

- ・保育所とつどいの広場に来る親のタイプが違う。保育所の親は自己実現をもっている。自己実現をするための情報ももっている。地域の方はそこがない人もいる。対応する職員の専門性は違う。つどいの広場の職員に関しては指導を大学の先生に依頼している。根本は一緒だと思うし、いずれは両方専門性を持ち合わせることが望ましいが、一方で保育士はオールマイティーにはなり得ないので分けて考えている。

1-3. 相談に対応していて、特に「これは難しいケースだ」と感じることもあるか。(ある場合) それほどのようなケースか。

- ・子どもに発達障害の疑いがある、保護者の一方が認めて、一方が認めていないという場合が難しい。保護者が精神科疾患を抱えている場合、その相談に対応することが難しい。
- ・4月入所のお子さんが5日くらい来て以降登園しなくなる。お便り等は園長が自宅に持っていき、子どもの様子を確認している。両親は働いているので、日中はおじいさんと子どもたちだけで過ごしている。おじいさんも病気があり、体調が万全とは言えない。子どもは3人。長男は小学生で学校にはいっている様子。第二子が3歳児、第三子は入院中。見守りが必要な家庭（育児放棄の状態が見られて、通報があった）なので、役所も措置を切らないで様子を見ている。地域で見守っている。児童相談所、民生委員、保育所が集まって対応の検討を行った。
- ・相談対応というよりはクレーム対応に近いのかもしれないが、園側と保護者側の考え方が相反する場合に、子どもの立場を主体として重んじながら保護者とのすり合わせをしていかなければならないケース等がある。
- ・お母さんが子どもと向き合う姿勢に関する内容については難しい。お母さん自身がまじめな方が多い。まじめだからこそ自分でなんとかしようと工夫していて、子どもがかわいくないのか、また、そう思うてしまうことがつらい。ありのままを話すことで少し気持ちが落ち着く。「こうしてごらんさい」と言って解決できることではないので、お母さんとのやり取りを重ねる中でお母さんが自身自分で決めて解決していくという経過を踏むので時間がかかる。その分難しさを感じる。
- ・子どもを預かってみても対処療法でしかない。自分でそこを解決するしかない。一時的に元気になり、その切羽詰った状況から救うことはできるような気がする。本当に救えているのか？とも思う。そこが難しい。
- ・保育園についても同じ。相談に応じたり、アドバイスできたとしても、卒園してしまったら、私たちの手から離れてしまう。解決というところまでいかない場合は多い。最後まで見据えることができないと思うところがもどかしいし、難しい。
- ・信頼関係作りが不可欠。人生経験がある人が相談にのれるようなシステムが望ましい。2～3年で養成された若い保育士では対応は難しい。親が安定してくると子どもも安定してくる。社会の現状では離婚すると女性が子どもを抱えることになる。子どもに何かしてあげたいが余裕がない。イライラを子どもにあたってしまうことがある。鬱の方が数人集まって、話を聞いてくれる場を設けて欲しいと言ってきたことがあった。親同士話をする場、聞く場を求めている。

- ・ある意味保育園を休まなければ安心に思う。その時間内は子どもに充実した生活を保障してあげたい。うつやネグレクトのケースについては保育園に登園しないと心配になり、電話を入れて登園時間が遅くなっても良いと伝えている。数日休みが続いた場合は、児童相談所や療育センターに電話を入れるように連携をとっているケースもある。今年小学校や他機関を交えてケース検討をする例もあった。
- ・病気や障害について、関係機関との連携が必要な場合などの状況については理事長に報告する時もある。
- ・クレームなどは難しい。保育士の対応が理解できないというような保護者と保育士の言い分が違って折り合いがつかない場合などは困る。相談ではないが、夜間保育所はお風呂を入れて仮眠までさせることになり、子育てを仕上げてしまう。家に寝に帰るだけの子どももいる。全面的に支援することはそれでよいのかと思うこともある。お風呂をするようになってから、20時に帰っていた子が21時30分～22時に帰るようになるなど、ニーズを促進させている側面があるのではないかと思う時がある。スタンスとしてはサービスとして行いながら、親にも厳しいことを言っていくようにしている。コンビニみたいに便利になって喜ばれはするけれど、親子でお風呂に入ることがなくなれば、スキンシップもなくなってしまう。仕事の時間を優先させることになってしまう。ただ、小学校に入ると違ってくる。8時30分までに登校しなければならなかったり、22時まで働いていたが預かる場所がないなど、現実問題としてどうにかならないときがあると、向き合うことになる。切り離すだけでは親の改善にはつながらないとは思いますが、小学校に就学すると同時に生活を変えているところを見るとサービスもどこまでやってあげればよいのか考えてしまう。また、サービスを提供しながら生活習慣の改善を訴えても説得力がないのではないかと感じ、ジレンマである。
- ・相談内容というより担任との関係性の難しさ。話をしてくれないということはないが、何かあった時、担任は気を遣っている。できるだけ園長が話し合いに立ち会っている。園長は保護者に対しても、担任に対しても公平にしなければいけないという立場で参加している。クレーム等の場合にはどうしても保護者側についたり、お詫びたりしなければいけない場合は保護者の気持ちに寄り添えるようにしているが、相手によっては難しい方もいる。
- ・精神状態が不安定な親の対応は難しい。人格的な偏りがある方（うつの傾向）については厳しい。「子どもがいじめられている」「クラスで子どもの主張が認められていない」など主張と実態と乖離している。「お母さん、違いますよ」といっても精神状態が悪化してしまうし、その結果、子どもに跳ね返る。うまく取りまとめることには神経を使う。あと保育園から相談という形に持ち込まなければいけないケースは難しい。子どもの精神状態が不安定で問題行動が多くあるので親と話さなくてはならないが、お母さん自身は課題意識を持っていなかったり、自分の子育てに自信を持っていたりする。「お母さんこうですよ」と説教をしても感情論になる可能性がある。問題意識を変えてもらえるように話し、お母さんから「こうすればよいですかね？」という相談になるようにする。

1-4. 受けた相談の内容が非常に複雑であったり、もしくは緊急性が高いような場合、あなたの職場ではどのように対応しているか。組織としての対応方法について。

- ・コンピュータシステムでできるようにしている。その前は朝礼でやっていた。クレームが発生しているのに他の職員や施設長が知らない、ということがないようにしないといけないと思う。SVの欄があり、主任なり施設長が返していくということになる。
- ・児童相談所や療育センターから、虐待の疑いがあると地域から情報があつたので、特に気にして欲しいと連絡が入ることがあつた。着替え時にあざがないかどうか確認している。内容はその都度職員に伝えている。職員にもどのような機関（児童相談所、療育センター、区の生活保護担当、社会福祉協議会、保健センターなど）と関係しているか分かるように連絡先の一覧表を作つてある。実際の連絡は園長、副園長が行っている。大まかな情報は全職員に伝わるように昼のミーティング（毎日）や連絡会（週1日）で担任に報告してもらう。対応が必要な内容の場合についてはブロック会議（3歳未満児・3歳以上児）やカリキュラム会議（ブロックで月1日）で意見交換しながら対応策を考えている。連絡ノート以外で相談を受けたものについては担任から園長または副園長に報告することになっている。報告を受けて園長が内容と対応したことについて記録するファイルがある。平成20年度に受けた第三者評価の際に備えるように指導された。
- ・在園児に関する問題であれば担当保育士と園長・副園長が先ずは対応することになる。内容によって、その後役所や児相との連携を図ったり、職員間の情報共有をしていく。
- ・緊急性の高いものや虐待の疑いがある場合は区の保健師（地区で担当を持っている）とも連携して見守っていく。傷やあざがあるような場合は写真等を撮って児童相談所に連絡を入れている。
- ・保護者に精神疾患がある方が以前に比べて多くなってきた。薬を飲んで、フラフラになり「どうしてよいか分からない」と相談してくるケースがあつた。保護者には医療機関や施設などある事を説明した上で、関係機関に状況について連絡を入れた。保護者もケースワーカーに連絡を取り、実際に保護者は入院した。児童相談所、区役所の保健師、ケースワーカー、療育センター、小学校の校長、副校長（兄弟がいるので）連携している。
- ・子どもの気になる行動とか発達の遅れなど見られた場合、個人面談や保護者と信頼関係を作ってから話すようにしている。急に話しても受け入れてもらえないことが多い。それは子どもの利益にならない。まず、子どもにとって一番いい方法はなんなのか、職員一人で抱えるのではなく、リーダー会議や職員会議で話し合っている。個人情報について特に気をつけなければならない場合は園長、主任で話し合つて対応を決めている。園長が関わるのは、担任から相談されたことや経済的なことや家族に関すること。例えば離婚が成立していない場合、父親に子どもを渡さないでくれといわれても、法律的な問題もあるので、そのことも学ばなければいけないと感じている。
- ・担任が気づかなかつたが、ある子から意地悪をされていて、保護者から1ヶ月くらい我慢していたと話があつた。続けて同じ日に別のこともあつたので、加害者の保護者にも聞いておいてもらわなければならないと思い、話をした。母親は受け入れられず、話に来なかつた。父親はある程度納得してくれた。話の中で、父親が連絡帳に保育園の様子を書いて欲しい（5歳児なので頻繁に連絡帳を記入することはなかつた）と要望があり、書

くようにした。結局謝罪はないが、被害があったお子さんの保護者は謝罪がなくても、子どもが卒園まで楽しく生活出来ればよいということだった。園長から気づかなかったことに関して謝罪をした。話をするよりも文章に書いたり、メールしたりするほうが得意なようだった。担任が送迎時に話をしようと待っていても、そのときには話さず、大切な話でもメールで訴えてきていた。

- ・内容によっては緊急保護者会や懇談会を設けなければならないこともあるだろう。
- ・普段の子育てに関することは送迎時にリーダーや主任クラスの職員が対応している。日常的に行われていることなので、事細かに園長に報告はない。
- ・具体的に家庭でどうだとか、どうしていいかわからず涙をためてくる保護者、クラス担任から手に負えないといった場合など、より専門的な内容を含んだものについては副園長が入り二人で別室にて対応する。
- ・現場の保育士、主任は保護者と近いので、シビアなやり取りをしてしまうと日常に親も行き所がなくなってしまうので、保護者にしっかり伝えなくてはいけなかったり、怒ってしまったようなシビアな場面では園長が対応する。内容的には精神が不安定な方、虐待に近いような行動が見られるときや障害に関すること、行政とかと連携をしないといけないような内容が含まれていることは園長が対応している。他の職員に聞かれたくない申し出があるときは園長ひとりで対応するが、基本的には担任や主任などと二人で対応している。

### 3) 相談対応の方法について

2-1. 保護者からの相談に応じている際に、子どもの立場と保護者の立場との間で葛藤が生じることも考えられる。そのような場合はどう対応していくと良いと思うか。

- ・ディレンマ事例が、保育改革が一番ひっかかっている、大人の都合しか考えていないということで怒っている。
- ・24時間保育が問題ではないが、セーフティネットとしてあるのはよいが、親の育児放棄とかになるのではないか。
- ・子どもの子育てを社会化して、どこまで社会が責任を負うのかが高齢者と違う。社会が変わったから子育ても変えろというのはわからないわけではないが、子どもはそんなに都合良く変わるわけではないので、家庭でどう過ごしているかということが重要であり、子どもの姿が保育所で形成されているのではなく、家庭が重要である。
- ・高齢者は家族と切り離せるけれど、子どもはそうはいかない。家族との関係が高齢者と児童は違う。
- ・乳児の嘔み付きや引っ掻きについての内容。子どもの成長において、嘔み付き引っ掻きは避けて通れない。それを保護者に理解してもらうのは難しい。嘔み付かれたり、引っ掻かれたりした子どもの保護者には状況説明と同時に謝罪する。基本的には園で起きていることは園の責任。子どもが相手の名前を言えるようになったら、相手の保護者にも伝えるようにしている。保育参加等に来てもらって子どもの姿を見てもらえると、子どもの発達過程を理解してもらえと思う。
- ・父子家庭のお子さんが朝早く、食事せずに来園する。9時過ぎぐらいにおやつ(サツマ

イモや粉ふき芋と牛乳等)を提供している。一時的に空腹を満たす。休むときはおばあさんが子どもを見ることになっている。体の状態が悪いので、買ったものを食べさせているようだ。保育園に来ているときは食が保障される。仕事上、お父さんに改善してもらうことは難しいと感じている。

- ・保育園においては「利用者主体」＝「子ども主体」であるべきだが、前職場（知的障害者施設）と比べて保育園はそのような雰囲気ではないと感じている。配布するお便り等の様々なソースを通し、保護者に向けて「子ども主体」という理念を知らせよう努めている。葛藤が生じた場合、原則はやはり「子どもにとって○か×か」の基準で判断すべきだと思うが、その家庭毎の背景や保護者の状況等によって単純にはいかない場合も多い。
- ・子どもの思いを伝えられたら良いと思っている。お母さんは自分の前を見ているが、しっかり見すぎて、子どもが見えなかったりすることもある。子どもは保育所に 12 時間いるが、結構がんばっている。そんなことも子どもの側に立って、話をしていく中で伝えられたら伝えていきたいと思う。お母さんの側だけに立ってしまえない、今の子どもたちの姿がある。
- ・写真や懇談会や保育参加など行事で、子どもの様子を伝える。見えてくることによって子どものかわいさを実感する。そうすると関心を持つようになって、かわいさが増す。保育園は保育園、家庭は家庭ではなくて、子どもの生活は両方にまたがっているので、保育園の生活も家庭での生活と同じように知って欲しい。子どもをかわいがって欲しい。
- ・お母さんが何かに不安になっている時は、必ず子どもの姿にでる。よく見ると、お母さんは一生懸命やっているが、子どもが求めているものが違い、葛藤している。両方の立場を受け止めつつ、保育園の生活での子どもの姿を伝え、家での様子を聞きだす。「お母さんがこんな風にしてくれたらうれしいのかもね」と話すうちに、「私はこんな風にしたらいいかしら」と自分から見つけることもある。親は一生懸命に関わっているけれど、子どもはちょっと抱っこしてもえればよかったなんてこともある。
- ・保護者の前と保育園での子どもの姿が違う子がいる。保護者の前ではいい子でいようとする。保育園では友達をぶったりすると伝えたと、それはうちの子ではないとか保育士がそうさせていると言って受け入れられない方がいる。時間をかけて、子どもの姿を連絡ノートに書いたり、保育参観などで子どもの姿を見てもらうよう促している。また、お母さんに気を遣っている子もいる。そのようなお母さんとは園全体で関わりを多く持つようにする。保育園で自分を出せていれば子どもにとっていいかなと思う。次にお母さんが子どもを見守っていけるように考えている。
- ・保護者会で園行事のお手伝いを呼びかけている。クリスマス会は特に子どもたちの素敵な笑顔が見られるので、すごく喜んでくれる。1度経験するとその後も保育園に協力的になるし、興味を持ってくれる。いつでも参加できるようにしている。
- ・生活のためだけではなく、自己実現の部分も仕事には持っている。そのような場合、時間的には子どもは置いていかれる。スキンシップの少なさが反動として保育士に甘えてきたり、友達に乱暴をする子もいる。意外に親の前では自分の気持ちを飲み込んで、いい子でいる。保育園での姿を親に伝えたと、そのギャップを受け入れられない。子ども

のシグナルを伝えても響かない。若い保育士は子どもの側だけに立ってしまって、正義感で親を裁いてしまう。園長、主任、年配のパートさんが対応するようにしている。子どもの側だけに立ちにくい時代。それで親を裁いてみても、何もいい結果を生み出さない。必死にやっている親を追い込んでも意味がない。親に子どもを怒らないでくれといっても無理。お母さんが怒っても、逃げていく場があれば良いが、ひとり親家庭の場合は逃げ場がない。親にとっても、子どもにとっても苦しいと思う。怒ってしまうことは容認しつつ、保育園はフォローする役割を担って連携を取れるようにしないと糾弾するだけになってしまう。保育園が逃げ場としての存在だとあらかじめ伝えておく信頼を寄せてくれるようだ。

- ・今は保育参加（保育ボランティア）を促している。都合の良い日に午前中に来て、給食までの保育に参加してもらっている。自分の子どもの生の状態や他の子どもの様子を見ることができる。保育士の苦労も多少垣間見られる。ビデオで見せたり解説したりするより、実際に子どもの生活の中に入ってもらって、そういう中で子どもの姿を見せるチャンスを作っていくようにしている。呼びかけてもなかなか希望がでない。保護者に話をしたら、仕切って欲しいと希望があった。具体的な日時で都合を聞いて欲しい、一人では参加しにくい、との話があった。お父さんが二人で参加したこともあった。送りに来た日に「今日はどうですか」と誘うこともある。参加すると感触よく感想を書いてくれる。
- ・特に配慮が必要な子どものお母さんは負担感が大きい。
- ・「見きれない」と涙を浮かべて仕事が休みの時も預けに来る。大きな行事の後も残っていることがある。子どもは動きが激しいので、薬を飲んでいて、薬の量を変えていたりすることもある。集団生活も苦手。担任は薬の量が変わったときは（様子が変わるかもしれないので）家で見て欲しいと思っている。保育園でできることは、子どもを最大に愛してあげることなのでその子が少しでも楽しく、自信が持てるように接していこうと言った。保護者に押し返しても決して子どものプラスにはならない。家にいて怒られるよりも保育園にきてよくやったねと言われるほうが子どもにとっても良い。子どもの最善の利益を考えながら保育していくが、親あつての子ども。子どもを預かることがお母さんを支援することになる。その分、子どもに対して愛情を向けてあげようということを保護者にも伝えている。受け入れる体制で臨むようになってから子ども伸びていって、行事にも参加できるようになった。
- ・昔は「お休みの時にはおうちで過ごしてください」ということを言っていた。そこが昔との違いかもしれない。保育もサービスといわれる時代の中で、特に保護者支援ということが言われるようになり、預ければ良いという問題ではないが仕事以外の日でも保育することが求められている。保護者支援はお母さんが穏やかになってくれれば、子どもにも優しく向き合えることができるというのがねらいだと思っている。丁寧に子どもを見ることが、お母さんが安定し、子どもを見られるようになると思って保育している。卒園してからが心配。保育園の限界である。
- ・乳幼児期は「家庭」という側面で見ると。親御さんが自信を持って子育てを取り組める方法を考える。子どものことを切り捨てているといわれればそれまでだが、生活の半分は

家庭で過ごしていて、保育園の生活では保育士がフォローできる。怖いのは「お母さんこうしてください」と指導して「分りました」と帰るけれども、それができなくてイライラして子どもに手を上げてしまうことがある。見えない部分なので怖い。結果として子どもが保育園で荒れることにつながる。

- ・場合によってはお子さんの気持ちを保護者に伝えていかなければならないこともある。セットなので二つを分けて考えることはできないが、乳児期は親御さんの心のケアは重要な気がする。

#### 4) 「子育て支援」「保護者支援」「保育ソーシャルワーク」という3つの事柄について

##### 3-1. 現在の業務の中で、「子育て支援」であると考えられるのは、具体的にどのような業務か。

- ・巷野悟郎先生が、育児ノイローゼという言葉を使い、そのころはお母さんががんばらないでというのが合い言葉であった。自分が親としてフィットしないことを責める親が多かったが、今はお母さんもう少しがんばってという場合が多い。
- ・ニュージーランドでのやっているような母親の自主的な活動ができるような活動を行ったら、育児サークルの活動は減ったかもしれない。  
どこまでが自助で、どこが共助で、どこが公助なのかという領域が不明確。本当にできない家庭に対しての支援は、みんないやがらない。
- ・しかしできるのにできなくなる、できるのにしないという人たちをどうするか。
- ・園庭開放（週2回）、交流保育（月1回）、育児講座（年2回、離乳食の紹介等）、電話相談。区の施設を利用した子育てサロン等もあり、屋外で活動する保育園の園庭開放と室内での子育てサロンと使い分けて利用している。
- ・保育園の行事（お話会や人形劇鑑賞など）への参加。
- ・他機関の子育て支援サービスの情報を提供している。
- ・地域子育て家庭に対しては、子育てに関する相談の受付や園庭開放等。在園児の保護者に対しては、それらの他に「保育士体験」というプログラムを取り入れている。保護者が一日保育士と同様の立場で過ごすもので、園側のねらいは「親心を育てたい」というもの。実際に体験した保護者の感想は肯定的なものが多い。
- ・市の公立保育園で実施している育児支援事業は、育児相談、園庭開放（毎日5時間）、それにまつわる相談、ランチ交流（月1回、親子10名）、交流保育（月1回、各クラス約3組）、育児講座（年4回、15～30人）、一時保育（定員8名）。園庭開放でのイベントやおやつ提供や園行事に誘い、できるだけ門戸を開き、通園している子どもと同じような体験をしてもらえるようにしている。
- ・日々の保育、食育、行事に親の参加を促す。
- ・在園児は連絡帳、保育参加（参観）、行事への参加。地域の子育て家庭には、園庭開放、育児講座。
- ・園庭開放（週1日）、交流保育、育児講座（離乳食・歯科指導・人形作りなど）、一時保育（1日職員の勤務に応じて6～8名）を実施している。
- ・育児講座の人形作りの時には針が危ないので、その間お子さんを別室で預かっていた。

一時も目が離せない育児から解放されて人形作りに没頭できると好評だった。1日の計画だったが、要望により3日間開催した。

- ・特に一時保育は大切な子育て支援だと実感している。以前、突然コートを着た女性が「預かってもらいたい。疲れました。」と言ってきたことがあった。コートを脱ぐと、中に赤ちゃんを抱えていた。優先的に見なければと思った。一時保育の送迎時、保護者の顔が違う。リフレッシュのための利用も受け入れている。そのような利用も引け目を感じさせるような支援ではいけない。下の子を預けて上の子の学校行事に参加する。普段下の子に手をかけているので、その時だけは、上の子が独占できる。そんなことも子育て支援になっていると考えている。その他、保健便りの配布 園行事への参加を呼びかけている。
- ・園庭開放で地域の方から話を聞いていると同じ年代の子どもたち同士の交流が少ない。親子で孤立している状況がある。交流を求めて園庭開放に来ている。お母さん同士がここへ来て打ち解けて話をしたり、園以外でも食事に行ったり友達関係になり、同じ年代の子どもの子育ての悩みを共有するようになっていく。同じようなことで他のお母さんも悩んでいるということがわかる。そこに意義があると思い、保護者の橋渡しとしての役割を担っている。もっと宣伝をして、広く利用してもらいたいと思っている。また、公園より園庭開放のほうが来やすいと言われる。アンケートでも公園だと安全面や他の子どもとのトラブルなど不安なこともあるが、保育園の園庭開放では専門の保育士がいるので安心だし、遊びなどのアドバイスもしてくれるのがいいという意見がある。(J)
- ・つどいの広場では親子で来ていただいて遊んでもらう。生活を豊かにしたり、子育てを楽しめるようにしたり、そのようなイベントの開催。内容としては「ノーバディーズプロジェクト」の方法論を主体とした支援を行っている。

### 3-2. 現在の業務の中で、「保護者支援」であると考えられるのは、具体的にどのような業務か。

- ・保護者指導とあるが、片方で苦情があると役所では一方的に受けてしまうので、そのなかで保護者指導は可能か。
- ・保護者指導は実際に指導をすると、苦情につながる。例えば、保育時間は8時間で、細かい内容等については保育所長がその都度決めるということになっているが、8時間で終了することを厳しくすると迎えに来れない母親から苦情が入る。
- ・市役所の苦情解決と苦情受付に出されると、育児指導はできなくなる。市の苦情一覧をみても、保育所に対するものへの市の回答をみると本当に保護者指導ができるのかと思う。現場ではどうしているのか？→例えば、子どもを風呂にいれない母親に対して、ベテラン保育士が若い保育士をつれて、母親が迎えに来た時に今若い職員にお風呂の入れ方を教えているので、お母さんも見ていきませんか？と親を責めるのではなく、新人に教えるふりをして、お風呂の入れ方の事例をお母さんに教えるというやり方をする場合もある。
- ・あせらずに、しつこくいくことが、親支援の重要なポイント
- ・延長保育、お月見お話し会（親子でお話を聞く機会を設ける。18時～）、保護者会での相



談など。

- ・保護者会主催行事（クラスや園全体の親睦会）への協力。法人の運営になってから園舎の施設を許可し、職員も参加するようになった。園舎を利用することで、参加者が増え、保護者と保育士との関係も深くなった。
- ・「保育に欠ける」という条件にあまりこだわらず、柔軟に対応している点。例えば迎える前に買い物をするなどか、仕事が休みの日は子どもも園を休ませてほしい等は基本的に言っていない。保護者が休みの日に子どもと一緒にいたくないと思う場合、無理に家庭と一緒に過ごさせるのはどうか？と思うので、園で受け入れているものの、一方ではそれが子どもにとって本当に良いことなのか？とも思う。
- ・相談業務と保護者同士をつなぐということ。園庭に芝生を植えたので、芝かりのお手伝いをお願いした。お手伝い通して、お母さん同士をつなぐという支援をしている。集まってくれたお母さんでお茶会を催す。日ごろから園と保護者だけの線の関係ではなく、保護者同士をつなぎ、面の関係が広がるような言葉かけを全職員でしている。
- ・今年はグループで保護者への取り組みをしている。1つは家で絵本の読み聞かせをして欲しいと思い、絵本についてのことを伝えるグループ。2つは子育ての悩みに紙面で応じるグループ。
- ・①家庭での読み聞かせに関するアンケートの実施。玄関口に絵本の本箱を設けた。表紙が見えるタイプに変更したら、貸し出しが増えた。ソファを設け、コーナーの充実を図った。保護者もお迎え時に立ち寄る姿が見られる。絵本は市の図書館から500冊借りて、季節に応じて本棚の入れ替えを行っている。絵本の読み聞かせという短いけれども親子の密な時間をとって欲しい。また、絵本はイメージを広げるなど、子どもにとって大切なもの。1対1の時間を設けることができる。②アンケートで子育ての悩みを聞き、メンバーが答えを考えて、「子育てだより」を発行する。0歳児は着替えや、食事について。1,2歳は排泄や生活リズムについて。大きくなると、おもちゃを貸してあげられないとか落ち着かないなど。年齢ごとに悩みがくっきり見えてきた。保育士の取り組みの姿勢を保護者も感じてくれている。年度末に取り組みに関して感想をもらう予定。
- ・親のたわいない話に耳を傾ける。個人的な悩みにも真剣に対応する。
- ・懇談会、個人面談、たより、行き帰りの保護者との対話、長時間夜間保育サービス。
- ・相談しやすい環境を作ることが保護者支援につながっている。担任、看護師、栄養士、主任、園長などが対応している。個人面談も必要に応じて実施している。
- ・一番大事なことは子どもに丁寧な保育をすることだと考えている。最低基準以上の人員配置をしている。基本的な日常の保育を大切に、保育の質の向上を図っていくことで保護者の方からも満足してもらっている。
- ・例えば、発熱があるからすぐ保護者の職場に連絡するのではなく、クーリング等やれることはやってから連絡するなど、努力にも幅が必要。そのような姿勢も保護者支援では必要だと考えている。
- ・保育所では相談を受けて応えるということがほとんど。今何でも屋になっている。以前は働いている親だけだったが、今は行政から、このような環境の方がいるので受けてもらえないかという依頼が増えている。その辺は専門領域が要求されるようになってきた。

カウンセラーではないが、カウンセリング技術を持っていないと良かれと思ってやったことが、悪くなるということがでてきている。

- ・障害も医学の進歩によって細分化されている。それに伴い方法も変わっているので勉強が必要。「障害児保育」というひとくくりではできない時代になっている。

### 3-3. 現在の業務の中で、「保育ソーシャルワーク」もしくは「ソーシャルワーク機能」であると考えられる業務には、どのようなものがあるか。

- ・保護者で精神的に不安定な人がいた。同じクラスの保護者に悪く言われていると思い込み、被害妄想になっていた。個別に3~4回話を聞いたただけだが、元気になった。話をしやすい環境を作る。聞くだけでも解決の糸口を見つかることができる場合もある。問題解決には話をする中で、自己決定できるように支援している。
- ・園行事、保護者会等で保護者同士をつなぐ役割。保護者同士が交流を深めることで、お互いの仕事や子育てに関する相談を打ち明け、相談しあうことがある。
- ・単に子どもの状態だけをみるのではなく、その子どもを取り巻く環境、背景、家族の状況等までとらえて総合的なケアを担うこと。実際には、経験の浅い職員等は感情的・感情的に動きがちな面があり、全職員がそのような機能を担うことはできていないと思う。
- ・相談。保護者支援、家族支援のところが大きくなってきている。子どもだけを預かる場所ではなくなっている。
- ・一時保育、育児支援（園庭開放）、育児相談
- ・他園との交流や情報交換、関係機関との連携
- ・関係機関（児童相談所、区役所、市役所、療育機関、保健師、町内会、高齢者施設等）との連携。被虐待で入所したケースでは児童相談所との連携は切り離せない。
- ・歴史のある施設なので、地域に根付いている。地域のお祭りのときに場の提供をしたり、地域の方々が園行事に参加するなどしている。地域ともに保育園の子どもを育ていくというところまではまだまだやれることはたくさんある。
- ・やったほうがいいとは思いますが保育園の中ではできてない気がする。私のイメージするソーシャルワークとは保育所やひとつの社会資源の中で完結するものではない。保育所やつどいの広場の枠から飛び越えていかななくてはならない。保育士も地域福祉論などを学んでいかななくてはならない。専門領域としては違う軸。現状の保育士養成校で学んできた保育士たちがそのようなソーシャルワークについてどの程度イメージできているかという現状では厳しい。必要だということはわかっている。

### 3-4. 今後、「子育て支援」としてあなたの職場が取り組むべき重要な仕事は何だと思うか。

- ・園庭解放の実施日を増やすこと。日常的に利用できる場があることが大切だと実感している。園庭開放に来ている人は子育てで困ったことを相談する。そういう場を知って出かけられることは子育て家庭に対して大切なこと。単独で来ている人は保育者がつながないと黙っている。お互い声を掛け合わない。そういう意味では孤立して暮らしている。保育者が保護者同士をつなぐことが必要である。
- ・現在実施していない、一時保育の実施。

- ・今は情報が得られる環境にはあるが、行き渡らない人がいる。その人に対していかに情報提供をするかというのが課題だ。
- ・親に対する「子育て支援」というよりは、周囲の皆で行う「子育て支援」であるほうが望ましいのではないか。園で普段楽しく過ごしていることや、園で自然にできていること等を、休日にそれぞれの家庭で同様にできるようにしたい。休日にわざわざ特別な場所に出かけなくても、普段の何気ない生活の中に子どもたちの楽しみがあることを知らせていきたい。休日に園や近所の公園等で、普段の園生活の延長のような内容で親子一緒に楽しく過ごせるプログラム等を組みたいとも思うが、実際には職員の代休等の問題もあり実現が難しい。
- ・身近な相談を地道に応じていくということ。地域の子育て家庭からの相談は現状として、一時保育を利用してもらいながら、解決に向けて担っている部分もあると思うので、一時保育のやり方をどう進めていくのか。
- ・園は日曜日に開いてないので支援にも限界がある。そこに友達作り、お母さん同士の関係を密にしていく役割があると思う。子どもを通して横をつなげていくことが大事。保育園に来なくても友達同士、お母さん同士集って、子育てを語ったり、お母さん同士の楽しみを見出したり、そちらのほうがいい。それができないから、保育園という場がある。事業の充実などを強調しすぎずに、お母さん同士をつなぐという任務があると思うことを常に意識をしていくことが大事だと思う。
- ・地域の保育施設が育児支援者をつなぐ（ネットワーク化）役割
- ・来た人の充実を図ること。育児支援を利用した人が、楽しんで帰ると親から親へ情報が伝わる。「困っているなら一緒に保育園に行こう」と他のお母さんを誘ってくれる。
- ・来年からは月に1回でも出前保育をやりたいと思っている。小さなことから始めていきたい。
- ・保育園の横のつながりが強くない。地域を核にしてニーズを共有しあえるネットワークが必要だ。休日保育を市から求められるが、なかなか伸びない。輪番で担当するなど協力し合えばいい。子育て支援の窓口だけでもいい。同じ仕事をする事で共有できることもある。虐待ケースが蔓延している中で、行政から言われたことを子育て支援としてやっていくだけではなく、われわれも何を地域に担えるのか考えたために連絡会議などできたらいい。電話窓口や支援センターをどこの地区に設けるかとか、ヘルパーのような保育士が家庭に出向いて保育する役割などあっても良いのではないか。子どもの発達の遅れや家庭の状況など把握することによって発見できるものがあるのではないか。
- ・地域の保育園が連携して同じ仕事をする事で、地域を見渡せるのではないか。一時保育もどの園もやり始めているが、差があったりもする。一時保育は家から近い園で預かっていることが望ましい。ニーズも多いので、受けられないこともあるのが、断るだけで、どこがやっているか、空きがあるかなどの情報すら知らない。実態のあるネットワークが作れていけないかと考えている。まずは集まって進めていく中で、何か見えてくる。お互いの専門性とか立場を理解した上で、適正に地域に注げるのではないか。区は広いので、もっと小さい単位で連携しないと見渡せない。
- ・地域を意識した子育て支援講座の内容、開催時期の検討が必要。各園で子育て支援講座

に取り組んでいるが同じ日に開催したり、同じ内容を開催したりしている。地域という視点で見てないから、それぞれの園が単独でやっている。開催時期や内容についても検討できるのではないか。地域で連携したほうが、専門性を活かせるし、分業もでき、機能的なのではないか。

- ・入所後に発達の遅れなどが分り、対応が遅れがちになってしまう。療育センターもあるが、人員不足で発達検査を依頼しても半年待ちになっている。その間、保護者も不安になる。発達を見る専門家が保育所や地域にいれば、きちんとした道筋を示してくれるだろう。また、入所に決定に関しても地域が関わって、各園に割るということもあっていいのではないか。地域という集団の中に組織が集まるというシステムを作らなければいけないと思う。
- ・大きなイベントで育児相談コーナーを設けると結構利用される。役所に行けば情報は得られることも多いが、いろいろな方法での情報を求めている。相談窓口をもっと多く設置したらよい。
- ・自ら外へ来られない方もいるので、出前保育のように出向いていくことができるという。出向いた先で体位測定など看護師としてできることも可能性があるのではないか。
- ・園内にある育児支援スペースの有効活用。地域の赤ちゃん会への場所の提供。ランチミーティングや体験保育を増やす。
- ・昔からある商店街と歴史のある保育所なので連携の仕方はまだまだ発展の可能性はある。以前勤めていた園では公園で出前保育を実施した。横浜保育室にビラを配り、きてもらった。おもちゃを持って行って貸し出したり、大型紙芝居を読み聞かせたりした。話題になり、多いときは100名くらい集まるようになった。そのうち、公園愛護会の方や地域の方、中学生などが公園の環境整備にあたり、公園の前の道を「保育園道路」と名づけるようになった。それらがきっかけで、駅前のビルで保育園の園児、中学生や高齢者の作品を展示した作品展を行った。保育園の持っている機能は可能性がある。クラスを受け持つ職員が負担感を感じることもないような範囲で行わなければいけない。）
- ・保育所で言う異年齢児交流という形態がある。それも広い意味で子育て支援だと捉えている。保育園と小学校と中学校の子どもたちがふれあう機会を設ける。そこに大学生が加わり、やがてその子どもたちが親になっていく。そのライフステージの連続性を全体的なイメージしている。いまお困りの方を直接支援することは今もやっているが、横の地域の連続性と縦の年齢をつなぐ連続性の両方をイメージしていかなくてはいけないのではないか。地域の部分は保育所、学童（児童クラブ）、民生委員、小学校を含めつなげていける。年齢をつなぐことは難しい。サービスを受けたい人は受けるけれども、ある程度充足されてしまうと次の世代に目を向けることが難しい世の中。年齢、世代をつなぐといった縦軸にもっていかなくてはいけない。子どもを切り口にして事業展開を考えている。保育所、つどいの広場、学童を緩やかに連携させていく。それに地域を取り込むという意味では、保育所や学童の利用者ではない人をどう溶け込ませるかという段階に入っている。縦軸の子どもをつなぐという中では、新しい事業を立ち上げることになった。登録制でインターネットやメールでイベントやボランティア募集の情報発信をする。

3-5. 「保護者支援」として今後重要になってくる取り組みには、どのようなものが考えられるか。

- ・園ではなく、法人で実施しているが、同窓会を開催し、子どもや保護者とつながり続けること。長いスパンで考えると広い意味で保護者支援だと思う。長期的に子どもを見守っていく。進路相談や親に話していないことを元担任に話すこともある。親子間の調整をする機会にもなる。
- ・保育の受け皿を拡充すれば良いという問題ではないのでは。ただ、こども園構想において対象が「すべての子ども」になることは良い傾向だと思う。0、1歳等の低年齢の子どもについては個々の状況の違いを考慮する必要があると思うが、子どもが集団生活に入るにあたって現行の「保育に欠ける」という条件は、現実には即していないと思う。(F)
- ・保育園での生活を知らせながら、子育ての楽しさを伝えていくこと。子育てはつらいこともあるけれども、子どもは喜びを与えてくれるというところを基本におく。悩みがある親に向き合うにしても、保育所は子どもの側に立っていくことが基本。身近な相談に応じていくこと。保育園の役割を見極め、手に余ることは専門機関につなげていくことが大切。
- ・保護者に友達がいるのか、いないのかは大きな問題。園の手伝いに来ることがきっかけではあっても、お母さん同士の横をつなげていく。場を設定することでお母さん同士が話せる友達の増やすことができる。夕方、迎えに来る前にお茶をどうぞと場を設けたこともあった。お母さん同士の話す機会を求めている。そういう場作りができたらいいと考えている。今年は芝生をきっかけに2回ほど設けたが、他に方法がないか考えている。
- ・親戚が遠い方が多いので実家のような役目を果たしたい。小さなことでも相談したり、友達関係ができたり、子どものことを話し合ったり、お母さん方の実家のような存在になれば良いと思っている。
- ・コミュニケーションをどうとるかが大切。常に相手の話を受け止めること。保育園だったら聞いてくれるという雰囲気作りが大切。いろいろな分野の相談があるので、適切に対応するためにはスキルを勉強しておく必要がある。研修の機会を多く設けて欲しい。市の研修ではカウンセリングの内容を増やしている。勉強したいという気持ちがあった時に勉強できるように研修に行くための費用の補助や代替保育士を入れられるようなシステムがあればありがたい。
- ・職員配置を手厚くすること。市に0歳児は1対3だけれども、1対2にして欲しいと要望している。災害があった場合に子どもを3人連れて歩くのは難しい。
- ・病気の時にはお母さんが見るべきだと思うが、仕事の状況によっては看られない。病児保育施設は市内に数箇所あるが、利用しにくい。また、補助金も少ないので、実施する事業所も少ない。社会が支える体制が必要。
- ・養成の段階で、親支援の勉強の充実。現場で悩んだら学校に相談できるなど、卒後いつでも相談できる環境を作ることも大切。
- ・高学歴の親たちもいるので、難しい立場にいる。自信を持っていない。保育士は保護者にどう言われるか保護者対応に神経つかっている。保育士のコミュニケーションスキルが弱い。保育士が高めていかないと親に安心感をあたえと言っても支援以前の問題。

専門知識も大切だが、理論武装しても意味がない。

- ・いろいろな家族の背景があり、オールマイティーな対応も求められている。園長や主任がカウンセラー的な役割を求められていて、研修とかあるが、負いきれない。子どもの成長・発達を見守る本来の仕事に特化できるようにしないと、保育士も厳しい状況。専門分化していくようにして、保育士が子どもの援助に専念できるようにしたほうがいい。
- ・病後児保育を実施すること。現在でも予後が完全に良くなってなくても見ざるを得ない時はある。しかし、それ以上には現状ではできない。
- ・配慮が必要なお子さんに対応できる体制をとっていくこと。ハンディキャップがある子もない子も同じ一人の子どもとして、保育園で見られる範囲でできるだけ見ていきたい。
- ・保護者が参加できる活動の充実をすること。保育所と保護者が学びあう場になる。保護者が望んでいる。里山を借りているが、整備は保育所で管理する。土曜日に保護者をお願いすると参加者が多い。行事は土曜日にするようにしているが、平日で行う行事でも仕事を休んで参加する保護者も多い。子育てにもいい影響を与えている。子ども嬉しそう。昔は来る親と来ない親がいると来ない親の子どもがかわいそうという配慮もあったが、子どもは子どもなりに理解をしている。送迎時の姿と子どもとともに活動している親の姿は違うので、保育所にとっても学ぶものは多い。保護者と保育所とのつながりも深くなり、クレームも減る。

### 3-6. 今後、「保育ソーシャルワーク」もしくは「ソーシャルワーク機能」を実現していくためには、どのような取り組みやサポートが必要だと思うか。

- ・カウンセリング等の研修会、勉強会への参加の機会を保障すること。数時間のもので体得するのは難しい。継続的に受けられる環境が必要である。
- ・職員向けの研修。同じ法人内に高齢者や障害者の施設もあるので、他施設も含めて情報交換や交流、研修等の体制を整えていけると良い。
- ・養成の段階で、授業で「家族援助」や障害についての授業や実習の内容の充実が大切。授業等で話を聞いていれば、関心が違うと思う。また、特に発達障害の子どもが増えていく。統合保育していない保育園はないので実習では学校から障害児を見る、障害児の側に立って一日過ごすとか、他の子どもとの関係性を見るなどの視点を提示していくことで関心が高まるかもしれない。
- ・保育所で働いている保育士に更にソーシャルワークの研修も必要。
- ・まずは、位置づけていくことが大切。どのように保育園の中に位置づけていくのか。体制を設けてもらわないとできない。
- ・園だけでやれることは限られている。社会福祉協議会や民生委員、主任児童委員などとの連携が課題である。また、社会に向けた園職員の人材の活かし方など工夫が課題である。
- ・「保育ソーシャルワーク」とは何か規定すること。ただ、一方で概念規定を厳しくしてしまうと範囲を区切ることになる。つどいの広場や保育をされていて範囲がないと実感している。ただ、何をやってよいのかわからないのではこれから普及させていくには規定されていないと弊害になるのではないか。

- ・保育ソーシャルワーカーの位置づけによる。困った人がいたらサポートに行くよというスタンスの位置づけであれば、資格もいらない。高齢者のケアマネージャーのような位置づけを考えると、資格や専門性が必要になる。これから保育の対象は保育に「欠ける」だけでなく、保育を「必要とする」ということになっていくと思う。保育を「必要とする」といった場合、何をもって「必要とする」のかという認定の問題になる。そこは「保育ソーシャルワーカー」が担うのではないかとイメージを持っている。専門性は必要となる。それがコストを伴う社会資源を利用する場合はやはり認定が必要になり、認定する人は国家資格が必要となる。それに対する「教育課程、国家資格化、人件費」がセットになると思う。

### 3-7. 保育所で相談を受ける人はどのような人が望ましいと思うか。また内部の人だけでなく外部の人が相談を受けることについて、どう思うか。

#### <相談を受ける人の要件>

- ・保健的なもの、子どもの発達に関するもの、親自身の病気に関する相談もあるので、看護師の役割も大きい。
- ・クラス担任とは別が良い。専門職の人が望ましいが、現実的には誰かが、兼ねることになるだろう。希望としては保育現場を理解して、ソーシャルワークについて理解のある人。相談担当者としての専従者を設けること。普段から顔見知りであることで気軽さ大事なのではないか。
- ・保育士でない別の専門職が相談対応にあたるのは良いと思うが、実際に子どもに関する相談となると、その子どもや家庭の詳しい状況を理解している人でないと難しいのでは。そういう意味では、個人開業の社会福祉士に相談部門を依頼すること等は考えにくい。組織内に専門の相談部門があり、かつ相談に対応する者は現場に精通していることが望ましいと思う。
- ・園庭開放に来ていたお母さんが園庭開放のコーディネーターになった。子育て自分も子育てに楽しんだり、苦しんだりした経験があり、身近な体験を話すことができる。専門性も大事だが、一方でそういう方も大事な存在ではないかと思う。それが地域で子育てをしていくということにつながっていくのではないか。昔は地域のおじさん、おばさんに聞いて子育てをしていたが、それができないから園庭開放等でするようになってきた。そんな延長のようなコーディネーターという存在がいい。同じ立場に立って、横に並んで一緒に考えて、一緒に答えを出してくれる人を求めている。コーディネーターの意味はそこにあると思う。知識が豊富で待ち構えているような人を求めているわけではない。一方で保育士が子どもと関わっている様子や普段の保育園の生活を見ることで学ぶこともあるようだ。子どもとのかかわりをお母さん方が自分に適応するところを見て学んでもらえるようだ。
- ・保育所の入所している保護者への相談の日常的な保育に関する対応は普段子どもを見ている保育士が望ましい。保護者とも毎日会っていることで心もつながっている。
- ・心理系を専攻した人の就労先としてとして保育園が枠を設けても良いのではないか。保育士の資格+心理系の資格を持っている人が望ましい。

- ・顔が見えていないと相談しにくいので保育園の中や身近なところに窓口があるのが望ましい。園長、主任が負っているような部分ではない、専門の人が常駐していること。電話相談は受けたいときに受けられる体制が必要。そういう意味では夜間保育園は積極的に電話相談の役割を担うべきだと思う。
- ・看護師は乳児保育に配置されがちだが、保健室的な役割を果たせるのではないか。発達のことや病気のことなど看護師は説得力を持っている。保護者のメンタルな保護者の対応も看護師の方が説得力があるのかもしれない。
- ・理想を言えば、保育、ソーシャルワーク、カウンセリングの知識、技術を持った人。
- ・一番の基本は保護者や子どもの保育を大切に思うことが大事。人に対する愛情の深さが根底にあるべき。総合的なものなので何の知識というものではない。
- ・園長が話を聞いて、軽やかになって帰っていく姿をみると臨床の知はすごいと感じている。基本は愛だと思う。
- ・ピアカウンセリング技法を中心に心理系の学習が必要。研修があればいいということではなく、継続性にこだわる。資格や受けてきた教育も大事かもしれないが、担当者が継続的に研修を受け続ける環境が大切である。相談者ということであれば、保育士資格がなければならぬとは思わない。

#### <外部からの人が相談を受けることについて>

- ・その時話したいと思っている人にすぐに対応できない。毎日ではない場合に、どの程度機能するか疑問である。移管の際、公立の元職員が月に1日来ていたが、機能していたようには見えなかった。
- ・悪くはないと思う。年に数回であれば、専門的な相談に対応しますと募れば、来る人もいるかもしれない。
- ・働いている保育士に対して相談に応じる専門職が必要だと感じている。保育士のメンタルケアが必要。人格障害を抱えているお母さんの対応など、ちょっと対応を間違えると相当ストレスがかかる場合がある。そういう場合は保育士へのカウンセリング等必要だと感じている。
- ・良いと思う。しかし、改まって「今回はこの相談です」と掲げてやると利用している姿を他の人から見られたくないと思うかもしれない。
- ・家庭の問題も複雑化し、親権、養育権の問題でもめていたり、園長会などでは子どもが嘔み付かれたことを保護者が「訴える」と言われる園もあると聞く。保育園の話聞いてアドバイスをくれる弁護士がいると良い。そのためにも制度が必要。
- ・利用される方はいないことはないと思う。ひとつの方法かもしれない。大学の先生が来るというよりは子育ての経験が豊富な人や保育に関わった経験のある人が適していると思う。
- ・外部の専門職が入ることに抵抗はない。カウンセリング技法を熟知した人。聞くことを中心にできる人。踏み込んではいけないところに踏み込まない。受け入れすぎないこと。



## D. 考察

### 1) 相談担当者について

「0-4. あなたの職場では、利用者や地域の子育て家庭から相談を受けた際に主に対応する職員が決まっているか。(決まっている場合)それはどのような立場の職員か。」という設問に対して、地域の方からの相談については、園長(副園長)、主任、看護師等が担当していた。つどいの広場や、子育て支援センター、園庭開放の事業専属の職員を配置している園もあった。日常的な入所児童の保護者からの相談については、担任の保育士や看護師が担当し、相談内容によって主任や園長(副園長)が対応することになっている場合もあった。担任の保育士から相談を受けたもの、保護者が望むとき、家庭内の問題、精神的に不安定な保護者や、虐待が疑われる行動が見られるとき、障害に関すること、行政や他の機関との連携が必要とされるものについて園長が対応していた。また、職員の性別によって保護者が求める職員が違ってくるとの指摘もあった。

地域の方からの相談と入所児童の保護者からの相談についての対応は異なり、地域からの相談は、事業の担当者もしくは園長(副園長)、主任、看護師が対応し、入所児童の保護者からの相談はあらかじめ相談担当者としての立場の職員がいるのではなく、担任や看護師が主に対応し、相談の内容によって園長(副園長)や主任が担当することになっているのが現状である。

「3.7. 保育所で相談を受ける人はどのような人が望ましいと思うか。また内部の人だけでなく外部の人が相談を受けることについて、どう思うか。」という設問では、相談を受ける人の要件として様々な意見が出された。相談担当者の人間性について「同じ立場に立って、横に並んで一緒に考えて、一緒に答えを出してくれる人を求めている。…知識が豊富で待ち構えているような人を求めているわけではない。」や「人に対する愛情の深さが根底にあるべき。」などの意見が出された。

勤務形態としては「相談担当者としての専従者を設けること。普段から顔見知りであることで気軽さが大事」や「組織内に専門の相談部門がある」ことなど常勤であることが望まれていることがわかる。

知識や資格については「普段子どもを見ている保育士が望ましい。」とする意見や「クラス担任とは別が良い。専門職の人が望ましい」、「保育士でない別の専門職」という意見があった。保育士以外の方が望ましいとする理由としては「いろいろな家族の背景があり、オールマイティーな対応も求められている。園長や主任がカウンセラー的な役割を求められていて、研修とかあるが、…負いきれない。子どもの成長・発達を見守る本来の仕事に特化できるようにしないと、保育士も厳しい状況。…専門分化していくようにして、保育士が子どもの援助に専念できるようにしたほうがいい。」という意見であった。

具体的に保育士以外の知識や資格については「保育現場を理解して、ソーシャルワークについて理解のある人。」、「保育士の資格+心理系の資格を持っている人。」、「保育、ソーシャルワーク、カウンセリングの知識、技術を持った人。」、「ピアカウンセリング技法を中心に学んでいく必要がある。」など、ソーシャルワークやカウンセリングについての知識について必要性を感じていることがわかる。しかし、いずれも保育現場に理解のあることが

前提となっている。

また、「保健的なもの、子どもの発達に関するもの、親自身の病気に関する相談もあるので、看護師の役割も大きいと思う。」や「学校では保健室に常駐しているように、保健室的な役割を果たせるのではないか。発達のことや病気のことなど看護師は説得力を持っている。メンタルな方の対応も看護師の方が説得力があるのかもしれない。」など、看護師に期待している様子も伺える。

その他にも「いろいろな分野の相談があるので、適切に対応するためにはスキルを勉強しておく必要がある。研修の機会を多く設けて欲しい。」や「心理系の学習が必要。・・・資格や受けてきた教育も大事かもしれないが、担当者が継続的に研修を受け続ける環境が大切である。」など、資格ではなく、相談担当者に対する現任研修の充実を求める意見が出された。

現状として専従の相談担当者が配置されていたのは、地域に向けた事業だけであった。希望としては、専従の職員の配置を求める意見が多くあった。保育士以外の専門職が望ましいとは回答しているものの、具体的な資格を回答したものはなく、ソーシャルワークやカウンセリングの知識や技術が必要だとしている。また、相談担当者が現任研修を継続的に受けられる機会や環境の整備が必要であることが指摘された。

外部の人が相談を受けることについて否定的な意見は出なかった。しかし、「話したいと思っている人にすぐに対応できない。毎日ではない場合に、どの程度機能するか疑問である。移管の際、公立の元職員が月に1日来ていたが、機能していたようには見えなかった」。や「改まって『今回はこの相談です』と掲げてやると利用している姿を他の人から見られたくないと思うかもしれない。」とする意見もあった。

外部の人が相談を受け入れることについて反対意見はないものの、導入する際には、頻度や実施方法などについては検討する必要があると考える。

その他に「保育士のメンタルケアが必要。人格障害を抱えているお母さんの対応など、ちょっと対応を間違えると相当ストレスがかかる場合がある。そういう場合は保育士へのカウンセリング等必要だと感じている。」、「家庭の問題も複雑化し、親権、養育権の問題でもめていたり、園長会などでは子どもが嘔み付かれたことを保護者が『訴える』と言われる園もあると聞く。保育園の話聞いてアドバイスをくれる弁護士がいると良い。」という意見もあり、相談を担当する専門職がない中で、相談対応する保育士（保育所）に対する支援体制の必要性が指摘された。また、担任であるというだけで全ての相談を受けてよいのか、経験年数の低い保育士に全ての相談対応が可能ではないという認識は共通してあるが、保護者がではベテランの保育士や施設長に相談することを望むかという点、必ずしもそうではない場合もある。親の状況によって話しやすい、相談しやすい人が異なる場合もあるが、いわゆるインテーク的な対応とその後の対応の区分が必要であると考えられる。しかし問題解決を含めた多様な相談に対応するためには、下記にもあるように相談専従の担当者が必要であるという認識があることが明らかとなった。

## 2) 相談内容

保育所に寄せられる主な相談内容は、子どもの発達に関すること、育児に関すること、園内での友達関係、家庭環境に関すること、保護者の病気に関する内容が見られた。その

内容については地域差があるとの指摘もあった。

中でも、「1-2. 近年、相談の内容が多様化・複雑化してきていると言われていたが、実際にそのように感じることはあるか。(ある場合)それはどのような内容の相談か。」という設問と、「1-3. 相談に対応していて、特に「これは難しいケースだ」と感じることはあるか。(ある場合)それはどのようなケースか。」という設問において同様の内容の回答が複数含まれていた。以下、多様化・複雑化・困難な事例としてまとめることとする。

多様化・複雑化・困難な事例として挙げられたのは、7つに分類できた。

- ①子ども同士のいざこざが、保護者の捉え方によってクレームに発展してしまうケース。
- ②精神的に不安定な保護者や保護者が精神疾患を抱えているケース、
- ③子どもがかわいと思えない、子育てがつらいと訴えてくるケース、保護者が子どもに向き合えないケース。
- ④不適切なかかわりをしているのに自覚のないケース
- ⑤子どもの障害を受け入れられないケース、
- ⑥見守りが必要な家庭だが登園してこないケース、
- ⑦園や担当保育士と保護者の考え方が相反するケース

これら7つの内容はいずれも、子どもの成長・発達を見守る保育士本来の仕事ではないことがわかる。子どもを取り巻く環境が多様化する中で、保育士は保育士の本来の専門性とは別の専門領域での相談対応に追われていることが明らかとなった。

### 3) 保育参加の促進

各保育所で保護者に向けて保育参加を促し、その効果を実感していた。例えば、「子どもの発達の過程を理解してもらえる」、「『親心を育てたい』というもの。実際に体験した保護者の感想は肯定的なものが多い。」、「子どもの様子を伝える。見えてくることによって子どものかかわりを実感する。そうすると関心を持つようになって、かわいさが増す。」、「子どもたちの素敵な笑顔が見られるので、すごく喜んでくれる。1度経験するとその後も保育園に協力的になるし、興味を持ってくれる。」、「自分の子どもの生の状態や他の子どもの様子を見ることができる。保育士の苦勞も多少垣間見られる。・・・参加すると感触よく感想を書いてくれる。」、「保育所と保護者が学びあう場になる。保護者が望んでいる。・・・子育てにもいい影響を与えている。・・・送迎時の姿と子どもとともに活動している親の姿は違うので、保育所にとっても学ぶものは多い。保護者と保育所とのつながりも深くなり、クレームも減る。」などの意見が出され、各保育所は保育参加を重視しているといえよう。

### 4) つなぐ役割

保育所の支援の一つとしてのつなぐ役割があると複数の設問の中で回答があった。内容的に以下の4つに分類できた。

- ①保護者同士をつなぐ役割
- ②地域や社会資源をつなぐ役割、
- ③長期的に児童や保護者をつながること、
- ④世代をつなぐ役割

自助を促すものや長期的な支援の必要性を訴えるもの、施設の枠や世代の枠を超えて地域社会全体で子育てを支えていこうとする動向であり、いずれも保育所における支援だけ

では子育てを支援していくことは限界であること示唆している。

#### 5) アウトリーチ

4)と同様に、各保育所では地域に向けた支援について現在の支援内容（施設の開放や一時的な保育の代替としての機能）では限界を感じ、特に地域の子育て家庭に向けた支援については、利用を待つのではなく、外に出向いていくことが今後取り組むべき重要な仕事として挙げられていた。

#### 6) ジレンマを抱えた支援

保育所は子育て支援、保護者支援が強調されるようになり、様々な保育サービスを提供するようになってきている。様々な家庭の状況がある中で、保育所が「子どもの側だけに立ちにくい時代。」となっている。

「2-1. 保護者からの相談に応じている際に、子どもの立場と保護者の立場との間で葛藤が生じることも考えられる。そのような場合はどう対応していくと良いと思うか。」の回答として、「親を裁いてみても、何もいい結果を生み出さない。必死にやっている親を追い込んでも意味がない。・・・保育園が逃げ場としての存在だとあらかじめ伝えておくと信頼を寄せてくれるようだ。」「家にいて怒られるよりも保育園にきてよくやったねと言われるほうが子どもにとっても良い。子どもの最善の利益を考えながら保育していくが、親あつての子ども。子どもを預かることがお母さんを支援することになる。その分、子どもに対して愛情を向けてあげようということを保護者にも伝えている。」「乳幼児期は『家庭』という側面で見ると。親御さんが自信を持って子育てを取り組める方法を考える。・・・生活の半分は家庭で過ごしていて、保育園の生活では保育士がフォローできる。怖いのは『お母さんこうしてください』と指導して『分りました』と帰るけれども、それができなくてイライラして子どもに手を上げてしまうことがある。見えない部分なので怖い。」など、本来保護者が保育することが望ましいという場面においても保育所で子どもを預かっている現実がある。

しかし、「24時間保育が問題ではないが、セーフティネットとしてあるのはよいが、親の育児放棄とかになるのではないか。」「保育の受け皿を拡充すれば良いという問題ではない」というような批判もある。

その中で、「保護者が休みの日に子どもと一緒にいたくないと思う場合、無理に家庭と一緒に過ごさせるのはどうか？と思うので、園で受け入れているものの、一方ではそれが子どもにとって本当に良いことなのか？とも思う。」や「子育てを仕上げてしまう。家に寝に帰るだけの子どももいる。全面的に支援することはそれでよいのかと思うこともある。・・・切り離すだけでは親の改善にはつながらないとは思いますが、小学校に就学すると同時に生活を変えているところを見るとサービスもどこまでやってあげればよいのか考えてしまう。また、サービスを提供しながら生活習慣の改善を訴えても説得力がないのではないかと感じ、ジレンマである。」のように保育所はどこまで支援すべきなのかというジレンマを抱えつつ保育を行っている現状があった。

#### 7) 保育ソーシャルワークの業務

「3-3. 現在の業務の中で、『保育ソーシャルワーク』もしくは『ソーシャルワーク機能』であると考えられる業務には、どのようなものがあるか。」との設問の回答は、地域の子育