

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  
ー利用者支援専門員のインタビューからー

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

保育所に勤務する保育士にとって、乳幼児への保育だけではなく、保護者への子育て支援もまた求められる。一方で、筆者らのこれまでの研究で明らかにしてきているように、保護者支援に対して保育士が困難感を抱えることも少なくない。そこで、本研究では、困難感を抱える保育士に対して支援を行う利用者支援専門員から、どのような支援を行っているのか、またどのような視点で有効性を感じているのか、その課題を明らかにしていく。A市に勤務する4名の利用者専門支援員に、約3時間のインタビューを行った。

利用者専門支援員の支援プロセスについて、大きくは相談期、対応期、支援期という3つの期にわかれた。相談期においては、利用者支援を行う中での中心業務が相談であること、またその中で持ち込まれる相談は保育園とのずれが生じていた状態から始まるが多かった。そのため、2期の対応期では、保護者と園のずれを読み取りながら、イメージを持つように関わったり、園との調整を行うことがあるが行政的対応が中心となるため、課題を感じている。最終的には、外部の連携機関につないでいくことで地域による支援となるようにしていた。一方でそうならないケースも多く、どう機関を超えて情報共有を行うかが課題であった。

本調査から保育士だけでの支援が困難であること、支援には園を超え、地域を含めたネットワークが重要であることが示唆された。

**A.研究目的**

保育所に勤務する保育士にとって、乳幼児への保育だけではなく、保護者への子育て支援もまた求められる。一方で、筆者らのこれまでの研究で明らかにしてきているように、保護者支援に対して保育士が困難感を抱えることも少なくない。そこで、本研究では、困難感を抱える保育士に対して支援

を行う利用者支援専門員から、どのような支援を行っているのか、またどのような視点で有効性を感じているのか、その課題を明らかにしていく。

## B.研究方法

### 1) インタビューについて

インタビューは、2022年5月に実施した。協力者は、A市で利用者専門支援員として勤務する4名の専門員である。A市では、各区役所に配置されており、主として保育園を利用したい保護者の相談を行っている。

4名は、それぞれ3-4年の勤務経験を有しており、B区役所、C区役所から1名、D区役所から2名である。

インタビューとして、配慮の必要な保護者の相談があるかどうか、その場合の対応はどのように行っているのかなどを、自由に語ってもらうフォーカス・グループを採用した。時間は、約3時間であった。インタビュー内容を文字化したものを分析の対象とした。

倫理的配慮として、名古屋市立大学人間文化研究科倫理審査委員会の承認を得ている (ID 21006)。

### 2) 分析について

文字化されたインタビューデータを、質的データ分析法 (佐藤 2008) を用いて、語りのデータをラベリングしていった。

その結果、データから45のラベルが生成され、それらのラベルを対象に、TEA (安田・サトウ 2012) を用いて、非可逆的時間の流れを意識しながら、ラベルを配置していき、同時に類似したラベルをまとめて新しいカテゴリーを作成しつつ、TEM図を作成した (図1)。

以下、本研究で得られた図1に基づき、結果をまとめる。

## C.研究結果

### 1) 1期：相談期

利用者相談支援員は、各区役所での利用者 (基本的には保育園に入園を考えている保護者) を対象に、保育入園についての相談支援を行っている。しかしながら、同時に、入園を案内した保護者から、様々な相談を持ちかけられる。

従って必須通過点として「相談を受ける」が設定されているが、この内容としては、本来の業務である入園の相談だけではなく、障害のある乳幼児への不安対応や、外国籍の保護者への様々な説明、転園希望などがあげられる。

図1の下部は2021年度の調査によって保護者と保育士との困難な事例を分析したものの略図である。

利用者相談支援員へ、すでに在園し得ている保護者からの相談は、保育園の関係者との認識がずれており、両者ともに葛藤を抱えている状態での相談が多い。

*語り：ちょっと周りのスタッフからが「業務妨害じゃない」ぐらいの感じで、相談に来ていて…*

*語り：園の先生が太刀打ちできないみたいになって…私はそういう方にすごくあった。*

このような中で、利用者支援専門員は、ずれの背後にある要因を読み取りながら、「保護者への共感・傾聴」を中心とした対応を行っている。

*語り：お母さんと同じ気持ちなんだよ、みたいな感じで対応してあげると結構、態度が*

軟化する傾向にあるかな。

また、相談に来る際にどのような保護者なのか、配慮の必要性を、気になる様子からキャッチしていくことも求められるという。

語り：子どもが見えていないイメージがあって、…だから、そこの何かずれみたいなのをすごく感じる。そういう保護者ほどちょっと心配だな。

このように利用者支援専門員は、様々な保護者が持ち込む相談について対応を求められるのである。

## 2) 2期：対応期

基本的には、「共感・傾聴」の姿勢を前提とし、保護者の感情に寄り添いながらどのように対応をしていくのか。そこには、市役所職員としての利用者支援専門員の関わる難しさもあげられる。

第1に、特定の保育所や認定こども園を優遇（冷遇）することができないという「園間平等格差」という背景がある。従って、対応としては、保護者の思いを受けとめつつ、将来の子育てや、子どもの将来の姿、園での子どもの姿をイメージできるようにかかわり、その上でどうしたいのかを問う「イメージをもつ」対応があげられよう。

語り：もう、イメージさせる、保護者に…  
(略) …最初の時点でそこまで想像してもらって…

語り：お母さんの目で、色々見て、自分の子どもに何があうのかというのを頑張って探

ってみようよ、と鼓舞する感じでいう。

第2に、保護者の転園や何らかの支援が求められてる場合、「園とつなぐ」対応を行っていくが、この際には行政的対応が中心とならざるをえない。利用者支援専門員は、利用者支援専門員としての制限がある中で、どう対応するかが課題となる。

語り：園に電話して、園をお母さんにも見ってもらって、それでそこから初めてもらいたい。

しかしながら、利用者支援専門員に相談する段階で、すでに相談が長期化していることがあり、必ずしもうまくいくわけではない。

語り：(相談が) 別室で話が3時間、その人だけにかかる。色々な先生を巻き込んで…

語り：台風の目みみたいな感じでわっとなるんだけど…

また、受け入れ園についても必ずしも、平等に受け入れているわけではなく、個々の園の都合等で対応が変わるため、支援員としての配慮もある。

## 3) 3期：支援期

利用者支援専門員は、最終的に様々な保護者がいるのを知っている上で、様々な地域サポート資源と保護者がうまく繋がっていく関係性を構築していくこと、また、保護者の多様な選択肢が保証されること、といった「配慮の必要な保護者への肯定的な支

援」となるように考えている。

語り：子育て支援センターみたいなところに、お母さん達が集まっている場所に行って案内する。

もちろん、保育士とは異なり保護者との関係性は、保護者側からのアプローチに依存するところが大きいので、没交渉となり、利用者支援専門員は、保護者のことを気にしつつも、何もできないままとなることもある。

このような事態を避けるためにも、機関を超えた情報共有が必要である。

#### D.考察

本研究は、利用者支援専門員の語りから、配慮の必要な保護者への支援のプロセスを明らかにした。

保護者からの相談場所である区役所で、保護者に寄り添う利用者支援専門員は、保護者が地域の支援資源とつながり続けられるようにしたいと考えている。

一方で、保護者からは一過的な窓口となるため、個別の情報の共有が困難であること、また、具体的な対応としては、園に連絡したり、極端な事例では、転園の補助も行うことはあるが、専門員としての限界も明らかにされた。

#### 引用文献

佐藤郁哉 2008 質的データ分析法 新曜社  
安田裕子・サトウタツヤ 2012 TEMでわかる人生の径路 誠信書房

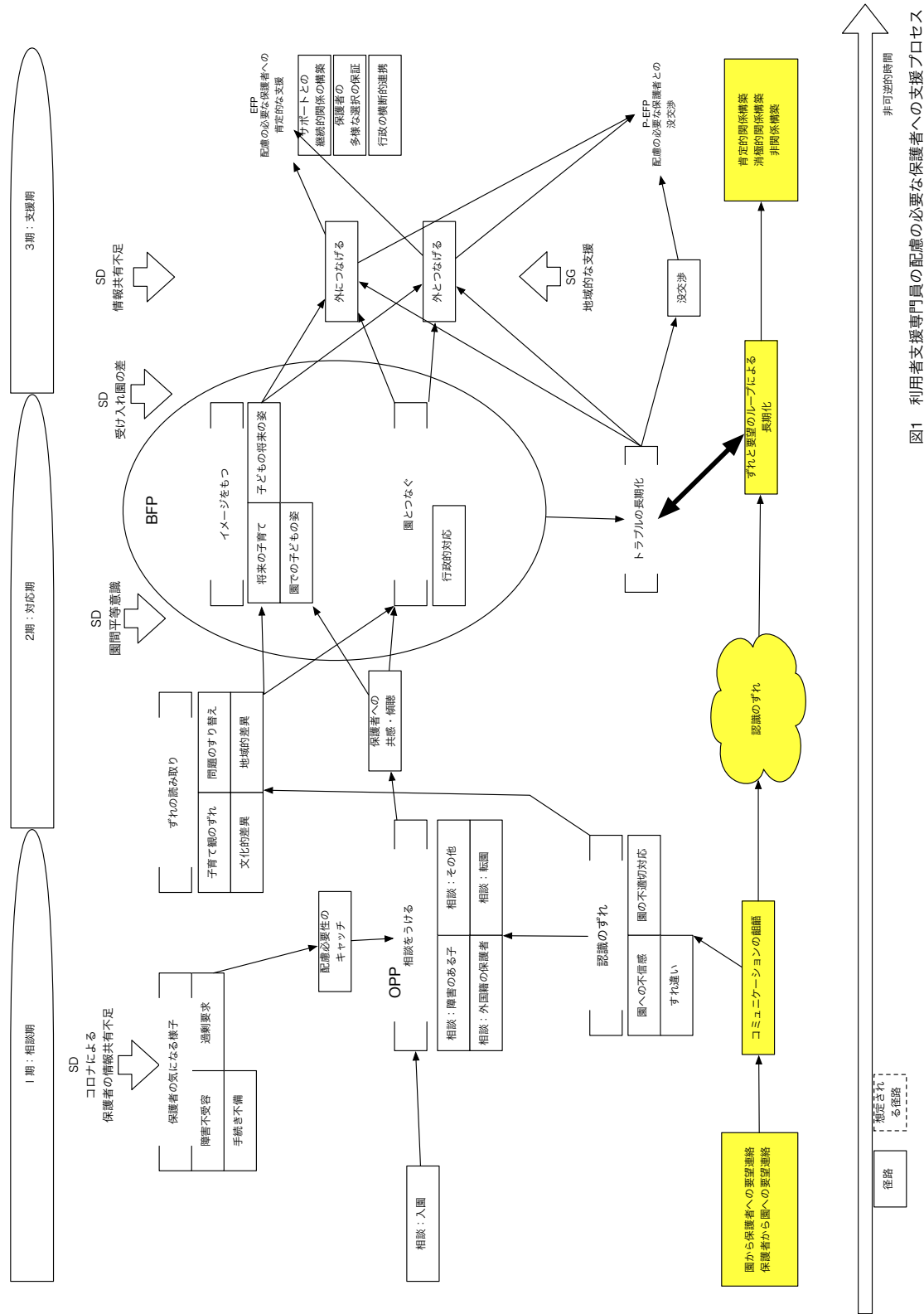


図1 利用者支援専門員の配慮の必要な保護者への支援プロセス