

保育者のための保護者対応行動尺度の開発

福井 千夏* 鈴木 裕子**

* 愛知学泉短期大学非常勤講師

** 幼児教育講座

Development of a Scale of Behavioral Interactions with Guardians for Nursery School and Kindergarten Teachers

Chinatsu FUKUI* and Yuko SUZUKI**

**Part-time Lecturer of Aichi Gakusen College, Okazaki 444-8520, Japan*

***Department of Early Childhood Education, Aichi University of Education, Kariya 448-8542, Japan*

Abstract

This study attempted to develop a scale of behavioral interactions with guardians for use among nursery school and kindergarten teachers. The scale is meant to serve as one index for gauging the formation and maintenance of mutual understanding and trust among teachers and guardians, as well as the avoidance of friction, which plays a prominent role in the deterioration of teacher-guardian relationships. Study I focused on common sources of friction between teachers and guardians, identifying numerous candidate items for scale inclusion, of which 40 were ultimately selected. For Study II, we administered a paper questionnaire using the items selected in Study I. Questionnaire results indicated a factor structure consisting of 4 factors and 19 items. The identified factors were 1) behaviors that prevent the development of misunderstandings in the teacher-guardian relationship, 2) behaviors that honor the guardian's values and thereby promote teacher-guardian solidarity, 3) tolerant and stable models of teacher behavior to strive for in guardian interactions, and 4) behaviors that establish a basis of trust with the guardian. Study III attempted to clarify the effects that included behaviors have upon a guardian's trust in and general opinion of the teacher. Results were then compared against the scale items themselves to test for scale validity from the point of view of the guardian. Despite marginal differences in the relative emphasis teachers and guardians placed on given behaviors, our results demonstrated that the behaviors covered by the present scale do affect the level of trust in the teacher-guardian relationship, leading us to conclude that the scale is both reliable and valid.

キーワード：保育士・幼稚園教諭と保護者の相互理解・信頼関係の形成・維持，保護者対応行動，トラブル回避，尺度開発

Keywords: formation and maintenance of mutual understanding and trust between nursery school and kindergarten teachers and guardians, behavioral interactions with guardians, avoidance of friction, scale development

I. 問題と目的

I.1. 問題の所在

2008年の保育所保育指針¹⁾の改定では、「保護者に対する支援」が新たに章として設けられた。その後も子育て家庭に対する支援の必要性は高まり、同時に保育所の担う子育て支援の役割の重要性が増している。2017年の改定では、「子育て支援」と改められ、保育

者が保護者と連携して子どもを支えるという視点をもって働きかけることが大切であることが強調された²⁾。日常的に子どもや保護者と関わり長期間継続して子育て家庭を観察，支援ができる保育所，幼稚園，認定こども園等，保育・幼児教育施設の保育者の特性を生かした子育て支援はますます重要な役割を担っている。

一方で，大豆生田³⁾は，保育の低年齢化や長時間化

が進み、「園に任せっ放し」という保護者も多く見られる状況で、保護者との相互理解が不足すると、園と保護者は、「サービス」の提供者とその利用者という関係になりかねず、保護者はことさらに便利さを追い求めたり、些細なことがクレームにつながったりすると指摘している。実際に、保護者支援や日々の保護者への対応に対して負担感や困難感を感じる保育者は少なくない。平成30年の東京都の調査⁴⁾では、現在就業中の保育士の50.8%が習得を希望する知識・技術として、「保護者との対応の仕方」を挙げており、担任保育者として保護者との関わりが多いと想定される正規職員だけに限ると59.1%とさらにニーズが高い。また退職意向をもつ現役の保育士のうち24.6%、正規職員に限ると29.0%が退職意向理由として「保護者対応の大変さ」を挙げている。保護者支援のニーズや重要性が高まる一方で、現状では保育者の多くが保護者への対応に対して困難感を抱いている。

保育者と保護者の関係構築や保護者対応の困難さが生じる保護者側の背景として、日本には育児をした経験があれば誰でも保育ができる、誰でもできる保育に対して専門性はないといった考え方が存在し、保育者の専門性や地位が低くみられている実態がある⁵⁾。また、消費行動では、対価に見合った価値や消費者の定めた期待値以上の対応や結果がなされないことが苦情行為に繋がっていることも指摘⁶⁾されており、保育を「サービス」と捉えることで、消費者（保護者）の権利やアカウントアビリティを主張しやすい雰囲気が醸し出されているとも考えられる。そうした保育職に対する軽視や保護者の消費者意識が保育者に対する苦情行動に代表されるような関係性の悪化や構築の難しさを生じさせている一因と考えられる。

一方で、保育者側の課題もある。保育者による子育て支援、保護者支援が重要視され、保育者として子どもや保護者を支えていかなければならないプレッシャー⁷⁾や、経験を重ね保育スキルが上がったことで新たに見える子どもや保護者の課題に対する対応⁸⁾など保育者は常に保護者への対応、支援といった場面で困難感を感じていることも明らかになっている。こうした保護者との関わりでの困難感や負担感は、保育者のバーンアウトや離職⁹⁾、また保育職自体の魅力低下につながり、結果として人的環境が整わず保育の質の低下という問題に至ると考えられる。そうした負の連鎖を断ち切り、保育者と保護者がともに子どもの育ちを支えるパートナーとして信頼関係構築や相互理解を進めるための方策を考えることは喫緊の課題である。

I.2. 研究目的

保育者と保護者の信頼関係構築や相互理解には、日々のきめ細やかで緊密なコミュニケーションが不可欠である。しかし、丸目¹⁰⁾は、保護者とのコミュニケー

ションにおいて保育士の個人差あり、専門職として一定の質が担保された関わりができていないことや、コミュニケーションのあり方には決まった傾向やパターンが存在せず、保護者一人ひとりの個性に応じて、より良いコミュニケーションのあり方を見出す必要があり、高度な能力が必要とされると指摘している。亀崎¹¹⁾は、「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」と述べており、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とのコミュニケーションや保護者対応の際に葛藤を生んでしまうことがあることを指摘している。一方で、文化審議会国語科分科会の分かり合うための言語コミュニケーション（報告）¹²⁾では、「分かり合うためのコミュニケーションとは、複数の人が互いの異なりを踏まえた上で、情報や考え、気持ちなどを伝え合い、理解し合い、その理解を深めることである。これは、言葉そのもののほか言葉以外の種々の側面、すなわち、話す速度、声の大きさや抑揚、文字の種類や書体など、さらには、込められた意図、態度や気持ち、表情、身振り、身なり、その場の雰囲気、手段・媒体、文書等の書式などまでが関わる形で行われる。」としている。保育者の保護者対応では、様々な背景や価値観をもつ保護者に対して、望ましい対応方法や内容は、一概にこれをすればうまくいくというコミュニケーションのあり様は見当たらないが、日々の保護者対応で些細な言葉や気持ちのすれ違いやトラブルを生じさせないためのコミュニケーションのあり様はあるのではないかと。「コミュニケーションエラー」を防ぐことは、事故防止の観点から、鉄道、医療、航空等の分野で重要視されている¹³⁾。保育現場でも保育者と保護者のコミュニケーションエラーは、保育の根底となる子どもの安心安全な生活を揺るがす。さらに保護者との信頼関係を喪失させることは保護者支援、保護者対応に対する困難感や負担感を増大させる。保育者と保護者の間のコミュニケーションエラーを回避し、信頼関係を構築できるようにするための根拠ある具体的対応の検討が必要と考える。

その糸口として、本研究では、保育者が保護者とトラブルに至ったと捉えている日々の保護者との関わりの実態をもとに、これらのコミュニケーションのあり様を振り返り、保護者との関係悪化の顕著なものであるトラブルを回避し、保育者との相互理解や信頼関係を構築、維持するための一つの指標となる「保育者のための保護者対応行動尺度」の開発を試みる。本研究は、以下の手順を経る。

研究Ⅰ：保育者のための保護者対応行動尺度の候補項目の収集

研究Ⅱ：保育者のための保護者対応行動の因子構造

研究Ⅲ：保育者の保護者対応行動が保護者の保育者に対する信頼感に及ぼす影響を明らかにすることでの妥当性の検証

なお、本研究での「保育者」は、保育士、幼稚園教諭、保育教諭を指す。「保護者」は、家庭で子どもを養育している者とする。

Ⅱ. 研究Ⅰ：保育者のための保護者対応行動尺度の候補項目の収集

Ⅱ.1. 目的

保育者と保護者との関係悪化を回避するための保護者対応行動尺度候補項目を収集するために、保育者と保護者との関係悪化の顕著なものとして、保育者の保護者対応の中で生じる保護者と保育者とのトラブルに注目する。保護者とのトラブルの実態を明らかにし、その実態から尺度候補項目を収集選出する。

Ⅱ.2. 研究方法

(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）各園3～6名の保育者438名に依頼し346名分を回収した。回収率は79%であった。平均保育経験年数は9.70年、標準偏差は6.89であった。

(2) 調査期間

2018年8月～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市役所に依頼し、配布または郵送にて送付し、郵送にて回答を得た。

(4) 倫理的配慮

各市の担当者に、口頭及び書面にて、個人や所属園が特定されないよう十分に配慮し守秘義務を厳守して取り扱うことを説明した。また、各園においては返送をもって同意とすることを書面にて説明した。

(5) 分析方法

収集された190事例から、エピソードが記述されていないか、保育者と保護者のトラブルと判断できなかったりした事例を除き、180事例を分析対象とした。一事例ごとにSteps for Coding and Theorization (SCAT)¹⁴⁾によって分析を行った。SCATを用いた理由は、①明示的で形式的な手続きを有するため分析が明晰であること、②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、③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では分析の一例を示した。

Ⅱ.3. 結果

表1の事例では、抽出された〈構成〉概念を紡いだストーリーラインから、「発達に課題のある子どもの保護者」という潜在的な対応の困難があり、〈保育者の捉える子ども像の伝達〉をしたという場面で生じた〈時間が経つことで生じたモヤモヤ感〉を発端にして、保護者の〈保育者回避行動〉という形でトラブルに至っているという状況が見られ、保育者は〈再説明の実施〉で関係回復のための対応をしたことがわかる。他の事例も同様の分析をした結果、ストーリーラインの事象的な流れから、トラブルが生じた場面や事象である【出来事】、トラブルに直接の要因と考えられる【きっかけ】、トラブルとして表面化した【顕在化】、顕在化した後の保護者への対応である【処理】の4つのプロセスと、潜在的な問題や保護者の特性としての【背景】の5つの機序の存在が読み取れた。抽出された〈概念〉をカテゴリー化したものを図1に示した。

本研究では、保護者とのトラブルを回避するための保護者対応場面での保育者の行為、態度、価値観の拠り所にする尺度を作成する。そのため、項目収集に当たっては、保育者の保護者への行為、態度、価値観がトラブル発生の直接的要因となっていると読み取れる【きっかけ】《保育者からの伝達内容・表現》《保育者

表1 SCATによる事例分析（例）

テクニク	①テキスト中の注目すべき箇所	②テキスト中の箇所の要約	③④⑤を説明するようテクニクの概念	⑥テーマ・概念（家族や関係の文脈を考慮して）
クラスの子どもの1人に、色や動物、形など質問の仕方を変えると答えられなくなってしまう子がおり、園長にも確認し、懇談会で「こういうときがあるのですが家ではどうですか？」と保護者に声をかけた。	色や動物、形など質問の仕方を変えると答えられなくなってしまう子がおり、園長にも確認し、懇談会で「こういうときがあるのですが家ではどうですか？」と保護者に声をかけた。	発達に課題のある子どもの特性	子どもの発達課題と家庭の様子に共有する質問	発達に課題のある子どもの保護者
懇談の間は普段通りの保護者の方だったが、後日「担任の先生にひどいことを言われた」と園に電話がかかってきた。	懇談の間は普段通りの保護者の方だったが、後日「担任の先生にひどいことを言われた」と園に電話がかかってきた。	その場では納得したが、時間が経ってからの苦情	じわじわ沸くような感覚化された感	時間が経つことで生じたモヤモヤ感
その後、挨拶をしても返事がなかったり、避けるような行動をとられたりした。	挨拶をしても返事がなかった。避けるような行動	担任を避ける行動	無言の抗議	保育者回避 行動
2週間後くらいに、保護者と担任とでもう一度話して、家での様子を聞いたところ保護者の方は納得されて、普段通りの行動をしてくれるようになった。	保護者と担任とでもう一度話して	再説明の実施	関係修復のための行為	再説明の実施
ストーリーライン（現時点で書けること）	「発達に課題のある子どもの保護者に対して保育者の捉える子ども像の伝達をした際、日は納得して帰したが時間が経つことで生じたモヤモヤ感が生じ、保護者が保育者本人に向けた文脈化された電話で伝え、さらに保育者回避行動をとった。その後、保護者に対し再説明の実施を行った。」			



《カテゴリー》	《カテゴリー》	《カテゴリー》	《カテゴリー》	《カテゴリー》
子どもの人間関係	保育者からの伝達内容・表現	保護者感情の伝達	保育自身による対応	保育者の捉える保護者の特徴
子どもの健康・発達	保育者の対応・行為	保護者の意向・主張の伝達	保育者以外の対応	保育者の保護者対応の特徴
保護者に伝える行為	保護者への伝わり方	無言の抗議	トラブル解消に向けた具体的変更	
保育者の価値観に基づく行動	保護者の受け止め	誤解の可視化		
保護者の価値観に基づく行動	出来事の頻度	家族感情の表面化		

図1 保育者が捉えたトラブル発生の【機序】と【カテゴリー】

の対応・行為》《保護者への伝わり方》、トラブルに至る潜在的要因の【背景】《保育者の保護者対応の特徴》に注目した。【きっかけ】《保護者の受け止め》《出来事の頻度》【背景】《保育者の捉える保護者の特徴》は、トラブルに至るきっかけではあるが、保育者側の要因ではないため対象としないこととした。

含まれる＜概念＞が抽出された複数の事例に戻り、分析したSCATで生成されたストーリーラインのトラブルに至る要因に該当する部分に注目し、幼児教育専門の大学教員、保育者との合議によって項目に変換した。

例えば、表2では、機序【きっかけ】において、抽出されたテキスト「『愛情不足かもしれない』ということ話をしたところ」を＜養育態度否定的発言＞とした。一方で、テキスト「母親の希望したアレルギーチェック打合せ日時（土曜の18時以降）を断っている流れで控えめに断ると」を＜保護者発言の否定＞とした。テキスト「その除去した食事に関しては摂取可能だったことが分かり」を＜保育者価値観での対応・行為＞、テキスト「祖父の迎えだったので、体が温かかったことと足をぶつけた様子や本児もぶつけた記憶もないが痛がっていることを伝えた」を＜家族を介した保護者への伝達＞とした。これらを《保育者からの伝達内容・表現》というカテゴリーとして集約した。その後、ここでの概念＜養育態度否定的発言＞を、「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ない」という項目に置き換えた。

同様に、＜保護者発言の否定＞を「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」「保護者の話は共感的な態度で傾聴している」、＜保育者価値観での対応・行為＞を「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」、＜家族を介した保護者への伝達＞を「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」というように、事例分析から得たトラブルに至った＜概

念＞を逆説的に捉え、トラブルを回避するための保育者の行動や価値観の項目へと置き換えた。

その結果、保育者から保護者に子どもの様子や連絡事項等を伝える際の内容や表現方法でのトラブルを回避するための項目である《保育者からの伝達内容・表現》14項目、保育者の保護者対応の際の対応方法や価値観、態度の項目である《保育者の対応・行為》10項目、保育者の伝達手段や保護者がどのように情報を入手したかという項目の《保護者への伝わり方》2項目、必要性のある保護者対応ではなく日頃からの保護者への関わり方やコミュニケーションの方法や態度の項目である《保育者の保護者対応の特徴》14項目からなる、40項目の保育者のための保護者対応行動尺度候補項目文を作成した。

Ⅲ. 研究Ⅱ：保育者のための保護者対応行動の因子構造

Ⅲ.1. 目的

研究Ⅰで選出した項目をもとに作成した質問紙調査を実施し、因子分析により「保育者のための保護者対応行動」の因子構造を明らかにし、信頼性を検証する。

Ⅲ.2. 方法

(1) 調査対象とデータ収集の時期

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

最尤法、プロマックス回転に基づく探索的因子分析を実施した。固有値、累積寄与率、および因子の解釈可能な観点から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なかった項目を除き、4因子での因子分析を行った。

Ⅲ.3. 結果

(1) 保育者のための保護者対応行動の因子構造

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

表2 保育者が捉えたトラブルの実態から
尺度候補項目への変換（例）

【例】	《カテゴリー》	＜概念＞	＜概念＞が抽出された事例のテキスト	置き換えられる尺度候補項目
【きっかけ】	《保育者からの伝達内容・表現》	養育態度否定的発言	「愛情不足かもしれない」ということを話したところ	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ない
		保護者発言の否定	母親の希望したアレルギーチェック打合せ日時（土曜の18時以降）を断っている流れで控えめに断ると	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 保護者の話は共感的な態度で傾聴している
	《保育者の対応・行為》	保育者価値観での判断・対応	その除去した食事に関しては摂取可能だったことが分かり	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
【背景】	《保護者への伝わり方》	家族を介した保護者への伝達	祖父の迎えだったので、体が温かかったことと足をぶつけた様子や本児もぶつけた記憶もないが痛がっていることを伝えた	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
	《保育者の保護者対応の特徴》	保育者の固定観念	保育者と保護者がコミュニケーションをとる機会がない状況が続いている	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

表3 保育者のための保護者対応行動尺度の因子構造

項 目	1	2	3	4	共通性
第1因子 保護者との間に誤解を生じさせない対応					
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
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					
“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	1.068	-.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	.756	.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	.584	.110	.094	.474
第3因子 保護者に対する寛容で安定した保育者の有様					
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	.858	.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	.747	-.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	.522	.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	.493	.073	.469
第4因子 保護者との信頼の基盤を築く対応					
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	.904	.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	.833	.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	.477	.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	44.84	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

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」の項目は、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す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」も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項目が含まれた。「保護者からの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。いずれ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。「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、直接的なコミュニケーションの取りづらさ父親や祖父母といった子どもの家族に対しても、保育者自らが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。

(2) 信頼性の検証

信頼性は、内的整合性と安定性によって検証した。

クロンバックの α 係数は第1因子が.83、第2因子が.81、第3因子が.80、第4因子が.79であった。このことから信頼性が認められた。

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(r)は、 $r=.64\sim.78$ ($p<.001$)であった。

以上の結果から、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。

IV. 研究Ⅲ：保育者のための保護者対応行動尺度の妥当性の検証

IV.1. 目的

「保育者のための保護者対応行動尺度」は、保育者が捉える保護者とのトラブルを元に作成された。研究Ⅲでは、保護者対応行動尺度項目が、保護者が抱く保育者の信頼感についてどのように影響を及ぼすかを明らかにし、その結果を「保育者のための保護者対応行動尺度」項目と対比させることで保護者側の視点から妥当性を検証する。

IV.2. 方法

(1) 調査項目の選定

「保育者のための保護者対応行動尺度」作成の際の尺度候補項目を、保護者を主語とした保護者が想起しやすい日常的な保育者の対応に変換し、保育者に対する信頼感に良い影響を及ぼすと考えられる保護者対応

の項目を作成した。さらに同じ場面、状況で対照的な対応行動に変換することで、保育者に対する信頼感に悪い影響を及ぼすと考えられる保護者対応行動の項目とし、各35項目、計70項目作成した。その際、特別な配慮を必要とする子どもの保護者への対応については項目としないこととした。その後、幼児教育を専門とする大学教員、保育職に就く大学院生による合議を行い、保育者に対する信頼感に影響を及ぼす項目を作成した。以下、保育者のための保護者対応行動候補項目から、保育者に対する信頼感に影響を及ぼすと考えられる項目への変換について例示する。(表4)

(2) 対象と手続き

第一子が保育園、幼稚園、認定こども園等の保育・幼児教育施設に在園中から小学校2年生に在籍する保護者を対象に、Googleフォームを使用し実施した。アンケートフォームのQRコードを記載した書面をA県の児童館、地域子育て支援拠点、子育てサークルを中心に配布、またはSNSでの拡散を依頼した。109名の保護者から回答を得た。

(3) 調査期間

2021年10月～12月

(4) 調査内容

作成した保護者の保育者に対する信頼感に良い影響を及ぼすと考えられる保護者対応35項目、悪い影響を及ぼすと考えられる保護者対応35項目について、「保護者であるあなた自身に、以下の項目のような言動や対応をすることは、あなたの先生に対する信頼感にどの程度影響を及ぼしますか。当てはまるものをひとつ選んでご回答ください」という質問を行った。「非常に良い（悪い）影響を及ぼす」「良い（悪い）影響を及ぼす」「どちらかというが良い（悪い）影響を及ぼす」「先生の信頼感に影響はない」の4件法で回答を求めた。

(5) 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、各児童館、地域子育て支援拠点、子育てサークルの担当者または代表者に口頭と書面で説明した。また、SNSでの拡散の際には、添付の依頼

表4 保育者のための保護者対応行動尺項目から
保育者に対する信頼感に影響を及ぼすと考えられる項目への変換例

保育者のための保護者対応行動尺度項目	保育者に対する信頼感に良い影響を及ぼすと考えられる保護者対応	保育者に対する信頼感に悪い影響を及ぼすと考えられる保護者対応
子どもの小さな怪我でも必ず保護者に伝えている	先生は、あなたに、子どもの怪我の程度に関わらず報告を怠らない	先生は、あなたに、子どもの怪我の程度によって報告したりしなかったりする
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	先生は、あなたの疑問に、理由を説明して回答する	先生は、あなたの疑問に、理由を添えず、結論だけを回答する
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対応している	先生は、あなたが一度相談したことについて、その後も気にかけて声を掛ける	先生は、あなたが一度相談したことについて、その後、気に留めている様子がなく声を掛けたりしない

文とアンケートフォームの冒頭に記載した。各個人において回答をもって同意とした。

IV.3. 結果

(1) 保育者の信頼感や評価に良い影響を及ぼす保育者の保護者対応行動（表5）

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、固有値、累積寄与率、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27項目が抽出された。内的整合性による信頼性指標であるクロンバック α 係数を用いて検討した結果、第1因子が.937、第2因子が.888、第3因子が.738、第4因子が.875であった。このことから信頼性が認められた。

第1因子には13項目が含まれた。保育者が子どもや保護者の様子を的確、かつ敏感に捉え、保育者の伝達の際には、個別性の高い内容を話題にしている項目である。また、どの保護者へも変わらない積極的で公平な態度やすべての人に対して朗らかで主体的、能動的に関わろうとする態度である。これらは、保育者の保護者に対して伝える内容や態度、また保護者の話を聞く際に正確に把握したり誠実に対応しようとしたりする姿勢であると捉えられるため、第1因子を「伝達・傾聴の内容、態度」と命名した。

第2因子は7項目が含まれた。保護者に伝えたいことを明確に伝える、必要な情報を不足なく伝える、理論的に伝えるといった伝える技術や保護者の要望を的確に捉え行動に移す、保護者の言語表現以外にも注意を払い保護者の思いを汲み取るといった相互理解のための保育者のコミュニケーションの方法と言える。また、保護者が保育者に対してネガティブな感情を露わにしても保護者の勢いや感情に流されない姿勢を示していると言えることから、第2因子を「伝達・傾聴の方法、技術」と命名した。

第3因子は4項目が含まれた。保護者の生活や育児観に関して保育者の価値観や保育の専門家としての知識や経験を頭ごなしに押し付けることなく、ありのままの保護者を受け止め、尊重する対応や保護者の置かれている状況や感情を慮って、敬意や謝罪の気持ちを伝える対応と言えることから、第3因子は「ありのままの私（保護者）の尊重」と命名した。

第4因子には3項目が含まれた。子どもに園で異変やトラブルが生じた際に、我が子がどのような立場であっても、保護者に単に状況を説明するだけでなく、前後の出来事や相手について保護者が納得できる説明をする対応と言えることから、第4因子は「有事の際の納得いく説明」と命名した。

(2) 保育者の信頼感や評価に悪い影響を及ぼす保育者の保護者対応行動項目（表6）

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、固有値、累積寄与率、および因子の解釈可能の観点から3因子が最適であると判断されたため、因子負荷量が0.40以下の目及び二重負荷のかかった項目を除き、因子での因子分析を行った。その結果、3因子30項目が抽出された。内的整合性による信頼性指標であるクロンバックの α 係数を用いて検討した結果、第1因子が.917、第2因子が.902、第3因子.890であった。このことから信頼性が認められた。

第1因子には12項目が含まれた。保育者の伝えたい事実や思い、保護者の知りたい情報に対して、正確かつ十分に伝達する技術を指す項目や伝える、聞くといった保護者とのコミュニケーションの際の態度の項目である。また、保護者からネガティブな感情を向けられた時の保育者の態度、対応の項目であることから「伝達・傾聴の技術、方法」と命名した。

第2因子には9項目が含まれた。保育者が保護者に消極性や事務的な冷たさ、近寄りがたさを感じさせる項目や、保護者の気持ちを慮ったタイミングでの関わりが不足している対応の項目と言えることから、第2因子は、保護者や子どもの気持ちよりも保育者の感情や判断が優先され、保護者が関わりにくさや保護者や子どもに対する無関心さ、興味のなさを感じされる項目であることから「冷淡な対応」と命名した。

第3因子には9項目が含まれた。保護者に不公平感を感じさせる項目や保護者が自分や我が子のことを受け入れてもらえず、否定されている、軽んじられているという印象を持つことが考えられる項目であることから、「私（保護者）が大事にしてもらえない」と命名した。

IV.4. 保護者対応行動尺度項目と保護者の保育者に対する信頼感に影響を及ぼす保育者の保護者対応行動の対比（図2）

保育者と保護者の価値観の相違を考察するため、「保育者のための保護者対応行動尺度」項目（以下、保育者側尺度）で明らかにした4つの観点と、保護者の保育者に対する信頼感に影響を及ぼす保護者対応行動の因子項目（以下、保護者側因子構造）とを対比させた。

保育者側尺度と保育者に対する信頼感に良い影響を及ぼす保護者側因子構造との対比では、保育者側尺度第1因子「保護者との間に誤解を生じさせない行動」は、保護者側因子構造の第2因子「伝達・傾聴の方法・技術」、第3因子「ありのままの私の尊重」と捉えられる。保護者に対して誤解を生まないための対応は「話す」「聞く」の技術として保護者に高く評価されると同時に、私（自分）が尊重され大事にされているという満足感を与える。反対に、保育者側尺度第3因子「保

表5 保護者の保育者に対する信頼感に良い影響を及ぼす
保育者の保護者対応行動の因子構造

項目
第1因子 伝達・傾聴の態度、内容 (13項目 $\alpha=.937$)
先生は、あなたに、あなたの子どもの様子を伝えるときに、我が子らしさが感じられたり、意外な一面が感じ取れたりするエピソードを話す
先生は、来園者に、進んで挨拶している
先生は、あなたに、あなたの子どもの話をするとき、子どもの気になる行動やトラブルの話題に偏らず、良い面も積極的に伝える
先生は、保護者によって、言葉遣いや態度を変えることなく対応している
先生は、あなたに、積極的に声をかけ、子どもの園での様子を伝える
先生は、あなたに、いつも元気で朗らかに対応している
先生は、あなたが苦情を伝えた後も、あなたに対しての態度は変わらない
先生は、あなたから依頼された他の職員への伝言を、確実に伝える
先生は、あなたの話に対して、相槌を打ったり、あなたの表情に合わせて同じように表情を変えたりしながら聞く
先生は、保護者の年齢や服装などで人となりを判断しない
先生は、来園する機会の少ないあなたの家族にも話しかける
先生は、あなたに、子どもの怪我の程度に関わらず報告を怠らない
先生は、あなたが一度相談したことについて、その後も気にかけて声を掛ける
第2因子 伝達・傾聴の方法、技術 (8項目 $\alpha=.888$)
先生は、あなたに、子どもの様子について、内容をはっきりさせて伝える
先生は、あなたの疑問に、理由を説明して回答する
先生は、あなたが依頼した内容に誠実に対応をする
先生は、あなたと話す時、あなたの表情や態度を汲み取って、気持ちや考えを察している
先生は、あなたが不満や苦情を伝えたとき、平静を保ち、余裕のある態度で受け止める
先生は、あなたが不満や苦情を伝えたとき、詳しく話を聞く
先生は、あなたの話を、途中で遮ることなく聞く
先生は、あなたに、園でのルールや習慣を省略せずに丁寧に伝える
第3因子 ありのままの私（保護者）の尊重 (4項目 $\alpha=.738$)
先生は、あなたの睡眠や食事などの生活パターンを肯定し尊重する
先生は、あなたに、子どもの身辺自立やしつけに関して、家庭の事情を考慮して、園と同じことを取り組むように求めない
先生は、あなたに対して、家事や育児、仕事の忙しさに労いの言葉を掛ける
先生は、あなたに、子どもの怪我やトラブルを伝える時、まず初めに謝罪する
第4因子 有事の際の納得のいく説明 (2項目 $\alpha=.875$)
先生は、あなたに、我が子がいかに怪我をさせられたときに、怪我の経緯や相手について説明をする
先生は、あなたに、我が子がいかに怪我をさせてしまったときに、怪我の経緯や相手について説明をする

護者に対する安定した保育者の有様」、第4因子「保護者との信頼関係を築く対応」は保護者側因子構造の第1因子「伝達・傾聴の態度・内容」と関連していた。

悪い影響を及ぼす保護者側因子構造との対比では、保育者側尺度第1因子「保護者との間に誤解を生じさ

表6 保護者の保育者に対する信頼感に悪い影響を及ぼす
保育者の保護者対応行動の因子構造

項目
第1因子 伝達・傾聴の技術、方法 (12項目 $\alpha=.917$)
先生は、あなたに、園でのルールや習慣を当たり前のことのように省略して伝える
先生は、あなたに、子どもの様子を伝えるとき、話の内容がはっきりしない
先生は、あなたに対して、話の内容に合わせた言葉遣いや態度で応じない
先生は、あなたに、持ち物や行事予定のお知らせを細かく説明しない
先生は、あなたの疑問に、理由を添えず、結論だけを回答する
先生は、あなたの話に対して、相槌も打たず、表情を変えることなく聞く
先生は、あなたに対して、プライバシーに関わるような内容でも、時間や場所を考えずに話をする
先生は、あなたと話す時、あなたの表情や態度を汲み取らず、気持ちや考えを察することをしない
先生は、あなたの話を、途中で遮り、自分の思いや考えを話す
先生は、あなたが不満や苦情を伝えたとき、詳しく話を聞かない
先生は、あなたに、子どもの怪我やトラブルを伝える時、謝罪の言葉がない
先生は、あなたが不満や苦情を伝えたとき、過剰に緊張したり動揺したりする
第2因子 冷淡な対応 (9項目 $\alpha=.902$)
先生は、来園する機会の少ないあなたの家族には話しかけない
先生は、あなたに、あなたの子どもの様子を伝えるときに、だれにでも当てはまりそうなエピソードを話す
先生は、あなたに対して、家事や育児、仕事の忙しさへの労いの言葉を掛けることがない
先生は、あなたに、いつも忙しそうな表情や態度を見せる
先生は、あなたから声を掛けられないと、子どもの園での様子を進んで伝えない
先生は、あなたに、疲れている表情や態度を見せる
あなたは、子どもの体調不良や怪我について、先生よりも、子どもから先に聞く
先生は、あなたに、子どもの怪我の程度によって報告したりしなかったりする
先生は、あなたが一度相談したことについて、その後、気に留めていない様子がなく声を掛けたりしない
第3因子 私(保護者)のことを大事にしてもらえない (9項目 $\alpha=.890$)
先生は、あなたが苦情を伝えた後、あなたを避けるような態度をとる
先生は、保護者によって、言葉遣いや態度を変える
先生は、保護者の年齢や服装などで人となりを判断する
先生は、あなたに対して、あなたの子どもに対する態度や関わり方を否定するような言動や態度をする
先生は、来園者に、挨拶しない
先生は、あなたが、子どものことで心配事があると伝えても、すぐに相談の機会を設けない
先生は、あなたに、我が子がいかに怪我をさせてしまったときに、怪我の経緯や相手について説明しない
先生は、あなたから依頼された他の職員への伝言を、正確に伝えられなかったり忘れたりする
先生は、あなたに、あなたの子どもの話をするとき、子どもの気になる行動やトラブルの話題に偏る

せない行動」は保護者側因子構造の第1因子「伝達・傾聴の方法、内容」と、保育者側尺度の第4因子「保護者との信頼の基礎を築く対応」は保護者側因子構造の第2因子「冷淡な対応」と関連している。また、保育者側尺度第2因子「保護者の価値観を尊重し保護者

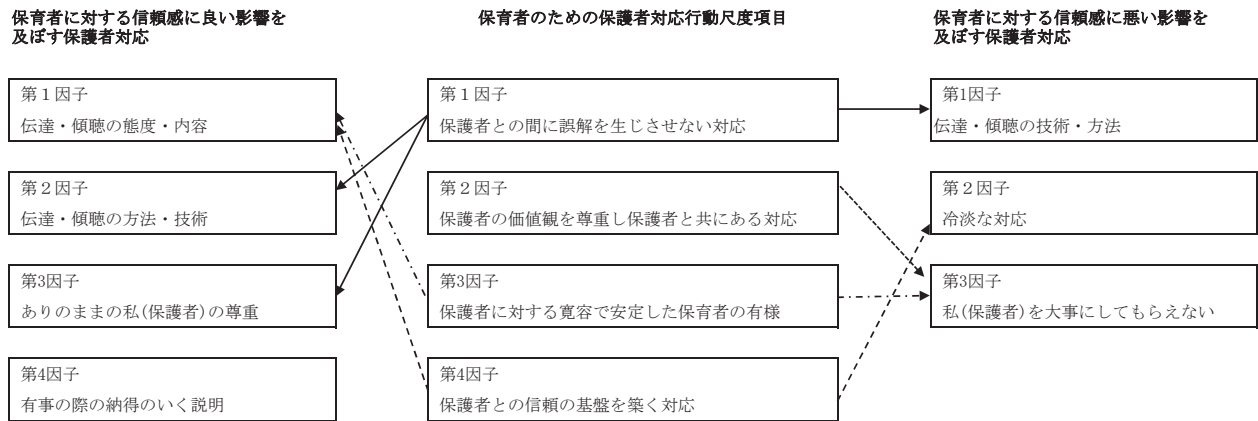


図2 保育者のための保護者対応行動尺度候補項目の4つの観点と
保育者に対する信頼感に影響を及ぼす保育者の保護者対応の因子構造の対比

と共にある対応」、第3因子「保護者に対する寛容で安定した保育者の有様」は保護者側因子構造の第3因子「私のことを大事にもらえない」と関連し、価値観を尊重するような言動はもちろん、苦情などネガティブな感情を伝えた際の対応も自分のことを大切にもらえないという評価をされることが明らかとなった。

IV.5. 妥当性の検証

保育者のための保護者対応行動尺度と、保育者に対する保護者の信頼感に影響を及ぼす保護者対応項目との比較を行った結果、保育者と保護者では重要と捉える重みに違いがある可能性はあるが、「保育者のための保護者対応行動尺度」は、保護者の保育者に対する信頼感に影響する対応とほぼ一致しており、「保育者の保護者対応行動尺度」の妥当性が検証された結果となった。

V. 全体考察

研究Ⅰとして保育者の捉える保護者とのトラブルの事例を収集し、事例の分析から40項目からなる保育者のための保護者対応行動尺度項目が選出された。研究Ⅱで、因子分析により4因子19項目で構成される尺度が作成され、その後信頼性が検証された。研究Ⅲで、保護者側の視点から尺度の妥当性が確認され、「保育者のための保護者対応行動尺度」が開発された。

「保育者のための保護者対応行動尺度」を開発した意図は、コミュニケーションエラー等保護者対応の際のトラブルを回避し、円滑で信頼関係を構築、維持していくため一つの指標を示すことであった。保育者による保護者対応では、保護者に対し「誤解を生じさせない」「価値観を尊重し、共にある」「保育者の安定した心の有様」「信頼の基盤を築く」といった態度や対応の重要性が示唆され、その4つの観点で日々保護者に対応できるよう、自己の行動を振り返り調整してい

く必要がある。文化審議会国語科分科会の「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）¹⁵⁾」では、言語コミュニケーションにおいて意識すべき大切な要素として、「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」の4つを掲げている。本研究においても、保育者のための保護者対応行動尺度第1因子「保護者との間に誤解を生じさせない行動」は情報伝達の「正確さ」「分かりやすさ」、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」と第4因子「保護者との信頼の基盤を築く対応」は保護者に対する「敬意」（第2因子）と「親しさ」（第4因子）、第3因子は「保護者に対する安定した保育者の有様」は対人援助職、保育職としての「ふさわしさ」に該当すると言える。このことから本尺度は保育者と保護者の信頼関係構築のためのコミュニケーション手段として有効なものであると考えられる。妥当性を検証するために実施した保護者側の調査からは、保育者と保護者では保育者の保護者対応に対して重要であると捉える重みには多少の違いが見られるものの、観点としてほぼ同じものが抽出された。また、保育者との信頼関係に良い影響を及ぼすのは、保育者の持つ「明るさ」「積極性」「公平性」といった人柄も重要な要素であることも明らかとなった。保護者に保育者の性格や人となりといった内面的な部分が保護者に伝わり良い印象となるには、何度も良い印象を重ねられる必要があり長い時間がかかる。逆に、悪い印象を与える保護者対応行動は、一度の対応や態度が評価に直結する可能性を秘めているため、今まで積み重ねてきた評価を覆したり、信頼関係を崩壊させたりする恐れがあると言える。保護者の保育者に対する信頼感は、日々の積み重ねで時間をかけて積み上げていくのに対し、信頼感を失うのは一瞬であり、ことさらに普段からの保護者との関わりやコミュニケーションエラーの回避が重要になってくるとも、本調査から示唆された。

本尺度は、日々の保護者対応行動についての振り返りや反省に活用し、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ことだけでなく、トラブルが生じた際にそれぞれの項目から具体的な問題点を洗い出すことで関係修復の糸口を探ったり、複数の保育者で事例検討しながら保護者に対して望ましい対応について具体的な言葉、態度、表情など考えたりするための一つの指標として使用することも考えられる。こうした保育者の振り返りや事例検討は、保護者対応を保育者のキャラクターや保護者との相性といった個人の特性による対応ではなく、保護者対応のスキルとして保護者と相互に情報交換をし、考えや気持ちを理解しあいながら、子どもの健やかな育ちのために良い関係を構築、維持していくという保育者の専門性の向上にもつながっていくと考えられる。

今後の課題として、本研究では保育者がトラブルになったと捉えている実態をもとにしており、保護者が捉えるトラブルの実態と一致しない可能性もある。保護者が保育者とのトラブルをどのように捉えているのを明らかにしていく必要がある。

文 献

- (1) 厚生労働省 (2008) 保育所保育指針, 平成20年3月31日公示
- (2) 厚生労働省 (2017) 保育所保育指針解説, 平成29年3月31日公示
- (3) 大豆生田啓友 (2016) 保育の質の向上に綱がある保護者との関係の在り方を考える, ベネッセ教育総合研究所, 2-13
- (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 (情報取得日 2021/8/20)
- (5) 大滝世津子 (2014) 保育者の社会的地位好況と我が国の発展との関係に関する一考察, 第一回サクセス保育・幼児教育論文, 1-13
- (6) 池内裕美 (2010) 苦情行動の心理的メカニズム, 社会心理学研究25 (3), 188-198
- (7) 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159, 11-20
- (8) 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
- (9) 山崎玲奈, 青木紀久代, 黒川祐貴子 (2011) 困難な保護者対応と保育者の援助志向性: パーンアウト予防の可能性を探る, お茶の水女子大学心理臨床センター紀要 (13), 11-18
- (10) 丸目満弓 (2014) 保護者支援の前提となる保育士と保護者間コミュニケーションに関する現状と課題大阪総合保育大学紀要 (9), 173-194
- (11) 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: -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
- (12) 文化審議会国語分科会 (2019) 分かり合うための言語コミュニケーション (報告), 平成29年3月2日
- (13) 中村竜, 北村康宏, 井上貴文, 佐藤文紀, 小野間純子 (2017) 復唱と確認会話のコミュニケーションエラー防止効果, 日本心理学会大会発表論文集81 (0), 2B-086-2B-086
- (14) 大谷尚 (2007) 「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」, 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要 (教育学), 52 (2), 27-44
- (15) 前掲12

(2022年9月22日受理)