

保護者との信頼関係を築く 全国の園の23のポイント

家庭との信頼関係を構築するために園長に求められる視点と、全国の園で実際に取り組みられている事例をご紹介します！

保育者に求められるのは「わかってくれる存在」としての保護者支援

インタビュー

保護者との信頼関係づくりはどうして今、難しくなっているのでしょうか。幼児期の子育て支援の研究に取り組む白百合女子大学の秦野悦子先生に、信頼関係構築のためのポイントを解説していただきました。

保護者と園の認識のズレが信頼関係の障壁に

多くの園にとって、保護者との信頼関係づくりは、近年重要な課題のひとつになっています。ではなぜ、信頼関係の構築は難しくなっているのでしょうか。その大きな原因のひとつは、園の考えと保護者の考えの間に生じたズレだと私は考えています。

例えば、近ごろの保護者の中には「園に入れてさえしまえば安心」「園に入ったのだから、先生がきっとやってくれる」と考えている人もいます。子育てをアウトソーシング(外注化)している、消費者感覚なのです。このような保護者は、子どもとの関係でうまくいかないこと、期待通りにならないことがあると外注先、つまり園の責任だと考えてしま

うこともあります。

しかし、認識のズレを生んでいるのは保護者の側からばかりではありません。ときとして保育者が「保護者なんだから、きちんとやるのは当たり前」と、保護者に対して「あるべき望ましい姿」を要求し過ぎていることはないでしょうか。ベテランの保育者と子育て経験の浅い保護者では、生活の中で子どもとの過ごし方が異なります。若い世代との家庭環境の違いを意識しないと、やはりそこにズレが生じます。

園のみなさんがお考えの通り、子どもは園と家庭が一体となって育てていく存在です。その考えにまだ共感できていない保護者がいるのであれば、園からも「一緒にやってみましょう」というメッセージをどんどん発信していく必要があるでしょう。その意味では、園のさまざまな



秦野悦子

はたの・えつこ

◎白百合女子大学文学部教授。専門は発達心理学(発達語用論 障害児のコンサルテーション 子育て支援)。川崎市健康福祉局こども施策推進部保育運営課保育巡回相談員(嘱託)。2006年より、わかふじ幼稚園副園長。日本発達心理学会常任理事。著書に『地域における保育臨床相談のあり方』(編著・ミネルヴァ書房)など。

行事や園だより、さらには日々の声かけなどは、園の考えを伝え、理解してもらうためのコミュニケーションの場としてとても大切です。信頼関係構築のためには、新しい取り組みよりも、こうした従来からの園の取り組みが十分に機能しているかをまずは検証したいものです。

そして、そうしたコミュニケーションを通して、一人ひとりの保護者が「園に何を求めているのか」「それはなぜか」をもっと理解しようとする姿勢、保護者とのコミュニケーションを通して気づいたことなどを他の保育者と共有し、広げていくことがこれまで以上に保育者に必要なのではないのでしょうか。

保護者の個性を受け止めて関係をつくっていく

園と家庭が一緒になって子どもを育てるといって、保育者と保護者の間に子どもがいる様子がイメージできます。しかし保護者との信頼関係構築を念頭に置いた場合、保育者は、子どもを含めて家庭を包み込むというイメージの方がふさわしいように思います。

保育者がこうしたイメージをもつことで、これまでなら「もっとしっかりしてもらわないと困る」とときには不満や怒りを抱いてしまうような保護者に対しても、「この保護者とどう向き合うことが、子どもにとって最善なのか」を冷静に考えることができるように思います。

ふだん、子どもの個性に応じた保育を行うのと同じように、保護者の個性を受け止めたうえでの関係づくりが大事だと思います。

園長は家庭と保育者を包み込む存在

保護者の個性を理解するためには、ちょっとしたことでも気軽に「先生！」と声をかけてもらえる関係を

つくる必要があります。保育者は自分が思っている以上に、端から見ると忙しく見えて、なかなか声をかけにくい存在のようです。園長からも「保育者に気軽に声をかけてくださいね！」と日頃から呼びかけること、そして保育者には、声をかけられたときには、しっかりとその言葉に耳を傾けてほしいということを伝えるとよいでしょう。

最近では、若い保育者の育成が課題となっている園も多いようです。若手の多い園では、園長は「経験が乏しいからと臆することはない」「具体的なアドバイスができなくても、耳を傾け、共感するだけでもよいこと」を伝えてあげてください。保護者は困ったことがあるとき、専門

家よりも「自分のことをわかってくれる人」に相談したいものです。保育者は幼児教育の専門家ですが、保護者にとっては「自分の気持ちをわかってくれる人」であることも大事なのです。

保護者への支援は、保育者の仕事のひとつであると、明確な認識をもつことが大事だと私は考えます。保護者と子どもを一緒に包み込むような、保育を通じた保護者支援は、カウンセラーでも医師でもなく、保育者だからこそできることです。保護者と子どもを包み込もうとする保育者を、園長はさらに大きな心で包み込み、まさに園が一体となっていくことが大切なのだと思います。





保護者との信頼関係を築く 23のポイント

全国の園長先生に保護者への働きかけから
保育者間の目線合わせまで
さまざまな工夫をうかがいました



保護者が話しかけやすい雰囲気をつくる

1 何気ない会話の中にさりげなく メッセージを入れる

保護者に対して話す内容がいつも子どもの心配事だけでは、保育者の言葉をそのうち聞き入れてもらえなくなります。何気ない会話をたくさんし、その中に伝えたいことを織り込むことで「あ、そうなんですね」などと保護者も受け入れやすくなります。

(新潟県・私立幼稚園)

2 毎朝の出迎え時に ひと言葉をかかわす

毎朝、早出の職員と共に出勤して、笑顔と明るい声で出迎え、ひと言葉会話をするようにしています。保護者とのコミュニケーションの場面が増えたからでしょうか、これまで行政に直接出されていた保護者の園に対する思いが、園長に伝えられるようになりました。

(茨城県・公立保育園)

3 保護者からの相談には すぐに応じる

登園、降園時には保護者に気軽に声をかけて、おしゃべりしやすい雰囲気をつくるようにしています。その分、保護者に声をかけていただいたときは、なるべくその場でお話を聞くようにしていますし、どうしても時間が取れないときは、いつなら大丈夫か、時間を必ず伝えています。

(東京都・公立幼保一体施設)



子どもの様子や成長を伝える

4 子どものよさや力を伝える エピソードを紹介する

保護者の気づかない子どものよさや力がわかる園でのエピソードを保護者に紹介して、家庭での子どもへの対応を改めて考えてもらうきっかけにしています。保護者からは「うまくコミュニケーションがとれました」「家で喜んで話してくれるようになりました」と感想をいただいています。

(宮城県・私立幼稚園)

5 保育中のおもしろかったこと、 楽しかったことを伝える

保護者がお迎えにきた時に、特にその日にあったおもしろかったこと、楽しかったことをお話しするようにしています。子育ての楽しさを保護者に伝えることも園長の大切な役割だと思いますし、保護者が悩み事などを話してくれるようになりました。

(香川県・公立保育園)

一人ひとりを大事にしている姿勢を示す

6 園児全員の名前を覚え、 家庭の様子を把握する

全園児の名前を覚えるようにしています。さらに、家族構成、生活環境、園への期待などを大まかに把握しておきます。欠席の連絡や相談事を受けたときに、適切な言葉をかけることができるように日頃から情報収集しています。

(千葉県・私立幼稚園)

7 給食を一緒に食べた子どもの 保護者に手紙を書く

給食は、子どもたちと一緒に食べるのですが、同じテーブルを囲んだ子どもの保護者には、園長から手紙を書くようにしています。お昼休みに書いて、お迎えにきた保護者に渡します。そのようなコミュニケーションが功を奏したのか、保育料の滞納がここ3年間ありません。

(山梨県・私立幼稚園)



8 育てほしい姿を聞き、 その成長を共に喜ぶ

4月、保護者に「どんなお子さんに育てほしいですか」と聞き、その願いに添って個別の計画を立てたり、連絡帳で成長を知らせたり、ともに喜び合えるようにしています。保護者には「自分の子どもをちゃんと見てくれている」と実感してもらうことができ、信頼関係が深まったと思います。

(富山県・公立保育園)

さまざまな角度から保護者をねぎらい、励ます

9 日々の子育ての がんばりをねぎらう

子育てについて、保護者をほめたり、ねぎらったりすることを心がけています。お弁当がおいしそう、髪の結び方がかわいいなど、ちょっとしたことをほめると笑顔になってくれます。関係がまだ築けていない保護者にこそいつも声をかけます。いつの間にかいい表情になってくれますよ。

(愛媛県・私立保育園)

10 子育て以外のことでも 保護者をほめる

登降園時、保護者と言葉を交わすようにしています。「仕事で忙しいのに、お母さんも頑張ってますね」といったことから、「今日の洋服似合ってますね」など言葉の内容はさまざま。そうするうちに、保護者から「実は相談が…」と話しかけてくる場面が増えてきました。

(石川県・私立保育園)

11 子どものよいところを 保護者に伝え、信頼の貯金を

若手の保育者には「日々の保育で見つけた子どものよいところを保護者に伝え、励ましましょう」と話しています。保育は人と人との信頼関係で成り立つもの。信頼の貯金を少しずつしていくことで、保護者とのつながりが育ちます。

(東京都・元公立幼保一体施設長)



12 「すべては子どものため」という基本姿勢を示す

特別な支援が必要な子どもの保護者は、こちらが想像する以上に「迷惑をかけている」という意識をもっていることがあります。大人同士の気遣いではなく、「子どものため」という姿勢を大切にしていることを折にふれて伝えるようにしています。(東京都・私立保育園)

13 保護者の行動の原因を複数の目で考える

子どもも保護者も行動には必ず意味があります。問題があるように見える保護者の行動も、なぜこのような行動をとるのかということを考え、その原因を除くようにすれば、落ち着くことがよくあります。支援するには、子どもと保護者の状況を複数の目でよく見て、正しく理解することが必要だと考えます。(東京都・元公立保育園長)

19 ノートを使い分けて重要事項を確実に共有する

小さい保育園なので園児全員のことを全ての職員が把握することになっています。「緑のノート」は日常の連絡帳、「青のノート」は職員間だけで閲覧できるノートと使い分けています。大切なことをしっかり共有することで、保育者によって保護者への対応がばらばらになることも防げます。(神奈川県・公立保育園)

20 全員で子どもの様子を共有し保護者に安心感をもってもらう

担任以外の教職員とも何気ない子どもの日常について、保護者と会話できるような場をつくることを心がけています。保護者が誰にでも話ができるようにすることで、不安を引きずらなくて済むようにするためです。保護者からの情報は園全体で共有しています。(東京都・公立幼稚園)

さまざまな形で対話の機会を設ける

14 誕生会を利用して対話する

保護者とのコミュニケーションを密にするため、誕生月の子どもをもつ保護者を招待して園長と話をする機会を設けています。誕生会には保護者にも参加してもらっています。園の方針、教育目標などをその都度伝えることで、園に対する信頼も高まっていると感じます。(奈良県・公立幼稚園)

15 月1回、園長と話す会を実施

クラス懇談会や講演会とは別に、月1回園長と自由に意見交換できる会を実施しています。対話の機会を多くもつことで、より一層細かいところまで保護者と気持ちが通じるようになったと思います。(東京都・私立幼稚園)

16 学期ごとに園長室を開放して相談しやすくする

学期ごとに園長室を談話室として1週間程度開放し、相談や要望を聞き、可能なものは実現してきました。自分たちの要望が園運営に反映されることを保護者が理解すると、次第に要望や相談の中身は個人的な内容から園全体の改善につながるものへと変化していきました。(東京都・元公立幼稚園長)

17 ほっとする言葉や草花で保育空間を彩ることで会話が広がる

園内に心がほっとするような言葉を掲示したり、庭の草花を飾ったりするなど、保育空間をよりよくするよう配慮しています。保護者へのメッセージにもなりますし、子どもたちからも花を飾る職員にお礼の言葉が出てくるなど、園全体の関係づくりに役立っています。(東京都・公立保育園)

園長が保護者と保育者の橋渡しを行う

21 若手の足りない部分を補い、がんばりをアピール

保育者と保護者との連絡帳を読み、特に若手保育者に関して、説明が足りないと感じた部分を、送迎時に保護者に話すようにしています。また、園長として感じた保育者のよさやがんばりをお話しして、保護者と保育者の間により関係ができるようにフォローを心がけています。(三重県・公立幼稚園)

22 担任の声かけを園長をはじめみんなでフォローする

保護者に対して言いにくいことを伝えなければいけない保育者がいた場合、担任以外の保育者や園長も保護者や子どもの様子を見て、声をかけて、フォローするようにしています。園全体で意思を統一したうえで見守っていることを伝えます。(神奈川県・公立保育園)

23 子どもの「先生が大好き！」が大切と伝える

若い保育者には保護者との関係づくりに苦手意識をもっている人もいます。私は「子どもに『〇〇先生が大好き』と家でたくさん話してもらおうことが、保護者からの信頼につながるよ」とアドバイスしています。わが子が好きな先生のことは、保護者は必ず信頼しますから。(神奈川県・公立保育園)



保育者間の情報共有を密にする

18 子どもの様子を共有することが保護者の安心感を生む

教職員全員はとても仲が良く、連絡も密にとれるので、保護者からは「どの先生に子どもの様子をお聞きしても答えてくださるので安心です」と言ってもらっています。何でも電話や連絡帳で質問をしてきた保護者が、いつの間にか園児募集にも力を貸して下さるようになりました。(宮城県・私立幼稚園)



秦野先生より
現場のみなさんへ

◎保育者や園長の顔が見えてくると、保護者からの一方的な要求や苦情が減っていったと、いくつものアンケートにありました。保育者と対話できる関係になると、保護者は消費者感覚から、一緒

に育てようという気持ちに変わるのでしょね。こうした意識変化への働きかけも、大切な保護者支援のひとつ。先生がたには笑顔と自然体で胸を張って取り組んでいただきたいと思います。