

# 講師質問コース 回答

## < 保護者支援・子育て支援分野 >

[講師] 九州ルーテル学院大学 専攻主任/教授 永野 典詞 氏

この度は、「令和6年度 保育士等キャリアアップ研修<保護者支援・子育て支援分野>」をご受講いただきありがとうございました。

「講師への質問受付コース」にご入力いただきましたご質問について、講師からの回答を共有いたします。なお、多数のご質問をいただいたため、多くの方からご質問いただいた内容等を中心に回答いただいております。予め、ご了承くださいますよう、お願い申し上げます。

是非、今後の現場での実践に活かしていただけますと幸いです。

Q . . . . 全国で本研修を受講された受講者からの質問内容

A . . . . 質問に対しての講師からの回答

### ■ 保護者への対応

Q 保護者支援をするにあたって、1番必要な心得は何でしょうか。

A 支援者（保育者）の、感情のコントロールだと思います。対人援助職は、感情労働と言われるています。つまり、自分の感情の如何を問わず、共感、気配りなど、外面的演技や外面の表現と自分の内面を一致させようとする、深層演技が求められる場合も多いです。つまり、自分の感情を場面に応じてコントロールできることは、大切な技術と思います。

Q 保護者の、育児への思いや悩みを聞き、不安を軽減して欲しい気持ちはありますが、自身の知識・経験不足で、保護者が安心できるような返答ができるか不安です。保護者への声掛けで、気に掛けるべきことは、何でしょうか。自身より年上の保護者の方が多く、言葉選びにも悩みます。

A 相談援助の基本は、傾聴です。すべての相談に、完璧な回答はありません。保護者への声かけだけを意識するよりも、一生懸命保護者の声を聞くことです。その上で、これまでの知識や経験を踏まえて回答するとよいでしょう。わからないときはわからない、と伝えることも大切です。年上の保護者に限らず、丁寧な言葉を使いましょう。

Q

「対応が難しい保護者」と「配慮が必要な保護者」への対応は、どのように違いますか。

A

「対応が難しい保護者」とは、関係性の構築が難しいと理解できます。まずは、信頼関係を構築することを意識することが大切です。また、「配慮が必要な保護者」とは、子育て不安やストレス、精神的に不安定（精神疾患や発達障がいなどを含む）な状態などです。まずは、保育者の知識と技術で対応可能であるかを検討し、難しい場合は、地域の専門機関に相談するなど必要です。

Q

感情的になって、話を聞いてもらえない保護者については、どのように対応したらいいでしょうか。

A

まずは、保育者は、保護者が冷静に話しができるようになるまで、話を聴き、保護者が落ち着いてきたら、受容と共感、非審判的態度で対応することが良いでしょう。

Q

行事を行うたびに、何かと問題点を見つけて、クレームを言われる保護者については、どのように対応したらいいでしょうか。

A

保育所側は、嫌な思いを持つかもしれません。しかし、そこで、視点を次のように変えてみませんか。問題点を指摘してくれることに、感謝します。クレームを言われる保護者は、しっかり現場のことを意識して見ているのでしょうか。ありがたく思い、「ありがとうございます」と感謝を伝えましょう。そして、どのように対応したか改善点を明確にして伝えることが有効です。

Q

保護者が、しつけの体罰（精神的なものを含む）をしている場合、どのような支援をしたらいいでしょうか。

A

暴力に親和性がある保護者には、しつけとは何か、体罰が子どもに与える負の影響など、研修会や講話などで伝えることもよいかもしれません。個人的に話をして、なかなかわかってもらえないことも多いです。

Q

提出物などの期限が守られなかったり、提出がない家庭について、どこまで支援をしたらいいでしょうか。

A

保護者への伝え方は、難しいですね。ただし、保育施設も丁寧かつわかりやすく伝えていくかを、もう一度考えましょう。私たちは、わかっていることを前提に物事を伝えることがあります。より、具体的にわかりやすく、図や写真、“いつまでに”の文字を大きくするなど、工夫してみてください。意図的に忘れられる保護者には、なぜ提出できないのか、保護者が安心して話しをできるようにしましょう。

Q

保護者支援において、時間を決めて話を聞いても、過ぎてしまうことが多くあり、勤務時間外に及ぶこともあり、困っています。ある程度の距離を保てればいいのですが、何かいい方法はありますかでしょうか。

A

相談支援では、保護者の話を傾聴することは、とても疲れます。一生懸命、聞くことに集中するわけです。時間が長くなりすぎてしまう保護者への対応は、最初に、「今日は、一時間お話を聞かせて下さい」など、明確に示すことも必要かもしれません。また、次回は〇日にどうですか、と事前に案内するなどがあります。

Q

保育園外の私的な交流で、保護者同士のトラブルがありました。保育園は、どこまで関わるべきでしょうか。

A

園外での保護者のトラブルは、なるべく、保育園が組織としては関わらない方がよいかと思えます。しかし、トラブルによって、子どもや保護者が園で不利益を被る、園の信頼が損なわれるなどの場合は、関与が必要でしょう。このような場合は、トラブルの内容に関与するのではなく、あくまでも、トラブルによって生じた子どもや保護者の問題や園の信頼関係回復についてです。子どもや保護者、保育者の安全と安心を最優先し、関与は慎重に判断しましょう。

Q

「保護者が子どもと一緒に過ごしたいと思えるような支援」とは、具体的にどのような支援をしたらいいのでしょうか。

A

「子どもの良い所を伝える」「子どもが、喜んだり、楽しんだりする姿、遊び・活動などを伝える」などでしょう。できれば、子どもが保育者と楽しく遊んでいる姿を見せたり、保護者に子どもと楽しく遊んでもらうことも有効かもしれません。

Q

保護者からの悩み相談で、「他の人には話して欲しくない」と言われた場合は、相談を受けてもいいのでしょうか。

A

相談を受けるというよりも、「傾聴」が基本です。しっかり話を聞くことです。その上で、保育者には、守秘義務がありますので、秘密を守ることは、厳守しましょう。

Q

「個別配慮を要する親子に対する支援の必要性」とありましたが、親自身が求めておらず、疑問にも思っていない場合、保育士からは、どのような支援・対応ができるのでしょうか。（ご両親は若く、仕事が休みの日も週6で通っている。子どもは、構って欲しい・見て欲しいという行動が多々見られ、どれだけ園で甘えて抱っこされても、満足する気配はない。年齢より賢く、周りを見て行動したり、自分なりの言葉で伝える事ができるが、精神面で不安定さがある。）

A

保護者との、信頼関係の構築が最優先です。日頃のコミュニケーションや、子どもの行動を肯定的に伝えます。また、保護者への支援では、保護者が、気づきを促す工夫が必要です。情報提供では、該当する保護者だけでなく、保護者全体へのお便り、掲示板、講話、研修なども有効です。また、相談しやすい環境を作ることも大切です。ただし、保育園だけで対応が難しい場合は、専門機関の活用も視野に入れる必要があるでしょう。ポイントは、保護者との信頼関係づくり、保護者と関わりを多くする。信頼関係ができれば、保護者に、子どもが甘えたいこと、もっと関わってもらいたいと思っていること、など伝えることも可能になるでしょう。

Q

保育士以外の現場の職員が、保護者から信頼していただくには、どのようなアプローチをしたらいいのでしょうか。

A

気持ちの良い挨拶、印象を良くする工夫（笑顔や気づかいなど）、子どもたちの状況を共有し、子どもの話題で話しができるようにすることも有効でしょう。

Q

保護者から、子どもが「保育園に行きたくない」という相談を受け、「母子との関わりを大切にもらいたい」と伝えたいのですが、どのように伝えたらいいのでしょうか。

A

保育園に行きたくない、という理由を検討しましょう。母子関係なのか、保育園での出来事なのか、明確にした上で、伝える内容を考えることが必要でしょう。

Q

2歳児について、ひっかき・噛みつき・叩く・蹴るなど、トラブルが多いです。被害者側には丁寧に謝っていますが、加害者側にはあまり伝えないことが多いです。保育園のルールもありますが、加害者側にも伝える場合、保護者にどのように伝えたらいいでしょうか。

A

まず、園の理念や方針として、このようなトラブルを、加害者の保護者に伝えるかどうかを、園内で確認し、共通理解をしましょう。伝えることもあるとなれば、

- ① 事実を具体的に伝える
  - ② 子どものトラブルは保育園の責任でもあることも伝える
  - ③ 子どもの普段の良い行動も一緒に伝える
- などがあります。

Q

「保護者自身が解決に向かって動き出せるように支援する」と多く書かれていましたが、子どもの様子を全て伝えるのがいいのか、保護者に聞かれるまで待つのがいいのか、どのようにしたらいいか教えてください。

A

保護者が、解決に向けて動き出すためには、保護者に子育てに自信を持ってもらうこと、成功体験を感じてもらうことが大切です。やってみよう、上手くいかなくても、保育士さんに相談してみよう、など前向きな心で子育てに取り組むことで、解決に向けて動き出すということです。解決する、しないではなく、やってみよう、挑戦してみようという思いは、他者からの承認や成功体験から得られることが多いです。また、困ったときには、助けてもらえるという安心感も大切だと思います。子どもの様子を伝える場合は、子どもの良い点、改善点、こうしたらもっとよくなる（希望）のサンドイッチ法も有効だと思います。

Q

園とご家庭での様子が違う子どもの場合、保護者への対応・伝え方を教えてください。

A

この質問の場合は、家ではいい子、園では少し手がかかる、気になるなどでしょうか。その場合は、二つのことが気になります。まず、子どもが保護者の顔色を見て行動していないか、怒られるからいい子を演じるのか、また、家で保護者との関わりが満足できないから、保育園でその不満が出て手がかかってしまうのかなど、子どもや保護者の様子を観察して、今、子どもにとって必要なことは何かを検討してはいかがでしょうか。100%の答えはないかもしれませんが、子どもが、保育園でも家庭でも自分の思いが身近な大人に伝えられることが大切ではないでしょうか。子どもの心理的安全性を担保することが重要だと思います。

Q

「望んでいないことを伝える場合は、相当な配慮が必要」とありましたが、子どものよい所を伝える方法以外に、いい方法があれば教えてください。

A

具体的な事例を元に話しをすることも有効です。「Aちゃんが遊びの中で◎◎で困っている姿が見られましたが、お家ではいかがでしょうか。」など。ただし、問題を解決するという思いだけではなく、一緒に考えましょう、一緒に見守ります、という姿勢も大切です。また、課題を否定的に捉えるだけでなく、肯定的にリフレーミングすることも有効です。

Q

仕事が忙しく、親子の時間が少ないと思われる家庭について、保育者として、どのように支えていけばいいでしょうか。

A

まず、保育者ができることは、保育園で、その子どもが安心して過ごすことができる環境を作ることです。先生に見守られ、共に遊び、心の安全性が保たれること、そして、心の愛のコップを少しでも満たすように関わるのが大切だと思います。同時に、仕事が忙しい保護者に配慮しながらも、少しの時間でも、子どもと関わる（適切なコミュニケーションの仕方など）ことの大切さや、関わり方を伝えることも必要かもしれません。

Q

子どもの気になる点について、保護者へ伝えたいが触れて欲しくない様子があり、長い目で見守っていますが、きっかけの掴み方が分かりません。見守りから、少し踏込むタイミングを教えてください。（子どもに無関心でもなく、愛情も持っている。家庭環境も良く、保育園との信頼関係も築けている（兄弟いるため）。子どもは、多動的な動きが多く、食事も落ち着いて食べれない。育児については、おそらく、母親だけでは世話ができないため、同居の親が手伝っている。頑張っている姿は、よく分かる。）

A

ご相談の保護者は、一生懸命に子育てに取り組んでいるのでしょう。でも、子どもの発達課題を認めたくない、認められないという狭間で苦しんでいるかもしれません。保育園でできることは、子どもの発達課題に対してできる支援をすること、保護者とコミュニケーションを図って相談できる環境をつくること、心配を吐露していいことを伝えていくことが大切です。「子育てで困っていることがあれば、保育園でもしっかり対応します」というメッセージを送ることも良いでしょう。

Q

発達や虐待など、実際に起こりうる環境の中で、受入れる家庭とそうでない家庭がある。保護者が、相談しやすい場を設け、最初は、受入れて話してくれるが、その後、受入れたくないという気持ちに変わった場合の対応は、どのようにしたらいいでしょうか。

A

保護者の気持ちが変わることもあります。しかし、相談できていたのであれば、信頼関係はできていると思います。障がいの受容は、簡単ではないです。障がい受容の段階は、誰でも同じような順序で、同じような最終段階に到達するものではありません。つまり、らせん状に行きつ戻りつ、受け入れたり否認したり、と繰り返すこともあります。この点を理解して対応しましょう。

Q

自分のミスで、保護者からの信頼を失いかけた事があり、現在は、担任ではないですが、その保護者に会うと、構えてしまい自分らしい対応が出来ません。自身の後ろめたさを払拭し、寄り添うために、何か良いアドバイスをお願いします。

A

ミスや失敗は、誰にでもあります。それ自体が問題ではなく、そのことを引きずってしまい、身構えることをご自身も理解されているので、解決策はあります。まずは、「なぜ失敗したのか、どうしたら成功するのか」、また、「信頼回復のための手立ては、何かないか？」など、検討することが大切です。つまり、過去は変えられませんが、過去の出来事を踏まえて、未来は変えることができます。今、自分にできることはないかを考えてみられてはいかがでしょうか。

## ■父親の育児参加

Q

父親が、育児に参加しようとする気持ちは、どのように増やしたらいいのでしょうか？

A

ジェンダーフリーや、男性の育児参加についての研修会などを、開催することも有効でしょう。価値観は、人によって違います。まずは、否定せずに、子どもとかわかることが、子どもの成長にもつながることを伝えるといいかもしれません。

## ■貧困家庭

Q

貧困について、自身がひとり親家庭で、同じ境遇の保護者に、地域の社会資源を紹介するのは、余計なお世話でしょうか。どの様にお声掛けをしたらいいか、具体的に教えてください。

A

地域の社会資源を紹介することは、良いことです。信頼関係を構築し、保護者が相談できる状況を作っておきましょう。家庭の状況についても、保育園に相談できるということを、保護者に伝えておくことも大切です。

Q

貧困家庭が孤立しないため、また、早期に保育現場が気づけるようにするためには、どのようなことが大切でしょうか。（保護者側から、貧困について相談するケースは少なく、社会的に深刻な問題となっているとデータから感じ、今後、現場としてできることは、早期発見だと思ったためです。）

A

保護者との関わりが大切です。日常から、保護者とのコミュニケーションを意識しましょう。登園や降園時に、子どもの保育園生活や家庭生活などについて、話をするのも有効でしょう。そして、保護者と保育者と話せること、話しても大丈夫という思いを持ってもらうことが大切です。また、子どもの様子から、虐待が無いかなども意識して見ておくことも大切です。貧困は、子どもの育ちにも影響します。

## ■虐待

Q

2歳6か月の男児について、友達の手を持っているおもちゃが欲しい時などに、友達の顔を強めに掴んだり、一度止めても、また掴んだりしてしまうことがあります。止めには入るのですが、咄嗟の時に、友達を傷つけてしまうこともあります。咄嗟の行動が何回か続いた時、友達の近くから距離を離すことは、虐待に当たるのでしょうか？

A

不適切保育の質問かと思います。質問の内容だと、不適切保育には、該当しないと考えられます。保育者の子どもへの声のかけ方、引き離す時の関わり方など、大きな声で強く叱責したり、強く片手で子どもを引っ張るなどせずに、冷静に、感情的にならずに対処できていれば、虐待（不適切保育）とは判断されないと考えます。ひっかきや噛みつきなど、子ども同士のトラブルを事前に防ぐなどの保育士の安全配慮義務に当たると思われます。

Q

例えば、同じ保育園の保育者が、児童虐待をしている現場を目撃した場合、どのような対応をしたらいいかを教えてください。

A

保育者が、児童虐待（不適切保育）をしている場合は、上司に報告しましょう。そして、それが虐待なのかは、しっかりと検証しましょう。保育園全体で、不適切保育がどのようなものなのか、研修会を定期的開催して、絶対に児童虐待をしない、これは児童虐待に当たるかもと思ったら、互いに注意し合える環境を作りましょう。

Q

性的、身体的虐待は、気付きにくいと感じています。もし、そのような状況に直面した時に、早期発見できるよう、事例などがあれば教えてください。

A

子ども虐待防止オレンジリボン運動のホームページで、事例が紹介されています。

Q

虐待か判断が難しい場合、職員同士で話し合い、記録を残した方がいいのでしょうか。また、記録に残すことは、法律上は大丈夫でしょうか。

A

虐待は、記録がなくても、「虐待かもしれない」・「虐待のようだ」でも対応可能です。組織で対応する場合は、記録することも良いでしょう。私は、法律の専門家ではないため、確定ではないですが、記録を残すことは問題ないと判断しています。ただし、部外者や他の保護者などに情報が漏れないように、情報管理はしっかりとしましょう。



Q

児童虐待を発見し、児童相談所に連絡した場合、保護者への対応はどのようにしたらいいでしょうか。

A

まず、子どもの命を守ることが最優先です。次に、保護者を非難するのではなく、保護者を支援していくことが必要になります。ストレスや不安、生活のしにくさ、暮らしにくさなどを抱える保護者かもしれません。保育所でできることは何かあるかを検討して、支援することが大切です。

## ■園の取組み

Q

園で取り組みやすい子育て支援があれば、教えてください。

A

まずは、保護者と保育者、保護者と保護者が触れ合いができる機会を作ってはいかがでしょうか。そこから、次の課題ややるべきことが見つかるように思います。

## ■地域の子育て支援

Q

企業主導型保育園について、地域の子育て支援をどのように進めているのか、実例があれば教えてください。

A

園開放や子育て相談、共働き家庭を支える取り組みなどがあるようです。

Q

保育園が地域に向けて、どのような子育て支援（園庭開放等）ができるか、具体的な方法や、実際に保育園でどんな支援が行われているかを教えてください。

A

子育て講演会、保護者同士の触れ合い会（フリートークなど）、調理実習、子育て相談会、絵本の読み聞かせ、子どもの発達や年齢に応じた遊びの勉強会、などがあります。

Q

地域で子育て支援が異なるのは、なぜでしょうか？

A

地域性の違いも大きいですね。地域性から、子育ての考え方や支援のあり方に対する思いや、価値観が違う場合もあります。また、知識や技術という専門性の有無も関わってくるでしょう。

## ■ 関係機関との連携

Q

保育者支援や園児の支援において、支援機関や保健師への連絡が、園からしづらい現状があります。定期的に、支援機関や保健師の方から、訪園や連絡をいただくことは可能でしょうか。

A

支援機関や保健師の定期訪問は、地域によってさまざまです。できることは、普段から、地域の支援機関や保健師などと、関係性を構築しておくことが必要だと思います。困ったら、まず、行政に相談してみることも大切です。

Q

外国籍の子どもについて、生活習慣や言葉など、保育者・園だけの解決が困難な場合、相談できる公的な機関はありますか。

A

市役所などの行政、あるいは、私が所属するような大学などの保育士養成校などに、相談されてはいかがでしょうか。

Q

精神的に悩みを抱えている保護者が、とても増えているように思います。保育士に相談したいと言われる方が多く、個人面談を行ったり、丁寧に一人一人と関わりを持つように心掛けていますが、保護者や子どもの困り感で、専門機関に繋げるタイミングを迷います。どのようなタイミングで対応したらいいか、教えてください。

A

保育者が相談を受け、傾聴し、助言、支援をしても、問題解決につながらない場合（保育者の限界）、専門機関を提案してもいいでしょう。保護者は、話を聞いてもらいたいだけなのかもしれないし、問題を解決したいと思っているかもしれません。相談するということは、信頼関係は構築できていると思うので、保育者の専門性を超えている場合は、専門機関に繋げるという意識を持ち、保護者と関わると良いでしょう。

## ■ 参考教材等

Q

今回学んだ内容は、共感することが多かったのですが、園の方針とはかけ離れている。経営層に、本研修の様な考えを浸透させる、良い方法はないでしょうか。

A

難しいですね。まずは、研修などで経営層の人が学ぶことが必要だと思います。

Q

実際に、保育施設等で発生したトラブルや悩み等、事例や対応・解決方法を記録した資料や動画等があれば教えてください。今後、対応する際の参考にしたいと思います。

A

新日本法規「保育所・幼稚園危機管理マニュアル」などがあります。

Q

未満児の保育施設で、1人目のお子様をもつ保護者が多いです。初めての子育てで、悩みもあると思います。少しでも、子育てについてストレスが解消されるような、「子育て講演会」を実施したいと考えていますが、何か良いアドバイスはありますか。

A

子育て講演会は、いいですね。まず、一生懸命に子育てに励んでいる保護者をリスペクト・承認し、そのことを伝える。次に、子育てで「できること、やったらよいこと」などを、わかりやすく伝える。例えば、子どもの褒め方、叱り方、子どもとのコミュニケーションなど。さらに、保護者の困りごとを聞く機会（時間）を設ける、などでしょうか。私も、このような内容（構成）で話をしています。

Q

保護者支援・子育て支援について、学びを深めるための書籍等あれば教えてください。

A

私の著書ですが、永野典詞・岸本元気著「保護者支援 保育ソーシャルワークで学ぶ相談支援【新版】」（出版：風鳴舎）はいいですよ。学生からも、簡単で読みやすいと好評です。

## ■言葉の確認

Q

テキスト21ページの、「保護者との丁寧な関わり」の講義で、先生が「望んでいないことを伝える場合は、相当な配慮が必要」という例で、悪いことを伝える時に、悪いこと・改善点だけでなく、良いところも一緒に伝える方法があり、それを「サングリッチ法？」と言われているように聞こえましたが、調べても「サングリッチ法」というのが見つかりませんでした。聞き間違えているようでしたら、正しい名称を知りたいです。

A

サンドイッチ法です。コミュニケーションにおいて、良いことと、改善して欲しいことを挟み込み伝える手法です。ほめる、改善点、ほめるなどとなります。