

# 保育者のための保護者対応行動尺度の開発 —保育者と保護者間のトラブルを手がかりに—

福井 千夏

愛知教育大学大学院教育学研究科 発達教育科学専攻幼児教育領域

## Development of a Scale of Corresponding Behavior to Parental Guardians for Childcare Workers : Using Troubles between Childcare Workers and Parental Guardians as a Clue

Chinatsu FUKUI

Graduate student, Aichi University of Education, Kariya 448-8542, Japan

### 1. 問題の所在と目的

1970年代、「モンスターペアレント」という言葉が生まれ、学校と保護者とのトラブルや教師と保護者の関係悪化が社会問題化し始めた<sup>1)</sup>。感情をむき出しにして、学校や教師に対する無理難題な要求を繰り返すような保護者に対して、対応に困難感や負担感を感じ教育活動に影響を及ぼすことが指摘されてきた。一方で、小野田<sup>2)</sup>は「いわゆる無理難題要求(イチャモン)が増えているかどうかということについて、そもそも客観的データは存在しない。単純にいうと“学校や教職員が対応に苦慮する事例、あるいは学校が誠心誠意尽くしても簡単には解決しないというケースが増えている”という実感を持つ教職員が増えているということである。つまり、正当なクレームや要求もあれば苦情レベルのものもある、八つ当たりもあれば、無理難題、イチャモンもあるなかで、“苦情が増えた”“無理難題要求が増えた”と思っている教職員が増えた、ということだけは明確である。」と指摘しており、保護者からの要求や苦情の内容とは別に、保護者の行為そのものや保護者との関係性に学校や教師が苦慮していることがわかる。

保育施設、幼児教育施設においても同様に、保護者の対応に困難感を感じている保育者は少なくない。黒川ら<sup>3)</sup>が行った保育士への質問紙調査では、園に対し支配的態度をとる保護者や子どもへの不適切な関わりをする保護者が、保育者にとって「関わりが難しい」と認識されることが示された。また、「保護者が過剰な要求やクレームを出し、それがトラブルに発展して

いくような場合、保育者はバーンアウトの危機に直面し、休職・離職という結果になることさえある」と指摘している。関わりが難しい保護者への対応や保護者とのトラブルが、精神的な負担や心身の健康を害することにつながり、保育現場を離れてしまうという結果を生じさせていると考える。また、東京都の調査<sup>4)</sup>では、保育士自身が行うべきと考える業務について「保護者対応」と回答した割合が最も多い反面、負担に感じることについても、「行事」「保育計画書の作成」について「保護者対応」が挙げられている。現職の保育士の多くが、保護者対応の業務の重要性や必要性を認識しているが、負担も感じている実態が明らかにされている。同調査では、保育士の離職理由として、待遇面や自己のライフステージの変化に加え、職場の人間関係や他業種への興味、職業適性に対する不安、保護者対応等の大変さが挙げられている。潜在保育士と呼ばれる保育士資格を持ちながら保育施設で働いていない人が、保育士への就業を希望しない理由としても「保護者との関係がむずかしい」という保護者との関係構築や対応の難しさが挙げられている。青井ら<sup>5)</sup>が行った調査では、保育所・認定こども園で受け付けた苦情内容として「職員の子どもへのかかわり」に次いで「保育者の保護者への対応」が多いことが明らかになっている。苦情と要望は、「保護者が強く主張しているときは苦情とし、そうでないものは要望等としている」と区別している園が最も多かった。著者の先行研究<sup>6)</sup>でも、保護者からの苦情を「トラブル」と捉える保育者の姿が明らかになっており、保護者から保育者の保

護者対応に対する不満や不服が、苦情という形で表面化することは、保育者にとって精神的な負担や保護者対応への困難感を生じさせていると考えられる。

これらのことから、保護者との関係性の構築に保育者が困難感や不安感を感じる状況は、保育者自身の健康やキャリア形成に関わる問題につながり、結果として、離職という個人の問題にとどまらず、保育士不足や保育という職業に対する魅力の低下という社会問題を生じさせる一因になっていると考えられる。そのため、保育者の保護者対応に対する困難感や負担感の軽減、解消は喫緊の課題と言える。

そこで、本研究では、保育者が実際に対応に困難感を感じたり、保護者との関係性を悪化させたりした経験の顕著な例である“保育者側からみた保護者とのトラブル”を手がかりとし、保育者が保護者対応の際の行動を振り返ることで、自己の保護者対応の際の言動や価値観を意識化し、保護者とのトラブルを回避するために自らの行動を調整するための「保育者のための保護者対応行動尺度」を作成することを目的とする。

本稿で、保育者と保護者間の信頼関係の構築に、過去のトラブルの事例を参照する理由として、安平<sup>7)</sup>が、ヒヤリハット現象が重なることによって大きな事故に発展すること、さらに、個別に異なる現象でも共通の原因から発生している場合の多いことを挙げ、「ヒヤリハット現象が重大事故の予兆であり、共通の原因が解消するまでヒヤリハット現象が集積し、軽妙な事故が集積することからその原因を解消させるための警鐘である可能性を示唆していると考えられる」と述べている。また、迫田ら<sup>8)</sup>も、「重大な事故へとつながる前に、多くのヒヤリハットの内容を検討し対処していくことが、事故を未然に防ぐことへとつながるのである」と述べている。保育者と保護者間のトラブルにおいても、これまでの著者の研究<sup>9)10)</sup>で、保育者の保護者対応の場面で様々なトラブルが生じるが、保育者が保護者とトラブルになったと捉えている事例を分析した結果、「保育者と保護者間のトラブルに至った機序」、「保育者の経験年数による熟達度による保護者とのトラブルの特徴」、「トラブルの出来事やきっかけが同じ出来事におけるトラブルに至る・至らないの分岐点」の中に特徴や傾向が存在することが明らかとなっている。日常的なやりとりの場面で、トラブルにつながるような保護者に誤解や不信感を与える保育者の保護者対応の言動や態度、無意識の価値観の特徴や傾向を集積、検討していくことで、保護者との様々なトラブルを回避し、信頼関係を構築するための方策を見出す一助にできるのではないかと考える。

## 2. 研究Ⅰ：保育者のための保護者対応行動尺度の項目収集と選出

### 2.1 目的と手続き

保護者対応の際、保育者自身が持つ意識や保護者との関わり方の「自覚」、保護者対応スキルの向上や保護者理解のための自己評価や他者評価などの「研修」、研修の内容をもとにそれぞれの場面で保護者対応行動を工夫する「調整」に活用できるような「保育者のための保護者対応行動尺度」を作成するため、尺度候補項目を収集する。

日々の保護者対応の中では、保育者が無意識にしていた言動や保護者にとって良かれと思ってしていた対応についても、一步間違えると保護者とのトラブルに至ってしまうことがある。そのため、項目の収集では、保育者への自由記述による質問紙調査を実施し、そこに記述された保育者と保護者とのやりとりの中で、保育者が「トラブルに至った」と捉えている事例からトラブルに至る保育者側の要因を考察し、尺度候補項目とする。また、職務上の対人関係に関する既存の尺度をもとに、保護者対応におけるトラブル回避に必要なと思われる項目を補完する。

### 2.2 項目の収集と選出

#### 2.2.1 方法

2018年8月～9月、A県内4市の公立幼稚園、公立保育園、公立認定こども園108園に在職する担任経験のある保育者に対して行った「保育者がトラブルに至った(と捉えている)事例」の自由記述による質問紙調査<sup>11)</sup>から、保護者との関係性を悪化(改善)させたり、保護者理解を阻んだり(促したり)している保育者の保育者の行動や思考、価値観を読み取り、そこからトラブルを回避するための項目に変換した。(表1)

その結果、日常的な保護者対応において、保護者とのトラブルを回避するための行動・意識を、項目候補文の内容により、保護者からの要望等を正しく受信する<保護者の思いや要望の取り違い、勘違い回避の行動>5項目、保護者の置かれた状況や子どもへの思いを的確に読み取って理解する<保護者の思いや感情の理解するための行動>9項目、保育者自身が抱く保育観や子ども観、保護者対応の際の意識である<保育者の保育に関する価値観や保護者への意識>6項目、仕事の段取りや日々のルーティーンワークなどの<保育者の仕事の進め方>8項目、保育者の子どもへの対応の意図が伝わらないことを回避するための<保護者が不信感を感じやすい保育者の子どもへの対応>4項目、保護者に不満、不快感を与えないための表現や伝え方である<保育者から保護者への伝達、表現方法や内容>9項目、トラブルに至る可能性が高まった時やトラ

表1 保育者の自由記述をもとにした項目候補文への変換例

保育者の自由記述例	関係性の悪化の要因	項目候補文	予想される因子名候補
ぜん息気味の子どもが登園し、保護者から「ひどくなったら連絡してください」と朝言われていた。ぐったりしているような目に見えた異変もなく、ちょっとしたことで連絡はしない方が良いと変な気を使ってしまったこともあり、連絡をせずに1日を終えた。降園時に保護者（看護師）が子どもの様子を見て、「どうしてもっと早く連絡くれなかったのか」と言っていた。（略）	・保育者と保護者の間で「ひどくなった」という状況や症状についての共通理解がされていなかった	・保護者からの伝達や依頼は、保護者と具体的内容や対応方法を確認して正しく理解、対応できるようにしている	<保護者の思いや要望の取り違い、勘違い回避の行動>
(略)以前から「保育園に行きたくない」と言うことがあると保護者から聞いていたが、詳しい内容を聞いていなかったため、十分な対応が取れず親が悲しい思いをしてしまった。普段から園の様子を伝えるだけではなく、家で様子を教えてもらえればよかったと反省した。	・保護者の不安な思いに対して、速やかに対応しなかった	・保護者からの相談や要望には、速やかに対応できるようにしている	<保護者の思いや感情の理解するための行動>
(略)「産休中なので無理に登園する必要はない。時には家庭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ってしまった(略)	・保護者の思いや育児の大変さへの共感 ・理解のない保育者の表現、伝達 ・保護者の養育態度に対する批判的な言動	・保護者の生活態度、養育態度を否定するような表現や言い回しは使用しない	<保育者の保育に関する価値観や保護者への意識>
クラス便りに、その月の誕生児の紹介をし、誕生会を行うことの知らせを載せていたが、その月であるべき子の名前を間違えて、クラスの別の子の名前を載せてしまった。手紙を配布した日に園に電話があり「家の子の名前が載っていない。先生は家の子に気がないのではないか」と言われた。（略）	・配布物の誤字脱字へのチェックの甘さ	・連絡帳やおたよりなど書面は、不適切な表現や誤字、脱字なく記入している	<保育者の仕事の進め方>
田植えが終わり、稲が倒れやすいという状況で子どもが数人荒く水を撒く姿があった。子どもとしては稲に水を上げようという気持ち。私はその子たちを集め、どのように水をあげたらよいかを伝えた。そのうちのA児は、「先生に注意された」という思いが大きく残り、保護者にA児がそのことを家で話すと、A児の保護者には「Aが1人だけ怒られた」という風に伝わり、次の日に園長宛に「もっとクリアな指導をしてほしい」と手紙が送られた。（略）	・子ども自身が何に注意を受けているのか理解できていなかった ・子どもの語りを介したことで、保育者の指導の意図が保護者に伝わらなかった	・子どもの理解度に応じて、説明や伝え方の工夫をしている	<保護者が不信感を感じやすい保育者の子どもへの対応>
発表会の衣装のお知らせで、わざわざ購入してもらおうのは申し訳なく思い、白っぽいや茶系などアバウトな表現でお伝えしたところ、保護者から買うのは苦ではないので、ハッキリとした色の指示をしてほしいと言われた。	・曖昧でわかりにくい表現での保護者へのお願いの仕方	・保護者への依頼は、具体的な表現でお願いしている	<保育者から保護者への伝達、表現方法や内容>
いわゆる「モンスターペアレント」と言われる保護者に卒園式1週間前に「当日は6人で来ます」と言われた。お便りには各家庭1席しかないことを記してあり、立見席もそんなに広いスペースを確保していなかったため、その後園長に伝えると「1家族6人なんて絶対無理。断って」という判断になった。急に断ると怒ってくるかもしれないと考え、先に電話をしてご理解して頂いたうえで掲示をすることになり「みんなが6人で来られると入れない可能性があるので・・・」という趣旨の電話をすると「いまさら何言ってるの？6人で来ちゃダメなんでどこにも書いてないじゃん！納得できない」と大激怒。	・日常的に対応に困難さを感じている保護者への対応	・保護者への対応について、日ごろから些細なことでも園長や主任に相談し、情報共有したりアドバイスをもらったりしている ・保護者から抗議を受けたり冷たい態度をとられたりしても、落ち着いて対応している	<保護者との問題が生じる可能性のあるときの行動>  <保育者の感情コントロール>
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。声掛けしてくれない」という内容のクレームがありすぐに謝った。	・保護者が感じた保育者の保護者対応への不公平感	・全ての保護者に対して公平な態度で接している ・保護者の都合を考慮したりタイミングをうまくつかんだりして話しかけている	<保護者との日常的なコミュニケーション>

ブルに至ってしまった際のトラブル解消に向けた対応である<保護者との問題が生じる可能性のあるときの行動>3項目、普段の保育者から保護者への挨拶、声掛けなど<保護者との日常的なコミュニケーション>7項目、保護者が保育者にとってネガティブな言動をした際にも過度に反応してその他の業務に支障をきたさない<保育者の感情コントロール>8項目の暫定的に9つの因子名候補に分類した。

次に、既存の尺度である薬剤師におけるコミュニケーションスキル測定尺度<sup>12)</sup>や日本型ホスピタリティ尺度<sup>13)</sup>を参考にし、保育者が保護者に対応する際に必要と考えられる項目を追加し、58項目の保護者対応行動尺度項目(原案)を作成した。

### 3. 研究Ⅱ：保育者のための保護者対応行動尺度の作成

#### 3.1 研究の目的

保護者対応行動尺度候補項目を用いた質問紙調査を行い、尺度項目を決定し、保育者のための保護者対応行動尺度を作成し、信頼性、妥当性を検証する。

#### 3.2.1 第1回調査の実施

##### 1) 方法

2020年7月～8月、A県内の公立または私立、保育所、認定こども園、幼稚園における学級担任を経験したことのある保育者(園長、主任、新規採用職員を除く)468人を対象に、概ね直近6か月の保育者自身の行動に対して、「非常に当てはまる」「かなり当てはまる」「やや当てはまる」「あまり当てはまらない」「全く当てはまらない」の5件法での回答を求めた。

##### 2) 倫理的配慮

個人や園が特定されないこと及び守秘義務を厳守して取り扱うことを、各市担当者に口頭と書面で説明した。各園においては返送をもって同意とした。

##### 3) 分析結果

最尤法、プロマックス回転に基づく探索的因子分析によって検討した。固有値、累積寄与率、および因子の解釈可能の観点から6因子が最適であると判断されたため、因子負荷量が0.40以下の項目及び二重負荷のかかった項目を除き、6因子での因子分析を行った。その結果、6因子28項目が抽出された。

##### 4) 信頼性と妥当性の検証

本尺度の信頼性は内的整合性による信頼性指標であるクロンバックの $\alpha$ 係数を用いて検討した。その結果保護者対応行動尺度の $\alpha$ 係数は第1因子が.848、第2因子が.804、第3因子が.736、第4因子が.756、第5因子が.873、第6因子が.650であった。

信頼性における安定性については、2週間の間隔を

あけて、保育者354名に対して、保護者対応行動尺度の検査-再検査を実施し再現性を検証した。検査-再検査の各因子の相関係数は、 $r = 0.519 \sim 0.735$  ( $p < .001$ )であった。

#### 3.2.2 第1回調査における問題点と項目の修正

第1回調査の結果から、安定性の検証において信頼性が十分とは言えず、修正の必要性があると判断された。その要因として以下の3つの要因が考えられた。

##### (1) ダブルバーレルの問題

項目候補文の内容や文言が「保護者からの相談や要望には、速やかに応じるようにしている」の「相談」「要望」、「保護者の生活態度、養育態度を否定するような表現や言い回しは使用しない」の「生活態度」「養育態度」など、回答者にとって結果的に2つの評価対象を持つ、いわゆるダブルバーレル質問となっている項目があった。そのため、質問の内容でどちらか一方は当てはまるが、もう一方は当てはまらないという矛盾が生じる場合や、回答する際に2つの評価のどちらかに比重が重くなっている可能性があり、回答者によって想起する場面に違いが見られたり、正確な評価ができなかったりした可能性が考えられた。

##### (2) 回答の水準に違いがでる問題

項目候補文の内容や文言に「保護者に不適切な行動をしてしまったと感じた時には、すぐに直接謝る」の「すぐ」、「少しぐらい保護者との関係がうまくいかなくても、気持ちを切りかえられる」の「少しぐらい」などの表現や、「保護者の表情や態度の変化から心理状況を敏感に感じ取ることができている」などの自己評価で達成度を尋ねている項目は、客観的に自己の行動を判断できなかったり、回答者によって回答の水準が違ったりして、正確な評価になっていない可能性があると考えられた。

##### (3) 回答の水準が曖昧である問題

5件法での回答の「当てはまる」が3段階に分かれているため、回答者自身がどの水準であるのか迷う部分があると考えられた。

これら3つの問題点を解消し、回答者によって想定する場面や水準にばらつきが生じないように、第1回調査の項目候補文の文言の表現や内容について、以下の5つの観点で項目を修正した。(表2)

- ① ダブルバーレルの表現となっているものについては、一つの問いに対し一つの事柄を回答するよう項目の文言を修正する。
- ② 「すぐ」「少しぐらい」といった、回答者によって頻度や程度の水準があいまいな文言を削除する。
- ③ 個別の対応を行う際には、上司や同僚にも伝え職員間で対応にばらつきが起らないようにし

表2 保育者のための保護者対応行動尺度項目の修正

	保護者対応行動尺度	変更・削除の経緯	修正・保護者対応行動尺度項目(案)
行き違いや誤解を生じさせない対応	保育中の出来事を順序だてて保護者に伝えられている	具体的表現への変更	伝えたいことの要点を明確にして保護者に話している
	仕事や子どもへの対応は、その場の状況や緊急性に応じて優先順位をつけて対応している	ダブルバーレル項目・保護者への対応ではない項目のため削除	
	保護者の理解度に応じて、説明の方法や伝え方の工夫をしている	具体的表現への変更	それぞれの保護者にあわせて、わかりやすい言葉や表現で話している
	保護者への依頼は、具体的な表現でお願いしている	変更なし	保護者への依頼は、具体的な表現で伝えている
	職場では、整理整頓や物の置き場を決めておくなど、物の紛失が起らないようにしている	保護者への対応ではない項目のため削除	
	家庭での様子を聞き、家庭と園とのつながりをもって保護者に子どもの様子を伝えている	具体的表現への変更	保護者と話すときには、自分の常識や習慣を前提として内容や言葉を省略しないようにしている
	保護者に伝達する際は、誤解を招くような湾曲した表現やオブラートに包んだ表現を避けている	ダブルバーレル・他の項目と統合のため削除	
	何事も曖昧なまま返事をせず、確認をして正確な情報を保護者に提供している	具体的表現への変更	保護者からの依頼に対して「できません」ではなく、保護者が納得できるように説明をするようにしている
	保護者からの伝言や依頼は、保護者と具体的内容や対応方法を確認して正しく理解、対応できるようにしている	ダブルバーレル項目のため変更	自分の思い込みで保護者の話を理解しない
		因子負荷量 40以下の項目の修正	年齢ごとの発達段階やその時期に起きやすいトラブルについて保護者に伝えている
	因子負荷量 40以下の項目の修正	他の職員への伝言を依頼された時には、伝え忘れや不正確にならないように手立てを立てている	
	尺度項目外からの追加	子どもの小さな怪我でも必ず保護者に伝えている	
	尺度項目外からの追加	子どもの怪我や体調不良は伝言ではなく、主たる保護者に直接伝えている	
保護者の価値観や思いを汲み取った対応・保護者を尊重した柔軟な対応	保護者の生活態度、養育態度を否定するような表現や言い回しは使用しない	ダブルバーレル項目のため変更	保護者に対して養育態度を否定するような表現や言い回しをしていない
	園内で顔をあわせた保護者には、全員に自分から挨拶をしたり会釈をしたりしている	表現の修正	園内で顔をあわせた保護者には、全員に自分から挨拶や会釈している
	保護者との関係がうまくいかなかったとき、次に同じ失敗をしないように自分の対応を振り返っている	トラブル回避のための行動ではないため削除	
	保護者に不適切な行動をしてしまったと感じた時には、すぐに直接謝る	具体的表現への変更	保護者に不愉快な思いや心配をさせたことに対しては、まずは謝罪の気持ちを伝えている
	保護者からの相談や要望には、速やかに対応している	ダブルバーレル項目のため変更	保護者からの相談には、すぐに対応している
	保護者の心配や不安には、一度きりの対応にならないように継続的に声をかけている	変更なし	保護者の心配や不安には、一度きりの対応にならないように継続的に対応している
	保護者の抱える個別の事情について配慮しながら、可能な限り柔軟に対応している	表現の修正	保護者の抱える個別の事情には、可能な限り柔軟に対応している
	保護者の要望には、園のルールや事情を考慮しながら、可能な限り柔軟に対応している	表現の修正	保育者からの要望には、園長や主任に相談しながら柔軟に対応している
		因子負荷量 40以下の項目の修正	保護者の表情や態度の変化に注意しながら対応している
		因子負荷量 40以下の項目の修正	保護者と話す内容によって、話しかける時間や場所を考えている
	尺度項目外からの追加	保護者の話は共感的な態度で傾聴している	
	尺度項目外からの追加	保護者の余裕のなさや大変さを理解しながら対応している	
	尺度項目外からの追加	保育者の話を聞いた保護者がどのような気持ちになるか考えている	
	尺度項目外からの追加	保護者の言葉の裏にある思いを汲みながら話を聞いている	
信頼の基盤を築く対応	保護者が話しかけやすい雰囲気を意識して作っている	具体的表現への変更	自分が疲れや忙しさを感じていても、意識して表情や態度に出さず保護者に対応している
	保護者と世間話など子どもと関係のないことを話したりして親しみを感じてもらえるようにしている	具体的表現への変更	保育や子育ての内容に限らず、保護者とは世間話などもしている
	普段来園する機会の少ない家族にも積極的に話しかけるようにしている	具体的表現への変更	普段来園する機会の少ない父親や祖父母にも顔を合わせたときには積極的に話しかけている
	保護者に自分から積極的に話しかけている	表現の修正	自分から積極的に保護者に子どもの園での様子を伝えている
		尺度項目外からの追加	自分から積極的に保護者に話しかけ会話のきっかけを作っている
	尺度項目外からの追加	保護者の話を途中で遮らず最後まで聞いている	
保護者と共にある対応	子どもに対する個別の援助については、保護者と共通理解をしてから進めている	表現の修正	子どもに対する個別で特別な援助は、保護者と共通理解して行っている
	保護者から子どもに対する個別の援助を依頼された内容の中止や変更は、自分で判断せず必ず保護者の意向を確認している	他の項目と統合のため削除	
	個別の対応を行う際には、上司や同僚にも伝え職員間で対応にばらつきが起らないようにしている	保護者への対応ではない項目のため削除	
		因子負荷量 40以下の項目の修正	“これくらいのことはわかっているだろう”という過信や思い込みをもって保護者に対応していない
		尺度項目外からの追加	保護者との会話では、感謝やねぎらいの言葉を入れて話している
		尺度項目外からの追加	保護者の年齢や服装から保護者の質を決めつけていない
	尺度項目外からの追加	自分のもつ「子ども観」を保護者に押し付けていない	
	尺度項目外からの追加	“子どもをもつ親はこうあるべきだ”という先入観や思い込みをもって保護者に対応していない	

## 保育者のための保護者対応行動尺度の開発

寛容で安定した保育者の有様	保護者から抗議を受けたり冷たい態度をとられたりしても、落ち着いて対応している	具体的表現への変更	保護者が感情的になっても、冷静に対応している
	少しぐらい保護者との関係がうまくいかなくても、気持ちを切りかえられる	具体的表現への変更	自分が苦手意識を感じる保護者に対しても、他の保護者と変わらない対応をしている
	保護者に想定外の対応を求められても、冷静に対応している	具体的表現への変更	自分が予想していたことと違うことを求められても冷静に対応している
		因子負荷量: 40以下の項目の修正	保護者に避けられていると感じることがあっても自分は避けることはしない
		因子負荷量: 40以下の項目の修正	保護者から指摘を受けたときも、一つの提案や見方として肯定的に捉えている

ている」「職場では、整理整頓や物の置き場を決めておくなど、物の紛失が起こらないようにしている」など、保育者が行う保護者への直接的な行動ではない項目や「保護者との関係がうまくいかなかったとき、次に同じ失敗をしないように自分の対応を振り返っている」など保護者とトラブルが生じてしまった後の保護者への対応について尋ねる項目は除外し、文言修正による追加も行わない事とする。

- ④ 具体的な場面を想起させにくいものや想起させる場面が回答者によってばらつきが生じると考えられる項目は、より具体的な保護者対応の場面が想起できるように項目を修正する。
- ⑤ 回答水準を5件法から4件法として、概ね直近6か月の保育者自身の行動に対して、「非常にはまる」「やや当てはまる」「あまり当てはまらない」「全く当てはまらない」の4件法での回答を求める。

加えて、因子分析で採用されなかった項目の中から、因子負荷量が、0.40に近い項目を、上記の手続きで修正し、再度項目候補に採用、追加した。第1回調査の因子名は、暫定的に項目を修正するためのアウトラインとして考え、因子分析で因子名を付ける際に、似た内容であった因子をまとめ、「行き違いや誤解を生じさせない対応」「保護者の価値観や思いを汲み取った対応・保護者を尊重した柔軟な対応」「信頼の基盤を築く対応」「保護者と共にある対応」「保護者に対する寛容で安定した保育者の有様」の5つのカテゴリーに項目を再編した。また、保護者とのトラブルを回避するために必要であり、5つのカテゴリーに属すると考えられる行動を追加した。

それらを、幼児教育を専門とする大学教員、保育職につく大学院生により合議により検討し、新たな40項目の「保育者のための保護者対応行動尺度項目(案)」を作成した。(表2)

### 3.3 第2回調査の実施

#### 1) 方法

2021年3月～4月、A県内の公立または私立、保育所、認定こども園、幼稚園における2020年度学級担任

をした保育者を対象に、概ね直近6か月の保育者自身の保護者対応行動に対して、「非常に当てはまる」「やや当てはまる」「あまり当てはまらない」「全く当てはまらない」の4件法での回答を求めた。96園、339人の保育者から回答を得た。

#### 2) 倫理的配慮

個人や園が特定されないこと及び守秘義務を厳守して取り扱うことを、各市担当者に口頭と書面で説明し、各園においては返送をもって同意とした。

#### 3) 分析結果

最尤法、プロマックス回転に基づく探索的因子分析によって検討した。固有値、累積寄与率、および因子の解釈可能の観点から4因子が最適であると判断されたため、因子負荷量が0.40以下の項目及び二重負荷のかかった項目を除き、4因子での因子分析を行った。その結果、4因子19項目が抽出された。(表3)

第1因子は9項目が含まれた。「保護者の表情や態度の変化に注意しながら対応している」「それぞれの保護者にあわせてわかりやすい言葉や表情で話している」「保護者の言葉の裏にある思いを汲みながら話を聞いている」「保護者と話すときには、自分の常識や習慣を前提として内容や言葉を省略しないようにしている」という項目は、言葉だけでなく、表情や態度などを通して互いの気持ちや考えを正しく伝達、理解できるように注意を払いながら対応している保育者の行動や態度を示すものであると捉えられる。また、「保護者と話す内容によって、話しかける時間や場所を考えている」「保護者の余裕のなさや大変さを理解しながら対応している」「保護者からの相談には、すぐに応じている」「保護者に不快な思いや心配をさせたことに対しては、まずは謝罪の気持ちを伝えている」という項目は、相手の気持ちを慮ったり、時間を置かずすぐに対応したりすることで、気持ちのすれ違いを回避する行動だと捉えることができる。「保護者からの要望には、園長や主任に相談しながら柔軟に対応している」は、安易に自己判断や保護者に即答することなく上司の指示を仰ぎながら園全体の共通認識・情報共有して対応することで、保育者が保護者の要望に誠実に対応している姿を示していると言える。これらのことから、第1因子は、保育者が保護者の思いや考えを

表3 保育者のための保護者対応行動の因子分析の結果

項目	1	2	3	4	共通性
<b>第1因子 保護者との間に誤解を生じさせない対応</b>					
保護者の表情や態度の変化に注意しながら対応している	.723	.066	-.206	.019	.434
それぞれの保護者にあわせて、わかりやすい言葉や表現で話している	.620	.067	.020	-.041	.293
保護者の言葉の裏にある思いを汲みながら話を聞いている	.618	.068	.058	-.060	.400
保護者と話す内容によって、話しかける時間や場所を考えている	.586	.069	-.048	.014	.352
保護者の余裕のなさや大変さを理解しながら対応している	.565	.070	-.019	-.040	.468
保護者からの相談には、すぐに応じている	.552	.071	.033	-.025	.323
保護者と話すときには、自分の常識や習慣を前提として内容や言葉を省略しないようにしている	.548	.072	.188	-.033	.368
保育者からの要望には、園長や主任に相談しながら柔軟に対応している	.548	.073	.050	.027	.277
保護者に不愉快な思いや心配をさせたことに対しては、まずは謝罪の気持ちを伝えている	.494	.074	-.111	.049	.333
<b>第2因子 保護者の価値観を尊重し保護者と共にある対応</b>					
“子どもをもつ親はこうあるべきだ”という先入観や思い込みをもって保護者に対応していない	-.111	<b>1.068</b>	-.152	-.067	.757
自分のもつ「子ども観」を保護者に押し付けていない	-.010	<b>.756</b>	.123	-.065	.652
保護者の年齢や服装から保護者の質を決めつけていない	-.046	<b>.584</b>	.110	.094	.474
<b>第3因子 保護者に対する寛容で安定した保育者の有様</b>					
保護者から指摘を受けたときも、一つの提案や見方として肯定的に捉えている	.003	-.089	<b>.858</b>	.012	.649
保護者が感情的になっても、冷静に対応している	-.034	-.006	<b>.747</b>	-.076	.467
保護者に避けられていると感じることがあっても自分は避けることはしない	-.032	.156	<b>.522</b>	.105	.468
自分が苦手意識を感じる保護者に対しても、他の保護者と変わらない対応をしている	-.012	.198	<b>.493</b>	.073	.469
<b>第4因子 保護者との信頼の基盤を築く対応</b>					
自分から積極的に保護者に子どもの園での様子を伝えている	-.075	.053	-.012	<b>.904</b>	.771
自分から積極的に保護者に話しかけ、会話のきっかけを作っている	.002	-.088	.011	<b>.833</b>	.638
普段来園する機会の少ない父親や祖父母にも顔を合わせたときには積極的に話しかけている	.186	.044	-.044	<b>.477</b>	.375
	回転後の負荷量平方和	7.605	6.925	6.629	5.409
	累積寄与率	33.794	39.959	44.840	49.142
	因子相関行列		.684	.661	.636
				.711	.513
					.552

因子抽出法：最尤法 回転法：Kaiserの正規化を伴うプロマックス回転

誠心誠意受け止めようとし、保育者と保護者の間での言葉や気持ちの誤解やすれ違いを防ぐ「保護者との間に誤解を生じさせない対応」と命名した。

第2因子には3項目が含まれた。「“子どもをもつ親はこうあるべきだ”という先入観や思い込みをもって保護者に対応していない」「自分の持つ「子ども観」を保護者に押し付けていない」「保護者の年齢や服装から保護者の質を決めつけていない」の3項目ともに、保育者としての経験や知識、理想的な保護者像や家庭像など、保育者の価値観や先入観といったものを保護者に押し付けることなく、ありのままの保護者の姿や保護者の価値観を受け入れ、それを尊重する保育者の対応と言える。それは、保育者と保護者が対等な関係性であることを示す。以上から「保護者の価値観を尊重し、保護者と共にある対応」と命名した。

第3因子は4項目が抽出された。「保護者から指摘を受けたときも、一つの提案や見方として肯定的に捉えている」「保護者が感情的になっても、冷静に対応している」「保護者に避けられていると感じることがあっても自分は避けることはしない」の項目は、保護

者の言動や態度から、保育者自身や保育に対して、ネガティブな感情を抱いていることに気づいても、冷静さや平常心を保って対応する姿と言える。また、「自分が苦手意識を感じる保護者に対しても、他の保護者と変わらない対応をしている」の項目では、自分が保護者に対してネガティブな感情を抱いてしまっても、それを相手に感じさせず、常に保育者として平等な対応をする姿と言える。どちらも保育者自身の感情を自らコントロールし、保護者に寛容な姿勢を見せることに繋がることから「保護者に対する寛容で安定した保育者の有様」と命名した。

第4因子では3項目が含まれた。「自分から積極的に保護者に子どもの園での様子を伝えている」「自分から積極的に保護者に話しかけ、会話のきっかけを作っている」の項目は、日々の送迎などで来園する保護者に対して意識的にアプローチしている姿である。また「普段来園する機会の少ない父親や祖父母にも顔を合わせたときには積極的に話しかけている」の項目は、日頃直接的なコミュニケーションの取りづらい父親や祖父母といった子どもの家族に対しても、保育者が自

らアクションを起こし、積極的に保護者との関わりの糸口を作り、子どもの姿を保護者と共有することで、より良い関係を構築するための基盤をつくらうとする姿と捉えられる。これらのことから「保護者との信頼の基盤を築く対応」と命名した。

#### 4) 信頼性と妥当性の検証

##### ①信頼性の検討

尺度の信頼性は、内的整合性による指標であるクロンバックの $\alpha$ 係数を用いて検討した。その結果、保護者対応行動尺度の $\alpha$ 係数は第一因子が0.83、第二因子が0.81、第三因子が0.80、第四因子が0.79であった。このことから信頼性が認められた。

信頼性における安定性については、2週間の間隔をあけて保育者77名に対して保護者対応行動尺度の検査—再検査を実施し、再現性を検証した。検査—再検査の相関係数は、 $r=0.64\sim 0.78$  ( $p<.001$ )であった。この結果から、本尺度は保護者行動評価を測る尺度としての安定性が認められた。

##### ②妥当性の検証

保育者のための保護者対応行動尺度の因子構造の妥当性は、基準関連妥当性によって検証し、本研究で明らかにされた4因子と、既存の尺度である「ソーシャルスキル自己評定尺度」<sup>14)</sup>の下位尺度「読解」、「看護コミュニケーション尺度」<sup>15)</sup>の下位尺度「信頼形成スキル」、「自己表現尺度」<sup>16)</sup>の下位尺度「アサーティブ表現」、「ストレス・コーピング・スキル尺度」<sup>17)</sup>の下位尺度「プラス思考」との相関を算出した。その結果、相関係数は、4因子全てで「ソーシャルスキル自己評定尺度」の「読解」、「看護コミュニケーション尺度」の「信頼形成スキル」、「自己表現尺度」の「アサーティブ表現」の間に $r=.337\sim .619$   $p=.01$ と中程度から弱い相関がみられた。「ストレス・コーピング・スキル尺度」の「プラス思考」では、弱い相関がみられた。(表4)

「ソーシャルスキル自己評定尺度」の「読解」は、相手のわずかな表情の変化も感じ取れるスキルであることから、保護者の様子や態度に敏感に反応し、自己の行動を調整していく保護者対応行動尺度の下位尺度「保護者との間に誤解を生じさせない対応」「保護者

に対する寛容で安定した保育者の有様」「保護者との信頼の基盤を築く対応」との相関がみられたと考えられる。また、看護師が患者やその家族との間に信頼関係を形成し、よりよい看護を行っていく上で欠くことのできない対人関係上の基盤となる項目である「看護コミュニケーション尺度」の下位尺度「信頼形成スキル」と保護者対応行動尺度の全ての因子との間に相関が認められた。このことから、保護者対応行動尺度の4因子が対人援助を行う際の根底となる信頼形成のためのスキルであるということが示唆されたと言える。

「自己表現尺度」の「アサーティブ表現」は、相手も自分自身も尊重した表現方法であることから、保護者対応行動尺度でも、自分の伝えたい考えや思いを相手にわかりやすく伝える「保護者との間に誤解を生じさせない対応」や、保育者としてふさわしい態度で相手に応じるという「保護者に対する寛容で安定した保育者の有様」と相関が高かったと考えられる。

#### 4. 総括と課題

研究1では、保育者が自己の保護者対応行動の振り返り、自己評価となる尺度を作成するために、保育者が保護者とトラブルになったと捉えている事例から、項目を収集、精選し、6因子28項目の尺度候補項目案を選出した。

研究2では、研究1で選出した尺度候補項目を分析した。しかし、項目候補文に、ダブルバーレル質問や回答者によって想起する場面や水準に違いが出てしまう問題がある項目が存在し、回答者が答えにくさを感じたり正確な回答が得られなかったりしたため、再現性の低い調査結果となってしまったと考えられる。そこで、修正点を明確にし、項目に修正、加筆を加え、調査を実施した。因子分析を行い、4因子19項目で構成される尺度が作成された。その後安定性、妥当性の検証を行い「保育者のための保護者対応行動尺度」が開発された。

第1因子「保護者との間に誤解を生じさせない対応」では、保護者とのトラブルを回避するために、互いのもつ情報を言葉で正確にやり取りするスキルだけでなく、表情や態度から保護者の心情や言葉にならない思いに気づき、読み取るスキルが必要であることが示唆された。第2因子「保護者の価値観を尊重し、保護者と共にある対応」では、まず保育者が保護者のありのままの感情や価値観を受け止めて、理解する必要性が明らかになった。亀崎<sup>23)</sup>が「保育士が保育の専門性を活用して保護者の支援を展開するとき、「子どもの最善の利益」と保護者への支援の間で葛藤することは現実的かつ実践的な課題」としているように、保育士としての子どもに対する専門性があるがゆえに保護者対

表4 各因子と他の尺度との関係(相関係数)

	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
ソーシャルスキル自己評定尺度・読解	.543	.399	.454	.460
看護コミュニケーション尺度・信頼形成スキル	.619	.610	.603	.506
自己表現尺度・アサーティブ表現	.438	.392	.468	.337
ストレス・コーピング・スキル尺度・プラス思考	.259	.235	.311	.257

応の際に葛藤を生んでしまうことがある。まず、ありのままの保護者を受容し、理解しすることで、子どもへの高い専門性、保護者支援の専門性を発揮できるようにする基盤を作ることが必要である。第3因子「保護者に対する寛容で安定した保育者の有様」では、保護者から保育者に向けられたり自己の中で保護者に対して芽生えたりしたネガティブな感情に対し、それに保育者が気づき、過剰に反応することなく職務にあたるのがトラブル回避の一方策であることを意味していると考えられる。園児が、保育所内で所在不明となり、その後死角となっている本棚の中で熱中症となって発見された上尾保育所事件<sup>24)</sup>では、子どもの命に係わる重大な事故の背景に、対応に苦慮する保護者の存在があった。保育者は、保護者やその子どもへの過剰な配慮や対応に神経をすり減らし、さらにはその保護者の存在が保護者同士の不和や子ども間にヒエラルキーを生み、暴力的な行為やトラブルにつながっている。そうした対応に苦慮する保護者の存在は、保育者の心理的、物理的な脅威になり、保育者の子どもへの安心安全の確保にまで影響を及ぼしかねない。そして、その脅威からくる余裕のなさには、次のヒヤリハットを誘発し、大きなトラブルや事故につながる可能性が秘められている。保育者の安定した心の有様には、保育者自身の感情のコントロールとともに同時に、園全体で保護者に対応し、担任保育者の心理的負担感を軽減できるような協力体制やフォロー体制、職員間の信頼関係の構築が不可欠であると考えられる。第4因子「保護者との信頼の基盤を築く対応」では、保育者が来園機会の多い母親はもちろん、来園機会の少ない家族に対しても保育者から積極的に声をかけ、コミュニケーションを図り信頼関係構築の基盤を作ることが重要であると言える。

今後の課題として、保護対応行動尺度と保育者の経験年数による熟達度との関連や保育者の持つ保護者対応に対する苦手意識との関連について検討することが必要である。保育者の熟達度や苦手意識の有無による保護者対応行動の特徴を明らかにし、それぞれの保育者の特性別に、保護者とのトラブルを回避するためのスキルや研修内容について検討していくことが保育者の保護者対応の際の困難感や負担感の軽減につながると考える。また、今回の調査は、保育者側からみた保護者とのトラブルの事例を検討することで尺度を作成したが、保護者側からの視点を含んだ検討も必要である。保護者が保育者との間でトラブルになったと感じた事例や保育者の保護者対応で不満や不信感を感じる対応についての内容を調査し、保育者と保護者の捉えるトラブルの相違点を見出していくことが、互いの思いや行動の意図を理解しあうための糸口になると考え

る。

日々の対応の中では、保護者との間に小さな誤解や不信感が生まれやすい。そのため、保育者が保護者対応の際に、自分の価値観の特徴や偏りに気づき、自分の価値観に当てはめて保護者を理解しないということに常に心に留め、自己の言動を調整することは重要である。著者が作成した保護者対応行動尺度を活用し、自己の言動や価値観を客観視することで、保護者との間でトラブルにつながるような小さな誤解や不信感を招く行動を回避し、保護者との信頼関係を生み、保護者とのスムーズなコミュニケーションをとることができれば、保護者対応への苦手意識や困難感の軽減につながると考える。保育者への信頼感をもち、保育者の保育やクラス運営に協力的・好意的な保護者の存在は、保育者にとって大きな力となる。子どもの健やかな育ちを支えるために、両者のよりよい関係の構築を志し、今後も模索していく必要がある。

#### 引用文献

- (1) 向田洋一(2007) モンスターペアレントへの対応、急!, 教室ツーウェイ, 2007年8月号, 明治図書, 9-11
- (2) 小野田正利(2011) モンスターペアレント論を超えて—保護者の思いと背景を読み取る, 日本小児看護学会誌 20(3), 97-102
- (3) 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員を探る, 小児保健研究, 73(4), 539-546
- (4) 東京都福祉保健局(2019) 東京都保育士実態調査報告 [https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2019/03/06/documents/05\\_01](https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2019/03/06/documents/05_01) (情報取得日 2021/8/20)
- (5) 青井夕貴, 西村重稀, 清水益治, 千葉武夫, 吉岡真知子, 他(2017) 保育所・認定こども園における保護者からの苦情とその対応に関する研究, 保育学研究 8, 113-130
- (6) 福井千夏, 鈴木裕子(2020) 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, 愛知教育大学教職キャリアセンター紀要 5, 33-40
- (7) 安平哲太郎(2011) ヒヤリハット現象の背景と解釈に関する仮説と検証情, 情報知識学会誌 21(2), 226-237
- (8) 迫田裕子, 兵藤好美, 田中共子(2011) ヒヤリハットに関する研究の動向—看護士を対象とした研究を中心に—ヒヤリハットに関する研究の動向—看護士を対象とした研究を中心に—岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要 32, 15-24

- (9) 前掲(4)
- (10) 福井千夏(2020)保育者と保護者の信頼関係に影響を及ぼす保護者対応におけるトラブル, 日本保育学会第73回大会
- (11) 前掲(4)
- (12) 寺田ひとみ, 駒出奈月, 谷沢克弥, 葛谷有美, 土屋照雄(2011)薬剤師のコミュニケーションスキル測定のための尺度の開発, 薬学雑誌. 乙号131(4), 587-595
- (13) 山岸まなほ, 豊増桂子(2009)日本型ホスピタリティの尺度開発の試みと職種間比較, 国際医療福祉大学紀要14(2), 58-67
- (14) 相川充, 藤田正美(2005)成人用ソーシャルスキル自己評価尺度の構成, 東京学芸大学紀要, 第1部門, 教育科学56, 87-93
- (15) 上野栄一(2005)看護師における患者とのコミュニケーションスキル測定尺度の開発, 日本看護科学会誌25(2), 47-55
- (16) 内山有美(2019)自己表現尺度の作成および信頼性と妥当性の検討, パーソナリティ研究28(3), 247-249
- (17) 木島恒一(2008) ストレス・コーピング・スキル尺度の作成: その信頼性・妥当性の検討, 心身医学48(8), 731-740
- (18) 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11(2), 200-211
- (19) 成田朋子(2012)保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力, 名古屋柳城短期大学研究紀要34, 65-75
- (20) 中平 絢子, 馬場 訓子, 竹内 敬子, 高橋 敏之(2016)事例から見る望ましい保護者支援の在り方と保育士間の連携, 岡山大学教師教育開発センター紀要6, 21-30
- (21) 前掲(4)
- (22) 高橋真由美(2016)保育所における保護者支援研究の現代的課題, 藤女子大QOL研究所紀要10(1), 141-146
- (23) 亀崎美沙子(2017) 保育士の役割の二重性に伴う保育相談支援の葛藤: 一親・子の相反ニーズにおける子どもの最善の利益をめぐって, 保育学研究55(1), 68-79
- (24) 猪熊弘子(2011)死を招いた保育ールポルターージュ上尾保育所事件の真相, ひとなる書房, 106-146