保護者支援における保育士の抱える困難感のフェーズを探る

――保育士による保護者支援のための文献研究――

勝 浦 眞 仁　　上 田 敏 丈

Exploring the Phases of Difficulties Experienced by Nursery Teachers in Supporting Parents:

A Literature Study of Nursery Teachers' Support for Parents

Mahito KATSUURA and Harutomo UEDA

Ⅰ　保護者支援における保育士の抱える困難感のフェーズを探る必要性

2017年度に告示された保育所保育指針第１章総則１(1)保育所の役割のウにおいて、「保育所は、入所する子どもを保育するとともに、家庭や地域の様々な社会資源との連携を図りながら、入所する子どもの保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援等を行う役割を担うものである」（厚生労働省，2017）と述べられており、保護者支援は保育士の重要な職務であるといえる[(1)]。また、第４章には「子育て支援」として、保護者が支援を求めている子育ての問題や課題に対して、保育士は保護者の気持ちを受け止めながら、相談・助言等を行うことや、保護者と連携して子どもの育ちを支える視点が保育士に求められている。具体的には、①子どもの成長への気づきと子育ての喜びを保護者が実感できるように働きかけること、②保育における保護者との相互理解を図ること、③保護者同士の交流と学び合い、④教育・保育活動への参加促進、⑤特別な配慮を必要とする家庭（障害や発達上の課題、育児不安、外国籍家庭、不適切な養育等）に対する個別支援、⑥多様な保育需要への対応等である（厚生労働省，2018）。このように、保護者支援は保育士の専門性の１つとして位置づけられており、ケアワークとしての保育のみならず、子育て支援に関わるソーシャルワークやカウンセリングを行うことが保育士に求められているといえよう（金城・安見・中田，2011；高橋，2015）。

一方で、保護者支援に関して保育士には様々な困難感が生じていることは、これまでの先行研究において指摘されてきた。これらの先行研究をメタ分析することにより、保護者支援における保育士の困難感の構造化を目指したものとして、以下の２つが挙げられる。１つは亀崎（2015）であり、保護者とのかかわりにおける困難性を、①保護者、②子ども、③保育士、④保育システムの４つの観点から構造化し、15の要因を見出している。もう１つは、岸本・武藤（2019a）であり、保育者が保護者支援で抱える困難感を10個の２次カテゴリーにより見出し、それらを「保護者自身に起因する困難感」、「保育者自身に起因する困難感」、保育者と保護者の「関係性に起因する困難感」の３つの観点から検討した結果としての構造化がなされている。

これらの研究は、保護者支援において保育士の抱える困難感の全体像を把握していく上で、有用であると考えられる。

こういった保護者支援における困難感を感じやすいと考えられるのは若手保育士であり、新任や5年目以内の保育士に関する研究がいくつかある（水野・徳田，2008；入江，2013；片山，2015；蘇，2018）。一方で、保育経験年数にかかわらず、保護者支援に困難感を抱える保育士のいることも指摘されており、金城・安見・中田（2011）は保育経験年数2年から27年の保育士を対象とし、成田（2012）は保育経験年数0年から40年までの保育士を対象とした調査を行った結果から、経験年数の長い保育士にも保護者支援の困難感を様々に感じていることが示されている。よって、経験年数の短さや保育士の未熟さが保護者支援に困難感を抱える主要因であるとはいい切れないことから（岸本・武藤，2019b）、経験年数を基準とした保育士の困難感の検討を本稿では行っていない。

ただし、これらの先行研究から、保護者支援において保育士の抱える困難感の中身は、経験年数によって変化していくことは示唆される。衛藤（2015）が指摘しているように、保育経験の年数に応じて保護者との関係の捉え方には変化が生じてくるといえる。よって、保育士と保護者との関係性は変容していくという観点が重要になってくる。例えば、保護者支援において保育士が抱える困難感の中に、保育士に対する「不信感」や「信頼されていない」ことなどを挙げるものがあるが（岸本・武藤，2019a；水野・徳田，2008；成田，2012）、両者の関係の当初から、保育士は保護者からすぐさま「不信感」を持たれ、関係性を構築していくことが難しくなってしまうことは、ほとんど想定されにくいのではないだろうか。そのようになってしまう場合も時としてあるのかもしれないが、そこにはよほどの背景、要因があってのことであろう。多くの場合は、保育士と保護者とが関係を形成していく過程において、両者の間に何らかの齟齬や躓きが生じてしまい、それらが積もり重なっていった結果として、保護者の保育士に対する「不信感」が生じてしまったと思われる。

このように、保育士と保護者との関係性が変容していった結果として、保育士に様々な困難感が生じると考えられるが、この観点から、保護者支援における保育士の抱える困難感の変容を検討した論考は見当たらない。従来の先行研究においては、アンケートやインタビューなどを通して、保護者支援にどのような困難感を保育士が抱いているかを検討し、それらをカテゴリー化することで新たな知見が生み出されてきたのだが、あるカテゴリーからあるカテゴリーへと保育士の困難感が変化していく動態の中で、保護者支援を捉える観点がこれまで十分ではなかった。カテゴリー化や構造化がされてしまったがために、保育士の抱える困難感が固定化されてしまい、その変容が捉えにくくなってしまったのである。

しかし、行動や関係性が変化していく動態の中で支援を考えていこうとする動きは、保育以外の領域で見られるようになってきた。例えば、厚生労働省（2019）の示す行動変容ステージモデルでは、人が行動（生活習慣）を変える場合には、「無関心期」→「関心期」→「準備期」→「実行期」→「維持期」の5つのステージを通るとされている。行動変容のステージをひとつでも先に進むには、その人が今どのステージにいるかを把握し、それぞれのステージに合わ

せた働きかけが必要になるとされる。また、養育者支援推進のための段階別提言においては、「プレ養育」→「養育」→「養育困難」→「虐待」という養育者のそれぞれのステージに応じて、「健康増進」→「全般的予防介入」→「選択的予防介入」→「個別的予防介入」→「治療的介入」という支援者の介入のあり方が示された取り組みもある（黒田，2017)。このように、支援対象者の行動や関係性の時期や段階、これをフェーズと定義すると、各フェーズにおける対象者のその状態に合わせた効果的な支援を提供することが可能になると考えられる。

ここから、保護者支援における保育士の抱える困難感がどのフェーズにあるのかを探ることを試みた。その変容モデルを提示することができれば、タイミングのよい保育士のサポートを提供することが可能となり、保育士の抱える困難感が多少なりとも和らげられることにつながると考えられる。ひいては、保護者支援、子育て支援の新たなかたちを生み出していく可能性がある。そこで、保護者支援における保育士の困難感を文献研究から理論的に探究する基礎的研究を行い、保育士と保護者との関係性の変容という観点から、保育士の困難感のフェーズを明らかにしていくことが本研究の目的である。

II　文献研究の方法

１．先行研究の抽出

⑴　対象とした文献

保育所保育指針において、在園児に対する保護者支援が明示化されたのは2008年であることから、2008年度以降の保護者支援に関する論文を対象に分析を行った。先に述べたように、亀崎（2015）や岸本・武藤（2019a）は、これまでの保護者支援の困難に関する先行研究をメタ分析していることから、そこで検討されている論文は本稿の分析および概念比較を行う対象とした。そして、保育士が抱える困難感について述べているものをCiNii等で「保護者支援」「困難感」といったキーワードにより検索し、さらに収集した。その結果、15件の論文が分析の対象となった。ただし、2008年以前の論文においても、比較・検討することが有意義なものについては、結果と考察において提示することとした。

⑵　文献の分析方法

先行研究において提示されていた、保護者支援における保育士の困難感に関する項目や記述を合計119項目抽出した。それらを、保育士と保護者との関係性が変容していくという観点から、関係性のはじまりの躓きと考えられる項目を「関係構築期」、コミュニケーションをしていく中で生じる意見の相違や葛藤と考えられる項目を「関係葛藤期」、関係を作ること自体が難しい状況にあると考えられる項目を「関係困難期」とし、抽出された項目や記述をこれら3つのフェーズに分類した。また、これらに収まらない困難感はその他に分類し、その背景要因を検討することとした。

Ⅲ　結果と考察

Ⅱの方法に基づき、文献研究をした結果を表1に示した。関係構築期および関係葛藤期においては、見出された2つのカテゴリーを省略した上で記し、対応が分かるようにした。この結果に基づいて、関係構築期、関係葛藤期、関係困難期のそれぞれについて、詳しく検討していくこととする。

表1　保護者支援の困難感を3つのフェーズに分類した結果

文献	関係構築期	関係葛藤期	関係困難期	その他
水野・徳田(2008) 8項目	⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・子どもの様子を保護者に適切に伝えられない ・保護者と話をすること自体に緊張する	⑴　相互理解のすれ違い ・保護者から保育に関して細かな要求が出される ・子どもの言うことを信じて、自分の話を聞いてもらえない ・保護者が子どもの実態を把握していない ・子どもの問題を自分の指導力不足のせいにされる	・保護者から信頼されていない	・その他 ・新任保育士
石川・井上(2009) 8項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・育児やしつけ ・放任・過干渉 ・生活上の問題 ・性格的な問題 ・心身の病気 ・保護者同士の関係	⑴　相互理解のすれ違い ・園に要求や不満 ・園の話を聞かない		
大野（2010） 5項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・我が子中心型 ・ネグレクト型 ・ノーモラル型 ・権利主張型 ・複合型			
金城、安見、中田(2011) 4項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者の行動と家族との関わり ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・育児相談	⑴　相互理解のすれ違い ・保育相談 ・保護者への対応の難しさ		
成田（2012） 11項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者の自己中心性 ・病んでいる保護者への対応 ・コミュニケーション力のない保護者への接し方 ・保護者間のいざこざ ・外国籍の保護者等言葉上の問題 ・保育士自身の問題 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・園での姿、特に気になる点を保護者にどのように伝えたらよいか	⑴　相互理解のすれ違い ・子ども、保育に無関心な保護者	・保育士への不信感	・対応する時間が足りない
入江（2013） 4項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者への声かけ ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・連絡帳でのやり取り ・保護者への伝え方	⑴　相互理解のすれ違い ・相談に対する回答		・新人保育士

黒川・青木・山崎(2014) 9項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・思い込みが激しく被害妄想的である ・他の保護者や外部機関へ園のクレームを訴えかけ、同調させようとする ・自己中心的な発言が多い ・自分の子どもに対し支配的である ・自分の子どもとの情緒的なやりとりが適切でないことが多い	⑴　相互理解のすれ違い ・職員の助言を聞き入れない ・クレームに対し園から謝罪されても許さない ・保育からはずれたことを要求する ・要求がエスカレートする		
片山（2015） 4項目		⑴　相互理解のすれ違い ・保育の問題点を指摘する保護者への対応 ・保育への要望を示す保護者への対応 ・子どもや保育に無関心な保護者への対応 ・子ども理解の不適切な保護者への対応		・保育体制上の課題にかかわる対応 ・５年目以内
亀崎（2015 ） 15項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者の自己中心性、モラルの欠如 ・保護者の強い権利意識 ・保護者の健康状態や家族関係の問題 ・保護者の気になる子どもと似た特性 ・保護者の養育態度の不適切さ ・保護者の親子関係の問題 ・保育士の要求水準の高さ ・保育士の援助志向性	⑴　相互理解のすれ違い ・保護者からの高圧的、支配的態度 ・保護者からのクレーム ・保護者の保育への無理解、無関心 ・保育士の子ども理解との齟齬 ⑵　子どもと保護者との板挟み ・保育士の二重の役割による葛藤		・保護者の権利の明確化 ・保育士業務の複雑化、多忙化
片山（2016） 16項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保育士が若く、子育て経験のないこと ・保育士の力量不足 ・保育士が若いために子育てに不安のある保護者が安心できない ・保育士がベテランの先生と比較されること ・保護者の家庭事情に踏み込むべきかどうかの判断 ・保護者同士のいざこざへの介入 ・保護者自身が課題をもっている場合への対応 ・不適切な養育への対応 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・良くないことや課題を保護者に伝えること ・発達相談の進め方	⑴　相互理解のすれ違い ・保育士と保護者の子どもの捉え方のズレ ・保育士をなかなか理解してくれない保護者 ・多様な保育ニーズへの対応 ・保育への協力を得られにくい保護者への対応		・職員間の連携（上司がなかなか手を貸してくれないこと） ・すべての保護者に満遍なく個別の対応をすること ・５年目以内
中山・杉岡(2016) 8項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・自信のなさ ・焦燥感 ・価値観の相違 ・距離感 ・負担感	⑴　相互理解のすれ違い ・価値観の相違 ・思いのズレ ・意味づけの難しさ		・確認できる場の少なさ
蘇（2018） 4項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者の性格や態度、病気 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・コミュニケーション問題	⑴　相互理解のすれ違い ・子どもをめぐる問題 ・保育方針の食い違い		・若手保育者

岸本・武藤(2019) 10項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保護者の養育態度 ・自己中心的な保護者 ・保護者同士の関係 ・保護者自身の問題 ・保育者自身の問題 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・伝え方、対応の仕方	⑴　相互理解のすれ違い ・要求の強い保護者 ・子どもの問題	・不信感、関係構築困難	・園内の要因
守・齊藤（2019） ４項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・価値観への適応困難 ・今日的課題への適応困難 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・コミュニケーション不全	⑴　相互理解のすれ違い ・発達の無理解		
亀崎（2021a） ９項目	⑴　保護者および保育士に起因する躓き ・保育士の心理的負担 ・保育士の援助スキル ・保育士の保護者への啓発 ⑵　子どもの姿を伝達する難しさ ・子どもの姿の伝達 ・コミュニケーション不足	⑵　子どもと保護者との板挟み ・保育士の役割の二重性 ・保育士の葛藤		・業務過多 ・組織マネジメント

１．関係構築期―保護者とコミュニケーションを取ろうとする中で生まれる躓きとは―

保育士と保護者との関係初期のフェーズにおいて、保育士にまず求められているのは、保護者とコミュニケーションをとっていくことである。守・齊藤（2019）の述べているように、保護者との毎日のやり取りを大切にする密なコミュニケーションを始発とした関係を保育士は構築しようとしている。これは保育所保育指針の第４章においても示唆されていることであり、親子の日常の中で継続的に取り組む保護者支援は、他の多くの対人援助職の支援とは異なる、保育士ならではの特徴である（橋本，2020）。保護者からすると、自身の子どもについて理解してくれていて、子育てについて相談できる人としている保育士は身近な存在である。その上で、保育士が保護者と積極的にコミュニケーションをとっていくことにより、関係を生み出していこうとしていることから、関係構築期というフェーズが生じると考えられる。

関係構築期は、コミュニケーションを基盤としたフェーズであることからして、コミュニケーションに躓きが生まれたときには、保育士と保護者との関係構築に大きな影響を与えることになろう。では、どのような躓きが生まれるのであろうか。文献検討したところ、表１に示された項目が抽出され、⑴保護者および保育士の特徴・性格に起因する躓きと、⑵保育士が保護者に子どもの姿を伝達することに伴う難しさの２点があることが見出された。

⑴　保護者および保育士の特徴・性格に起因する躓き

保育士と保護者とがコミュニケーションをしていく中で、保育士の困難感として浮かび上がってきたのは、保護者には実に様々な特徴や性格があり、それらに起因する厳しい子育ての状況があるという現状のため、保育士はその対応に困難感をもっているということであった。

具体的には、保護者の養育態度として、子どもに対するしつけの厳しさやネグレクトに近い放任といった、いわゆるマルトリートメントとされる不適切な養育（友田，2017）がなされて

いたときには、保育士として問題意識を当然持つことになる。他にも、保護者と子どもが一体化してしまうような過干渉となるケースも指摘される（大野，2010）。また、モラルに欠ける保護者や、自己中心性の強い保護者がいること、子育てについての価値観の共有が難しいことも保育士の困難感につながっているようである。この背景には、性格による面のあることもうかがえるとともに、保護者の権利が明確化されたことも一因として考えられる（亀崎，2015）。

さらに、保護者自身が心身の疾患を抱えていたり、家庭の問題を抱えていたりする場合や、保護者自身が「気になる子」と似た特性をもっている場合、外国籍等で言語上の問題がある場合など、コミュニケーションがなかなかうまく取れなかったり、どこまで踏み込んでよいのか悩んだりすることがあるとされる。SNS 等も含めて保護者同士のトラブルを抱えている場合もいくつか指摘されていた（守・齊藤，2019）。

こういった保護者の特徴や性格による側面から、保護者支援における保育士の困難感が生まれていることが見出された。一方で、コミュニケーションはそもそも二者以上によって行われるものであるから、保育士の側から見た困難感であって、ここまでの項目は一面的な理解に過ぎないことに留意しておく必要がある。これまでの育ちや背景も含めて、保護者にも様々な事情のあることから、保護者の側から見た保育士とのコミュニケーションに対する困難感も検討されてしかるべきであるし、実際にアンケート調査等を行った論考もある（丸目, 2014；北原・志濃原，2018）。これらの文献も踏まえて、保護者とのコミュニケーションにおける保育士側の特徴についても検討した。

保護者とのコミュニケーションにおける保育士の特徴として、保護者に対して援助的であろうとする、援助志向性(2)のあることが挙げられる。それゆえ、保護者との距離感に難しさを感じてしまったり、心理的負担となってしまったりすることもあるようで、バーンアウトとの関連も指摘されている（山崎・青木・黒川，2011）。逆に、保育士が保護者の子育てに対して厳しい視線を送ってしまい、高い水準の子育てを要求する場合もあるようだ（亀崎，2015）。その背景には、「母親ならば〜すべき」という母親規範意識があるのかもしれない（亀崎, 2020）。

また、Ⅰでもふれたが、若手保育士に保護者とのコミュニケーションに対する苦手意識が一定程度ある。保護者と話す際に緊張してしまうことや声のかけ方などの援助スキル、経験のある保育士と比べられてしまうことなどを通して、自信のなさや焦り、力量不足を感じている保育士はいると考えられる。こういった困難感に対しては、経験の蓄積や同僚・主任・園長との相談、関係機関との連携等によって解決されていく場合もあるから（成田，2012；中山・杉岡, 2016；蘇，2018）、保護者支援に関する若手保育士の困難感に対するサポートは欠かせないといえる。

ここまでの議論を踏まえれば､保育士の経験という要因も含めて､保育士と保護者とのコミュニケーションにおいて、それぞれがもっている特徴や性格により、両者のコミュニケーションに躓きが生じてしまう可能性が示唆された。これが関係構築期のフェーズにおいて、保護者支援に対して保育者が抱える困難感の 1 つであると考えられる。

⑵　保育士が保護者に子どもの姿を伝達することに伴う難しさ

さらに文献を検討してみると、保護者支援における保育士の困難感として、子どもの姿をどのように保護者に伝えていくのかに悩んでいる状況が浮かび上がってきた。園での子どもの姿を保護者に伝える手段として､園の送迎時での会話や連絡帳でのやりとりが挙げられる（丸目,2015；須永，2020)。そこで伝えることに難しさを抱えてしまう背景には、⑴で述べてきたような、保護者および保育士の特徴、性格に起因する躓きがあると考えられる。

それらに加えて、肯定的な内容であれば伝えやすいものの、トラブルなどの問題となることや発達における課題などを伝えていかなくてはならない場合に、保育士の困難感のあることが文献検討より見出された。特に、｢気になる子｣[3]とされる子どもの課題について保護者へ伝えることは、保育士は心理的負担があると考えられ（木曽，2016)、強い困難感を抱いてしまうと考えられる。本郷ら（2004）によれば、｢気になる｣子どもの保護者支援の難しさは、第一に保護者とコミュニケーションをとること自体の難しさ、第二に、保護者に対して子どもの正確な状態を伝えることの難しさ、第三に具体的な支援の難しさの3つが挙げられている。ここからも、子どもの発達や課題などの「気になる」状態について、保護者にどのように伝えていけばよいのかという難しさがあり、そこに保育士が困難感を抱いていることが見出された。

ここまで、関係構築期に生じると考えられる保護者とコミュニケーションを取ろうとする中で生まれる躓きについて検討してきた。表1に見られるように、このフェーズに抽出された項目が最も多くなったことから、初期の関係を構築していく時期においては特に、保護者との関係を作っていくことに保育士が苦労している面のあることが分かる。保護者と保育士とのコミュニケーションの足掛かりとなるこのフェーズにおいては、両者の特徴や性格に起因する躓きと、｢気になる」子どもをはじめとして、保育士が子どもの姿をどのように伝達していくのかという点についての難しさとが、主要な保育士の抱えている困難感の要素と考えられる。

２．関係葛藤期―保育士と保護者とが相互理解を積み重ねていく中で生じる葛藤とは―

次に、保育士と保護者とがコミュニケーションをしていく中で生じる意見の相違や葛藤により､保育士の困難感が生じると考えられる関係葛藤期について検討していくこととする｡コミュニケーションが進んでいく中で、保護者と保育士は相互理解していくことが保育所保育指針において求められている。保護者と保育士の相互理解とは、｢お互いに状況や意見、思いを伝え合い、相手の反応や思いを受けとめ、違いを含めて認め合うこと」(橋本，2020）と考えられ、保育士は職務として、また専門職として、保護者との相互理解を積み重ねていく必要性がある。つまり、家庭との連携やパートナーシップの構築による協働が保育者の専門性として位置づけられるのである（北野，2017)。

この観点を踏まえれば､保育士と保護者との間で相互理解が生まれてこない状況にあるとき、保護者支援における保育士の困難感が生じてくると考えられる。そこには、子どもと保護者それぞれのニーズに応えようとする倫理的責任の相反することにより葛藤が生じていることから（亀崎，2020)、このフェーズを関係葛藤期と捉えていくことができる。このフェーズについて

文献から検討したところ、(1)保育および子どもに関する相互理解がすれ違ってしまうことによる困難感、および(2)子どもの最善の利益と保護者の意思尊重との板挟みによる困難感の2つの困難感が見出された。

(1) 保育および子どもに関する相互理解がすれ違ってしまうことによる困難感

保育所保育指針において、保育士と保護者は相互理解をするための取り組みとして、「保護者が保育所における保育の意図を理解できるように説明すること」や「保護者の疑問や要望には対話を通して誠実に対応すること」、「保育士等と保護者の間で子どもに関する情報の交換を細やかに行うこと」などが挙げられている（厚生労働省，2018)。この観点から、抽出された項目を検討すると、保護者支援について保育士が抱えている相互理解に関する困難感には、2つの視点が内包されていることが見出された。

1つには、園や保育士の助言を聞き入れてもらえないことや、子どもの言うことを信じて、保育士の話を聞いてもらえない、保育士に対する理解や協力がなかなかしてもらえないことなど、子どもや園の保育に対しての関心がない、または、相互理解することに対して気持ちを閉ざしてしまっているように見える保護者とのかかわりに困難感を抱いていることである。もう1つは逆に、保育士に対する要求やクレームなどが激しい場合や、保育の問題点や保育方針とは異なることを要求すること、子どもの問題を指導力不足にすることなど、子どもや園の方針に対して保護者から主張を強く訴えられてしまい、子どもや保育方針に対する理解が噛み合わないときに困難感を抱いていると考えられる。

この2つの視点に共通しているのは、子どもや園の保育方針に対する捉え方や思いのズレ、価値観の相違など、保育士と保護者との間にすれ違いが生じていることである。こういったすれ違いが起こらないように、保育士としては、日常の中で小さなやりとりを積み重ねていけるように工夫を様々にしようとはしている。例えば、日々の挨拶やスモールトーク、連絡帳などを通じて意識的に関係をつくっていこうとし、相互理解を深めていくための取り組みを行っている（橋本，2020)。

そういった保育士の努力をもってしても、なかなか相互理解が深まっていかないケースがありうる。その背景には、保護者や保育士の特徴、性格による場合もあるであろうし、子どもの姿が十分に伝達されていなかった場合もあるだろう。関係構築期のフェーズにおける課題が、関係葛藤期に持ち越され、影響を与えていることが考えられる。また、保護者に対して行ったアンケートによれば、保育士と保護者間でコミュニケーションが十分に取れない現状や、保育士が望むコミュニケーションと保育士の実践のずれ、月齢や年齢に応じたコミュニケーション体制の変化と保護者の戸惑いなどが指摘されている（丸目，2015)。保育士と保護者との間で生じる園や子どもへの理解に対する小さなすれ違いやコミュニケーション不全感（三浦，2020）から、双方を相互理解することに対する困難感が生じていると考えられる。

⑵　子どもの最善の利益と保護者の意思尊重との板挟みによる困難感

保育士の行う実践は保育であれ、子育て支援であれ、その目的は「子どもの最善の利益」を実現することにあるとされ（亀崎，2021b）、保育士の専門性の軸になっていると考えられる。一方で、保護者にも様々な事情があり、保護者の価値観を尊重することが必要な場合もある（亀崎，2019）。保育士は「子どものために」と「保護者のために」との狭間でどのような支援をしていくかに葛藤することが、文献検討をした結果あると考えられ、保育士の抱えている困難感として着目すべきことと考えられる。

そもそもの前提として、保護者支援には保育士の役割には二重性のあることが指摘されてきた。すなわち、保護者への支援と子どもの最善の利益の尊重という2面のバランスを取りながら保育および保護者への支援にあたることが保育士に求められている（高橋，2015）。また、保育所自体が、子どもを健やかに育て、保護者をも支援するという2つの役割を担う地域における身近な施設なのである（成田，2012）。しかし、子どもの最善の利益の尊重と保護者の自己実現の保障とが相反することがあり、保育士は相反するニーズ間での板挟みによる葛藤を経験することがある（亀崎，2017）。これが保護者支援における保育士の困難感につながっていると考えられる。具体例として、排泄において、早くオムツを外したいと自立要求を示す子どもに対して、その主体性を尊重し、願望を叶えてあげたいと保育士が望む一方で、保護者はまだ自立を望んでおらず、オムツを外すつもりのないことから、葛藤の気持ちが保育士に生まれていることを示したものがある（亀崎，2020）。

これは、「気になる」子どもの保育においても指摘されていることであり、保育士は、保護者の要望に合わせたかかわりをしていたとしても、子どものためにという思いの基盤は常に持ち合わせており、“子どものため”と“保護者のため”という、時に相反する2つの思いを抱き、葛藤が生じているとされる（木曽，2011）。これらを踏まえれば、子どもの最善の利益を実現するという「子どものため」と、保護者の意思を尊重するという「保護者のために」との間で板挟みによる葛藤が保育士に生じていることが十分にありえる。それゆえ、保護者支援における保育士の困難感を抱えていることが示唆された。

保育士と保護者とのコミュニケーションが進んでいく中で、保育士は職務および専門性の一環として、保護者との相互理解を目指すとともに子どもの最善の利益を目指した保育に取り組んでいくことになる。その過程において、保護者との間にすれ違いが生じることや、保護者のニーズを尊重することによって、子どものニーズを満たすこととの間に板挟みが生じることが、これまでの先行研究においては指摘されていた。関係葛藤期のフェーズにおける、保護者支援において保育士の抱える困難感としては、この2つの要素を挙げることができた。

３．関係困難期―保護者からの信頼感が失われてしまった状況―

ここまで、関係構築期および関係葛藤期というフェーズにおける、保育士が抱える保護者支援の困難感を文献研究によって議論してきた。これら2つのフェーズを経た結果として考えられるのは、保育士が保護者との間で関係を作ること自体が難しい状況が生まれることが文献研

究から示唆される。具体的には、保護者から信頼されていないことや（水野・徳田，2008）、保育士に対する不信感が生まれてしまったことであり（成田，2012）、保護者が園に対して不信感をもってしまい、保育士や園に対する不信感ゆえに関係構築が困難になってしまった状況と考えられる（岸本・武藤，2019a）。

こういった状況になってしまう要因としては、これまでの保育士と保護者とのかかわりの積み重ねによるものが大きいとは考えられ、このような状況にならないように、このフェーズ以前の2つのフェーズにおいて、関係性の改善に取り組んでいく必要はあるだろう。これらの要因に加えて、保育士が保護者との関係を作ること自体が困難な状況が生まれやすいのは、「気になる」子どもなど、配慮を必要とする子どもにかかわるケースであるようだ。例えば、木曽（2011）は、保育士の「子どものため」にという思いが強すぎるがゆえに、保護者に対して親役割や療育役割を過剰に期待してしまった結果、子どもの姿を受け入れられない保護者との関係性の崩壊を招く危険性が高くなることを示している。また、今村ら（2017）によれば、保育士と保護者との間で信頼関係が構築されていたとしても、特に子どもの様子について気にしていない保護者に対して、「気になる」ことの伝え方次第によっては、保育者と保護者との関係が壊れてしまうケースがありえることも示唆している。

以上、示してきたように、保護者からの信頼感が失われてしまい、保育士が保護者との関係を構築していくことが困難な状況になってしまう可能性があり、ここに保護者支援における保育士の抱える困難感のあることから、関係困難期というフェーズを設定した。Ⅰで指摘したように、子育て支援は保育士の職務の1つであり、ソーシャルワークとして保育士の専門性を発揮することが求められている領域である。関係困難期においては、この専門性が発揮されないことも、保育士は悩みを抱え、苦しい思いをしていることが示唆される。一方で、保育士の保護者に対するソーシャルワークの取り組みから、保護者の理解と支援、そして感謝につながり、保育職としてのやりがいにつながっていくという指摘もある（金城・安見・中田，2011）。そもそもソーシャルワークにかかわる活動すべてを行うことは難しく、他の専門職との連携が必要であることが保育所保育指針解説書に述べられている（厚生労働省，2018）。この関係困難期のフェーズは、保育士一人で困難感を抱え込むのではなく、園全体として連携し、場合によっては、外部との連携も必要になろう。保育士に求められる専門性としてのソーシャルワークはいかにあるべきかという議論が求められる（守・齊藤，2019；北野，2017）。

4．その他の要因―保育システム、社会背景など―

表1で取り上げた先行研究を分析していく中で、保育士と保護者との関係性との関連はないものの、保育士の困難感の背景にある要因が2つ見出された。それは保育システムによる要因と社会背景による要因である。

前者として、保育システム（亀崎，2015）によって、保護者支援における保育士の困難感が生じていることが見出された。それは、保育士業務の複雑化、多忙化と考えられる。業務過多ゆえに保護者と十分に対話する時間が持てないことや、若手保育士からすれば先輩保育士に相

談したいものの、なかなか手を貸してくれない状況があり、職員間の連携が不十分である可能性が示されていた。この点にも若手保育士の保護者支援に関する課題があるといえよう。

また、組織マネジメントの問題も指摘されていた。具体的には、保護者の相談に応じる保育体制が整っていないことや、自身の行っている支援がよいのかどうか、外部の専門家に確認できる場の少なさを指摘するものがあった。このように、保護者支援における保育士の困難感が生じてしまう背景に、園内の要因のあることが示唆された。

後者として、保護者の権利の明確化が指摘されていた。保育所利用について、保育所と保護者はサービス提供者とサービス利用者の関係にある。このような契約関係にあることによって、保護者はサービス利用者の権利として、クレームや要求、不満を伝え、その苦情に対してサービス提供者である保育所は解決に向けた対話をする制度がある。本来的には、利用者の権利を保障するものであるとともに、保育の質の向上が期待されるものであるが、保育所の過剰なサービスにつながっているという指摘もある（吉田，2010）。こういった背景もあり、すべての保護者に満遍なく個別の対応をしなくてはならないという意識が生まれ（片山，2016）、保護者支援における保育士の困難感につながっていると考えられる。

本研究の結論と今後の課題

保育士と保護者との関係性の変容という観点から、仮説的ではあるが、ここまでの議論をまとめモデル化したのが、図 1 である。この図 1 を基に、本研究の結論と今後の課題について述べていくこととする。

保護者支援において保育士の抱える困難感のフェーズについての仮説モデル

図 1 に描いたように、保護者支援における保育士の抱える困難感について、関係構築期、関係葛藤期、関係困難期という 3 つのフェーズを設定し、各フェーズの保護者支援において保育士の抱える困難感について提示した。関係構築期では、「保護者および保育士の特徴・性格に起因する躓き」および「保育士が保護者に子どもの姿を伝達することに伴う難しさ」を述べた。関係葛藤期では、「保育および子どもに関する相互理解がすれ違ってしまうことによる困難感」および「子どもの最善の利益と保護者の意思尊重との板挟みによる困難感」を指摘した。最後に関係困難期では、「保護者からの信頼感が失われてしまった状況」が生じることを述べた。

各フェーズにおいて活きる保育士の専門性として、「コミュニケーション」、「相互理解」と「子どもの最善の利益」「ソーシャルワーク」をそれぞれ挙げたが、十分に発揮できていない状況がありうることを述べた。また、保護者との関係性によらないものの、「保育システム」および「社会背景」という保育士の困難感を生じさせる要因についても指摘した。

関係困難期に至るまでには、それまでの保育士と保護者とのかかわりの積み重ねによるところがあると考えられることから、現時点においては、各フェーズは固定化されたものとしてではなく、連続するものとして描くこととした。実際、見出された困難感それぞれとの間で、関

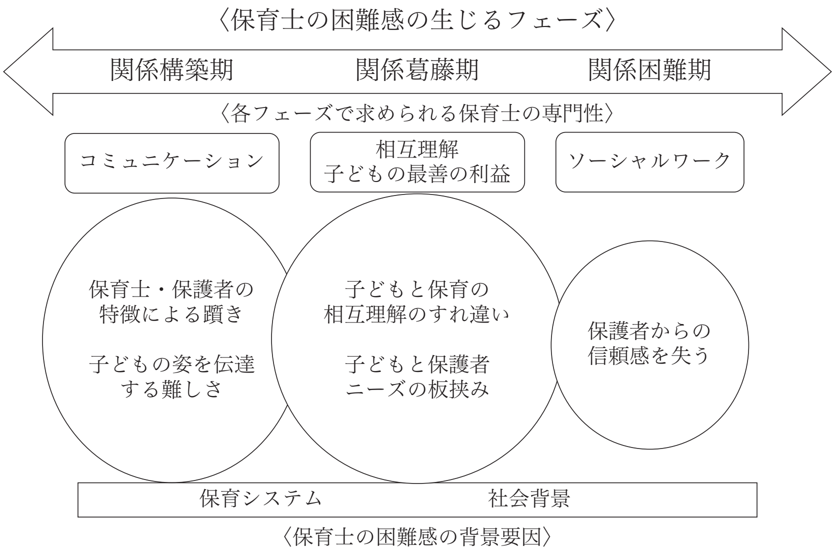

図1　保護者支援における各フェーズにおいて保育士の抱える困難感とその背景

連性のある場合もあったことから、保育士と保護者との関係性が変容していく動態として、各フェーズにおける保育士の困難感を明らかにし、モデル化することができた。

類似した論考として衛藤（2015）は、保育士へのインタビューデータを基に分析し、保護者との関係の捉え方の変化を「難しさ」を基準として述べている。それによると4段階の変化があり、「コミュニケーションの相手としての保護者に難しさを感じている段階」、「保護者の気持ちは理解できるが、対応に難しさを感じている段階」、「難しさが保護者に対する共感的な気持ちに変化する段階」、「保護者に支援的に関わり保護者の抱えている問題を共に解決しようとする段階」へと変容していくことを述べている。本研究においては、保育士の困難感に文献の対象を絞ったため、衛藤に見られたような肯定的な変容については言及できていない。しかし、当初の2段階にあるような、保育士が保護者との関係について感じている難しさについて詳細に検討することができたとともに、肯定的な変容としてではなく、より厳しい状況へと変容していくモデルを、文献研究からではあるが示せたことに本研究の意義があると考えられる。

このモデルをベースとすることで、フェーズ毎に生じると考えられる保護者支援における保育士の困難感に適したサポートを提供できることにつながっていくとともに、新たな保護者支援のあり方を検討していく足掛かりとなるのではないだろうか。

今後の課題

本研究において生成したモデルが、果たして実際の保育士に適用できるかについて、アンケートおよびインタビュー調査を通して明らかにしていくことが今後の最も重要な課題である。また、今回の文献研究と今後の調査を踏まえて、各フェーズにおいて、どのような保育士サポートが望まれるのかを検討していくことも課題である。その際には、諸外国の保護者支援、子育

て支援のあり方を検討していくとともに（北野，2017）、F-SOAIP（嶌末・小嶋，2020）を活用することで､より状況に応じた保育士に対するサポートにつなげることを検討していきたい。

最後に、保護者支援における保育士の抱える困難感という観点から本研究は文献を検討していったため、保護者や保育士の負の側面を取り上げることが多くなってしまった。親の well-being という観点からすれば（勝浦，2021）、負の側面だけではなく、正の側面にも同様に検討する必要性があるだろう。また、「気になる」とされる子どもについては、保護者支援について保育士の抱える困難感が多くあったことから､これらは稿を改めて整理していくこととする。

付記

本研究は、厚生労働科学研究費補助金による「保育所における個別の配慮や支援を要する保護者等への効果的な子育て支援のための研究」において採択された「F-SOAIP を用いた特別な支援の必要な保護者対応の記録システムの開発」（課題番号 ID：21445729）の助成を受けた。

注

⑴ 保護者に対する支援とともに、地域の子育て家庭に対する支援も挙げられているが、本稿では保育所を利用している保護者に対する子育て支援、すなわち保護者支援に関連する文献に分析対象を絞った。

⑵ 山崎ら（2011）によれば、援助志向性とは「心理的投入」、「他者尊重的態度」、「持続的関心」の 3 つの要素から構成されるとしている。

⑶ 「気になる子」についてはこれまでも様々に議論がされており、「気になる子」の定義自体も定まったものはないが（三浦，2020）、本稿において「気になる子」とは、同年齢の子どもと比べて集団活動やコミュニケーション面で特異な行動をとり、保育者が保育していく上で「気になる」と感じる子どもとする（勝浦，2018）。

⑷ 全般的な執筆は第一著者が担当し、原稿の確認を第二著者が担当した。

引用文献

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.

橋本真紀（2020）保育所に求められる保護者支援とは．保育の友68(11)，9–13.

本郷一夫・高橋千枝・平川昌宏・角張慶子・飯島典子・杉村僚子（2004）「気になる」子どもの保護者支援に関する調査研究．教育ネットワーク研究室年報 4，1–15.

今村美幸・室津史子・疋田結香・森千智・藤原理恵子（2017）発達の気になる子どもの保護者へのかかわりの現状と課題―保育者へのインタビューから―．健康科学と人間形成3(1)，57–65.

入江慶太（2013）新人保育士が感じる保育の難しさとは何か― 3 歳未満児クラスにおける検討―．川崎医療短期大学紀要33，61–67.

石川洋子・井上清子（2009）保育者におけるカウンセリング学習ニーズ―埼玉県内の保育所・幼稚園の保育者調査から―．文教大学教育学部紀要43，25–30.

亀崎美沙子（2015）保育相談支援の困難性に関する要因の検討―保育所保育士の感じる保護者とのかかわりの難しさを手がかりに―．第 1 回サクセス保育・幼児教育研究懸賞論文，1–11.

亀崎美沙子（2017）保育士の役割の二重性に伴う保育相談支援の葛藤―親・子の相反ニーズにおける子どもの最善の利益をめぐって―．保育学研究55(1)，68–79.
亀崎美沙子（2019）子育て支援における保育士の葛藤―保育経験を有する園長の語りの質的分析から―．十文字学園女子大学紀要49，27–36.
亀崎美沙子（2020）子育て支援の葛藤における保育士の意識構造―保育士の語りの質的分析から―．十文字学園女子大学紀要50，85–97.
亀崎美沙子（2021a）保育士の子育て支援の葛藤に関する先行研究の到達点とその課題―子育て支援の課題および困難を手がかりに―．十文字学園女子大学紀要51，81–94.
亀崎美沙子（2021b）子育て支援における保育士の葛藤と専門職倫理．日本家政学会誌72(7)，443–449.
片山美香（2015）若手保育者による保護者支援の困難さと対応に関する検討―経験に基づく保育者としての成長過程に着目して―．岡山大学大学院教育学研究科研究集録159，11–20.
片山美香（2016）若手保育者が有する保護者支援の特徴に関する探索的研究―保育者養成校における教授内容の検討に生かすために―．岡山大学教師教育開発センター紀要６，11–20.
勝浦眞仁（2018）配慮を必要とする子どもⅠ（気になる子ども）．勝浦眞仁（編）特別の支援を必要とする子どもの理解　共に育つ保育を目指して，ナカニシヤ出版，50–51.
勝浦眞仁（2021）親の well-being に関する理論的検討― IDD のある子どもを育てる親の well-being 概念の検討に向けた予備的考察―．桜花学園大学保育学部研究紀要23，85–99.
金城悟・安見克夫・中田英雄（2011）保育職の大変さとやりがいに関する保育者の意識構造について― M-GTA による分析の試み―．東京成徳短期大学紀要44，25–44.
岸本美紀・武藤久枝（2019a）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・岡崎女子短期大学研究紀要 52，39–46.
岸本美紀・武藤久枝（2019b）保護者支援の困難感に関する保育者への面接調査の分析．現代教育学研究紀要13，25–32.
木曽陽子（2011）「気になる子ども」の保護者との関係における保育士の困り感の変容プロセス―保育士の語りの質的分析より―．保育学研究49(2)，84–95.
木曽陽子（2016）未診断の発達障害の傾向がある子どもの保育や保護者支援と保育士の心理的負担との関係―バーンアウト尺度を用いた質問紙調査より―．保育学研究54(1)，67–78.
北澤明子・志濃原亜美（2018）保育所における保護者支援の現状と課題①―保護者へのアンケートより―．秋草学園短期大学35，139–151.
北野幸子（2017）家庭との連携に関する保育者の専門性に関する検討．保育学研究55(3)，9–20.
厚生労働省（2017）保育所保育指針．フレーベル館.
厚生労働省（2018）保育所保育指針解説．フレーベル館.
厚生労働省 e-ヘルスネット（2019）行動変容ステージモデル．（https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/exercise/s-07-001.html，アクセス日；2021年９月13日）
黒田公美（2017）養育者支援によって子どもの虐待を提言するシステムの構築．（https://www.jst.go.jp/ristex/pp/project/h27_1.html，アクセス日；2021年９月13日）
黒川祐貴子・青木紀久代・山崎玲奈（2014）関わりの難しい保育者像と保育者のバーンアウトの実態―保育者へのサポート要因を探る―．小児保健研究73(4)，539–546.
丸目満弓（2015）保護者支援の前提となる保育士と保護者間コミュニケーションに関する現状と課題―保護者間アンケートを中心として―．大阪総合保育大学紀要９，173–194.
三浦萌（2020）保育者による「気になる」子どもの保護者支援についての文献による概観．生涯発達心理学研究12，3–10.
水野智美・徳田克己（2008）就職後３カ月の時点における新任保育者の職場適応．近畿大学臨床心

理センター紀要 1，75‒84.
守巧・齊藤崇（2019）保育者による保護者支援における実践内容の実態―保護者支援から子育て支援に向けての基礎的研究―．保育文化研究 9，29‒39.
中山智哉・杉岡品子（2016）保育士の保育相談支援に関する質的研究―保育相談における困難性と専門性の深化プロセス―．九州女子大学紀要53(1)，19‒38.
成田朋子（2012）保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力．名古屋柳城短期大学研究紀要34，65‒76.
大野雄子（2010）幼稚園・保育園における‘困った保護者’の現状と対応．千葉敬愛短期大学紀要32，71‒83.
嶌末憲子・小嶋章吾（2020）医療・福祉の質が高まる 生活支援記録法 F-SOAIP 多職種の実践を可視化する新しい経過記録．中央法規出版.
蘇珍伊（2018）若手保育者が抱える保護者支援の困難さ．現代教育学部紀要10，89‒93.
須永真理（2019）保育所における保護者支援の現状と課題―連絡帳記載内容に関する保育者間での話し合いの場所に着目して―．和泉短期大学研究紀要40，25‒31.
高橋真由美（2015）保育所における保護者支援研究の現代的課題．藤女子大学 QOL 研究所紀要10(1)，141‒146.
友田明美（2017）子どもの脳を傷つける親たち．NHK 出版新書.
山崎玲奈・青木紀久代・黒川祐貴子（2011）困難な保護者対応と保育者の援助志向性：バーンアウト予防の可能性を探る．お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要13，11‒18.
吉田恵子（2010）保育園における保護者からのクレームとその対応，高崎健康福祉大学紀要 9，115‒133.

（受理日2021年 9 月15日）