をしている。この事例は、子どもを保護者に渡した後に起こったことなので、基本的な安全責任は保護者にあると思われるが、「怪我を洗って消毒しましょう」等の園の対応があれば、保護者の感情も変わっていたと思われる。また、管理職が、例えば年度当初に保護者会等において、子どもを受け取った後は、特に用事がなければ速やかに帰宅して欲しいことと、子どもを渡した後の事故に関しては、園としては責任範囲を超えることを、明確に伝えておく必要もあるだろう。

事例1・2は、若手保育士1人では、対応が困難だった保護者対応である。この事例は、先輩保育士に相談し、援助や助言を受けることによって、問題が解決している。このことから、若手保育士にとって保護者対応の技術を習得するために、先輩保育士の存在は、不可欠であると言える。

### (2) 適切な対応と保育士の態度

事例3では、連絡の不備に保育士自身が気付き、対応を怠たらずに電話をかけている。この場面で中堅保育士Cは、他の保育士に相談をしていない。そのことを中堅保育士Cに確認すると、「過去にも同じようなことがあり、先輩保育士に指導を受けたことがあったため」と返答があった。このことから、中堅保育士も若手保育士だった頃には、先輩保育士から様々な援助や指導、助言を受けていたことが確認できる。全く同じ事例ではないにしても、他の保育士の対応を見ていて経験が蓄積されるということがある。直接体験だけが学習効果を上げるのではなく、見て学ぶことの重要性は、子どもも大人も同様である。

事例2・3は、子どもの怪我を保護者に伝える場面という点では同じだが、伝える時の保育士の態度

や対応が、保護者にとって納得できない場合もあると言える。大切なことは、普段から「いつも丁寧な連絡をもらっている」という保護者からの感謝の気持ちを形成していくことである。そういう意思疎通の積み重ねが、信頼関係を作り出すと考えられる。

### (3) 保護者支援における保育士の観念の違い

若手保育士は、日々の保育において、自らの保護者対応の不十分さを強調したが、他方、事例4で中堅保育士Dは、保護者の資質について取り上げ、現代社会における子育ての問題や保育体制の在り方等に言及している。若手保育士は、保護者対応に困難さを感じているが、中堅保育士は、保護者支援の問題を社会と関連付けながら考えていると指摘できる。

時代の趨勢の中で、保護者が変化してきているという指摘もできる。例えば、「女性の社会進出の進展」に関して、国土交通省(2013)は、「今から約30年前の1980年、我が国では、夫婦のうち男性が主な働き手となる片働き世帯が主流であった。その後、共働き世帯数は継続的に増加し、1997年には共働き世帯が片働き世帯数を上回ることとなった。その後も共働き世帯は増加を続けており、片働き世帯数との差は拡大傾向にある」<sup>(17)</sup>と指摘している。記述と同時に掲げたグラフを読み取ると、2010年時点で、共働き世帯1012万世帯に対して、片働き世帯797万世帯であることが分かる。

中堅保育士Dの「余裕がなくて、子どものことより自分のことで一杯になっている家庭が多い」との発言は、現代社会の一側面を反映している。保護者の方にも、ゆとりがないのだろう。当然の帰結として、悪影響は子どもに及び、結果としては、朝早くから夜遅くまでの長時間保育となって現れる。仕事が休みであるはずなのに、子どもを保育所に連れてくる保護者に対して、「お母さんお仕事大変ですねえ。でも子どもは、もっと大変なんですよ」というような言葉掛けも必要であろう。ただ、間違いを指摘したり非難したりするのではなく、保護者の気持ちに寄り添った共感的理解の上に、子どもの成長発達を保障する保護者支援が生まれると言えよう。そのための基盤形成は、当然のことながら、意思疎通によって図られる。

### (4) 第三者の必要性

事例5は、熟練保育士の保護者対応だが、若手・中堅保育士と同様に、保護者との話に園長という先輩保育士が関わっている。これは、経験年数の長さが必ずしも、保護者対応を円滑にしているとは言え

ない事例である。見方を変えると、この場合、むしろ熟練保育士から言われたことによって、保護者が重く受け止めたということもできる。若手保育士から同じことを言われたのであれば、気軽に聞けた可能性がある。「現代は多様な価値観が混在し、保護者との関係にも様々な課題」<sup>(18)</sup>がある。保護者に、「上から目線で注意された」という印象ばかりが残ってしまわないように、熟練保育士は、保護者との年齢差や世代間差にも配慮して、分かりやすい言葉で話す必要があるだろう。

保護者対応における変化について熟練保育士Eに質問したところ、「若い頃は、とにかく失敗が多かった。何度も失敗を繰り返しながら、次第に関わり方も身に付いていったように思う。しかし、現在も保護者対応に関する悩みは多い」と述べるように、経験年数の長さが、保護者対応の困難さの軽減に直結しているとは、短絡的には言えない。また、この事例から、保護者との関係に問題が生じた時は、1人で対応する場合だけでなく、第三者を交えた方がよい場合もある、ということが示唆される。

#### (5) 保育士の姿勢

事例3・6は、保育士自身が、保護者対応に不備や不手際があったことを理解し、解決策を見出している点が共通している。保育士の誠実な態度は、信頼関係の構築にも回復にも役立つであろう。

保育実習生や新任保育士が、保育の中でメモを取る姿は多く見かけるが、事例6からは、熟練保育士にとってもメモは、業務上必要であることが読み取れる。特に、フリーの保育士は、担任の保育補助として入り、1日の中で、複数の学級を移動して保育する場合が考えられる。エプロンのポケットにボールペンとメモ帳を入れて、保育業務に従事する様子は、保育専門職の信頼される一つの姿である。

## 2 過去の実践の振り返りと現在の対応

先述したように、中堅保育士は、自分が若手保育士だった頃に保護者対応に問題が生じ、先輩保育士から援助を受けた経験を振り返っている。中堅・熟練保育士には、若手保育士の頃の保護者対応の問題点について、現在、同じ状況になった場合にはどのように対応するのかを質問した。

### (1) 保護者の気持ちに寄り添う保育

#### 事例7. 中堅保育士C（保育経験12年）

調査者：あなたが若手保育士だった頃の保護者対

応に関する話は、ありますか。

C：経験3年目で、2歳児学級を担任していた時の3月の話だけど、よく覚えているわ。

C：進級に向けて、弁当箱で白御飯を食べる練習をするために、保護者に弁当箱準備と持参のお願いの手紙を出したんだけど、3月末で退園予定の家庭には、別にいいかと思って手紙を渡さなかった。そうしたら後日、何でうちだけ手紙がないのかって苦情が来た。

調査者：それでどうしたんですか。

C：保護者にひたすら謝ったわ。でもね、手紙を他の保護者に配る時、同じ学級担任だった先輩保育士に確認したのよ。入れなくていいかどうか。そうしたら、もう退園するからいらなくて、言われたのよ。

中堅保育士Cが、約9年前の保護者対応を鮮明に記憶している事例であった。この事例について、中堅保育士C自身に振り返りを依頼し、問題点を挙げて、同じ状況になった場合に、現在であればどのように対応するかを質問した。

#### 中堅保育士Cの振り返りと現在の対応

○若かったから、経験が短く保護者の思いまで考えられなかったと思う。

○熟練保育士に相談して、対応したのになっという思いは、当時もあった。保護者からの苦情後に熟練保育士と、「渡したらよかったね」と話をした。

○今なら、退園するからとか、こっち側の思いを通すんじゃなくて、他の保護者と同じように手紙を配布して、その上で保護者の判断に任せると思う。

○今なら、熟練保育士に渡すかどうかの相談はしないと思う。自分で判断できるから。でも、あの失敗があったから、今はそんな失敗は、していないと思う。

事例7から中堅保育士Cは、若手保育士の時、自分では判断の難しい対応について先輩保育士に相談して、確認していることが分かる。保護者に対する配慮が不十分だったことを挙げ、経験を積むことによって保護者対応に自信を持てたことが推測できる。また、この事例が、熟練保育士に相談した結果であったことから考えると、熟練保育士が常に、保護者対応が十分であるとは言えない。

保護者は、手紙が届かなかったことに対する不満

もあるが、何よりも自分の子どもが、他の子どもと同じ活動ができなかったことに憤りを感じている。保育士が、保育経験の長い短いではなく、保護者の思いを推量できなかったことに問題があると言える。この事例によって私達は、保育所における「保育は保護者と共に子どもを育てる営みであり、子どもの24時間の生活を視野に入れ、保護者の気持ちに寄り添いながら家庭との連携を密にして行わなければならない」<sup>(19)</sup> ことを再認識・再確認することができる。

## (2) 保育の意図と保護者への説明

### 事例8. 中堅保育士D（保育経験13年）

調査者：あなたが若手保育士だった頃の保護者対応に関する話は、ありますか。

D：若手の頃は、特にたくさんあるわ。卒業式前に、発達障害の疑いがちょっとあると思っていた子どものお母さんやおばあちゃんに対して言った言葉が、問題になった。＜中略＞卒業式の練習の様子から、本番も参加しにくいだろうと思って、あらかじめ支援策を保護者に伝えておこうと思ったら、「うちの子は、そんな支援をされないとできないのか」と園長先生の所に直接訴えに行かれた。保護者の協力を得ようと思って動いたことが、反対に保護者を傷つけてしまったという反省があった。

中堅保育士Dにも、中堅保育士Cと同様に、若手保育士の頃の対応等を振り返ってもらった。

#### 中堅保育士Dの振り返りと現在の対応

○あの頃は、少しでも違和感を感じたら、何か配慮しなくてはと思っていた。その頃は、発達障害に関する勉強もして、だから余計に、この子はきっとそうだという思いにかられた。

○1人の子どもの特性を見るというよりも、学級経営が頭を中心にあり、どうしたら卒業式が円滑に行われるかなど、学級経営を成功させたいという思いに気を取られていた。

○今ならば、保護者に言わない。自分自身、今、姪っ子の世話をしたり関わったりする中で、愛する子どものことを、そんな風に言われたら腹が立つから。保護者の立場で考えた時に、少し程度の疑いでは、言わなくてもよいのではと、今なら思う。

事例8から分かるように、保護者対応の難しさの1つに、子どもの様子をどのように伝えるかという

問題がある。保育所は、集団生活の場であり、保育士は、様々な子どもと関わる中で、時には子どもの困り感や集団生活における不適応を感じることもある。子どものために環境を整えることを目的として保護者に話をする場合もあるが、この事例は、保育士自身の円滑な学級経営のために行おうとした配慮であり、そのため保護者への伝え方も自己本位になってしまい、保護者に不信感を与えてしまったのだろう。

事例8の苦情の解決としては、「子どもに関する情報の交換を細やかに行うこと」「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、対話を通して誠実に対応すること」<sup>(20)</sup> 等の保護者対応で不十分だった点を改善することである。

## (3) 子ども一人一人の存在の受け止め

### 事例9. 熟練保育士E（保育経験22年）

調査者：あなたが若手保育士だった頃の保護者対応に関する話は、ありますか。

E：1年目の時、鼻血の出やすい子どもがいたんだけど、鼻血が保育園で出たことを気づかないまま帰したことがあり、翌日保護者から保育士なのに鼻血が出たことにも気づかなかつたのかと言われてたことがある。主任の先生が対応してくれたけど、当事者（私自身）がきちんと話をしなさいと指導され、主任の先生立ち会いのもと、保護者にお詫びをした。

事例9は、若手保育士Bの事例2と重なる点がある。1つ目は、保育所での子どもの異常に保育士が気付かなかつたことを保護者が指摘したということ、2つ目に先輩保育士が介入していることである。

この事例の場合は、不注意は保育士にあるので、主任が側にいたとしても、保護者へのお詫びは、本人がするべきである。保育経験22年の熟練保育士であっても、このような保育上のつまずきがある。保育士の職能形成としては、「苦情を通し、自らの保育や保護者等への対応を謙虚に振り返り、誠実に対応していくことが肝要で」<sup>(21)</sup> ある。

熟練保育士Eにも、同様に振り返りを依頼した。

#### 熟練保育士Eの振り返りと現在の対応

○「何でこんなことで」という思いもあった。

○主任の先生に任せることで、解決すると思っていた。



○たくさんの子どものを見る保育士は、一人一人を十分に見ていないことも分かったし、その中でも一人一人をしっかり見ていく責任や重要性を学んだ。

熟練保育士Eの振り返りから、保護者対応に難しさを感じながらも、若手保育士の頃は、先輩保育士から指導を受けることで、保護者対応の大切さを学んでいることが分かる。保育は、「子ども一人一人の存在を受け止め、その育ち行く姿を見守り、援助すること」が基本であり、保育士は、「一人一人がかけがえのない存在であるという…子どもへの思い」<sup>(22)</sup>を常に持ち続けることが大切である。それらのことが、自然な形で保護者に伝われば、家庭との連携は、無理なく円滑に図られるであろう。

## VI 保育所の保護者対応における現状と課題

ここでは、「保育所の保護者対応における現状と課題」に関して、引き続き厚生労働省（2008）『保育所保育指針解説書』の該当部分を参照しながら、「若手保育士の保護者対応の課題」「中堅・熟練保育士による若手保育士の援助」「保育士間の情報共有と相互の連携」の3項目に分けて、本論の総括的考察を試みる。

### 1 若手保育士の保護者対応の課題

#### (1) 若手保育士の業務役割の葛藤

若手保育士は、保育業務に従事しながら、常に様々なことを考えている。同僚に対しては、例えば、「上の先生（中堅・熟練保育士）ならどうするのだろうか。聞いたものかどうか。忙しそうだし」「こんなことで聞いてくるのか、と思われたくない。なぜなら、そのように取る先生がいる」「一方で、分からなければ聞いていいよ、と言って下さる先生もいる」「聞いておけばよかった」等と迷っている。また、保護者に対しては、例えば、怪我をしたことや「持って来て下さい」と言ったものを持って来ていない場合に、「伝えることはこれなんだけど、いい言葉で伝えるには、どうしたらいいのだろうか。保護者にどう思われるかなあ」と思い悩んでいる。

若手保育士は、保育者養成校の在学時には、子どもの成長発達に関する専門教育を受けてはいるが、新任の最初から、子どもの生活の全てを見て知って、保育しているのではない。また養成校では、保育所実習はあっても、保護者対応を経験していない上に、

新任の時は、保護者の方が自分より年上であり、保護者に対して「言いにくい」という苦手意識もある。特に、朝は忙しく、仕事前でそもそも余裕がないのと同時に、「若い人に言われたくない」という人もいる。

加えて、若手保育士の多くは、保護者対応において、「話す内容が、相手にいいように伝わるだろうか」と考えている。あるいは、「こう言って、悪く取られたらどうしよう」と勘ぐり過ぎる面もある。自分に対して自信がなく、自分が正しいという気持ちも薄い。しかも、他の保育士に比べて、自分が劣っていると思っている。なぜなら同じ対応でも、新任保育士と中堅・熟練保育士とは、保護者の側の安心感が全く違うことが、はっきりと認識できるからである。

#### (2) 職能形成としての意思疎通力

若手保育士の職能形成としての最優先課題は、保護者を含めた、人と会話することが苦にならない意思疎通力（コミュニケーション能力・communication ability）を身に付けることである。まずは、中堅・熟練保育士が、保護者対応しているのを見て、意思疎通の仕方を学ぶことが重要である。何事も、経験の蓄積（場数）が必要である。保護者に対して、「このことを言わなければならない」という意識が強過ぎると、子どもの「今日の悪いこと」だけを言うことになり、結局は、そのみの伝達になってしまう。そうではなく、「子どもの今日の良いことを伝えつつ、いけなかったことを少し言う」というような意思疎通の仕方が大切である。

保護者対応においては「保育士と保護者の間で子どもへの愛情や成長を喜ぶ気持ちを伝え合うこと」「保護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」<sup>(23)</sup>が重要な点である。保育士は、保護者支援において、子育て親育ちを保護者と一緒に進めるような視点が必要である。

### 2 中堅・熟練保育士による若手保育士の援助

中堅・熟練保育士は、若手保育士の頃は、保護者対応に苦慮することが多くあり、そのような経験を繰り返しながら、保護者との関わりを習得している。自分で考えたり、時には先輩保育士に助けられたりしながら、対応の仕方等を学び経験を積んで、若手保育士の援助ができるようになる。

したがって、「日常業務の中で、経験の浅い職員は、中堅職員やベテラン職員の仕事を通じて学んでいる

ことが多い」と言える。「そのため、リーダー的立場の職員は何が望ましいモデルかについて自覚しておくことが大切である。中堅・熟練保育士は、新任・若手保育士を指導する際には、「経験年数の長短や、未熟さを指摘するような形ではなく、その立場と長所を尊重し理解しながら、どうすれば問題を解決できるか、どのような方法があるか、同僚として助言することが望ましい」であろう<sup>(24)</sup>。

一方で、多様化する家庭環境などにより、保護者対応も複雑になっているため、若手保育士のみではなく、中堅・熟練保育士も、困難を感じている現状がある。保護者対応の際に難しさを感じる場合には、先輩保育士が立ち会うことや、助言・指導をしていくことが保育士の資質向上につながり、その結果、保育所全体の質を高め、子どもにより良い保育が提供できると考える。

### 3 保育士間の情報共有と相互の連携

保育士間で協力しながら保育を進める時に、最も効率がよく、間違いの少ない方法は、保育士同士で集まり、話し合い、確認し合うことである。しかし、できない場合が多いのが、保育業務の日常である。なぜなら保育士は、通常、時間差出勤になっており、当番等で勤務時間帯もずれているからである。このような「複雑なローテーション勤務体制」<sup>(25)</sup>を前提にすると、みんなで集まって話し合いをするようなことは、非常に難しい。結果として、当番中に起こったことが、保育士間で伝わっていないために、保護者にきちんと伝えられない時がある。

逆を言えば、そういうことが円滑にできれば、保護者対応も順調に行くことになる。保育士は、1日の大半を多様な業務に従事し、基本的に余分な時間がない。その中で、保護者対応で判断を迫られ、迷うことがある。例えば、「自分の判断で伝えて、よいのではないか」「上の先生がいない時、自分の判断でいいのか」「その子の情報は、共有ができているのか」等である。したがって、職場内研修等では、「保育士間の様々な必要事項の申し送りや保護者への連絡事項についても、適切に意思疎通が図られるよう配慮する」<sup>(26)</sup>には、具体的にどういう情報伝達の方法を立案し、実施すべきかを話し合う必要がある。

保育士同士は、年齢が近いと「話しやすい、何でも言いやすい」という気持ちになる。同時に若手保育士は、熟練保育士と一緒に日常業務において安

心である。また、中堅・熟練保育士にとっては、複数担任を若手保育士と組むことは、新しい手遊び等の最新の保育情報を交換できるなどの利点もある。一方、子どもにとっては、若手・中堅・熟練と多様な年齢層の保育士がいる方が、成長・発達によい人的環境が整えられる。したがって、職場において、「施設長や主任保育士のリーダーシップのもとに、職員一人一人の力や個性が十分に発揮されることが大切」であり、「そのためには、適切な役割分担がなされ、それぞれが組織の一員としての自覚を持つよう」保育所を運営していくことが、不可欠である<sup>(27)</sup>。

#### <註>

- (1) 厚生労働省：『保育所保育指針』, p.28, 2008
- (2) 厚生労働省・前掲書(1), p.16
- (3) 厚生労働省・前掲書(1), p.16
- (4) [http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/syakaiteki\\_yougo/dl/02.pdf](http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/syakaiteki_yougo/dl/02.pdf). (2014/02/09 閲覧)
- (5) 厚生労働省・前掲書(1), p.15
- (6) 全国保育協議会：『全国の保育所実態調査報告書2011』, p.6, 2012
- (7) 全国保育協議会・前掲書(6), p.10
- (8) <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/03/dl/s0321-6c.pdf>. (2014/01/06 閲覧)
- (9) [http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/09/dl/s0930-5g\\_0011.pdf](http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/09/dl/s0930-5g_0011.pdf). (2014/01/06 閲覧)
- (10) [http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/09/dl/s0930-5g\\_0011.pdf](http://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/09/dl/s0930-5g_0011.pdf). (2014/01/06 閲覧)
- (11) 全国保育団体連絡会・保育研究所/編集『保育白書2012』, p. 28, ひとなる書房, 2012
- (12) 全国保育団体連絡会ほか・前掲書(11), p.28
- (13) 全国保育団体連絡会ほか・前掲書(11), p.61
- (14) 全国保育団体連絡会ほか・前掲書(11), p.61
- (15) 中平絢子・馬場訓子・高橋敏之：「信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援」, 『岡山大学教師開発センター紀要』第4号, pp.63-70, 2013
- (16) 中平ほか・前掲書(15), pp.63-70
- (17) 国土交通省：「女性の就業状況の変化」『平成24年度国土交通白書』第I部第2章第1節, 2013  
<http://www.mlit.go.jp/hakusyo/mlit/h24/hakusho/h25/index.html> (2015/09/25 閲覧)

- (18) 厚生労働省編：『保育所保育指針解説書』, p.213,  
フレール館, 2008
- (19) 厚生労働省・前掲書 (18), p.17
- (20) 厚生労働省・前掲書 (18), p.189
- (21) 厚生労働省・前掲書 (18), p.31
- (22) 厚生労働省・前掲書 (18), p.57,118
- (23) 厚生労働省・前掲書 (18), p.189
- (24) 厚生労働省・前掲書 (18), pp.209-210
- (25) 厚生労働省・前掲書 (18), p.134
- (26) 厚生労働省・前掲書 (18), p.189
- (27) 厚生労働省・前掲書 (18), p.134

---

Desirable Way to Support for Guardians and Cooperation among Nursery Teachers in Case Study

Ayako NAKAHIRA<sup>\*1</sup> Noriko BABA<sup>\*2</sup> Keiko TAKEUCHI<sup>\*3</sup> Toshiyuki TAKAHASHI<sup>\*4</sup>

It is desirable to have a relationship for smooth communication between nursery teachers and guardians for healthy growth and development of children. Is there any difference in corresponding method to guardians between young nursery teachers who experienced fewer years and the mid-career matured nursery teachers. This study conducted a hearing survey the number of years of work experience about how to correspond to guardians. Furthermore, we compared and considered current corresponding method to guardians by looking back the period when the mid-career matured nursery teachers were young nursery teachers. As the result, we found that it is required for corresponding to guardians to accumulate experience and obtain any advice instruction from senior nursery teachers.

Keywords : nursery teachers, years of experience, guardian support, cooperation

※1 Okayama Kid Upbringing bureau childcare and Child Education Department

※2 Kurashiki Sakuyo University

※3 Nakayoshi Nursery School, Okayama University

※4 Graduate School of education, Okayama University