

Interview

園全体がチームとなり 保護者を支え、育てる コミュニケーションを



大阪教育大学教育学部
健康安全教育系 教授
小崎恭弘先生 (こざき・やすひろ)

専門は、保育学、児童福祉、子育て支援、父親支援。保育士として兵庫県西宮市の施設、保育所に12年間勤務。その後、関西学院大学大学院人間福祉研究科後期博士課程満期退学などを経て、現職。大阪教育大学附属天王寺小学校校長、NPO法人ファザーリング・ジャパン顧問などを兼任。著書に『発達に気になる＆グレーゾーンの子どもを伸ばす声かけノート』（総合法令出版）など。

保護者と良好な関係を築きたいけれど、コミュニケーションがなかなかうまくいかない——。若手、ベテランにかかわらず、そうした苦手意識をもつ保育者は少なくないようです。保護者ととも子どもを育てる協力関係を構築することは、保育の質を向上させ、地域の中で信頼される園をめざしていく上で欠かせません。これからの園に求められる保護者対応・保護者支援について、大阪教育大学の小崎恭弘先生にお話をうかがいました。

園の理念をわかりやすく発信して、保護者の理解と共感を得る

社会変化の影響により 園に対する要望が多様化

近年のさまざまな社会状況を受け、保護者との関係性が変化していると感じている保育者は多いのではないのでしょうか。その大きな要因の1つに、保護者の養育力が弱まっていることが挙げられます。核家族化、少子化により、日本の家族機能は量的にも質的にも変化しました（図1）。特に量的な変化が顕著で、2022年の平均世帯人員は2.25人です。3人家族であれば平均を上回る状況で、家族の構成人数に限られるため、育児や家事全般を父親・母親の別なくこなしていかなければなりません。質的な面でも、赤ちゃんを抱っこした経験がないまま親になる人も多いため、子どもへの接し方がわからないといった状況が見られます。

それでも隣近所に子どもが多く、支え合える関係性があれば、なんとかやっていけるのかもしれ

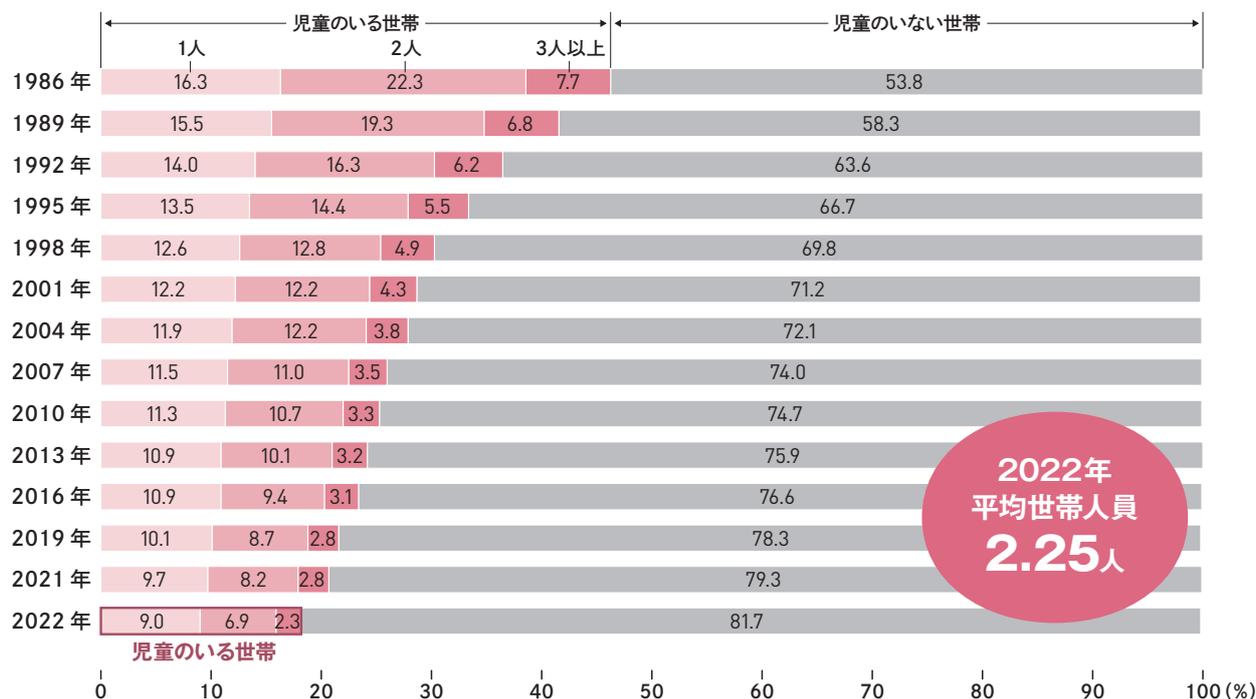
ません。ところが、2022年には、全世帯のうちの子どもがいる世帯がとうとう2割を切りました（図1）。1980年代半ばに4割を超えていたことを考えると驚くべき減少率であり、今や子どものいる世帯はかなりの少数派です。加えて、社会の一部には子育てに不寛容なムードもあり、「泣き声が迷惑になるのではないか」「外で遊ばせる場所がない」といった保護者の悩みにもつながっています。

昨今は共働き世帯の増加により、園を利用する家庭が増えていますが、多くの家庭がそうした養育力の弱まりや社会的孤立に悩んでいることには注意が必要です。さらには一時期、課題であった待機児童数が激減し、保護者が園を選べる状況になったことで、園に対する要望も多くなっています（図2）。

そして、社会全体の「コンビニ化」もまた、保護者の要望の拡大に拍車をかけていると私は考えています。コンビニエンスストアが日本各地で発

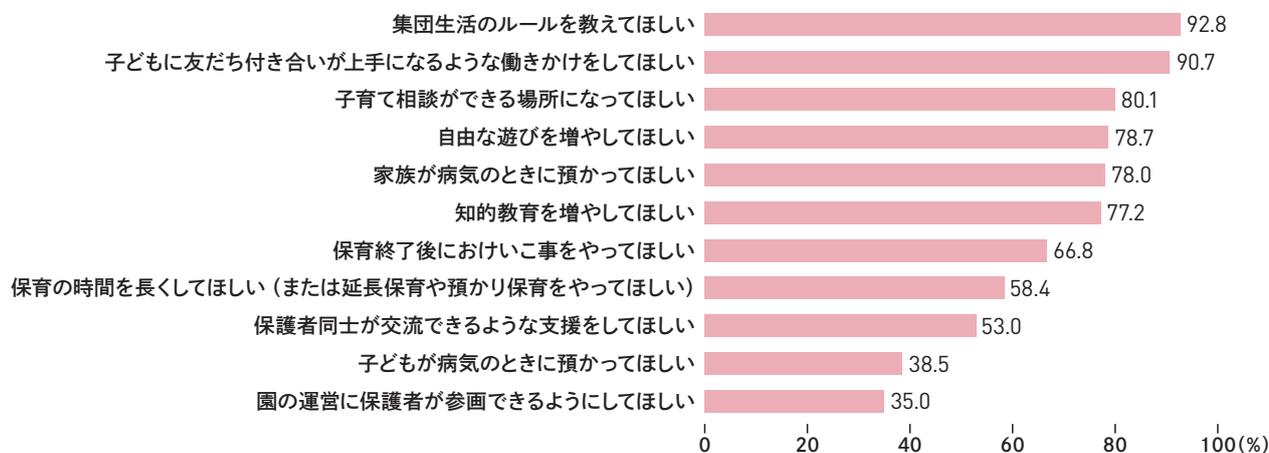


図1 児童の有（児童数）無の年次推移



※ 1995年の数値は、兵庫県を除いたものである。 ※ 2016年の数値は、熊本県を除いたものである。 ※ 2020年は、調査を実施していない。
 ※ 厚生労働省「国民生活基礎調査」（2022年）より（※掲載の数値は四捨五入しているため、内訳の合計が「総数」に合わない場合がある。）

図2 保護者の園への要望（2022年）



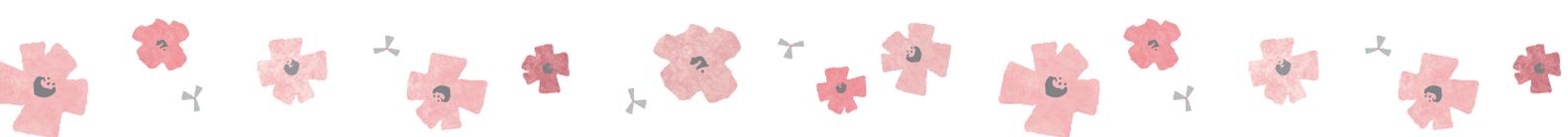
※回答比率が高い順に掲載。 ※「とてもそう思う+まあそう思う」の%。 ※子どもを園に通わせている人のみ回答。
 ※ベネッセ教育総合研究所「第6回幼児の生活アンケート」（2022年）より

展するにつれ、消費者はあらゆることにスピーディー・快適・安全なサービスを求めるようになりました。同様の考え方で、保護者は保育にも「便利なサービス」を求めているのです。しかし、当然ながら園はコンビニエンスストアではなく、園で行われる保育の本質はあくまでも子どもの最善の利益を追い求めることです。保護者のニーズを受け止めることは大切ですが、それを最優先にし

てすべてに応えようとすると、本来あるべき保育とはかけ離れたものになってしまうでしょう。

保護者と良好な関係性を築き 理解や共感を得る園になるためには

そうした社会状況に対して、この先、園はいかに向き合っていくべきでしょうか。私は、保護者



を支え、育てるという視点が基本になると考えています。

1、2歳からほぼ6割の子どもが園に通い、11時間という預かりの標準時間が認められる中、家庭で過ごす時間の多くが睡眠に充てられることを考えると、子どもの生活のベースは園だといっても過言ではありません。保育者は、園で多くの子どもと接する経験を通して一人ひとりを理解し、さまざまな状況に対応するといった保育の専門性を身につけています。まさに「保育のプロ」といえるでしょう。一方、保護者は、自分の子どもについてはだれよりも詳しい「わが子のプロ」です。多くの子どもを知る保育者が、その専門性に基づいて子どもへのかかわり方を保護者に伝え、それを家庭でも自分の子どもに合わせて意識してもらうといった、「保育のプロ」と「わが子のプロ」が理想的な協力体制を築いていくことが大切になるのです。

園と家庭の良好な関係性を築くためには、一定程度、保護者のニーズを聞きながらも、園の理念や子どもへの思いといった芯となる部分での信念をもち続けることが重要です。そういった大切なことを曲げることなく繰り返し発信し、コミュニ

ケーションを重ねることで、保護者の理解は深まり、共感も高まっていくでしょう。

保護者への情報発信では、「翻訳する力」も求められます。保育者ならだれでも要領・指針*に定められた「幼児期の終わりまでに育ってほしい『10の姿』」（以下、「10の姿」）を知っていますが、それをそのまま保護者に伝えても十分には理解されません。具体的な子どもの姿を通して、「こういう育ちを大事にしています」「こんな活動はしていません」など、わかりやすく発信することが必要です。みなさんも園の理念に基づく保育のねらいや内容について、保護者の理解が得られるように発信してきたかどうか、一度立ち止まって考えてみましょう。そうした発信が不十分だと、保護者は保育の専門性を理解せず、「ただ遊ばせているだけ」「安全を見守っているだけ」と捉えてしまうかもしれません。

今後、情報発信を始めとした保護者対応や保護者支援は、園の経営戦略においても極めて重要になります。園児確保の競争が激しくなる中で、「選ばれる園」となるためには、よりよい保育をめざすとともに、その実践内容をしっかりと保護者に伝えて共感を得ることが欠かせないのです。

🌸 園全体のチームによる対応で、保護者との信頼関係を構築する 🌸

ドキュメンテーションや連絡帳で 保育のねらいや保育者の思いを発信

保護者に対して園の思いや取り組みを伝えるための具体的な方法を紹介していきます。

多くの園が取り入れているドキュメンテーションは、子どもの姿を通して園の考え方を効果的に発信できるツールの1つです。ドキュメンテーションでは、遊びや活動を通した子どもの姿や言葉を記録し、保育者が考察を加えて、どのような学びや育ちがあったかを可視化します。その中で、保育のねらいや保育者の思いも発信していきます。

ある園では、保育者の目に映った日常の小さな

気づきを写真とともに紹介し、「10の姿」に基づく項目に関連づけて説明しています（写真）。また別の園では、「子どもの声や姿」「保育者の意図やかかわり」「発達に沿ったねらいや内容」をそれぞれ色分けして書き、日々の活動が育ちにつながっていることを伝えています。それらを見れば、子どもがただ遊んでいるのではなく、明確なねらいに基づく保育が展開されていることが、保護者にもしっかり伝わります。中には保護者に配慮して、全員が写っている写真を掲載するドキュメンテーションも散見されますが、保育のねらいや育ちを具体的に伝えるといった本来の目的からは外れるため、あまりこだわりすぎなくてよいでしょう。

*要領・指針とは、幼稚園教育要領、保育所保育指針、幼保連携型認定こども園教育・保育要領を指す。

5歳児 (かき組)	7月の活動内容(生活・あそび) ~ドキュメンテーションより~				
	「お店屋さんごっこ」				
保育士の思い	お買い物を遊びを通して、お金のやり取りを楽しもう				
☆保育士の気づきレポート☆	<p>お店屋さんごっこをしました。お金の準備では「先生、これが50円、これが100円?」と確認しながら作っていたり、「100円が3枚から300円や!」「〇円より、〇円の方が大きい。」と数字を比べる姿が見られました。ごっこ遊び中は、渡す金額やお釣りのやり取りに悩んでいましたが、「150円だから200円出さうか。」「200円をもらったら、お釣りは50円だよ。」と伝えると、その後は子ども達で「このお釣りは〇円だよ。」「〇円はこれであって?」と友だちと相談したり、「やった!お金びっやり渡せた。」と、お買い物を楽しんでいました。これからも遊びを通して、身近にある色々な数字への興味関心を育んでいきます。</p>				
どんな所が育ったの?	健康な心と体	自立心	協同性	感情性・情緒表現の豊かさ	社会生活との関わり
何にであったの?	思考力の習得	自然との関わり・生命尊重	数量や図形、線画や文字などへの関心・探究	言葉による伝え合い	豊かな感情と表現
お買い物ごっこのお金の作り方を、					
次月(8月)保育のねらい	・友達との繋がりを深め、互いの思いを伝え合いながら遊びを進める				

写真 保育者の日常の気づきを、「10の姿」に関連づけて説明したドキュメンテーション。年齢に応じて、0歳児は「3つの視点」、1・2歳児は「5領域」、3～5歳児は「10の姿」に関連づけています。
*山王保育所(具体的な取り組みはP.12～15参照)の提供資料。

実際、保護者も初めはわが子を中心に見るのですが、続けるうちに、ほかの子どもの姿からも園の考え方を読み取ってくれるようになります。

保護者会で各年齢担当の保育者が、子どもの姿や育ちについてプレゼンテーションをする園もあります。動画などで保育の場面を見せ、「ここで子どもたちがおもちゃの取り合いをしています、こんな意味があります」などと発達に関する説明をします。具体的でとても伝わりやすい方法だと思います。

連絡帳も保護者との信頼関係を築く大切なツールの1つです。ところが、連絡帳の書き方を教わる機会はほとんどないため、保育者によって内容にばらつきがあることが少なくありません。保護者と1対1でやり取りする連絡帳は、留意点を踏まえて効果的に活用すると、保育者の思いを個別にわかりやすく届けることができます。そうした

図3 連絡帳・ノートを書く際の留意点と園内研修の方法

留意点

- **丁寧に書く(誤字・脱字を防ぐ)**
丁寧に書き方が相手に伝わる
- **豊かな表現**
イラストや擬音語・擬態語、絵文字などを活用する
- **個性的な子どもの姿**
その子のオリジナルの感覚が表れる場面を選び、共感を呼ぶポイントを考える
- **子どものつぶやきを伝える**
子どもの言葉や言い間違いなど、リアリティーを入れていく
- **誤解を防ぐ(マイナス面は書かない)**
NGワードを意識し、意図が伝わりにくいことは書かない
- **双方向のコミュニケーション**
やり取りや受け答えを意識し、一方的にならずに相手に伝わるようにする

園内研修の方法

- ① 子ども1人につき、30秒間程度の動画を2本見る
- ② 各保育者が、動画に関する内容で連絡帳を書く
- ③ 4人程度のグループになり、連絡帳を交換して、保護者としてのコメントを書く
- ④ グループ内でそれぞれの連絡帳を読み合い、いちばんよいものを選ぶ

*小崎先生の提供資料と取材を基に編集部で作成。

点を共有して、実際に保育者が連絡帳を書いてコメントを述べ合うような園内研修を実施してはいかがでしょうか(図3)。

保護者との信頼関係がトラブルを未然に防ぐ

保護者一人ひとりに対する日々のかかわりを通して、良好な人間関係を築いていくことも大切です。私は「人間関係の貯金」というイメージをしていますが、日頃の会話などを通して信頼関係を深めていけば、少しのことではトラブルには発展しません。

保護者とのかかわり方を考える上で参考になるのが、「バイステックの7つの原則」です(P.6 図4)。これは社会福祉学では広く知られた理論であり、現行の保育所保育指針「第4章 子育て支援」と重なる部分が多くあります。支援を提供する側とされる側においてこれらの原則が守られ

図4 バイスティックの7つの原則（対人関係の原則）

バイスティックの7つの原則は、アメリカの社会福祉学者であるフェリックス・P・バイスティックがケースワークの原則として記したものです。社会福祉の現場などで、支援される側との間に信頼関係を構築して、支援を成功に導くために実践されています。保護者対応や保護者支援においても大変参考になる理論です。

- **個別化**
保護者が抱える問題は一人ひとりで異なります。目の前の1人の保護者に寄り添い、興味や関心をもちましょう
- **意図的な感情表出**
保護者が自由に感情を表現できる場になるように心がけましょう。ネガティブな感情でも表に出してよいという雰囲気をつくりましょう
- **統制された情緒関与**
保護者の感情に飲み込まれずに、自分自身を冷静にコントロールすることを意識しましょう
- **受容**
先入観をもったり否定したりせず、保護者の感情や態度をそのまま受け入れるように心がけましょう
- **非審判的態度**
保護者の行動や言葉の善悪について判断せず、中立の立場で物事を捉えましょう
- **自己決定**
保護者の意思を尊重して、自己決定できるように支援しましょう
- **秘密保持**
保護者に関する情報や会話の内容は、本人の同意なく他人に漏らさないようにしましょう

*小崎先生の提供資料と取材を基に編集部で作成。

ると、支援は成功しやすくなります。

いずれも大切な原則ですが、例えば「個別化」を考えると、保護者全体に発信するのではなく、目の前にいる1人の保護者に興味・関心をもって話しているという態度が伝わると、関係性は深まりやすくなります。また、社会福祉の現場でもっとも難しいといわれる「受容」を保護者支援の場面で考えると、仮に保護者がネガティブな感情や価値観を抱いていても、いったん否定せずに受け止めた上で、どうしたらよいかを一緒に考えていくことが大切になります。これらの原則の実践は決して簡単ではありませんが、保護者との関係づくりに役立つ内容なので、ぜひ園内研修などに取り入れてみてください。

保護者の考えと園の対応との ずれをなくしていく

次に、保護者と信頼関係を構築するための園の体制やルールづくりについて考えていきましょう。

一度のトラブルによって保護者との関係性が大きくこじれてしまうケースは、実はあまり多くありません。私は「スリーアウト理論」と呼んでいますが、園に対して不信や不満を抱く小さなできごとが積み重なって3度目くらいにそれらが表面化すると、トラブルに発展するといった状況が多いように思います。そのため、不信や不満を生じさせるようなことがあったら、その都度、丁寧に話を聞いて、解決していく姿勢が大切になります。

園に対する不信や不満は、保護者の考えと園の対応との間にずれが生じると起こりやすくなります。例えば低年齢児のクラスでは、かみつきによるトラブルが多発します。保護者にとっては、家庭では起こりづらいかみつきが安全であるはずの園で起こり、わが子が傷を負っているのを見たら、驚くのはしかたありません。しかし、言葉で気持ちを十分に表現できない年齢の子どもがそうした行動に出るのは、発達上、自然なことでもあります。年度の初めに保護者に子どもの発達の段階について伝え、「できる限り気をつけますが、起こりうることもご理解ください」といった説明をしておけば、反応は違ったものになるでしょう。

3歳児以降では、ケンカなど人間関係のトラブルが起こりやすくなります。それについても、「子どもたちはときにはぶつかり合いながら人間関係の築き方を学びます」などと事前に伝えておけば、保護者との間のずれを小さくできるはずです。

保育者間で対応が異なる場合にも、そうしたずれは生じやすくなります。例えば、かみつきがあったときに保護者に連絡するか、相手の名前を伝えるかといった方針が保育者により異なると、不信感につながる場合があります。きょうだいがいる家庭では、「上の子どものおときは説明があったのに、なぜ今回は連絡がないのか」と思わせてしまうこともあるでしょう。

どの問題にだれが対応するか 園内のルールを定めておく

園内のさまざまなリスクを点検し、保護者対応に関するルールを細かく定めて共有することで、クレームなどにつながるケースは減少します。

例えば、だれがどのように対応するかもルールが必要です。保護者から園へは、日常的なやり取りから用件、相談、要望、訴え、クレーム、抗議などさまざまなレベルの連絡があり、園側は、担任（個人または複数）、管理職、担任と管理職、職員集団などが対応します。日常のちょっとした相談であれば担任が保育室などで気軽に話を聞く形が考えられますが、深刻な訴えのときは管理職が面接室などで対応したほうがよい場合もあります。

また、担任が聞いた話をだれにどこまで報告するかもポイントになります。話の内容によってはすべてを管理職に報告する必要はないと考えますが、それも含めてルール化しておく、保育者によるぶれを防げます。その際、「あまりにもひどいトラブルのときは園長に報告しましょう」といった抽象的な形ではなく、何回以上続いた場合か、1回であっても電話等で何分間以上話した場合かなど、どこからをひどいトラブルと考えるかを、できるだけ具体的にしておくといよいでしょう。

園として「いつ」「どこで」「だれが」「どのように」対応するかは園側でコントロールできる事柄です。それらをきちんと定めて対応のバリエーションを増やし、園全体でチームとして対応する体制を整えていくことが大切になると考えています。

保育者がチームとして動くことで 保護者の満足度を高める

保護者対応では、ネグレクトや虐待が疑われるケースへの対応も避けて通れません。大原則として、緊急性の高い状況を発見したら、ためらわずに関係機関に報告してください。

また、緊急性は高くないにしても、気になるケースはあると思います。そうした場合に指針となるのが、「児童福祉法」「児童虐待の防止等に関する法律（児童虐待防止法）」などの法律です。2019年の法改正では、子どものしつけに際して親権者らが体罰を加えることが禁止されましたし、2022年には民法からも、しつけのために「懲戒」できるという表現が削除されました。さらに児童虐待を発見した場合は、すべての国民に通告する義務が課せられています。これらの法律について保護者に説明して正しい知識を広めるとともに、園としても必要なときには通告を行うと伝えておくことが大切です。

これまで保育の現場では、リーダーとなる保育者が計画や準備、実践、振り返り、保護者対応までのすべてを取りしきるケースが多かったと思います。しかし、保育の長時間化や対応すべき課題の多様化などにより、今後はチームで動くことがより大切になっていきます。保護者対応や保護者支援においても、園がチームとして動くことで、個々の保育者の負担を減らしながら保護者の満足度を高めやすくなる、と考えています。

保育者の みなさんへの メッセージ

保育が子育て支援を重視するようになった根底には、現代日本における子育て文化の弱体化があります。子どもや子育てには社会的に大きな意義があるという、共通の価値観が軽んじられているのです。子どもは人と人をつなぎます。そして、そうした子どもの力を地域に還元していくことで、社会もまた発展していきます。今や社会インフラである保育に携わるみなさんは、子育て文化を守り、つくり上げていく存在であることに自信と誇りを持ち、子どもを大事にできる社会の実現に力を尽くしていただきたいと思います。