

保護者への養育支援における保育者の困難感の要因分析 —横浜市250カ所の保育施設へのアンケート調査自由記述回答の分析と考察—

太田 敬子（短期大学部初等教育学科・教授）
高須 正幸（短期大学部初等教育学科・准教授）
金子 智昭（短期大学部初等教育学科・講師）

1. 研究の目的

（1）研究の背景と概要

本研究は神奈川県横浜市の公立保育所、私立保育所、認定こども園の保育士と保育教諭（以下、保育者という）を対象に実施したアンケート調査（2019年）のうち、自由記述の分析から保育者が日常の保育業務の中で行っている保護者支援の業務の実態、保護者像、子どもの状態及び課題を探索するものである。横浜市の保育施設841カ所1,188人を対象として郵送アンケートを行い、250カ所（回収率29.7%）、537人（回収率45.2%）から回答が得られた。本研究の基本調査のデータでは、保育者は日常の保育で保護者の子どもに対する養育状態を「かなり着目している（46.2%）、まあ着目している（49.9%）」と高い割合で気をつけてみていることが把握されている。その中で、保護者の養育力の課題は「増えている（35.6%）やや増えている（49.3%）」と実感し、こうした保護者が保育施設に占める割合を「1割程度（34.8%）、2割程度（29.4%）、3割程度（22.5%）」と回答している。本稿では、自由記述設問1「あなたがこれまでに子どもの養育が上手くできない保護者へ対応したケースで困ったこと、大変だったこと、悩んだことを具体的にお書きください。」の回答について検討する。この設問に対する回答者は464人（86.4%）である^{註1}。

（2）研究の方法

本研究では、保育者の困難感の様相を多角的に検証するために、量的及び質的な分析を実施した。量的分析については、回答者の自由記述データを用いて、KH Corder による計量テキスト分析を行う（分析1）。質的分析については、筆者らが計量テキスト分析の結果を参考に、自由記述の内容を精査した上で、困難感の特徴を分類化し、その内容を考察する（分析2）。

2. 計量テキスト分析による保育者の抱く保護者支援の困難感の特徴について（分析1）

KH Corder による計量テキスト分析の結果、回答データは、総文数が871、総抽出語が24,387、異なり語数が2,479である。なお、上位30語以内に含まれる語は別表1の通りである。共起ネットワークの作成には、語の選択における最小出現数を15に設定した。その結果、8つのサブグラフが抽出された（図1）。以下、各サブグラフの関連語から推測された困難感の特徴を記述する。

サブグラフ①は、「保護者に伝えても園側の意向が理解してもらえない」「事実を親に知らせるべきか、伝えるならどういった表現で伝えたら良いのか担任間で話し合い悩んだ」

「『うちの子が大変ってことですか?』と気分を悪くされ、状況の伝え方の難しさを感じた」「物事を極端にとらえやすい保護者への対応に困り感があります」「保護者の理解力に難があり伝えたい内容への理解に繋がらないケースが多い」など、子どもの様子の伝え方や理解が得られにくい保護者への対応に関する語が確認された。サブグラフ①の特徴を「保護者との意思疎通」とした。

サブグラフ②は、「家庭での生活リズムが乱れていて園内の活動が出来ていない」「家庭での様子などを聞き取ってもはぐらかされたり」「園での様子を伝えてもあまり問題点に気づかない」「子どもの様子を見てもらおうと保育参観を提案するが、保護者の方が応じない」「信頼関係を深めていくことに時間を要する」「具体的に聞くための時間がとれない」「ネグレクトでお迎えの時間になっても来なかった」「保育時間を過ぎてても迎えに来ない」など、園生活での子どもの様子を保護者に伝えたり保護者から家庭での子どもの様子を把握したりすること、保護者支援に必要な時間の確保、保護者が保育時間を守らないケースに関する語が確認された。サブグラフ②の特徴を「保護者との協力体制の構築」とした。

サブグラフ③は、「母親自身も発達障害の可能性があったケース」「親自身に精神的な疾病をかかえているケース」「保護者自身の養育環境も大きくかかわっている時」「保護者に精神的疾患があり、子どもの課題をストレートに伝えることが難しかった」「保護者の精神面を考慮しながら相談・支援することの難しさを感じます」など、保護者自身が精神発達上の問題を抱えているケースに関する語が確認された。サブグラフ③の特徴を「保護者の精神的問題」とした。

サブグラフ④は、「アドバイスをしても聞き入れてもらえない」「アドバイスをするが聞いているだけで実際は行動に移せていない」「アドバイスしたりサポートしたりした時に『そうですね』と受け入れる意向は示すものの全く行動にうつしてくれない」「話を聞くとうとはしない」「話は聞くが内容を受け入れない」など、保護者がアドバイスを受け入れて、実行に移すまでの支援の難しさに関する語が確認された。サブグラフ④の特徴を「保護者のその場しのぎの対応」とした。

サブグラフ⑤は、「自分の思っていた支援を上回る課題に直面した際、自分の持っている知識だけでは対応・援助が難しい」「家庭での親子のコミュニケーションや、やり取りが分からずこちらがどう支援すべきなのか考えること」「支援の必要なお子さんに対して園と保護者の捉え方の差が大きく子どもの養育等につながらない」「園側と家庭との子育ての考え方の温度差を感じる」「子育ては保護者が主体とならなくてはいけない事も教えなければならぬと感じる」など、保護者支援が上手く行かない・手立てが分からない等の自己効力感の低下に関する語が確認された。サブグラフ⑤の特徴を「保育者の力量不足」とした。

サブグラフ⑥は、「『余計なお世話』として全く受け入れない」「協力をこちらが求めても全く耳を傾けない」「意思疎通が全く出来なく」「保護者の要望を把握することが出来ず」など、保護者が支援を一方的に拒むケースに関する語が確認された。サブグラフ⑥の特徴を「保護者の援助拒否」とした。

サブグラフ⑦は、「育児方針に口出ししてほしくない保護者に対してのコミュニケーション」「育児放棄があり対応に難しかった」「すぐに、(子どもの)情報、状況の把握ができない」「園児の状況把握に認識の差が生じた」など、保護者に育児の改善を求めたり、子どもの状況を正確に把握したりすることに関する語が確認された。サブグラフ⑦の特徴を

「保護者の育児改善」とした。

サブグラフ⑧は、「子どもの感染症はじめ病気、体調に対して理解が乏しい」「(子どもの) 体調に配慮せず、外出している」「子どもの具合が悪くても、登園させる」「体調が悪くならないかぎり休まない子どもがいた」など、子どもの体調面への理解や配慮を保護者に求めることに関する語が確認された。サブグラフ⑧の特徴を「子どもの健康上の問題」とした。

表 1 上位30語以内に含まれる語

順位	抽出後	出現数	順位	抽出後	出現数	順位	抽出後	出現数
1	子ども	278	14	聞く	56	24	支援	35
2	保護者	256	15	悩む	55	25	ケース	33
3	伝える	146	16	自分	51	25	必要	33
4	対応	87	17	理解	49	25	問題	33
5	様子	82	18	感じる	48	26	母	32
6	園	77	19	思う	47	26	話す	32
6	保育	77	20	困る	46	27	大変	31
7	多い	74	20	生活	46	28	保育園	30
8	家庭	70	21	登園	43	29	関係	29
9	話	68	22	自身	40	29	子育て	29
10	難しい	65	22	相談	40	29	親	29
11	時間	64	22	母親	40	30	改善	28
12	言う	62	23	伝わる	37			
13	子	59	23	良い	37			

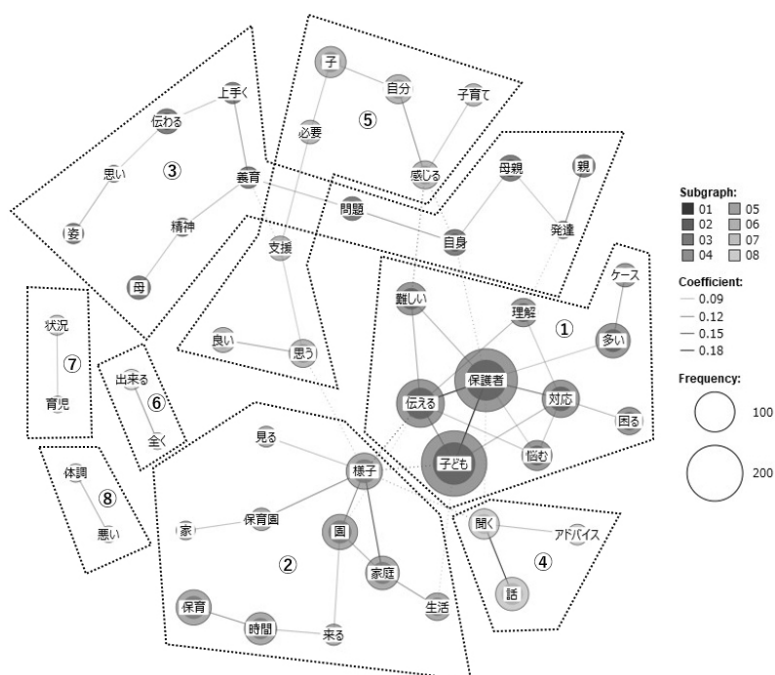


図 1 共起ネットワーク

3. 保育者の保護者支援における困難感について（分析2）

計量テキスト分析で導き出された8つの特徴を踏まえ、さらにキーワード、内容のスクリーニングにより大別して全体的傾向を以下9つのカテゴリとその他に分類したものが表2である。保育者が置かれている保護者支援の職務の困難感の実態と課題について9カテゴリに合わせて記述の内容からさらにその詳細を考察する。

表2 保育者の養育支援に対する困難感の要因

	計量テキスト分析の結果による困難感	自由記述（464件）の分析による困難感
1	保護者との意思疎通	保護者に対する助言の伝え方やコミュニケーション（54件）
2	保護者との協力体制の構築	保育者の知識・スキル不足・自信の喪失（15件）
3	保護者の精神的問題	助言を理解し、受け入れて、家庭で継続的に実行すること（71件）
4	保護者のその場しのぎの対応	保護者の支援拒否、抵抗感（44件）
5	保育者の力量不足	保護者からの支援の過剰要求（13件）
6	保護者の援助拒否	保護者の逸脱行為に起因するトラブル対応（21件）
7	保護者の育児改善	保護者の要因（疾病、理解力の欠如、障害、外国籍、ひとり親、養育の問題を認識しない等）（111件）
8	子どもの健康上の問題	保護者支援に必要な時間の確保（3件）
9		児童相談所等関係機関との連携（15件）
10		その他～上記項目が重複等（117件）

（1）「保護者に対する助言の伝え方やコミュニケーション」

①保護者の養育に保育側の抱く懸念があり良い方法があっても「上手く伝えにくくアプローチが困難なため支援に結び付かない」とする場合である。この点については保育者側の伝え方のスキルと保護者側の受け止め方の二つの課題が混在する。「噛みつき行動の伝え方がわからない、知識不足で助言の仕方がわからない」という保育者側の初歩的なスキル不足とみられる悩み方がある。一方で、子どもの状態が心配なので、それを親に伝えなければならないのだが、「保護者の養育方法や家庭環境に子どもの問題行動の原因があるからこそ伝えづらい、子どもの課題や様子を伝えても反応がない、子ども本来の姿を受け入れない」など、課題を確実に保護者に伝えることそのものがハードルとなっている。また、保護者側には「（理解力の問題、普段の様子から）聞き入れそうもない、我が家の養育方針だとして保育側の口出しを許さない、逆に保育者が良く見ていないからだ」と叱られる、お願いとして伝えるが言葉尻をとりクレームとして園に訴える、事情等を隠すまたは答えない」などがあり、保護者が受け止められず関係が悪化、支援の発展性を期待できないジレンマに陥っていることがうかがえる状態がある。「複雑な保護者と子どもの状況に関する個人情報の扱いや親自身の経験した養育についてまで踏み込まねばならないこと」があり支援度の高い介入が予想される場合の伝え方は保育者の大きな負担感になっている。

②「子どもの課題性が高い場合の様子の伝え方は難しい」とする場合である。「伝えたこと」が親のストレスや心配となってしまう、親として受け止めることの難しさにつながり、それが対応の困難に結びついている。「支援可能な関係形成それすら難しく、根気のいる数

年に及ぶ長期的な見守り、様子観察などで対応している」という意見もあった。保育所は通所型施設として毎日、保護者と顔を合わせる機会がありコミュニケーションも取りやすいように見えるが、記述には「保護者側の理由で忙しい、十分な話し合いの時間が取りにくい、話し合いの機会が持ちにくい」という指摘がある。むしろ、要配慮児童として子どもの課題が明確である方が、「園長、担任の共有、連携による面談で対応があるので対応しやすい」「否定しない、押し付けない、保護者の負担にならない助言と対応で進める」「共感からスタートし、助言は少しにする」というアプローチなどで上手く援助関係を形成している園もあり、一定の支援体制があれば、ある程度上手く対応が行えることがうかがえた。

(2)「保育者の知識・スキル不足・自信の喪失」

①「保育者自身のスキル不足がありそれをサポートする園内の保護者支援体制が確立していない」とみられる場合である。実際の支援では、どのような保育者も自分のスキルに悩みながら職務を行うであろう。そこに、「子どもの発達に関する自身の知識不足、専門的知識不足、経験不足から蓄積したものが無いため対応が上手くできない、子育てをしたことが無いので自信が持てず説得力がない」と感じる保育者の姿がある。「助言の仕方、サポートの仕方、どこからスタートしたら良いのか進め方もわからず悩む、基本的な体制が整っていないので、誰に相談し指示を受けるのかもわからない」などサポートの在り方も困難感を高める要因となっている。

②「保護者の課題性の高さに加え、支援関係の手ごたえの無さ」がある場合である。「子どもと保護者のために取り組んでも挨拶もなく退園、自己満足の支援だったのかと悩む」「保護者の家出、精神疾患等問題が大きすぎて力不足に悩むし、課題性の高い保護者ほど保育者を信用しないことも多い」「保育中などの時間構わずの電話、繰り返し子どものケアについて何度も同じことを伝えるが改善がなく疲労する」などの記述から、保育者の助言が保護者の養育スキルとかみ合わず、そこを口頭でいくら説明しても伝わらない疲弊感、相手に気遣いしすぎて神経を使う大変さ、家と保育園で子どもの姿が異なる場合への対処の難しさなどが保育者の職務への自信に影響を与えている。

(3)「保護者の支援拒否、抵抗感」

①「保育者と保護者の支援関係の形成の困難さがベースにあり、保護者の支援拒否、抵抗となっている」場合である。「心を開いてくれない、会話をしない、話しかけられることを嫌がる、保護者が専門職（保育士、看護師）で話を聞いてくれない、プライドを傷つけられたと取られる、支援を受けることに抵抗感を持つ、支援により関係悪化となる、保育者に対して信頼を失ったなどの暴言を吐く、攻撃的・威圧的保護者、園と話さないのが怖い、子育てへの口出しと受け取る、児相へ連れていけなどの逆切れ、できない・無理だとマイナスな受け止めをする、アドバイスを聞き入れない、子どものことを話したいが来ない、園ルールを無視する、園の意向を理解できない、怒鳴る、心の壁を作る、保育所の保育について説明してもうるさいことは言わないで黙って面倒を見ればよい、何か伝えようとクレームと取る、保育者を見下し受け入れない」などの記述から保育者に多大なストレスを与える支援関係形成困難な多様な保護者の言動がとらえられている。

②次は「保護者の子どもの客観的理解と養育の未熟さや偏り」が要因とみられる支援拒否、抵抗感である。具体的には「発達課題や障害児童と園内の他児との関係の問題を認めない、より良い療育の紹介等を受け付けない、虫歯が多く通院を進めても聞かない」「子どもの日常生活ケアができない、養育がネグレクト状態、聞いていてもほとんどできない親、外国籍家庭、要配慮保護者」などの状態が挙げられており、支援への抵抗感が相当ある。「子どもの本当の姿が受け入れられず保育側の責任にして認めない、園では暴言・乱暴な子どもが家では良い子だと言いはり保育参観や面談拒否、子どもの様子を伝えたら過剰反応となる、保育側が子どもへのケアの仕方を伝えてもネット・他の情報を優先する、養育力の難しいひとり親家庭のネグレクト、高齢出産の母親の過保護で偏った子育て、保護者の子ども理解が偏っていて話がかみ合わず拒否される、子どもへの関わり方を伝えてもできない、子どもの姿を伝えると避けられた」などの保護者の姿である。

家庭の養育と保育所保育の連動を可能にしたいところだが、その前提となる信頼関係が形成できず、保護者のパーソナリティの問題もあり、子ども観を共有できない。支援を可能にする合意形成の難しさがある。保育所側で考える支援を受け止めて取り組む姿勢の弱さ、養育力の力量不足が疑われ、保護者は支援を受けているのだが、その基本的な認識を十分持っていない実態がある。

（４）助言を理解し、受け入れて、家庭で継続的に実行すること

①このカテゴリでは「療育の必要性がある子どもの保護者」への言及が多くみられる。「受け入れない、誤解して受け取る、家では困っていない（ところが卒園時に問題となり困る）、子どもが育てにくいのは保育園のせいだ」などの、助言や支援を受け入れがたい保護者の姿がある。我が子の発達の課題を認められないため、子どもの成長に必要な援助が行き届かない懸念がある。さらに、「発達課題が子どもにあり保護者にも知的理解力等の課題がある、こだわり、うつ病、虐待、精神疾患などがある複合した親子」があり、こうした支援では、「園を敵視する、他の関係機関につなぐまでに数年かかる」などの記述がみられ、在園期間を通じた長期の見守り、対応の困難感や苦慮はさらに増している。

②「保護者が自分の養育の仕方に固執する」場合である。「自分の子育ての考え方は譲らない、話だけは聞く、助言を嫌がる、言われなくてもやっている、頑張っている、我が家の方針だと自信を持っている」という保護者である。保育者の子どものために必要な働きかけの意図をくみとってもらうことは容易ではなく、「精一杯わかりやすく繰り返し丁寧に伝えても伝わらない、助言を聞き入れない」と生かしてもらうことができない。気に障ると「担任を変えろ、と暴言となる」ために対応には苦慮していることがうかがえる状態がある。

③「保護者の子どもについての客観的理解力と養育の未熟さや偏り」とみられる状態がこのカテゴリにもある。「夫婦間に子ども理解の差がある、子どもの発達や必要な経験の意味が分からない、（面倒なので）一人遊びをしてほしい（しかし、今は仲間と遊ぶのが大事な時期だという説明がわからない）、うちの子はそういう子ではない、過保護（要求だけが多い）、スキンシップは無理だ、いけないことをしたときにはウチは叩くやり方だ、その事実がなくとも友達のいじめがあるからだ、お昼寝をしっかりとさせないからだ、親に要求すると子どもに当たりが強くなるので控える」など、保護者が子どもと上手く関われない

状態があり、助言が結びつかない上に保育側の責任にされてしまう。記述の内容からは、実質的な養育はネグレクト状態、また面談拒否、児相対応拒否までが含まれる。一方で、「保育者の助言より育児本などをたよりにこうするべきだと譲らない、自分の養育に問題があると気づいていない、子どものせいにする、子どもがしないから、子どもがこう言っている、まだ小さいから、相談はしてくるが生かさない、悩んでいない、連絡帳には自分の仕事の悩み・家庭のことばかりで子どものことが伝わらない」などがある。

④「保育所と家庭の連携、園の取り組みと家庭の対応のギャップ」がある。「困っているのに保育側は対応しているのに生かさない、子育て全てを保育所へ、園と家庭の姿が違う子どもの理解が共有できない、園の保育参観で様子を見てほしいが(見ても)してくれない、SOSを出さず自分で頑張る、園の支援内容を知ってほしいのに関心がない」などである。保育と家庭との一貫性を持った支援を実施したいができないのである。

⑤中でも「当たり前前日常生活全般のケアに関する力量不足なため保育での取り組みが家庭で生かされない」とみられる状態がある。保護者は食事、トイレトレーニング、オムツの付け方などの世話ができない。「園で全部やってほしい、家で対応が上手くできない」となり、子どもへは明らかにネグレクトが疑われる状態である。「しつけをしない、入浴後の着替え放置、不潔、偏食、園のものを私物にして使う、遅刻、食事を与えない、必要な病院受診を行わない、忙しいからと子どもとの関わり不足、家でケガをさせる、生活リズム(睡眠調整など)が整わない、1日12時間週6日の長時間保育所生活」などとなっており、園生活と家庭生活のバランス、協働のあり方に保護者との合意が取れず継続した対応が取れず分断される、依頼しても保護者は家庭の養育に反映できない、という課題を抱えている。

(5) 保護者からの支援の過剰要求

①「保護者の精神疾患」があり、保育側に負担を求められたとの記載もあった。「使用したおもむつの枚数を毎日確認される」「話を聞いてほしい」との保護者の要望に長時間対応する必要があり日常の保育に支障が出た」などの記述については、保護者がうつ病等の精神疾患であることが指摘されていた。

②「保育者の役割を保護者側で規定しようとする」とみられるのは、「着替えやおむつなど必要なものを用意せず、園が対応するのを期待している」「契約保育時間を超える時間の預かりをお願いされる」「保護者同士のトラブルの解決を求められる」などで、保護者の疾病に関する記述はないことから、保護者の「考え方」により引き起こされるものと考えられる。これらは、保護者が意識するにしろしないにしろ、結果としては、自分に都合の良いように保育業務の枠を広げるよう、保育者に働きかけているものと考えられる。本来、保育所と保護者とは契約関係であり、行わなくともよい業務については明確に断るべきだとの考えもあろう。しかし、対人支援の現場では、支援を受ける本人に不利益が生じないようにするため、本来行わなくともよいはずの業務をやらざるを得ない状況となることがある。保育所では、子どもに不利益が生じないように保育者が配慮した結果、保護者の役割を肩代わりせざるを得ない状況が生じる。保護者に受容的に関わることと、業務の枠組みを崩してしまうことは別の問題であると承知していても、である。

(6) 保護者の逸脱行為に起因するトラブル対応

①一般的な常識から逸脱していると考えられる保護者の行動により保育者が困ったケースとしては、「約束を守らない」ことについての記述が半数を占めていた。「登園してこない」「登園時間やお迎えの時間を守らない」「保育料を支払わない」「尿検査を持ってこない」「長期にわたる欠席や連絡なく欠席すること（保護者が起きられない）」等である。これらは、たまにではなく、かなりの頻度で行われ、かつ、保護者の威圧的態度を伴っている。

②保育者にとって大変大きな心理的負担となるのが「保護者の攻撃的な言動を伴うクレーム」である。「保護者に決まり事を丁寧に伝えたものの“なんでそんなことを”と理不尽な怒りをぶつけられた」というような記述に代表される。他にも、「子どもの前で大声で怒鳴られた」「園の対応へのクレームが止まらない」などがあつた。怒りを表出したり、保育者の人格を貶めるような発言をしたりといった、理不尽な感情をぶつけられた保育者は、それが一回だけだとしても心理的な負担を強く感じるだろう。しかも、これが長期にわたり繰り返されることになれば、健康面を維持しながら業務を遂行するのは難しい。メンタル面の不調から離職につながる原因の一つでもあると懸念され、問題が起きる前から対応についての準備が必要である。

③しかし、力関係を利用して支配的にふるまおうとする事例のなかでも、もっとも心配されるのは、「保護者の子どもへの対応が常識的なものから逸脱しており、虐待を受けていると思われる子ども」についての記載がみられることである。「父親が子どもに対し威圧的な対応ばかりしており、面談しても“叱れば効く”と譲らない。手形が顔についたまま登園した際に一時保護となった（身体的虐待）」、「時間がない」と朝食を常に食べずに登園させそのことで子どもが体調不調となり面談しても改善しない（ネグレクト）」、「きょうだいとの対応に差がある」「保護者への対応で気に入らないことがあると、子どもに保育園に連絡させ暴言を言わせる。子どもは泣きながら早朝夜間問わず電話してくる（心理的虐待）」などである。特に最後の事例は、子どもの生活や心理的状況についてまったく配慮せず、道具として子どもを扱っている事例として重篤な虐待の可能性を考えるべき事案である。

(7) 保護者の要因（疾病、理解力の欠如、障害、外国籍、ひとり親、養育の問題を認識しない等）

このカテゴリでは、保護者自身に属するさまざまな特徴により対応が難しいと感じられるケースについての記載をとりあげる。調査結果中最多の回答がこれに該当している。

①「保護者の精神的問題」が起因となったと思われるものがこの中では最も多かった。例えば「物事を極端にとらえやすい」「園側で問題ありと感じていても、改善のための深い話がすすまない」「子どもの特性を伝えられず療育につなげられない」「園のお願いを脅迫と受けとる」「気分のむらが大きく、養育状況を改善してほしいといえる状況ではない」「被害的に受け取られてしまう」などがその例である。これらの記述からは、子どもの養育について保護者と共有し、よりよい養育環境を作ろうとしているのに、保護者は保育者の働きかけを受け止められないために問題解決が進まず、そのことに園側が葛藤していることが見てとれる。精神的問題は保護者自身が最も困難を感じていると思われるが、受診や服薬の必要性等の医療面について保育所から直接話をしていくことは難しいかもしれない。

その家族の中で誰が子どもの生活を支えることができる鍵となりうるのか。保護者の了解を得ながら鍵となる親族等にアプローチすることも一つの方法であるが、家族状況の把握すらできないケースも多くあると思われる。子どもの様子を注視し、状況が悪化すれば他機関との連携で介入が必要となるだろう。

②このカテゴリにも「約束を守らない」ケースが多かった。「忘れ物が多く、提出物の期限も守らない」「保育料や給食費、アルバム代等の未払い」「時間を大幅に過ぎてもお迎えに来ない」「開園前、閉園後の電話相談」「40度の発熱があっても迎えに来ない。仕事が忙しく難しいとのこと」などである。これらは、保護者に何か疾病があったり、威圧的に迫ったりするというのではなく、子どもの養育よりも仕事、あるいは大人の生活を重視する考えから「保護者を支援する保育所」という役割だけが強調され、その結果さまざまな約束事が反故にされてしまうケースである。「約束を守らない」まではいかなくとも、仕事に間に合うよう、荷物のように子どもを預けていくケースなども、似た考え方が背景にありそうである。(5)の「支援の過剰要求」にみられた保護者の役割を保育者に移行させていこうとする背景にも、このような事情があるのかもしれない。

③「保護者に知的な障害があるなど、理解力に問題がある」ケースについての記載も少数だがあった。この場合の対応の難しさに言及されたケースには次のような事例がある。「理解力の低さで伝わらない、体調面などで誤った対応をして回復に時間がかかってしまう、母親への支援が子どもへの支援につながらない、子どもを愛おしいと思っているが能力が低く日常生活を父母だけで行うことができない、理解力がとても低い保護者に子どものために一緒に考えたいと伝えようとしたがうまく伝わらず否定的にとらえられてしまう」などである。中には「多動で言うことを聞いてくれないとの困り感を訴えた保護者に対し、子どもが様々な刺激に惑わされないような環境をつくるようアドバイスしたところ、動物のゲージにいれてしまった」との記述にみられるように、自覚のないまま被虐待に至る状態が懸念されるものもあり、常に目配りが必要だが、主として保育者が働きかけている本意が伝わらないという困り感である。

(8) 保護者支援に必要な時間の確保

「親を変えようとすることは難しく、保育園ではまず子どものすこやかな育ちを見守っていくことから始め、少しずつ保護者の気持ちをやわらげていくなどしているが、なかなか時間がかかり苦労した。(親が少しでも頑張ったことを見のがさずほめる等努力が必要)」というように、「子どもの望ましい養育環境を作っていくためにまず保護者との関係を作ろうとしても、そのことに大変時間がかかる」という回答から、時間をかけ着実に保護者との信頼関係を作っていこうとする、保育所の地道ではあるが重要な仕事を行っていこうとする苦労がしのばれる記載である。

(9) 児童相談所等関係機関との連携

①関係機関との連絡が少なくなり支援に迷う

「保護者への養育支援が必要なため入所となったものの、入所後はほとんど新たな情報が得られない。そのため、園での生活のことなど相談したくとも、どこに相談すればよいかわからない」「小学校へ送り出した以降、気になっている子どもの情報が得られない」な

ど、いったん必要性があり関係機関とのかかわりの中で入所したはずが、いつの間にか連携が絶たれてしまっていることについての記載である。

在宅養育を地域で支える場合は、要保護児童対策地域協議会ケースとなっていることが多いのではないだろうか。ストレスなく情報共有できる地域の関係機関連携の体制や依頼元との連携への意識向上が、保育所と連携する側の機関も含め双方に強く求められている。また、保育所等での支援が終了するタイミングでは、支援について振り返りを行うなどの場を設け、関わりを終了することについて明確にしていくことや、今後の情報の扱い等についても確認し共有する必要がある。

②保育所と他機関間における保護者についての認識の違い

「3歳児健診の際に“大丈夫でした”とのことで、次への支援に持っていきづらい事が多々ある」「関係機関も保護者と面接したが、その後も不衛生さや傷、あざが見られても、ひどすぎる状況ではないとの判断で踏み込めないとのことだった」等の意見がこれにあたる。実際に子どもと日々かかわり大切に育てている保育者と、関係機関とで子どもの状況について認識の差がみられる場合がある。保育者側が望まない方向となってしまうこともあるだろうが、現場ではできることをあきらめずに続けるしかない。

4. 計量テキスト分析と自由記述分析による保育者の保護者支援困難感の特徴

以上のように、計量テキスト分析では8カテゴリ、自由記述分析では9カテゴリからその特徴について検討を行った。両カテゴリを踏まえると、保育者は保護者への養育支援に当たり、保護者との円滑な意思疎通（コミュニケーション）を通じて協力体制を構築することを重点的に取り組んでいるものの、実際にはその実現が困難な状況に陥っていること、問題解決に至らずストレスを抱え込んでいるケースが多いことが示唆された。さらに、保育者の自由記述の内容に鑑みると、どれか一つの要因に特定されるケースよりも、

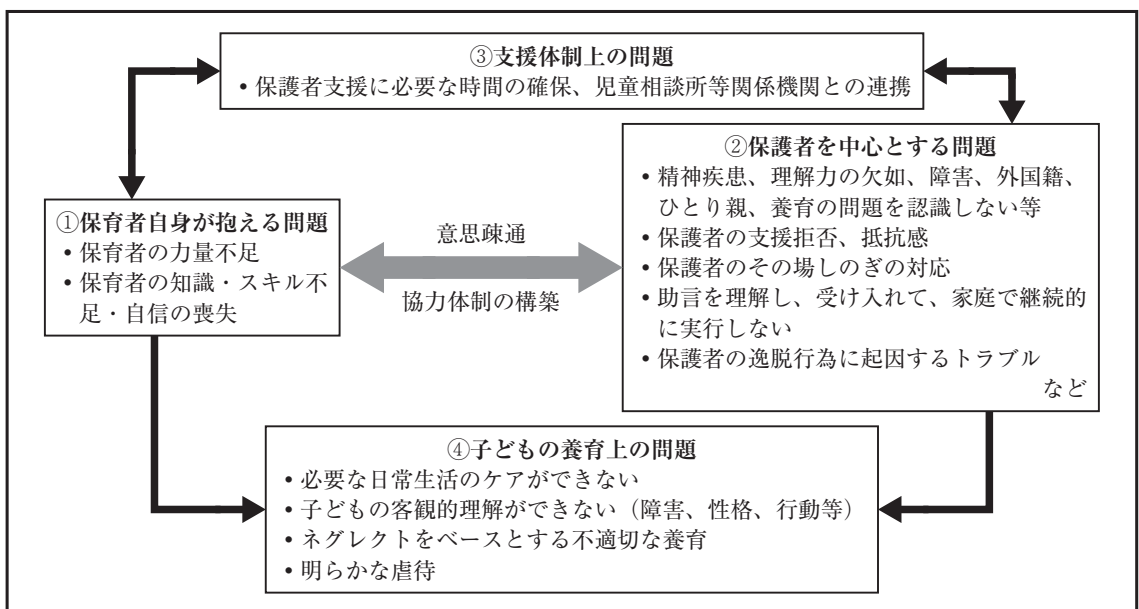


図2 保育者の養育支援に対する困難感の分類と位置づけ

複数の要因が挙げられるケースが多く確認されたことから、困難感を引き起こす要因は非常に複雑に絡み合っている可能性が高いことが示された。こうした保護者の養育支援における保育者の困難感の要因の全体像を①保育者自身が抱える問題、②保護者を中心とする問題、③支援体制上の問題、④子どもの養育上の問題として4つに大別したものが図2である。

5. まとめと今後の課題

(1)本研究の基礎調査において、保育施設における支援の入り口となるきっかけは、①子どもの状態から気づく(50.8%)、②親子の様子から気づく(50.7%)、③保護者からの相談(28.1%)、④保育所入所前からすでに課題があった(24.8%)、⑤保育施設が心配し働きかけてわかる(21.6%)、⑥子どもからのSOS(11.2%)の順となっており、当事者からの申し出に比べ、保育者の親子の状態観察、働きかけがいかに重要となっているかがうかがえる結果が得られている。保育施設での支援の必要性の高い家庭像と支援方法については一定の基本は認識されているであろう^{註2)}。しかし、この自由記述回答から導き出された保護者には支援拒否・抵抗を含む支援関係形成困難、攻撃的性格・威圧などがあるパーソナリティ上の問題、保育業務の範疇を超える過剰要求・逸脱的行為、保護者自身の基本的養育スキル不足(主に日常生活のケアと子どもへのコミュニケーション)、子どもについての客観的理解力不足(子どもの障害、性格や行動等のとらえ方)が加わり、保育者の困難感を高める要因となっている。家庭の特性に着目する支援に「保護者の個別的な状態のアセスメントを適切に加えた支援」という視点から保育者の抱える困難性の本質を見ていく必要があるだろう。また、9つのカテゴリに共通して子育て期の保護者に疾病(精神疾患等)や障害(知的障害・発達障害等)がある場合に困難感を高めている。

(2)一方、子どもはどのような状態に置かれているのだろうか。この点について、子どもが受けている養育上の不利益を保育者は主にネグレクト状態を中心とするさまざまな兆候からとらえていることがわかった。子育てスキルの未熟さがあり、助言や話し合いを受け付けられない保護者に対して、保育者はネグレクトを中心に保護者の支援へと入る方向性があることが確認された。この延長線上に保護者の自覚のないものを含む虐待と判断される複雑な実態がある。保護者の子どもに対する養育状態の把握については、ネグレクトの要因や状態を見極める力量と対応力が保育者側に必須ともいえよう。しかも、こうした養育に保護者の子ども観、養育力のゆがみや偏りとも言える状態があると、保育者の助言は容易に受け入れてはもらえず、保育での支援が家庭との連続性で生かされにくく、保育者の職務上の疲弊感や不全感につながりやすい。

(3)また、支援初期段階において保育者はつまずき、かなりの困難感(関係形成ができない、話を聞いてもらえない、どのように伝えたら良いのかわからないなど)を抱えやすいという特徴をつかむことができた。保育領域におけるソーシャルワーク実践を進める上で、アウトリーチや支援関係形成、支援を効果的に進めるコミュニケーションなどのスキルに関するものである。支援関係形成課題が要因となって保護者と保育側が協働できないことは保育施設の持つ機能が生かされないことでもある。アプローチの前提となる保護者と保育施設側双方での支援について不可欠となる合意形成の認識はできているだろうか。保育所利用に際して「保護者は支援を受けることができるし、保護者と保育者が必要に応

じて子どものための話し合いをすることができること」について適切な説明を行うなど支援関係の土台を作っておくことは、たとえ保護者の理解力の問題があるとしても重要である。

(4) 保護者に理解力の問題が感じられる場合には、保護者に努力してもらうことに主眼を置くよりも保護者が理解しやすい工夫や、家庭への他の支援者を探すことで、望ましくない養育状況が最小限となるようにするなどが考えられる。このような配慮は、外国籍のため日本語を理解することができない保護者についても同様である。養成課程でも「合理的配慮」については学んでいるが、理解力に問題のある保護者の協力が得られず保育者が苦しんでいる現状がある。保護者支援に応用できるような視点からの学びも必要であろう。

(5) 「虐待が疑われる」ケースの場合は、市町村や児童相談所などと日ごろから連携し、チームで対応する必要があるが、実際には関係機関間で子どもへの対応に関する認識の違いが生じ、うまくいっていない事例への困難感も示されている。子どもの権利に関する考え方は日進月歩であり、子どもにかかわる関係機関は懲戒権等に関する最新の状況^{註3)}を踏まえた対応を行うことが望まれる。また、養成課程においてもこのような事例に対しどう対応すべきかなど、踏み込んで学習しておくことも必要かもしれない。

(6) 保護者からの高圧的なクレームについて切実な困難感が示された。対応には一定のスキルが必要となるが、様々な民間企業等でも対応方法の研修が実施されており、これらを保育領域に応用して学ぶのも有効な方法だろう。また、保育者が一人で問題を抱えることのないよう、情報共有や対面場面を想定した具体的な対応方法の検討など、組織的な対応が求められている。

(7) 保護者と保育所との役割分担について示された困難感にみられたのは、子どもの直接的支援を行っている保育所のみで、保護者と対立するリスクのある問題を解決することの難しさである。保育の実施主体である市町村など、関係機関とも連携しながら保護者の理解を求めていくような対応が必要だろう。明確な役割分担は保育者の業務を軽減させ、その分の時間を子どもへの対応に充てることができる。幼保小の連携、関係機関との連携の課題として、保育士や教員の養成課程においてもこのような実態について意識して学んでおくことが望まれる。今回のアンケートで確認できたような支援度の高い保護者と子どもの問題は、小学校就学後に教職員と保護者との関係の問題として持ち越されていくことは想定しておくべきだろう。

【参考文献】

- ①「児童相談所運営指針」厚生労働省 児童相談所運営指針 | 厚生労働省 (mhlw.go.jp)
- ②社会福祉法人恩賜財団母子愛育会日本子ども家庭総合研究所編「子ども虐待対応の手引き」(2014年) 株式会社 有斐閣
- ③「メンタルヘルスに課題を抱える保護者への保育所における養育支援の実態と地域福祉保健との連携に関する研究」鎌倉学術研究所所報 (2020年) 太田敬子
- ④「精神障害のある親とその子どもの生活支援に関する文献レビュー」桃山学院大学総合研究所紀要 (2021年) 第47巻第1号 栄セツコ 松本直子

【註】

- 註1：本稿では「保育者の保護者への養育支援に際しての困難感」に着目したが、自由記述設問はさらに「保育者として保護者の養育力を高める支援の工夫、効果、意見(設問2)」「保護者に課題がある場合の子どもの支援について必要なこと(設問3)」があり、多数の回答を得ている。保護者対応の悩みから具体的支援内容、養育力に課題のある保護者の子どもへの保育者の専門的対応を関連付け課題を検討していきたい。
- 註2：特に障害や発達課題のある子どもの家庭、ひとり親家庭、外国籍家庭、貧困等経済的課題がある家庭などはいわゆる支援対象家庭として把握しアプローチの必要性の認識は比較的容易であり、一定の基本的支援方法が典型的家族モデルで確立しているといえよう。
- 註3：令和4年、民法822条親権者の懲戒権の削除に伴う「子の人格の尊重821条」の新たな規定に合わせて、児童福祉法33条、同47条児童相談所長の懲戒権と体罰規定、児童虐待の防止等に関する法律第14条のしつけに際する体罰規定の内容が見直され新たな改正が行われた。いずれの法においても親権者は、「子どもの人格を尊重するとともに、子どもの年齢及び発達の程度に配慮しなければならないこと、体罰等の子どもの心身の健全な発達に有害な影響を及ぼす言動をしてはならない」と共通認識が示されている。