

保護者のクレームに保育者が肯定的なまなざしを向けることの意味 —「子育て支援」及び「人間関係の発達理解」の視点から—

梅田 裕介* 西垣 吉之* 西垣 直子** 水野 友有* 野田 敦敬***

*中部学院大学 **岐阜女子大学 ***愛知教育大学生活科教育講座

Meaning That Teachers Give Positive Attention to Parents' Complaints in Childcare

Yusuke UMEDA*, Yoshiyuki NISHIGAKI*, Naoko NISHIGAKI**,
Yu MIZUNO* and Atsunori NODA***

*Chubu Gakuin University, Kakamigahara 504-0837, Japan

**Gifu Women's University, Gifu 501-2592, Japan

***Department of Living Environment Studies, Aichi University of Education, Kariya 448-8542, Japan

要 約

本研究では、文献研究を通して、保育における保護者からのクレームを前向きに受け止めること、肯定的に受け止めることが保護者との良好な関係を築く上で重要な意味があることについて明らかにした。また、子育て支援や、人間関係の育ちという視点を持ち、その過程を踏まえることが、クレームに向き合う際に重要な意味をもつことが分かった。さらに、事例分析を通して、保護者からのクレームに対応するために、保護者と子ども、子どもと周囲の子ども、保育者と子どもなど、多様な人間関係における育ちを子どもの心の動きを中心に分析的に捉えることで、そのクレームの本質を読み取ることになること、さらにそれを保護者と共有理解することにより、保護者と保育者との関係性が良好になっていくことを読み取ることができた。

Keywords : クレーム 子育て支援 受容・共感的姿勢 人間関係の育ち

I 研究目的及び方法

昨今の教育現場では、モンスターペアレントと呼ばれる、教育に苦情やクレームをいう保護者の存在が大きな問題となっている。大桃伸一・熊谷祐子(2010)は、「幼稚園でもいわゆるモンスターペアレント等が問題とされ、保護者との対応に悩む保育者も少なくない。」¹⁾と述べている。幼児教育の現場においても、そういった保護者との関係性の悩みが挙げられており、保護者との良好な関係作りが喫緊の課題であると考えられる。

同時に大桃・熊谷は「多くの家庭にとって子どもはかけがえのない存在であり、わが子の健やかな成長を願わない親はいない。しかし、そうした親の思いや願いが、幼稚園や保育園へのクレームとなってあらわれる場合もある。」²⁾とも述べている。わが子を大切にしたいという気持ちの表れから、保育者の保育観と保護者の願いの僅かな齟齬によって、クレームに発展していると考えられる。つまり、対立のためにクレームをいうのではなく、子どものより良い成長を願うからこそ、クレームをいうのである。しかし、クレーム

をいわれた保育者は、非常に勝手な言い分として受け止めたり、保護者の自己中心的な思い込みからくるものと受け止めたりするケースも増えてきているという実感がある。

福祉サービスの第3者評価項目を見ると、『苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している』といった項目が設けられ、積極的に利用者からもクレームを受け付けていくことが、サービスの向上において求められているという考え方も生まれている。クレームを肯定的に捉え、そこからより良い援助の在り方を模索していくことが必要であると考えられる。本研究では、保育を進めていく上で発生する「子どもに関するクレーム」について対応する際、保育者として、どのような心構えで保護者とかかわることが望まれるか、検討することを目的とする。

そこで、本研究では以下の手順を踏む。まず始めに、文献研究を通し、保育におけるクレームを保育現場が前向きに、肯定的に受け止めることの意義について、「子育て支援」という観点からと、「人間関係における発達理解」という観点から明らかにしていく。そこ

で明らかになったことを踏まえて、一つのクレーム事案の分析を通し、保護者と保育者がお互いに納得していく過程にどのような観点が必要になるのかについて、明らかにしていく。

Ⅱ 子育て支援・領域「人間関係」から クレームを肯定的に捉える

近年、核家族化や少子化、情報化などの社会情勢の変化により、子育て支援に注目が集まっている。今までは、子育てで困ったり悩んだりしたことがある場合は、子育ての先輩である祖父や祖母に尋ねたり、俗にいう「ママ友」と呼ばれる、同世代の子どもをもつ身近な方々と交流したりする中で、自然と解決への道筋を辿っていた。しかし先の社会の変化により、相談できる人が少なくなり、悩みを抱え込んでしまったり、上手くいかない不安をクレームとして園にぶつけてしまったりすることがあると考えられる。栗岡あけみ(2006)は「クレームは保護者と直接向かい合う良い機会であり、それを基点として保護者教育に発展させることも可能である。いうなれば保護者などのニーズを知る良いチャンスであり、逆に園の方針を伝えるチャンスでもあるととらえるべきである」³⁾としている。クレームをチャンスと捉えることで、より良い子どもや保護者とのかかわり、ひいては子育て支援に繋がると考えられる。では、そもそも保護者は園に、そして保育者に何を求めているのだろうか。

中村孝博(2014)は、「わが子がよりよく発達すること」、「うちの子を見て」「私の話を聞いて」という要求、「先生の人間性」の3点を親が保育者に求めるものとして挙げている⁴⁾。そして、「保育者は、幼児一人ひとりの主体性と、幼児のいまの生き様を大事にしている。お互い相容れない部分があり、これが親との対立する原因になる場合もある。…(中略)…それを親にどう伝えていくか。それは『幼児のエピソード』をどのように伝えていくかにかかってくる。これこそが幼児とともに生活する保育者のみが可能で、ほかでは真似できないプロとしての仕事である」⁵⁾と述べている。中村のいう3つの求めるものは、まさしく子育て支援においても大きな意味をもつと考えられる。家では見ることのできない子どもの発達を伝えること、保護者の悩みに耳を傾けること、そして、保育者自身が親しみやすく話しやすい人間性であることである。保育者として、保護者の求める姿のみを目指すという訳では決してないが、お互い子どもの発達を願う立場として、大切にすべき考え方や、子ども一人一人を大事にし、子どもの様子や保育者の捉えを保護者に伝えていくことは重要であるといえる。中村は「親の不安を肯定的に返してみる…(中略)…安心感が保育者への信頼感へと変わる。つまり、ともに子どもを育てていきたいと思いますという関係あるいは感覚を

親と共有する」⁶⁾とも述べている。さらに、上記エピソードという言葉については、保育者が子どもの行動や成長をどのように捉え、解釈しているのかを伝え、さらに家での様子を聞くことで、家庭との連携が生まれ、一人の幼児が見えてくること、そして、このエピソードをどれだけ共有するかが大事であるとしている⁷⁾。クレームを通して、保護者とかかわる上で、おそらくより深い幼児理解や、その理解を基にした保護者とのやりとりで生まれる共感や信頼感、それらが共に「子どもを育てる」という気持ちに繋がっていくと考える。このように、肯定的に捉えるということは、重要な考え方であるといえる。

また、平成30年幼稚園教育要領解説の領域「人間関係」のねらいには、「幼稚園生活においては、何よりも教師との信頼関係を築くことが必要であり、それを基盤としながら様々なことを自分の力で行う充実感や満足感を味わうようにすることが大切である」⁸⁾と述べられている。保育者と子どもの信頼関係があるからこそ、子どもは自己を発揮し、様々なことに挑戦することができる。まずは保育者が子どもを愛し、信じることが重要である。自己発揮をすれば幼児同士で喧嘩することも多くなると考えられ、この喧嘩や対立こそクレームで最も多い事案なのではないかと推察される。そのことに関して、「ときには幼児同士の自己主張のぶつかり合いによる葛藤などを通して互いに理解し合う体験や、考えを出し合ってよりよいものになるよう工夫したり、一緒に活動する楽しさを味わう体験を重ねながら関りを深め、共感や思いやりをもつようになる」⁹⁾とされている。つまり、喧嘩やぶつかり合いも体験として重要な意味があり、それらを通して共感や思いやりなどを学んでいくのである。しかし、もちろん喧嘩などの自己のぶつかり合いを黙認し、放っておく訳ではなく、内容の取扱いにおいて「幼児の言葉や表情から、その幼児が今何を感じているのかを受け止め、幼児が試行錯誤しながら自分の力で課題を乗り越えられるようにしていくことが必要」¹⁰⁾とされているように、その幼児の内面をしっかりと捉え、行動の意味を考えることが重要であり、そこから保育者のかかわり方を見直していくことが求められるのである。しかし、そうした保育の意図が保護者にしっかりと伝わっているのだろうか。

保護者からクレームがあるということは、前述を逆説的に捉えると、幼児自身が「自分の気持ちが保育者にしっかりと受け止められていない」と考えている、あるいは保育者の保育の意図や気持ちが保護者に伝わっていない、と考えることができる。内容の取扱いにおいて、「幼稚園での活動や家族への働きかけなどを通じて、幼児と家族とのより良い関係を育み、幼児の情緒の安定を図り、幼稚園生活の中で安心して自己発揮できるようにすることが大切」¹¹⁾ともされている

ように、園での活動や子どもの姿を保護者にも伝え、子どもと保護者のより良い関係を育むことが重要なのである。そして、子ども一人一人をしっかりと受容し、かかわっていくことが求められている。

クレームというものは、自分たちに不都合なものとして聞き流す、あるいは適当に処理をすれば済むものであるという風潮もある。しかし、クレームこそ「幼児の理解」そして、幼児と親、幼児と保育者、あるいは幼児と周りの友達などの「幼児の関係性の理解」を見直す上で重要なきっかけとなるのではないだろうか。クレームを肯定的に捉え、これらを見直すことで、クレーム対応においては双方が気持ちを一つにした保育に繋がり、子育て支援の役割も、人間関係の発達への役割も担うものとなる。同時に、自分たちの保育を見直すことにもなるといえる。

Ⅲ 事例分析

前述までを踏まえ、クレーム対応事例を分析していく。分析の際には、前述の幼児理解や幼児の関係性の理解、子どもの受容、あるいは保護者にしっかりとエピソードを伝える等の事項を意識して行っていく。

1 事例分析の方法

T男へのいじめの訴えに対応する、担任（保育経験年数：3年）と学年主任（保育経験年数：20年）との一連のやりとりを通して捉えた事象から、子どもの指導・援助のために重要と思われる視点・心構えについて、複数の眼で考察する。

2 研究の対象

(1) 対象と家族構成

対象児はT男である。T男は3歳児入園の3歳児である。父親、母親、4歳年上の姉、T男の4人家族である。

(2) T男の保護者について

T男には4歳年上の姉がいる。姉はすでに小学校に入学しているが、幼稚園在園中に保護者から、姉が友達にいじめられているという訴えが何度かあり、担任が対応したことがあった。実際は、いじめられているという事実は認められず、些細な友達とのトラブルを、いじめであると保護者が過大に判断していた事例が過去にあった。

3 結果・考察

(1) 訴えから面談に向けて

表1 保護者・担任・学年主任とのやりとりの経緯概要

4月後半 訴え	10月 発端	1回目電話
ある子が、T男にパンチやキックをしているのではないかと訴えがあった。担任としては、活動が年長と一緒にすることはなく、戸外で一緒に遊ぶこともないので、トラブルになることはないと伝えた。	園で目の下に青あざができていることを発見した。頬あたりにももう一カ所青あざがあったので、T男に聞くと、家でぶつけたという。目の下のあざも、家でぶつけたときにできたものだろうと判断した。	あざの原因について電話で問い合わせがあり、家での怪我ではないとのこと。また運動会の様子から、T男が園でいじめられているのではと尋ねられた。担任は、いじめの実態はなく、今後気をつけて見ていくことを伝えた。
2回目電話	3回目電話	4回目電話
1回目電話の翌日欠席したため、担任が電話をかけた。朝、嘔吐をし、園に行きたくないといっているとのこと。病院の検査では問題なく、精神的なものかもしれないと訴えた。また医者には、目の下の青あざはパンチをされた跡といわれ、いじめについて強い訴えがあり、再度説明した。しかし納得に至らず、父親に相談するといわれた。	2回目電話があった晩、母親から担任に電話が入る。内容としては、一度、父親が園に行き、クラスの子どもたちに話をさせてほしいというものであった。もし、この申し出が受け入れられなければ園を変わることも考えているとのこと。担任は園長と相談すると伝えた。	翌日もT男は欠席で、電話を掛けると、園に行きたくないといっているとのこと。学年主任に電話を替わると、いじめについて再度訴えてきた。学年主任としては、父親に話をしてもらうことについて、前向きに検討していることを伝え、具体的に相談するため、両親との面談を依頼した。母親は了承し、翌日9時に行うこととなった。

表1は、最初の訴えからの経緯を整理したものである。4月後半の訴えにおいて、「トラブルになること

はない」と担任が伝えると、以降10月までこのような訴えはなかった。これは、担任の説明を保護者が納

得し、受け入れたためであると考えられる。しかし、10月の怪我を発端として、家での怪我ではないこと、T男の登園渋り、また医者の話から、保護者は4月のいじめ問題を思い返し、やはり「いじめられている」という気持ちが強くなり、こうしたやりとり繋がったといえる。園としては、面談を行うことで、両親を交えてT男の捉えや双方の気持ちを整理することとした。

担任は日々幼児理解に基づき子どもとかかわっているが、その幼児理解が担任の思い込み（主観）や、曖昧な理解によるものであると、保護者との面談の際に双方の捉えに齟齬が生じられると思われる。そこで、面談を行うに当たって、図1のような流れで、担任のT男の捉え直し、そして他の先生方の捉えとの擦り合わせ、同時に全体での共通認識の場をもつことが必要であると考えた。



図1 面談に向けて

「捉え直し」では、T男と周囲の子どもとの関係がどのようになっているのか、その実態をつかむために、担任が捉えている姿をまとめていくこととした。その後の、「擦り合わせ」では、面談前に、担任と学年主任が打ち合わせを行い、担任・学年主任双方のT男の捉えを交流し、多様な視点でT男について捉えていった。

①T男が好きであるという担任自身の心の動きや、T男とかかわる中で、担任が感じてきた部分、心で受け止めている部分が少ないことが気になった。「先生はT男のことがあまり好きではないのではないか？」ということを探ると、担任は素直に「好きと思えない部分がある」と応えた。このような感情は4月当初、親からいじめられているのではと指摘されたことにより、緊張し、構えながらT男とかかわってきたことが予測された。

(2) 「捉え直し」「擦り合わせ」について

担任は、T男は非常に生活習慣が確立しているという捉えをもっていた。そして、今回の周囲とのかかわりについては、以下の5点でT男を認識していた。

②T男は一人遊びが多く、友達とかかわることは少ないと捉えているために、担任はいじめの実態はないと考えていた。また、担任の捉えの②③の姿から、相手の気持ちを考えず、周りの子にかかわろうとする姿がT男にもあるため、トラブルが起きたとしても、お互い様という思いが担任には強く印象づけられていると考えられた。

①T男自身、仲の良い友達がいる訳ではなく、特定の子と遊んでいることは少ない。外遊びでは一人で遊ぶことが多く、友達とかかわる姿はあまり見られない。そのため、いじめられているということはない。

③前述した担任が捉えた、T男の「他の子に嫌な思いをさせる姿」ということに関して、T男の視点から捉えると、自分の気持ちが受け入れられないことの悲しさ、仲良しの友達がいることへの羨ましさ・関心の高まりがあるのではないかと。しかしT男は、自分から仲間に入る手立ても分からず、拒否されるため、「いじめ」と判断できなくても、T男は辛い思いをしている可能性があるといえる。

②近頃は、2人の子どもが楽しそうに遊ぶ姿を、T男は時々じっと見て、かかわろうとするが、受け入れてもらえないことがある。

④T男自身が周りの子へのかかわりの手立てを学んでいく必要があること、また、T男の視点から、T男の生活を見直すことが必要であると考えた。

③あまりかかわりのない子に、肩を組むことがあるが、突然のことで相手がびっくりしてT男を遠ざけようとするところがある。T男からこのように、他の子に嫌な思いをさせることもある。

④ロッカーの前に並んでいるとき、空いているところにT男が座ろうとすると、既に座っていた子から、「そこは～ちゃんが座るところだから」と拒否されることがある。

(3) 考察

○幼児理解の困難さ

⑤トラブルが起きる場合も決して相手からT男への一方的なものではなく、お互い様という感じであり、いじめられているということはない。

では、学年主任のT男の捉え、同時にT男とかかわる担任の捉えはどのようなものであったらだろうか。擦り合わせの場での意見を、以下に4点として簡潔に整理した。

担任は、保護者からのいじめられているという訴えに対して、フィルターをかけているところがある。最も大きな要因として、いじめの実態を見ていないといえることがある。また、そのことをさらに証明するために、担任は「一人で遊んでいるため、いじめられることはない」という事実を関連づけ、さらに、T男も相

手の嫌がることをする事実を取り上げ、お互い様であると結びつけている。また、T男は相手の気持ちを読みながら行動することができにくいということを訴えることで、T男に対する自分の捉えの根拠としている。

このように担任がフィルターをかけてしまった過程に、T男の保護者による4月からの訴えが背後にある。また、さらに、姉が在園中にもいじめられたという訴えがあったことも起因している。いじめに対して敏感である保護者であるという先入観によって、「いじめはない」という結論を出すために、一つ一つの事象を積み上げていながら解釈していくことになったのではないだろうか。その結果、子どもの視点に立つという基本に立ち返ることがなかったと考える。

〇クラスの子どもの育ちと、T男の育ちのズレ

クラスの子どもは、10月にもなると、気の合う友達ができ、友達の関係が広がる時期である。一方、T男は周りの子どもが仲良くしている姿を、「羨まし

い」という思いで見えていたことが予測できる。そしてT男なりに、周囲の子ども達への関心の示し方をするが、そのことが、周りの子ども達にとっては、突然のこと・意外な方法であったり、受け入れられないことであったりした。そのため、T男にとっては、周りの子どもへ向けて送った「一緒に遊ぼうよ」というメッセージが、結局、受け止められず、拒否的な反応を示されたと思うことになったのではないかと。そのため、拒否された、否定されたという思いが結果的にT男にとってはいじめられたという感覚に繋がったと考える。

(4) 面談の実施

前述のように、T男や、T男と担任とのかかわりについて捉え直し、擦り合わせの後、保護者との面談を行った。以下表2に、面談の記録を整理した。「主」は学年主任、「父」は父親、「母」は母親の訴え、「担」は担任、「T」はT男を示している。

表2 面談記録

発言者	内容整理
主	迷惑を掛けたことを謝罪し、本日はじっくり話をうかがうということを伝え、保護者の話に耳を傾ける。
父	「子どもが喧嘩をして、怪我をしても、そのことに対しては子どもの成長過程の中にあって良いことだと思っているので、何にも思わない。しかし、一方的にいじめられているということであれば問題である。」
母	「子どもが園に行きたくないという。友達にパンチをされるといっている。運動会の時も胸ぐらを掴まれていた。T男は何もしていないのに意図的にやられている。これまでも何度か友達にやられるといっていた。同じ小学校にいずれは行くので、いじめ癖がつき、小学校に行っていじめられるのではないかと心配である。ケンカやトラブルの後、どう対応しているのか？ もっと厳しく対応してもらいたい。」
主	ご両親が大変心配を掛けていることに対して、申し訳ないという思いを伝え、父親の話に対しても共感の姿勢をとる。
担	普段のかかわりについて、互いの言い分を良く聞き、「T君はこんな気持ちだった。」「〇〇君はこう思っていた」と言葉を代弁しながら伝え仲立ちしたことや、友達を叩いたり、蹴ったりしてはいけないことについてクラスに繰り返し伝えたことを、報告した。
主	「5月頃にも、そういうトラブルがあったが、一時期はなかったのではないかと？」
母	「確かにそうである。一時期は楽しそうに通っていたが、運動会の練習が始まる頃から再びトラブルが増えてきた。」
主	「5月の最初の時期と、最近のトラブルとは、意味が違うのではないかと。最初の頃は、みんな、全くの他人という感じで、各々、それぞれが違うこと、好きなことをしている。しかし、今の運動会の時期は、友達関係が決まってくる。仲の良い子ができてくる時期、そういった面が関係しているのではないかと。」と伝え、どのような場面でトラブルがあるか担任から話してもらったこととした。
担	T男の良いところ、どうしてトラブルが起こるかについて、具体的に説明を行った。
母	「A男、B男、C男、D男らの名前が良く挙がっている。この4人はT男にばかりそういうことをするのか、違うのか？」

担	「T男にばかりということは絶対でない。仲の良い子同士でも頻繁にケンカをする。ケンカをしながら、より相手のことを理解して仲良くなっていく。」
主	「肩を組む、ちょっかいを出す等の行為は、『仲良くしようよ』『友達になろうよ』という気持ちのあらわれ。友達と遊びたいと思っているからだ。」
母	「父親は優しいが、T男には厳しく育ててきた。いうことを聞かないときはげんこつをすることもある。しかし、社交的な子だと思っていたが、園では一人で遊んでいるなど、そうではない姿に驚いている。保育参観の時もそうであった。一人遊びが本当に楽しいのだろうか。」
主	「家と園との様子が同じであることの方が問題であると捉え、違って良い。母親の気持ちに応えようと無理をしすぎると、家と、園との反動が大きすぎ、反対にストレスになってしまう。T男はとてども几帳面で、敏感な子である。」
母	「本当に敏感な子で、テレビのことも覚えていて話してくる。父親のことは好きだが、自分のことはあまり好きではないと思うことがある。時々、先生のことの方が好きということもある。それはそれで良い。母親は悪者でいいんです。」
主	「そんなことはない。母親は偉大である。T男は母親の思いを受け止めている。自信をもって良い。もし、クラスの子と話す機会ができたなら、どういうことを話したいのか。」
父	「T男の気に入らないことがあるなら聞いてみたい。悪いところがあるなら直していききたい。子どもの素直な意見を、生で聞いてみたい。」
主	「直接聞くと、たいていの子は黙ってしまう。時間を作って、半日だけ部屋に入り、一緒に遊び、その中で聞いてみると良いのでは？」
父	「子どものためなので、できる限りのことはする。一緒に遊びながらという方が、子どもも話しやすいと思う。」
主	「T男が楽しんで保育園に通ってくれることが一番大切なことである。まずは、友達を作ることが良いのではないか？」
父	「友達という存在がいれば、いじめられても何か力になる。そういう友達を作ってほしい。」
主	「T男くん、お友達が欲しいのかな？」
T	大きく頷く。
主	「お友達いないと寂しいもんね」
T	「うん」
主	「【父・母に向けて】友達を作ってあげることが今、一番大事」
父・母	「はい」
主	「この子なら気が合うのではという子どもはいるか？」
母	「N君がいいのでは。」
主	「朝少し早く来て、たくさん遊んでみてはどうか。」
母	「反対にトラブルが増えるのではないかと心配である。」
主	「何気ない朝の遊びが、とても大切な時間である。N男とのかかわりをもつために母親同士がコンタクトをとり、互いの家に遊びに行くなどすると、自然と子どもも仲良くなる。」
母	「T男もバスにした方が良いのだろうか？送っていくと、ぞろぞろと部屋の方に歩いてきて、友達のかばんを持ってあげたりしている姿が見られ、バスに乗っている子同士も仲が良いのでは…。」
主	「子どもはバスが基本的に好きである。環境を変えて、行きだけでもバスにしてみるというのも一つの方法である。また、やんちゃな子ほど、憧れるもの。その中に入る事で自分をうまく保っていける。」
	「【T男に向けて】先生達T男にお友達ができるように一生懸命頑張るから、明日から元気に来てくれるかな？」
T	大きく頷く。

主	両親に向けては、担任のことを、もっと好きになってもらうこと、いざという時の逃げ場となるようにこれから、4月当初に戻ったつもりで、努力していくということ、担任が他の子ども達との間に入り、仲の良い友達ができるように、そのきっかけを作っていくということ、を丁寧に伝えた。
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

IV 全体考察

文献研究や事例分析を通して明らかになった、クレームを肯定的に捉える中で、保護者と保育者間の問題を解決していくために必要と思われる事項や、保育者としての心構えについて以下に整理した。

1 保育者の子どもとのかかわりについて 「信頼関係」の構築

担任は保護者との狭間に立って、保護者を納得させることに全勢力をつかっており、子どもの視点から捉えようとするところまで気持ちを向けることができなかった。また、保護者から突きつけられることは、感情を害することでもあり、感情を害することによって、本来子どもが「好き」という気持ちまでもが屈折してしまい、その子どもとの良い関係が築かれなくなることがあるということが事例より明らかになった。

T男自身のことを好きになれなかったことによって、その子をより身近な存在として実感することができなかった。そのため、その子が感じる世界を共有にもつことができず、結果的にその子の行動の真意をつかむことができなかつたのである。保育者にとって、保育の対象となる子どものことが「好き」という好意をもつことは、子どもと保育者の間に築かれる開かれた関係を創るための基盤をなすものである。子どもにとっても保育者を好きという感情があることを感じることは、保護者にとっては何よりも、安心して子どもを登園させるために重要な意味がある。多くの場合、子どもが「担任の先生のこと大好き！」という気持ちがあることで、保護者は、家庭で知らず知らずのうちに子どもから伝わってくる「先生大好き！」という気持ちを受け止め、保育者や園に対する信頼が生まれてくる。そして、仮に子どもからいじめられているということを聞いた場合にも、「我が子にも悪いところがあるのではないかと、全面的に相手の非をとがめるようなことは起こりにくくなると考える。しかし、子どもが保育者に対して抱く「好き」という感情が保護者に伝わらないということは、保護者自身が保育者を信頼できる人として認識できないということに繋がっていたのではないだろうか。そうした、保護者の保育者に対する信頼不全の状態が、この一連の問題をさらに複雑にさせていたものと考えられる。

保育者は子どもとの信頼関係をしっかりと構築し、「好き」という気持ちを大切にしなければならない。

2 第三者が介入することで幼児理解を深める

この事例では、担任・保護者以外に学年主任が介入している。学年主任の立場としては、なるべく中立の姿勢を貫きながら、問題の本質を見抜いていくことが求められる。お互いに自分の思い込み、固執した思いから抜けきれない場合、それぞれの捉えを異なる視点から見ることができる第三者の視点が必要になると考える。この事例においては、担任がいじめられていないということを証明するがゆえに、結果的に子どもの視点からの捉えが浅くなっていたということを問題として挙げるができる。また保護者にとっても、登園を嫌がる、運動会の場面などを繋げて、一連の流れをいじめという観点からのみ捉え、そこに固執してしまっていた。第三者である学年主任と、事前にT男の捉えを擦り合わせ、検討を行ったことにより、「友達が欲しいのでは」という視点が生まれ、他の観点を結びつけて考え出そうとする違う流れを生み出すことになった。異なる視点から幼児や幼児の関係性を捉えることが重要といえる。

3 周りの子どもとの人間関係に関わる育ちを丁寧に捉える

子どもの問題行動や、子どもの気がかりな行動などは、その子の発達課題の裏返しとして表現されることが多いと考える。そのため、その子の育ちをしっかりと踏まえるという、幼児理解の観点が必要になってくる。この事例においても、結局、友達が欲しいがなかなかうまく友達ができず、寂しい思いをしているT男の気持ちを捉えることになった。それは、とりもなおさず、T男の今の発達課題そのものであろう。結果的には、この友達関係における発達課題を捉えることによって、この事例が抱える問題点が解明されたこととなる。とりわけ、いじめの問題となると、そこに、保護者の感情論が先行することにもなりかねない。こうした際、その子の発達課題との絡みの中で、いじめとされている現象を分析的に解釈していくことが、保育者にとって重要である。こうした子どもとの人間関係における課題を、その子の心の声を丁寧に拾いながら、保育者と子どもとの関係性という視点から解釈することによって、この事象に通底する根本的な原因を読み取ることができたものと考えられる。

4 保護者の訴えと保育者の捉えのズレの修復

保護者は、子どもが登園を嫌がる等の事実と、運動会の一場面を結びつけ、いじめとして判断したことが

推測できる。保護者にとっては点を繋ぐことで、そのことが真実となってしまう。一方、担任側としても、保護者の訴えに対する受け答えにおいて「いじめられている事実はない」「お互い様である」と、自分の捉えを真実として主張している。その担任が捉える真実は、姉が在園していた時に起こった一連の事件によって、さらに確信に近くなっていったことが推測できる。こうしたやりとりを通して、保護者にも担任にも、お互いに懐疑的な思いが生まれてきたのではないだろうか。そして、保護者の中に「園には任せておけない」「自分たちで解決していかなければ」という思いが強化され、解決のために、父親が直接クラスの子ども達に話しをさせて欲しいという訴えが起きてきたのである。つまり、どちらも「こちらが正しい」という立場を主張し、結果的に相容れない闘う姿勢が生まれてしまったことが予測できる。

自分の主張が必ず正しいという立場に立つのではなく、保護者の訴えや、先の第3者の意見などを取り入れつつ、互いのズレを修復していくこと、つまりは関係性を修復していくことが重要である。

V 研究のまとめ

本研究より、クレームを肯定的に捉えることの価値が見えてきた。実際、この面談の後、クレームは一切無くなり、互いが子どものことをしっかりと考え、保育者・保護者・子どものより良い関係性ができたのである。クレームを、幼児理解を深め、さらに他の保育者とも擦り合わせて様々な視点から子どもを捉えていくきっかけとして捉え、自己の保育を見直し、保護者と共有・連携する大切さが改めて明らかになった。同時に、最も保育の根底として重要である、保育者が子どもが好きという気持ちや、子どもを受容することの重要性を改めて捉えることができた。

そして、本研究ではそれらを踏まえ、クレーム対応における保育者にとって重要な考え方・心構えとして、前項において具体的な4点で整理した。保護者への対応においては、確固とした幼児理解に基づいてそこから問題の本質を見抜こうとする客観的な視点が求められ、また、①保護者と子ども、②子どもと周囲の子ども、③保育者と子どもなど、それぞれの関係性を客観的に見つめながら、さらに、①②③の全体の絡みを丁寧に紐解いていく視点が求められているのである。そして、何を保護者が訴えようとしているのかについて、保育者側は敏感にならなければならない、表面上の訴えのみならず、その訴えの本質が何であるかを理解しようとすることによって、保護者を受け止めていく姿勢が生まれるのである。そこには、相手の心を開くために重要な一つの営みである受容的・共感的な姿勢も求められ、頑なになっている心に風穴を開け、その隙間に入り込めるきっかけつくることなのである。

最後に中村の言葉¹²⁾を借りて、研究を閉じることとする。

保育の専門性とは… (中略) …幼児のエピソードをどれだけ親に伝えて、親を動かしていくかにある。子どもの何を取り上げ、どう伝えるか。それにより子どもの成長、発達、喜び、悲しみを共感し合い、お互いを高め合える。子育て支援が盛んなカナダの子育てテキストは「Nobody's Perfect」と謳っている。つまり、完璧な親なんていないのである。保育者と親がお互いを高め合い、協力し合える関係をめざし、さらにその関係が折り重なり合いながら、子どもと向き合う「保育的共同体」というイメージをもち続けていきたい

完璧な親もいなければ、完璧な保育者もきっといない。クレームが起きないように、良い雰囲気園づくり・保育者育成も大切にしたいが、保護者とのやりとりをきっかけとして、共に育ちあえる「保育的共同体」を作っていくことこそ、人間関係が希薄化し、子育て支援の充実が叫ばれている現在においては重要ではなかろうか。

引用・参考文献

- 1) 大桃伸一・熊谷祐子「幼稚園での保護者からのクレームへの対応に関する事例研究」、新潟人間生活学会『人間生活学研究』(1)、2010、p.45
- 2) 上掲書1)、p.45
- 3) 栗岡あけみ「クレーム処理から学ぶ」、田中亨胤・尾島重明・佐藤和順編著『保育者の職能論』、ミネルヴァ書房、2006、p.41
- 4) 中村孝博「親との関係づくり、親への支援」、小田豊・笠間浩幸・柏原栄子編著『保育者論[新版]』、北大路書房、2014、pp.88-89
- 5) 上掲書4)、pp.88-89
- 6) 前掲書4)、p.90
- 7) 前掲書4)、p.90-91
- 8) 文部科学省「幼稚園教育要領解説」、フレーベル館、2018、p.167
- 9) 上掲書8)、p.167
- 10) 前掲書8)、p.182
- 11) 前掲書8)、p.192
- 12) 前掲書4)、p.94