

[学術論文]

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—

Problematic Aspects and Actual Conditions Experienced by Day Care Center Educators in Parental Support: A Questionary Based Research

上田 敏丈・加藤 将希・清水 千里・瀬古 杏南
タントン ナターシャ・出口 志穂・ジョウ エイ・ヨウ ギョウトウ
Harutomo Ueda, Masaki Kato, Chisato Shimizu, Anna Seko,
Natasha Tanton, Shiho Deguchi, Ying Nie, Xiaotong Yang

1. 研究の背景と目的
 - 1.1 研究の背景
 - 1.2 目的
2. 方法
 - 2.1 調査方法
 - 2.2 調査内容
 - 2.3 研究協力者
 - 2.4 倫理的配慮
3. 結果と考察
 - 3.1 分析結果の概要
 - 3.2 子どものことに由来する困難さを感じた事例
 - 3.3 保護者自身に由来する困難さを感じた事例
 - 3.4 保育士自身に由来する困難さを感じた事例
 - 3.5 文化や組織に由来する困難さを感じた事例
4. おわりに

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。

キーワード：配慮の必要な保護者、保護者相談、保育相談支援

1. 研究の背景と目的

1.1 研究の背景

保育士は、児童福祉法 18 条の 4 において「児童の保育及び児童の保護者に対する保育に関する指導を行う」ものである。子どもの保護者に対する保育に関する指導とは、「保護者が支援を求めている子育ての問題や課題に対して、保護者の気持ちを受け止めつつ行われる、子育てに関する相談、助言、行動見本の提示その他の援助業務の総体」（厚生労働省 2018,p.328）を指している。従って、様々な子育てへの不安やニーズを抱える保護者に対して、保育士は丁寧に関わり、支援を行う必要がある。

保護者支援には、様々なニーズがあり、それぞれの場面において保育士がどのように対応しているのかについて研究蓄積がなされている。例えば、伊藤（2017）は、連絡帳を媒介とした乳児の保護者への支援について報告しており、大塚ら（2018）は、気になる子どもをもつ保護者への支援について報告している。その他にも、保護者支援における保健師との連携（大塚 他, 2019）、精神疾患を有する保護者への支援に関する調査（赤瀬川, 2020）など、多面的な検討がなされてきているといえよう。

一方で、保育士の離職理由として、このような保護者支援や保護者対応を含めた人間関係によることが多く（赤塚・柁宜, 2020）、実際に保護者対応に対して保育士の抱える困難感の研究は多数、散見される（岸本・岡崎女子大学, 2019; 岩切・若宮, 2020）。例えば、勝浦・上田（2021）は、保護者支援における保育士の抱える困難感に関する 15 件の先行研究を対象として分析を行っている。その結果、保育士の抱える困難感を「関係構築期」「関係葛藤期」「関係困難期」と 3 つの時期に分け、それぞれのフェーズで求められる保育士の専門性の違い、感じる葛藤や課題の違いについて明らかにしている。

しかしながら、これまでの研究では、具体的にどのようなケースにおいて、保育士が困難さを感じながら、保護者支援を行っているのかは明らかになっていない。よって本研究では、保育士へのアンケート調査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。

1.2 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。

2. 方法

2.1 調査方法

本調査は、2022年2月から2022年6月までオンライン（google フォーム）を利用して行った。調査協力は、A 県における複数の市町村の当該部局に依頼を行い、各保育所へアンケートへの依頼文書とリンクを記載した書類を配布した。

2.2 調査内容

アンケートの内容は大きく次の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。この中で、本調査では②と③の自由記述の事例を分析の対象とした。

2.3 研究協力者

アンケート協力者は、209名であった。アンケートの協力者の属性は、性別では、女性 184名、男性 20名、その他・未記入 5名、年代では、20代 52名、30代 64名、40代 26名、50代 42名、70代以上 20名、不明・未記入 5名、勤務園では、公立保育所 77名、私立保育所 68名、認定こども園 40名、小規模保育所 6名、その他・未記入 18名であった。

2.4 倫理的配慮

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。

3. 結果と考察

3.1 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、4つに分類された。また、該当事例が長期化しているかどうか、事例がどのように解決されたと感じているのかについてクロス集計を行ったものが表1である。表1から、長期化したと感じる事例ほど、未解決や消極的解決となっていることが示された。

表1 困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向

		解決			合計
		肯定的解決	消極的解決	未解決	
長期化	している	11	33	92	174
	していない	21	29	22	86
	不明	0	0	0	6
	合計	32	62	114	266

3.2 子どものことに由来する困難さを感じた事例

3.2.1 概要

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えた事例が目立つ。

表2 子どもに由来する困難さを感じた事例の小カテゴリ別事例数

小カテゴリ	事例数
子どものけが	20
子どものけんか	14
子どもの発達不安	19
子どものいじめ	4

表3 子どもに由来する困難さを感じた事例の長期化と解決のクロス集計

		解決				合計
		肯定的解決	消極的解決	未解決	不明	
長期化	している	5	1	21	2	29
	していない	8	0	2	8	18
	合計	13	1	23	10	47

3.2.2 特徴的な事例について

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父の振り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。

事例3 小カテゴリ：子どもの発達不安（長期化している／肯定的解決）

療育に通った A は父から母への DV を見て育ち、家庭では手のかからない子どもだったが、保育園では毎日のように問題行動を起こし、他の保護者からも苦情が来ていた。離婚した母は苦悩し、年長クラスの夏頃、転園を希望したが「この子を理解できるのは私とこのクラスの子どもたちだけだよ」と話し、転園を引き止めた。その後、信頼関係の中で子どもも問題行動がなくなっていき就学した。その時の子どもと保護者への関わりとクラス運営は私自身かなり力を入れて取り組み、その後の糧となった。

事例4 小カテゴリ：子どものいじめ（長期化している／未解決）

賢く頭を使いたいじわるをする A。気に入らない事があるわけではなく、面白半分。友達の上靴をゴミ箱に入れたり、体を押しつけて見えないように相手のお腹をつねったり、ストレスを発散しているかのようだった。保護者も孤立してしまい困っていた。私も次々と起こるトラブルを毎日のように伝える事が辛かった。良い方法がなかなかみつからなかった。

子どもの発達への不安がきっかけとなっている場合、長期化している事例が圧倒的に多かった。その要因として、保護者に配慮が必要であったり、理解を得ることが難しかったりすることが挙げられる。

事例では、家庭環境にも問題があり、保育者は発達に不安を抱える子どもだけでなく、苦悩する母親にも寄り添った対応を取っている。保育者が子ども及び保護者に対して長期的できめ細やかな対応をしたことが肯定的解決に繋がったと考えられる。

子どもの発達への不安が一番の原因と判断される場合であっても、家庭環境や保護者の不安定さ等、問題が複雑に絡み合っていることが他の事例からも明らかであり、保育者が難しさを感じる原因になり得ると考えた。

子どもに由来する困難さを感じた事例として、子どものいじめは最も事例数が少なかった。長期化している事例では、リーダーとなる子どもが存在していたり、保育者が把握できないようないじめを行っていたりしたことが背景として挙げられる。

取り上げた事例では、園で生じたトラブルを保育者に報告し対応していた。いじめの対象について明記されていないことから、いじめた側、いじめられた側の子ども全ての保護者への対応が求められる。トラブルが生じる度に報告といった保護者対応を行うが、いじめの原因を解決しない限り、長期化すると考えられる。いじめは保育者が全て把握できるところで行われているとは限らないため、解決に困難さが生じる。

3.3 保護者自身に由来する困難さを感じた事例

3.3.1 概要

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（表4）。

表4 保護者自身に由来する困難さを感じた事例の小カテゴリー別事例数

小カテゴリー	事例数
保護者からの要望	29
家庭での生活環境	24
保護者の精神的不安定さ	24
保護者の育児放棄・虐待	21
モンスターペアレント	20
保護者間トラブル	7
保護者が発達障害	3
家庭の経済問題	2

保護者自身に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向を表5に示した。残差分析では、長期化している場合に肯定的解決が有意に少なく、未解決が有意に多かった。また、長期化していない場合に肯定的解決が有意に多かった。

表5 保護者自身に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向

		解決				合計
		肯定的解決	消極的解決	未解決	不明	
長期化	している	5	12	29	30	76
	していない	7	2	2	3	14
	不明	0	0	0	5	5
合計		12	14	31	38	95

3.3.2 特徴的な事例について

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：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、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。家庭では決めた量しか与えていなかったが、食べただけ食べさせるようにと園医から指導をしてもらい、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6 小カテゴリ：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平等、保育園という施設単一では解決を図りにくい。

事例7 小カテゴリ：保護者の精神的不安定さ

場を仕切りたがる男児Aと、その遊びに入りたがる男児B。Aは時おりBをばかにする発言が見られた。Bは怒りっぽく、Aの言動を受けて手が出たりその場から離れていったりすることがあった。AがBに押されて体を机にぶつける等のトラブルもたびたびあった。Aは家でそれを母親に話し、Bの名前がよく出てくることに不満をもったためか「担任がきちんと見ていないのではないか」と母親から園に苦情があった。

母親は精神的に不安定な面があり、その時の精神状態で担任と話す際の表情が変わる。Aとは送迎の際もあまり関わろうとせず、Aの妹のほうを抱きしめたり笑顔を見せたりする。

母親の話を受け止め、クラスでもAとB双方の様子を見ていくことを約束した。

その後も母親はたびたび不信感を示すことがあったが、AとBの間に起こったトラブルを気にせず「大丈夫ですよ」と言う場合もあった。子どもの卒園により解決。

上記と同じくコミュニケーションを図ろうと努めているが、解決できるか否かは保護者の気分によって左右される。対話が成立しなかったり継続的な対話ができなかったりすることが多いと考えられる。

また、保護者由来の問題は長期化するケースが多く、長期化した場合、肯定的に解決することが少ない。保護者との対話を通して肯定的解決に至る場合があるが、家庭環境に問題がある場合や保護者自身に精神的不安定さがある場合は対話での解決が難しい。その結果、長期化してしまうと考えられる。

3.4 保育士自身に由来する困難さを感じた事例

3.4.1 概要

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(表6)。

表6 保育士自身に由来する困難さを感じた事例の小カテゴリ別事例数

小カテゴリ	事例数
保育士の対応ミス	25
保護者とのコミュニケーション不足	13
保育士の能力不足	10

保育士自身に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向を表7に示した。肯定的解決に至った事例は少なかった。残差分析では、長期化している場合よりも長期化していない場合に肯定的解決が有意に多かった。また、長期化していない場合よりも長期化している場合に未解決が有意に多かった。

表7 保育士自身に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向

		解決				合計
		肯定的解決	消極的解決	未解決	不明	
長期化	している	0	11	13	2	26
	していない	4	13	5	0	22
	合計	4	24	18	2	48

3.4.2 特徴的な事例について

事例8 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。何か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。

事例9 小カテゴリ：コミュニケーション不足

0歳児クラスで4月から入園し9月に起きた。帰宅したら体にあざがあった。どうしてできたのか、不安で預けられない、保育士が虐待しているのではないかと疑われその後登園させないと判断された。保育士は自宅に伺って謝罪した。

春からの担任とは話せていたが、9月に育児休業明けで復帰した職員とはコミュニケーションがまだ十分にとれておらず、その職員の日々の対応が春からいた職員と違い、端的に話すタイプだったことから、信頼関係を結びづらかった。また、母親が送迎をしていないため、園での様子を直接見る機会が少ないことも保育園を信頼していただくことが難しかった要因の一つであると感じる。その後、再登園しないまま、退園に至った。

乳児が保育現場で怪我をした際には、保育者が保護者に対して十分な説明をすることが求められるが、不十分であったために保護者に不信感を与えた。また、母親がもともと送迎をしていなかったために、保育者とのコミュニケーションができる環境が少なかったと保育園が捉えたことが考えられる。しかし、近

年の男女共同参画の推進が重要視されている中、送迎を父親や同居する家族または外部サービスの雇用された者が行うことも増えている。保育者は把握する保護者の数が増えることで混乱することもあると考えられるが、子どもや保育園との関わりが母親だけではないということを保育士や園が理解を深めていく良い機会であると考え。また、ベビーシッター、ファミリーサポート事業などの利用者も増えていることも、保育士や園が理解し、伝達する方法の工夫などを検討していくことが求められている。

事例10 小カテゴリ：能力不足

嘔みつきが多い子どもの保護者に対し嘔みつきの報告をした際に、その保護者はほかの子どもより嘔みつきが多いことを気にしていた。どうすればいいのか分からないということを書いていたが、どう声をかければ良いか分からなかった。

保育士が嘔みつきに関する知識不足であったために、保護者の抱える不安に対して適切な対応ができなかった。嘔みつきは本調査でも多く挙げられた事例であり、知見の蓄積もあるだろう。知識を身につけるために、専門家による研修や保育士間での情報の共有を強化していく必要がある。

また、当たり前ではあるが、親は子どもが生まれた瞬間から「保育者のプロ」になるわけではない。特に初めての育児では、すべてが初めてのことばかりで手探りで保育している。保育園を利用する働く親にとっては、問題について詳しく調べる時間もないほど目まぐるしい日々であることが多く、我が子の育児について相談できる人が周囲に潤沢にいる環境であることは少ない。そこで、保育者が園児の登園・降園の保護による送迎の際などを利用して、成長の過程で起こりえることをわかりやすく伝えたり、参考となる資料や冊子を提供するなど、保育者と保護者の間のコミュニケーションを深め、保護者の心配事や困りごとを傾聴し不安感を和らげながら、相互協力しながら園児の成長をサポートしていこうという体制づくりに努めていくことが非常に大切である。それは、保育者にとっても、保護者にとっても、信頼関係の構築によって安心して保育する環境づくりになり心の拠り所が生まれる。そして、それが保育される園児にとっても安心して過ごせる土台づくりの醸成につながるのではないかと考える(岸本・武藤, 2018)。

3.5 文化や組織に由来する困難さを感じた事例

3.5.1 概要

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(表8)。

表8 文化や組織に由来する困難さを感じた事例の小カテゴリ別事例数

小カテゴリ	事例数
外国人対応	7
園と家庭との認識のずれ	35
保育園の環境問題	5

文化や組織に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向を表9に示した。肯定的解決に至った事例は少なかった。残差分析の結果、長期化している場合よりも長期化していない場合に消極的解決が有意に多かった。また、長期化していない場合よりも長期化している場合に未解決が有意に多かった。

表9 文化や組織に由来する困難さを感じた事例の長期化と解決の傾向

		解決			合計	
		肯定的解決	消極的解決	未解決		
長期化	している	1	4	18	3	26
	していない	1	9	8	2	20
	不明	0	0	0	1	1
	合計	2	13	26	6	47

3.5.2 特徴的な事例について

事例11 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と、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。

外国人の母親に対する日本語支援の先行研究として内海・澤 (2013)が挙げられる。この先行研究では外国人の母親31人を対象に聞き取り調査を行い、幼稚園・保育園における読み書きの必要性や課題等を明らかにした。調査の結果から、全ての母親が連絡帳を書くことに苦手意識を持っており、実際に「遠回しに意見を述べたり不満をぶついたりすることは非常に難しいので、トラブルがあっても書かないで我慢することが多い」と述べる母親も複数いた。また、文字によるやり取りができるかどうかに関しては、漢字圏・非漢字圏という国籍を問わず、入園時に、教育機関等での日本語学習歴があるかどうか大きく関わっていることがわかった。実際に調査の結果では、子育てをきっかけに教育機関で日本語学習を始めた2人の母親が、園での文字によるやり取りができるようになっただけでなく、文字による情報を自分自身で理解し、それに基づいて決断を下すことで、自信を持って子育てを主導するようになっていたことがわかった。これは日本語学習がエンパワーメントに直結した事例であるといえる。内海・澤はこの2人の母

親に関して、時間的にも経済的にも日本語学習を実行することが可能であった極めて稀なケースであると述べ、来日後半年から1年以内で、日本語学習の意欲があり、仕事を始める前で学習の時間が確保できる時に、集中できる場で日本語学習が開始され、読み書き能力が獲得できることが望ましく、こうした初級集中の日本語指導には公的支援が望まれると示している。園においても、外国人保護者を対象に、このような言語対応の支援についても考えていくべきではないだろうか。

事例12 小カテゴリ：園と家庭の認識のずれ

クラスに貼っている子どもの作品を写真で撮っていたので、『また作品を持ち帰るので』と撮影を断ったところ、全体に写っているのが可愛いから写真を撮っている、と断られた。『他児の名前も映るので』と断るが撮影をやめてくれなかった。

保育士は園児のプライバシー保護の観点から撮影を断った。園児の名前は個人情報の保護に関する法律における「個人情報」にあたる。写真への映り込みでは検索することができないため「個人データ」にはあたらないが、第二十五条において「個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。」

(個人情報の保護に関する法律)とされているように、園児の名前が漏えいしないようにした対応は適切であった。

このように、断ること自体は正しい対応であったが、理由の説明が簡潔であったため意図が十分に伝わらなかったと考えられる。また、保護者は、他児の名前が写っていても、自分で楽しむことや、モザイクなどの処理をしてSNSに投稿することは問題がないと考えていた可能性がある。このような園と保護者の認識のずれを防ぐため、トラブルが予測される事案については事前の説明を徹底する必要がある。例えば、入園の際に個人情報の管理方針を示した書類を配布し説明するなどが考えられる。その際、もし保護者から無理な要求があったとしても、毅然とした対応をする必要がある。

事例13 小カテゴリ：保育園の環境問題

①加配ではないが自己中心的な行動が多く友達とはトラブルになることが多かったAちゃん。

知育遊びが苦手なAちゃんの行動を見て、Aちゃんの自己中心的な行動を心配するのではなく、課題について理解しているか常に個別に声をかけるなど加配児にするような援助をしてほしい、と要求してきた。

保護者はAちゃんに対して3月産まれ且つ未熟児で産まれた為、他児に比べて発達がゆっくりだという認識で、このような要求は年少の頃から何度かあった。

園長に、『年長児は保育士1人に対して30人以上の子どもが在籍している為、常にAちゃんが課題を理解しているかを確認するために個別に声をかけることは難しい』と伝えたが、なかなか納得してもらえなかった。

②自閉症についての対応が分からない時に、行政とのやりとりがあまりなかったこと。

令和3年に発行された厚生労働省子ども家庭局保育課「保育を取り巻く状況について」および厚生労働省「保育所の設置認可について」によると、保育園における保育者1名につき園児は最大30名という基準がある。しかし、それを実際に守っていたのかどうかはまず疑問である。また、保育者が負担に感じて園長に相談しているにもかかわらず、補助的に入る保育者を臨時的に配置するなどの措置も検討しなかったことは、園長の管理者としての資質が問われると思われる。保育者数の問題や園長の対応などは、園の閉鎖的な環境下では改善されず放置される可能性があるが、日常的に園外の行政の担当部局などと連携し情報共有できる環境が整っていれば防ぐことができるのではないかと考える。園として行政や公的機関など外部組織と連携するのは園長の役割であり、それを怠ることは、保育者の不安をあおり保育環境の低下につながり、結果的に園児や保護者への対応不足や保育の質の低下につながる懸念もある。

近年、働き方改革が社会問題として注目されているが、保育の現場においても大きな課題である。保育者の不足や保育者の育成環境の未熟さが顕著であるが、園児の安全確保や事故防止のためにも、保育の地域包括的な連携など労働環境の改善も含め、今後早急に検討していく必要がある。

上記の「表9」でも示されている通り、問題が長期化することは、未解決のままとなったり消極的解決となることにつながり、結果として改善せず進展しないことが多い。園児たちの保育園時代は数年だけの短い期間だからこそ、一日でも早く迅速な対応に努める必要があると考える。

4. おわりに

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。

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:—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—. 日本家政学会誌, 68(11), 609-620. <https://doi.org/10.11428/jhej.68.609>.
- 岸本 美紀・岡崎女子大学 (2019). 保育者が考える保護者支援に必要な資質・力量—インタビュー調査の分析結果から—. 岡崎女子大学・岡崎女子短期大学 研究紀要 (52), 161-168. <https://doi.org/info:doi/10.18929/00000278>.
- 岸本 美紀・武藤 久枝 (2018). 保育者が保護者支援で抱える困難感の内容と構造: 先行研究の分析結果から. 研究紀要 (52), 39-46. Retrieved from <https://ci.nii.ac.jp/naid/40021913554/>.

- 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 (6), 31-45. Retrieved from <https://ci.nii.ac.jp/naid/40022734844/>.
- 細田 由起子・戸田 大樹・氏家 博子・Yukiko Hosoda・Daiki Toda・Hiroko Ujiie (2016). 乳幼児のかみつきの実態と保育士の対応方法に関する実証的研究. 創大教育研究, 26, 1-19. Retrieved from <https://cir.nii.ac.jp/crid/1050001337730874112>.
- 勝浦 眞仁・上田 敏丈 (2021). 保護者支援における保育士の抱える困難感のフェーズを探る-保育士による保護者支援のための文献研究. 桜花学園大学保育学部研究紀要, 24, 35-50. Retrieved from <https://cir.nii.ac.jp/crid/1050573243253766144>.
- 石田 慎二・前迫 ゆり・智原 江美・中田 奈月・高岡 昌子・福田 公教 (2004). 保育所におけるソーシャルワーク援助. 研究紀要 12, 9-17. Retrieved from <https://cir.nii.ac.jp/crid/1050845762491324544>.
- 赤瀬川 修 (2020). 保育所における精神疾患等を有する保護者及びその子どもへの支援に関する予備的調査. 鹿児島女子短期大学紀要 (57), 3-8. Retrieved from <https://ci.nii.ac.jp/naid/120006811941/>.
- 赤塚 徳子・称宜 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 (41), 17-28. Retrieved from <https://ci.nii.ac.jp/naid/40022237342/>.
- 大塚 敏子・巽 あさみ (2018). "気になる子ども"をもつ保護者への支援における保健師と保育士の連携経験と相互役割期待. 日本看護研究学会雑誌, 41(4), 4_651-654_663. <https://doi.org/10.15065/jjsnr.20171129006>.
- 大塚 敏子・巽 あさみ・坪見 利香 (2019). 発達上気になる子どもの保護者支援に関する保健師-保育士連携活動自己評価尺度の開発. 日本地域看護学会誌, 22(1), 4-12. https://doi.org/10.20746/jachn.22.1_4.
- 内海 由美子・澤 恩嬉 (2013). 外国人の母親に対する読み書き能力支援としてのエンパワーメント. 日本語教育, 155(0), 51-65. https://doi.org/10.20721/nihongokyoiku.155.0_51.

付記

本論文は、厚労科研「F-SOAIIP を用いた特別な支援の必要な保護者対応の記録システムの開発 (21445729) (代表者 上田敏丈)」の助成を受けて行われた研究の一環である。また、本論文の一部は、2022年の第18回日本子ども学会学術集会において発表を行ったものである。

研究を進めるにあたり、全体の統括を上田が行い、分析については全員で分担しながら実施した。また論文のうち、1 研究の背景と目的、2 方法、3.1 結果の概要、4 おわりにを上田が執筆した。3.結果と考察のうち、3.2を瀬古杏南とヨウギョウトウが、3.3について清水千里とジョウエイが、3.4及び3.5について、加藤将希と出口志穂とタントン・ナターシャが、執筆を行った。

謝辞

本アンケート調査にご協力頂きました、保育士の先生方にこの場をかりて改めてお礼申し上げます。