

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

保育所における配慮の必要な保護者への子育て支援—アンケート調査の自由記述から

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

保育園における保護者支援について、具体的にどのような場面でどのように支援されているのかについては十分に明らかになっていない。そこで本研究は、保育士に対するアンケート調査のうち、自由記述の部分から、具体的な事例と支援の取り組み、課題について明らかにする。アンケート調査は、A 県の保育士に対して実施をし、209 名から回答を得た。その結果、困難さを感じた事例として、①子どもに由来する困難感、②保護者に由来する困難感、③保育士自身に由来する困難感、④文化や組織に由来する困難感に分類された。保育士が保護者支援において感じる困難感の背景は多様であり、単独での解決は難しく組織的な対応が求められる。特に保護者に由来する困難感については、行政等からの介入などの支援も必要であることが示唆された。

#### A.研究目的

本研究の目的は、保育園の保育士が感じる保護者支援についての実態と課題に対するアンケート調査（2021 年度実施）から、自由記述部分を対象とし、具体的な事例の類型とそこで行われた保育士の支援及び感じている課題について明らかにする。

#### 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。

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、協力可能な保育士にのみ回答してもらった。

#### C.研究結果

##### 1) 分析結果の概要

以下、アンケート調査から得られた自由記述（最も困難さを感じた事例、二番目に困難さを観じた事例）について、記述された内容を複数名で協議のもと、コーディングを

行い、類型化を検討した。その結果、下記の4つに分類された。

## 2) 子どものことに由来する困難さ

子どもに由来する困難さを感じた4つの事例のうち、最も多かったのが子どものけがによるものであった。表2から、長期化した事例では肯定的に解決されたものもあるが、長期化していない事例と比較すると少なく、消極的解決及び未解決で終わった事例が目立つ。

以下、回答された自由記述から事例を紹介し、保育士の対応を考察する。

### 事例1 小カテゴリ：子どものけが（長期化している／消極的解決）

3歳児のAがBちゃんを殴って目の周りにあざを作った。Aの母はBの自宅まで行ってBの保護者に謝ったが、菓子折りも持ってこないトラブルになる。誠意の示し方が双方違っており、訴訟を起こすと息まっていたB父だが、園側で双方を呼び話し合いの機会を持つ。最終的にはB父の振上げたこぶしを下ろすためA母に土下座を求める。A母と園長が土下座をして事は終わった。A母に土下座をさせたことは今でも申し訳ない思いが残っている。

### 事例2 小カテゴリ：子どものけんか（長期化している／未解決・継続）

AがBを叩いて、少し鼻血が出た。Bの保護者から「いつもBはAくんに殴られている」と訴えられた。時々AとBのトラブルはあったが、実際はBはCやDともトラブルを起こしていた。勘違いした保護者から、「担任をやめろ」と言われ、2週間毎日

家庭訪問を行った。

長期化している事例は頻度が高い場合やけがが重度な場合（目の周りのあざ、前歯変色、唇を切る、通院が必要なけが等）、園・相手の保護者の対応に不満を抱いた場合が挙げられた。

子どものけがが原因となる事例では、けがの原因の所在によって保育者の対応が異なる。取り上げた事例のように、けがの原因が他の子どもにある場合、けがを負った側と負わせてしまった側がいるため、両者の保護者へ対応することが求められる。また、けがを負わせてしまった子どもの保護者がとる対応も解決において重要であると考えられた。事例では、けがを負わせてしまったA母がBの自宅まで行き謝罪している。しかし、誠意の示し方の相違が原因となり事態は長期化している。この場合、保育者は両者の仲介役として機能しており、A母と一緒にB父が納得する誠意を示し解決に至っている。

問題が長期化した原因として、子どものけんかによる子ども同士の関係悪化が保護者同士の関係悪化に繋がった事例が複数見られた。また、園の対応に不満を抱いた事例や子ども同士の関係の悪さそのものが長期化していた事例も挙げられている。

取り上げた事例では、子どものけんかが原因で生じたけが（鼻血）がきっかけとなり、園での子ども同士の関係性に対する保護者と園の認識のずれが浮き彫りとなったといえる。保護者は継続している子ども同士の関係の悪さやその問題に対応しきれていない保育者に不信感を抱いていると考えられ、事例にある担任保育者への発言に至

ったと推察する。

保育者が2週間、家庭訪問を行い対応したことから保護者との信頼関係の築き直しに尽力したことが伺える。子ども同士の関係性は日々の積み重ねであることから、保育者の日々の対応が重要視される。

### 3) 保護者自身に由来する困難さ

本カテゴリーの事例は、130であった。事例数は保護者からの要望、家庭での生活環境、保護者の精神的不安定さが原因とみられるものが多かった。

以下、特徴的な事例を紹介し、保育士の対応について考察する。

#### 事例3 小カテゴリー：保護者からの要望

初めての園生活だが、園からの説明に納得がいかず、母が強い口調で園へ思いを訴えたり職員への不信感をあらわにしたりしていた。また、園では対応が難しいことへの要望が多く、それを伝えたところ、どう責任をとるのか、と怒ることもあった。

入園後に体重が減少した点について心配した母から、もっと食べさせてほしい、食事について細かに情報を提供してほしいとの訴えがあった。家庭でも配慮するようお願いしたところ、家庭へ丸投げか、と立腹。園長、看護師に相談し、園医へ相談。家庭では決められた量しか与えていなかったが、食べたいだけ食べさせるようにと園医から指導をもらい、体重減少は解消した。

その他様々な場面で母の不満は出たが、本児の成長、友だち関係の広がりから、母の雰囲気も変わりつつある。

保護者の話を聞いて意思の疎通を図って

いる。保育士側は時に園長や主任も交えて保護者の話を聞いている。多くが保護者の意思を尊重したり、話を傾聴する姿勢を取ったりしている。保護者との対話を通して両者が納得すれば、肯定的な解決に至ることがある。

保護者の思いが強く、園の保育方針と合わない場合にこの問題が起こることが多いと考えられる。また、園内部の事情を保護者が理解できない場合にも起こりうる。

#### 事例4 小カテゴリー：家庭での生活環境

ひとり親家庭で男児一人を母が主に養育している。母の年齢も若く、生活に手一杯感があり、登園時間も不安定で、児童相談所が介入するケースもあった。愛着関係に課題を抱えるお子さんで、友達に対して攻撃的な態度をとったり大人に対して過度に甘えたりするなどアンバランスさがあった。母自身も一人で抱え込んでいる様子だった。

日頃からの関係作りに努めていたが、表面的には関係ができてきたと思ってもどこかつながりきれなさを感じ、難しさを感じた。

家庭での生活環境に関する援助について石田ら(2004)は、「保育所においてソーシャルワーク援助が円滑に実施されるためには、地域にある機関・施設・団体等とのネットワークが必要不可欠である」と述べている。

本ケースではコミュニケーションを図ろうと努めているが、根本的な解決につながらないことが多い。今回のケースでは、保育者は保護者との関係ができてきたと感じる一方でつながりきれなさも感じており、生

活環境へ介入するほどの関係性には至って  
おらず、地域の機関等へのアプローチへと  
つなげられずにいると考えられる。

家庭環境についてはプライバシーの問題  
や保護者の抵抗感があることから、園側が  
積極的に介入しづらく、また、ひとり親家庭  
や親子関係の不和等、保育園という施設単  
一では解決を図りにくい。

#### 4) 保育士自身に由来する困難さ

保育士自身に由来する困難は、「保育士の  
対応ミス」「保護者とのコミュニケーション  
不足」「保育士の能力不足」の3つの小カテ  
ゴリに分けられた。「保育士の対応ミス」に  
由来する困難が最も多かった。

以下、特徴的な事例を紹介し、保育士の対  
応について考察する。

##### 事例5 小カテゴリ：対応ミス

長時間保育時間にAがBに噛まれた。恐  
怖やあまりの痛さに声も出せず、ただ噛ま  
れるだけだったA。何ヵ所も噛み跡が残っ  
ていた。

長時間保育者が『何も言わなかったから  
気がつかなかった。』などの言葉でAの保護  
者を傷つけてしまい、(保護者は)市役所へ  
抗議に向かった。

噛みつきは、乳児の成長過程で見られる  
トラブルとして珍しくないものである(細  
田 他, 2016)。言葉で大人に伝えることがま  
だ難しい1歳~2歳の乳幼児が、手ではな  
く口で噛むことで意思表示をするから、ま  
たは心が不安定であったり、攻撃的な気持  
ちではなく仲良くなりたい場合も起こる行  
動である。しかし、今回の事例では数回に及

んでおり、日常的に注意深く保育していれ  
ば保育現場で気づくことができる事例であ  
ると思われる。また、再発する前に園内で情  
報共有しておくことで、複数の保育士によ  
って防止できた可能性もある。まだ言葉で  
伝えるのが難しい乳幼児の未熟な「発信力」  
に頼った上、気づかなかったことに対して、  
保育士だけではなく園としての対応が求め  
られる事案であり、保護者に保育者や園に  
対する不信感を与えた自覚を持つことがで  
きていなかったのではないかと考えられる。

#### 5) 文化や組織に由来する困難さ

文化や組織に由来する困難は、「外国人対  
応」「園と家庭との認識のずれ」「保育園の環  
境問題」の3つの小カテゴリに分けられた。

「園と家庭との認識のずれ」に由来する困  
難が最も多かった。

以下、特徴的な事例を紹介し、保育士の対  
応について考察する。

##### 事例6 小カテゴリ：外国人対応

①外国籍の保護者に対して、発達上のアド  
バイスをしづらかった。言葉が通じにくい  
ため。

②両親ともが外国の方で、宗教的な理由か  
ら、園での活動や行事などなにかにつけ自  
分の方針と合わない、園に合わせるよう  
に言ってきた。子ども自身は保護者が正し  
いと信じこんでいるため、クラス内でも孤  
立しがちだった。

保育者は保護者に対して、保育に関する  
知識を共有したり、アドバイスすることが  
求められるが、この場合、保護者が外国籍で  
あるために、言語上の壁があったことが考

えられる。また、言語的な問題のみならず、宗教といった文化的な違いから、保護者の要望と園の方針が食い違ったと考えられる。近年、SDGs の取り組みが行われている中で、保育においても多文化共生の問題解決が望まれている。これは地域レベルでの多文化理解に関わる問題であるが、園においても、外国にルーツを持つ保護者・園児に対してどのような対応ができるか、より検討していく必要がある。

#### D.考察と結論

本研究は、保護者支援が求められる保育園の保育士に対して、配慮の必要な保護者への支援を考えていく一環として、困難さを感じた事例についてアンケート調査を行ったものの一部を分析した。その結果、保育士が感じる困難さは4つに分類され、それぞれ適切な対応を行っていることが示唆された。一方で、どのような困難さであれ、長期化した場合、その肯定的な解決は難しくなっていることも示唆された。

配慮の必要な保護者に対して、保育園での乳幼児の安定的な育ちを保障する上でも、保育士支援は必須であるが、同時に、初期の段階で適切な対応ができなければ、保護者支援での保育士が困難さを感じる期間が長くなり、保育士自身へのストレスへとつながり、保育職の離職へと至ることは容易に想像できる。

従って、今後、①初期段階での適切かつ組織的な対応の周知（研修など）、②対応する保育士を孤立化させない支援、③行政や外部団体との連携による組織的支援が必要であると考えられる。

付記

上田敏丈ほか 2022 保育士が困難感を感じる保護者支援の実態と課題—アンケート調査の自由記述に着目して— 人間文化研究 第39号 pp.13-26.