

〔論文〕

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

— 保護者アンケートを中心として —

丸 目 満 弓*

「保護者支援」の概念が誕生して20年余りが経った。保育士の業務内容は「保護者の保育に関する指導」が加わり約10年が経過する。しかし、言葉そのものが漠然としていることもあり、具体的な業務内容の明確化、方法の確立には至っておらず、保育現場は今なお手探りが続いている。

本研究では、保護者の子育て不安や、実際の生活上の問題に対する支援を行う際、その前提となる信頼関係を築くために、クライアントと援助者のコミュニケーションが不可欠であると考えた。そのため、「保護者支援の前提となるコミュニケーション」に焦点をあて、大阪府内にある民間保育園Aの保護者にアンケート調査を行った。保護者支援のあり方を考える上で、保育士・保護者間のコミュニケーションは、イメージしやすく、実態の把握がしやすいと考えたからである。

調査結果より、コミュニケーションの機会のなさ、回数や時間の少なさ、また内容の乏しさなどから、コミュニケーションが決して十分とはいえない実態や、さらにその要因は、保育士の多忙な勤務状況、保護者の降園時刻に表れる生活状況の双方により影響を受けていることも明らかになった。

まとめとして現状を解決するために、保育士個人レベルで取り組める課題を提示した一方、保育士が働く枠組みそのものの改善、保護者支援が行えるためのソーシャルワーク教育、さらには保育士の専門性の中で保護者支援の位置づけに対する再考の必要性など、中長期的な取り組みの必要性についても提起した。

キーワード：保育士、コミュニケーション、保護者支援、保育ソーシャルワーク、信頼関係

I 研究の背景および目的

1. 「保護者支援」の概念が生まれた社会的背景

保護者支援、子育て支援など、子育てに関わる家族を援助するという概念が新しく誕生したのは、1990年代である。1980年代ごろから子育ての孤立感や子育て不安の高まりが問題視されるようになったが、それは核家族化が進行した結果、家庭における子育てに関する経験や知識の不足によって引き起こされたものであった。その影響が、「1.57ショック」に代表される少子化現象にもつながり、わが国全体として少子化に対する取り組みを始め

*大阪総合保育大学 大学院

て以降、この保護者支援は重要なキーワードとなっている。

このような時代の変化を受け、子育てに関して最も保護者の身近に位置する保育士は、専門職としての役割や機能、関わる範囲の拡大が求められ続けてきた。保育士の根拠法である児童福祉法において、1997（平成9）年の改正の際に「保育に関する相談に応じ、助言を行うこと」が努力義務として位置づけられた後、わずか5年後の2003（平成14）年の改正の際には、「保護者への保育に関する指導」が保育士業務として正式に位置づけられた。明治時代以降、最も古い社会福祉専門職といわれる保育士の歴史において、わずか10年前に出現したこの保護者支援という新たな概念が現場に定着しているとは言い難い状況が、今なお続いている。

2. 「保護者支援」という言葉がもつ曖昧さ

保護者支援という言葉自体は非常に曖昧かつ漠然としており、具体的な業務内容や方法について、明確な共通理解があるわけではない。

保育士が行う保護者支援については様々な論点から研究が行われているが、「保育士保護者支援」をタイトルに用いた論文を検索したところ、18件（CiNii 国立情報学研究所の論文情報ナビゲーター）が該当し、論文・研究ノートに分類できないもの、医療や健康など本研究が扱うテーマと異なるものを除いた14件を概観したところ、歴史研究が1件、養成教育に関する研究が2件、現任者教育に関する研究が1件、発達障害やその傾向がある子どもなど、特定の対象者への関わりに関する研究が3件、保護者支援にあたっての保育士の資質や能力に関する研究が5件、保護者支援で取り扱う内容についての研究が2件であった。なお、保護者が望む保護者支援の具体的内容をテーマにした論文は1件みられた¹⁾が、支援者が非専門職も含まれた内容となっており、まだまだ専門職が行う具体的な業務内容や方法についての研究は乏しいといえる。

3. 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

鶴の「保護者との日々のコミュニケーションを通して信頼関係を築くことを示し、そこから保護者に対する連携や支援が始まる」²⁾という言葉からも、①日常的なコミュニケーションにより、②信頼関係の形成が形成されることで、③保護者支援へつながる、という図式が考えられる。そこで本研究では、保護者支援の前段階にある①の「日常的なコミュニケーション」に着目した。その理由は、②や③よりも、比較的関わりの実態が把握しやすく、結果が目に見えやすい。そのことから実際の業務改善にもつながりやすいと考えたからである。

先ほどと同様に CiNii を用いて「コミュニケーション 保護者 保育士」をタイトルに用いた論文を検索したところ、17件が抽出された。論文・研究ノートに分類できないもの、子どもの発達、ロボットインターフェースなど、本研究が扱うテーマと異なるものを除いた7件を概観したところ、虐待、特別支援など、特定の対象者への関わりに関する研究が2件、保育士の資質や能力に関する研究が4件、保育士等養成課程の教育内容に関する研究が1件であり、コミュニケーションの実態に関する研究は見当たらなかった。

4. 本研究の目的

筆者は、これまでの研究のなかで、保育士が行う保護者支援における保育士に求められる役割と実際の業務にギャップが生じる要因として、(1)保育現場、(2)保育士をめざす学生、(3)その他の問題の3点に分類、提示している。(図1参照)

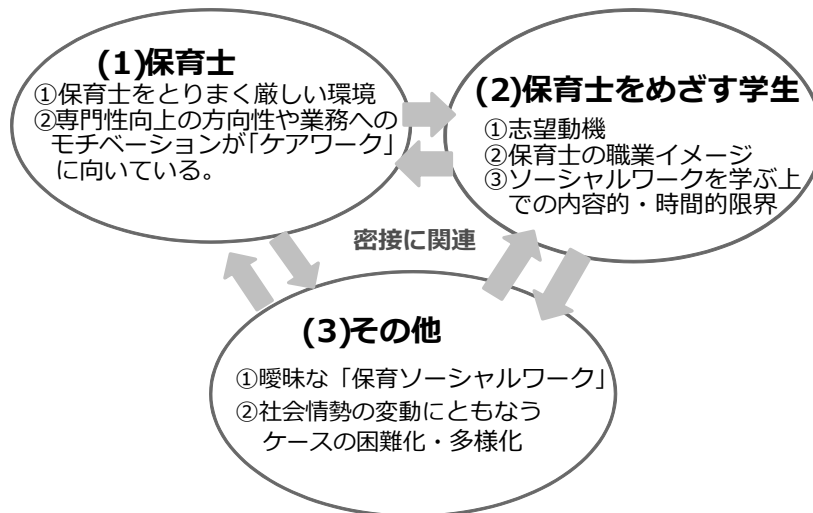


図1 保育士に求められる役割と実際の役割にギャップが生じる原因

出典：日本保育ソーシャルワーク学会編(2014)『保育ソーシャルワークの世界—理論と実践—』晃洋書房,112頁

丸目・立花(2012)では、(2)を検証すべく、保育士養成課程の学生にアンケート調査を行い、「既に学生の時点から、保護者支援に取り組むことについて意識は高いものの、意欲は低い」という調査結果が得られた³⁾。今回は、(1)の保育現場に焦点をあて、中でも保育士が保護者支援を行う際の前提条件とも言えるコミュニケーションについて、「保育士・保護者間のコミュニケーションが十分に行われているとはいえない可能性がある」と仮説をたて、現状や課題を明らかにすべく、保護者アンケートを行った。なおアンケート調査は、保育士と保護者の双方に実施したが、本論文においては、保護者に対する調査の部分のみを取り上げることとする。

II 調査の結果と分析・考察

1. 調査の概要

調査対象：大阪府内の民間保育園 A に通園する園児の保護者 143 名

有効回答 101 名 (回答率 71%)

調査期間：2013 (平成 25) 年 2 月 5 ~ 19 日

調査項目：① 基本属性に関する 10 項目

記入者と子どもとの関係、記入者の年齢、仕事形態、降園時間、主な送迎者、身近な育児の援助者、育児の援助体制の満足度、子どもの年齢、通園している子どもの数、保育園の利用年数

② 子育ての不安や困りごとに関する 6 項目

育児の不安感の有無、具体的な悩みや困りごとの有無、不安の具体的内容、育児相談の希望、相談したい相手、実際に相談する相手

③ 保育士との日常的なコミュニケーションに関する 8 項目

担任保育士とのコミュニケーション（時間、頻度などを含めた保護者の認識）、1ヶ月につきコミュニケーションをとる回数、1回につきコミュニケーションをとる時間、コミュニケーションをとるタイミング、コミュニケーションが始まるきっかけ、コミュニケーションの内容、コミュニケーションに対する満足度、満足していない場合の理由、日常的なコミュニケーションに関する自由記述

④ 保育園の育児支援体制に関する 7 項目

育児相談の希望、実際の育児相談の有無、相談に至らなかった場合の理由、相談したいことがある時の行動、保育園内で相談したい相手、相談したい具体的内容、保育園が行う育児相談支援に対する自由記述

倫理的配慮：調査の実施に関しては、調査の趣旨と、回答は個人を特定できないように集計したうえで公表すること、回答の協力は任意であることなどを、予め文書で説明し、同意を得られた保護者のみ回答を求めている。調査は無記名で実施し、さらに個人の特定を避けるため、回収 BOX に自由に投入できるように配慮を行った。

分析方法：分析 1 においては、質問項目にそって調査結果全体を概観した。ただし質問項目が多岐にわたっているため、本論文のタイトルにもあるコミュニケーションに関連する箇所を中心に調査結果を示している。分析 2 では日常的なコミュニケーションに関する自由記述で得られた回答内容に対して、SCAT の手法を用いて分析を行った。SCAT とは、Step for Coding and Theorization の略であり、小規模データにも適用可能な質的データの分析手法の一つである⁴⁾。具体的には、〈1〉データの中の着目すべき語句、〈2〉それを言いかえるためのデータ外の語句、〈3〉それを説明するための語句、〈4〉そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順にコードを考案して付していく 4 ステップのコーディングと、そのテーマや構成概念を紡いでストーリーラインと理論を記述する手続きからなる。なお、具体的手順については、分析 2 の調査結果の部分において述べることとする。

2. 分析 1 の調査結果

(1) 調査対象者の属性

① 保育園への主な送迎者と回答者と園児の関係

本アンケート調査の回答者と園児の関係については、母親 96 人 (95%)、父親 4 人 (4%)、その他 1 人 (1%) であった。また、保育園への主な送迎者は母親 88 人 (87.1%)、父親 9 人 (8.9%)、祖父母 4 人 (4%) という結果であった。回答者と保育園への送迎者ともに、どちらも母親であるパターンが多いことがわかる。

② 回答者の年代と就労形態

回答者の年代については、20 歳代が 6 人 (5.9%)、30 歳代が 67 人 (66.3%)、40 歳代

が28人(27.7%)と、30歳代が最も多かった。

さらに就労形態については、フルタイムが59人(58.4%)、パートタイムが31人(30.7%)、その他が11人(10.9%)となっている。

③ 通園している子どもの年齢と子どもの数

通園している子どもの年齢は、0歳児3人(3.0%)、1歳児15人(12.9%)、2歳児17人(16.4%)、3歳児19人(16.4%)、4歳児29人(25%)、5歳児33人(28.4%)であった。子どもの数については、1人が79人(78.2%)、2人が22人(21.8%)であった。

④ 保育園の利用年数

保育園の利用年数は、1年未満が18人(17.8%)、1年以上2年未満が15人(14.9%)、2年以上3年未満が18人(17.8%)、3年以上4年未満が11人(10.9%)、4年以上5年未満が11人(10.9%)、5年以上が28人(27.7%)であった。概ね、前出の園児の年齢と利用年数は対応しているが、最も回答が多かった「5年以上」が約3割弱おり、第一子に引き続いて、第二子が通園しているケースが含まれていると考えられる。

⑤ 回答者の迎えの時間帯(降園時間)

回答者が子どもを迎えに来る時間帯、すなわち降園時間については図2に示した。16時台が15人(14.9%)、17時台が51人(50.5%)、18時台が32人(31.7%)、無回答が3人(3.0%)であった。

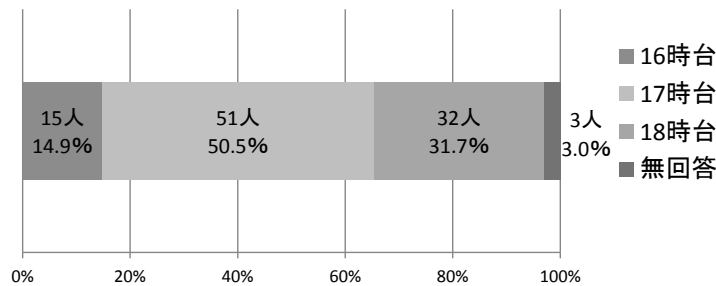


図2 回答者の迎えの時間帯(降園時間)

(2) 子育ての悩みや困りごとについて

① 育児に関する不安

育児に関する不安については、「かなり感じる」8人(7.9%)、「少し感じる」49人(48.5%)、「あまり感じない」40人(39.6%)、「全く感じない」4人(4.0%)であった。(図3参照)

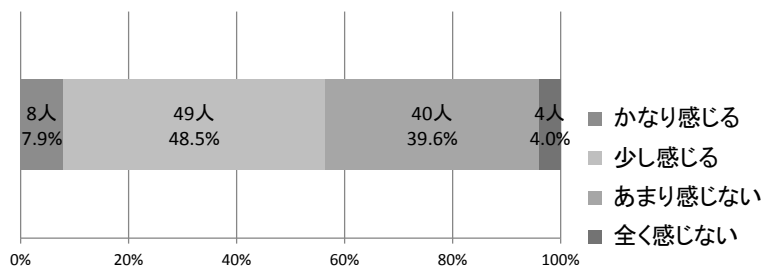


図3 育児に関する不安

② 育児の悩みや困りごと、および具体的内容

育児の悩みや困りごとについては、「よくある」8人(7.9%)、「たまにある」61人(60.4%)、「あまりない」29人(28.7%)、「全くない」2人(2.0%)であった。(図4参照)

約6割弱の保護者が育児不安を、約7割の保護者が育児の悩みや困りごとを抱えながら、日々の子育てを行っている実情がうかがえる。

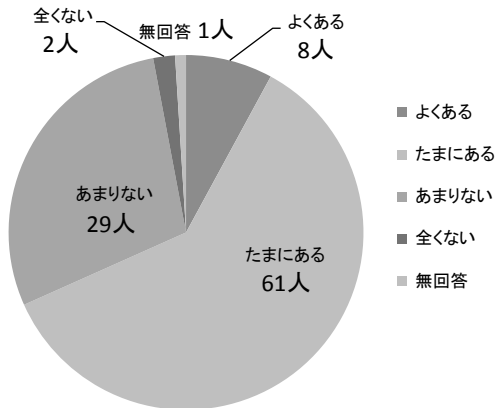


図4 育児の悩みや困りごと

表1 悩み・困りごとの具体的内容

| | 具体的内容 | 度数 (件) | パーセント (%) |
|-------------|------------------|-----------|--------------|
| 子育てそのものの悩み | しつけ | 37 | 18.8 |
| | 食事や排泄、睡眠など生活上のこと | 28 | 14.3 |
| | 子どもへの関わり方 | 24 | 12.2 |
| | 教育 | 22 | 11.2 |
| | 発達や成長 | 20 | 10.2 |
| | 子どもの対人関係 | 14 | 7.1 |
| | 健康や病気 | 12 | 6.1 |
| | きょうだいとの関係 | 3 | 1.5 |
| 生関子育に連する悩みに | 仕事との両立 | 21 | 10.7 |
| | 育児サポートに関すること | 6 | 3.1 |
| | 育児上の人間関係 | 4 | 2.0 |
| | 自身の健康問題 | 4 | 2.0 |
| | その他 | 1 | 0.1 |
| | 合計 | 196 | 100.0 |

悩みや困りごとの具体的内容については、表1のとおりである。回答の多い順に「しつけ」37件、「食事や排泄など生活上のこと」28件、「子どもへの関わり方」24件、「教育」22件、「仕事との両立」21人、「発達や成長」20人、「子どもの対人関係」14人、「健康や病気」12人、「育児サポートに関すること」6人、「自身の健康問題」4人、「育児上の人間関係」4人、「きょうだいとの関係」3人、「その他」1人であった。

また表1では、保護者が抱える悩みや困りごとについて、子育てそのものに関する悩みが約8割を占める一方、「仕事との両立」、「保護者自身の健康問題」のように、保護者自身の問題、また「育児のサポートに関すること」、「育児上の人間関係」など育児の環境に関する内容など、子育てに関連して生じる問題も全体の約2割見られた。

③ 育児相談の有無

前述した育児の悩みや困りごとについては、「悩みを相談する」56人(55.4%)、「悩みを相談しない」16人(15.8%)、無回答29人(28.8%)であった。(図5参照) また、相談しない理由については、自由記述で「話せる人がいない」「相談する相手がない」「相談する時間がとれない」という回答があった。

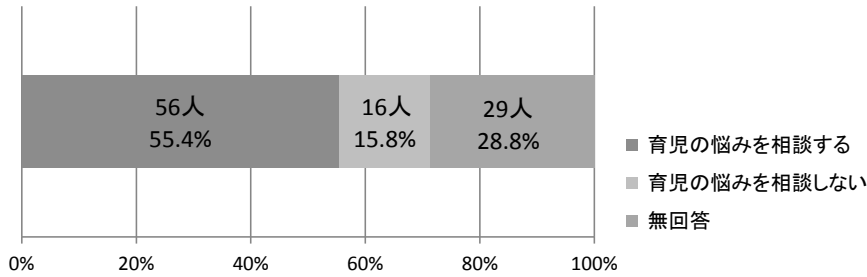


図5 育児相談の有無

図5から、育児に関する悩みや困りごとについて、実際に他者に相談する保護者は約半数である。自らの意志で相談しないケースも予想される一方で、自由記述にて相談しない理由を尋ねたところ、「相談相手がない」、「相談する時間がない」などの回答が複数みられた。言い換えると、相談しないのではなく、相談したくても相談できないパターンが一定数含まれているといえる。

④相談したい相手

育児の悩みについて相談したい相手は、表2のとおりである。「配偶者」41人(32.5%)、「回答者の父母」22人(17.5%)、「回答者の兄弟姉妹」11人(8.7%)、「保育園の友人」10人(7.9%)、「保育園外の友人」18人(14.3%)、「保育園」10人(7.9%)、「子育て相談の専門機関」14人(11.0%)となった。

そして実際に育児の悩みを相談する(した)相手が表3である。「配偶者」46人(36.5%)、「回答者の父母」25人(19.8%)、「回答者の兄弟姉妹」10人(7.9%)、「保育園の友人」11人(8.7%)、「保育園外の友人」24人(19.0%)、「保育園」8人(6.3%)、「子育て相談の専門機関」2人(1.6%)であった。

表2から分かることとして、保護者が相談したい相手は、概ね非専門職、専門職に大別できる。約8割の保護者は、配偶者や父母、兄弟など、身近な存在である前者に相談したいと考える一方で、約2割は後者、つまり子育て相談の専門機関や保育園など専門機関・専門職への相談を望んでいた。

表2 相談したい相手

| | 度数 (人) | パーセント (%) |
|------------|-----------|--------------|
| 配偶者 | 41 | 32.5 |
| 記入者の父母 | 22 | 17.5 |
| 記入者の兄弟姉妹 | 11 | 8.7 |
| 保育園の友人 | 10 | 7.9 |
| 保育園外の友人 | 18 | 14.3 |
| 保育園 | 10 | 7.9 |
| 子育て相談の専門機関 | 14 | 11 |
| 合計 | 126 | 100 |

表3 実際に相談した(する)相手

| | 度数 (人) | パーセント (%) |
|------------|-----------|--------------|
| 配偶者 | 46 | 36.5 |
| 記入者の父母 | 25 | 19.8 |
| 記入者の兄弟姉妹 | 10 | 7.9 |
| 保育園の友人 | 11 | 8.7 |
| 保育園外の友人 | 24 | 19 |
| 保育園 | 8 | 6.3 |
| 子育て相談の専門機関 | 2 | 1.6 |
| 合計 | 126 | 100 |

さらに、この専門職に対する相談ニーズが実際の相談に結びついているかどうかについて調べたものが表4である。送迎のため、毎日のように保護者が足を運んでいるにも関わらず、4割の保護者が実際の相談に結びついていない。子育て相談の専門機関については、約9割弱の保護者がニーズを持ちながらも相談できていないことが明らかとなった。

表4 専門職に対する相談のニーズと実現性

| | 相談したいと考え、実際に相談ができた | 相談したいと考えたが、実際に相談できなかった | 合計 |
|------------|--------------------|------------------------|-------------|
| 保育園 | 6 (60.0%) | 4 (40.0%) | 10 (100.0%) |
| 子育て相談の専門機関 | 2 (14.3%) | 12 (85.7%) | 14 (100.0%) |
| 合計 | 8 (33.3%) | 16 (66.7%) | 24 (100.0%) |

単位 人 (%)

⑤ 保育園内で相談したい相手と相談したいときの行動

保育園内で相談したい相手については、「担任の保育士」が93人(87.7%)、「主任保育士」3人(2.8%)、「園長」8人(7.5%)、その他2人(1.9%)であった。(図6参照)

また保護者が保育園や保育士に対して相談したいことがある時の行動としては、「相談したい旨を話し、相談日時を予約する」が5人(4.7%)、「登降園時に担任保育士に声をかけ、その場で話す」が67人(63.2%)と一番多く、次に「担任保育士に声をかけられたら話す」19人(17.9%)、「連絡帳に記入する」10人(9.4%)、「園長先生の朝立ちタイム(園門前)で相談する」1人(0.1%)であった。(表5参照)

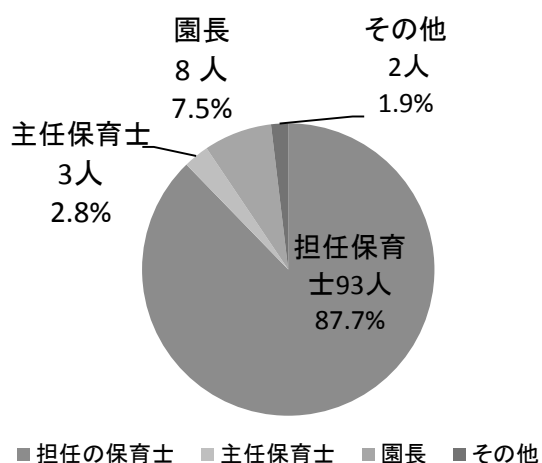


図6 保育所内で相談したい相手

表5 相談したいことがある時の行動

| | 度数 (人) | パーセント (%) |
|-------------------------|--------|-----------|
| 相談したい旨を話し、相談日時を予約する | 5 | 4.7 |
| 登降園時に担任の保育士に声をかけ、その場で話す | 67 | 63.2 |
| 担任の保育士に声をかけられた時に話す | 19 | 17.9 |
| 連絡帳に記入する | 10 | 9.4 |
| 園長の朝立ちタイム(園門前)で相談する | 1 | 0.1 |
| その他 | 4 | 3.8 |
| 合計 | 106 | 100 |

図6では、保育園内で相談したい相手として、約9割の保護者が担任保育士を挙げている。やはり、一番子どもの状況を把握し、“顔の見える間柄”である担任保育士に相談したいと考える保護者が圧倒的に多いことを表している。

表5では、保育士に相談したいことがあるとき、「相談したい旨を話し、相談日時を予

約する」という、他領域において相談支援をする際の一般的なスタイルはむしろ少数で、“担任保育士に会えた時”、“担任保育士から声をかけられた時”などのように、タイミングやシチュエーション、さらには保育士のアプローチ次第で、相談が実現・成立している傾向が特徴的である。

(3) 保育園・保育士との日常的なコミュニケーションについて

①担任保育士とのコミュニケーション（時間や頻度などを含めた回答者の認識）

担任保育士とのコミュニケーションについては、「よくとれている」10人（9.9%）、「とれている」58人（57.4%）、「あまりとれていない」31人（30.7%）、「全くとれていない」2人（2.0%）という結果となった。（図7参照）

図7において、保護者と保育士の日常的なコミュニケーションに関して、約7割の保護者が「コミュニケーションがとれている」とする一方で、約3割の保護者が「コミュニケーションがとれていない」と感じていることがわかった。

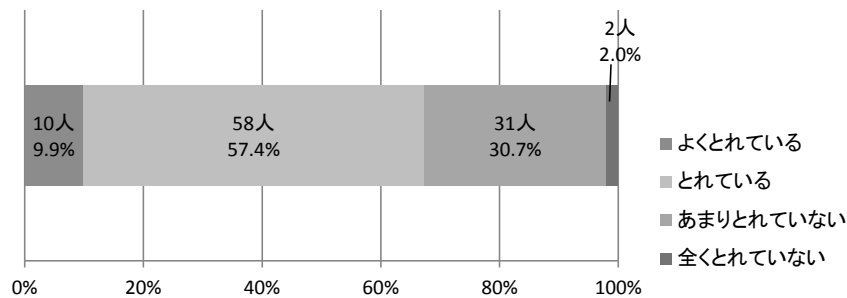


図7 担任保育士とのコミュニケーション

②1ヶ月につきコミュニケーションをとる回数、1回につきコミュニケーションをとる時間

担当保育士と保護者がコミュニケーションをとる回数は表6のとおりである。「0回」3人（3.0%）、「0.5回」1人（1.0%）、「1回」6人（5.9%）、「2回」17人（16.8%）、「3回」20人（19.8%）、「4回」5人（5.0%）、「5回」9人（8.9%）、「6回」6人（5.9%）、「8回」4人（4.0%）、「10回」10人（10.0%）、「12回」1人（1.0%）、「15回」4人（4.0%）、「17回」1人（1.0%）であった。

表7は、コミュニケーションの1回あたりの時間である。「0回」2人（2.0%）、「1回」6人（5.9%）、「2回」7人（6.9%）、「3回」23人（22.8%）、「4回」2人（2.0%）、「5回」35人（34.7%）、「10回」13人（12.9%）、「無回答」13人（12.9%）となった。

表6では、コミュニケーションの回数について、1ヶ月のうち、1回も保育士と関わりを持たない0回から、ほぼ毎日に近い頻度でコミュニケーションをとっている17回まで、かなりのばらつきがみられる。平均は「月に3回」である。「4回」以下、すなわち週1回以下と回答した保護者が全体の約5割を占めており、毎日足を運んでいる頻度から考えても、全体的に少ない印象がある。表7は1回あたりのコミュニケーションの時間であるが、多い回答として「5分」、次に「3分」の両者を合わせて半数を超えている。あいさつ

を交わす程度と推測される「0分」から、最大でも「10分」と、1回あたりのコミュニケーション時間についても、回数と同様に短い印象がある。

表6 コミュニケーションの回数

| 月平均の回数 | 度数 (人) | パーセント (%) |
|--------|--------|-----------|
| 0 | 3 | 3.0 |
| 0.5 | 1 | 1.0 |
| 1 | 6 | 5.9 |
| 2 | 17 | 16.8 |
| 3 | 20 | 19.8 |
| 4 | 5 | 5.0 |
| 5 | 9 | 8.9 |
| 6 | 6 | 5.9 |
| 8 | 4 | 4.0 |
| 10 | 10 | 9.9 |
| 12 | 1 | 1.0 |
| 15 | 4 | 4.0 |
| 17 | 1 | 1.0 |
| 無回答 | 14 | 13.9 |
| 合計 | 101 | 100.0 |

表7 コミュニケーションの時間

| 時間 (分) | 度数 (人) | パーセント (%) |
|--------|--------|-----------|
| 0 | 2 | 2 |
| 1 | 6 | 5.9 |
| 2 | 7 | 6.9 |
| 3 | 23 | 22.8 |
| 4 | 2 | 2 |
| 5 | 35 | 34.7 |
| 10 | 13 | 12.9 |
| 無回答 | 13 | 12.9 |
| 合計 | 101 | 100 |

③コミュニケーションのタイミング・コミュニケーションが始まるきっかけ・内容

コミュニケーションのタイミングについては表8のとおり、「登園時」16人(14.3%)、「降園時」88人(78.6%)、「行事のとき」4人(3.6%)、「その他」4人(3.6%)であった。(表8参照) コミュニケーションのきっかけについては、「保育士から声をかけられる」65人(64.4%)、「保護者から声をかける」15人(14.9%)、「両方」19人(18.8%)、「その他」2人(2%)であった。(表9参照) またコミュニケーションの内容については、「子どもの園での様子」95人(94.1%)、「子どもの家庭での様子」3人(3.0%)、「その他」3人(3%)であった。(表10参照)

表8 コミュニケーションのタイミング

| | 度数(人) | パーセント(%) |
|-------|-------|----------|
| 登園時 | 16 | 14.3 |
| 降園時 | 88 | 78.6 |
| 行事のとき | 4 | 3.6 |
| その他 | 4 | 3.6 |
| 合計 | 112 | 100 |

表9 コミュニケーションのきっかけ

| | 度数(人) | パーセント(%) |
|--------------|-------|----------|
| 保育士から声をかけられる | 65 | 64.4 |
| 保護者から声をかける | 15 | 14.9 |
| 両方 | 19 | 18.8 |
| その他 | 2 | 2 |
| 合計 | 101 | 100 |

表 10 コミュニケーションの内容

| | 度数 (人) | パーセント (%) |
|------------|-----------|--------------|
| 子どもの園での様子 | 95 | 94.1 |
| 子どもの家庭での様子 | 3 | 3.0 |
| その他 | 3 | 3.0 |
| 合計 | 101 | 100 |

表 11 コミュニケーションのタイミングときっかけ

単位 人(%)

| | 先生から 声を かけられる | 自分から 声をかける | 両方 | 合計 |
|------|---------------------|----------------|----------------|-----------------|
| 登園時 | 10人 (10.2%) | 2人 (2.0%) | 4人 (4.1%) | 16人 (16.3%) |
| 降園時 | 54人 (55.1%) | 11人 (11.2%) | 15人 (15.3%) | 80人 (81.6%) |
| 行事の時 | 1人 (1.0%) | 0人 (0.0%) | 0人 (0.0%) | 1人 (1.0%) |
| その他 | 0人 (0.0%) | 1人 (1.0%) | 0人 (0.0%) | 1人 (1.0%) |
| 合計 | 65人 (66.3%) | 14人 (14.3%) | 19人 (19.4%) | 98人 (100.0%) |

これら表8、9をもとに、コミュニケーションのタイミングときっかけについてクロス表に整理したものが表11である。表11からも明らかであるように、最も多いのは「降園時に保育士から保護者に話しかける」パターンである。それゆえ表10のように、約9割という高い確率で「子どもの園での様子」がコミュニケーションの内容となると推測される。すなわち、双方向のコミュニケーションというより、保育士から保護者へ伝えるという一方向の、いわば“伝達”に近いイメージが実情に近いと考えられる。

④ コミュニケーションに対する保護者の満足度及び満足していない理由

保育士とのコミュニケーションに対する保護者の満足度は、「かなり満足」27人(26.7%)、「おおむね満足」57人(56.4%)、「あまり満足していない」17人(16.8%)、「全く満足していない」0人(0%)となった。(図8参照)

「かなり満足」と回答した人以外の「おおむね満足」「あまり満足していない」を選択した回答者に満足していない理由を尋ねたものが表12である。回答の多い順に「保育士に会えない」35人(47.3%)、「時間が足りない」22人(29.7%)、「回数が足りない」9人(12.2%)、「自分の話したいことが話せない」5人(6.8%)、「その他」3人(4.1%)と続いた。

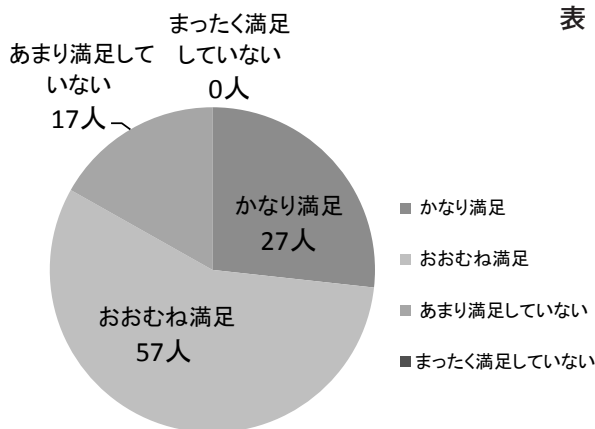


表 12 「おおむね満足」「あまり満足していない」保護者が満足していない理由 (複数回答)

| | 度数 (件) | パーセント (%) |
|----------------|-----------|--------------|
| 保育士に会えない | 35 | 47.3 |
| 時間が足りない | 22 | 29.7 |
| 回数が足りない | 9 | 12.2 |
| 自分の話したいことが話せない | 5 | 6.8 |
| その他 | 3 | 4.1 |
| 合計 | 74 | 100 |

図8 コミュニケーションの満足度

図8より、約8割を超える保護者が満足であると回答していることが明らかになった。しかし一方で、表12からは、現状のコミュニケーションに満足していない理由として、コミュニケーションのチャンスのなさ、時間や回数の不足、さらに「自分の話したいことが話せない」と内容面を理由として挙げる回答があった。

(4) 各質問項目の関係性

保護者による担任保育士とのコミュニケーション、及び満足度を中心に、回答者の属性等と各質問項目とのクロス集計及びカイ2乗検定を用いて検討した。統計ソフトはSPSSを用いて行い、有意水準は $P = 0.05$ とした。

関連性のあったのは、以下の項目である。

① 降園時間と担任保育士とのコミュニケーション（時間、頻度を含めた保護者の認識）

降園時間と担任保育士とのコミュニケーションについて、有意な差が認められた。

（カイ2乗値 = 10.71, 自由度 = 2, $p < .01$ ）

残差分析の結果、18時台に子どもを迎えにくる保護者は、16時台や17時台の保護者よりもコミュニケーションがとれていないと感じる回答が多かった。

② コミュニケーションの時間とコミュニケーションの満足度

コミュニケーションの1回あたりの時間とコミュニケーションの満足度について、有意な差が認められた。（カイ2乗値 = 14.89, 自由度 = 6, $p < .05$ ）

③ 担任保育士とのコミュニケーションとコミュニケーションの満足度

担任保育士とのコミュニケーションとコミュニケーションの満足度については有意な差が認められた。（カイ2乗値 = 35.081, 自由度 = 1, $p < .01$ ）

なお、上記①から③についてのクロス表は、表13、表14、表15のとおりである。

表13 降園時間と担任保育士とのコミュニケーション

| | | 担任保育士とのコミュニケーション | | 合計 |
|------|------|------------------|--------|----|
| | | とれている | とれていない | |
| 降園時間 | 16時台 | 13 | 2 | 15 |
| | 17時台 | 39 | 12 | 51 |
| | 18時台 | 15 | 17 | 32 |
| 合計 | | 67 | 31 | 98 |

表14 コミュニケーションの1回あたりの時間と満足度

| | | コミュニケーションの満足度 | | | 合計 |
|--------------------|-----|---------------|--------|------------|----|
| | | かなり満足 | おおむね満足 | あまり満足していない | |
| コミュニケーションの1回あたりの時間 | 0分 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | 1分 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| | 2分 | 1 | 5 | 1 | 7 |
| | 3分 | 3 | 16 | 4 | 23 |
| | 4分 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | 5分 | 13 | 17 | 5 | 35 |
| | 10分 | 5 | 8 | 0 | 13 |
| 合計 | | 24 | 50 | 14 | 88 |

表 15 担任保育士とのコミュニケーションと満足度

| | | コミュニケーションの満足度 | | | 合計 |
|------------------|-----------|---------------|--------|------------|-----|
| | | かなり満足 | おおむね満足 | あまり満足していない | |
| 担任保育士とのコミュニケーション | よくとれている | 9 | 1 | 0 | 10 |
| | とれている | 16 | 41 | 1 | 58 |
| | あまりとれていない | 2 | 15 | 14 | 31 |
| | 全くとれていない | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 合計 | | 27 | 57 | 17 | 101 |

①では、降園時間が遅くなるにつれて、コミュニケーションがとれないと認識する保護者が多くなる傾向が確認できた。

次に②において、コミュニケーションにおける1回あたりの時間が多くなるほど、コミュニケーションの満足度が高くなるという関連性が確認できた。

最後に③では、保育士とコミュニケーションがとれていると感じている保護者が高い満足感を持ち、コミュニケーションがとれていないと感じる保護者の満足感が低くなるという関連が確認できた。

その他、園児の年齢や保育園の利用年数、コミュニケーションの回数、コミュニケーションのきっかけなど他の項目とコミュニケーションについては有意差は見られず、関連性は認められなかった。

3. 分析1のまとめ

分析1のまとめとして、以下の点が明らかになった。

(1) 保護者支援を必要とする保護者の育児不安や悩みに関する現状

- ① 育児不安や悩みを抱えながら、子育てを行っている保護者が少なからず存在する。
- ② 育児の悩みや困りごとのなかには、子どもに関するだけでなく、保護者自身や育児環境など、子育てに関連する問題も広く含まれていた。
- ③ 育児の悩みを抱えながら、相談しないのではなく、相談できない保護者がいる。
- ④ 子育てに関する専門機関へ相談したいというニーズがあるにもかかわらず、実際は相談につながっていない。
- ⑤ 保育園の場合、タイミングやシチュエーション、さらには保育士のアプローチが、相談の実現を左右している。

(2) 保護者支援の前提となる、保育士と保護者間の日常的なコミュニケーションの実態

- ① 保育士と保護者間の日常的なコミュニケーションは概ね良好であるが、約3割の保護者はコミュニケーションがとれないと感じている。
- ② コミュニケーションがとれない原因は、機会のなさ、回数の少なさ、時間の少なさ、内容に関する事など、複数あり、それらが影響しあっている。
- ③ 本来コミュニケーションとは、双方向のメッセージの伝達をさすが、概して保育士から保護者への一方向的なメッセージの伝達にとどまっている。

(3) 現状改善に向けた、保育園・保育士にとっての課題

- ① 降園時間、1回あたりのコミュニケーションの時間の長さが、保育士と保護者間の

コミュニケーションや満足度に大きな関連があることが明らかになった。

- ② それ以外の要素との大きな関連はみられず、コミュニケーションのあり方に決まった傾向やパターンは存在しなかった。

4. 分析2の調査結果

分析2では、29人の保護者から得られたコミュニケーションに対する自由記述について、SCATの手法を用いて分析を行った。SCATについては既に説明した通りであるが、その中でもアンケートの自由記述欄の記述のような、ごく短い言語データがある場合に有効であるとされているSCAT活用法の一つを採用した⁵⁾。すなわち、29人の保護者の回答ごとに一つのセグメントとみなしてテキスト欄に書き込んでいき、〈1〉から〈4〉に向かってコーディングし、その後〈4〉を見ながら、各行をグループ化する方向で縦方向に並べ替え、再度、すべての行の〈1〉から〈4〉までを検討し直し、最終的な〈4〉に基づいてストーリーラインと理論記述を書くという手順にそって分析を行っている。

前述の手続きに基づいて行った分析結果が表16である⁶⁾。

表16 SCATの4ステップコーディングの例（一部抜粋）

| 番号 | テキスト | 〈1〉テキスト中の注目すべき語句 | 〈2〉テキスト中の語句の言い換え | 〈3〉左を説明するようなテキスト外の概念 | 〈4〉テーマ・構成概念 | 〈5〉疑問・課題 |
|----|--|--|--|--|---|--------------------------------|
| 1 | 忙しいそうだったり、お会いできないので、なかなかコミュニケーションがとれない。 | 忙しい、お会いできない、コミュニケーションがとれない、 | 保育士の多忙さ、声のかけにくさ、接点のなさ | 保育士の多忙な勤務状況 保育士と保護者が会えない コミュニケーションがとれない | コミュニケーションが十分にとれていないとする保護者の認識がある コミュニケーション不足には複数の原因がある | 保育士の多忙な勤務状況は、個人レベルで解決できる問題ではない |
| 3 | こちらから声をかけないと、話す機会があまりない。 | こちらから、声をかけ、話す機会 | コミュニケーションのきっかけ、保育士からの声かけのなさ、話す機会の少なさ、 | コミュニケーションのきっかけとして保育士からとることは少ない 結果として話す機会が少ないという保護者の認識 | 保育士からの声かけが乏しい現状がある 保育士からの積極的な声かけを望んでいる 話す機会が今よりも増えたいと望んでいる | |
| 5 | 先生方がお忙しいので、声をかけるのが申し訳なく感じる時がある。各クラスに相談ボックスなどがあれば、先生方にお時間があるときに見てもらえるのかなと思う。 | 忙しい、声をかけるのが申し訳なく感じる、相談ボックス、時間のあるときに | 保育士の多忙さ、声のかけにくさ、相談したいというニーズ、保育士の負担がかからない方法、代替案 | 保育士の多忙な勤務状況 保護者の声のかけづらさ、ためらい 保護者の相談したいというニーズ 対面コミュニケーション以外の手段の可能性 | 保育士の勤務状況に対する一定の理解をしている 相談したい時、保育士に必要最小限の負担ですむような、現状に対する改善策を望むニーズがある | |
| 7 | 話したいことや聞きたいことはたくさんあるが、お忙しい様子や、逆に自分が急いでいたりタイミングが合わない。早くお迎えに行ける保護者だと担任と会う機会も多いのだと思う。どうしても聞きたいことがあるときは、連絡帳を活用している。もう少し日常的に細かい話をできる状況になればと思う | 話したい、聞きたい、忙しい、タイミングが合わない、連絡帳を買うよう、日常的な細かい話 | コミュニケーション時間に満足していない、保育者の忙しさ、保護者の時間のなさ、タイミング、顔を合わせるチャンスのなさ、聞きたいことが十分に聞けていない、優先順位の高いものに絞ってコミュニケーションをとっている現状、 | 保護者のニーズ（話したい、聞きたい） 保護者の生活状況の余裕のなさ 有効なコミュニケーション手段としての連絡帳の存在 文字上のコミュニケーションよりも対面コミュニケーションのニーズが強い | コミュニケーションがとりづらいのは、保育士だけでなく保護者側にも要因がある。 コミュニケーションがとれない原因の一つとして送迎時間など物理的な問題がある 相談したいことの全てが相談できていない現状がある もっとコミュニケーションをとりたいというニーズがある 連絡帳がコミュニケーションをとる有効な代替的手段として活用されている 現状の改善を望む気持ちがある | |

| 番号 | テキスト | 〈1〉テキスト中の注目すべき語句 | 〈2〉テキスト中の語句の言い換え | 〈3〉左を説明するようなテキスト外の内容 | 〈4〉テーマ・構成概念 | 〈5〉疑問・課題 |
|----|---|--|--|---|--|--|
| 9 | 仕事の時間などでお迎えの時間が遅いことが多く、先生とお話しができませんままズルズル時間がたつことがあった。先生たちもお忙しいと思うが、定期的に時間をつくってもらえたら助かる。 | 仕事、お迎えの時間が遅い、先生とお話ができない、するする時間がたつ、定期的に時間をつくってもらえたら、 | 降園時間の遅さ、問題が解決されない状態が継続したまま経過、相談できるチャンス、 | 保護者の要因によるコミュニケーションのとりづらさ 相談したいのに相談できない状態が続いている 保護者の事情に合わせる形でコミュニケーションの機会をもっと増やしてほしいというニーズ | 保護者が子育てに対してなんらかの問題を抱えた際、解決したいのに、解決されないまま時間が経過している現状がある。 保育士の勤務状況に対する一定の理解がある より保護者の実情に合わせた保護者支援への改善を望むニーズがある | |
| 11 | 朝早くの登園、18時以降の降園だと先生も少なく、声をかけるタイミングがなくなる。 | 朝早くの登園、18時以降の降園、先生も少なく、声をかけるタイミング、 | 先生の不在（配置の少なさ）、声のかけにくさ、 | 保護者の要因によるコミュニケーションのとりづらさ、早い時間帯、遅い時間帯の担任保育士の不在 | 保護者の保育所利用のパターンと保育士の勤務パターンの不一致 | 保育士の勤務体制そのものを変えないと、状況は改善できない |
| 13 | 何か問題があった時だけでなく、普段の様子を教えてください。保育中はこちらから先生に話しかけるタイミングが分からない。 | 問題があった時だけでなく、普段の様子を教えてください。保育中はこちらから先生に話しかけるタイミング、分からない | 保護者が望むコミュニケーション内容と実際のずれ（ギャップ）、ニーズ、声のかけづらさ | 保護者が望むコミュニケーション内容と実際のギャップ、保護者からの声のかけづらさ | 保育士が発信するコミュニケーションの内容と、保護者が望むコミュニケーションの内容にはギャップ・ずれがある。 保育士は問題があった時に保護者にコンタクトをとるが、保護者は普段の様子について教えてもらうのがコミュニケーションと考えている。 保護者は日常の様子を聞きたいというニーズがある | |
| 15 | 園での様子というより、特別な出来事（ケガなど）があった時に「報告」をもらう程度。コミュニケーションではなく、連絡業務 | 特別な出来事、ケガ、報告、コミュニケーションではなく、連絡業務 | 実際のコミュニケーション内容=非日常のできごと、コミュニケーション内容に関するギャップ、連絡≠コミュニケーション | 保護者が望むコミュニケーションの内容と実際のずれ、連絡事項より、もう少し拡大し教えてほしいというニーズ | 保育士が伝達する内容と、保護者の望む内容とのギャップやズレがある 保護者にとって、報告はコミュニケーションではないという認識がある | |
| 17 | 乳児組では、かなり密にコミュニケーションがとれていたが、幼児組になると急激に減ってしまうことが残念。3歳や4歳では園での様子を十分に伝えられない。園での子どもの様子が急に見えなくなる感じがする。 | 乳児組、密に、コミュニケーション、幼児組、急激に減ってしまう、残念、園での様子、(子どもは)伝えられない、急に見えなくなる感じ、 | 子どもの月例・年齢に応じて変化するコミュニケーションの変化、保護者の不安、日常の様子が把握できない、 | 月例や年齢に応じて変化するコミュニケーション体制の変化に対する戸惑いや、物足りなさ | 月例や年齢に応じて変化するコミュニケーション体制の変化に対する戸惑いや、物足りなさ 月例・年齢を問わず、コミュニケーションを密にとってほしいという保護者の願いと実際のギャップ 子どもの園での生活が見えないことに対する不安感がある 幼児組に移行したことでコミュニケーションがとれなくなったと感じている | |
| 19 | 0歳児クラスの時に比べて、先生とゆっくりお話する機会は減っているが、ノートで園の様子を書いてもらっているので、特に問題はない。 | ゆっくりお話する機会、減っている、ノート（連絡帳）、園での様子、特に問題はない | 子どもの月例・年齢に応じて変化するコミュニケーションの濃淡、代替コミュニケーションとしての連絡帳 | 年齢、年齢があがるにつれてコミュニケーションはとれなくなっているという認識、連絡帳というコミュニケーションツールに対する満足感 | 月例や年齢に応じて変化するコミュニケーション体制の変化に対する認識がある 連絡帳を活用することで、実際には対面コミュニケーションを十分カバーすることができるという認識を保護者はもっている | |
| 21 | 連絡帳で園での様子がわかり、感謝している。いつもよく見ていただいていると思う。 | 園の様子、感謝、よく見ていただいている | 代替コミュニケーションとしての連絡帳、安心感 | 連絡帳というコミュニケーションツールに対する満足感 | 連絡帳をとおして、担任への信頼感がもてている | |
| 23 | 先生から積極的に子どもの様子を話して下さるので有難い。 | 先生から、積極的、子供の様子、有難い | 満足度の高いコミュニケーション内容（積極的な保育士からの声かけ）、園での様子 | 保育士の積極的な声かけによる保護者の満足感 | 保育士の積極的な声かけは、保護者のコミュニケーションに対する満足度が高まる。 | 多忙な勤務状況の中で、保護者にとって満足感の高い関わりができる保育士とできない保育士の違いは何か |

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

| 番号 | テキスト | 〈1〉テキスト中の注目すべき語句 | 〈2〉テキスト中の語句の言い換え | 〈3〉左を説明するようなテキスト外の内容 | 〈4〉テーマ・構成概念 | 〈5〉疑問・課題 |
|----|---|---|--|---|---|---|
| 25 | 子育てにそんなに悩んでいるわけではないが、小さなことでも話を聞いてくれるので、気持ち的にすぐ解決する。子ども一人一人を良く見ているので安心。 | 悩んでいるわけではない、小さなこと、話を聞いてくれる、気持ち的にすぐ解決、一人一人をよく見ている、安心 | 予防的役割、時期を逃さない関わり（タイムリー）、子どもへの個別のまなざし・関わりを認識、安心感、 | 保育士－保護者間の良好なコミュニケーションが育児支援に果たす大きな役割、問題予防、早期解決 | 保育士－保護者間の良好なコミュニケーションは、育児支援の大きな役割を果たしており、問題の予防、早期解決につながる | |
| 27 | 母が思っている以上に、子どもは園で頑張っている姿を教えてもらっているので、家でワガママでも安心する。ダメな親かも、と自信がなくなっても、こんな感じではないのかなと安心して安心する | 園で頑張っている姿、安心、自信がなくなっても、こんな感じではないのかな、安心 | 子どもの頑張り、通訳的役割、安心感、 | 客観的な視線を通じた子どもの理解 子育てに対する安心感 | 保育士の“仲立ち”的な役割による子育てに対する意欲向上、保育士のはたらきかけが保護者の子育てに対する安心感向上につながっている | |
| 29 | 相談しても、一方的だったり、決めつけたような言い方をされることが多く、相談する気になれない。 | 一方的、決めつけたような言い方、相談する気になれない | 保育士の姿勢・態度、相談意欲の減退 | 相談のしづらさ | 保育者の相談に対する姿勢・態度に問題がある場合がある 相談意欲が減退することがある。 | 相談援助（ソーシャルワーク的関わり）に関する教育やトレーニングが不十分である。 |

そしてストーリーラインとして、以下の A から E までのカテゴリーに分類した。

〈カテゴリー A: 保育士と保護者間でコミュニケーションが十分にとれない現状、背景と要因〉

保護者にとって、保育士と保護者間でコミュニケーションが十分にとれていないと考える理由として「多忙な保育士の勤務状況」を挙げる声が複数みられた。その場合、コミュニケーションがとれない、コミュニケーションがとれても十分ではない、という二つのパターンがある。前者は、保護者から声をかけづらい雰囲気があり、必要なときには、ためらいや遠慮とともに保護者からコミュニケーションをとっていること、それゆえに保育者からの積極的な話しかけを望んでいるにもかかわらず、実際には声かけが乏しい現状がある。後者は、コミュニケーションがとれている場合でも、時間の少なさや、限られた時間のなかで内容が深まらない点が指摘された。

一方で、コミュニケーションが十分にとれない要因は保育士側だけでなく、保護者の側にもあった。早い時間帯の登園、遅い時間帯の降園により、担任保育士の勤務パターンと合わないために会えない、もしくは早朝、夕方の遅い時間帯は保育士の配置が少ないので話すことも難しい。また保護者側の忙しさ、余裕のなさからコミュニケーションをとりにくい場合もあった。

コミュニケーションが満足にとれない状況は、保護者の相談にのってほしいというニーズに十分に答えられていないことにもつながっていた。不安を抱えたり、問題が解決されないまま時間が経過する、困り感が解決されないまま終わってしまう状況がみられた。

現状に対し、保育士に対する一定の理解を示し、遠慮や諦めの気持ちを持ちながらも、相談箱や連絡帳の活用・充実など、直接的なコミュニケーションの補足、代替案が示され、保育士に可能な限り負担のかからない形を模索しつつ、現状改善を望む声がみられた。

〈カテゴリー B: 保護者が望むコミュニケーションと保育士の実践のずれと一致の要因〉

次に、コミュニケーションの内容について、保護者の望む内容と実際にギャップがあることを指摘する声が複数あった。保護者は子どもの普段の様子や日々のできごとを知りたいにもかかわらず、保育士は「問題があった時」、「変わったこと」、「ケガなどの特別なできごと」などを伝えることが多い。また短時間でも、継続的にコミュニケーションをとりたいというニーズがみられた。一方で、コミュニケーションに対する満足感が高いのは、

保育士からの積極的な声かけがあり、日々の様子や保育士の気づきが細やかに保護者へ伝えられている場合である。保育士の子どもと保護者の“仲立ち”的な役割は、保育士への信頼の高まりとともに、保護者の子育てに対する意欲や自己肯定感の向上につながり、場合によっては、子育て不安の予防や早期発見・解決につながるという育児支援の大きな役割を果たしていた。

〈カテゴリー C：月例や年齢に応じたコミュニケーション体制の変化と保護者の戸惑い〉

月齢や年齢に応じてコミュニケーション体制が変化することに対する戸惑いを感じる保護者の声もみられた。特に0歳児クラスから乳児クラス、乳児から幼児クラスへの移行の際に、子どもの生活や環境が変化することで、保護者も不安感をいだきやすい。普段よりもコミュニケーションに対するニーズが高まるにも関わらず、実際には保育士とのコミュニケーションがますますとれなくなっていると感じるパターンが複数みられた。

〈カテゴリー D：コミュニケーションツールとしての連絡帳の効果〉

連絡帳を保育士とのコミュニケーションツールとして評価している声が複数あった。降園時刻が遅い場合やクラス移行の際など、コミュニケーションがとりづらい環境や、いつも以上にコミュニケーションに対するニーズが高まる時期にも、連絡帳を活用することでカバーできている現状があった。連絡帳をとおして担任への信頼感が増すという声もある。幼児組になると連絡帳というコミュニケーションシステムがなくなることに對して、改善を望む声がみられた。

〈カテゴリー E：保育士のコミュニケーションスキルの個人差〉

一部の保育士の雰囲気、姿勢や態度などにより、コミュニケーションのとりにくさ、相談のしづらさを指摘する意見が少数見られた。

分析2のまとめとして、前項のストーリーラインで述べたAからEのカテゴリーごとに、導き出された理論記述は以下の通りである。

| |
|--|
| <p>カテゴリー A：保育士と保護者間でコミュニケーションが十分にとれない現状、背景と要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保護者と保育士間のコミュニケーションが不十分な場合、①コミュニケーションが「とりにくい」ケースと②「とれない」ケースがある。 ○コミュニケーションが「とりにくい」要因は、保育士の多忙な勤務状況が最も大きい。 ○保育士の多忙な勤務状況が、コミュニケーション機会の少なさ、時間の少なさ、内容の乏しさにつながっている。 ○コミュニケーションが「とれない」要因は、保護者の登降園時刻と大きな関連がある。 ○保護者（園児）の登降園時間によっては保育士の勤務パターンが合わず、そもそも顔を合わせる機会がほとんどない。 ○保護者は現状に対する一定の理解を持ちながらも、保育士の負担が過度にかかり過ぎないことに配慮しつつ、しかし保護者の事情に合わせた改善を望んでいる。 |
| <p>カテゴリー B：保護者が望むコミュニケーションと保育士の実践のずれと一致の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ○コミュニケーションの内容については、保護者と保育士に大きなギャップが見られる。 ○保護者は保育士側から行う現状のコミュニケーションよりさらに広範な内容を望んでいる。 ○コミュニケーションに対する満足度が高いのは、積極的な保育士からのアプローチがあること、コミュニケーション内容が日常的な園生活に関連する場合などである。 ○良好なコミュニケーションは、保護者が抱える問題の早期発見、予防的な役割を果たすなど育児支援にもつながっている。 |

| |
|---|
| <p>カテゴリー C：月例や年齢に応じたコミュニケーション体制の変化と保護者の戸惑い</p> |
| <p>○クラス移行など、子どもの生活や環境の変化は保護者の不安にもつながる。通常よりも濃密なコミュニケーションのニーズが高まるにもかかわらず、むしろ月齢や年齢に応じてコミュニケーション体制は階段的に縮小されるため、戸惑いを感じる保護者が存在する。</p> |
| <p>カテゴリー D：コミュニケーションツールとしての連絡帳の効果</p> |
| <p>○連絡帳をコミュニケーションツールの一つとして評価する声は高く、コミュニケーションにとどまらず、連絡帳を通じた保護者支援もみられる。 ○連絡帳の効果的活用は、現状の問題点（コミュニケーションのとりづらさ）を解決できる可能性がある。</p> |
| <p>カテゴリー E：保育士のコミュニケーションスキルの個人差</p> |
| <p>○高いコミュニケーションスキルを持ち、多忙な中でも保護者が満足するコミュニケーションがとれている保育士もいる一方で、保護者がコミュニケーションをとりづらさを感じるなど、課題を抱える保育士も存在し、個人差が大きい。</p> |

以上のように、カテゴリー A の保育士と保護者間でコミュニケーションが十分にとれない現状、背景と要因として 6 項目、カテゴリー B の保護者が望むコミュニケーションと保育士の実践のずれと一致の要因として 4 項目、カテゴリー C の月例や年齢に応じたコミュニケーション体制の変化と保護者の戸惑いとして 1 項目、カテゴリー D のコミュニケーションツールとしての連絡帳の効果として 2 項目、カテゴリー E の保育士のコミュニケーションスキルの個人差として 1 項目があげられた。

Ⅲ. 総合的な考察と今後の課題

調査規模の限界はあるものの、今回は保護者支援の前提となる「コミュニケーション」の現状と課題に焦点をあてた。分析 1 のコミュニケーションについての現状と問題点、分析 2 の問題が起こる要因との関係性について、概ね明らかにできたと考える。最後に、分析 1、2 を通しての考察を行う。

1. 保育士が行う保護者支援の重要性

内容が特定できない漠然とした育児不安や具体的な悩みや困りごとを、できるだけ早期に解消、解決することが望ましい。自らの力だけで解決ができない場合は、他者の関わりが必要となる。元来、子育てそのものは至って専門的なものでなく、世代を超えて受け継がれてきた人間の営みであると考え、分析 1 の結果のとおり、保護者が、日々の子育てを行う中で不安や悩みを抱えた時、多くは家族や友人という身近な存在へ相談したいと考える流れは自然である。一方で、子どもや保護者の生活は時代とともに複雑化、多様化しており、これまでのように全てが非専門職的関わりにより解決できない時代になっている。子育ての専門的な知識や技術をもつ保育園や子育ての専門職に相談したいというニーズが約 2 割も存在することは、全体に占める割合の大きさより、一定の割合で確実に存在していると解釈し、その事実に着目すべきである。

さらには、そのニーズに対して実際の相談につながりにくいことが問題であり、おそらく保育園を利用する多くの保護者が就労している事情に関係していると考えられる。

このように考えると、毎日のように保護者が足を運ぶ保育園、そこで働く専門職である保育士の存在は大きいといえる。アクセスのしやすさ、相談のタイミングがはかりやすいことはもちろん、調査結果からも、日常のコミュニケーションの中で保育士から保護者へ行う声かけやアプローチによって相談につながるケースも多く、保育士の行う保護者支援の重要性が改めて確認できた。

2. コミュニケーションが十分に行えない要因と問題解決の難しさ

分析1では回数や時間が少ない、また双方向ではなく一方向からの情報にとどまっているなど、決して十分なものとは言い難い実態が明らかになった。分析2ではその要因が保育士側、保護者側の双方にあることがわかった。具体的には保育士の多忙な勤務状況、そして降園時間に表れる保護者の生活状況が、密接に二者間のコミュニケーションと関係している。さらに要因ごとにみていくと、「コミュニケーションがとれない」または「コミュニケーションがとりにくい」ケースを生み出していた。前者は「接点」、さらに後者は「回数」「時間」「内容」に影響を与えるという、因果関係があることもわかった。

これらに対する解決をはかる際、多くは保育士個人の取り組みのレベルを超え、勤務時間の見直しなど保育士が勤務する組織全体としての取り組み、さらには保護者との関わりに専念できる体制づくりなど、保育士の業務内容や働く環境設定など保育士が働く枠組みを規定する行政レベルでの取り組みが必要である。

3. 保育士が個人レベルで行える取り組み

(1) 保育士・保護者間のコミュニケーション内容のギャップ解消

分析2では、保育士が行うコミュニケーションと、保護者が望むコミュニケーションのギャップに対して改善を望む声がみられたが、実際に多忙な中であっても、保護者のニーズに応え、良好なコミュニケーションを行い、育児支援につなげている保育士の実践も確認できた。保育士一人ひとりが保護者のニーズを認識し、コミュニケーションをとることの意義、重要性に対する意識改革をはかることは、一定の効果がみられると考えられる。

(2) コミュニケーションが保護者支援と直結する時期やタイミングの見極め

クラス移行の際、子どもの生活が大きく変わるタイミングと、連絡帳のシステムがなくなるなどのコミュニケーション体制の変化が重なり、一時的に保護者の不安や戸惑いが高まる時期があることが明らかになった。言い換えると、その時期のコミュニケーションは育児支援、保護者支援と同義になりうることを示している。保育士の専門性が特に求められる場面であり、意識的にコミュニケーションをとる対象や時期が明確であるため、むしろアプローチしやすく、効果も見えやすいといえる。

(3) “もう一つのコミュニケーションツール”の活用

現状のコミュニケーションに関する問題点の多くをカバーできるツールとして、連絡帳の意義が大きいことがわかった。連絡帳記入にともなう保育士の負担なども考慮しながら、効果的な活用のあり方を模索することは大きな意義があると考えられる。

4. 保育士が保護者支援を行えるためのソーシャルワーク教育の充実

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があることについては前述した

とおりであるが、言い換えれば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を意味する。一方では分析2でも明らかになったように、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しない。保護者一人ひとりの個別性に応じて、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。

現状において、保育士養成課程でのコミュニケーションスキルの修得は「相談援助」「保育相談支援」などのソーシャルワーク教育の中で行われている。当該科目の質的量的教育の充実をはかるなかで、コミュニケーションについても今以上に教育内容を充実させる必要がある。

このような保育士養成におけるソーシャルワーク教育は、1991（平成3）年以降、2001（平成13）年、2011（平成23）年と、毎回改訂が行われ、現行のカリキュラムは、それまでの「社会福祉援助技術」を分割した形で「相談援助」「保育相談支援」という科目がそれぞれ演習科目として1単位45時間設けられた。しかし、学びが深まるための教育内容や教育方法の模索とは裏腹に、専門職として相談援助を行う社会福祉士がソーシャルワークを学ぶ600時間に対して、90時間と時間のうえでの限界があること、内容的にも“ゴールが設定できないソーシャルワーク教育”、“現場をもたないソーシャルワーク教育”⁷⁾に留まり、養成課程を経た保育士が、即戦力となって働くことは難しいことが課題として挙げられる。

さらに、養成課程においてソーシャルワークの学びを受けていない世代の保育士も現場では多く働いており、経験年数別の現任者研修の充実も課題として挙げられる。

IV おわりに ～保育士の専門性についての再考～

保育所保育指針解説書⁸⁾における「保育の専門性」によると、①子どもの発達に関する専門的知識を基に子どもの育ちを見通し、その成長・発達を援助する技術、②子どもの発達過程や意欲を踏まえ、子ども自らが生活していく力を細やかに助ける生活援助の知識・技術、③保育所内外の空間や物的環境、様々な遊具や素材、自然環境や人的環境を生かし、保育の環境を構成していく技術、④子どもの経験や興味・関心を踏まえ、様々な遊びを豊かに展開していくための知識・技術、⑤子ども同士の関わりや子どもと保護者の関わりなどを見守り、その気持ちに寄り添いながら適宜必要な援助をしていく関係構築の知識・技術、⑥保護者等への相談・助言に関する知識・技術、と列挙されている。

近年、保育士は子育てに関わる最も身近な専門職として、⑥の部分においてさまざまな役割が課されながらも、現場の慢性的な人手不足など、保育士をとりまく厳しい勤務環境は変わらないため、結果として社会や保護者の期待に応えられないというジレンマを抱え続けている。

しかし保育士が担うべき専門性として、第一義的な性格を持つものは①から⑤の保育の部分であり、それらに付随する形としての⑥の位置づけであると理解するならば、現場の保育士にとって、担う範囲を限定せざるをえないのは、ある意味で仕方のないことである。

一方で、現実的に保護者の子育て環境は厳しくなる一方である。実際に、分析1で育児の悩みや困りごとのなかには、児童福祉法や保育所保育指針で保育士に求められる「子育てに関する指導」を超えたものも含まれているなど、当事者の困りごとに誰も対応できな

いという事態が可能性として起こっている。例えば教育分野において導入が進みつつあるスクールソーシャルワーカーのように、保育分野においても外部専門職ソーシャルワーカーとの協働体制の是非に関する議論を行うなど、現状では甚だ曖昧な保護者支援の範囲や担い手を再考する時期にきているのかもしれない。

謝辞

論文作成にあたり、ご指導いただきました大阪総合保育大学大学院児童保育研究科准教授瀧川光治先生、教授大方美香先生、またアンケートにご協力いただきました、ちとせ保育園の中尾恵子園長先生をはじめ保育士の先生方に心から感謝を申し上げます。

註

- 1) 岸本 美紀・武藤 久枝 (2014). 保護者が望む保護者支援のあり方：幼稚園と保育所との比較 岡崎女子大学・岡崎女子短期大学研究紀要, 47, 17-24.
- 2) 鶴宏史 (2009). 保育所におけるソーシャルワーク実践研究 博士論文 大阪府立大学, 33
- 3) 丸目 満弓・立花 直樹 (2012). 保育士をめざす学生のソーシャルワーク業務に関する意識および意欲についての一考察 兵庫大学短期大学部研究集録, 46, 63-77.
- 4) 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 -- 着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要 教育科学, 第54巻第2号, 27-44.
- 5) 大谷尚 (2011). 質的研究シリーズ SCAT:Steps for Coding and Theorization-- 明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法 感性工学, vol.10 No.3, 155-160.
- 6) 紙面の関係上、奇数部分についてのみを抜粋し、資料として掲載している
- 7) 丸目満弓 (2014). 保育者養成におけるソーシャルワーク教育 日本保育ソーシャルワーク学会 (編) 保育ソーシャルワークの世界—理論と実践— 晃洋書房 115-116
- 8) 厚生労働省編 (2008). 保育所保育指針解説書 フレーベル館 19-20

The Current State and Problems Regarding the Communication between Nursery School Teachers and Parents

:In Relation to the Questionnaire to Parents

Mayumi Marume

Osaka University of Comprehensive Children Education Graduate School

It has been over 20 years since the birth of the concept of “parenting assistance,” and 10 years since nursery school teachers began “caretaking guidance for parents” as a part of their job. However these terms are not only still vague, but the exact duties and methods for childcare workers have yet to be defined, and even the search for a proper childcare place continues.

In this study, I carried out a survey targeted towards parents, focusing on the communication between nursery school teachers and parents at a private nursery school in Osaka prefecture. In considering methods of parenting assistance, the communication between nursery school teachers and parents is both easy to imagine and easy to grasp the actual situation. In this survey as well, I confirmed that there was a close relationship between both parties.

The results of the survey showed that communication was not completely sufficient due to: lack of opportunities to meet, lack of time, and lack of information communicated when a meeting actually happens. I also found that the main causes of this were in the lifestyles of both parties, such as the busy schedules of the teachers and the times in which parents picked up their child.

Overall, I raised not only the issues in which nursery school teachers can confront on their own, but also the importance of the long term efforts in dealing with the current circumstances. Important efforts include: the improvement of the system in which nursery school teachers work, the addition of social work education in order to have better parenting assistance, and the reconsideration of the approach of parenting assistance fit for the expertise of nursery school teachers.

Key words : nursery school teachers, communication, parent-support, child care social work, mutual trust relationship