

## 【現状と課題、考え方、方法】

1. 一時預かり事業の利用に後ろめたさや罪悪感を持つ保護者もいることから、常に保護者には受容的な態度で接することが必要である。特に、保育従事者の価値観に基づいて、保護者の利用を批判的に捉えていないかなど自省することが必要である。
2. 一時的な保育では、家庭での子どもの様子や、普段の子どもの様子を知らないままに保育をしなければならない。そのため、できるだけ普段の子どもの様子を保護者から聞いておくことが望ましい。書面で書かれたものを受け取るだけでなく、口頭で確認することにより、書面では伝わらなかったことが伝えられることもある。
3. 保護者への保育の様子の伝達について  
保護者に保育中の様子を連絡する場合、できるだけ具体的にその後の家庭での子育てとの連続性を踏まえて伝えることが大切である。また、連絡票を渡すだけでなく、直接口頭でも子どもの様子を伝える。とくに子どもが楽しく過ごしていた様子や成長が感じられる場面などを具体的に伝えることが大切である。さらに、言葉や文章だけでなく保育中の子どもの写真を添付するなどしてより具体的に伝える方法もある。
4. 保護者からの相談について
  - ・保護者の相談等を受ける際には、①保護者の思いに寄り添った対応や雰囲気を考える、②気持ちを聞いて受けとめる、など、まずは保護者の思いを受け止めたうえで、③相談内容や保護者の状況に応じて、的確な判断のもとにアドバイスをすることが必要である。
  - ・一時預かり事業の利用のための相談（事前相談）では、①利用に際する手続き、確認事項、②利用の際の不安等の相談、③その他、特に配慮を要する事項の確認などに対応する。
  - ・障がいやアレルギー等特別な配慮を要する場合は、程度や状況、保育の体制等を勘案して、適切な対応が求められる。
5. 子育てに関する相談等は、日常的な何気ない会話から育児に関する不安が語られたり、相談が行われることに留意し、そのような機会を大切にす。相談の内容によっては、秘密が守られる場所で相談に応じるなど個別の対応が求められる。
6. 保護者に子どもの様子のみならず、保育を行う上で大切にしていることなど、お便りやホームページ等で積極的に情報を伝達し、保護者に理解されるよう努める。
7. 苦情や意見などに対しては、適切な対応を行い、利用者満足の向上に努める。
5. 子どもへの関わり方について問題がみられる場合、保護者と子どもを見守る姿勢が必要である。その場合、まず親身になって話を聞く等、保育従事者との信頼関係を深めることに努めることが第1となる。そして、保護者がまた利用したいと思えるような言葉かけや対応が求められる。  
特に、保育従事者が良かれと思いつく助言を、保護者によっては非難と受けとめることもあることに留意する。
- ・一方、深刻な状況がみられる場合、継続的に見守ったり、他機関と連携して支援する必要もある。保育従事者個人が判断することなく、他の従事者、運営主体と相談した上で、他機関への連絡を行う。このような体制については事前に検討しておくことが必要となる。
6. 保護者同士の交流を促進させるために、状況に応じて保護者同士の交流の機会を作ることにも必要となる。たとえば、親子でのイベント・行事、利用促進のためのプログラムなどの企画を行うことも考えられる。そのようなことが、子育て支援に関連する広場等を利用していない保護者に対して交流の機会をつくることにつながる。
7. 保護者への対応については、ここに記載するほか、保育所保育指針第6章1の規定による。

表3-25 保護者からの相談票（例）

月 日	相談内容	対応
/ ( )		内部
記載者		関係機関
月 日	相談内容	対応
/ ( )		内部
記載者		関係機関

## 8) 保育従事者の連携

○保育従事者は、引き継ぎ、会議の開催、内部研修などを通じて、相互に密なる連携を図り、情報を共有する必要がある。

### 【現状と課題、考え方、方法】

- 保育従事者が複数で保育にあたる場合、打ち合わせや会議が必要となる。また、勤務体制のローテーションによっては、適切な引き継ぎが求められる。
  - 保育従事者の引き継ぎについては、口頭で行うとともに、必ず書面や掲示板等で確認ができるように、適切になされなくてはならない。特に子どもの受け入れ時と受け渡し時の担当者が異なる場合には、十分な引き継ぎが必要である。
- 保育従事者間の連携については、①方針・理念・スケジュール等の確認、②情報の共有、③検討が必要となる。具体的には、会議等を行う中で保育従事者全体での情報の共有が図られるが、参加できないものがある場合（常勤と非常勤がいる場合の連携等）や会議を頻回開催できない場合は、情報の伝達を如何に行うか検討を要する。また、会議等の種類や開催日、開催時間の検討も必要となる。例えば、ミーリングリストやノート（記録）の回覧等により連絡や確認を行うことも可能である。
 

なお、内容によっては一時預かり事業従事者間で共有を図ることが望ましいこともあることに配慮する。
- 継続的な利用があり、かつ保育に特別の配慮を要する子どもや保護者がいる場合は、ケース会議等の開催が必要となる。ケース会議とは、個別のケースに対しての保育の方針や関わり方などを、様々な立場の職員がさまざまな視点から意見を出し検討するものである。
- 職員間の連携をスムーズにするためのさまざまな機会の検討が求められる。たとえば、保育のふりかえりを定期的に行ったり、内部研修として保育に関する成果や悩み、課題等を話す場面を設定したりすることは、職員の資質向上だけでなく連携強化にもつながる。
  - 保育従事者の研修に際しては、研修の目標の設定を行うとともに、研修を受ける機会を保障し、質の向上を図る必要がある。
    - 外部研修：外部での研修
    - 内部研修：施設内での研修、ケース会議、外部講師の招聘なども含む
    - 自主研修：自己の自主的な研修

表3-26 職員引き継ぎ票例(1)

年 月 日 ( )	天気	引継者 →	印	→	確認者	印
子どもについて	(連絡事項)					
保護者への伝達	(連絡事項)					
その他	(連絡事項)					

表3-27 職員引き継ぎ票例(2)

年 月 日 ( )	天気	引継者 →	印	→	確認者	印
子どもについて	(連絡事項)					
年 月 日 ( )	天気	引継者 →	印	→	確認者	印
子どもについて	(連絡事項)					
年 月 日 ( )	天気	引継者 →	印	→	確認者	印
子どもについて	(連絡事項)					

#### (4) 一時預かり事業の評価

- 利用後のアンケート等の方法を用いて、保護者のニーズや評価の把握に努め、次の保育に生かしていくような体制を整えることが必要である。
- 日々の保育について記録などをもとに自己評価をし、個人の気づきを職員間で共有することにより、保育の質の向上につなげることが必要である。
- 職員間で共有された課題については内部研修で取り上げ、保育の検討及び見直しをして実際の保育に反映させていくことが大切である。

#### 【現状と課題、考え方、方法】

1. 子どもや保護者にとってより良い保育を行っていくためには、利用後に利用に関するアンケート等を実施し、利用した保護者の声を把握することが必要である。保護者の声としてとくに聞いておきたい事項は、利用頻度、子どもの年齢、利用目的、料金設定、保育環境、保育内容等が挙げられるが、この他にもそれぞれの運営主体が保育を行う上で課題としていること、検討していることなどを質問し保護者の声を理解するよう努めることが必要である。

アンケート結果は、すぐに解決できるものと長期的な見直しをもって解決していかなければならないもの等に整理し、解決の方法を検討していくための場を設け、検討したことを次の保育の計画につなげていくようにすることが求められる。

2. 自己評価や内部研修は、保育の質の向上には欠かせないものであり、こうした機会の確保に努めることが必要である。

3. 自己評価については、子どもへの評価、保育への評価の両側面から考える必要がある。



「子どもへの評価」について以下の側面についての評価を行う。

- ①子どもが安心して、楽しく過ごせているか等の子どもの過ごし方
- ②保護者が安心して、子どもを預けられているか等の保護者の姿
- ③定期的に保育を受ける子どもの場合、子どもの成長に関する評価

「保育への評価」は、記録や振り返りにより定期的に行い、改善に結びつけることが重要となる。

- ①日常の保育のふりかえり（子どもの過ごし方のための準備／保育従事者の関わり方など）
- ②保育の質の向上に資するための定期的な保育全体の評価

4. 保育の評価については、P-D-C-A<sup>1</sup>のサイクルの機能的な実現が図られるよう、改善し次の計画や実践に反映させることが重要である。すなわち、各保育従事者が評価した内容を、さらに職員間で共有し、保育を検討する場を設けて保育の見直しを行うことが大切である。また、こうした自己評価や職員間での保育の検討の中で課題としている事柄等を取り上げ内部研修を実施し保育に反映させていくことが望ましい。自己評価と内部研修は以下の図の保育のサイクルの中に位置づけられる。



<sup>1</sup> PDCA:P (Plan 計画の作成)、D(Do 実行)、C(Check 評価)、A(Act 改善)のサイクルをいう。

### 第3節 一時預かり事業の実施に関する考察

#### (1) 利用情報

一時預かり事業がその役割を果たし機能していくためには、利用の開始にあたりいかに情報提供を実施し、利用促進を図っていくかということが重要となる。本研究で実施したアンケート調査では、一時預かり事業の未利用者には一時預かり事業についての情報をあまり持っていない保護者が4割近くおり、情報の把握と利用の有無に開連がみられた。

情報提供については、従来から実施されている方法として、チラシや広報誌、パンフレットの配布、ホームページの掲載等が考えられる。チラシや広報誌、パンフレットの配布は、役所窓口、子育て支援拠点、保健センター、保育所、小児科等、親子が集まりやすい場所に置き自由に受け取ることができる形を取っていることが多い。こうした情報提供は一方的なものであり、自ら子育て支援を求めて足を運び情報をキャッチすることのできる人には有効であるが、子育て支援を利用したことのない人や自ら情報をキャッチすることが苦手な人へも情報が提供されるように工夫することが求められていると考える。

初年度の一時預かりパイロット事業を対象としたヒアリング調査では、様々な情報提供の工夫がみられた。たとえば、スーパーでのチラシ配布や駅前看板等、誰もが足を運ぶ場所での情報提供が挙げられる。また、ポスティングや幼稚園、保育所を通しての家庭へのチラシ配布等、確実に情報を届ける方法もあった。さらに、健診や妊娠の届け出を利用して直接、情報を提供しているところもあった。この他、説明会や見学、体験保育等の実施では、言葉による情報提供だけでなく視覚的にまた体験的に情報を提供したり、個々に丁寧な対応をすることでよりその人にあった情報を提供することが期待できるものである。従来の情報提供の方法に加え、上記のような情報提供の方法等、それぞれの状況の中で工夫していくことが

大切であると考え。

また、情報が届くということだけを目的とするのではなく、利用に結びつくような情報提供を目的とし、情報の内容を工夫することも大切であると考え。たとえば、利用に不安や抵抗感を感じている人が利用したいと感じられるように一時預かり事業の利点をアピールしたり、子どもの様子や保育の様子を写真なども活用しながら視覚的に示していくことも有効な工夫である。

核家族化が進行し、子どもを預ける先のない保護者へのサポートは今後ますます必要とされるものである。保護者のみで子どもを育てるのではなく、地域社会の様々な人が子育てにかかわり、子どもも様々な地域の人々とのかかわりの中で豊かに育っていくような環境が大切であると考え、地域社会の中での人間関係の希薄化が進む中で一時預かり事業がこうした場となり子育て支援の役割を担っていくことが大切である。このような意味で、今後の課題としては保護者への情報提供のみでなく、地域のすべての人々に一時預かり事業の存在や意義について理解を得られるよう情報を発信していくことが求められているといえよう。そのことがまた子どもを育てる保護者にとっても一時預かり事業の意義についての理解を深め、利用を促進していくことにつながるのではないかと考える。

## (2) 利用手続き

利用の手続きは、保護者にとってわかりやすく負担が少ないことが大切であると考え。手続きがわかりにくく面倒であると、それが利用を遠ざける一要因にもなることに留意しなければならない。

一方で、子どもを適切に保育していくためには、事前に子どもの状況を把握しておくために、面接を実施したり、書類の提出を求めたりすることも必要となる。面接については、見学を兼ねて実施する等、保護者が気軽に足を運びやすいような工夫をすることで、保護者の不安を取り除いたり、

一時預かり事業についての理解を深めることができる等保護者にとっても有益な場となるようにすることが大切である。書類の整備については、できるだけ保護者に負担なく、最低限必要なことだけを記入するようなものを作成することが求められる。

また、利用手続きの際には、利用にあたって保護者が不明、不安に思うことをできるだけ取り除くことができるよう個々に丁寧な対応を行うことが大切である。初めての利用にあたっては、多かれ少なかれ不安に思う保護者の姿を念頭におき、対応できるようにしておくことが求められる。

利用手続きを単なる事務上の手続きと捉えるのではなく、手続きの段階から子育て支援を意識した関わりを持てるようにすることが大切であると考え。利用手続きは、保護者との関わりの第一歩であり、このときから保護者との関係を築いていくことで保護者が求めている一時預かり事業を通しての子育て支援を提供することができるものである。

さらに、今後の課題としては、一時預かりの必要性を感じながらも利用手続きに至らない保護者への対応を講じることである。たとえば、保護者からの利用手続きを待つばかりでなく、様々な場や機会を利用して運営者から登録手続き等を働きかけることなども必要になってくるのではないだろうか。

## (3) 一時的な保育を実施するにあたって

一時的な保育を実施するにあたっては、第1に安全・衛生への配慮、子どもが短時間安心して過ごせることへの配慮が最優先となる。したがって、日常的に保護者以外の大人に保育されることに慣れていない子どもが過ごしやすいように、まず受け入れる準備の体制を整えることが必要となる。受け入れの体制の整備には、安全で衛生的な配慮のある保育室や、用途に応じた部屋の配置や仕切りの工夫、子どもが親しみやすい玩具等、保育室としてふさわしい設備や備品を整備する必



要がある。

第2に、一時的な保育に対応した保育内容を充実させる必要がある。特に一時的な保育に対応した環境や配置の工夫、子ども1人ひとりの状態に対応した柔軟な保育、必要な記録と保護者への伝達の3つの点への配慮が求められる。さらに一時的な保育に特筆すべき事項として、保護者及び子どもの分離不安への対応が求められる。保育に慣れていない子どもはもちろん、保護者の不安に対しても、1人ひとりに応じた柔軟な対応がとれるよう配慮しなければならない。

第3に、保育されることに慣れていない子どもを受け入れるために、あるいは、保護者への対応を図るために、保育従事者の量的・質的な確保と連携の強化が求められる。これは、十分な保育従事者の体制をとることに加えて、一時的な保育を行うための専門性の向上を図る必さらに、とくに情報の共有など、職員間の連携をスムーズに行う必要がある。

これらを踏まえ、一時的な保育の実施に関する計画の作成 (P)、事業の実施 (D)、評価 (C)、改善 (A) のサイクルを循環させていくことが、事業の充実、質の向上につながる。はじめての利用者、継続的な利用者の双方がいることを想定し、十分な保育の体制を整備して子ども、保護者が必要な時に利用しやすい受け入れの体制をつくるのが一時預かり事業の推進のための原則となる。

#### (4) 利用後の評価

一時預かり事業が保護者の子育て支援はもちろん、子どもの発達を保障する場となるためには、評価は欠かせないことである。日々の保育をはじめ、保育以外の運営のすべてを含め、利用している保護者の評価及び自己評価を実施することが求められる。しかし、ここで留意しなければならないのはこうした評価が形式的なものにならないようにすることである。実際の保育や一時預かり事業の運営が改善されていくような評価を行

うことが大切であると考え。

今後の課題としては、評価の結果をどのように次の保育や運営に反映させていくか、評価から評価に基づく改善への一連のサイクルの構築である。形式的な保護者アンケートの実施や感覚的な自己評価にとどまることなく、明確な観点をもった評価と評価の検討、検討に基づく改善といったシステムをそれぞれの運営主体が作っておくことが必要である。

文献：

帆足英一監修「新病児保育マニュアル」全国病児保育協議会 2006

日本保育協会「延長保育一時保育の実践研究」日本保育協会 2005

財団法人協総合研究所「派遣型一時預かり制度のモデル化及び普及事業 07 年度事業報告」2008  
社団法人全国保育士養成協議会「保育所第三者評価の実際」2007

「一時保育ハンドブッカー子育て支援一時保育特定保育 運営ヒント集」学習研究社 2006

小笠原文孝「保護者の要望をどう受けとめるかー苦情解決・第三者評価に求められる保護者への説明責任」フレーベル館 2002

みずほ情報総研株式会社「放課後児童クラブにおけるガイドラインに関する調査研究」平成 18 年度児童関連サービス調査研究等事業報告書 子ども未来財団 2007

(本章担当：小櫃智子、石井章仁、増田まゆみ)

表3-8

## 利用登録票

年 月 日

登録番号					年 月 日	
ふりがな 子どもの氏名				性別	男・女	
生年月日	年 月 日 生まれ			愛称		
出生時	体重 g	身長 cm	正常・異常(帝王切開・早産)			
平熱	度 分	託児経験	有・無			
既往歴・体質	百日咳・麻疹・耳下腺炎・風疹・水痘・ひきつけ・熱性けいれん・ぜんそく・脱臼・その他( )					
アレルギー	有・無	内容( )				
かかりつけ医	病院名			電話番号		
食事の状況	ミルク	母乳・混合・粉ミルク	1回 cc、1日 回			
	離乳食	ドロドロ・舌でつぶせる状態・はぐきでつぶせる状態				
	普通食	多め・普通・少なめ				
排泄の状況	オムツの使用	有・無	でるときに教える・出てから教える・教えない			
午睡の状況	いつもする・ときどきする・しない		① 時 分 頃、② 時 分 頃			
	一人で寝る・添い寝する・抱っこする		うつぶせ・あおむけ・横向き			
好きな遊び・好きなおもちゃ						
泣いたときの対応						
伝えておきたいこと						
保護者氏名(父)				保護者住所	〒	
保護者氏名(母)				電話番号	( )	
主に迎えに来る人				緊急連絡先	連絡先電話番号	( )
家族構成						
1	氏名			続柄		年齢
2	氏名			続柄		年齢
3	氏名			続柄		年齢
4	氏名			続柄		年齢
5	氏名			続柄		年齢

表3-10

登録番号〇〇〇〇〇	
利用者カード	写真
保護者氏名 〇〇〇〇 子どもの氏名 〇〇〇〇	

表3-14

利用申込書					年 月 日
登録番号		ふりがな 子どもの氏名			
子どもの 生年月日	年 月 日	生まれ	性別	男 ・ 女	
保護者氏名			子どもとの関係		
自宅住所	〒				
自宅電話番号	( )	緊急連絡先 (当日連絡の 取れるところ)	連絡先 電話番号	( )	
利用日	年 月 日 ( )	利用時間	時 分	~	時 分
連絡事項					
迎えに来る人			子どもとの関係		



表3-16

## 健康調査票(今日の健康状態)

年 月 日

登録番号		ふりがな 子どもの氏名	
今日の体温	度 分	体 調	良好・普通・機嫌が悪い
今日の食事	時 分頃食べさせてきた	食べたもの	
今日のミルク	時 分頃、	cc	飲ませてきた
今日の排便	有・無	時間	時 分 頃
今日の睡眠	時 分 頃 起床	午睡	有・無 時 分 ~ 時 分
今日のオムツ 交換	時 分頃、	オムツをかえてきた	
伝えておきたいこと			

表3-17

## アレルギー診断書

登録番号	ふりがな	生年月日	
	子どもの氏名	平成 年 月 日	
診断名	アトピー性皮膚炎・喘息気管支炎・気管支喘息・その他( )		
症状			
アレルギーの原因			
治療方針	除去食	有・無	内容
	処方薬	有・無	薬品名
	生活上の配慮・注意事項		
	発作・緊急時の対応		
その他			

平成 年 月 日

医療機関

## 与薬依頼書

年 月 日

一時預かり事業者名「〇〇〇〇〇〇」様

保護者氏名 ( )

子どもの氏名 ( )

次の通り与薬が必要ですので、与薬を依頼します。

保護者記入欄	受診日(薬の処方日)	年 月 日
	医療機関名	病院・ 医院
	与薬の時間	食前 ・ 食間 ・ 食後 ・ その他( 時 分頃)
	与薬の種類・数量	
	注意事項	

事業者側記入欄	与薬者氏名	
	与薬時間	① 時 分、 ② 時 分、 ③ 時 分
	特記事項	

\* 薬は1回分ずつ袋にまとめてお持ちください。袋には、必ずお子さんのお名前をお書きください



表3-19

## 利用清算書兼領収書

登録番号		利用日	年 月 日 ( )			
利用者	様					
利用申し込み 時間	時 分 ~ 時 分	計 時間	×	1時間	円	計 円
延長時間	時 分 ~ 時 分	計 時間	×	1時間	円	計 円
合計						円
〒〇〇〇-〇〇〇〇 事業者住所 (〇〇県 〇〇市 〇〇〇丁目 〇番地 〇号)						領収印
事業者名(一時預かり「〇〇〇〇〇」)						

## 第4章 一時預かり事業の研修体系試案

### 第1節 本研究の概要

#### 1. 2007年度の研究結果における本研究の課題

在宅子育て家庭一時預かりパイロット事業（以下パイロット事業）は、「一時・特定保育等実施要綱」においてその事業内容が規定され、保育士資格を保有しないパイロット事業の保育従事者（以下一時預かり従事者）には研修が義務付けられている。しかし、昨年度のパイロット事業を対象とした調査では、保育士資格を保有しない者が事業に従事していても、研修を実施していない事実が確認され、研修を実施している場合も、他の子育て支援事業の研修と併用されていることも多かった。一方で一時預かり従事者は、研修の必要性を感じており、一定のレベルを保つための研修の仕組みや「一時預かり」という保育の特徴に相応しい研修内容が求められていた。

また、ファミリー・サポート・センター事業、ベビーシッター事業のテキスト分析から、事業の位置づけや保育形態、保育従事者の有する責任範囲等により必要とされる研修内容が異なることが把握された。さらに、抽象的な研修テーマの提示のみでは、テキストの内容が執筆者の学問領域や主観の影響を受けやすく、保育従事者が共有すべき内容が提供されにくい傾向も認められた。これらの結果から、研修で一定の質を担保するためには、具体的な研修枠組みと内容の明示が必要であると考えられた。

#### 2. 本研究の目的

研修班では、2007年度の研究結果を踏まえて、一時預かり事業に従事するにあたって必要となる研修の仕組みと研修内容を検討し、一時預かり事業における研修体系試案を作成することを目的とする。

### 3. 本研究の方法

一時預かり事業研修体系試案作成のため、以下の四つの段階で研究を行なった。

#### (1) 類似事業従事者のヒアリング調査

類似事業の従事者を対象としたヒアリング調査を実施し、類似事業従事者が受講する研修と研修内容を把握した。また、実践における保育の留意点と課題等を聞き取り、一時預かり事業の研修内容の項目を検討した。

#### (2) パイロット事業従事者のフォーカス・グループ・インタビュー

パイロット事業従事者を対象として、フォーカス・グループ・インタビューを実施し、一時預かり従事者が必要と感じている研修システムと研修内容を把握した。

#### (3) ワークショップ

モデル研修講師候補者である、保育所保育経験者、ベビーシッター研修講師、一時的な保育経験者らによるワークショップを開催した。ワークショップでは、(1)、(2)で抽出された項目に基づき、研修内容の検討を行った。

#### (4) モデル研修

(3)で検討された研修内容により、モデル研修を実施し、一時預かり従事者らによる評価を受け、研修内容を精査した。さらに、(1)、(2)、(3)、(4)の結果から、一時預かり事業に必要なとされる研修体系試案を作成した。

### 4. 用語の定義

一時預かりパイロット事業と一時預かり事業（地域密着型）は、事業の名称は異なるものの事業内容はほぼ同一であることから、本研究では、双方の保育従事者を一時預かり従事者と称する。

## 第2節 類似活動従事者ヒアリング調査の概要

### 1. ヒアリング調査の目的

一時預かり従事者に必要な研修の仕組み、及び研修内容の検討を目的として、類似事業（活動）従事者を対象にヒアリング調査を行った。先行団体が有する研修システム、研修内容、実践の留意点を聞き取り、その内容から一時預かり従事者に必要とされる研修の仕組み、研修内容を吟味する。

### 2. 質的調査の対象と方法

#### (1) ヒアリング調査の対象

本調査の対象は、一時預かり事業の類似活動に先駆的に取り組み、実践を蓄積している団体とした。類似事業とは、NPO等による託児活動、認可外保育施設等で行われている一時的な保育、ベビーシッター事業におけるグループ保育と捉えた。具体的な対象は、表4-1のとおりである。なお、託児活動は、非専門職が従事していることも多いという点において、本事業の実施形態に最も近いと考えられたため、2団体から聴取した。

表4-1 ヒアリング調査対象及び調査日時

類型	事業開始年	運営者	実施日
託児活動	1996	NPO法人	2008.7.20.
	2001	NPO法人	2008.7.20.
一時保育	1989	企業	2008.8.26.
グループ保育	1989	企業	2008.7.26.

#### (2) ヒアリング調査の方法

本調査は、各団体の管理的立場にある保育従事者（以下調査対象者）を対象として、半構造化面接法により実施した。

#### (3) 調査期間

調査期間としては、2008年7月20日～8月31日を設定した。ただしヒアリング調査は、各活動団体別に4箇所で行ったため、実施箇所により調

査日は異なる。詳しくは、表4-1のとおりである。

#### (4) 倫理的配慮

ヒアリング調査の実施にあたっては、運営者もしくは調査対象者に文書で調査の趣旨と目的について説明を行い、調査への同意を得た後、調査を実施した。また、調査時に、報告書作成及び研究を目的とした内容の公表、個人情報取り扱いについての説明を行った。正確を期すために、ヒアリング内容の録音について了解を得た。公表する内容は、事前に調査対象者に確認を依頼するとともに、公表への了解を得た。

#### (5) ヒアリング調査における調査内容

ヒアリング調査の項目は、2007年度研究結果を踏まえて作成した。具体的項目は、表4-2に示す。

## 3. ヒアリング調査の結果

質問項目に関する対象者の回答を研修の仕組みと研修内容の検討に活用するため、一時的な保育の特徴、研修の仕組みに関する項目、研修内容に関する項目に大別し、具体的項目ごとに複数の団体に共通していた項目の抽出と整理を行った。なお、一時的な保育の実施状況により必要となると考えられる内容については、その旨明示し掲載した。

### (1) 一時的な保育の特徴

#### 1) 共通に必要な事項

- ・保育者が曜日、時間交代で勤務することが多い。
- ・利用年齢は、平日は、3歳未満児が多い。夏休み等になると学童も多くなる。
- ・0歳から小学生までが同じ部屋で遊ぶ。
- ・単発的、短時間（1回、数時間）の利用も多い。
- ・ほぼ毎日、保育を初めて体験する子どもをあずかる。
- ・保育者と子ども、保護者に継続的な関係がないことが多い。
- ・保育者、子ども互いに情報が少ない中で何時間



か一緒に過ごさなければいけない。

- ・短時間で関係を構築する必要がある。
- ・短時間で関係を構築し、さらに子どもが「楽しかった、先生またね」といえる体験を提供するには、保育者の資質が求められる。
- ・継続的な保育は、その日に保護者や子どもとの関係がうまくいかなくても取り戻せるが一時的な保育は、その時の対応が全てとなる。一期一会の保育。
- ・保護者には、申し訳ないという気持ちを持つ人が多い。
- ・見るからに不安そうに今日初めてですと話す保護者が多い。

## 2) 状況により必要となる事項

- ・会場が固定されていない一時的な保育では、環境整備から入る必要がある。
- ・その場合、保育者も子どもも会場に慣れていない状態から保育が始まる。
- ・保育所も運営しているが、ある面では保育所より難しい。

## (2) 研修システムについて

### 1) 共通に必要な事項

#### ①研修の仕組み

- ・段階別の研修が必要。基礎的研修。実践に向けての研修。保育実践から把握された課題に対しての研修。制度の変更等新しい課題に向けての研修など。
- ・新しい保育者は、研修体制を整えて、徐々に独り立ちしていけるような仕組みをつくっている。

#### ②各段階の研修内容

- ・団体として保護者の依頼を受けているため、団体としての保育の趣旨、方針を共有してもらうための研修を実施。また、保育の基本姿勢等が重要。
- ・講義による基礎研修は、すぐ今役立つということでは決していないが、実習だけでいいかということ決してそうではない。一見すぐには役立つな

いようなことが大切。子育て支援とはいったい何なのか、自分たちは何のためにこの活動をしていこうとしているのか。保護者が罪悪感を持たないで一時的な保育を利用できるよう、保護者を支える心根をしっかりと共有する。技術は後から付いてくるが研修はそこが基本。一期一会のような保育だからこそ、質の高い資質が必要になることもある。

- ・基本的な知識を習得するための研修は、他事業の研修を活用。保育の概要、保育者の心構え、子どもの発達・食事等。
  - ・次段階として実践による学びの場を提供。保護者とのやりとり、受付、領収書の発行等、一通りの業務を習得。
  - ・一時的な保育は、幼稚園や保育園の保育と全然違うので、有資格者にも必ず実習に入ってもらっているようにしている。
  - ・以降は、所属する保育者全員で、実践から見えてきた課題（例えば乳児保育）をさらに職場研修で学び、共有する。外部講師を招くこともある。月例会が月1回。
  - ・外部者も参加できる研修を企画することもある。
  - ・外部の研修に参加して共有する。
- ### ③役立ったと思う研修
- ・全国ベビーシッター協会の着任者研修。
- ### ④研修以外の学びの場
- ・誰がやってもできるよう標準化されているマニュアルがある。
  - ・他の保育施設や個別保育に入ることが学びになっている。
  - ・他のルームや個人宅に行くときに、個々の事例に対する配慮点や留意点を伝えている。その視点から学ぶことが多い。
  - ・保育者の配置を工夫して学びあう機会を提供している。例えば、初心者、経験者と組ませる等の配慮もしている。また、この人にこんなことを気付いてほしいからこの人と組んでもらうなどもある。
  - ・一緒に保育に入ったときに、互いに声を掛け合

うこともある。引く張るタイプの保育をする人に今ちょっと待ってあげたほうが良いと声をかけてあげるなど。

- ・日々の実践の中で繰り返し体験する中で積みあがっていく。多様な子どもに対応することで学んだことを他の保育者と伝え合う。教えているや教えられているということも意識していないかもしれない。実践の中で先輩をみて学ぶ。
- ・ベースの研修は必要であるが、それ以上は現場の実践を通してということになる。基礎がしっかり伝えられていれば、実践の中で学んでいける。
- ・他の事業を実施しているため、各施設の課題を出して、保育者同士でディスカッション等をしている。

#### ⑤ あれば良いと思う研修

- ・実践から気がついたことを次回以降どのように対応したらよいか具体的に学べる研修。
- ・子育てや在宅保育経験のみ等、集団保育を体験したことのない人には、保育所における見学実習等の集団保育の実習。
- ・保育士資格有資格者には、復帰研修。資格や経験があっても数年たっている人等対象。

#### ⑥ 保育士資格保持者の研修他

- ・保育所保育と一時的な保育の違いを学ぶ研修が必要。例えば、以下のような内容である。
- ・保育士有資格者かつ経験者は、元気で明るい人が多いが、集団保育の経験からか声が大きく早口、またジャージ等の服装など。多くの子どもが母親と2人で生活しているため、保育士に圧倒されてしまう子どもがいる。保育所保育とは異なり、日々子どもの人数、年齢が異なる一時的な保育では、保育室の大きさや子どもの人数を把握し適切な対応が求められる。
- ・保育所では、「先生」だが、一時的な保育では、保育者側が保護者や子どもに受け入れてもらわないことには何も始まらない。その違いがすごく大きく、そのギャップをどうやって埋めていくか。集団保育の経験が長い保育士ほどそ

のギャップに悩む。

- ・保育所保育は、教育的な立場でもあるが、一時的な保育ではそれではいけない。
- ・子どもへのマナー。子どもに次々に指示を出さないなど。

#### ⑦ 研修の課題

- ・研修を実施する時間がない。
- ・保育の研修自体が少ない。保育所保育士以外の保育者が参加できる研修が少ない。
- ・研修を受けても一時的な保育の中で当てはまることは少ない。
- ・実際の仕事の中では、現場での判断で対応しなければいけないことが多く、知識として知っていても、現場に出てみないとわからないことがたくさんある。
- ・自分たちで講師を招聘するなどの研修を実施するのは、民間としてはかなりきびしい。
- ・研修で教えたことを全員ができるわけではない。
- ・基本的な研修はあってもいいが、そこからどのように向上して実践していくか。
- ・実践の中でやはり自分で気づき、判断していくという体験を積むことが必要。
- ・本人がどれほど意欲をもっているかが影響する。向上心のない保育者は、そのまま時が過ぎ次に役に立たない。

#### 2) 状況により必要となる事項

- ・スーパーバイザーがいて、自分たちで整理したことをもう一回整理し、助言をもらうという研修を年に何回か開催している。
- ・スタッフ全員とスーパーバイザーが加入するメーリングリストがある。保育の報告等に活用。情報を共有している。必要であれば管理者から電話で確認している。
- ・他の事業の保育に関わる研修に参加。例：全国ベビーシッター協会研修、ファミリー・サポート・センター事業の研修。
- ・他の事業の保育を体験。例えば、在宅保育や保育所保育。



### (3) 研修内容

#### 1) 事前準備

##### ① 共通に必要な事項

- ・利用を迷いながら問い合わせや見学する保護者もいるため、対応時は、言葉遣いや子どもとの接し方に留意する。
- ・事前に対応できる範囲を伝えている（例：電子レンジの有無等）。
- ・持参してもらう用品は、事前に伝えている（例：着替え・オムツ・ミルクなど）。
- ・事前に申し込む一時的な保育と、緊急対応の一時的な保育の2パターンある。対応は分けて考える必要がある。前者では、子どもの情報を事前に把握しているため、予備知識があるが、緊急対応では、受け入れ時の対応が非常に重要となる。
- ・事前に申し込む方は、申込用紙に必要な事項の記入を依頼している。

##### ② 状況により必要となる事項

- ・会場が常設ではない場合、管理者や保育リーダーが指示しながら、保育環境の設営を行う。まず集合したら保育者全員で、会場の安全面、環境（床の素材、トイレの場所）等を確認する。
- ・管理者や保育リーダーは、会場の管理者と事前打ち合わせをし、他の保育者に伝える。
- ・当日朝準備であれば、30分、40分前に集合し、おもちゃの搬入、テーブル・いすを片付ける、床にマット等を敷く。
- ・おもちゃの設置場所や、空間の使い方等も確認している（子どもを寝かせる場所、寝たときは誰かがつくなど）。保育者の位置等も会場で確認。
- ・会場が常設でない場合は、当日までの準備は他の保育者と密にやりとりを行う。

#### 2) 受け入れ時の対応

##### ① 共通に必要な事項

- ・当日保育を利用する子どもの人数、年齢を把握

する。

- ・受付表を作成。項目は、名前と月齢、緊急連絡先、食事の時間と内容、日常の睡眠時間と入眠時の特徴、その日の機嫌等。その他、アレルギー、既往歴など健康状態などこちらが配慮しなければならない事項、親の希望、ふだんのくせなど子どもの特徴。一時的な保育、預かりの体験の有無。体験有の場合、その時の状態。
- ・受付表に「その他」の欄を設けると、不安に思っていることを書く保護者もいる。
- ・受付表は、保護者がいる間に目を通し、記入事項を口頭で確認。保護者の子どもへのかかわり方、保育にあたっての留意事項も尋ねる。言い出せない保護者もいるので保育者から確認する。
- ・飲食物を提供する場合は、与えても良いか必ず保護者に確認する。
- ・受け入れ時にしっかりその子どもの情報を把握することで、保護者に信頼してもらう。
- ・一時的な保育では初めて会う親子も多い、「知らなかった」はいい訳にはならない。
- ・子どもを預かる短い時間に子どもをよく観察して、異変に気付けるぐらいの保育者としての力量が求められる。それにより保護者から得る情報の内容も異なる。
- ・可能な限り、受付は専属の人を配置する。
- ・保護者とその日の子どもの傷の有無等健康状況を確認する。保護者の様子も観察する。
- ・把握した子どもの情報は、保育者全員で共有する。

##### ② 状況により必要となる事項

- ・保護者と一緒にトイレに行ってもらう。初めての人とはトイレに行けないというトレーニング中の子どももいる。預かってすぐにトイレに行きたくならない状況を作る。

#### 3) 保護者対応

##### ① 共通に必要な事項

##### ○ 保護者対応の基本的な事項



- ・保護者に安心を与えることが必要。単発利用で、かつ一瞬で信頼関係を作るのはとても難しいが、それが重要である。
- ・保育者への信頼、親の気持ちの変化は、経験の積み重ね。子どもの変化、他の子どもの様子、他の親子の様子を見ることもプラスの面に作用している。
- ・一時的な保育は、子どもにとっても意味があるということを保護者に伝えたい。子どもも、多様な人に抱っこしてもらい、異なる子守唄があることがわかることを保護者に伝えたい。親の抱っこの仕方しか知らない子どもが決して幸せではない。いろいろな人の抱っこの仕方を知っていることは育ちに必要である。
- ・何も言わないで「はいはい」と受け入れることも良くない。預かりに必要な子どもの情報、緊急連絡先の情報は聴取し、こちらの対応範囲等は明確に伝える。
- ・保護者から聴取した注意事項やその他情報にそって保育を行なう。
- ・保育者の具体的な対応方法等、保護者に示さないと保護者が安心できない。

#### ○受付時の保護者対応

- ・不安も含めて保護者のニーズをしっかりと聞く。例えば、普段の生活状態を聞いて、なるべくそこに添う形のほうがいいのか、こちらの方針でよいのか。ただ、午睡時間等は、子どもの状態をみて判断することもある。
- ・一生懸命話をうかがう。

#### ○初めて保育を利用する保護者への対応

- ・子どもたちが泣くのは当たり前であり、心配なことではないと話す。そして、他児や玩具に興味を持って機嫌が直ると具体的に予想される姿を伝える。
- ・保護者が受ける印象は保育者の雰囲気異なる。特に初めて預ける保護者は保育者に対しても不安がある。
- ・プロの方に預けるのだからということで、保護者の反応（構え方）が異なる。

#### ○体調不良の子どもの保育を希望する保護者への対応

- ・体調が悪い子どもを保護者が連れて来られた時の対応に悩む。保護者が、以前から予定し期待していた用件の場合は特に対応が難しい。他の子どもへの感染等、集団保育の責任として、水際で対応したい。ごめんなさい、熱のあるお子さんはお預かりできないとしっかり伝えるしかない。
- ・ただ、出かけたい保護者の気持ちには沿う。保護者の残念な気持ちにいかにか寄り添ってあげられるかが大切。やはり保護者もわかっていて連れてきている。それを保護者の首を取ったみたいには言てはいけない。
- ・一対一の保育であれば預かることもできるかもしれない。次回の利用を勧奨するなど、他の方法に関する情報を提供する。そのときは、子どもより保護者のフォローが重要。

#### ○基本的なマナー、対応

- ・一般的なマナー、例えば身だしなみ、言葉遣い等も大切。企業の接客態度などを見せてもらうと勉強になった。
- ・加えて、保育者としての心構えも必要。保護者も多様なタイプの方がおられ、相手の反応を良く見て、こちらが一方向的に上からの目線で話さない。

#### ○分離不安が高い親子への対応

- ・何が不安なのかを聞く。
- ・泣き続けることは、保護者が不安に思うほど多くはない。
- ・保育者がおたおたしないこと。少し泣いても責任を持つのでと保育者も覚悟をもって子どもを受けとめる。
- ・保育者が抱っこして落ち着かせたほうがいいのか、自分で気分を立て直せる子どもなのか保護者に聞く。
- ・初めて預ける場合、保護者はなかなか離れないか、離れて遊びだすのも不安。わざわざ自分の方を向かせて、自分に対しての愛情を確認して

いるように見える保護者もいる。

- ・保護者の気持ちの変化も経験の積み重ね。保育者への信頼、自分の子どもの変化、他児の様子を観察、他の親子の分離の姿を見ることもプラスの面に作用している。
- ・保育終了後に、普段の悩みなど話し、対応を確認して帰宅されることもある。
- ・不安のないように今日遊べたらいいですね、成長の一段階を超えますねというような話をし、なるべく安心して預けていけるような形で声かけを工夫している。
- ・保護者が預けることに対する罪悪感を持っている時に、子どもが泣き続けると利用をやめようと思う。子どもにとっては、泣いたこともいい体験と、泣いたのにずっと抱っこしてもらえてよかったねと保護者には思っている。
- ・帰宅時には、最初は泣かれていましたと事実を伝えるが、何をきっかけに立ち直り、遊んでいたか具体的に姿を伝え、保護者の自信や成功体験を支えるように工夫している。次に預けるときはそんなに不安に思わなくても大丈夫と一言添えている。
- ・そのためにも保育をしっかり行うことが大切。

#### (子どもへの対応)

- ・保護者が不安に思っても、保育者が大丈夫とあって受け入れると、子どもは遊び始める。
- ・子どもが来る前から泣いている場合がある。原因を把握する。
- ・原因はおなかがすいていたり、眠い等なので、保育者が抱っこしたり、水分を取らせたり、他の遊びに誘ったりする。取り除ける原因は、保護者と共に取り除いてから預かる。
- ・基本的には保育者が抱っこしてほかの事に気をそらせて遊びに誘う。
- ・保護者に少し落ち着くまでいてもらうこともある。
- ・30分～1時間が目安。30分ぐらいで泣き止まない子は泣き続けることも多い。
- ・年齢にもよるが、2時間半あれば最初泣いてい

ても泣き止んで遊べることが多い。

- ・逆に最初遊んでいて、眠くなってタイミング悪く保護者が来るときに泣き始めることもある。
- ・3～4歳の子どもは、保護者にしっかり話をしてもらおう。
- ・難しいのが、2歳～3歳未満の子どもの母子分離。かなり引きずってずっと泣いているということがある。
- ・3歳ぐらいの子どもには、保育者がとことん付き合う。
- ・子どもが泣いても、途中で保護者には返さない。保護者はやはりつらい。返さない工夫をする。泣いたけどこうだったという体験をその子にどれだけ提供できるか。

#### ②状況により必要となる事項

- ・チーフを替えない。保護者も子どもも顔見知りの先生がいることで安心する。
- ・子どもが慣れるまで保護者に一緒に入ってもらおう。子どもが遊びだすと少し安心し、時間になれば思いきれる保護者もいる。
- ・継続的な利用が可能な場合は、親子とも少しずつ体験を重ねて、親子の距離感がつかめていく人もいる。
- ・「〇〇ちゃん、ママ行ってくるからね」と声をかけて泣かせてから「やっぱり泣いちゃった」という保護者もいる。離れるときはずっと離れたほうが子どももあきらめられていいとお話している。気持ちを切り替えられるが、親がいつまでもどうしようかとしていると子どもも不安になることが多い。あとは、安心してお任せくださいと言葉をかける。
- ・年齢が小さいときには、なにかこれに夢中になってきたら保護者にそっと離れてもらうこともある。

#### 4) 保育全般について

- ・保育中の子どもの状態、様子を記録する表を作成し、全ての保育者が記述したり、確認する。
- ・自分も含め幼稚園、保育士経験者は、プログラ



ムを提供し、楽しませることを得意とする。保育者のペースで子どもを引っ張る保育を行う保育者も多い。しかし、一時的な保育においても、子どもの主体性を重視し、見守ることが大切。子どものメッセージに適切に反応することの大切さに気付いた。

- ・一時的な保育の場合、低年齢、単発、初めての利用が多いことを考慮すれば、個別対応が必要である。親以外の人の抱っこや他児との出会いなどの体験を提供する。
- ・保育中は、その子を知るためにこっちの心を開き、子どもが心を開いてくれるのを待つ。
- ・不安解消の方法も子どもにより異なる。抱いて欲しい子もいるし、知らない人に触られたくない子もいる。個々に違うのでそこを感じ取る。
- ・最初は、物を媒介にして物に興味を示したら、そのボールを扱っている人はどんな人と保育者に関心を向けてもらう。
- ・子どもに対して、保育者からアレコレ言わない。
- ・基本的に対応は普段の子育てのやり方に合わせ、子どものそのときの様子・発達を考慮して必要などころは少し変えていく。生活リズムはかなり重要に考えていて、一時的な保育を利用した日だけリズムが崩れることがないように、極力工夫する。
- ・特に昼寝、食事、排泄、外遊びは大切。
- ・場所に対しての子どもの適正人数がある。
- ・人数が多く、子どもがくつろぐ場所をつくれないう場合も多い。午睡の場所の確保が重要。
- ・保育者の適正配置も重要。安全と心の部分と両方を考えると、2歳未満であれば1対1、もしくは、1対2。継続的な保育より、泣いて過ごす子どもが多いため、保育者も保育所基準では難しい。
- ・一人の子どもに対応しつつ、全体を顧る。事前に、担当を決めることが難しいので、臨機応変に対応。子どもをみながら、他の保育者の動きをみて、お互いに動きを確認しながら保育を行っている。

- ・主任は、全体の把握を行ない、保育者が気づいていないこと等に指示を出すこととなる。
- ・年齢の高い子どもも一緒に遊べるように工夫している。保育者一人で2～3人の子どもを見るときも、乳児をおんぶして、4歳の子どもに声をかけることはできる。ゲームも必要に応じて間に入って行く。
- ・子ども同士も初対面同士であることも多い。5歳でも、初めての場所、人に対応していることも多く、初めての経験ということもある。声をかけて、他の子どもと一緒に遊べることを仲介してあげられるよう配慮している。
- ・戸外の活用も有効。外の空気を吸ったりすることで息抜きになったり、ママ、ママと泣いたら、ママを探しに行こうと行って散歩に連れて行ったりする。

## 5) 子どもの発達

### ①共通に必要な事項

- ・基本的に一応発達の道筋は研修で学び、理解していることを前提としている。
- ・何歳だからこれをやらなければならないということはない。基本を知りつつ、実際のこの子の姿はこうだと捉えることになる。障害を持っているなどを含めて、まずはその子どもをよく見る。どのような動きをして、何に興味を持っているかということをよく見て、その子どものその動きや遊びに合わせて対応することが基本。
- ・一時的な保育は、継続的な保育のように発達の道筋を支援するためにある意味やっっているわけではない。発達を支援するとか支援しないとかいうのは、結果としてあるだろうが、最優先で考えているわけではない。
- ・赤ちゃんのおもちゃを5歳の子が来て触って、ぼくも小さいときこんなので遊んでいたという体験も良い。きょうだいが少ない子どもも多い、異年齢の子どもがそこにいるということを実感できる機会を提供していることもある。