

## 保育者・保護者間のトラブルにおける意識・理解・対応のズレ

福井千夏\* 鈴木裕子\*\*

\*愛知教育大学大学院幼児教育領域  
\*\*愛知教育大学幼児教育講座

### Deviation of awareness, understanding and response resulting in trouble between caregivers and parents

Chinatsu FUKUI\* Yuko SUZUKI\*\*

*Graduate student, Aichi University of Education, Kariya 448-852, Japan  
Department of Early Childhood Education Aichi University of Education, Kariya 448-852, Japan*

#### 要約

本研究は、保育者と保護者がより良い関係性を構築し、ともに信頼、協調しあって子どもを育てるために必要な保護者理解、支援の方策を探る基礎資料を得ることを目的とする。保育者の事例記述を Steps for Coding and Theorization (SCAT) による分析を行った結果、保育者と保護者間のトラブルには、【出来事】【背景】【きっかけ】【顕在化】【処理】という5つの流れからなる機序がみられた。また、保育者の保育経験年数による熟達度別に比較検討を行ったところ、トラブルに至る【出来事】では、熟練保育者は初任・中堅保育者に比べ、【保護者による保育者への伝達・相談】【保育者の子どもへの対応】の記述の割合が低く【保育者の保護者への対応】の割合が高かった。さらにトラブルに至る機序を見ると、保護者が第三者を介して事実を知ることとはどの熟達度の保育者でも事実に対する認識がズレたり、保育者の意図が伝わらないことでトラブルに至りやすい。また、熟練保育者では保育スキルが高まり、自分自身の保育観・子ども観に自信がでてくることにより、保護者との視点や子ども理解にズレが生じてトラブルに至ることが考察された。

**Keywords :** 保護者トラブル、保護者理解、保育者、保育現場、トラブルの発生機序

#### I 問題と目的

現在、家族形態の変化や母親の就労率の高まりなど、家庭や子どもを取り巻く環境の変化に伴い、子育て支援のニーズは多様化している。保護者の子育てに対する負担や孤立感の軽減のため、保育者による保護者支援や子育て支援の必要性は高まっており、重要な職務として位置づけられている。

しかし、子どもや保護者が抱える課題が多様化・複雑化するなかで、保護者理解や保護者支援に困難感を抱えている保育者は少なくない。保育所保育指針<sup>1)</sup>では、「保護者に対する子育て支援」について、「相互の信頼関係を基本」に進めていくことが明記されている。子どもの最善の利益を追求し、健やかな育ちを園と家庭の両輪で支えていくには、保育者と保護者との信頼・協調を目指した関係性の構築が喫緊の課題といえる。

日本保育協会の調査<sup>2)</sup>では、保育士の業務への負担感の大きい業務として、「持ち帰る仕事」の次に「保護者からの苦情・クレーム」が挙げられており、

「負担感がある」26.0%、「まあまあ負担感はある」38.1%の割合を示している。「子どもの生命の保持を図ること」「子どもの情緒の安定を図ること」という子どもとの関係性や実際の保育よりも、保護者対応や保護者との関係悪化が保育者の負担感となっている。保育者が「保護者からの苦情・クレーム」を避けるため保護者への対応に神経を擦り減らすことは、保育者自身の精神的余裕を奪うばかりでなく、上尾保育所事件<sup>3)</sup>のように、関係性の良くない保護者や対応に苦慮する保護者への対応が、結果として子どもの安全を脅かしてしまう恐れがある。

加藤ら<sup>4)</sup>は、保育者の経験年数に関わらず保護者対応に困難さを感じていることを明らかにし、新人保育よりも保護者対応の中心的役割を担うことが多い中堅・ベテラン保育者のほうがより困難感を感じやすいと推察している。また、黒川ら<sup>5)</sup>は、保護者とのトラブルが保育者のバーンアウトや離職という結果を招く可能性を指摘し、保護者との関係性の悪化が保育者と

しての健康さえ脅かしていると述べている。

張ら<sup>6)</sup>の研究では、保育者と保護者の誤解が、時間的なズレ、コミュニケーションの媒体、伝達表現の問題、場面、認識のズレ、対応・認識不足、の6つのカテゴリーに分類される要因から起こることが明らかにされている。誤解やトラブルに至る要因だけではなく、「保護者とのトラブルになってしまった」と保育者が精神負担に感じている事例の中に傾向を見出し、トラブル発生の機序を明らかにしていくことは保護者との関係構築、保護者理解が必要であると考ええる。

本研究では、保育者が保護者との間の日常的な場面で、保育者自身が「トラブルに至った」と捉えた事例をもとに、トラブルの機序を保育者がどのように捉え、どのような意識・理解・対応のズレによってトラブルに至ったのかを検討する。特に本稿では、保育者の経験年数での熟達度別に比較検討する。本研究の知見は、保護者支援の方策を検討していくための基礎資料となると考える。

## Ⅱ 方法

### 1. 対象

A 県内の公立保育所・幼稚園・認定こども園 108 園に勤務する担任経験のある保育者(園長・副園長・主任を除く)

### 2. 調査期間

2018 年 8～9 月

### 3. 調査内容

「日常的な場面において保護者との行き違いやズレがトラブルに至った(とあなたが捉えた)事例」について、自由記述式の質問用紙を送付し、郵送にて回答を得た。

### 4. 分析方法

収集した 190 事例のうち、トラブルを経験した時点での保育歴や具体的なエピソードが記述されていない事例を除き、それぞれ Steps for Coding and Theorization(SCAT)<sup>7)</sup>によって一事例ごとに分析を行った。次に SCAT から抽出された「概念」を、KJ 法の手続きに準じて分析し<サブカテゴリー>として分類・

命名し、その後保育者の熟達度によって比較を行った。SCAT を用いた理由は、明示的で形式的な手続きを有するため分析が明晰であり、分析の過程が残ることで分析の妥当性の確認をできることと少数のデータやアンケートの自由記述など比較的小規模の質的データの分析にも有効であるためである。表 1 では、SCAT の分析の一例を示している。

保育者の熟達度については、高濱<sup>8)</sup>は保育者が保育上の問題に対して対応の難易度を認識する理由、設定する目標、目標設定の理由、幼児の変化予測、既有的知識量、知識の使われ方などには経験差があるとし、片山<sup>9)</sup>は保護者支援に対しても同様に経験差があることを明らかにしている。そこで、先行研究をもとに、記述された保護者とのトラブルを経験した時点での保育者の経験年数によって初任保育者(保育歴 1～4 年)、中堅保育者(保育歴 5～10 年)、熟練保育者(保育歴 11 年以上)と 3 グループに分け、初任保育者 94 事例、中堅保育者 52 事例、熟練保育者 29 事例を分析した。

## Ⅲ 結果と考察

### 1. SCAT での分析によるトラブルの機序とその概要

SCAT の分析結果の「構成概念」を集めくサブカテゴリー>としてまとめたものが、事象的な流れから概ね 5 つに区切られていることが読み取れた。その 5 つの区切りごとに【カテゴリー】としてまとめ、トラブルが発生した場面や行為を【出来事】、直接的な引き金ではないがトラブルに至る潜在的な要因を【背景】、トラブルに至る直接の引き金、発端となった行為や事象を【きっかけ】、保育者が「トラブルになってしまった」と認識を持った保護者の言動を【顕在化】、トラブルを認識後の保育者の対応を【対応】と命名した。また、この 5 つに区切られた【カテゴリー】の流れがトラブルの機序としていえると考ええる。図 1 では、トラブル発生の機序と表 2 では、5 つの機序を【カテゴリー】とし、SCAT で抽出した「概念」とそれを集約した<サブカテゴリー>を示した。

表1 SCAT ワークシート例<事例187 巡回指導についての確認:保育者の誤解が保護者の誤解を生む(15年目3歳児)>

番号	テキスト	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外概念	<4>テーマ・構成概念(前後や全体の文脈を考慮して)
187-1	発達の遅れが気になる子があり、発達センターの巡回指導を行ってもいいかという確認を保護者に取ろうとしたときのこと。	発達の遅れが気になる子、巡回指導を行ってもいいか確認、	発達に課題のある子、巡回指導についての確認	保護者の子どもに対する認識、専門機関との連携	発達上の気がかりのある子どもへの発達相談の打診
187-2	保護者も遅れを気にしており、巡回指導というものと伝えたと、ぜひやって欲しいとのことだったので、巡回指導について知っているものかと思ひ、話をしていた	ぜひやって欲しいとのこと、巡回指導について知っているものかと思ひ、話をしていた	保護者の意欲的な態度・返答、巡回指導について保護者と共通理解できているとの認識で対応	保護者の誤った保護者理解、認識不足	保育者の思い込みによる対応
187-3	自分が発達センターに行かなくてはいいかと思われ、それが煩わしかったのか、「特別扱いや嫌だから!」と怒り始めた。	自分がいかなくてはいいかと思われ、「特別扱いは嫌だから!」、怒り始めた	保護者の誤解、態度の急変、巡回指導の拒否	誤解に基づく提案の拒否	保育者からの提案の拒否
187-4	先生が来てくれること、保護者が何かやらなくてはいいかではないことを伝えたと、少しずつ怒りが収まった。	先生が来てくれる、やらなくてはいいかではないことを伝えたと、少しずつ怒りが収まった	詳しい説明、保護者の役割の確認、保護者の納得	トラブル後の保護者対応	保護者への事実の再説明
187-5	理解力や先を見通すことが難しい保護者であったので、一つずつ丁寧にわかりやすく細かくいってこまめに伝えていかなくてはいいかだった。	理解力や先を見通すことが難しい保護者、	丁寧な関わりや説明を必要とする保護者	保育者の捉える保護者像	日頃から対応に困難を感じる保護者
ストーリーライン(現時点でいえること)		保育者は、発達上の気がかりのある子どもへの発達相談の打診を保護者に行った。理解力が乏しいなど目頃から対応に困難を感じる保護者だったが、保護者の意欲的な姿を見た保育者は、すでに詳しく知っているものかと思ひこみによる対応をしてみた。結果、保護者に誤解を与えてしまい保育者からの提案の拒否をされた。その後、保育者より巡回指導について、保護者への事実の再説明を行って理解を得られた。			

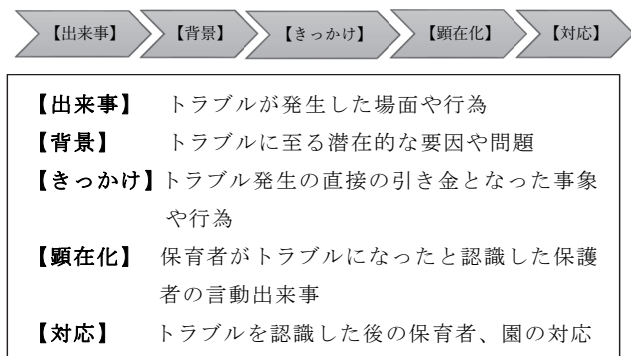


図1 保育者の捉える保護者トラブル発生時の機序と内容

表2 保育者の捉える保護者トラブル発生時の機序における

【カテゴリ】＜サブカテゴリ＞「概念」

＜サブカテゴリ＞	「概念」
保育者による保護者への報告・伝達	我が子が他児から受けた行為の報告 我が子が他児にしてみせた行為の報告 我が子の保育中の一場面の出来事・様子の報告 園生活での日常的・継続的行為・様子の報告 園で起きた怪我・体調不良の報告 保護者への園・行事のルールや決定事項の伝達 発達上の気かりや遅れのある子どもへの受診・相談の打診
保育者の保護者への対応	保護者への提案・依頼 保護者への接し方 日常的に来園しない保護者への対応 保育者から保護者への確認行為
保育者の子どもへの対応	保育者の子どもへの生活上・発達上の援助・対応 保育者の子どもへの行為への注意・指導 子ども間のトラブルへの対応 園の保育方針・ルールにもとづく保育
子どもの行為・状況	子どもの怪我・体調不良 子ども間のいざこざ 排泄の失敗 子どもの情緒不安定な言動
保護者による保育者への伝達・相談	保護者から保育者への質問・確認・相談 保護者から保育者への依頼・要求 欠席・降園時間の連絡 家庭での子どもの言動・様子の保育者への報告
保育者の行為	環境構成 保育者のつぶやき 他の保育者とのやりとり

カテゴリ：【背景】

＜サブカテゴリ＞	「概念」
保育者の保護者対応の特徴	保護者との慢性的なコミュニケーション不足 保護者への継続した一面的な子どもの姿の伝達 精神的に余裕のない状況にある保護者
保育者が捉える保護者の特徴	発達に遅れや気かりのある子どもの保護者 言語コミュニケーションに困難を感じる保護者 保護者が対応に困難を感じている保護者
保護者の蓄積された感情	保育者に対する保護者の蓄積された不満 子ども人間関係における保護者の蓄積された不満

カテゴリ：【きっかけ】

＜サブカテゴリ＞	「概念」
第三者を介した伝達	子どもの視点・言葉で介した保護者への報告 親族を介した保護者への報告 他の保育者を介した保護者への報告
保護者の受け止め方	保護者の初めに知った事実と報告された事実の食い違い 保護者にとって納得できない事実や行為の目撃 保護者の価値観による受け止め・解釈 保護者の勘違い 同一の出来事の頻繁な繰り返し 家庭内の連絡・相談 時間が経過しても消化できない保護者の気持ち 言語理解が困難
保護者に対する保育者の伝達スキル	保育者の不十分な説明 保護者への伝達のタイミング・方法 保護者への意図的未伝達 保育者の保護者への伝達の際の言い回し・表現 保護者への偏り・誤りのある内容の伝達
保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達	保育者の捉える事実・子ども像の伝達 保護者への提案・依頼・要望の伝達 保育者の指導方針・子ども観の伝達 保育者の保護者に対する不公平・一貫性のない対応 保育者の先入観・思いこみのある言動
保育者による保護者への対応方法・内容	保護者対応の遅延・未対応 保護者の要求・依頼への合理的理由での拒否 保育者からの謝罪方法・内容 保育者の園のルールに沿った対応
保育者による子どもへの対応方法・内容	保護者からの要望・連絡とは違う対応 保護者からの要望・連絡の言葉通りの対応 保育者の安易・軽率な判断
他の職員・機関との連携	専門機関の判断 職員間の共通理解・連携の不足

カテゴリ：【顕在化】

＜サブカテゴリ＞	「概念」
保護者からの抗議・苦情	保育者本人への抗議・苦情 行政・他機関を介した抗議・苦情 上司を介した抗議・苦情 他の保育者を介した抗議・苦情 相手やその保護者に対する抗議・苦情 園の保育方針に対する抗議・苦情
保育者の態度・行為	苛立ち・威圧的言動 不快・不安・不満な態度・表情 園・保育者に対する不信感 保育者を避ける・無視 パニック 誤った子ども像の理解 保護者からの事実の伝達 事実確認・再度説明の要求 保育者からの伝達内容の拒否・否定・無視 保育者・園への身勝手な要求・主張
保護者の子どもへの行為	保護者の子どもに対する無理強い・否定的言動・無関心 保護者判断による欠席・退園

カテゴリ：【処理】

＜サブカテゴリ＞	「概念」
保育者自身による対応	保育者からの謝罪 保育者による説明 保護者の思い・要求の受け入れ 保育者の役割の拡充 保育者の保護者対応の方法・手段の変更 保育者・園による環境の再構成
保育者本人以外による対応	上司による対応 外部の専門職による対応
機会の設定	当該児の保護者と相手の保護者の話し合いの場の設定 保護者と保育者による話し合いの場の設定

## 2. 熟達度別にみたカテゴリ【出来事】における

＜サブカテゴリ＞の傾向

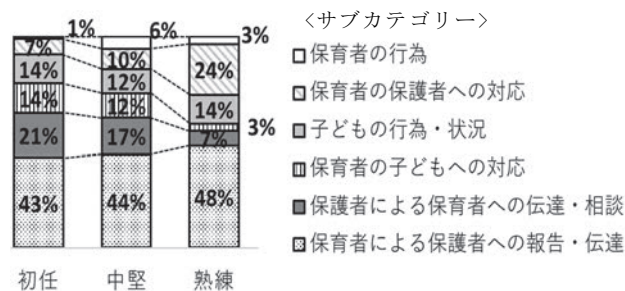


図2 トラブル発生時の【出来事】の＜サブカテゴリ＞における熟達度別の割合

図2では、各熟達度別に保育者が保護者とのトラブルに至ったと捉えた【出来事】の＜サブカテゴリ＞の割合を示した。3つの傾向が読み取れた。

### (1) 全ての熟達度においてトラブルに至りやすい保育者による保護者への報告・伝達

トラブル発生時の【出来事】では、初任保育者・中堅保育者・熟練保育者でサブカテゴリ＜保育者による保護者への報告・伝達＞の占める割合がそれぞれ43%(初)、44%(中)、48%(熟)と、各熟達度別のグループで一番高い割合を示している(図2)。この結果から、保育者の経験に関わらず、保育中に起こった出来事や子どもの様子を保護者に“伝える”ということが保護者との間に何らかのズレが生じやすく、トラブルに至るケースが多いといえる。

### (2) 初任・中堅保育者で割合が高い＜保護者による保育者への伝達・相談＞＜保育者の子どもへの対応＞

初任保育者と中堅保育者の＜保護者による保育者へ

の伝達・相談が21%(初)、17%(中)に対し、熟練保育者は7%と記述数の割合が低かった。また、＜保育者の子どもへの対応＞も14%(初)、12%(中)、3%(熟)と熟練保育者が低い割合となっている。熟練保育者は経験を積み、保育スキルが高くなることや子ども理解、保護者対応等の知識量が豊富であるため、保護者の思いや訴えを的確に受け止めたり、子どもの行動や気持ちに対し予測したり些細な変化を察知できるようになったりすることで、トラブルに至るような保護者との行き違いやズレが起きにくくなっていると考えられる。

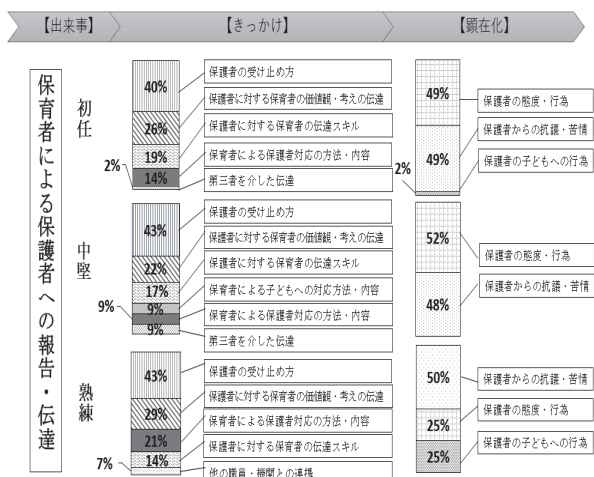
### (3) 熟練保育者で割合が高く保育者から保護者への対応＞

＜保育者の保護者への対応＞でのトラブルは、初任、中堅保育者がそれぞれ7%、10%であるが、熟練保育者では24%とその割合が高くなっている。保育経験が増し子どもの発達や生活が見通せるようになり、より良くしたいという思いも増す。また保育者自身が年齢を重ね保護者との関係性が変容することで、保護者に対して、積極的に意見・要望を伝えたりすることが、かえってトラブルを招いていると考えられる。

保育者の熟達度別【出来事】を＜カテゴリー＞でみた結果、初任・中堅保育者と熟練保育者ではトラブルに至りやすい【出来事】の内容に違いがあることが捉えられた。

## 3. トラブル発生機序【出来事】【トラブルに至るきっかけ】【トラブルとしての顕在化】における保育者の熟達度別の傾向

### (1) 【出来事】＜保育者による保護者への報告・伝達＞を起点としたトラブル発生機序の傾向



＜保育者による保護者への報告・伝達＞が【出来事】となって生じるトラブルでは、【きっかけ】として、全ての熟達度で、それぞれ＜保護者の受け止め方＞が、40%(初)、43%(中)、43%(熟)と最も多く挙げられ、次い

で＜保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達＞が、26%(初)、22%(中)、29%(熟)と多かった。また＜保護者に対する保育者の伝達スキル＞では、19%(初)、17%(中)、14%(熟)と、全ての熟達度で類似した傾向にあることが読み取れる。しかし、さらに「概念」で、熟達度別に比較すると、初任保育者では、事例1のような【出来事】「我が子他児から受けた行為の報告」や「我が子他児にしてしまった行為の報告」の割合が高いが、中堅保育者での割合は少なくなり、熟練保育者ではほぼ見られない。初任保育者には多く見られる【きっかけ】「同一事項の頻繁な繰り返し」は、中堅・熟練保育者では挙げられていない概念である。

#### 事例1: 頻繁に引かれることへの不満

(保育歴1年目:2歳児)

春、ひっかきや噛みつきが多かった。A児がひっかかれたりすることが多く、何度か続くことがあった。毎回、すぐ処置し、園長にも連絡。そしてお迎えに来た保護者の方へ事情を詳しく説明したが、ある日「最近多いですね」と言われた。ケガが続くと不信感につながると感じた。

【出来事】:＜保育者による保護者への報告・伝達＞

「我が子他児から受けた行為の報告」

【きっかけ】:＜保護者の受け止め方＞

「同一の出来事の頻繁な繰り返し」

【顕在化】:＜保護者の態度・行為＞

「不快・不安・不満な態度・表情」

事例1では、子どもが他児から身体損傷を受けたとの報告を保護者にする際、頻繁に引かき・噛みつきを受けることに対して保護者は不満や不信感を抱いている。同じことが繰り返されることで不満が蓄積されトラブルとして顕在化してくることが推察される。【顕在化】では、事例1のような「最近多いですね」「またですか」「よくありますね」などのような保護者の一言が、保護者の不満や婉曲的な抗議と感じられ、トラブルに至ったと捉えてしまう傾向が初任保育者に見られた。

「園生活での日常的・継続的行為・様子の伝達」は全ての熟達度の保育者に見られ、「発達上の気になりや遅れのある子どもの受診・相談への打診」は熟練保育者のみに挙げられていた。保育場面で日常的に起こる子ども間のいざこざや身体損傷などの表面的な事柄の伝達はうまく処理できるようになっても、日々の保育の中で継続して見られる子どもの気になる行為や様子を伝える際には、どの熟達度の保育者もトラブルに至りやすい。伝達内容が子どもの内面や発達の課題についてのことになると経験の長い保育者の方がトラブルになりやすいことも読み取れる。片山<sup>10)</sup>も、保育者が保護者と子どもの課題を共有できないことに苦慮し困難感を感じている実態を明らかにしている。保育者は、集団の中で相対的に子どもの様子を捉えて課題を感じているが、保護者は家庭の中での我が子からそのような様子が理解できないことから、捉える子ども像にズレが生じる。事例2は、就学前という時期を踏まえ保



育者は子どもの理解力や意欲といった発達面、精神面での課題を感じ、保護者と情報共有をしようとしている。しかし、保護者は保育者に「できない子」とレッテル化されているように感じ、それを動画という手段を使って「できない」姿を否定している。

#### 事例 2:「できる」姿を動画で証明

(保育歴 13 年目:5 歳児)

年長児担任時、全体で一斉の製作を行っている時、一斉での指示は理解できず、個別でも毎回 20 分ほど丁寧にかかわっていた。子どもの目の前で伝えていても見ておらず、「やれない」と言って保育者にやってもらえれば自分でやらなくてもいいという態度であった。年長児だったため、ありのままを伝えたい方がいいと思い、保護者に姿を伝えるのと同時に 1 度伝えたことを子どもなりにどうしたら理解し行いうことが出来るのかについても把握してもらったり、製作を自信を持って行えたらいいなと思い話をした。1 度折り紙を折る際にも、同じものを 30 個以上折り動画を見せられ「うちの子はできる」という姿を伝えられた。また子どもをとて何でもできると思っていたため、否定されたと思われるってしまった。

【出来事】:〈保育者による保護者への報告・伝達〉

「園生活での日常的・継続的行為・様子の伝達」

【きっかけ】:〈保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達〉

「保育者の捉える事実・子ども像の伝達」

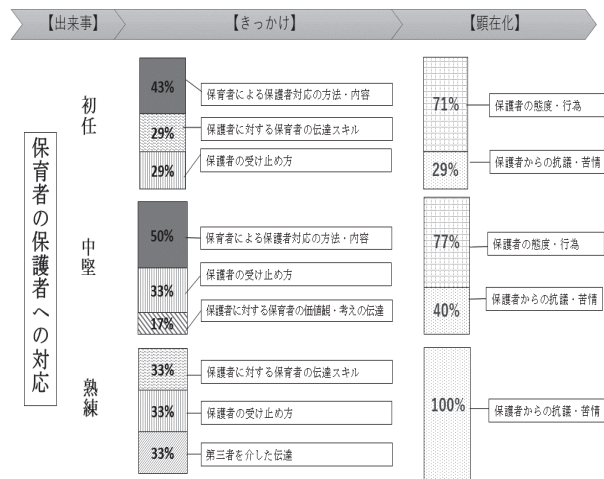
【顕在化】:〈保護者の態度・行為〉

「保育者の伝達内容の拒否・否定・無視」

大神<sup>11)</sup>は、「気になる子」の捉え方に対して、保育者よりも保護者の方が楽観的に捉えているとしている。そこに、保育者が子どもの様子や情報を伝え理解してもらうことに難しさがあると考えられる。また保育者が発達上の課題や気になる様子を伝え「うちの子は障害児だ」というのかと「保護者の価値観による受け止め・解釈」したことを【きっかけ】に過剰な反応を示しトラブルに至る事例も複数あげられている。経験の長い保育者は、大勢の子どもと接してきていることで個々の成長の課題に気づきやすい。今の子どもの姿と合わせて、子どもの成長を長い目で捉えて課題を感じられたりするためにトラブルが生じる。事例 2 でも、保育者の持つ情報を保護者と共有して「小学校へ行くにあたり、できるだけ困り感が少なくスムーズに移行できるようにしたい」「子どもにとってより良い援助を保護者と一緒に実践したい」と思い、保育者は伝えるが保護者が子どもの姿を保育者と同様には理解できず、互いに「わかってもらえない」という共通理解の難しさにつながっているといえる。保育者としての経験と知識に裏打ちされた専門性の高さや自分自身の子ども観や保育観に対し自信があることで、それを保護者に積極的に発信していくことが逆に保護者とのズレを生じやすくしていると推測される。

#### (2) 【出来事】〈保育者の保護者への対応〉を起点としたトラブル発生機序の傾向

〈保育者から保護者への対応〉の場面で発生した保護者とのトラブルは、初任・中堅保育者で、〈保育者による保護者対応の方法・内容〉が【きっかけ】をして生じて



いるものが、43%(初)、50%(中)と半数を占めているが、熟練保育者では挙げられていない。

性格や考え方、子育て経験など個別性の高い保護者への対応の場面で、経験の浅い保育者は保護者と話す、話を聞く際に対応の内容だけでなく、事例 3 のように保護者への態度や場の雰囲気にも不満を感じたことをきっかけにトラブルに至るケースや事例 4 のように自分以外の保護者への対応との比較で不公平感を感じるケースも見られた。いずれも保護者と積極的にコミュニケーションをとろうとするが、保護者に理解されないことでトラブルに至ってしまっている。

#### 事例 3:「真剣に聞いてくれない」

(保育歴 1 年目:3 歳児)

懇談会で保護者の方の話を聞いたとき、真剣な話だったのでお母さんの目を見て一生懸命話を聞いていたが、後日アンケートに「メモを取ってくれなかった」と書かれてしまった。必ず懇談後記録するので、その際は話を聞くことを優先したがかえって嫌な思いをさせてしまい、ズレを感じた。

【出来事】:〈保育者の保護者への対応〉

「保護者への接し方」

【きっかけ】:〈保育者の受け止め方〉

「保護者にとって納得できない事実・行為の目撃」

【顕在化】:〈保護者からの抗議・苦情〉

「保育者本人への抗議・苦情」

#### 事例 4:「私には子どもの話をしてくれない」

(保育歴 4 年目:0, 1 歳児)

迎えに来て掲示板を見ている自分の担任クラスの保護者が 2 人いた。A 児の保護者には挨拶と今日の子どものクラスでの姿を話したが、B 児の保護者には挨拶のみにして職員室に私は帰った。すると翌日に B 児の保護者から連絡ノートに手紙が入っていて、「クラスの保護者に不平等。声掛けてくれない」という内容のクレームがありすぐに謝った。

【出来事】:〈保育者の保護者への対応〉

「保護者への接し方」

【きっかけ】:〈保育者による保護者への対応方法・内容〉

「保育者の保護者に対する不平等・一貫性のない対応」

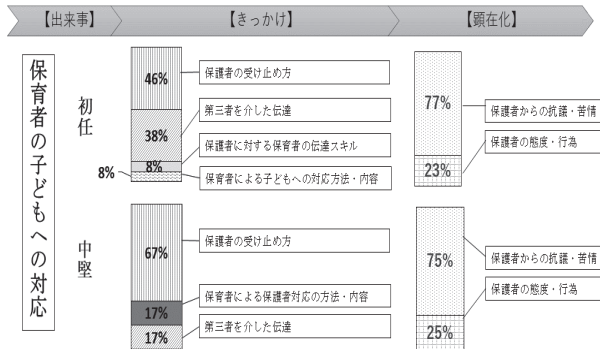
【顕在化】:〈保護者からの抗議・苦情〉

「保育者本人への抗議・苦情」

事例 3、事例 4 では、どちらも保育者の態度や対応から、自分の存在が軽んじられているのではないかとという保護者の不安感や不満からトラブルに至っていると考えられる。保育者が子どもの様子や出来事を聞いて

たり伝えたりする量や回数、その際の保育者の表情や動作、時には他児や他の保護者との関わり方との比較から、保護者は保育者の保育や子どもに対する真剣さや「我が子が保育者に気にかけてもらっている」と感じていることが読み取れる。保育者が、保護者の立場や子どもへの思いを理解しつつ、丁寧に関わることが信頼感・協調の関係性構築には必要である。

### (3) <保育者の子どもへの対応>を起点としたトラブル発生傾向



【出来事】<保育者の子どもへの対応>でトラブルに至る事例は、熟練保育者では著しく少なかったため、分析から除外した。<保育者の子どもへの対応>の場面で、トラブルの【きっかけ】となるのは初任・中堅保育者のいずれも保護者の受け止め方が46%(初)、67%(中)と最も多くみられ、次に<第三者を介した伝達>が38%(初)、17%(中)と続く。【顕在化】で<保護者からの抗議・苦情>という保育者自身やその行為に対する保護者からの抗議や苦情として表れてきている割合が高い。【きっかけ】では、初任保育者・中堅保育者ともに<第三者を介した伝達>が挙げられており、他者を介すことで、必要な情報や保育者の意図が十分保護者に伝わらず事実に対する認識がズレることでトラブルになっていると考えられる。

概念で特徴的なのは、【出来事】では、「保育者の子ども行為・状況への指導」、【きっかけ】で<保護者の受け止め方>「保護者にとって納得できない事実や行為の目撃」が多く挙げられていることである。保育中や登降園時に来園した保護者が子どもへの接し方や指導の場面を見たことでトラブルになっている。以下の事例5、事例6から考察する。

#### 事例5:「うちの子だけ叱らないで」

(保育歴1年目:3歳児)

降園間際に友達とのトラブルになった子に話をしていたら保護者が迎えに来て、「うちの子だけを叱らないでください」と言われた。確かに遠くから見たらその子だけに話をしているように見えたかもしれないと思い、反省した。

【出来事】:<保育者の子どもへの対応>

「子ども間のトラブルへの対応」

【きっかけ】:<保護者の受け止め方>

「保護者にとって納得できない事実や行為の目撃」

【顕在化】:<保護者からの抗議・苦情>

#### 「保育者へ本人への抗議・苦情」

#### 事例6:「プールに入れてもらえなかった」

(保育歴4年目:5歳児)

プールに入っている時、A児が話を聞かず気持ちも高ぶり、勝手に入ったり泳いだりしていた。何度か知らせていたが話も全く耳に入らなかったため、また危険を感じたため、プールから出て何がいけなかったかを考える時間を設けた。本人は自分で気づき、いけなかったことを「プールに入らせてもらえなかった」と話したことかから、母親から直接話があった。「プールに入れないって学校でいう授業を受けられないと同じですね」と言われた。子どもの部分的な説明や自分の思いが子どもに伝わっていなかったことを反省し、保護者に経緯をしっかりと話した。

【出来事】:<保育者の子どもへの対応>

「保育者の子どもの行為・状況への指導」

【きっかけ】:<第三者を介した伝達>

「子どもの視点・言葉を介した保護者への伝達」

【顕在化】:<保護者からの抗議・苦情>

「保育者へ本人への抗議・苦情」

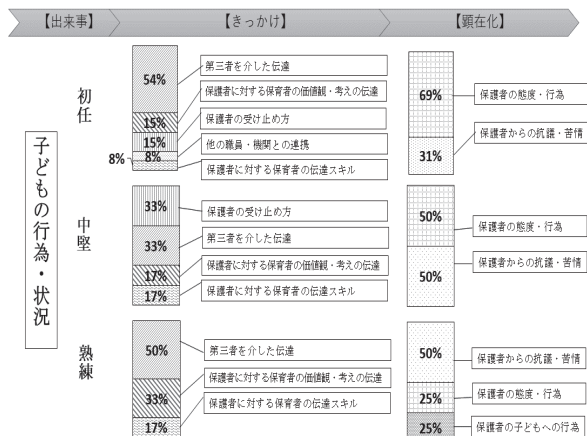
事例5では、保護者は保育者と子どもの関わりの一部分を切り取って見ていて、そこに至る経緯や保育者の意図や思いについては理解していない。そのため、情報不足の状態ですら事実に対する認識のズレが起き、保護者の感情が衝動的な抗議として表れたと考えられる。

事例6では、保育者は安全確保の観点から、一旦プールから子どもを出してクールダウンの時間を設けた。しかし、降園後子どもの話を通して保護者は「保育者に入れてもらえなかった」と理解したことでトラブルになっている。子どもの視点や言葉を介すことで、保育者の行為の意味が伝わらず我が子が保育者から不当な扱いを受けていると認識し、保育者の保育方法や子どもへの対応方法に抗議してきたことが読み取れる。

子どもを介した伝達は、子どもが保護者に伝える際、その状況を言葉でうまく表現できなかったり、そもそも状況が理解できていなかったりしていて情報に過不足がある場合や子どもにとって都合のいい解釈で伝えている場合があり、その状況を聞いた保護者が不安や不満を覚え、トラブルとして顕在化することが多い。熟練保育者も同じように<保育者の子どもへの対応>でトラブルになることが考えられるが事例数が少ない。保育スキルが高いことと合わせ、「ベテランの先生だから子どもをちゃんとみていてくれる」という保護者の安心感・信頼感や、保護者より年齢の高い経験のある保育者には言いにくいことが考えられる。

### (4) <子どもの行為・状況>を起点としたトラブル発生傾向

【出来事】<子どもの行為・状況>では、<第三者を介した伝達>が54%(初)、33%(中)、50%(熟)となっている。また、<保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達>15%(初)、17%(中)、33%(熟)、<保護者に対する保育者への伝達スキル>8%(初)、17%(中)、17%(熟)と全ての熟達度で共通して挙げられている。中でも、<保護者に対



する保育者の価値観・考えの伝達」は熟練保育者で割合が増えている。

事例7では、子どもの不安定な様子に対して、保護者に「愛情不足かもしれない」とく保育者の価値観・考えの伝達」したに加えて、その「言い回し・表現」がもとになって保護者とのトラブルに至っている。

#### 事例7:「愛情不足」と言われて退園

(保育歴 11 年目:1 歳児)

下の子を妊娠中で産休に入った。上の子の情緒が不安定になり、登園時に「ママがいい」と泣く日が続いた。降園時は逆に保育者にだっこを求め、母親にそれを見せつけるような態度を取っていた。「産休中なので無理に登園する必要はない。時には家でゆっくり関わってあげてほしい。愛情不足かもしれない」ということを話したところ、「愛情不足」という言葉に保護者が怒れてしまい、3月末で退園だったが、あと1週間を残して退園してしまった。

【出来事】:「子どもの行為・状況」

「子どもの情緒不安定な言動」

【きっかけ】:「保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達」

「保育者の捉える事実・子ども像の伝達」

「保護者に対する保育者の伝達スキル」

「保育者の保護者への伝達の際の言い回し・表現」

【顕在化】:「保護者の子どもへの行為」

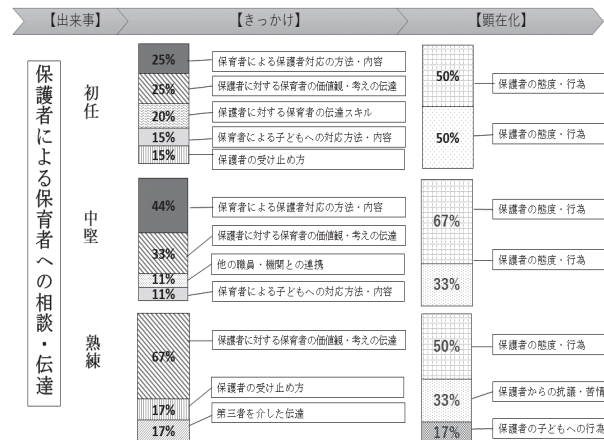
「保護者判断での欠席・退園」

この事例では、子どもの情緒不安定には、保護者の関わり方に一因があると保育者は感じた。子どもとの時間を充実させてあげてほしいという保育者の願いを伝える際に、「愛情不足」という保護者の育児に対する姿勢を否定するような表現をしてしまったことで保護者が傷つき、子どもの退園という形で怒りを表現しトラブルに至った事例であろう。

保育者が保護者に子どもとの関わり方に気づきを促したいという思いを伝える際に、子どもにばかり焦点を当ててしまい、保護者の状況や感情への配慮が不足したり、思いを汲み取れなかったりすることでトラブルに至っている。「愛情不足」という表現に保護者自身の在り方や子育てを否定的に捉えられ保護者が傷つき、信頼感が失われたと推測される。「愛情不足」という言い回しをしたことが不適切であった事例であるが、虐待を疑うような表現・言い回しもトラブルになった事例として挙げられており、「子どもにとってよかれ」「子どもが第一」と思っている保護者への助言が、保護者に

としては精神的負担になることを保育者も認識しながらの子育て支援が必要である。

#### (5) <保護者による保育者への伝達・相談>を起点としたトラブル発生の特徴



【出来事】に続く【きっかけ】では、初任保育者が「保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達」<保育者による保護者対応の方法・内容>がそれぞれ 25%、<保護者に対する保育者の伝達スキル>20%、<保育者による子どもへの対応方法・内容><保護者の受け止め方>それぞれ 15%、中堅保育者では、<保育者による保護者対応の方法・内容>44%、<保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達>33%、<他の職員・機関との連携><保育者による子どもへの対応方法・内容>がそれぞれ 11%だった。熟練保育者は「保護者に対する保育者の価値観・考えの伝達」67%、<保護者の受け止め方><第三者を介した伝達>が 17%となっている。初任・中堅保育者では「保育者の保護者への対応方法・内容」をきっかけとしたトラブルが生じているが、熟練保育者は自分の価値観や考えを伝えることでトラブルに至っている。経験が浅い保育者には、保護者から発信される情報や相談内容を的確、また包括的に理解・処理することが出来ず、保育者の子ども、保護者への対応方法・内容を【きっかけ】とするトラブルが見られる。事例8では、保護者からの長期欠席の連絡を受けた際、手続きの方法に認識のズレが生じた初任保育者の事例である。

#### 事例8:給食キャンセルの手続き

(保育歴3年目:3歳児)

保護者から用事があり2週間くらい休むという連絡を受けた。給食のキャンセルの手続きは職員室で行うことになっていて、年度当初の手紙や説明会時に伝えていたので、給食のキャンセルは済み、休みの連絡をしてくれたのだと思った。前日保護者に「給食って切れてるんですね？」と聞かれ、休む連絡をしたからキャンセルが出来ると思っていたようで、戸惑っていた。私たちは何度も対応しているので当たり前だと思い、休み連絡を受けた時に給食のことについて言わなかった。自分は当たり前だと思っていることでも、相手にとっては・・・と考え、対応していくべきであった。

【出来事】:「保護者による保育者への伝達・相談」

「欠席・降園時間の連絡」

【きっかけ】:「保育者による保護者への対応方法・内容」

「保護者への先入観・思いこみのある言動」



【顕在化】:＜保護者の態度・行為＞  
「事実確認・再度説明の要求」

この事例では、長期欠席など保育者にとってはルーティンの行為であるが、保護者にとっては非日常的な行為であることから、手順の理解にズレが生じることによってトラブルに至っている。熟練保育者になると、過去の経験から保護者が誤解しやすいルール等には前もって注意を払い確認するようになるが、経験の浅い保育者では、それが予見しにくく、また臨機応変な対応や状況に即した対応が十分にできないため、トラブルに至りやすいと考えられる。

#### Ⅳ 総 括

本研究では、保育者が保護者との間の日常的な場面で、保育者自身が「トラブルに至った」と捉えた事例をもとに、保育者がトラブルの機序をどのように捉え、トラブルに至った意識・理解・対応のズレを、特に保育者の経験年数での熟達度別に検討した。

その結果、保育者が捉える保護者トラブルには【出来事】【背景】【きっかけ】【顕在化】【処理】の5つの機序があることが認められた。

次いで、トラブルに至りやすい【出来事】には、熟達度によって違いがあることがわかった。また、【出来事】に続く【きっかけ】では、「概念」の比較によっても違いが見られた。

熟達度別では、以下の違いが顕著であった。

初任保育者では、子ども間のいざこざが繰り返しかねることや保育内容、子どもに対する指導内容について保護者が納得出来ないことでトラブルになる傾向にある。言い換えれば、保育スキルなど保育者本人に起因するトラブルがあるといえる。熟練保育者は、保育スキルが高いために保護者よりも子どもの様子や課題について気づきやすく、それを保護者に伝えようとするが、保護者が同じ視点や子ども像を持ってないことでトラブルになる傾向にあり、伝え方や保護者の解釈がトラブルになると言える。

吉田<sup>12)</sup>らは、保育者の気づき体験として、保育者が経験を重ねるにつれ、子どもの表面に現れた行動だけでなく、その行為が持つ意味についての気づきを得るようになっていっているとしている。保育者と保護者のトラブルの場面では、怪我や病気、いざこざの伝達などの現時点での子どもの姿や表面的な状況の解釈がズレやすいのは初任保育者の特徴であるといえる。中堅・熟練保育者になると、経験が増え様々なスキルを身につけ、子どもの内面や子どもの育ちに対して保育者なりの見通しや考えを持つようになる。しかし、その子どもの発達に対する見通し、保育観、保育者としての自信、伝え方、思いの先走りが、保護者に理解の違いや問題意識の差を生じさせトラブルにつながると考えら

れる。

本研究では、保育者が捉える保護者トラブル発生の機序を読み取り、各熟達度別にその機序の特徴を明らかにしたが、保護者側からのアプローチを行うまでに至っていない。保護者理解や子育て支援の方策を検討するために、今後更なるデータ収集を行い保護者側の捉えを含めて考察する必要がある。

#### 引用文献

- (1) 厚生労働省(2018)保育所保育指針・平成29年3月31日告示
- (2) 高橋紘(2015)総論保育士における業務の負担軽減に関する課題、日本保育協会、保育士における業務の負担軽減に関する調査研究報告書、9-16
- (3) 猪熊弘子(2011)死を招いた保育-ルポルタージュ 上尾保育所事件の真相、ひとなる書房
- (4) 加藤由美・安藤美華代(2013)新任保育者の抱える職務上の困難感の要因に関する研究-新任保育者と中堅・ベテラン保育者および園長との比較-、岡山大学大学院教育学研究科研究集録第154号、15-23
- (5) 黒川祐貴子・青木紀久代・山崎玲奈(2014)関わり合いの難しい保護者像と保育者のバーンアウトの実態-保育者へのサポート要因を探る-、小児保健研究、第73巻第4号、539-546
- (6) 張貞京・真下知子(2016)保護者-保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集、京都文教短期大学研究紀要第54集、47-57
- (7) 大谷尚(2008)4 ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案-着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き-、名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要、教育科学第54巻第2号、27-44
- (8) 高濱裕子(2000)保育者の熟達化プロセス:経験年数と事例に対する対応、発達心理学研究、第11巻第3号、200-211
- (9) 片山美香(2015)若手保育者による保護者支援の困難さと対応に関する検討-経験に基づく保育者としての成長過程に着目して-、岡山大学大学院教育学研究科研究集録、第159号11-20
- (10) 前掲(9)
- (11) 大神優子(2011)「気になる子」に対する保育者と保護者の評価-SDQ (Strengths and Difficulties Questionnaire)を利用して、和洋女子大学紀要第51集、179-187
- (12) 吉田満穂・片山美香・高橋敏之・西山修(2015)保育経験年数からみた気づき体験の特徴、岡山大学教師教育開発センター紀要、第5号、9-18