

保育の現状と支援に関する研究 I

—保育相談支援（保護者支援）の実際からみえる保育者に必要とされるスキル—

八 田 清 果

Research on Current Situation and Support of Childcare I

— *Required skills as a childcare provider in counseling and support* —

HATTA Sayaka

キーワード：保育相談支援、保護者支援、信頼関係、ネットワーク、スクールソーシャルワーカー

1. 問題と目的

保育士の業務は、児童福祉法第18条の4に「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こと」と規定されていることから子どもの保育だけでなく、保育に関する指導という役割も担っている。ここで言う「保育に関する指導」とは、「子どもの保育の専門性を有する保育士が、保育に関する専門知識・技術を背景としながら、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、安定した親子関係や養育力の向上をめざして行う子どもの養育（保育）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」（保育所保育指針解説書）¹であるとされている。こうした保護者への支援は、2009年度から施行された「保育所保育指針」においても「保育所における保護者への支援は、保育士等の業務であり、その専門性を生かした子育て支援の役割は、特に重要なものである」と明記されている。また、これらの保護者への支援に関しては2017年に告知された「新保育所保育指針」においても「第4章 子育て支援」の中で、「幼保連携型認定こども園教育・保育要領」においても「第4章 子育て支

援」の中で触れられている。このようなことから、保育士養成課程のカリキュラムにおいても保育相談支援及び家庭支援といった保護者への支援を意図した科目が必修科目として位置づけられ、さらに、保育実習Ⅰ（保育所）においても「保護者とのコミュニケーションを通して家庭・地域社会を理解させる」、保育実習Ⅱ「子どもの家族とのコミュニケーションの方法を具体的に習得させる」ことがねらいとして示されている。こうしたことから今日の保育現場においては保育者養成において保護者に対する支援が非常に重要であることがわかる。

また、八田清果・大橋英子・小林美保子が2015年にS県N市内の保育所・認定こども園・幼稚園を対象に行った調査²からは、こうした保護者への支援を行うことが求められている保育現場においては、発達の課題のある子どもや家庭的な課題のある子どもなど様々な「気になる子ども」が在籍し、その対応に苦慮している様子が見えてきた。また、そうした「気になる子ども」たちがいる現場からは、子どもへの対応の様な研修だけでなく、そうした子どもの保護者に対する支援に関する研修が望まれていることもわかった²。

そこで、本研究では、保育園等ではどのような場面で保護者支援が必要とされ、どのような方法がとられているのかを具体的に明らかにしながら、その現状を把握し、そのうえで、保護者支援の在り方を検討したい。

2. 対象と方法

(1) 調査対象・方法

八田清果・大橋英子・小林美保子は『『気になる子ども』保育と支援の現状』に関して、2015年、2016年にS県N市内の全公立保育園・幼稚園・認定こども園の園長、及びN市内にある私立保育園の園長を対象にしてアンケート調査を実施³した。そのうち、インタビュー調査協力をいただいた園の園長（2名）のうち、本研究では、N市のA公立認定こども園のB園長のインタビュー調査結果を分析することとした。インタビュー調査に際しては、こちらから聞きたいことを質問しつつ答えてもらう形式をとったが、できるだけ現状に関して率直な思いを語ってもらうことを重視して聞き取りを行った。また、インタビュー内容は許可を得てICレコーダーに録音した。

(2) 分析方法

インタビューでの語りの内容から、カテゴリ化し、(1) 保護者支援を行う場面と支援内容、(2) 保護者支援を行う際に大切にしていること、(3) 保護者支援を行う際の連携機関・職種、(4) 保護者支援を行う時の困難さ、(5) 保護者支援に必要なスキル、といった5つの観点分析を行うこととした。

表1：分析対象であるN市のA公立認定こども園及びB園長の概要

<p>A認定こども園の概要 S県N市にある公立の認定こども園である。園の周りには、教育機関が隣接しながらも、のどかな田園地帯が広がり、自然に恵まれた環境の中にある。9：00～14：00までの短時部（1号認定）、7：15～18：15までの長時部（2・3号認定）があり、平成29年4月1日現在140名程度の子どもが在籍している。</p>
<p>B園長の概要 B園長（50代女性）は、A認定こども園の主幹、副園長を経て、園長になって3年目である。</p>

3. 倫理的配慮

インタビュー調査を行うに際しては、日本保育学会倫理綱領、及び埼玉東萌短期大学研究倫理規程に基づき、インタビュー調査協力者にはあらかじめ研究目的、研究内容等を紙面にて説明して依頼し、同意・了解を得た上で行った。また、インタビュー調査内容については、個人情報保護法および埼玉東萌短期大学の個人情報保護方針に基づき、個人情報を保護するとともに情報漏洩の防止に十分配慮し、個人が特定されるようなことのないこととした。

4. 用語の定義

「保育相談支援」は、社会福祉や心理学等さまざまな科目の知識や方法を基盤にしつつ、保育所などの児童福祉施設を利用する子どもやその保護者に焦点を当てた支援であるが、その対象の多くは父親や母親等の保護者であることから、本研究では、「保護者支援」を「保育相談支援」の中心と位置づけ使用していくこととする。

5. 結果

(1) 保護者支援を行う場面と支援内容

保護者支援はどのような場面で、どのようにしておこなわれているのであろうか。インタビュー内容の語りから分析した結果、表2にあるように、「ケガへの対応」、「特別に支援の必要な子どもへの対応」、「その他」の3つの場面に分けることができる。

保護者支援の場面は3つに分けることができたが、その支援内容を見ると、①「丁寧に伝える」「しっかりと伝える」「正確に真実を話す」「誠実さ」など保護者と話すときの誠実さ・丁寧さ、②「母親に積極的に話しかける」「毎日の様子やできたことなどを紙に書いて帳面に挟む」「登降園時にコミュニケーションを心がける」というよ

うな日々のコミュニケーション、③「どんな親であっても気持ちを受け入れるようにしている」「信頼関係が築かれている担任から伝えるように」など保護者の気持ちを受容しながら信頼関係を築いていくといった点がどの場面でも共通している。

八田らが2015年に行った調査⁴からは、「気になる子ども」に関して、公立保育所、公立幼稚園、公立認定こども園、私立保育所、私立幼稚園のどの種別においても「発達面での気になる子ども」が多く在籍している結果となった。しかしながら、今回のインタビュー調査の語りからは、こうした発達面で気になる子どもやその保護者に関して支

援をしたという場面は少ない（表2の⑤で語られてはいるが、多くの時間はその保護者の内向的性格への支援に割かれている）。それよりも日々の活動の中でのトラブルに関する（ケガの対応等）場面に語りの多くが取られている。また、はっきりと家庭的な課題とは言っていないが、表2の①、③、⑤、⑥、⑦、⑧で語られた保護者支援を行う場面の背景にはそれぞれの家庭や保護者自身の課題が感じられる。こうしたことから、保護者支援を行っていくには、その家庭や保護者自身等それぞれの背景も理解しておくことが支援を適切に行うためには必要であると考えられる。

表2：保護者支援を行う場面と支援内容

ケガへの対応	<p>①午後の保育の時間にケガが発生した時、保育に入っていなかった主担任が説明したことで、誤解をまねき、父親に「誰も見ていなかった」と伝わってしまった。その時、現場にいた保育者（副担任）と共に丁寧に状況を伝えたことで納得していただくことができた。 * A認定こども園では、クラスの主担任は午前中の全体活動が中心で、午後は副担任が基本となり保育をしている。 * 保護者への説明等連絡は主担任が行うことを基本としている。</p> <p>②子どもの顔にひっかき傷ができてしまった。ケガをした子どもの保護者には謝罪し、訪宅を行った。園ルールでは、ケガをさせた親、ケガをさせられた親へ誰がしたかは伝えずに説明するはずだったが、させた方の子どもの保護者には何も伝えていなかった。年長児になると子どもが相手の名前を家で言うこともあるので、双方にしっかりと伝えなくてはいけない。ケガをさせた親も心配され相手の子どもの母親に謝罪された。保護者同士のつながりが良好に保てるように配慮が必要だった。さらに、この園の子どもたちは同じ小学校、中学校に行くので保護者同士の関係を壊さないように親同士のつながりも大切にしなければならない。</p> <p>③迎えの祖母に、トラブルの事情を説明すると「子どものことだから仕方ないですよね～」と言われたが、再度母親に電話連絡すると「見守り不足」と立腹された。その後、母親には積極的に話しかけるようにしたり、良いことを伝えたりして、その母親と親しくなっていく。そのことで母親自身も穏やかになられた。</p> <p>④トラブル発生時の状況判断は当事者や職員だけでなく、周囲の子どもや保育者からも情報収集し、事実確認をしてから保護者に報告する。子どもにも助けてもらうことを心がけている。また、保護者にも正確に事実が話せるようにする。誠実さが大事。</p>
特別に支援の必要な子ども	<p>⑤支援児の保護者が内向的な方で、なかなか打ち解けることができず家庭での様子がきけなかった。相談し、毎日の様子やできたことなどを紙に書いて帳面に挟むようにしたところ、保護者からも返事が来るようになりやりとりができるようになった。</p> <p>⑥N市では、市の幼児課の通訳が外国籍の子どもの家庭訪問に同席したり、電話連絡もしてくれる。通訳もなるべく同じ人に頼むようにし、保護者とも関係づくりができるようにしている。外国籍の子どもに、特別支援学校を勧めるにあたり、市の通訳に同席を依頼し、お国の言葉で丁寧に知らせると納得してもらえた。受診なども担任とその通訳が同席するようになった。こうしたシステムが小学校に引き継いでいない。</p>
その他	<p>⑦遅番が忘れ物の連絡を伝えると、担任以外の先生からの連絡は母親が不快な気持ちになると父親から連絡があった。忘れ物の多い家庭ではあったが、信頼関係が築かれている担任から伝えるように改善した。遅番が毎日違う（シフトにより）と色々な先生から言われて、特に4、5月は保護者が不安になることが多い。</p> <p>⑧園児の兄が学校であばれる等の問題行動を起こした。母親が怒って園にいた弟まで迎えに来て帰ってしまった。その家は母親のみのシングルで、きょうだい3人も課題がある。その後、小学校教諭とも連携し、祖母にも連絡し、家庭訪問をすることになった。子育てや仕事にいっぱいになっている母親。いっぱいいっぱいになると小学校や園に怒りが向くことが多い。家庭訪問を通じて色々な話をするようになる。どんな親であっても気持ちを受け入れるようにしている。そうして母親の気持ちを受容し、登降園時にコミュニケーションを心がけることで徐々に母親の心がほぐれていった。</p>

(2) 保護者支援を行う際に大切にしていること

保護者支援を行う際に大切にしていることをという観点からインタビューの語りの内容を分析すると、表3のように「傾聴・共感」「安心感・連携」「一生懸命さ・誠実さ」といった3つのキーワードが見えてくる。これら3つのキーワードは、

表4にもあるように、「幼保連携型認定こども園教育・保育要領」の中の「第4章 子育て支援 第1 子育ての支援全般に関わる事項」に書かれている内容によく似ている。このことからB園長は基本的に忠実な対応を心がけ、保護者支援を実践している様子がわかる。

表3：保育相談支援（保護者支援）を行う時に大切にしていること

傾聴・共感	保護者の背景まで知っておく必要があることもある。お母さんが働いている。シングルも多い。母親の発信してくる話に傾聴していく、共感していくことを大切にしている。第一は信頼関係を築くこと。保護者と保育者が同じ方向を向くことが大切。 公平に話かけるようにしている。意図的に話しかけることもある。
安心感 連携	ケガとかトラブルとかは主要な連絡は主担任から保護者に伝えるようにしている。その他、内容は園長、副園長も共有し、そこから保護者にも声かけをすることで安心感や連携を伝えられる。 保護者からの連絡（気になること）が来たことは、「やっと言ってくれた」と捉え、感謝してなるべく早く対応し返事をするようにしている。朝聞いたら、帰りには途中経過でもいいので伝える。トラブルの内容だけでなく、子どもの気持ちや発達段階も知らせ、他の子どもと比べないように伝えたりしている。 保護者が生活保護等で働いていないこともある。そうすると生活リズムが乱れる。コミュニティーセンター、小学校、中学校、園と連携して対応し、家庭訪問したりする。朝はまず起きることから始まる。夫婦間に子どもがいないと間が持たないのか子どもを園に来させない親もいる。就労支援もしているが、こうしたことは園だけではなく、地域ぐるみで対応してないと解決できない。
一生懸命さ・ 誠実さ	保育者にとって一生懸命にすることが大切。素直に謝れること。そうすれば保護者も分かってもらえし、人間として付き合っていくのが大切。

表4：「幼保連携型認定こども園教育・保育要領」の「第4章 子育て支援」⁵

第1 子育ての支援全般に関わる事項
1 保護者に対する子育ての支援を行う際には、各地域や家庭の実態等を踏まえるとともに、保護者の気持ちを受け止め、相互の信頼関係を基本に、保護者の自己決定を尊重すること。
2 教育及び保育並びに子育ての支援に関する知識や技術など、保育教諭等の専門性や、園児が常に存在する環境など、幼保連携型認定こども園の特性を生かし、保護者が子どもの成長に気付き子育ての喜びを感じられるように努めること。
3 保護者に対する子育ての支援における地域の関係機関等との連携及び協働を図り、園全体の体制構築に努めること。
4 子どもの利益に反しない限りにおいて、保護者や子どものプライバシーの保護、知り得た事柄の秘密保持を行うこと。

(3) 保護者支援を行う際の連携機関・職種

保護者支援を行う際に大切にしていることとしても「連携」というワードがあがっていたが、実際どのようなところと連携し、保護者支援を行っているかインタビューの語りの内容から分析した。表5の語りの内容からも分かるように、「特別支援に対してのものなら巡回相談。離乳食であれば、保健師」のように支援内容により連携する機関が異なっていることがわかる。つまり、園長は、支援内容に合わせて適切な連携先と連携することになる。当たり前であるが、園以外に他機関はどのようなものがあるのか、そこは何を得意とし、何をしてくれるのか、その機関が行う業務内容を

理解し把握しておくことがまず必要であることがわかる。保育相談支援の教科目の教授内容の中でも「保育相談支援の基本」の中に「地域の資源の活用と関係機関等の連携・協力」という項目があるが、自分が働いている園の地域の中で使える資源は何があるのかだけでなく、そこで何をしてくれるのかといった内容まで把握しておくことは、適切な保護者支援を行う上でも重要であることが、この語りの内容からもわかる。

さらにこうした多様な機関との連携を行う際に、特別支援に関するものであれば「特別支援教育コーディネーター」が現在は配置されるようになり、園内外の人や機関との情報共有や調整等連携の中

心を担うことになっているが、保護者支援においてはこうした連携機関とのネットワーク作りのためのコーディネーター的役割を園長が担っているようだ。

表5：保護者支援を行う際の連携機関・職種に関する語り

連携先は、特別支援に対してのものなら巡回相談。離乳食であれば、保健師とか。相談内容によってその連携先も変わる。小学校とも連携しているし、民生委員とかもある。学校運営協議会の委員やボランティアの人たちとも特技を生かして関わってもらっている。
月1回、小学校、中学校、園、コミュニティセンター、家庭児童相談室、市役所等と情報共有をしている。

(4) 保護者支援を行う時の困難さ

保護者支援を行う時の困難さについては、その語りの内容から表6の通り、「保護者の背景を知ること」「信頼関係の構築」の2つに分けることができた。

「保護者の背景を知ること」については、(1) 保護者支援を行う場面と支援内容でも「保護者の背景を知ること」の必要性が認識できたが、ここでは、「知ること」の難しさも語られている。A認定こども園に関しては、「月1回、小学校、中学校、園、コミュニティセンター、家庭児童相談室、市役所等と情報共有をしている」ため、様々な話や情報を総合することで「保護者の背景」を想像することができているようであるが、そうしたネットワークができていない場合、保護者の背景を知るのは難しいのではないかと考える。

また、「信頼関係の構築」については、「信頼関係ができればそこまで保護者との関係はこじれない」との言葉であったが、逆に言えば、その信頼関係ができないと保護者との関係はこじれ保護者支援も上手くいかないということである。(1) 保護者支援を行う場面と支援内容の語り(表2)では、①保護者と話すときの誠実さ・丁寧さ、②日々のコミュニケーション、③保護者の気持ちを受容することが支援内容として共通していることがわかったが、これら支援はつまり、保護者と信頼関係を作っていくための方法に他ならない。さらに、(2) 保護者支援を行う際に大切にしていることの語り(表3)においても、「傾聴・共感」「安心感・連携」「一生懸命さ・誠実さ」がキーワードになっていたが、これらも保護者との信頼関係構築のために必要なことである。このように、保護者支援のための方法やそのために大切にしなければならないこととして「信頼関係構築」があげられるわけだが、それはすぐにできることでもなく、日々の丁寧なコミュニケーションや気持ちの受容ができ、徐々に作り上げられていくものである。B園長は「信頼関係ができればそこまで保護者との関係はこじれない」と語っているが、それは信頼関係構築に必要なことを理解し、実践するようにしているからこそ、日々実践していくことの難しさを感じているために出てきた言葉なのではないかと考える。

表6：保護者支援を行う時の困難さに関する語り

保護者の背景を知ること	保護者の背景まで入り込めないもどかしさがある。保護者が十分でなくてもその他の大人とのかかわりの中で子どもが育てばいい。どう育てていけばいいのかを考えるとにも保護者の背景は知りたいところだが、そこまで聞けない。
	A認定こども園では月1回、小学校、中学校、園、コミュニティセンター、家庭児童相談室、市役所等と情報共有をしているので、背景が見えてくるからある程度は対応できていると思う。
信頼関係の構築	信頼関係ができればそこまで保護者との関係はこじれない。

(5) 保護者支援に必要なスキル

表7の通り、保護者支援に必要なスキルとしてB園長は、「技術的スキルは働きだしてから学ぶことができる」と感じており、そうした技術的

なことよりも「素直さ」や「一生懸命さ」等が必要であると感じているようである。保育士養成課程のカリキュラムにおいて保育相談支援が必修となり、その教授内容には「保育相談支援のための

方法と技術」を学ぶ内容も含まれている。しかしながら、15回の授業においてそれに割ける時間は90分～180分（1コマないしは2コマ）であり、保育相談のための方法と技術をしっかりと習得するには時間が足りないと考えられる。B園長が感じていることは、そうした実情に照らし合わせてみても現状に即した認識であるといえる。

また、ここでは、「技術的スキルは働きだしてから学ぶことができる」と語られてはいるが、公立・私立で体制が違うこと、保育者不足で育てる時間等がない（即戦力を求めてしまう）ことなども併せて語られており、技術的スキルをゆっくりに学ぶというゆとりが難しくなりつつある現場の現状もわかる。

表7：保護者支援に必要なスキルに関する語り

気持ち 態度	挨拶、笑顔、子どもとかかわれる。楽しいと思えるかどうか。実習もそう。高いスキルを求めているわけではない。素直さ、一生懸命さを親が感じてくれるかが大切。
	助けてと言えることも大切。
	子どもとの関係性が喜びに感じられたらやっつけていける。
就職後の学び	最初からは無理。勤めてから保護者支援は学ぶしかないのではないかと思う。だが、保育者不足の現状だと難しい部分もある。
	新任研の先生が新任にはつく。とても優しいし、配慮されている。常に県の研修とかもある。そういう意味で公立は恵まれている。体制もある程度整っている。

6. 考察と今後の課題

本研究では、保育園等での保護者支援の現状について、B園長のインタビュー調査の語りの内容を（1）保護者支援を行う場面と支援内容、（2）保護者支援を行う際に大切にしていること、（3）保護者支援を行う際の連携機関・職種、（4）保護者支援を行う時の困難さ、（5）保護者支援に必要なスキルといった5つの観点で分析した。

その結果、（1）保育相談支援は日々の活動の中でのトラブルに関する場面で多く行われ、支援内容として①保護者と話すときの誠実さ・丁寧さ、②日々のコミュニケーション、③保護者の気持ちを受容するようにしていることが共通していること、（2）そうした保育相談支援を行う時には、「傾聴・共感」「安心感・連携」「一生懸命さ・誠実さ」といった対人援助の基本に忠実なことを大切にしていることがわかった。さらに、「連携」に関しては（3）支援内容により連携する機関が異なっており、そうしたそれぞれの機関や職種とのネットワーク作りやコーディネーター的役割を園長が担っていることもわかった。また、（4）

保護者支援を行う時、「保護者の背景を知ること」「信頼関係の構築」に困難さを感じていること、（5）保護者支援には、技術的なことよりも「素直さ」や「一生懸命さ」等がまずは必要である。

これらの分析から見てきたのは、保護者支援をするにあたり保育者には、信頼関係の構築が欠かせず、そのためにも日々丁寧な保護者とのかわりが必要とされていること。また、そうした保護者との2者の関係性だけでなく、園内での職員同士の情報共有や園外の多機関との関係づくりなど、ネットワーク作りも保育者には必要とされていることである。保育相談支援（保育相談支援）は、最初にも述べたが社会福祉や心理学などの知識や方法を基盤として児童福祉施設で実践されていく支援である。こうした保護者支援（保育相談支援）を実践していくには、保護者との2者の関係性だけでなく、様々な職種や機関とのネットワーク作りも保育者には必要とされていることが今回のインタビュー調査からみえてきた。また、その語りから、現場の園長にはこうした園内の人間関係の調整や多機関とのネットワーク作りのコーディネーターとしてのスキルも必要となっているのではないかと考えた。

近年、スクールカウンセラーだけでなく、スク

ールソーシャルワーカー等の福祉の専門職を小学校などでも配置するところが増えてきた。文部科学省でも予算（平成 29 年度予算案スクールソーシャルワーカー活用事業 1,258 百万円、5,047 人）をとり、「学校をプラットフォームとした児童虐待への対応」体制整備を進めている⁶。そこでは、学校に配置されたスクールソーシャルワーカー等を活用し、家庭、地域等児童が置かれた様々な環境への働きかけを行ったり、市町村や児童相談所といった関係機関とのネットワークの構築、関係機関との調整、情報・行動連携等、協力・連携して対応しようとするものである。それは、児童虐待などの課題に対し学校と家庭だけでなく、児童相談所等他機関との連携など、ネットワーク作りの重要性が認識されてきたためだと考えられる。

今回のインタビュー調査からもそうした他者や多機関とのネットワーク作りが保護者支援にも必要であることがわかったが、現段階で保育所や幼稚園、認定こども園にスクールソーシャルワーカー等が配置されているケースは聞いたことがない。予算の問題もあると思うが、障害のある子どもへの支援のために配置されている特別支援教育コーディネーターもほとんどが現場の保育士の兼任である。保護者支援に関してもそうしたネットワーク作りに関するコーディネーター的役割を園長が担っている現状がみえる。保育者不足が言われている中で、少しでも保育者の負担を減らすという意味で、保育の現場でもこうしたネットワーク作りやコーディネーター的役割についてはスクールソーシャルワーカー等の福祉の専門職を活用するのも一つの方法ではないかと考えた。そこで、今後の課題として、保育の現場にどのような形でスクールソーシャルワーカー等の福祉の専門職が活用できるのか、スクールソーシャルワーカーの現状を把握しながら、その方法について検討していきたい。

注)

1. 厚生労働省（2008）「保育所保育指針解説書」フレーベル館、p179.
2. 八田清果・大橋英子・小林美保子は、2015 年 N 市幼児課のご協力を得て、N 市内の全公立保育園・幼稚園・認定こども園の園長及び N 市内にある私立保育園の園長に「気になる子ども」の保育の現状に関する調査を実施した。この調査の中間報告を第 69 回日本保育学会大会にてポスター発表し、最終結果及び分析結果に関しては、『滋賀文教短期大学紀要第 19 号』に「『発達面での気になる子ども』の保育の現状と支援—N 市内の保育園・幼稚園・認定こども園への質問紙調査から分析する—」として掲載している。
3. 八田清果・大橋英子・小林美保子（2017）『滋賀文教短期大学紀要第 19 号』「『発達面での気になる子ども』の保育の現状と支援—N 市内の保育園・幼稚園・認定こども園への質問紙調査から分析する—」、pp11-15.
4. 2 と同様
5. 厚生労働省（2017）「保育所保育指針（平成 29 年 3 月 31 日告示）」チャイルド本社、p54.
6. 文部科学省における平成 29 年度児童虐待防止対策関連予算案について」（資料 1-7）平成 29 年 2 月 7 日（火）実施の第 3 回児童虐待防止対策に関する関係府省庁連絡会議幹事会での配布資料より

八田清果（埼玉東萌短期大学専任講師）