

## 保護者支援における保育者と保護者の関係性 —ケアの与え手と受け手という視点を通して—

### The relationship between childcare person and guardian in the protector support

西 朋子 ・ 金子 真由子 ・ 山口 美和

Nishi Tomoko ・ Kaneko Mayuko ・ Yamaguchi Miwa

キーワード：保護者支援、関係性、ケア、社会学

#### 1. 問題の所在

2003 年改定の児童福祉法により保育士の職務は「保育」だけではなく「保育相談」という領域が加わった<sup>1</sup>。さらに 2010 年保育士養成課程等検討会が「保育士養成課程等の改定について（中間報告）」を発表し保育士の専門性として保護者支援に力を注ぐ方向性が押し出された。また幼稚園教育要領の中でも「家庭や地域社会との連携」の重要性が示されている。ここ 10 年の間に保育者は子供にかかわる領域だけでなく、保護者に対しても支援をおこなうよう再三、管轄機関から要請されている。

なぜ保育者は子どもだけでなく保護者に対しても支援を行うことを強調されるのだろうか。従来から保護者支援はおこなわれてきているが、近年の虐待の顕在化が意味するように、どのような親に育てられているのか、こういった環境のもとで暮らしているのかといった子どもを取り巻く環境全体を把握し保護者に寄り添う姿勢を持ち、様々な分野の専門家とのネットワークを通して対応しなければ、子ども支援をすることができない現状があるからと思われる。

保護者が置かれている子育て状況は社会全体と大きくかかわっている。長期経済不況、貧困拡大、家族そのものの変容等が重なり合いながら保護者に影響を与え、それが子どもにどのような生活をおくらせ、またどのような子育てをしていくのかにつながっていく。子どもを保育することは、社会の変化に漂う保護者への支援なくして実現できないものになりつつある。

一方、保育者にとって保護者に対して子育て不安等のさまざまな悩み、課題を支援していくことは重要ではあるものの、場合によっては荷が重い職務でもある。大人が抱える子育てに影響する重大で複雑な課題を保育者が他の専門家と共に支援できることは、努力をしたからといって必ずしも報われるものとは限らない。経済状況、世代間の意識の違い、性別役割分業意識の違いなど、各家庭に保育者が深くかかわるほど、支援への道のりは厳しい様相を帯びてく

ることもある。

またクレームという形で寄せられる保護者の声はどこまでが支援の範囲なのか、支援すべきこととそうでないことの境界はあいまいである。しかし保護者のクレームが実際は保育に関係ないものであっても保護者支援が重要な職務であるため、意味不明な親のクレームに翻弄されることもしばしば起きる。

そこで本稿では保育者が保護者とかかわる中でどういった課題を抱えているのかを保育者へのインタビューを通して把握し、保育者と保護者の関係性のどこに課題があるのかを明らかにすることを目的とする。

## 2. 保護者支援

### (1) 保護者支援に関する法的な流れ

保護者支援に関わる流れは、厚生労働省により 2003 年に児童福祉法 18 条の 4 において保育士は「児童の保育および児童の保護者に対する保育に関する指導を行う」と改定されたことに端を発し、2008 年 3 月告示 4 月実施の「保育所保育指針」は「保育所が子どもや子育て家庭を取り巻く今日的課題を踏まえ、保育の専門機関として地域社会に貢献することを求めて」と改定され、さらに 2010 年月保育士養成課程等検討会で「保育士養成課程等の改正について（中間報告）」で保護者支援に関する科目の新設等が発表され、2012 年度から実施されている。これら一連の改定のねらいは時代に即応した保育士としての「専門性」の向上と「保護者支援」にある<sup>2</sup>。

2012 年度養成課程の改正内容は多方面にわたっているが、その中の「保護者に対する支援」については、必修科目として設置されている「家庭支援論」（「家族援助論」からの名称変更）の内容変更と「保育相談支援」の新設が主なものである。

「家族援助論」から「家庭支援論」への名称変更は名称変更だけにとどまらず、「家庭、地域などを視野に入れた支援の在り方や支援体制について理解することが必要となっているため」とされ、個々の家族への援助から、さらに広く家族の営みが行われる「場」である家庭への支援に向かうことが目指されている<sup>3</sup>。

「保育相談支援」は保育士の「保護者に対する保育に関する指導」（児童福祉法第 18 条の 4）について具体的に学ぶために新設され、以下の項目が示された。

### ○保育所における保護者に対する支援の基本

- (1) 子どもの最善の利益を考慮し、子どもの福祉を重視すること。
- (2) 保護者とともに、子どもの成長の喜びを共有すること。
- (3) 保育に関する知識や技術などの保育士の専門性や、子どもの集団が常に存在する環境など、保育所の特性を生かすこと。
- (4) 一人一人の保護者の状況を踏まえ、子どもと保護者の安定した関係に配慮して、保護者の養育力の向上に資するよう、適切に支援すること。

- (5) 子育て等に関する相談や助言に当たっては、保護者の気持ちを受け止め、相互の信頼関係を基本に、保護者一人一人の自己決定を尊重すること。
- (6) 子どもの利益に反しない限りにおいて、保護者や子どものプライバシーの保護、知り得た事柄の秘密保持に留意すること。
- (7) 地域の子育て支援に関する資源を積極的に活用するとともに、子育て支援に関する地域の関係機関、団体等との連携及び協力を図ること。

### ○保育所に入所している子どもの保護者に対する支援

- (1) 保育所に入所している子どもの保護者に対する支援は、子どもの保育との密接な関連の中で、子どもの送迎時の対応、相談や助言、連絡や通信、会合や行事など様々な機会を活用して行うこと。
- (2) 保護者に対し、保育所における子どもの様子や日々の保育の意図などを説明し、保護者との相互理解を図るよう努めること。
- (3) 保育所において、保護者の仕事と子育ての両立等を支援するため、通常の保育に加えて、保育時間の延長、休日、夜間の保育、病児・病後児に対する保育など多様な保育を実施する場合には、保護者の状況に配慮するとともに、子どもの福祉が尊重されるよう努めること。
- (4) 子どもに障害や発達上の課題が見られる場合には、市町村や関係機関と連携及び協力を図りつつ、保護者に対する個別の支援を行うよう努めること。
- (5) 保護者に育児不安等が見られる場合には、保護者の希望に応じて、個別の支援を行うよう努めること。
- (6) 保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で検討するなど適切な対応を図ること。また、虐待が疑われる場合には、速やかに市町村又は児童相談所に通告し、適切な対応を図ること。

以上、支援に関する具体的な基本姿勢が示されている。

### (2) 保育現場の動き

#### 新聞報道から

実際の保育現場において、保護者支援はどのような状況であろうか。朝日新聞の記事<sup>4</sup>によると保護者対応は園長や主任など経験を積んできた人々の仕事としてあったものが新任の保育士も保護者からさまざまな課題を突き付けられる状況になり、さらに保護者のクレーム対応がうまくいかず、ストレスで心身不調になる保育士が増え大阪市は「保護者との円滑なコミュニケーション」をテーマに講演会を開いて対応していると報じている。

義務教育でおきている保護者からの要望の増加が幼児教育においても出現していることをうかがわせる。

## インタビュー調査から

金子「2012 年神奈川県保育者への保護者対応に関するインタビュー」<sup>5</sup>から幼稚園副園長、元幼稚園長、幼稚園主任、保育園勤務経験有の幼稚園主任、保育園勤務経験有の幼稚園担任、幼稚園担任 3 年目 4 人の合計 9 人のインタビュー内容は以下の通りである。

### (a) 保護者の変化について

- ・今は幼稚園児の母親も働きに出ていることが多く、子どもが急に熱を出したとき、勤め先や携帯に電話をしてもつかまらない。働いていなくてもつかまらない。
- ・若いときは保護者からはソフトに怒られ、見守られている中にいた。今は母親が何でもかんでも言うてくる。主任という立場だからかもしれないが、担任の先生に聞いても、当時自分が担任を持っていた時と比べると、親が違うと感じる。
- ・母親が幼稚園に対して「自分は置き去りにされた」と言うてくる。まだ決まっていないことも教えてほしいと。以前の保護者は幼稚園と一線を引いていた。今はかまわずに、ずかずか入ってくる。

### (b) 現在の保護者について

- ・「自分さえよければ」「自分され満足すれば」と考える親が多く、親の人間性を疑う出来事が多い。
- ・最近の母親は白か黒かをはっきりしたがる。
- ・子どものことを自分の分身だと思っている。
- ・母親は目に見えてすぐに結果がわかるものを求める。
- ・親は子どものためと言いつつ、親の自己満足のために担任に対しても不快な感情をダイレクトに伝えてくる。
- ・母親は自分の子どもの話ではなく、夫婦のうつぶんとか、バスの運行のルートとか同じことを何日も言うてくる。
- ・母親からのクレームの電話では、まずクレームをすごく言われる。次にその母親から直接、話を聞くと強い態度ではなくなる。クレームを言ってすっきりするから。
- ・カウンセリングの知識がないと母親にのまれてしまう。元教師の母親はネット等で知った知識を持論としてアピールしてくる。
- ・母親が思うような答えを言ってあげないと帰ろうとしない。
- ・保育園で先生と話するときには正論を言う。しかしそのお母さんの行動を見ていると「あれ？」と思うことがある。そのような家族が増えてきていると感じる。
- ・障害のお子さんを預かるなど切羽詰まった内容の時は母親だけでは受けとめられないし父親にも母親はきちんと説明できない。なので幼稚園の方針を伝えるときには「父母できてください」と言っている。

以上の内容が報告されている。保育者と保護者の関係が常にこのような状況に陥っているわ

けではなく、両者にかかわる課題を聞いているので、このような事柄が感想として出てきている。また主に幼稚園教諭へのインタビュー内容であるが、保育園勤務経験者も含まれている。前述の新聞記事とこのインタビューのみで保育現場全体で起きていることを見通すことは出来ないが、保育者と保護者の間に課題が生まれていることは確かなのである。

### 3. 保育者と保護者の関係性

インタビュー調査等から保護者支援について保育士養成課程等で学び、また保育者として保護者対応の経験を積み重ね、様々なスキルを身につけてきたとしても、実際の保育現場に保護者として、どうとらえていいのかわからない人々が出現し当惑している様子がみえてくる。そこで保育者と保護者の関係性を前述のインタビューをもとに整理し、課題を明らかにしていく。

#### (1) 分析枠組み

本稿では保育者と保護者の関係を読み解くにあたり、上野千鶴子・ケアの人権アプローチの四元モデルを活用する<sup>6</sup>。このモデルは横軸にケアの与え手と受け手を配置し、縦軸が自己決定性をあらわす積極的・受動的という軸からできている。まずこの分析枠組みはケアに関するものなので、保育者が保護者に対しておこなう支援がケアにあたるのかを検討する。

ケアとは一般的には世話、配慮、関心、心配などの意味があるので、保護者支援という行為をケアとして扱うことに違和感はそれほどないと思われるが、より詳細にみていく。本稿ではケアを経験的観察に基づいた社会学的立場に立つ。それは「ケアが実際何であるのか」をみるものである。ケアへの別のアプローチとして哲学、倫理学、教育学がある。「ケアが実際何であるのか」という立場をとる上野のケアの定義は以下である<sup>7</sup>。

依存的な存在である成人または子どもの身体的かつ情緒的な要求を、それが担われ、遂行される規範的・経済的・社会的枠組みのもとにおいて、満たすことに関わる行為と関係。

この定義に従えば保育者が子どもに対しておこなう保育はケアであることは確かである。では保育者が保護者に対しておこなう保護者支援はケアとしてとらえてよいのだろうか。

上野のケアの定義の中で表現されている「依存的な存在」として保護者をみなすことができればケアとしてとらえることが可能と思われる。そこで児童福祉法39条には

保育所は、日々保護者の委託を受けて、保育に欠けるその乳児または幼児を保育することを目的とする施設とする。保育所は、前項の規定にかかわらず、特に必要があるときは、日々保護者からの委託を受けて、保育に欠けるその他の児童を保育することができる。

という記載があるように、法的見地からは、保育者は保護者から子どもを委託されているととらえられている。また保育の実態としても「保育者は保護者から子どもの保育を頼まれ、ま

かされている」と捉えることは可能である。

したがって法的にも実態としても保育者は子どもを委託されていると表現でき、保護者を保育者に対して「依存的な存在」ととらえることは可能になり、保護者支援をケアととらえることが可能になってくる。ただし、まかされるとはいつでも保護者の意向を受け止めるという前提は存在している。また子どもや要介護の高齢者等と比較すればその依存度は相対的に低いことは確かであるが、子どもを保育者に委託するという行為は、子どもという媒介者を通して保護者が依存的な立場になると解釈しても大きく現実と乖離することはないと思われる。また保護者支援をケアととらえることで保育者と保護者は非対称な関係性があることも明らかになる。

次になぜケアの人権アプローチの四元モデルを活用するかであるが、まず非対称な関係性の保育者と保護者双方の立場から現象を読み解くことが可能になるからである。ケアとは相互作用であるにもかかわらず、ケアの与え手からの視点が強調され記述される傾向があるが、このモデルは双方向から分析可能である。

さらに保護者支援を自己決定性レベルという視点でみることで、やりたい行為なのか、あるいはやりたくはない行為なのかを分析可能にする。ケアを経験的にとらえようとしても、ケアという行為そのものに規範的な意味が含意される性質を持つため、自己決定性レベルという視点をもつことで、規範的意味を分解し、支援行為のひとつのありようを描写できるからである。

## (2) 保護者支援の整理

図1はケアの人権アプローチの四元モデルを使ってインタビュー調査等の内容を整理したものである。横軸にはケアの与え手と受け手を配置し、縦軸にはケアの自己決定性の両極、積極的と受動的を配置している。

### (a) 1の次元について

ケアの与え手（保育者）が積極的に保護者支援をおこなっている次元である。インタビューの中に事例は登場しないが、日々の保育の中で繰り返される子どもの健康状態、遊び、生活全般、集団とのかかわりなどを保護者に対して口頭や連絡帳を通して報告しながら、情報をおくり、共有する行為が行われる。また保護者が抱える子育てに関わる悩みについて保育者としての専門性を発揮しながら悩みに寄り添っていくという行為もおこなわれる。1の次元については保育者が積極的に目指すことが可能な保護者支援にあたる。

前述した新設の「保育相談支援」の中で示される項目は、ほぼこの1の次元に相当していることがわかる。

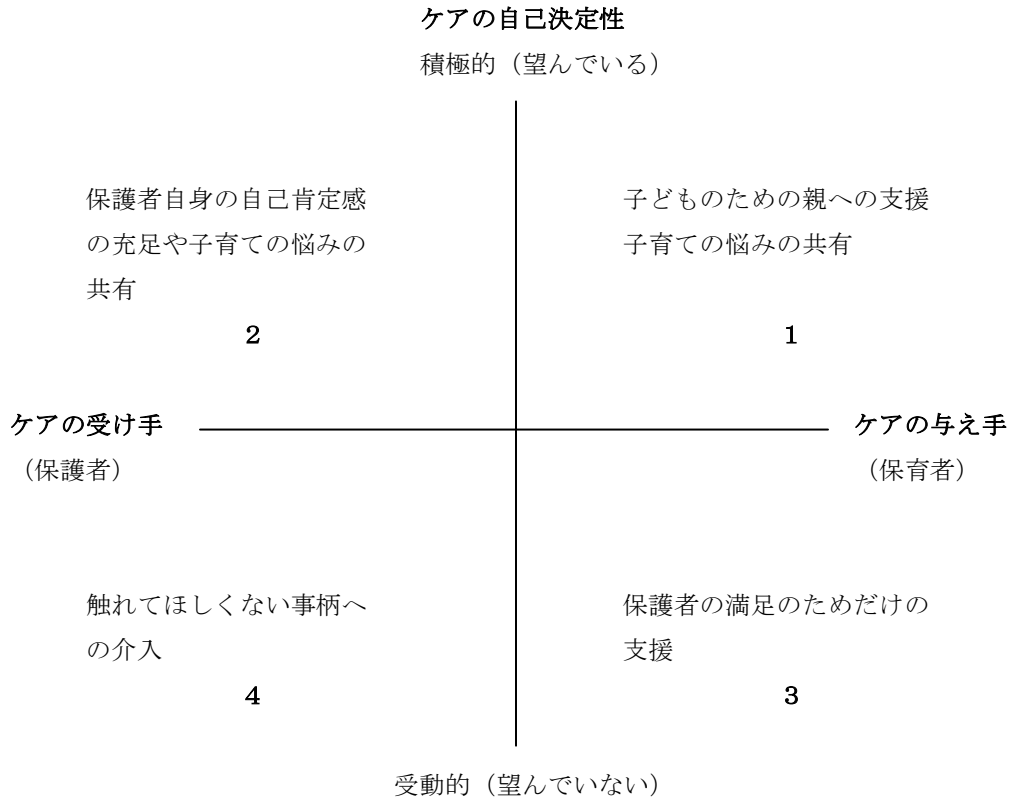


図1 ケアの人権アプローチの四元モデルを使った保護者支援の整理

(b) 2の次元について

ケアの受け手（保護者）が積極的に保育者からのケアを受ける次元である。インタビューでは保護者側のデータはないため事例として登場はしないが、保護者は日々の幼稚園、保育園での子どもの詳しい様子を保育者から積極的に受け取り、また子育てに関する自分自身の悩みや子ども同士のかかわりの中で生じるさまざまな問題を保育者と共に考えようとする行為を想定することができる。2の次元は保護者が積極的にケアを受け入れるため、保育者との相互作用は前向きに展開すると予想される。

(c) 3の次元について

ケアの与え手（保育者）が消極的におこなっている保護者支援の次元である。インタビューの事例で言えば、以下のものがあてはまる。

- ・親は子どものためと言いつつ、親の自己満足のために担任に対しても不快な感情をダイレクトに伝えてくる。
- ・「自分さえよければ」「自分さえ満足すれば」と考える親が多く、親の人間性を疑う出来事が

多い。

- ・母親は自分の子どもの話ではなく、夫婦のうつぶんとか、バスの運行のルートとか同じことを何日も言うてくる。
- ・母親が思うような答えを言ってあげないと帰ろうとしない。

これらの内容から3の次元は保育者にとって対応が難しいことがうかがえる。保育者として保護者支援の重要性を認めつつ、しかしケアの与え手としては、子育てに直接かかわるとは言い難いことを、仮にかかわるとしても保護者自身の問題にかかわる比重が高い事柄に、支援する意欲は持てず、しなければならないのかもしれないが、したくはない、と当惑する。状況にもよるが職務としてのケアの範囲外にあたる保護者支援であろう。1の次元と3の次元は保育者にとっては境界線をはっきりさせたくても、保護者はサービスの受け手という認識も高まっているため、その境界線をないもののようふるまう状況がある。保育者にとって1の次元のケアのみを担うつもりが、3の次元のケアを不本意ながら担わなければならない現状があり、保育者の疲弊を招く可能性がみえてくる。

#### (d) 4の次元について

ケアの受け手（保護者）が消極的にケアを受ける次元である。インタビューの中に事例はないが、保護者にとって触れてほしくない事柄へのケアを保育者からうける次元である。例として考えられるのは、子どもに関しての障害や発達の遅れ、集団への不適合等の情報提供があげられるが、保護者によってはそういった喜ばしくない情報であっても2の次元に転化できる可能性があり、保護者の受け取りかたによっては4の次元にも2の次元にもなりうる。

また保育者が子どもに対して虐待を疑う場合の保護者支援もこの次元に入ると思われる。保育者が虐待に介入しようとした場合、保護者からは拒絶される可能性は大いにある。虐待に関する限り、子どもを救うために保育者の権利より子どもの権利を優先すべきであり、事態の深刻度を見極めながら、法的根拠も利用し福祉関係者とともに保護者支援をする次元である。

新設の「保育相談支援」の2つの項目がこの次元に相当している。

#### 4. まとめ

1, 2の次元は保育者と保護者双方にとって実りあるケアが展開される可能性があり、ここでの両者の相互作用が活発に行われることが保護者支援にとって重要であることが確認できた。また厚生労働省の指針もこれらの次元に集中している。一方、3や4の次元に相当するケアは、保育現場でおきている保護者支援の難しさを浮き彫りにしている。

前述のインタビューは、ほぼ3の次元で占められている。幼稚園や保育園における保護者支援の重要性がたびたび管轄機関の指針等で示されることで、保育現場ではさらに保護者支援に力を注いできている。しかし保育者が職務として支援すべき対応とそうとは限らない対応とが混在する状況がこれからも続くとすれば、保育者の疲弊はおきてくるだろう。したがって保育



者支援といっても職務としての支援とそれ以外があり、職務としての範囲外に関しては支援の対象外にするという現場の合意を創ることが3の次元に陥らない条件のひとつになってくる。

しかしその線引きは困難であることを保育者は感じているだろう。支援すべきことと、しないでいいかもしれないことの境界はあいまいである。支援という行為がもつ規範的な含意に保育者が知らず知らずのうちにからめとられ、保護者との相互作用の中で1の次元と3の次元を行き来しながら、境界をみつけにくい性質を持っているからである。

ではどうして3の次元が出現するのだろうか。ひとつの背景として保護者、特に母親が置かれている社会状況があると思われる。女性のライフコースが多様化してきているとは言え、子育ての責任をひとりで背負いながら生活している女性は多数である。子育てという行為は日々戸惑うことの連続であり、喜びがないとは言えないが、緊張感をともなっている。そんな中で幼稚園や保育園へ子どもを委託することにより、保育者と母親との非対称な関係が生まれ、その中で母親が依存的な立場を生かしケアを受けることでうまく子育てにつなげている人がいる一方で、依存的であるがゆえに、子どもが親に甘えるように、わがままとしか言えないケアの受け手になってしまっていると解釈することもできる。もしそうであるとすれば母親のため込む緊張感を、保育者になるべく2の次元で解放できるようにもっていくことが対応として考えられる。また保護者と保育者の非対称的な関係性が園の行事やPTA活動等のなかでフラットになる瞬間があれば、保護者が自分自身を相対化し、保育者を3の次元から解放する可能性はあるかもしれない。

今回、保護者と保育者の関係性を四元モデルを用い整理したが、保護者支援の質については触れてこなかった。たとえば1の次元においても過度のケアがなされれば、受け手にとっては4の次元になってしまう。したがって保育者と保護者の関係性をみていくには、さらに読み解く分析視点をを用いながら、両者のありようを把握し、展望していくことが必要と思われる。

【注】

- 1 金戸清高、犬童れい子「「家庭支援」と「保育相談支援」」『紀要 visio』2010 年、No. 40、14 ページ。
- 2 金戸清高、犬童れい子「「家庭支援」と「保育相談支援」」9-10 ページ。
- 3 金戸清高、犬童れい子「「家庭支援」と「保育相談支援」」11-12 10 ページ。
- 4 朝日新聞、2012 年 9 月 8 日記事「親の苦情 対応探る保育園」12 版、27 ページ。
- 5 金子真由子『2012 年神奈川県在住保育者の保護者対応についてのインタビュー』。
- 6 上野千鶴子『ケアの社会学』太田出版、2011 年、61 ページ。
- 7 上野千鶴子『ケアの社会学』太田出版、2011 年、42 ページ。