

## 新任保育者における保護者対応の現状と課題 2

久松 尚美

### Current Status and Issues in Dealing with Parents among Newly Appointed Kindergarten and Nursery School Teacher 2

Naomi HISAMATSU

#### I はじめに

保育者に求められる専門性の中でも、保護者に対する子育て支援は重要な役割として位置付けられている。子育ての問題や課題に対して、保護者の気持ちを受容しながら子育てに関する相談・助言に応じる専門性の構築は容易なことではなく、保育者養成校で学んだ知識や技術を土台とし、実際に保育場面において経験を蓄積する中で構築されていくものと考えられる。中平ら<sup>1)</sup>によると、保護者との問題は経験年数に限らず多くの保育士が体験するが、問題が生じたときの対応は、経験年数の差によって異なったものになることが往々にしてあり、それは経験年数にしたがって蓄積される保護者との関わりから、保護者への伝達方法や対応の仕方を心得ているためであることを指摘している。しかしながら就職して1年に満たない新任保育者においても、専門職の立場として保護者への対応や相談に応じる場面が想定される。そこで、新任保育者が保護者対応において抱える課題及び相談対応の実態を把握することを目的に、これまで下記の調査を実施してきた。

#### 1. 予備調査の実施

「幼稚園・保育所・認定こども園新規採用者研修」〔2017（平成29）年～2018（令和元）年〕の受講者を対象として質問紙調査を実施した。そこで回答された自由記述内容を意味内容別に分類し、ラベル化された項目に基づき質問紙を作成した<sup>2) 3) 4)</sup>。

#### 2. 質問紙調査の実施

「令和2年度幼稚園・保育所・認定こども園新規採用者研修」受講者のうち、本調査への協力に同意した60名を調査対象とし、上記1にて作成した質問紙調査を実施した<sup>5)</sup>。

#### 3. 質問紙項目を一部改訂し調査を実施

「令和3年度幼稚園・保育所・認定こども園新規採用者研修」受講者のうち、本調査への協力に同意した54名を調査対象とし、質問紙調査を実施した<sup>6) 7)</sup>。

質問紙は、【1】所属、担当する子どもの年齢と人数、担任制（一人担任・複数担任）、所属先の園児数、所属先の保育者数、【2】保護者対応における戸惑いや難しさとして5件法によって評定する15項目と、評定理由の自由記述、【3】保護者からの相談の有無、相談内容の自由記述、相談を受けての対応についての自由記述、【4】保護者対応について困ったときに相談できる人の有無と自由記述（誰に相談するか・実際に誰に相談したか）、【5】学生時代に勉強しておけばよかった・知っておきたかったことについての自由記述、から構成された。

【2】保護者対応における戸惑いや難しさとして、5件法によって評定された回答人数と割合を表1に、15項目と回答割合を図1に提示する。

表1. 15項目における回答人数と割合

保護者対応における戸惑いや難しさとして、どの程度自分にあてはまるか「評定の仕方」によって評定し、あてはまる数字に○をつけてください

	1 まったく あてはまらない	2 あてはまらない	3 どちらとも いえない	4 あてはまる	5 非常に あてはまる
(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応	1名 (1.9%)	3名 (5.6%)	12名 (22.2%)	19名 (35.2%)	19名 (35.2%)
(2) 保護者との関わり方・距離感	1名 (1.9%)	6名 (11.1%)	4名 (7.4%)	31名 (57.4%)	12名 (22.2%)
(3) ネガティブな内容の保護者への伝達	1名 (1.9%)	5名 (9.3%)	13名 (24.1%)	19名 (35.2%)	16名 (29.6%)
(4) 保護者とのコミュニケーション(日常の会話)	2名 (3.7%)	13名 (24.1%)	13名 (24.1%)	22名 (40.7%)	4名 (7.4%)
(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	1名 (1.9%)	3名 (5.6%)	11名 (20.4%)	24名 (44.4%)	15名 (27.8%)
(6) 保護者への情報の提供	0名 (0.0%)	6名 (11.1%)	15名 (27.8%)	22名 (40.7%)	11名 (20.4%)
(7) 自分の経験のなさや保護者への対応	0名 (0.0%)	1名 (1.9%)	7名 (13.0%)	18名 (33.3%)	28名 (51.9%)
(8) 連絡ノート(お便り帳)記帳の技術	3名 (5.6%)	6名 (11.1%)	13名 (24.1%)	21名 (38.9%)	11名 (20.4%)
(9) 保護者との情報共有と家庭との連携	0名 (0.0%)	3名 (5.8%)	16名 (30.8%)	23名 (44.2%)	10名 (19.2%)
(10) 保護者に瞬時に応じる(応答する)	0名 (0.0%)	3名 (5.6%)	10名 (18.5%)	18名 (33.3%)	23名 (42.6%)
(11) 保護者からの苦情に対する対応	1名 (1.9%)	8名 (14.8%)	7名 (13.0%)	15名 (27.8%)	23名 (42.6%)
(12) 保護者への情報開示の範囲	2名 (3.7%)	7名 (13.0%)	21名 (38.9%)	14名 (25.9%)	10名 (18.5%)
(13) 保護者からの要望への対応	2名 (3.7%)	6名 (11.1%)	15名 (27.8%)	22名 (40.7%)	9名 (16.7%)
(14) 保護者との信頼関係構築	0名 (0.0%)	4名 (7.4%)	9名 (16.7%)	26名 (48.1%)	15名 (27.8%)
(15) 保護者からの相談への対応	0名 (0.0%)	5名 (9.3%)	17名 (31.5%)	21名 (38.9%)	11名 (20.4%)

( )内は各項目内容における回答の割合  
(1)～(15)は質問項目の番号に対応

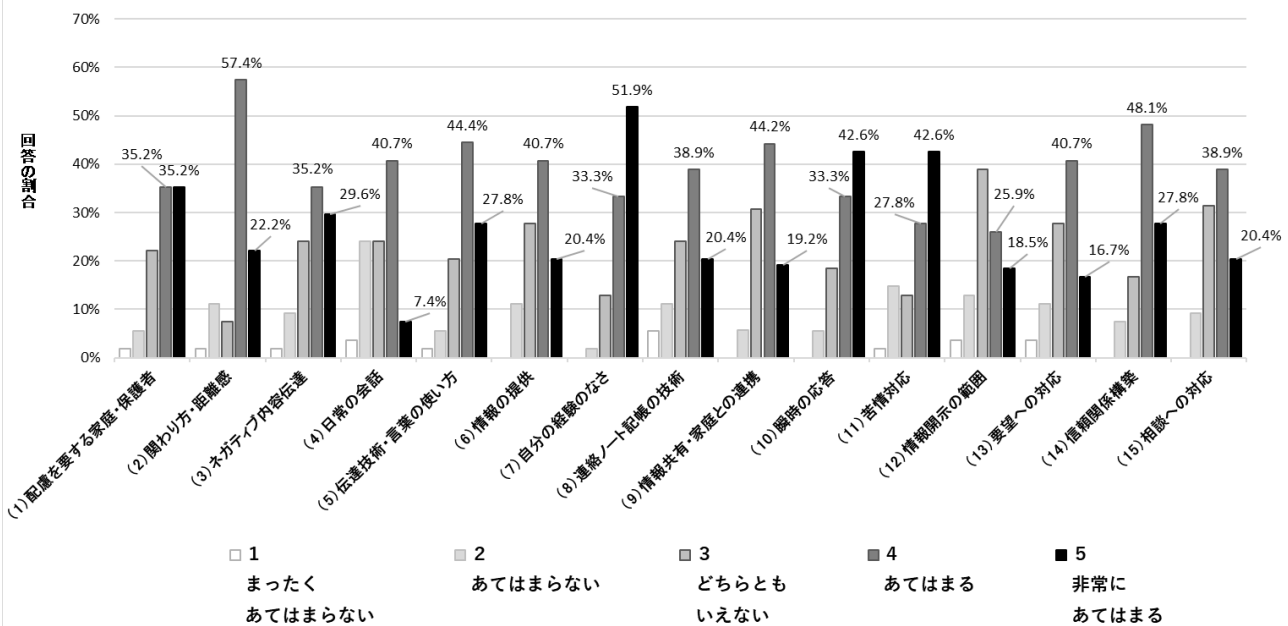


図1. 保護者対応における戸惑いや難しさとしてどの程度あてはまるのかを問う15項目と回答割合

上記3の調査にて使用した質問紙項目の「【2】保護者対応における戸惑いや難しさ」については、主に5件法にて評定する内容となっており、5件法では読み取れない個々の事案や具体的な内容を把握するには不十分であると感じたことに加え、保育を取り巻く環境や社会の変化を踏まえ、実態の把握を行うことが必要であると考えた。

よって、本調査では、新任保育者が日常の保育における保護者対応や相談援助において、どのような困り感や困難さを感じているのか、その実態を把握することを目的とする。

## II 方法

### 1. 調査対象

「令和4年度幼稚園・保育所・認定こども園新規採用者研修」受講者

### 2. 調査時期と方法

2022（令和4）年10月に質問紙調査を実施した。新規採用者研修の終了後、本調査の目的を説明し、調査協力への依頼を行った。本調査への協力を同意した場合のみ回答を依頼し、記入後回収した。研修受講者87名のうち、本調査への協力を同意し質問紙を提出した86名を調査対象とした。

### 3. 質問紙の構成

質問紙は、下記【1】【2】にて構成した。

【1】（1）所属：〔1. 幼稚園、2. 保育所、3. 認定こども園、4. その他〕からの選択、（2）担当する子どもの年齢と人数：〔子どもの年齢と人数〕記述、〔1. 1人担任制、2. 複数担任制〕選択と人数記述。

【2】相談援助・保護者対応における困り感や困難に感じていることとして、どのようなことがあるか、自由記述できる欄を8つ設定。

### 4. 倫理的配慮

本研究は、所属大学の研究倫理審査会に申請し承認されている（承認番号：2022009）。対象者には、本調査の目的および調査協力への依頼を口頭にて説明するとともに、調査用紙にも本調査の主旨および調査協力への依頼文を掲載した。また、本調査への協力を同意した場合のみ、回答・提出するよう口頭にて伝えた。また、本調査は無記名式にて実施し、調査結果は研究の目的以外に使用することがないこと、プライバシーが侵害されないよう最大限の注意を払い、個人が特定されないよう配慮することを口頭で説明し、調査用紙にも記載した。

## III 結果及び考察

### 1. 対象者の属性

対象者の所属を表2、担当する子どもの年齢を表3、担当する園児数を表4に提示する。

表2. 所属

項目	回答数	(%)	
所属	幼稚園	12	(14.0)
	保育所	13	(15.1)
	認定こども園	58	(67.4)
	その他	1	(1.2)
	未記入	2	(2.3)

表3. 担当する子どもの年齢

項目	回答数	(%)
0・1歳	4	(4.7)
1歳	11	(12.7)
1・2歳	3	(3.5)
2歳	18	(20.9)
2・3歳	4	(4.7)
3歳	14	(16.3)
4歳	17	(19.8)
4・5歳	1	(1.2)
5歳	9	(9.3)
3・4・5歳	1	(1.2)
フリー	1	(1.2)
未記入	3	(3.5)

表4. 担当する子どもの人数

項目	回答数	(%)
1～5名	4	(4.7)
6～10名	11	(12.8)
11～15名	21	(24.4)
16～20名	24	(27.9)
21～25名	12	(14.0)
26～30名	9	(10.5)
31～35名	1	(1.2)
フリー	1	(1.2)
未記入	3	(3.5)

## 2. 自由記述内容のラベル化とカテゴリ化の手順

質問紙【2】にて自由記述された文章を意味内容単位で分割し、どのようなラベルが該当するか検討した。すべてのデータにラベルづけを行い、類似する意味内容毎にラベルを KJ 法<sup>8)</sup>により分類した。さらに分類されたラベル内容から、上位カテゴリ、さらに必要に応じて下位カテゴリに分類した。カテゴリとラベル、回答として得られたラベル数を表5に提示する。また、相談援助・保護者対応における困り感や困難に感じていることを構成するカテゴリとラベルについて、以下に述べる。

## 3. 「相談援助・保護者対応における困り感や困難に感じていること」を構成するカテゴリとラベルの説明

### 〔1〕上位カテゴリ 1「送迎時における対応」

上位カテゴリ 1 は、「送迎時における対応」である。下位カテゴリは 10 に分類され、24 のラベル、135 の回答数から構成される。

下位カテゴリ (1)「話題」は回答数 34 からなり、送迎時に何を話したらいいかわからないなど、送迎時の話題に関するものである。

下位カテゴリ (2)「対応時間や機会の確保」は回答数 25、3つのラベルから構成され、①話が長く解放してもらえないなど、対応を切り上げるタイミング、②保護者とゆっくり話をする時間がないなどの、会話時間の制約、③保護者と関わるできないという、接触機会の少なさ、などが回答された。

下位カテゴリ (3)「今日の状況報告」は回答数 17、3つのラベルから構成され、①園での様子を聞かれた時などの、尋ねられた際の応答、②お迎えの時にその子のエピソードがすぐに浮かばないなど、子どもの様子についての報告、③今日あった出来事を上手く伝えることができないなど、一日の報告、などの回答が得られた。

下位カテゴリ (4)「コミュニケーションの図り方」は回答数 16、4つのラベルから構成され、①コミュニケーションの取り方、②上手に話ができないなどの話し方、③緊張して連絡事項だけ伝えて会話が終わってしまうなど、会話の継続・広げ方、④会話の返し方、などが回答された。

表5. 相談援助・保護者対応における困り感や困難に感じていること

上位カテゴリ	下位カテゴリ	ラベル	回答数	ラベルの例
1. 送迎時における対応	(1)話題	①送迎時の話題	34	送迎時に何を話したらいいかわからない
		①対応を切り上げるタイミング	11	話が長く(無駄話)解放してもらえない
	(2)対応時間や機会の確保	②会話時間の制約	8	保護者とゆっくり話をする時間がない
		③接触機会の少なさ	6	時間によって会う保護者と会わない保護者がいるため全員と関われない
	(3)今日の状況報告	①尋ねられた際の応答	7	園での様子を聞かれた時
		②子どもの様子についての報告	6	お迎えの時、その子のエピソードがすぐに浮かばない
	(4)コミュニケーションの園り方	③一日の報告	4	今日あった出来事を上手く伝えることができない
		①コミュニケーションの取り方	5	日々のコミュニケーションの取り方
	(5)保護者との関係性構築	②話し方	4	上手に話ができない
		③会話の継続・広げ方	4	緊張して連絡事項だけ伝えて会話が終わってしまう
(6)保護者からの質問応答	④会話への返し方	3	何気ない会話の返し方がわからない	
	①応答や表情が薄い保護者への対応	7	あまり話をしてくれない保護者への対応	
(7)保護者の前での子どもへの対応	②関わりを持ち方	3	保護者に対してどう関わりを持つべきかわからない	
	①園や行事についての質問への応答	5	他の園や行事について聞かれてもわからない	
(8)保護者の把握	②質問に対する応答	2	質問されたことへの答えが分からない時困る	
	③感染症についての質問への応答	1	感染症について聞かれてもあまり詳しくないからわからない	
(9)情報共有・連携	④病気についての質問への応答	1	病気(中耳炎)のことについて聞かれた時あまい返事をした	
	①保護者の前での子どもへの対応	5	朝子どもが泣いてきた時の対応	
(10)情報の理解	②保護者の前での子どもに対する声掛け	3	受け入れの際に保護者と離れたくない子どもへの対等と声掛け	
	③保護者の前での子どもの援助	1	(靴の脱ぎ履き)保護者の前でどこまで援助してよいか	
2. 伝達のあり方	(1)ケガの報告	①保護者(祖母・祖父)の顔と名前一致	8	誰の保護者かわからないときがある
		①家庭の情報把握	3	家庭の様子を話してくれない
	(2)電話での対応	②外国籍の保護者とのコミュニケーション	3	日本の方ではない保護者とのコミュニケーション
		①疾病に関する知識不足	1	受診結果を報告してくれたが、病名も知らなければ症状もわからず
	(3)子どもの気になる様子の説明	①ケガの報告・説明	21	ケガをしてしまった時の伝え方
		②ケガの状態を伝える程度	2	どの程度の怪我まで連絡しているか
	(4)保護者への依頼	③ケガをした時の謝罪	2	子どもがけがをしてしまった時の謝り方、伝え方
		①電話対応	6	電話対応
	(5)保護者への注意喚起・助言	②電話による言葉の違い	6	電話対応での言葉のつかい方(表情が見えないから伝え方が難しい)
		③電話対応による緊張・不安	4	電話対応緊張する
(6)言葉の違い	④電話による伝達の仕方	2	熱以外での電話の仕方(じんましんや嘔吐の時)	
	⑤電話による依頼の仕方	2	熱が出て電話でお迎えをお願いする時	
(7)トラブルの対応・説明	⑥電話による状況確認	1	欠席時に電話で体調や様子を聞くとときの言い方	
	⑦電話での相談	1	電話での相談、話	
(8)情報開示の判断と範囲	①子どもの実態説明	18	気になる子どもの実態を保護者にどう伝えれば良いかわからない	
	②忘れ物への対応依頼	5	保護者に提出物をお願いする時の言い方	
(9)伝達内容の集約	③忘れ物があったときに言いにくい	3	忘れ物があったときに言いにくい	
	④依頼事項の伝え方	3	保護者へお願い、思ってもなかなか伝えにくい	
(10)他の専門機関への相談促し	⑤受診の促し	2	風邪症状(咳・鼻水)がある子どもの病院受診をお願いするときの会話	
	①改善してほしい事項の伝達	5	改善してほしいことを伝える時	
3. 連絡ノートを用いた対応	(1)記載内容	②忘れ物への注意喚起	2	忘れ物が多い家庭への呼び掛け方
		③衛生面に関する注意喚起	2	登園時のオムツが前日から替えてもらっていない時の伝え方
(2)保護者との情報の共有・連携	④食生活に関する注意喚起	1	バランスの悪い食生活への指摘	
	⑤メディア視聴に関する注意喚起	1	ゲームやテレビ、動画などを控えた方がいいのではと伝えづらい	
(3)伝達力	⑥保護者の立場に立った助言	1	トイレットレーニングの練習を伝える際保護者の立場を考えた伝え方	
	①言葉の違い	1	保護者との会話の中で間違った敬語を使っていないか不安	
4. 相談への対応	(1)相談を受けての対応	②トラブルの説明・伝達	11	トラブルがあった時の言葉遣いが難しい
		②トラブルの当事者の保護者への伝達	6	噛まれた子の保護者への伝え方、お友達の叩いてしまった時の伝え方
(2)具体的な相談内容	③伝達範囲の区別	7	伝えること伝えなくてもいいことの区別	
	①伝達の仕方	2	行事の日時や持ち物など要点をまとめて伝えるのが難しい	
5. 家庭・保護者への対応	(1)配慮を要する家庭・保護者	①支援の必要性伝達	1	保護者に専門家との相談を促す方法
		①内容	8	連絡帳の記載内容に毎日悩む
(2)保護者からの依頼・要望	②返答の仕方	7	連絡ノートの返事の方が難しい	
	③相談への対応	8	連絡帳に相談事が書かれていた時の対応	
(3)保護者への支援の必要性	④質問への対応	2	連絡帳での専門的な質問への回答	
	⑤意図の伝達	1	連絡帳の文面で、こちらの意図を伝えることが難しい	
(4)保護者との連携	⑥書く頻度	1	書く頻度が少ない家庭にどれくらいの頻度で書いたらいいのか悩む	
	⑦書く量	1	連絡帳の記入量に差が出る	
(4)保護者との連携	⑧子どもへの苦手克服についての相談	12	連絡ノートの返事がなく、家庭での様子も見えない保護者とのやりとり	
	⑨保護者自身のストレスについての相談	3	連絡ノートのやり取りが大変	
(4)保護者との連携	⑩子ども自身のストレスについての相談	9	連絡ノートで分かりやすい文章の書き方	
	①迅速な返答や応答	12	なにか直接相談された時すぐには応えられない	
(2)具体的な相談内容	②対応・応答のあり方	9	相談を受けた時の対応の仕方	
	③適切なアドバイス	12	相談を受けた時に自分の考えに自信がなくなってしまうアドバイスできない	
5. 家庭・保護者への対応	(1)配慮を要する家庭・保護者	④発達に関する相談	7	少し気になる子の保護者からの相談
		⑤発達に関する相談	6	発達の遅れ(言語)が気になると言われた
(2)保護者からの依頼・要望	⑥食事に関する相談	3	家でのごはんを嫌がる(食べない)と相談を受けたとき	
	⑦トイレトレーニングに関する相談	3	トイレトレーニングをどうすればうまくいくかの相談	
(3)保護者への支援の必要性	⑧赤ちゃんと遊びに関する相談	2	看護に関する質問をされたとき	
	⑨一人遊びに関する相談	2	子育てで困っている相談を受けたとき	
(4)保護者との連携	⑩子ども自身のストレスについての相談	1	登園渋りの対応	
	①必要な準備物の不備	15	赤ちゃんと遊びをする子どもの保護者の相談	
(4)保護者との連携	②欠席の連絡がない	5	一人遊びが多いことを気にしている	
	③受診しない	4	子どものできないこと苦手なことを克服することについての相談	
(4)保護者との連携	④保護者に困り感がない・認めない	4	自分の子どもに対するストレスの相談(家で生活が休めない)	
	⑤家庭におけるマナー	4	着替え(予備)をお願いしても持ってきてくれない	
(4)保護者との連携	⑥登園・降園時間が遅い	3	出欠連絡をしない	
	⑦過保護	4	体調が悪いと伝えても悪化するまで病院に連れて行かない	
(4)保護者との連携	⑧園や行事についての過剰な質問	3	こっちは側が困っているが、個別で相談しても困っていないと言われた	
	⑨体調不良による登園	2	バスに乗る前にいつも食べながら乗せようとする	
(4)保護者との連携	⑩細かいことへの気づき	2	登園時間を守れない(何度も伝えても)家庭への呼び掛け方	
	⑪繊細・過剰な反応	2	朝なかなか子どもと離れない保護者への言葉の掛け方	
(4)保護者との連携	⑫個別に連絡をしてくる	3	行事など詳しく聞いてくる保護者への対応	
	⑬対応に困難を要する	2	体調が悪いのに子どもを預ける保護者対応	
(4)保護者との連携	⑭未提出・未返却物	2	細かいところに気付く保護者への対応	
	⑮時間を守れない	2	過剰に反応してしまう保護者とのやり取り	
(4)保護者との連携	⑯換温を怠る	2	連絡アプリを確認しないので個別連絡を何度もする	
	⑰子ども自身の身だしなみ	2	モンスターペアレントへの対応が大変	
(4)保護者との連携	⑱威圧的な態度	1	重要な書類の未提出に対する保護者への対応	
	⑲担任を超えての確認	1	時間を守れない(登園、迎えの時間、行事の集合時間)	
(4)保護者との連携	⑳すぐに休む	1	登園前に換温しない	
	㉑ケガへの認識	1	登園パンにキーホルダーをたくさんつけてくる	
(4)保護者からの依頼・要望	㉒保育者任せ	1	威圧的な態度で話されるので怖い	
	㉓苦情への対応	11	園のわからないことを担任に聞かずに直接園長に聞きに行く	
(4)保護者への支援の必要性	㉔対応困難な依頼・要望	5	すぐ園を休ませる	
	㉕支援を必要とする保護者への対応	2	家庭内でのケガに対しての認識がない	
(4)保護者との連携	㉖教育方針の相違	2	朝寝癖が悪い子を保護者放置一保育者まかせ	
	㉗園や行事についての過剰な質問	2	ブログをあげた際、写真映りが悪いと苦情の電話が来た時	

下位カテゴリ (5)「保護者との関係性構築」は回答数 10、2つのラベルから構成され、①応答や表情が薄い保護者への対応、②保護者に対してどう関わりをもつべきかわからないなど、関わりを持ち方、などが回答された。

下位カテゴリ (6)「保護者からの質問応答」は回答数 9、4つのラベルから構成され、①園や行事についての質問への応答、②質問されたことの答えが分からない時困るなど、質問に対する応答、③感染症についての質問への応答、④病気のことについて聞かれた時、曖昧な返事をしたなど、病気についての質問への応答、などが回答された。

下位カテゴリ (7)「保護者の前での子どもへの対応」は回答数 9、3つのカテゴリから構成され、①朝子どもが泣いてきた時の対応など、保護者の前での子どもへの対応、②受け入れの際に保護者と離れたくない子どもへの対応と声掛けなど、保護者の前での子どもに対する声掛け、③保護者の前での子どもの援助、などが回答された。

下位カテゴリ (8)「保護者の把握」は 8 回答数からなり、誰の保護者(祖母・祖父)かわからない時があるなど、送迎時に対応する保護者の顔と名前の一致に関する回答であった。

下位カテゴリ (9)「情報共有・連携」は回答数 6、2つのラベルから構成され、①家庭の様子を話してくれないなど、家庭の情報把握、②外国籍の保護者とのコミュニケーション、などが回答された。

下位カテゴリ (10)「情報の理解」は回答数 1 であり、受診結果を報告してくれたが、病名も知らなければ症状もわからなかったなど、疾病に関する知識不足、が回答された。

## 〔2〕上位カテゴリ 2「伝達のあり方」

上位カテゴリ 2 は、「伝達のあり方」である。下位カテゴリは 10 に分類され、27 のラベル 122 の回答数から構成される。

下位カテゴリ (1)「ケガの報告」は回答数 25、3つのラベルから構成され、①ケガをしてしまった時の伝え方など、ケガの報告・説明、②どの程度のケガまで連絡しているかなど、ケガの状況を伝達する程度、③子どもがケガをしてしまった時の謝り方伝え方など、ケガをした時の謝罪、などが回答された。

下位カテゴリ (2)「電話での対応」は回答数 22、7つのラベルから構成され、①電話対応、②電話による言葉の遣い方、③電話対応による緊張・不安、④電話による伝達の仕方、⑤熱が出て電話でお迎えをお願いするなど、電話による依頼の仕方、⑥欠席時に電話で体調や様子を聞くなど、電話による状況確認、⑦電話での相談、などが回答された。

下位カテゴリ (3)「子どもの気になる様子の説明」は回答数 18 からなり、気になる子どもの実態を保護者にどう伝えれば良いかわからないなど、子どもの実態説明に関する内容であった。

下位カテゴリ (4)「保護者への依頼」は回答数 13、4つのラベルから構成され、①保護者に提出物をお願いする時の言い方など、提出物の促し、②忘れ物があった時に言いにくいなど、忘れ物への対応依頼、③思ってもなかなか伝えにくい、依頼事項の伝え方、④子どもの病院受診をお願いする時など、受診の促し、などが回答された。

下位カテゴリ (5)「保護者への注意喚起・助言」は回答数 12、6つのラベルから構成され、①改善してほしい事項の伝達、②忘れ物への注意喚起、③登園時のオムツが前日から替えてもらっていないなど、衛生面に関する注意喚起、④バランスの悪い食生活への指摘など、食生活に関する注意喚起、⑤ゲームやテレビ、動画などを控えた方がいいのではと伝えづらいという、メディア視聴に関する注意喚起、⑥保護者の立場に立った助言、などが回答された。

下位カテゴリ (6) 「言葉の遣い方」は回答数 11 であり、保護者との会話の中で間違っただ敬語を遣っていないか不安など、言葉遣いに関する内容であった。

下位カテゴリ (7) 「トラブルの対応・説明」は回答数 11、2 つのラベルから構成され、①トラブルの説明・伝達、②噛まれた子の保護者への伝え方や、子どもが友達を叩いてしまった時の保護者への伝え方など、トラブルの当事者の保護者への伝達、などが回答された。

下位カテゴリ (8) 「情報開示の判断と範囲」は回答数 7 であり、伝えることと伝えなくてもいいことの区別など、伝達範囲の区別に関する回答であった。

下位カテゴリ (9) 「伝達内容の集約」は回答数 2 であり、行事の日時や持ち物など要点をまとめて伝えるのが難しいなど、伝達の仕方が回答された。

下位カテゴリ (10) 「他の専門機関への相談促し」は、回答数 1 であり、保護者に専門家との相談を促す方法としての、支援の必要性伝達、が回答された。

### 〔3〕上位カテゴリ 3 「連絡ノートを用いた対応」

上位カテゴリ 3 は、「連絡ノートを用いた対応」である。下位カテゴリは 3 つに分類され、10 のラベル 53 の回答数から構成されている。

下位カテゴリ (1) 「記載内容」は回答数 28、7 つのラベルから構成され、①連絡帳の記載内容に毎日悩むなどの、内容、②連絡ノートの返事の仕方が難しいなど、返答の仕方、③連絡帳に相談事が書かれていた時の対応など、相談への対応、④連絡帳での専門的な質問への回答など、質問への対応、⑤文面でこちらの意図を伝えることが難しいという、意図の伝達、⑥どれくらいの頻度で書いたらいいか悩むという、書く頻度、⑦連絡帳の記入量に差が出るという、書く量、などが回答された。

下位カテゴリ (2) 「保護者との情報の共有・連携」は回答数 15、2 つのラベルで構成され、①連絡ノートの返事がなく、家庭での様子も見えない保護者とのやりとりなど、応答のない保護者、②連絡ノートのやり取りが大変など、やり取りの負担、などが回答された。

下位カテゴリ (3) 「伝達力」は 9 つの回答数であり、連絡ノートで分かりやすい文章の書き方など、文章の書き方について回答された。

### 〔4〕上位カテゴリ 4 「相談への対応」

上位カテゴリ 4 は、「相談への対応」である。下位カテゴリは 2 つに分類され、14 ラベル 61 の回答数から構成されている。

下位カテゴリ (1) 「相談を受けての対応」は回答数 33、4 つのラベルから構成され、①直接相談された時にすぐに応えられないなど、迅速な返答や応答、②相談を受けた時の対応の仕方など、対応・応答のあり方、③相談を受けた時に自分の考えに自信がなくてうまくアドバイスできないなど、適切なアドバイス、に関する回答が見られた。

下位カテゴリ (2) 「具体的な相談内容」は回答数 28、11 ラベルから構成され、①気になる子どもの対応、②発達、③食事、④トイレトレーニング、⑤疾病・看護、⑥子育て、⑦登園渋り、⑧赤ちゃん返り、⑨一人遊び、⑩子どもの苦手克服、⑪保護者自身のストレス、などの具体的な相談に関する回答であった。

### 〔5〕上位カテゴリ 5 「家庭・保護者への対応」

上位カテゴリ 5 は、「家庭・保護者への対応」である。下位カテゴリは 4 つに分類され、26 ラ

ベル 84 の回答数から構成されている。

下位カテゴリ (1) 「配慮を要する家庭・保護者」は回答数 64、22 ラベルから構成され、①必要な準備物の不備、②欠席の連絡がない、③受診しない、④保護者に困り感がない・認めない、⑤家庭におけるマナー、⑥登園・降園時間が遅い、⑦過保護、⑧園や行事についての過剰な質問、⑨体調不良による登園、⑩細かいことへの気づき、⑪繊細・過剰な反応、⑫個別に連絡してくる、⑬対応に困難を要する、⑭未提出・未返却物、⑮時間を守れない、⑯検温を怠る、⑰子どもの身だしなみ、⑱威圧的な態度、⑲担任を超えての確認、⑳すぐに休む、㉑ケガへの認識、㉒保育者任せ、などの配慮を要する具体的な内容が回答された。

下位カテゴリ (2) 「保護者からの依頼・要望」は回答数 16、2 つのラベルからなり、①ブログにあげた写真映りが悪いなどの、苦情への対応、②連絡帳に一日の流れを全て書いて欲しいなど、対応困難な依頼・要望が回答された。

下位カテゴリ (3) 「保護者への支援の必要性」は回答数 2 からなり、悩みを抱えている方への対応や、声の掛け方がわからないなど、支援を必要とする保護者への対応が回答された。

下位カテゴリ (4) 「保護者との連携」は回答数 2 であり、園と家庭の教育方針が異なる時の対応など、教育方針の相違が回答された。

#### 4. 質問紙項目との対比

2021 (令和 3) 年度に実施した質問紙の「保護者対応における戸惑いや難しさ」として 5 件法によって評定した 15 項目と、本調査において自由記述内容をカテゴリとラベルに分類した一覧の対比を、表 6 に提示する。

久松 (2023)<sup>7)</sup> によると、保護者対応における戸惑いや難しさとして、「あてはまる」「非常にあてはまる」として回答された割合が 70%以上であったのは「(7) 自分の経験のなさ」と保護者への対応 (85.2%)、「(2) 保護者との関わり方・距離感 (79.6%)」、「(10) 保護者に瞬時に応じる (75.9%)」、「(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の遣い方 (72.2%)」、「(2) 配慮を要する家庭や保護者への対応 (70.4%)」、「(11) 保護者からの苦情に対する対応 (70.4%)」の 7 項目であったと報告されている。上記 7 項目を順に対比し、検討した結果を以下に述べる。

##### 〔項目 7〕 自分の経験のなさ」と保護者への対応

本調査との対比を検討すると、「1. 送迎時における対応」の下位カテゴリ 3「今日の情報報告」、4「コミュニケーションの回り方」、5「保護者との関係構築」、6「保護者からの質問応答」、7「保護者の前での子どもへの対応」、8「保護者の把握」、10「情報の理解」、「2. 伝達のあり方」の下位カテゴリ 1「ケガの報告」、2「電話での対応」、7「トラブルの対応・説明」、8「情報開示の判断と範囲」、「3. 連絡ノートを用いた対応」の下位カテゴリ 1「記載内容」、「4. 相談への対応」の下位カテゴリ 1「相談を受けての対応」、「5. 家庭・保護者への対応」の下位カテゴリ 2「保護者からの依頼・要望」などが対応していると考えられる。しかし、この項目と本調査との対比を検討する中で、新任の保育者は「自分の経験のなさ」を様々な場面を感じていることが想定されるため、どの項目にも当てはまる可能性があり、対比を検討するのが困難であるようにも感じた。よって、この質問項目において、保護者対応における戸惑いや難しさとして、「あてはまる」「非常にあてはまる」として回答された割合がもっとも高い数値であったこともうなずける結果である。今後は、より具体的な設問内容を設定するなど、項目検討の余地があると考えられる。



表6. 相談援助・保護者対応における困り感や困難に感じていることと 質問紙項目との対比

上記カテゴリ	下位カテゴリ	ラベル	回答数	令和3年度実施 質問紙項目(1)~(15)
1. 送迎時における対応	(1)話題	①送迎時の話題	34	(4) 保護者とのコミュニケーション (9) 保護者との情報共有と家庭との連携 (10) 保護者に瞬時に応じる
	(2)対応時間や機会の確保	①対応を切り上げるタイミング	11	(2) 保護者との関わり方・距離感
		②会話時間の制約	8	(9) 保護者との情報共有と家庭との連携
		③接触機会の少なさ	6	(14) 保護者との信頼関係構築
	(3)今日の状況報告	①尋ねられた際の応答	7	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方
		②子どもの様子についての報告	6	(6) 保護者への情報の提供 (7) 自分の経験のなささと保護者への対応
		③一日の報告	4	(10) 保護者に瞬時に応じる
	(4)コミュニケーションの取り方	①コミュニケーションの取り方	5	(4) 保護者とのコミュニケーション
		②話し方	4	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方
		③会話の継続・広げ方	4	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応 (10) 保護者に瞬時に応じる
④会話への返し方		3	(14) 保護者との信頼関係構築	
(5)保護者との関係性構築	①応答や表情が薄い保護者への対応	7	(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応 (2) 保護者との関わり方・距離感 (4) 保護者とのコミュニケーション (7) 自分の経験のなささと保護者への対応 (9) 保護者との情報共有と家庭との連携 (10) 保護者に瞬時に応じる (14) 保護者との信頼関係構築	
		3	(9) 保護者との情報共有と家庭との連携 (10) 保護者に瞬時に応じる (14) 保護者との信頼関係構築	
(6)保護者からの質問応答	①園や行事についての質問への応答	5	(6) 保護者への情報の提供	
	②質問に対する応答	2	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応	
	③感染症についての質問への応答	1	(10) 保護者に瞬時に応じる	
	④病気についての質問への応答	1		
(7)保護者の前での子どもへの対応	①保護者の前での子どもへの対応	5		
	②保護者の前での子どもに対する声掛け	3		
	③保護者の前での子どもの援助	1		
(8)保護者の把握	①保護者(祖母・祖父)の顔と名前一致	8	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応 (10) 保護者に瞬時に応じる	
(9)情報共有・連携	①家庭の情報把握	3	(4) 保護者とのコミュニケーション (5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
	②外国籍の保護者とのコミュニケーション	3	(9) 保護者との情報共有と家庭との連携 (14) 保護者との信頼関係構築	
(10)情報の理解	①疾病に関する知識不足	1	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応	
2. 伝達のあり方	(1)ケガの報告	①ケガの報告・説明	21	(3) ネガティブな内容の保護者への伝達
		②ケガの状態を伝達する程度	2	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (6) 保護者への情報の提供
		③ケガをした時の謝罪	2	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応
	(2)電話での対応	①電話対応	6	
		②電話による言葉の違い	6	
		③電話対応による緊張・不安	4	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方
		④電話による伝達の仕方	2	(6) 保護者への情報の提供
		⑤電話による依頼の仕方	2	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応
		⑥電話による状況確認	1	
		⑦電話での相談	1	
(3)子どもの気になる様子の説明	①子どもの実態説明	18	(3) ネガティブな内容の保護者への伝達 (5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (6) 保護者への情報の提供	
(4)保護者への依頼	①提出物の促し	5	(4) 保護者とのコミュニケーション	
	②忘れ物への対応依頼	3	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
	③依頼事項の伝え方	3	(6) 保護者への情報の提供	
	④受診の促し	2		
(5)保護者への注意喚起・助言	①改善してほしい事項の伝達	5		
	②忘れ物への注意喚起	2	(3) ネガティブな内容の保護者への伝達	
	③衛生面に関する注意喚起	2	(4) 保護者とのコミュニケーション	
	④食生活に関する注意喚起	1	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
	⑤メディア視聴に関する注意喚起	1	(6) 保護者への情報の提供	
	⑥保護者の立場に立った助言	1		
(6)言葉の違い	①言葉の違い	11	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
(7)トラブルの対応・説明	①トラブルの説明・伝達	5	(3) ネガティブな内容の保護者への伝達 (5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (6) 保護者への情報の提供	
	②トラブルの当事者の保護者への伝達	6	(7) 自分の経験のなささと保護者への対応	
(8)情報開示の判断と範囲	①伝達範囲の区別	7	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (12) 保護者への情報開示の範囲 (7) 自分の経験のなささと保護者への対応	
(9)伝達内容の集約	①伝達の仕方	2	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (6) 保護者への情報の提供	
(10)他の専門機関への相談促し	①支援の必要性伝達	1	(3) ネガティブな内容の保護者への伝達 (5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方 (6) 保護者への情報の提供	

3. 連絡ノートを用いた対応	(1)記載内容	①内容	8	(4) 保護者とのコミュニケーション	
		②返答の仕方	7	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
		③相談への対応	8	(6) 保護者への情報の提供	
		④質問への対応	2	(7) 自分の経験のなさとの保護者への対応	
		⑤意図の伝達	1	(8) 連絡ノート記載の技術	
		⑥書く頻度	1	(15) 保護者からの相談への対応	
		⑦書く量	1		
	(2)保護者との情報の共有・連携	①応答のない保護者	12	(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応	
				(2) 保護者との関わり方・距離感	
				(4) 保護者とのコミュニケーション	
				(6) 保護者への情報の提供	
		②やり取りの負担	3	(8) 連絡ノート記載の技術	
				(9) 保護者との情報共有と家庭との連携	
				(14) 保護者との信頼関係構築	
	(3)伝達力	①文章の書き方	9	(5) 保護者に対する伝達技術・言葉の使い方	
				(8) 連絡ノート記載の技術	
4. 相談への対応	(1)相談を受けての対応	①迅速な返答や応答	12	(6) 保護者への情報の提供	
		②対応・応答のあり方	9	(7) 自分の経験のなさとの保護者への対応	
		③適切なアドバイス	12	(10) 保護者に瞬時に応じる	
					(15) 保護者からの相談への対応
	(2)具体的な相談内容	①気になる子どもの対応についての相談	7		
		②発達についての相談	6		
		③食事について相談	3		
		④トイレトレーニングについての相談	3		
		⑤疾病・看護についての相談	2	(6) 保護者への情報の提供	
		⑥子育てについての相談	2	(15) 保護者からの相談への対応	
		⑦登園渋りについての相談	1		
		⑧赤ちゃん返りについての相談	1		
		⑨一人遊びについての相談	1		
		⑩子どもの苦手克服についての相談	1		
⑪保護者自身のストレスについての相談		1			
5. 家庭・保護者への対応	(1)配慮を要する家庭・保護者	①必要な準備物の不備	15		
		②欠席の連絡がない	5		
		③受診しない	4		
		④保護者に困り感がない・認めない	4		
		⑤家庭におけるマナー	4		
		⑥登園・降園時間が遅い	3		
		⑦過保護	3		
		⑧園や行事についての過剰な質問	3	(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応	
		⑨体調不良による登園	2	(2) 保護者との関わり方・距離感	
		⑩細かいことへの気づき	2	(4) 保護者とのコミュニケーション	
		⑪繊細・過剰な反応	2	(9) 保護者との情報共有と家庭との連携	
		⑫個別に連絡をしてくる	2	(11) 保護者からの苦情に対する対応	
		⑬対応に困難を要する	2	(13) 保護者からの要望への対応	
		⑭未提出・未返却物	2	(14) 保護者との信頼関係構築	
		⑮時間を守れない	2		
		⑯検温を怠る	2		
		⑰子どもの身だしなみ	2		
		⑱威圧的な態度	1		
		⑲担任を超えての確認	1		
		⑳すぐに休む	1		
		㉑ケガへの認識	1		
		㉒保育者任せ	1		
	(2)保護者からの依頼・要望	①苦情への対応	11	(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応	
				(7) 自分の経験のなさとの保護者への対応	
		②対応困難な依頼・要望	5	(11) 保護者からの苦情に対する対応	
				(13) 保護者からの要望への対応	
				(14) 保護者との信頼関係構築	
	(3)保護者への支援の必要性	①支援を必要とする保護者への対応	2	(1) 配慮を要する家庭や保護者への対応	
				(4) 保護者とのコミュニケーション	
				(14) 保護者との信頼関係構築	
	(4)保護者との連携	①教育方針の相違	2	(4) 保護者とのコミュニケーション	
				(14) 保護者との信頼関係構築	

## 〔項目 2〕 保護者との関わり方・距離感

本調査との対比を検討すると、「1. 送迎時における対応」の下位カテゴリ 2「対応時間や機会の確保」、5「保護者との関係性構築」、「3. 連絡ノートを用いた対応」の下位カテゴリ 2「保護者との情報の共有・連携」、「5. 家庭・保護者への対応」の下位カテゴリ 1「配慮を要する家庭・保護者」などが対応していると考えられる。

#### 〔項目 10〕 保護者に瞬時に応じる

本調査との対比を検討すると、「1. 送迎時における対応」の下位カテゴリ 1「話題」、3「今日の情報報告」、4「コミュニケーションの回り方」、5「保護者との関係性構築」、6「保護者からの質問応答」、8「保護者の把握」、「4. 相談への対応」の下位カテゴリ 1「相談を受けての対応」、などが対応すると考える。

#### 〔項目 5〕 保護者に対する伝達技術・言葉の遣い方

本調査との対比を検討すると、「1. 送迎時における対応」の下位カテゴリ 3「今日の情報報告」、4「コミュニケーションの回り方」、9「情報共有・連携」、「2. 伝達のあり方」の下位カテゴリ 1「ケガの報告」、2「電話での対応」、3「子どもの気になる様子の説明」、4「保護者への依頼」、5「保護者への注意喚起・助言」、6「言葉の遣い方」、7「トラブルの対応・説明」、8「情報開示の判断と範囲」、9「伝達内容の集約」、10「他の専門機関への相談促し」、「3. 連絡ノートを用いた対応」の下位カテゴリ 1「記載内容」、3「伝達力」などが対応していると考えられる。

#### 〔項目 2〕 配慮を要する家庭や保護者への対応

本調査との対比を検討すると、「1. 送迎時における対応」の下位カテゴリ 2「対応時間や機会の確保」、5「保護者との関係性構築」、「3. 連絡ノートを用いた対応」の下位カテゴリ 2「保護者との情報の共有・連携」、「5. 家庭・保護者への対応」の下位カテゴリ 1「配慮を要する家庭・保護者」などが対応していると考えられる。

#### 〔項目 11〕 保護者からの苦情に対する対応

本調査との対比を検討すると、「5. 家庭・保護者への対応」の下位カテゴリ 1「配慮を要する家庭・保護者」、2「保護者からの依頼・要望」などが対応していると考ええる。

上記 7 項目以外の項目においても、本調査との対比を検討したが、どの項目も上記カテゴリ、および下位カテゴリの枠を超え、新任保育者にとっての困り感や困難さに結びついていることが明らかとなった。また、「1. 送迎時の対応」の下位カテゴリ 7「保護者の前での子どもへの対応」の 3つのラベル①保護者の前での子どもへの対応、②保護者の前での子どもに対する声掛け、③保護者の前での子どもの援助、は質問紙項目のどれにも該当しない内容であった。直接的な保護者対応ではないものの、間接的に子どもを介し、保育場面の提示として保護者支援に関連する内容であり、今後質問項目として検討する余地があると考ええる。

#### 4. まとめと今後の課題

本調査では、新任保育者が保護者対応や相談援助において、どのような困り感や困難さを感じているのか、その実態を把握することを目的として質問紙調査を実施し、自由記述された文章を基にラベル付けを行い整理することを試みた。自由記述された事例のラベル化を通じてどのようなことに困難を感じているのかを整理することで、現状の把握に結びついた。また、これまでの調査で実施した質問紙項目との対比を検討することにより、5 件法による回答は具体的な個々の事例を読み取るには限界があるものの、今後の調査実施に向けて、設問項目を検討する余地があることを見出した。

衛藤<sup>9)</sup>によると、経験年数が短い保育者は保護者に対して緊張感を感じ、伝えたいことが伝わらない難しさを感じるが、経験年数の長い保育者は、保育者としての視野が広がり、客観的な視点ができ、保護者に対しても共感的な気持ちをもつようになることを見出し、保護者対応における量的側面の変化、質的側面の変化が推察されるとしている。また、その質的な変化は保護者との間に難しさを感じる時に周囲の保育者を見て、アドバイスを受け、努力・工夫を重ねながら保護者対応を身に付けていく過程において、保育者としての視野が広がり、保護者に対する共感性の高まり、客観的視点の深化という質的な変化が起きていると推察している。

今後の研究においては、事例一つひとつを丁寧に読み取り、相談援助・保護者対応における困り感や困難を、新任保育者がどのようなプロセスをたどり克服していくのか、質的な研究にも焦点を当て、検討することも課題としたい。

## 引用文献

- 1) 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.
- 2) 久松 尚美 (2018). 保護者とのかかわりにおける新任保育者の課題の検討 宮崎学園短期大学教育研究, 14, 39-42.
- 3) 久松 尚美 (2019). 新任保育者が抱える保護者との関わりにおける課題 宮崎学園短期大学教育研究, 15, 29-32.
- 4) 久松 尚美 (2020). 新任保育者が抱える課題 宮崎学園短期大学教育研究, 16, 26-29.
- 5) 久松 尚美 (2021). 新任保育者における保護者対応の現状と課題 宮崎学園短期大学研究紀要, 13, 88-100.
- 6) 久松 尚美 (2023). 新任保育者が直面する「相談援助・保護者対応」における困り感や困難さについて 日本保育者養成教育学会第7回研究大会抄録集, 44
- 7) 久松 尚美 (2023). 新任保育者が直面する保護者対応における戸惑いや難しさ 宮崎学園短期大学教育研究, 19, 89-92.
- 8) 川喜田二郎 (1967) 発想法 創造性開発のために. 中公新書
- 9) 衛藤 真規 (2015). 保護者との関係に関する保育者の語りの分析—経験年数による保護者との関係の捉え方の違いに着目して— 保育学研究, 53 (2), 84-95.