

【論文】

保護者支援・保護者対応に関する保育者と園長の意識

——保育者養成に活かすために——

近 藤 綾

はじめに

保護者支援の推進役として保育者に課せられている役割は大きい。現行の保育所保育指針、幼稚園教育要領、幼保連携型認定こども園教育・保育要領では、保育者の役割として、保護者に対する支援と地域における子育て支援が求められている。それに伴い、2019年度入学者から適用されている現行の保育者養成カリキュラムでは、「子ども家庭支援の心理学」「子育て支援」の科目が新設され、教科目名の変更として「子ども家庭支援論」等もあり、保育者養成時から保護者支援に関する学びが重視されている。

一方、保育現場では保育者が保護者支援に苦慮している現状があり、それらは、保護者支援に関する困難感として研究されている。例えば、岸本・武藤（2019）は、保護者支援において保育者が抱える保護者の困難感に関する先行研究を整理し、①保護者自身に起因する困難感、②保育者自身に起因する困難感、③保育者と保護者の関係性に起因する困難感という3点からその構造を明らかにしている。また、角張（2024）は、保護者支援に関する2018年以降の論文を52編レビューし、6つの分類カテゴリー、すなわち、①特別な支援ニーズ、②支援者、③保育者養成、④場面・方法、⑤災害時・非常時の支援、⑥支援の在り方、としてまとめている。そして、②保育者の抱く困難感については、組織全体での保護者支援の質向上の必要性、組織内でのサポートとその体制の整備の重要性等を示唆している。中西・曲田（2024）は、保護者支援に関して、現場の保育者は苦手意識があり研修希望者も多いため、卒業後も支援を実践できる力の向上を目指した取り組みが課題であることを論じている。このように保護者支援は、重要でありながらも一筋縄ではいかない困難さがあるため保育者にとっては永遠のテーマであり、保育現場では今なお手探りの中で支援が続いている。

保育者養成における保護者支援に関する研究では、科目や分野、取り組み別にいくつかの研究が行われているが、その数は比較的少ない。また、保育者養成カリキュラムとして学生の4年間の育ちを踏まえた総合的な検討も試行錯誤の段階である（中西・曲田、2024）。そのため、保護者支援に関して、包括的かつ実践的に学ぶ方法を整えることの重要性が指摘されている（角張、2024）。小松・杉山・東・荒川（2009）は、学生が保育者として巣立つ直前の不安を調査し、最

も高い不安を抱くのは「保護者との関係」であると示している。増田ら（2015）は、保育所実習における保育現場の保護者支援の指導の実態および保育者の意識について調べており、結果から保護者支援に関する実習指導は十分になされていないことを明らかにしている。具体的には、実習で実際に経験させていることは、「送迎時の観察」「延長保育の観察・説明」「連絡帳の説明」等に限られており、保育者は学生に多くのことを経験させたいと思っている一方で、実習での指導には限界があることが示されている。保育者養成時に行う実習では、子どもとの関わりについての指導がその中心といえる。つまり、保護者支援について直接体験する機会は圧倒的に少なく、実習機関もその重要性は認識しつつも実践的な学びを十分に提供するには至らない現状がある。従って、保育者養成時に実習以外にも保護者支援に関する実践的な学びを実施する必要性が考えられる。

これらの背景から、本研究では保育者と園長の保護者支援や保護者対応に関する意識を調査し、その実態から保育者養成時の保護者支援教育について検討することを目的とする。具体的には、保育者と園長に質問紙調査を実施し、保育者には保護者対応の現状と意識、学生時代の保護者対応に関する学びや、保護者支援について学生時代にどんな経験をするか現場で活かせるか等について尋ねる。そして、保育者を経験年数6年以上と経験年数5年以下に分け、経験年数による意識の違いがあるか、あるとすればどんなことかを明らかにし、それらを踏まえた上で保育者養成時の保護者支援教育について検討する。

保育者の経験年数については、いくつかの先行研究からその影響が明らかにされている。例えば、中平・馬場・高橋（2014）は、経験年数3年未満を新任保育士、3-10年を若手保育士、11-20年を中堅保育士、21年以上を熟練保育士とし、事例から、経験年数による経験の蓄積や保護者対応の能力が保護者とのコミュニケーションに差をもたらしていることを示している。また、飯塚（2018）は、経験年数による保育士の困難さや悩み、乗り越え方、保護者との関係性・保護者の捉え方の変化の違いを調べるために、中平ら（2014）と同様の経験年数区分で保育士を分類し、SCATによる分析を行った。その結果、保護者支援における障壁として、新任と若手保育士は保育技術・コミュニケーション力の未熟さ、中堅や熟練保育士では個々の保護者理解、個々のニーズへの対応やニーズ相反のジレンマ等が示され、経験年数による障壁の変化が明らかになった。

しかし、どちらの研究も各年齢区分の保育者数が1-5名と少なく、事例やインタビュー記述から結果をまとめているため、個人の特性による部分が多い可能性がある。また、保育者養成の観点は含まれていない。よって、本研究では経験年数6年以上と経験年数5年以下を境とし、経験年数による保護者支援の特徴を一般化するとともに、経験年数による意識の変化を踏まえた上で保育者養成時の実践教育を検討する。加えて、本研究は園長も調査対象に含める。園長（園長経験者）を対象とした研究は、障害児の保護者支援等、特定場面における保護者支援に関する事例研究がいくつかある程度であり（例えば、岸本・武藤、2022）、保護者対応への意識や保育者養成の観点についての研究は見当たらない。従って、本研究では、保育者養成に活かすための質

問紙調査として、経験年数6年以上と経験年数5年以下の保育士および園長（園長経験者）の保護者支援・保護者対応に関する意識を明らかにする。

方 法

調査対象及び時期

保育者28名（女性28名）、園長および園長経験者9名（男性2名、女性7名）であった。すべての回答において欠損値等はなかったため全員を分析対象とした。調査時期は202X年7月～8月であった。

調査内容

質問紙は、保育者向けと園長向けの2種類を作成した。質問項目は以下の通りである。

保育者への質問紙 調査への同意、性別、年齢、保育／幼児教育職としての経験年数、学歴、現在の職種および立場を尋ねた後、次の7項目について回答を求めた。具体的には、A) 現在、保護者支援（子育て支援）活動としてどのようなことを行っているか、B) 現在、保護者対応に関してどのように思っているかの5段階評定と選択理由、C) 学生時代、保護者対応に関してどのように思っていたかの5段階評定と選択理由、D) 現在、保護者対応において心がけていること・気をつけていること、E) 保護者対応について学生時代にどんな経験や学びがあったか、F) 保護者対応について、学生時代にどんな学びや実践活動をしておくと現場に活かせそうか、G) 保護者対応は重要と思うかについての5段階評定と選択理由、であった。

園長（園長経験者）への質問紙 調査への同意、性別、年齢、保育／幼児教育職としての経験年数、現在の職種および立場を尋ねた後、次の7項目について回答を求めた。具体的には、a) 保護者支援（子育て支援）活動として園ではどのようなことを行っているか、b) 保護者対応に関してどのように感じているかの5段階評定と選択理由、c) 保護者対応において心がけていること・気をつけていること、d) 職員の保護者対応に関してどのように感じているか（良い点、大変そうな点、配慮・フォローの必要性等）、e) 保育者養成時に保護者対応に関する学びの必要性を感じるかについての5段階評定、f) 保護者対応について、学生時代にどんな学びや実践活動をしておくと現場に活かせそうか、g) 新任（若手）保育者に対して保護者対応の指導を行っているか、どんなことを行っているか、であった。

手続き

調査は Microsoft Forms を活用してオンライン質問紙調査を実施した。対象者には QR コードや URL を提示して回答を求めた。はじめのページに調査内容の主旨を説明し、無記名にて実施した。調査にかかった平均回答時間は、保育者が約14分、園長は約40分であった。

倫理的配慮

調査を始める前に、Microsoft Forms のはじめのページに、協力は任意であり、結果は統計的に処理され個人が特定されることがないこと等を記載した。その後、同意の可否についての項目を設け、同意を得た場合にのみ無記名にて実施した。

結果と考察

1. 保育者の保護者支援・保護者対応に関する意識

保育者の属性について、年齢は22-25歳が11名(39%)で最多、26-30歳10名(36%)、30-35歳4名(14%)、35-40歳2名(7%)、40歳以上1名(4%)であった。保育/幼児教育職としての経験年数は、1-3年が9名(32%)、4-5年が6名(21%)、6-10年が9名(32%)、11-20年が4名(14%)であり、それ以上はいなかった。学歴は、19名が大学卒(68%)、短大・専門学校・その他が9名(32%)であった。職種については、保育園17名(61%)、幼稚園4名(14%)、こども園6名(21%)、その他1名(4%)であった。現在の立場は、担任が22名(79%)、フリー4名(14%)、主任2名(7%)、であった。

Table 1は、A) 現在、保護者支援(子育て支援)活動としてどのようなことを行っているかについての自由記述を内容に応じて分類した結果を示している。保護者支援活動として主に4点が挙げられ、相談・コミュニケーション支援が最も多かった。また、1名のみから、担任は基本

Table 1 実施している保護者支援活動

分類
1. 相談・コミュニケーション支援 必要に応じた面談の実施(9) 連絡帳、連絡ノートでのやりとり(6) 月1回の子育て相談・個人懇談(3) 登園・降園時など保護者の話を聞く日々の対応(3)
2. 一時保育・預かり保育 一時保育・預かり保育の実施(4)
3. 保護者同士や職員との交流・イベント コミュニティカフェ・親子カフェ(4) 園庭開放、広場開放(3) 行事等を通じた保護者同士の交流支援(1) お迎え時に保護者向けの雑談タイムの提供(1) 保育園の方以外でも集える時間の設定(1) 園外向けの月1回の子育てイベント(1) 未就学児が月1で園に遊びに来る活動(1)
4. 情報提供・共有 育児に関する情報共有や成長の共有(2) 園での子どもの様子について写真等の共有(1) 地域の相談窓口への案内(1)

(度数)を表している。

的に保護者対応に関与しないという回答を得た。結果から、保育者支援に関する活動は、どの園でも広く実施されており、保育者が様々な形で支援に関わっていること、保護者に対する支援と地域における子育て支援がどちらも行われていることが明らかになった。

次に、保育者の保護者対応の意識について経験年数による差異を調べるために、経験年数6年以上の保育者(13名)と経験年数5年以下の保育者(15名)に分け、項目B) 現在、保護者対応に関してどのように思っているか(5得意、4やや得意、3どちらでもない、2やや苦手、1苦手)、項目C) 学生時代、保護者対応に関してどのように思っていたか(5得意、4やや得意、3どちらでもない、2やや苦手、1苦手)、

Table 2 保育者の保護者対応に関する経験年数別の意識

	経験年数 6 年以上			経験年数 5 年以下			<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>			
B) 現在、保護者対応に関してどのように思っているか	13	3.23	0.89	15	2.40	0.71	2.60	22	.05*
C) 学生時代、保護者対応に関してどのように思っていたか	13	2.08	1.00	15	1.67	0.79	1.15	22	ns
G) 保護者対応は重要と思うか	13	4.92	0.27	15	4.73	0.44	1.34	23	ns

項目 G) 保護者対応は重要と思うか (5 とても重要、4 やや重要、3 どちらともいえない、2 あまり重要ではない、1 全く重要ではない)、の 3 項目の 5 段階評定を得点化し、経験年数について対応のない *t* 検定を行った。結果を Table 2 に示す。

結果は、項目 B) においてのみ経験年数による有意差が認められ、経験年数を重ねるにつれて苦手意識が多少改善されることが分かった。また、項目 C) では、多くの保育者が学生時代に保護者対応に関する強い苦手意識を持っていることが示された。よって、経験年数別に、項目 B) と項目 C) の得点の比較を対応のある *t* 検定で行った。その結果、経験年数 6 年以上の保育者 ($t(12) = 2.73, p < .05$) と経験年数 5 年以下の保育者 ($t(14) = 3.21, p < .01$) のどちらにおいても、現在の苦手意識と学生時代の苦手意識との間に有意差が認められ、就職後は学生時代より苦手意識が改善されていくことが明らかになった。項目 G) の結果について、多くの保育者は保護者対応自体を苦手と感じながらもその重要性を強く感じており、苦手意識がある中で重要な課題にどう向き合っていくかが課題になると考えられた。

次に、保育者の保護者対応に関する意識を記述データから明らかにするために、テキストマイニングソフト (KHCoder) による分析を行った。分析は、樋口 (2020) の手続きに従って実施した。前処理として、明らかな誤字を修正し、ひらがなと漢字表記の統一 (例: こども・子供 → 子ども)、「保護者」を強制抽出するよう設定した。項目 B) 現在、保護者対応についてどう思っているか、に関する自由記述から抽出語を整理した結果を Table 3、経験年数別に見た共起ネットワークを Figure 1、経験年数別の特徴語を Table 4 に示す。自由記述の内容に照らしながら Table 3 の結果をみると、保護者対応への苦手意識、話すことや伝えることの難しさが読み取れた。「言葉選びが大変」「簡潔に伝えるのが難しい」「うまく対応できているか不安」「ドキドキ」といった記述もあり、話し方や伝え方の難しさとそれに伴う責任感、不安や緊張がうかがえた。

Table 3 保護者対応に関してどのように思っているかに関する頻出語

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
保護者	19	伝える	5	上手い	3	思う	2	立場	2
対応	11	難しい	5	得意	3	出来る	2	話	2
苦手	6	関わる	4	聞く	3	少し	2		
話す	6	意識	3	良い	3	場面	2		
感じる	5	関係	3	学ぶ	2	適切	2		
子ども	5	好き	3	言う	2	様子	2		

頻出語は出現回数 2 回以上の語とした。

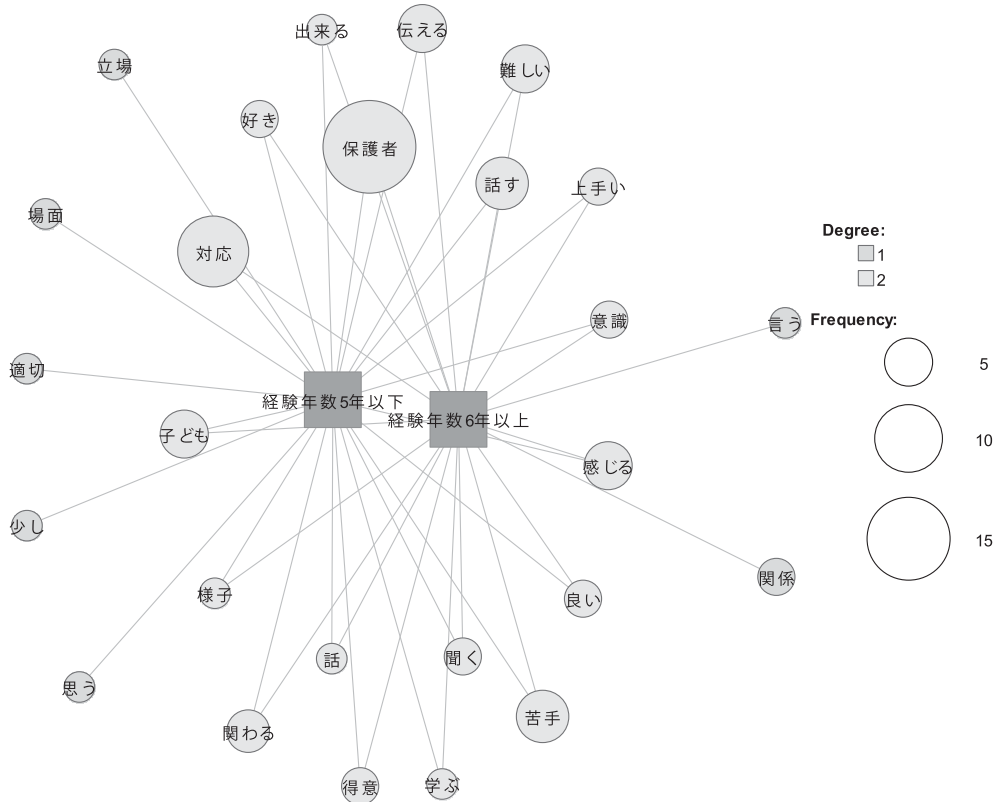


Figure 1 経験年数別にみる保護者対応意識の主要抽出語共起ネットワーク (N28, E45, D.119)

Table 4 保護者対応意識の経験年数別の特徴語

経験年数 6 年以上		経験年数 5 年以下	
保護者	.429	対応	.250
話す	.357	子ども	.235
関係	.231	伝える	.235
言う	.154	苦手	.222
意識	.143	関わる	.177
好き	.143	難しい	.167
上手い	.143	思う	.125
聞く	.143	少し	.125
良い	.143	感じる	.118
と	.077	得意	.118

数値は Jaccard の類似性測度を表す。

また、「良い関係の保護者もいるが難しい人もいる」「様々な保護者に納得してもらうのが難しい」など、一律に対応ができないことへの負担感や保護者との相性、多様性による難しさもうかがえた。一方、「話すのは好き」、「保護者対応は得意」といった好意的な記述も少なからずみられた。Figure 1 と Table 4 の経験年数の比較からは、「年齢とともに慣れてきた」「関わり方を学んできた」といった記述のように、経験を積むことで保護者対応スキルが向上している姿がうかがえた。経験年数 6 年以上の保育者のみにみられる特徴語は

“関係”と“言う”であり、「信頼関係」「良い関係」「関係づくり」「距離感」といった関係性に重きをおいた発言が特徴として挙げられた。一方、経験年数 5 年以下の保育者は、苦手意識に関する記述が多く、特徴語にあるような「子どものことを伝える」「伝えることの難しさ」という言葉が多くみられた。また、経験年数 5 年以下の保育者のみにみられる特徴語として「立場」、

“場面”、“適切”、“少し”、“思う”があり、記述例をみると「母親の立場は分からない」「学ぶ立場にある」「場面によって得意不得意がある」「適切な伝え方」等、対応や伝えることの難しさが苦手意識の理由としてうかがえた。従って、保護者対応に関する意識は、経験年数5年以下の保育者では苦手意識が強く、保護者に対して子どものことをうまく伝えようとする姿勢がみられ、経験年数とともに保護者との関係性を重視する中での関わりへと変化していくと考えられる。経験を重ねることで保護者対応に関して、慣れや自信が得られ、余裕がもてるようになっていく結果ではないかと考えられる。

続いて、項目 C) 学生時代、保護者対応に関してどのように思っていたか、に関する自由記述から抽出語を整理した結果を Table 5 に示す。「人と話すのが好きだから」という1名の回答を除く保育者が、学生時代には保護者対応に関して苦手意識や不安を抱えているか、経験がないため想像できなかったと回答した。具体的な記述例として「自分にできるか不安」「経験がない」「話すことが苦手」「どんな保護者がいるか想像できない」が挙げられる。また、もともと人見知りといった個人の性格的理由による苦手意識や、モンスターペアレント等のネガティブな情報が先行して苦手意識を高める要素につながっていたことがうかがえた。保護者対応に関して、経験のなさから生じる不安や苦手意識は自然な感情といえる。経験の蓄積とともに、適切な対応を教育や研修で補うことで過度な不安感や苦手意識を抱くことがないようにすることも重要と考えられる。

項目 G) 保護者対応は重要と思うかに関する自由記述を内容に応じて分類したものを Table 6、経験年数別の特徴語を Table 7 に示す。保育者全員が保護者対応を“5とても重要”、“4やや重要”と回答した。理由について、KJ法の手続きを参考に分類したところ4点が挙げられ、保育者全員が保護者対応の重要性を意識しており、日々の保育の中で保護者との良好なコミュニケーションに努め、保護者と協力しながら子どもの成長を支えようと励んでいることが分かった。ま

Table 5 学生時代に保護者対応をどのように思っていたかに関する頻出語

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
苦手	7	人	5	意識	3	初対面	2	難しい	2
保護者	7	不安	5	考える	3	上手い	2		
話す	7	関わる	4	保育	3	人見知り	2		
経験	5	自分	4	イメージ	2	大変	2		
思う	5	対応	4	モンスターペアレント	2	内容	2		

頻出語は出現回数2回以上の語とした。

Table 6 保護者対応を重要だと思う理由の分類と記述例

分類	記述例
1. 信頼関係の重要性	「信頼に関わってくる」「信頼がなければ仕事成り立たない」「信頼関係を築く」等
2. 保護者の協力・共同支援	「共同しながら子ども支援を行う」「並んで子育て支援をする」「家庭と園で子どもを見る」等
3. 情報共有・クラス運営	「直接会って話す」「普段の様子を伝えるチャンス」「クラス運営がしやすくなる」等
4. 子どもの安全・成長への影響	「健康な子どもの成長のため」「子どもの命を預かっている立場として」等

た、経験年数による特徴語の違いがみられ、経験年数6年以上の保育者は、保護者を主語として回答している記述が多く（54%）、一方、経験年数5年以下の保育者は子どもを主語に回答している記述（47%）が多かった。具体的には、経験年数6年以上の保育者は「保護者の理解」「保護者の信頼」「保護者の協力」のように保護者と保育者の共同支援の意識が高く、両者で子どもを見るという視点からの記述が多かった。一方、経験年数5年以下の保育者は、「子どもを知る」「子どもを預かる」「子どもと保育者の関係」という子どもの延長に保護者を見ている記述が多く、子どもの先にいる保護者との信頼関係の構築を意識していることがうかがえた。つまり、経験年数6年以上の保育者は、保護者と保育者で子どもを理解するという三角形の構図で支援を捉えており、経験年数5年以下の保育者は、保育者、子ども、保護者の3者を一直線とした構図で支援を捉えていることが考えられた。つまり、保育者の経験年数によって関係性の捉え方が異なる可能性がうかがえた。

項目D) 現在、保護者対応において心がけていること・気をつけていること、に関する自由記述をKJ法の手続きを参考に分類した結果をTable 8、経験年数別の特徴語をTable 9に示す。心がけていること・気をつけていることの結果は7つに分類され、保護者に真摯に向き合い、保育者としてでき得る対応を精一杯行っている姿が読み取れた。カウンセリングマインドを基礎に、個々に応じた支援を意識し、保護者への配慮や気遣いをしつつ冷静にコミュニケーションを重ねる姿勢からは、保育者としての責任感が感じられた。また、経験年数による特徴語の違いも

Table 7 保護者対応の重要性に関する経験年数別の特徴語

経験年数6年以上		経験年数5年以下	
保護者	.409	子ども	.500
支援	.154	信頼	.421
成り立つ	.154	関係	.389
自分	.143	対応	.235
成長	.143	園	.167
保育	.133	関わり	.125
会う	.077	繋がる	.125
寄り添う	.077	思う	.125
共同	.077	生活	.125
健康	.077	知る	.125

数値は Jaccard の類似性測度を表す。

Table 9 心がけに関する経験年数別の特徴語

経験年数6年以上		経験年数5年以下	
聞く	.357	保護者	.407
寄り添う	.188	伝える	.250
話	.188	気	.130
表情	.143	子ども	.130
気持ち	.133	様子	.130
言葉遣い	.133	会話	.091
相手	.133	合わせる	.091
明るい	.133	少し	.091
心がける	.118	相談	.091
対応	.118	お話	.046

数値は Jaccard の類似性測度を表す。

Table 8 保護者対応において心がけていること・気をつけていることに関する分類と記述例

分類	記述例
1. 傾聴・共感・寄り添い	「話を聞き、受け止める努力」「保護者の気持ちを汲み取る」「寄り添う、共感する」「聞き手になる」等
2. 表情・言葉遣い・態度	「ハキハキと柔らかく伝える」「常に笑顔で明るく」「言葉遣いに気をつける」「ニコニコ笑顔で元気よく」等
3. 個に応じた対応	「一人ひとりに合った関わり方」「保護者一人一人に合わせた対応」「相手の立場になり対応する」等
4. 情報共有	「園と家庭での子どもの姿を共有」「悪いことだけでなく良いことも伝える」「1日の出来事を伝える」等
5. 主体的な関わり	「積極的に話しかける」「会話を多くする」「連絡帳だけに頼らない」「普段から相談しやすい環境づくり」等
6. 冷静なコミュニケーション	「伝え方を間違えないようにする」「変な捉え方をされないように」「喋りすぎず、相手の話を待つ」等
7. 保護者への配慮	「保護者の疲れを考慮する」「保護者の変化に気づけるようにする」「様子を伺いながら対応」等

見られ、心がけている点について、経験年数6年以上の保育者は保護者の話を傾聴する姿勢を重視し、経験年数5年以下の保育者は自身が保護者に伝えることに意識が向いていることが明らかになった。「子どもの話を伝える」から「保護者の話を聴く・寄り添う」ほうへ意識が変化する根底には、経験による心のゆとりや保護者の考えを尊重する姿勢がうかがえる。Table 7で明らかになった経験年数による関係性の捉え方と併せて考えると、結果からは経験年数5年を境として保護者対応に関する意識の変化が考えられる。従って、経験年数については、中平ら（2014）が明らかにした経験年数による障壁の変化をより一般化できたといえる。今後は、これらの変化過程をより詳細に理解していく必要もあるだろう。

項目 E) 保護者対応について学生時代にどんな経験や学びがあったか、に関する記述を分類すると 1. 授業や実習での気づきが9名（32%）、2. アルバイト・ボランティア活動・地域や子育て支援施設での実体験での学びが10名（36%）、3. あまりない・覚えていないが9名（32%）であった。記述を見ると比較的多くの保育者が、学生時代に保護者対応に関する経験が少なかった、学びが浅かった、と感じていることが分かった。一方、実習・アルバイト・ボランティアでは、保護者の気持ちに寄り添う姿勢、丁寧な言葉づかい、子どもの様子を分かりやすく伝える工夫等、現場での観察や体験を通じて多く学びを得ていることも分かった。3割程度の保育者が学生時代に実際に保護者と関わる機会を経験している一方、経験がない・覚えていないという回答も同程度あり、保育者養成時の保護者対応の経験にはばらつきがあることが考えられた。保護者支援に関する科目が追加されたのは2019年度入学者のカリキュラムからであるため、調査対象者の多くはそれ以前の旧カリキュラムで学んでいることになる。よって、一概には言えないが、結果からは学生時代に保護者と関わる機会が依然として少ないことが明らかになった。

Figure 2 は、項目 F) 保護者対応について学生時代にどんな学びや実践活動をしておくと現場に活かせるか、に関する内容を分類したものである。結果からは、学生時代にできることとして、保護者対応の実践活動を取り入れることが最も多く、次にコミュニケーション力であった。これらに対応するためには、社会的スキル（接客・傾聴・話し方）を学べる場の提供、実際に子

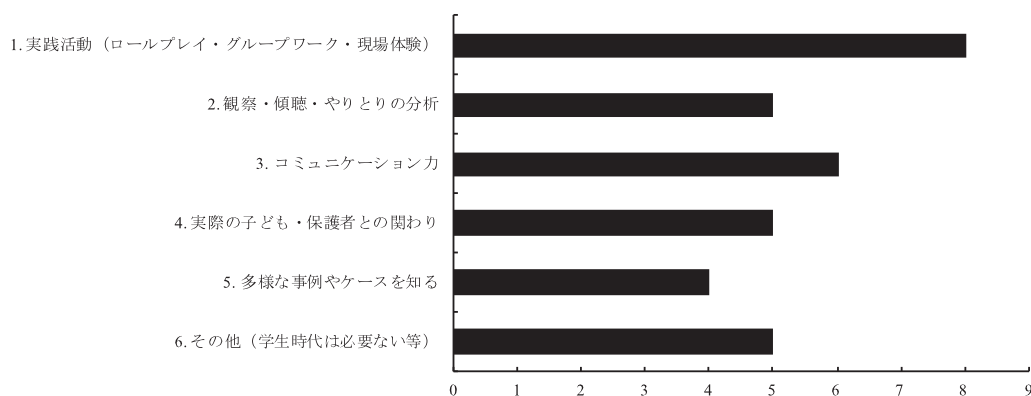


Figure 2 保護者対応に関して学生時代に経験してほしい学びや実践活動

どもや保護者と関わる地域ボランティア活動への参加、体験談を語る会や講演会で実際の声を聞く機会を設けること等が考えられる。一方、「現場に出ないとわからないこともある」「必ずしも学生時代に完璧でなくてよい」という意見もあり、保護者支援や保護者対応については保育者養成の中で学ぶことに限界があることもうかがえた。

2. 園長（園長経験者）の保護者支援・保護者対応に関する意識

園長又は園長経験者の属性について、年齢は50代が4名（44%）、60代以上が5名（56%）であった。保育／幼児教育職としての経験年数は、6-10年が1名（11%）、21-30年が3名（33%）、31-40年が2名（22%）、41年以上が3名（33%）であった。職種については、保育園3名（33%）、幼稚園1名（11%）、こども園5名（56%）であった。現在の立場は、園長5名（56%）、園長経験者4名（44%）であり、園長経験者については、現在は子どもと関わる仕事を継続しているか教育機関に勤務している者であった。

Table 10は、項目 a) 保護者支援（子育て支援）活動として園ではどのようなことを行っているか、についての自由記述を内容に応じて分類したものである。保護者支援活動として主に5点が挙げられた。Table 1で保育者が示した保護者支援活動は4つに分類されており、園長の回答

Table 10 実施している保護者支援活動

分類
1. 在園児の保護者支援（相談・情報提供・つながりづくり） 園だよりによる子育て情報の発信 子どもの発達や成長を伝える懇談会 保護者同士がつながるための懇談会 保護者サークル 子育て相談（随時） 担任や主任を窓口相談しやすい体制づくり
2. 一時保育・預かり保育 一時保育・預かり保育
3. 未就園児（子育て支援） 地域の方への園庭開放、身体計測などのイベント（週1回） 子育て相談（地域向け） 未就園児教室・保育 他機関（保健センター等）主催イベントの講師 仲良しクラブ（幼稚園開放+行事参加） 地域親子登園 プレ幼稚園
4. 情報提供・共有 日常の保育の様子を写真・ビデオ撮影して共有する 保護者アンケートの実施
5. 専門的支援 問題行動や虐待の疑いを職員間で共有・対策検討 園長による個別相談 外部カウンセラーによる個別相談

は概ね同じであった。異なる点は2点であり、1点目は保育者の記述より広い視点で活動が挙げられていること、2点目は保育者にはなかった専門的支援の項目が挙げられていることであった。2点目については、保育者への質問が園全体の支援という尋ね方ではなかったため、保育者自身が行っている支援内容を回答したことによるものといえる。結果から、在園児への支援は年々手厚くなっており、相談の専門的対応や外部機関との連携、動画配信や写真など ICT が活用された情報発信や保護者同士が繋がることのできる機会の提供といった保護者のニーズに応じた柔軟な支援が行われている現状が明らかになった。また、未就園児や地域に対する多層的な支援も最近では多くの園で整備されていることが示された。

次に、項目 b) 保護者対応に関してどのように感じているかについての5段階評定（5とてもうまくいっている、4どちらかといえばうまくいっている、3どちらともいえない、2やや大変、1とても大変）の結果は、評定値平均値が2.7であった。園長も保育者と同様に保護者対応に関して一定の大変さがあると感じていることが示された。よって、保育者と園長の結果について1要因3水準（園長、経験年数6年以上、経験年数5年以下）の分散分析を行った。その結果、保育者の経験年数間においてのみ有意な差が認められ（ $F(2, 34) = 3.22, p < .05$ ）、園長の保護者対応に関する意識は、経験年数6年以上の保育者と経験年数5年以下の保育者の間に位置づけることが明らかになった。

Table 11 は、項目 b) の選択理由について、保育者と同様の手続きによりテキストマイニングによる分析を実施し、自由記述から抽出語を整理した結果を示している。関連して、項目 c) 保護者対応において心がけていること・気をつけていること、について KJ 法を参考に自由記述の内容に応じて分類した結果を Table 12 に示す。理由に関する頻出語からは、保護者対応の難しさ、子どもの対応、信頼関係といったキーワードが読み取れた。また、心がけていること・気を

Table 11 保護者対応に関してどのように感じているかに関する頻出語

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
保護者	10	難しい	4	関係	2	思い	2	要望	2
子ども	5	トラブル	2	言う	2	信頼	2	理解	2
対応	4	意見	2	考える	2	多い	2		

頻出語は出現回数2回以上の語とした。

Table 12 保護者対応において心がけていること・気をつけていることに関する分類と記述例

分類	記述例
1. 傾聴・受容	「まず相手を受け入れること」「否定はしないこと」「保護者の不安や言い分を十分にくみ取る」「一旦保護者の方の思いを受け止め」
2. 関係構築（信頼・安心）	「毎日、会った時は声をかけたり」「笑顔で接すること」「園長も見てくれているんですねと保護者の安心につながる」
3. 情報共有・可視化	「子どもの活動や成長を視覚的に伝えながら、共に喜び合う」
4. 共感・寄り添い	「相手に寄り添って話をきく」「今、一番大切にしたいことを共有」
5. 主体的な関わり	「相談したいのか、結論づけてほしいのかなど、何を求めているのかを見極める」
6. 組織的対応・連携	「園・職員全体の課題として受けとめる」「カウンセラーや医師などからの助言を活用」
7. 柔軟な姿勢	「無理な要望であっても、一旦受け止める」「一方的な伝え方にならないように」

Table 13 職員の保護者対応に関して感じることの分類と記述例

分類	記述例
1. 思いや配慮の姿勢	「子どもへの思いが強い」「全職員が保護者の心情を尊重する姿勢がある」
2. 対応の難しさ・ストレス	「共有しあえていないときがつらそう」「苦情に動揺しやすい」「伝達・判断の難しさ」
3. 経験年数による差異	「若い職員は緊張する」「意図を十分に伝えられず話し合いを繰り返す」
4. 情報共有・チーム対応	「情報共有しながら園全体で対応」「風通しの良い職員関係」「複数対応を徹底」
5. 管理職やリーダーの役割	「管理職が入ることで納得いただける」「最終的には園長が対応する」
6. 良好な人間関係の重要性	「保育士間の雰囲気が良いと、保護者にも伝わって良い関係が築けた」
7. 肯定的なフィードバック	「上手くいったところを褒めて気持ちを和らげる」

つけていることは、7つに分類された。記述からは、保護者の価値観、ライフスタイル、教育方針が多様化し、「対応しきれないことがある」ことや、「一律の対応が通用せず個別対応が求められることで職員側の負担が増している」ことも明らかになった。これらが総じて、保護者対応の難しさに反映されていると考えられる。また、信頼関係の構築が保護者支援の鍵であり、「関係性が築ければ困難な状況でも乗り越えやすい」というポジティブな意見もみられた。園長は、保護者との信頼関係や協力関係を深めるために、丁寧で冷静な対応や主体的で柔軟な姿勢を心がけている。また、専門性の高い対応力が求められる機会も増えており、園全体で組織的に保護者支援を行う体制が不可欠になっていることもうかがえた。

続いて、項目 d) 職員の保護者対応に関してどのように感じているか（良い点、大変そうな点、配慮・フォローの必要性等）について KJ 法を参考に自由記述を内容に応じて分類した結果を Table 13 に示す。記述は7つに分類され、記述から、園長は職員が子どもや保護者への思いを大切にしながら日々の保育を行っている姿勢を汲み取っていることが読み取れた。一方、職員の思いが保護者にうまく伝わらないときや、対応の限界に直面したときに職員が苦しさを感じている姿も明らかになった。これらは、保育者の結果で先述した、保護者支援には個別の理解、個別対応や柔軟性が求められることで職員負担になりやすいという点に通ずるといえる。また、管理職として、職員間の連携・情報共有の重要性を重視し、一人で抱え込まず複数で対応するチーム体制づくりを重要視していること、経験の浅い職員にとって保護者対応は大きなプレッシャーになることもあるため、同席や声かけ、成功体験のフィードバックなどの丁寧なサポートを行っていることも明らかになった。従って、園長は保育者一人の力量や経験に頼るのではなく園全体として支え合うチーム力と経験に応じた段階的支援を重視し、強い責任感のもとで保護者支援や保護者対応を行っていることが示されたといえる。

項目 e) 保育者養成時に保護者対応に関する学びの必要性を感じるかについての5段階評定(5とても必要、4やや必要、3どちらともいえない、2あまり必要でない、1必要でない)の結果は、評定平均値が4.0であり、保育者同様に園長もその必要性を感じていることがうかがえた。実際にどんな学びが必要か、新任(若手)保育者にどんな指導を行っているか、について、項目 f) 保護者対応について学生時代にどんな学びや実践活動をしておくと現場に活かせるか、および項目 g) 新任(若手)保育者に対して保護者対応の指導を行っているか、をまとめた結果を Table 14 に示す。なお、どちらの質問も複数回答であった。学生時代にしておく現場

Table 14 保護者対応に関する学生時代の学びと若手保育者への指導内容

学生時代に経験しておいてほしい学びや実践活動	若手保育者への指導内容
1. 基本的なコミュニケーション力・態度 (6)	1. 対応方針・基本姿勢の指導 (5)
2. 実践的な経験 (アルバイト・ボランティア・実習等) (4)	2. 即答を避ける・相談する対応の促し (5)
3. 保護者理解・関係づくり (3)	3. 観察・振り返りの機会提供 (3)
4. 社会的・人権的視点 (2)	4. 研修・会議などの場の活用 (3)
5. 理論的な学び・ディスカッション (2)	5. コミュニケーション・距離感への助言 (2)
6. その他 (現場に出てから学ぶ) (3)	

() は度数を表している。

で活かせそうな学びとして最も多かったものはコミュニケーション力・態度であった。保育者は職種としてもコミュニケーション力の育成が必須であり、特に、年上の人や話すのが苦手な人への対応力を養う経験が重要と考えられる。そして、コミュニケーション力は次に多かった社会的経験 (アルバイト・ボランティア・実習等) の中で養われていくといえる。記述では「保護者の思いや背景に目を向けて関係性を構築していくこと」が言及されており、単なる対応ではなく関係づくりを重視した対応の重要性がうかがえた。このように、結果は実践経験の重要性が強調される形となった。従って、保育者養成時における保護者支援教育では座学と実践のバランスが課題と考えられる。一方、保護者支援は実際に現場に出てから学ぶことも多く、本質的には就職後に深く学んでいく領域であるという意見も得られた。新任 (若手) 保育者に対する保護者対応の指導としては、「保護者と話すことを心がけるよう伝える」、「自分の言葉で説明する」、「何をしたかだけでなく、何が育ったかを伝えるように」等、対応方針や基本姿勢を指導するという回答が多かった。同時に、「自分の判断で対応するのではなく確認や相談をするよう指導する」という回答も多かった。ほぼすべての回答に共通して、「即答しない」「確認する」「相談する」という記述があり、報告・連絡・相談の習慣づけが指導の中心と捉えられた。また、実践とふり振り返りによる学びを重視し、単に先輩や主任の保護者対応に同席させるだけでなく、同席後にフィードバックをすることで学びを深めるよう工夫した指導も明らかになった。このことは、チームとしての支援体制の学びと共に、新任保育者個人の内省を促す指導と考えられる。他に、研修・会議を有効に活用し、コミュニケーション力の延長として保護者との距離感等について指導することで円滑な対応を目指していることも明らかになった。

まとめと今後の課題

本研究の目的は、保育者養成に活かすために保育者と園長の保護者支援や保護者対応に関する意識について明らかにすることであった。ここでは保育者と園長の結果を統合して保護者支援や保護者対応について考察し、保育者養成時の保護者支援・保護者対応教育について提案する。

現在行っている保護者支援活動について、保育者と園長の回答は概ね一致しており、全体として、どの園でも支援体制が保護者や地域に対して拡充している現状がうかがえた。保護者対応を

どう感じているかについては、全体の傾向として苦手意識があること、経験年数5年以下の保育者では特にその意識が強く、園長の意識は経験年数6年以上と経験年数5年以下の保育者の間に位置づけることが示された。園長は責任者として重い案件を抱えることも多いからこそ、若手保育者とは異なる次元で保護者支援の重さや難しさを感じていることが考えられた。保護者対応が苦手な理由としては、保育者も園長も一律の対応が難しく、個別対応や責任感による負担の増大が挙げられた。保育をしながら限られた時間の中でマニュアルのない個々に応じた保護者対応をすることは、やりがいや重要性を感じつつも、保育者にとってやはり大きな精神的・肉体的な負担であると考えられる。また、経験年数5年以下では、特に話し方や伝え方に対する苦手意識が強く、この点は保育者養成時の教育でも緩和できる部分であると捉えられた。一方、経験を重ねることで保育者自身の保護者に対する慣れや関係性構築スキルが向上し、保護者支援を深められていくこと、保護者対応や支援について苦手意識はありながらも保育者全員がその重要性を感じており、保育者として保護者支援に真摯に向き合う姿勢が明らかにされた。

保護者対応において心がけていること・気をつけていることについては、保育者も園長の結果も7項目に分類された。保育者は保護者との直接的なやり取りをイメージして回答したのに対し、園長は組織対応や連携の要素を含めた回答を示した。立場の違いから捉え方に違いがあるものの、基本的には、コミュニケーションの基本姿勢を意識していること、経験年数とともに対応する際の意識が伝える意識から相手の話を傾聴する・寄り添う意識へと変化すること、を捉えることができた。また園長は、保護者支援に加えて職員の育成やフォローについて自身の役割に対する責任感と組織としての職場環境の整備にも配慮しながら組織運営を行っていることも明らかになった。

保護者支援に向けて学生時代に経験してほしい学びや実践活動について、保育者は実践活動が最も多く、次にコミュニケーション力であった。園長の回答は、コミュニケーション力が最も多く、次に実践的な経験であった。実践的な経験の具体例としては、事例等を通したロールプレイ、グループワークや現場体験の重要性を指摘する声が多く、アルバイト等の社会経験の中で目上の人と関わる機会の重要性も挙げられた。また、保育者と園長両方のその他の意見として、保護者支援は現場に出てから学ぶものであるという回答も一定数見られた。さらに、保育者の回答では、学生時代に実際に保護者と関わった経験がないという回答も決して少なくなかった。従って、保護者支援や保護者対応に関しては、段階的な学びの重要性が考えられる。つまり、保育者養成時には人と関わる上での基本的コミュニケーション力を意識づけしながら実践的に習得させ、就職後には個々の園の方針を踏まえた上での支援をより具体的に学んでいくことである。

保育者養成時からコミュニケーションの意識づけや保護者と関わる実践の機会を設定することで、少なくとも就職後に“対応経験がないから”、“わからないから”という理由による保護者への苦手意識は低減されると考えられる。保育者養成時にはどうしても子どもの発達や教育に関する学びが中心となり、目上の人に対する適切な言葉づかいや対応の姿勢は実習指導、実習、アルバイト等の中で一通り学んではいけるが、個人の経験によるところが大きい。本研究を通して、保

護者対応の苦手意識が予想以上に高かったことを踏まえると、今後は目上の人や保護者とのコミュニケーションの指導もこれまで以上に意識づけ、また実践的に学べる環境を整備する必要があるだろう。そうすることで、就職した際の不安感が低減され、保護者と積極的に関わろうとする姿勢や行動につながる可能性が考えられる。

また、保育者養成時は保護者と直接的に関わる機会が少ないが、そこをいかに工夫できるかが課題といえる。中西・曲田（2024）も4年間の育ちを踏まえた総合的な検討の必要性を記しているように、保護者と関わる機会を4年間でどれだけ提供できるかを検討する必要がある。子育て支援等の授業の中で、指導者は事例やロールプレイを積極的に活用し、支援のポイントや保護者と関わる際の想像力を養う指導を積極的に行っていると考えられる。多くの養成校では大学3年生ごろ、子どもに関する知識をある程度学んだ後に、保護者支援の授業が展開されるだろう。保護者支援に対するこれらの学びと並行して、例えば、4年間を通して保護者と関わる機会の場を設け、各学年に応じた到達目標を設定して保護者支援を体系的に学ぶことはできないだろうか。

保育者養成機関は、学内や近隣で子育て支援を行っていることも多いと考えられるため、親子に出会う機会は比較的得られやすいといえる。それらを利用し、例えば、1・2年生は保護者と接する際の言葉の使い方に始まり、子どもに関する共通のテーマについて語彙力やコミュニケーション力を意識して保護者との関わりを行う。3・4年生では、その日の子どもの様子を保護者と学生のお互いの視点から共有し合い、保護者が日々の子どもの関わりで感じていることや困っていることも併せて尋ねながら一緒に考える等、具体的なやり取りの経験を積む。このように、段階的な目標設定のもと4年間かけて保護者と関わり、フィードバックを重ねる中で具体的な関わり方や目標を意識づけた教育・指導を行うことは、決して不可能ではないと考えられる。そして、こういった実践活動が結果的に、保護者対応はよく分からないし苦手という意識の低減につながるのではないだろうか。保育者養成に携わり、保護者支援を指導する立場として、今後はより実践的な場での活動の機会や具体的事例に基づく細かな対応例、そして、コミュニケーション力養成のための対話を意識した取り組みを実践したい。

謝辞

本研究の調査にご協力くださいました先生方に深く感謝申し上げます。

文献

- 樋口耕一（2020）社会調査のための計量テキスト分析 内容分析の継承と発展を目指して 第2版 ナカニシヤ出版
- 飯塚美穂子（2018）保育所保育士による保護者支援についての一考察－保育士の経験年数に着目して－ 子ども家庭福祉学 18、106-117.
- 角張慶子（2024）保育の場における保護者支援－保育の場で求められる支援と研究動向から見る課題－ 発達支援学研究、5(1)、14-35.
- 岸本美紀・武藤久枝（2022）幼稚園・保育園（所）における障害児の保護者に対する支援－園長経験者と若手保育者を対象に行った予備調査結果－ 岡崎女子大学・岡崎女子短期大学研究紀要 56、11-19.

- 岸本美紀・武藤久枝（2019）保育者が保護者支援で抱える困難感の内容と構造－先行研究の分析結果から－ 岡崎女子大学・岡崎女子短期大学紀要、52、39-46.
- 小松秀茂・杉山弘子・東 義也・荒川由美子（2009）保育者が養成校に求めている学び－卒業後2年目の保育者への質問紙調査から－ 尚綱学院大学紀要、57、79-90.
- 増田まゆみ・小櫃智子・佐藤めぐみ・石井章仁・高辻千絵・爾寛明・尾崎司・倉掛秀人・若山剛（2015）保育所実習における保護者支援の学びを可能にする実習指導のあり方 東京家政大学研究紀要 55（1）、39-47.
- 中平絢子・馬場訓子・高橋敏之（2014）信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援 岡山大学教師教育開発センター紀要、4、63-71.
- 中西利恵・曲田映世（2024）保護者養成課程で保護者支援を実践できる力をもつ保育者を養成する教育方法の研究 神戸常磐大学紀要、17、10-20.
-

[こんどう あや 発達心理学]