

厚生労働省科学研究費補助金（政策科学総合研究事業（政策科学推進研究事業））
分担研究報告書

保育士の行う保護者支援の関係構築プロセス

研究代表者 上田敏丈 名古屋市立大学 大学院人間文化研究科 教授
分担研究者 勝浦真仁 桜花学園大学 保育学部 准教授

研究要旨

本調査では、保育士へのアンケート調査及びインタビュー調査を通して、配慮の必要な保護者への支援プロセスを可視化することで、支援に必要な特徴を明確にすることが目的である。そのために、アンケート及びインタビュー調査を行った。

アンケート調査は、2022年2月～2022年4月まで実施された。協力者は、206名である。インタビュー調査は、2022年2月～2022年4月で実施され、協力者は9名である。アンケート調査の結果から、

- (1)保護者の養育態度に課題がある場合と、保護者との何らかのやりとりの中で、保育士の対応や伝え方に問題があること
- (2)それが原因となり、保護者とのこじれた関係性が長期化し話し合い回数も増えること
- (3)関係性が解決にいたるには長期に渡ること解決したと感じた場合でも時間の経過による消極的な解決の場合が多く、解決に至らないことも2割程度あること

という3点が明らかとなった。また、それらを踏まえたインタビュー調査からは、保護者と保育士の齟齬が認識のずれを生み出し、それが長期化するプロセスが明らかになった。

配慮や支援の必要な保護者への保護者支援は、多くの保育士にとって長いキャリアの中での数少ない事例である。しかしながら、そのような場合で困難さを感じるような状況となった場合、対応の長期化や保育士への高いストレスが見込まれ、負担となる。このような長期化・高ストレス化させないためには、初期段階における丁寧な対応、中期段階における組織的対応、後期段階における外部連携対応といったものが必要となる。

研究協力者 中村聖子（大倉山元気の泉保育園）

A.研究目的

保育士は子どもとの関わりを重要と考え職業選択をしている。しかしながら、実際に離職の理由としては、保護者対応を含めた

人間関係によることが多い（赤塚・祐宜, 2020）。保護者対応に対して保育士が困難感を抱えている研究は多数あり（岸本・武藤, 2019; 岩切・若宮, 2020 など）、具体的な場

面でどのように対応しているのかの研究は散見される。例えば、連絡帳を通した子育て支援のあり方（伊藤，2017）、保育士の共感的対応（高橋，2015）などである。しかし、これらの保護者支援がどのようなプロセスで適切な形となり得たのかは十分に明らかになっていない。そこで、保育士へのアンケート調査及びインタビュー調査を通して、配慮の必要な保護者への支援プロセスを複雑径路・等至性アプローチ（安田・サトウ2017）によって可視化することで、支援に必要な特徴を明確にする。

B.研究方法

1) アンケート調査について

アンケートは、2022年2月～2022年4月まで実施された。アンケート協力者は、A県の複数市町村の当該部局に依頼を行い、各保育所に配布をしてもらった。アンケートは、書面で研究目的を伝えた上で、回答は自由であること、不利益のないことを伝えて回答してもらった。協力者は、206名である。

アンケートの内容大きく次の4つである。

①フェースシート、②保護者支援において最も困難さを感じた事例、③2番目に困難さを感じた事例、④情報の共有方法について、である。

2) インタビュー調査について

インタビューは、2022年2月～2022年4月まで実施された。インタビュー協力者は、スノーボール方式で依頼をした。研究の目的を伝えた上で、協力が可能かどうかを確認し、書面にて同意を得た。協力者は9名

である。

インタビューの内容は、保護者支援を行う上で困難であった事例について、背景や支援体制、その結果などについて聞き取りを行った。

インタビューの分析は、保育者が保護者支援において、困難さを感じ長期化した事例について、複雑径路・等至性モデリング（以下、TEM）を用いて分析を行った（安田・サトウ2017）。得られた語りから、保護者支援プロセスの特徴となる語りに対して、コーディングを行い、非可逆の時間によって径路の配置を行った。複数の事例から同様の手続きを行い、共通化される径路を構築していった（図1）。

C.研究結果

1) アンケート調査の結果について

アンケートによる基礎集計は次の通りである。

①回答者の属性（フェースシート）

本調査の協力者206名の属性は以下の通りである。概ね女性であり、年代は全体にわたっている。従って、保育経験も全体的にわたっているが、経験の長いベテラン保育士の数が多かった。

1-1性別					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
女性	185	89.81	185	90.69	90.69
男性	16	7.77	16	7.84	98.53
不問	3	1.46	3	1.47	100.00
欠損値	2	0.97			
合計	206	100	204	100	

1-2年齢						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
20代	25	12.14	25	12.32	12.32	
30代	36	17.48	36	17.73	30.05	
40代	56	27.18	56	27.59	57.64	
50代	65	31.55	65	32.02	89.66	
60代	19	9.22	19	9.36	99.01	
70代以上	2	0.97	2	0.99	100.00	
欠損値	3	1.46				
合計	206	100	203	100		

1-3保育経験						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
1-5年目	25	12.14	25	12.25	12.25	
6-10年目	19	9.22	19	9.31	21.57	
11-15年目	27	13.11	27	13.24	34.80	
16-20年目	32	15.53	32	15.69	50.49	
21-25年目	28	13.59	28	13.73	64.22	
26年以上	73	35.44	73	35.78	100.00	
欠損値	2	0.97				
合計	206	100	204	100		

勤務している園は、半数が公立保育所であり、約30%が私立保育所であった。また、約40%が現在所長の職務に就いている。

1-4園種						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
公立保育所	98	47.57	98	48.28	48.28	
私立保育所	60	29.13	60	29.56	77.83	
認定こども園	30	14.56	30	14.78	92.61	
小規模保育所	7	3.40	7	3.45	96.06	
認可外保育所	1	0.49	1	0.49	96.55	
その他	7	3.40	7	3.45	100.00	
欠損値	3	1.46				
合計	206	100	203	100		

1-6役職						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
所長	85	41.26	85	42.50	42.50	
副所長	6	2.91	6	3.00	45.50	
主任	30	14.56	30	15.00	60.50	
乳児クラス	31	15.05	31	15.50	76.00	
3歳クラス	11	5.34	11	5.50	81.50	
4歳クラス	10	4.85	10	5.00	86.50	
5歳クラス	10	4.85	10	5.00	91.50	
補助・加配	4	1.94	4	2.00	93.50	
その他	13	6.31	13	6.50	100.00	
欠損値	6	2.91				
合計	206	100	200	100		

②最も困難さを感じた事例について

これまでの保育士の経験の中で、最も困

難さを感じた事例について尋ねた。その時にどれくらいの経験年数であったかについて、また、そのときの自身の役職については、キャリアの年数全体にわたった。

2-1事例時の経験年数						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
1-5年目	56	27.18	56	28.28	28.28	
6-10年目	34	16.50	34	17.17	45.45	
11-15年目	25	12.14	25	12.63	58.08	
16-20年目	35	16.99	35	17.68	75.76	
21-25年目	19	9.22	19	9.60	85.35	
26年以上	29	14.08	29	14.65	100.00	
欠損値	8	3.88				
合計	206	100	198	100		

2-2事例時役職						
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率	
所長	38	18.45	38	19.39	19.39	
副所長	7	3.40	7	3.57	22.96	
主任	26	12.62	26	13.27	36.22	
乳児クラス	27	13.11	27	13.78	50.00	
3歳クラス	27	13.11	27	13.78	63.78	
4歳クラス	36	17.48	36	18.37	82.14	
5歳クラス	25	12.14	25	12.76	94.90	
補助・加配	2	0.97	2	1.02	95.92	
その他	8	3.88	8	4.08	100.00	
欠損値	10	4.85				
合計	206	100	196	100		

最も困難さを感じた事例について、何が原因で起こったのか、については、保護者の養育態度の問題と答えたものが、約26%、保護者の伝え方・対応であったのが、約20%であり上位を占めている。

困難さを感じた事例については、その日や一週間で解決に至ったケースは、約15%であり、半年を超えるケースや現在も続いているものが、約30%、またその中には、解決していないという回答がほとんどであり、困難さを感じた事例は、保育士にとって、長期間にわたり、また解決しきれなかったことが多い。

2-4原因					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
子どもの問題	9	4.37	9	5.00	5.00
養育態度	54	26.21	54	30.00	35.00
自己中保護者	15	7.28	15	8.33	43.33
要求強保護者	17	8.25	17	9.44	52.78
保護者の問題	16	7.77	16	8.89	61.67
保護者同士の関係	4	1.94	4	2.22	63.89
保育士の問題	6	2.91	6	3.33	67.22
伝え方・対応	42	20.39	42	23.33	90.56
園内の要因	3	1.46	3	1.67	92.22
その他	14	6.80	14	7.78	100.00
欠損値	26	12.62			
合計	206	100	180	100	

2-8解決原因					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
話し合い	60	29.13	60	35.29	35.29
卒園・転園	39	18.93	39	22.94	58.24
時間	24	11.65	24	14.12	72.35
行政介入	14	6.80	14	8.24	80.59
カウンセラー介入	1	0.49	1	0.59	81.18
弁護士介入	20	9.71	20	11.76	92.94
その他	12	5.83	12	7.06	100.00
欠損値	36	17.48			
合計	206	100	170	100	

2-6解決期間					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
その日	11	5.34	11	5.67	5.67
一週間以内	20	9.71	20	10.31	15.98
一ヶ月以内	26	12.62	26	13.40	29.38
三ヶ月以内	9	4.37	9	4.64	34.02
半年以内	28	13.59	28	14.43	48.45
1年以上	35	16.99	35	18.04	66.49
継続	29	14.08	29	14.95	81.44
その他	36	17.48	36	18.56	100.00
欠損値	12	5.83			
合計	206	100	194	100	

話し合いの回数についても、1-3回で終了した事例が約30%であるのに対して、10回以上も約23%であり、双方にとって話し合いの負担も多いように思われる。

2-7話し合い回数					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
1-3回	62	30.10	62	33.33	33.33
4-6回	29	14.08	29	15.59	48.92
7-10回	13	6.31	13	6.99	55.91
10回以上	48	23.30	48	25.81	81.72
その他	34	16.50	34	18.28	100.00
欠損値	20	9.71			
合計	206	100	186	100	

このような事例について、話し合いで解決したと考えられるのが約30%であり、卒園・転園や時間の経過による時間的解決も約30%と多くを占めていた。

これらのことから、困難さを感じる事例については、長期化し、また解決についても、時間の経過という消極的な解決によることが推測される。

では、具体的に保育士が配慮や支援の必要な保護者との関係で感じる困難な事例について、具体的にどのようなものであったのかを自由記述から、代表的なものを抜粋する。特に原因として数が多かった保護者の養育態度に関する事例と、保護者への伝え方・対応に関する事例、保護者自身に支援の必要な事例を取り上げる。

養育態度に課題があると考えられる保護者の事例

○卒園式の形式など、1人の保護者の思いが強く、内容や形式を指定したり、他の保護者も巻き込み、要望を通そうとした。しかし、思いが通らない他の保護者に対して、仲間はずれにしたり、他の保護者の前で悪口を言ったり、保護者間のトラブルに繋がった。

○第三子の保護者で、以前の担任と現在の保育園・担任の対応の違いに納得がいかず、様々なことで意見を言ったり、無理な要求をすることがあって、担任が委縮してしまった。園長が間に入り、保護者の話を聞くことで、変化していった。

保護者への伝え方・対応に課題があると考えられる事例

○保育園で子どものパンツが紛失したとの訴えが母からあり、しかし職員が子どもが自分でビニール袋に入ったパンツを持って母の後を歩いていたことを見ていた。そのことを母に告げたら、嘘をついているというのか?と激怒された。

○Aくんは悪気なくすぐに手がでしてしまうため友達をけがさせてしまうことが何度もあった。園でうまくやれているかなど母親が気にしている姿があったため保育士と話をする場をもうけた。

○Aちゃんの保護者はほぼ毎日子育てに対しての質問があり、保育者に対しても好き嫌いがあり（好きな保育者に苦手な保育者の事を言う）保護者の支援はしたいが対応の仕方で困っている。

保護者自身への支援が必要と考えられる事例

○Bちゃんはとても怖がり、クラスでの友だち関係も悩むことがありました。それについて、母親に相談し、母親から私に相談がありました。母親の心配性な性格もあり、何かあればすぐに面談を行うことでその都度解決がなされました。しかし、母親の過保護とも感じることもあり、そこについての支援や相談はなかなかできないままでした。

○A母親の精神不安から突然子どもを連れて家出をしたり、戻ってきたと思ったらすべての問題の根源を保育園のせいにするなど攻撃的になったりすることで3人の子どもが不安定になってしまっていた。

○保護者は10代で出産しており、2人目が生まれ私のクラスに預けることとなった。しかし、保護者自身が時間管理などが苦手な朝ごはんを食べられることができなかったり、

衣服の準備もできず保育園に預けている状態だった。家でも十分に子どもと関わる余裕がないためか、子どもは無表情で泣くこともなく、名前を呼んでも振り向かない。保護者もそれに気づくことなく、8ヶ月の時点で離乳食ではなくマクドナルドのポテトを食べさせていて、「何でも食べます」と自信をもって答えていたが子どもはすべて丸飲みしていて嘔吐することもできていなかった。

③2番目に困難さを感じた事例について

本調査では、困難さを感じた2番目の事例についても回答を得た。書いた王の全体的な傾向については、1番目のものと大きくかわらないため、記述統計のみ記す。

3-1事例時の経験年数					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
1-5年目	34	16.50	34	27.87	27.87
6-10年目	16	7.77	16	13.11	40.98
11-15年目	20	9.71	20	16.39	57.38
16-20年目	17	8.25	17	13.93	71.31
21-25年目	14	6.80	14	11.48	82.79
26年以上	21	10.19	21	17.21	100.00
欠損値	84	40.78			
合計	206	100	122	100	

3-2事例時役職					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
所長	30	14.56	30	25.42	25.42
副所長	2	0.97	2	1.69	27.12
主任	14	6.80	14	11.86	38.98
乳児クラス	22	10.68	22	18.64	57.63
3歳クラス	8	3.88	8	6.78	64.41
4歳クラス	20	9.71	20	16.95	81.36
5歳クラス	15	7.28	15	12.71	94.07
補助・加配	1	0.49	1	0.85	94.92
その他	6	2.91	6	5.08	100.00
欠損値	88	42.72			
合計	206	100	118	100	

3-4原因					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
子どもの問題	11	5.34	11	9.48	9.48
養育態度	25	12.14	25	21.55	31.03
自己中保護者	7	3.40	7	6.03	37.07
要求強保護者	3	1.46	3	2.59	39.66
保護者の問題	30	14.56	30	25.86	65.52
保護者同士の関係	5	2.43	5	4.31	69.83
保育士の問題	6	2.91	6	5.17	75.00
伝え方・対応	21	10.19	21	18.10	93.10
園内の要因	1	0.49	1	0.86	93.97
その他	7	3.40	7	6.03	100.00
欠損値	90	43.69			
合計	206	100	116	100	

また、紙媒体で記録を作成していても、閲覧しているのは、約16%であり、約40%は紙媒体を保存するにとどめているようである。

4-1子育て支援情報共有					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
共有していない	43	20.87	43	22.75	22.75
紙媒体	122	59.22	122	64.55	87.30
デジタル媒体	15	7.28	15	7.94	95.24
その他	9	4.37	9	4.76	100.00
欠損値	17	8.25			
合計	206	100	189	100	

3-6解決期間					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
その日	8	3.88	8	6.78	6.78
一週間以内	18	8.74	18	15.25	22.03
一ヶ月以内	9	4.37	9	7.63	29.66
三ヶ月以内	14	6.80	14	11.86	41.53
半年以内	15	7.28	15	12.71	54.24
1年以上	25	12.14	25	21.19	75.42
継続	16	7.77	16	13.56	88.98
その他	13	6.31	13	11.02	100.00
欠損値	88	42.72			
合計	206	100	118	100	

4-3共有媒体					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
紙媒体閲覧	34	16.50	34	24.82	24.82
紙媒体ファイル	83	40.29	83	60.58	85.40
デジタル閲覧	4	1.94	4	2.92	88.32
その他	16	7.77	16	11.68	100.00
欠損値	69	33.50			
合計	206	100	137	100	

3-7話し合い回数					
出現値	度数	確率(%)	有効度数	有効確率	累積確率
1-3回	39	18.93	39	34.21	34.21
4-6回	21	10.19	21	18.42	52.63
7-10回	12	5.83	12	10.53	63.16
10回以上	28	13.59	28	24.56	87.72
その他	14	6.80	14	12.28	100.00
欠損値	92	44.66			
合計	206	100	114	100	

以上、保育士へのアンケート調査から、保育士が保護者支援において困難さを感じる事例として、

- (1)保護者の養育態度に課題がある場合と、保護者との何らかのやりとりの中で、保育士の対応や伝え方に問題があること、
 - (2)それが原因となり、保護者とのこじれた関係性が長期化し話し合い回数も増えること、
 - (3)関係性が解決にいたるには長期に渡ること解決したと感じた場合でも時間の経過による消極的な解決の場合が多く、解決に至らないことも2割程度あること、
- という3点が明らかになった。

④情報共有について

保育士にとって困難さを感じる事例について、どのような形で情報共有を行っているのかを尋ねたところ、約60%は紙媒体での共有を行っている一方、約20%は、保育士間で共有を行っていなかった。

2) インタビュー調査の結果について

保育士9名へのインタビューから、配慮や支援の必要な保護者に対応した中で、支

援に困難を感じ長期化した事例の語りを分析した。

図1は、左から右に支援プロセスの径路が4期にわたり記されている。以下、「径路」〈分岐点〉【至等点】として記している。

①はじまり

支援プロセスのはじまりは、行事や園の方針、連絡事項による、「園から保護者への要望連絡」や「子どもの発達への懸念」から相談したり、詳細な要望をしたりなど「保護者から園への要望連絡」という保育所と保護者とのやりとりから始まる。

②認識のずれ

その際に、保育所側が十分な意図を説明しないまま伝えたり、人づてで重要事項を伝えたりする「配慮のない伝え方」を行うことで、保護者側と保育所側との〈認識のずれ〉が生じてしまう。しかし、保育所が丁寧な伝え方をしているにも関わらず、ケースによっては、異なる捉えられ方をするなどして、認識のずれが生じることもあった。

この際、「話し合い等による認識のすりあわせ」を行い、合意形成されれば、相互の意見が合致し、問題状況とはならない。

しかしながら、最初に「かけちがえたボタン」になってしまうと、その状況が継続してしまい、お互いの意図がずれたまま、同じやりとりを繰り返す「ずれと要望のループ」状況となってしまう。

③長期化

このような「ずれと要望のループ」状況は、長時間・長期間による話し合い、両者の関係性が不安定となる「不安定関係の長期化」となる。この中で、様々な「保育士のス

トレスとなる保護者の行動」が保育士にとっては負担となる。例えば、数時間にわたる相談や保護者からの批判や暴言、あるいは、園外での待ち伏せ等である。

多くの場合、このような長期化に至るケースは、保育士のキャリアからも少ないものである一方、その1回の事例から、「保育士の精神的不安増加」してしまい、保育士を退職するケースも複数、報告されている。

このような長期化した困難な保護者支援の事例にたいして、園としては、窓口を固定化し、対応可能な保育士による「個別対応」を行っている園もあった。だが、この方法は当該保育士への負担や、退職に伴い、組織的に不安定さが残るであろう。

一方、多くの園では、窓口を一本化することや、相互の職員同士でフォローすること、丁寧な対応が必要なケースへの情報共有を行うといった「組織的対応」によって対応している。

「組織的対応」を行うことで、丁寧な対応による問題の解決、保護者が理解してくれることによる問題の解決といった、保育所と保護者との「保護者支援の肯定的関係構築」がなされ、困難な保護者支援が収束する。だが、一方で、保護者と関係性を持たなくなる「保護者との没交渉」による没交渉解決や、保護者が他機関等を利用し、自己解決するなど、「保護者支援の消極的関係構築」のまま、収束することもある。

また、最終的に当該保育士が退職したり、当該保護者の子どもが転園・退園することで、関係構築ができないままの事例も報告される。このような場合は、保育士にとって「解決できなかった」ケースとして認識されているだろう。

D. 考察

以上、本調査では、保育士へのアンケート調査及びインタビュー調査を通して、配慮の必要な保護者への支援プロセスを可視化することで、支援に必要な特徴を明確にすることが目的であった。

アンケート調査からは、

- (1) 保護者の養育態度に課題がある場合と、保護者との何らかのやりとりの中で、保育士の対応や伝え方に問題があること
- (2) それが原因となり、保護者とのこじれた関係性が長期化し話し合い回数も増えること
- (3) 関係性が解決にいたるには長期に渡ること解決したと感じた場合でも時間の経過による消極的な解決の場合が多く、解決に至らないことも2割程度あること

という3点が明らかとなり、それらを踏まえたインタビュー調査からは、保護者と保育士の齟齬が認識のずれを生み出し、それが長期化するプロセスが明らかになった。

以上のことから、以下の示唆が得られた。第一に、保育士と保護者との齟齬が生じた場合の最初の対応を丁寧に行うことが必要である。

第二に、長期化に至ると、肯定的な関係構築に基づく解決もあるが、そうではない消極的な関係構築に基づく解決や未解決となることも約20%程度ある。これらの事例は少数となるが、これが保育士へのストレスを高め退職に向かわせることとなるため、組織的な対応や外部との連携による支援が必要である。

E. 結論

配慮や支援の必要な保護者への保護者支援は、多くの保育士にとって長いキャリアの中での数少ない事例である。しかしながら、そのような場合で困難さを感じるような状況となった場合、対応の長期化や保育士への高いストレスが見込まれ、負担となる。このような長期化・高ストレス化させないためには、初期段階における丁寧な対応、中期段階における組織的対応、後期段階における外部連携対応といったものが必要となる。

今後、得られたデータのより丁寧な分析や他職種へのインタビューデータなどを複合的に組み込むことで、さらに丁寧に検証したい。

引用文献

- 伊藤 優 (2017). 「食事の連絡帳」を媒介とした保育者による保護者支援:一遊び食べや好き嫌いが激しい1歳半の男児Yの事例から一. 日本家政学会誌, 68(11), 609-620. <https://doi.org/10.11428/jhej.68.609>.
- 岸本 美紀・武藤 久枝 (2019). 保護者支援の困難感に関する保育者への面接調査の分析. 現代教育学研究紀要(13), 25-32. Retrieved from <https://ci.nii.ac.jp/naid/120006846309/>.
- 岩切 裕美・若宮 邦彦 (2020). 保育者のバーンアウトとスーパービジョンに関する研究. 保育ソーシャルワーク学研究 = Journal of the Japan Association of Research on Child Care Social Work(6), 31-45. Retrieved from

<https://ci.nii.ac.jp/naid/4002273484>
4/.

高橋 真由美 (2015). 保育所における保護者
支援研究の現代的課題. 藤女子大学
QOL 研究所紀要, 10(1), 141-146.
Retrieved from
<https://ci.nii.ac.jp/naid/1200058404>
61/.

赤塚 徳子・祢宜 佐統美 (2020). 保育所・幼
稚園における保護者支援に関する研
究：就園児の保護者と保育者の実態
調査. 研究紀要 = Bulletin of Aichi
Bunkyo Women's College(41), 17-28.
Retrieved from
<https://ci.nii.ac.jp/naid/4002223734>
2/.

安田裕子・サトウタツヤ 2017 TEM でひ
ろがる社会実装 誠信書房

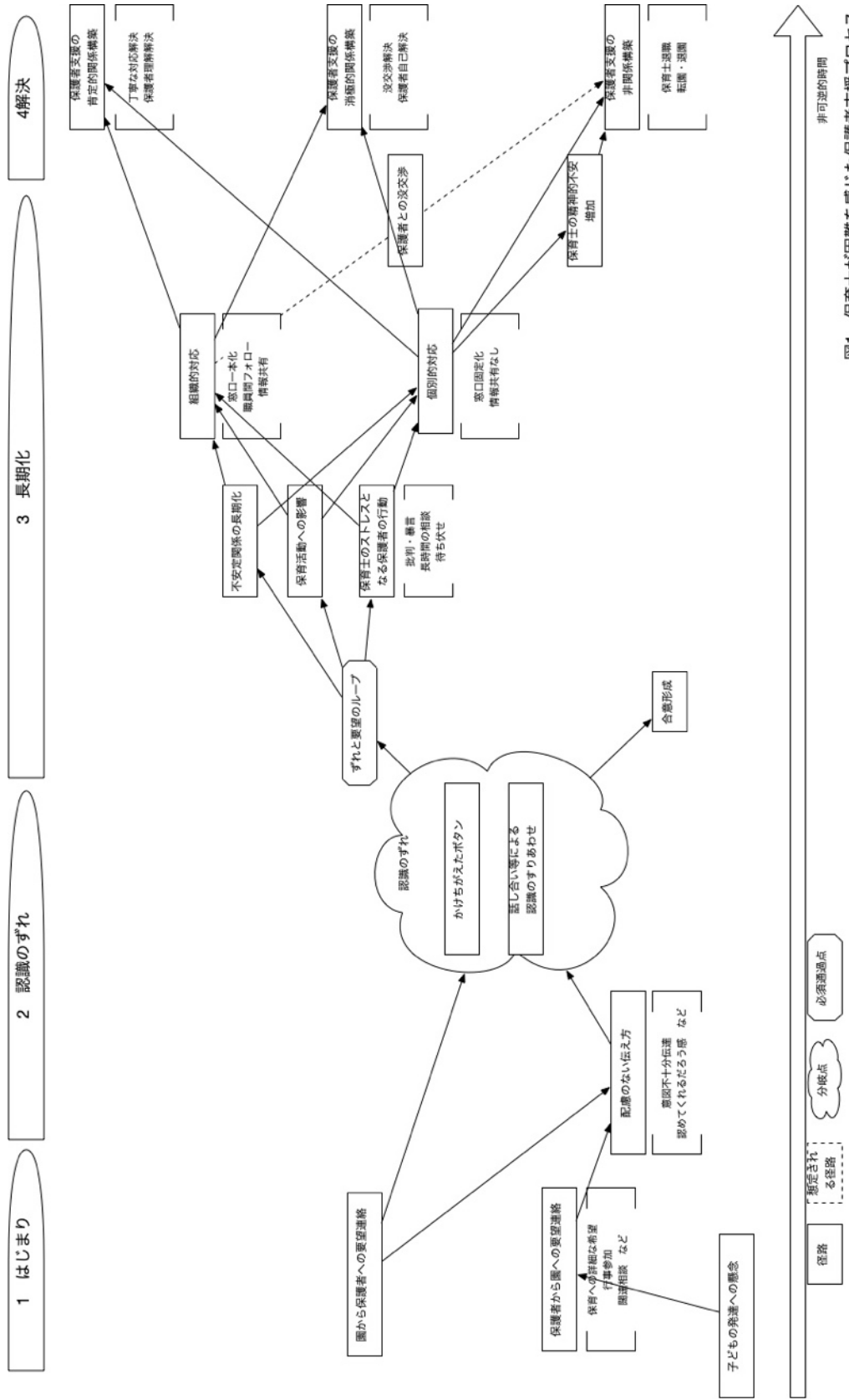


図1 保育士が困難を感じた保護者支援プロセス