

# 第 3 章

## 保育所における相談事業担当者 (スマイルサポーター) による 相談内容調査研究報告



# 保育所における相談事業担当者（スマイルサポーター）による相談内容調査研究報告

橋本聡子

## （1）調査研究の目的

子育て相談ハンドブックの作成にあたり相談事業担当者が日々抱える相談内容を調査し相談活動の充実と向上に資することを目的としています。

## （2）調査研究スタッフ

巷野 悟郎（社団法人母子保健推進会議会長）

大方 美香（大阪総合保育大学教授）

土金 新治（大阪府・五風会保育園園長）

橋本 聡子（こどもの城保育研究開発部部長心得）

## （3）調査期間及び調査時点

自 平成25年10月7日

至 平成25年10月31日

（調査時点・平成25年7月1日現在）

## （4）調査票配布先及び回収率

大阪府社会福祉協議会 保育部会 スマイルサポーター所属園 588園

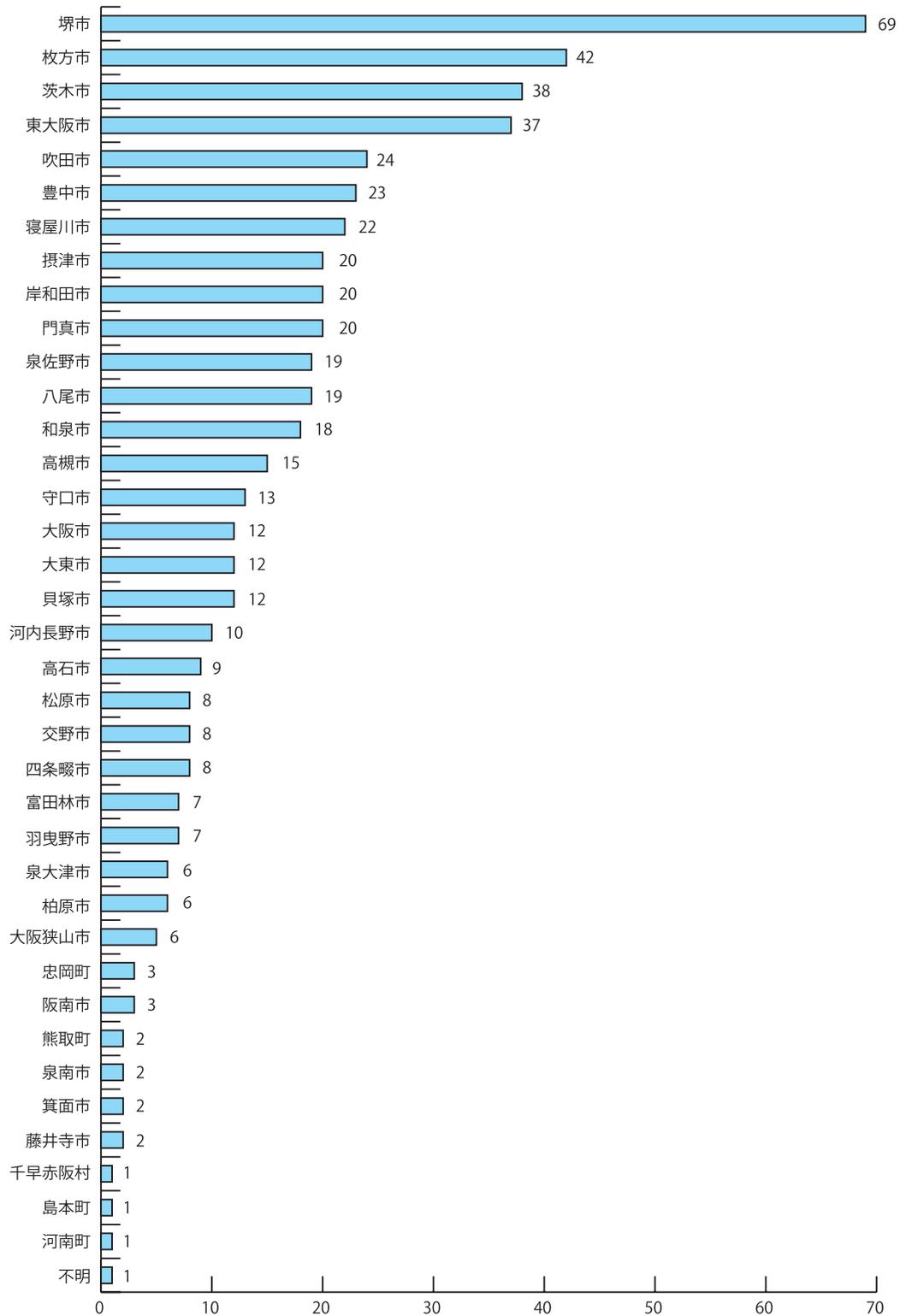
調査票配布スマイルサポーター 1,168人

調査票回収率 45%

## (5) 調査結果の概要

### I スマイルサポーターの所属等について

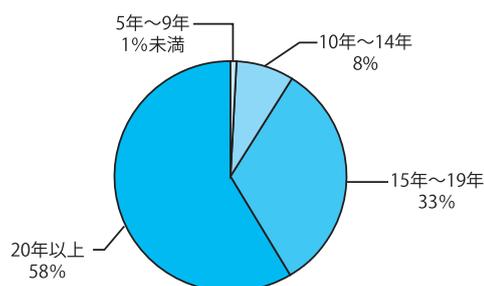
#### 1. スマイルサポーター所属園の中から今回の調査票回収した528園の所在地



## 2. 担当者自身の勤務年数について

相談事業担当者（スマイルサポーター）の勤務年数を5年～9年・10年～14年・15年～19年・20年以上の4ブロックで分類。

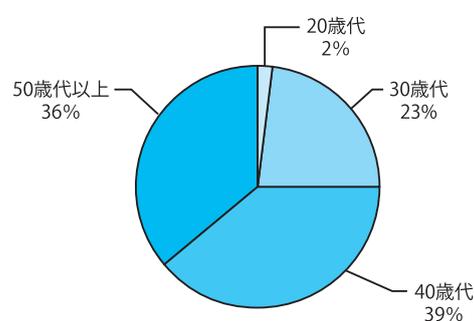
92%は保育所勤務年数15年以上の方が担当しています。



## 3. 相談事業担当者の年齢について

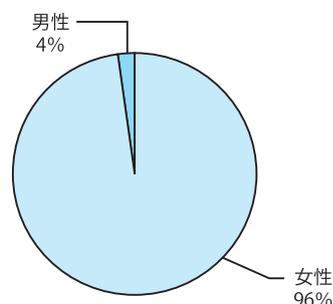
20歳代・30歳代・40歳代・50歳以上の4ブロックで分類。

30歳代以上の方がほとんど担当者としてあたっています。



## 4. 相談事業担当者の性別について

ほとんど女性（96%）が担当しています。



## II 相談事業担当者（スマイルサポーター）の相談内容について

問1—1 「子どもに関する相談の中で、次のような相談を受けたことがありますか。」

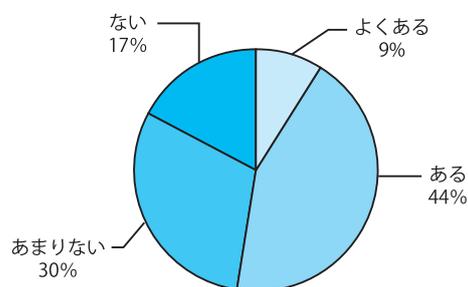
- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| 1. 「泣くことについて」         | 2. 「排泄（おむつ交換）について」  |
| 3. 「食事について」           | 4. 「抱く（抱っこする）について」  |
| 5. 「病気について」           | 6. 「子ども同士のかかわりについて」 |
| 7. 「保育内容について」         | 8. 「生活リズムについて」      |
| 9. 「健康（発育・発達を含む）について」 | 10. 「教育・習い事・進学について」 |

以上10項目について「よくある」「ある」「あまりない」「まったくない」の4分類で尋ねま

した。では、一つひとつの項目について見てみましょう。

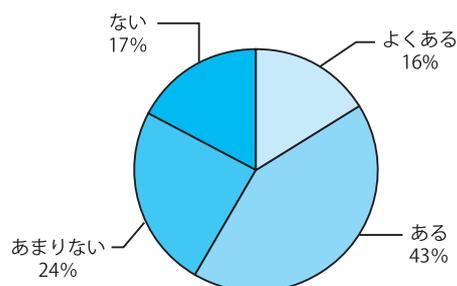
### 1. 「泣くことについて」

「泣くこと」を相談するかしないかは二分化しているようです。相談事業担当者（スマイルサポーター）の相談内容で見られた自由記述欄の回答（以下自由記述と記載）は、夜泣きの相談が記述されていました。



### 2. 「排泄（おむつ交換）について」

「排泄」を相談するかそうでないかはこちらも二分化しています。自由記述ではおむつはずし（トイレトレーニング）の方法について相談が記述されていました。



### 3. 「食事について」

「よくある」と「ある」の合計は89%でほとんどの保護者が「食事について」相談を求めていることがわかりました。

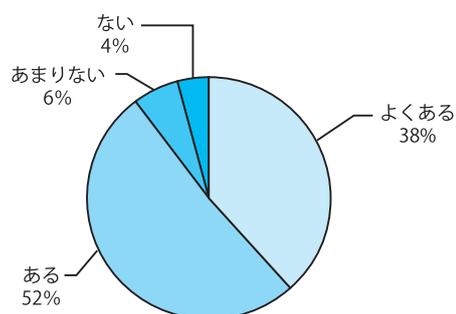
自由記述では、

偏食の対応について・母乳卒乳について

離乳食の作り方・与え方について

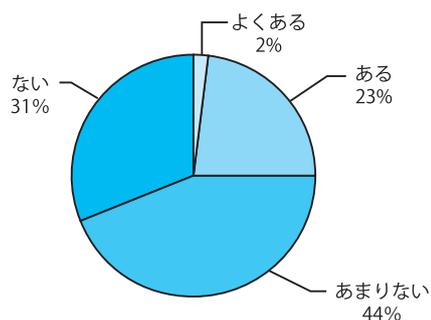
食物アレルギー対応について

食事のしつけ（遊び食べる指導について）の相談が記述されていました。



#### 4. 「抱く（抱っこする）について」

「あまりない」と「ない」の合計は75%で、抱く（抱っこする）ことについては相談の内容としてあまり求めている傾向がみられました。

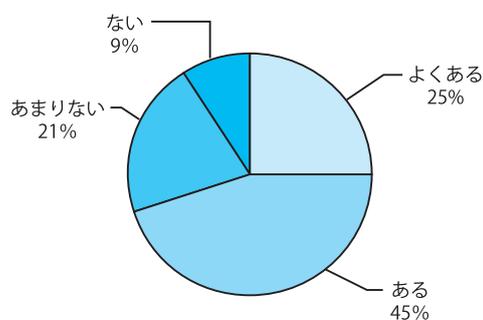


#### 5. 「病気について」

「よくある」と「ある」の合計は70%と回答。

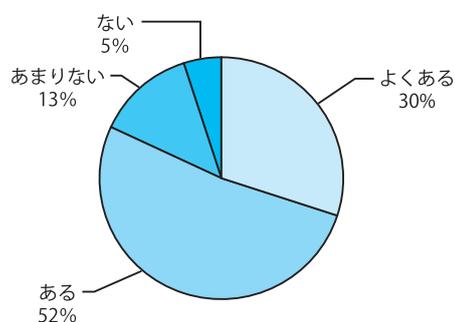
「病気について」の相談は高い傾向がみられました。「ない9%」を除くと91%が相談している内容で、保護者は日常から子どもの病気についての知識を得たいと思っていることがこの調査から見えます。

自由記述では、アレルギー全般についての相談がありました。



#### 6. 「子ども同士のかかわりについて」

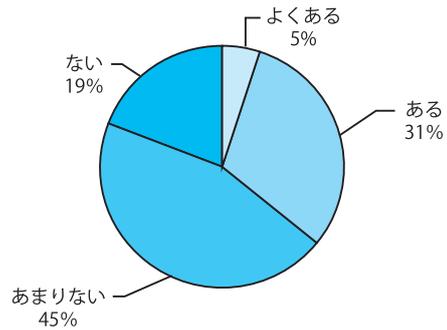
「よくある」と「ある」の合計は82%、「ない」を除くと95%となり、「子ども同士のかかわりについて」の相談はとても高い傾向がみられました。特に自由記述では、友達とのかかわりの悩みや兄弟の育て方についての相談が出されていました。



## 7. 「保育内容について」

「あまりない」と「ない」の合計64%で、「保育内容について」の相談は、やや低い傾向がみられました。

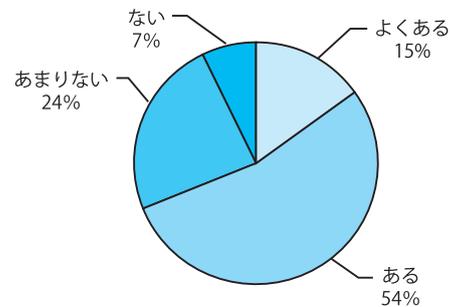
自由記述についても特に相談で困った内容の記述はありませんでした。



## 8. 「生活リズムについて」

「生活リズムについて」の相談は「ない7%」を除くと93%が気にかけている傾向があり、子育て相談の内容としては高い関心事の一つとなっています。

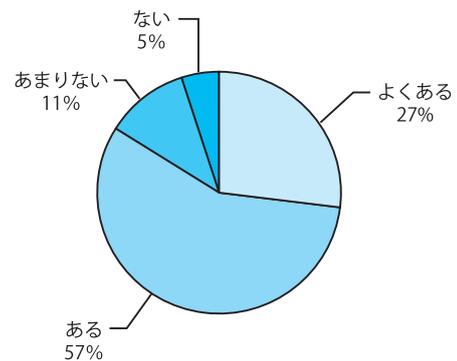
自由記述では、生活習慣が身につかない／睡眠時間の長さ（長すぎる・短すぎる・ゲーム等をして夜寝ない等）の相談が記述されていました。



## 9. 「健康（発育・発達を含む）について」

「よくある」と「ある」84%で、ほとんどの家庭で気にかけている内容であり、子育て相談の内容としては「食事について」に続いて高い心配事がこの調査でもわかります。

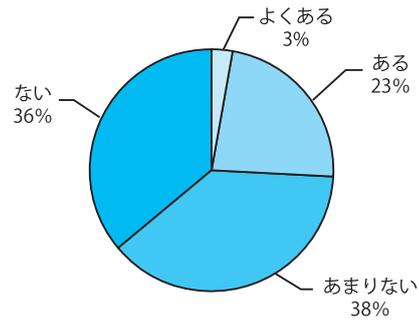
自由記述には、言葉が遅い／かみつきがある／子どもが内弁慶で困っている／2・3歳児特有の自己主張で困っている／背が伸びない／体重が軽い／歩行開始が遅い／集団についていけない／こだわりが強い／行動に落ち着きがない子の関わり方・しつけの仕方／園での生活について等の相談が記述されていました。



## 10. 「教育・習い事・進学について」

「あまりない」と「ない」の合計は74%で、「ない36%」は質問10項目中で一番高く、相談内容としては少ない内容でした。

自由記述では、仕事をするにあたって、保育所入所後の園生活や保育内容、入園・就学に向けての不安にまつわる相談等、小学校関係の相談も増えているという記述が数件ありました。

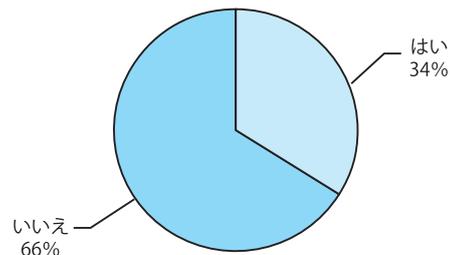


### 問1—2

「子どもに関する相談の中で関係機関につなぐ案件はありましたか？」

「はい」 34%

「いいえ」 66%



### 問1—3

問1—2で「はい」と答えた34%の方に具体的な連携先を尋ねました。

47% 保健所又は保健センター

28% 行政

13% 子ども家庭センター  
(児童相談所)

11% 学校

1%以下 他 (警察・病院・嘱託医

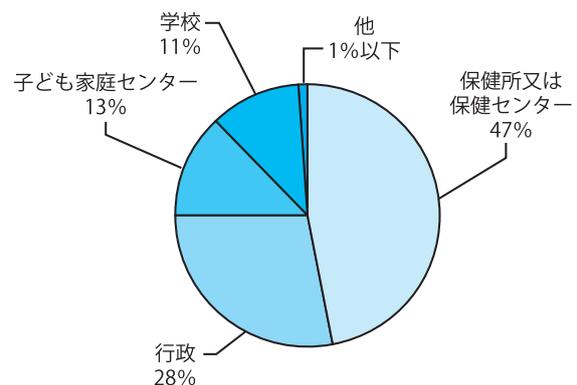
社会福祉施設

社会福祉協議会

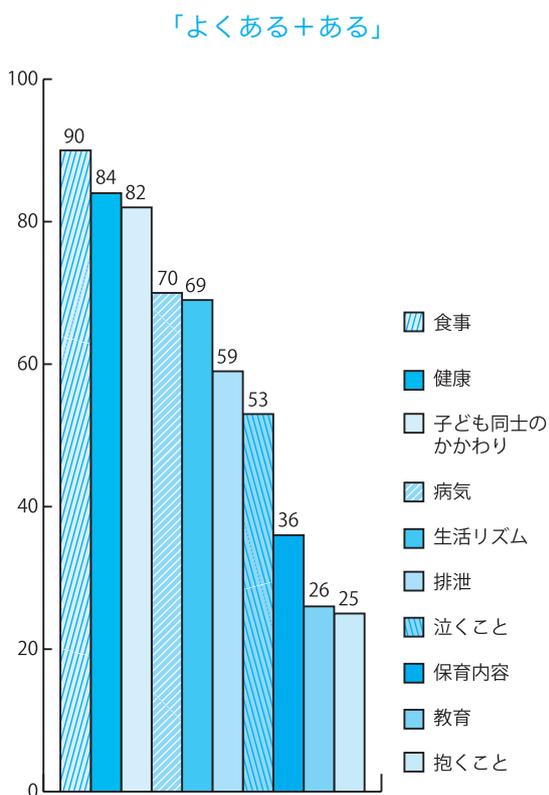
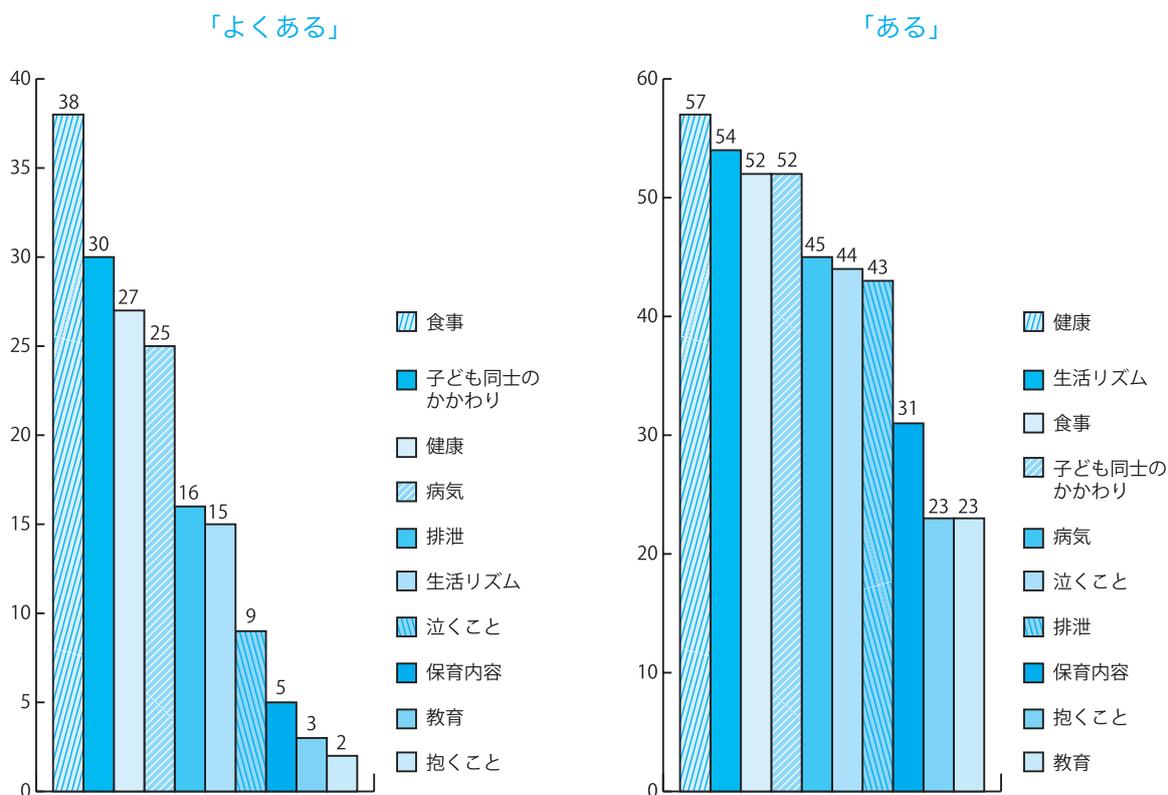
民生委員又は児童委員

老人福祉施設・いきいきネット・大阪府社協 社会貢献支援員)

その他連携先 支援学校見学・子育て支援センター・教育サポーター (八尾市)  
市役所子ども未来室 (和泉市)・町立保育所 (島本町) 等



問1 に関しての結果をまとめますと、子どもに関する相談で多く寄せられる内容順は以下の通りです。



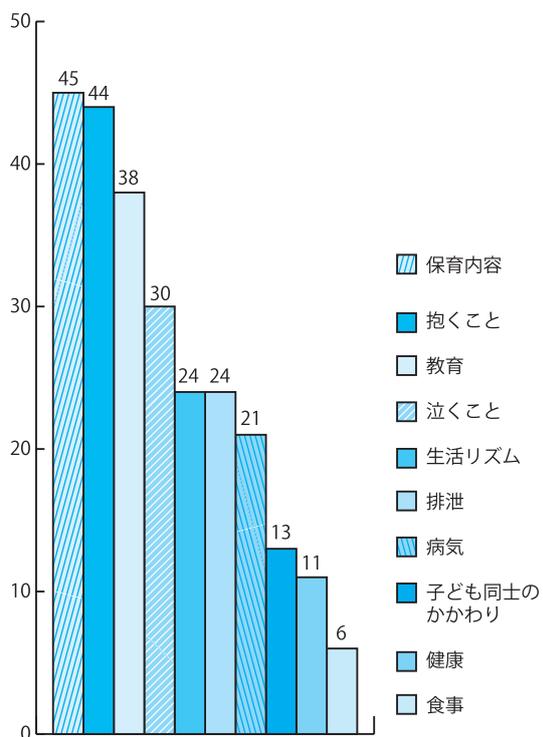
日常生活で細やかなアドバイスを必要とする内容について多く相談されています。

現在の主な連携先は保健所又は保健センター・行政で、約3件に1件は連携先に繋いでいます。

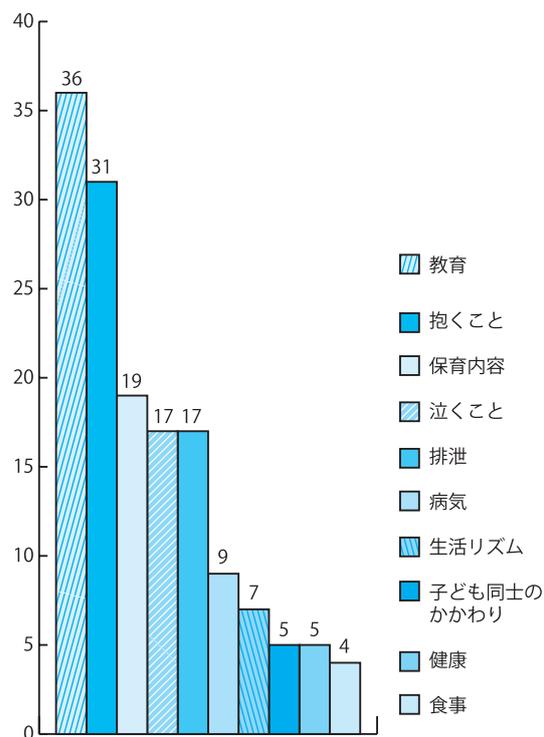
このアンケート調査から「保健」の分野との連携が進んでいることがわかりました。

子どもに関する相談が少ない内容順は以下の通りです。

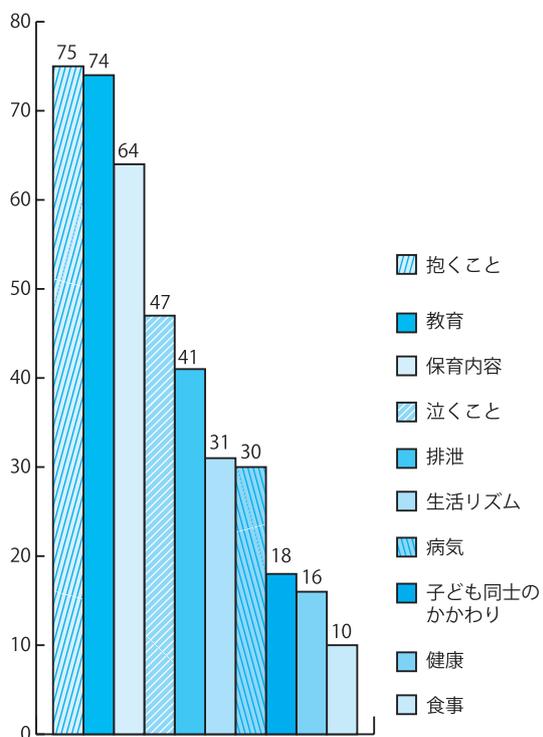
「あまりない」



「ない」



「あまりない+ない」



今回の調査結果では、「抱くことについて」「教育・習い事・進学について」「保育内容について」は低い傾向でした。

## 問2—1 「保護者に関する相談の中で次のような相談を受けたことがありますか。」

1. 「子育てのことについて」
2. 「夫婦のことについて」
3. 「家族（高齢者・病気など）のことについて」
4. 「自分自身の身体のことについて」
5. 「自分自身の心のことについて」
6. 「保護者同士のかかわりについて」
7. 「仕事のことについて」
8. 「暴力をふるいたくなることについて」
9. 「保護者自身の健康（精神面を含む）について」
10. 「職場・金銭・住居・裁判等に関することについて」

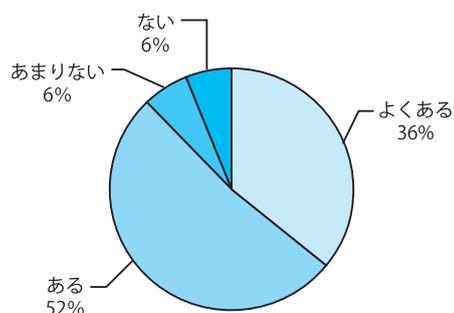
この10項目について「よくある」「ある」「あまりない」「ない」の4分類で尋ねました。では、一つひとつ見てみましょう。

### 1. 「子育てのことについて」

「よくある」と「ある」の合計は88%、相談事業担当者（スマイルサポーター）の相談内容で一番相談内容が多い項目でした。自由記述では、子育ての方法について相談が寄せられています。

具体的に記述内容には

子どもへの接し方、不登校児の子育てや親の言うことを聞かない子どもとの関わり方、兄弟を育てる悩みが記述されていました。

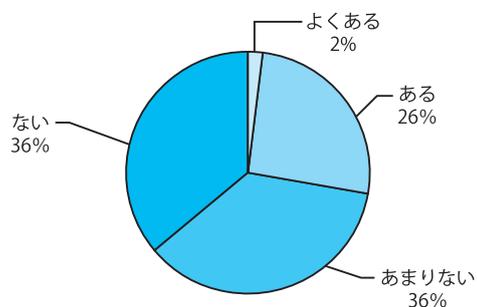


### 2. 「夫婦のことについて」

「よくある」と「ある」の合計は28%、「あまりない」と「ない」の合計は72%。「夫婦のことについて」の相談は、相談件数の少ない内容でした。しかし、件数は少ないのですが深刻な内容で連携が必要な相談内容が出されています。

具体的に記述内容には

父親の子育て不参加についての悩み相談や離婚問題・離婚後の生活設計（生活保護を含む）離婚後の子育てについて・DV被害による精神的な苦痛・恐怖の相談が記述されていました。

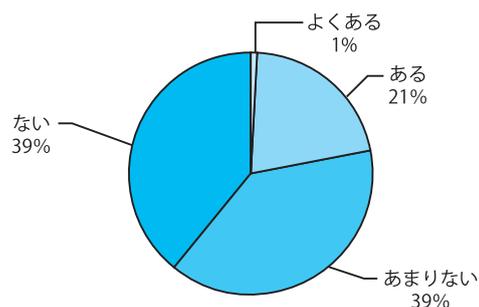


### 3. 「家族（高齢者・病気など）のことについて」

「よくある」と「ある」の合計は22%、「あまりない」と「ない」の合計は78%。

「家族（高齢者・病気など）のことについて」の相談は、少ない傾向にあります。介護の相談は増えています。

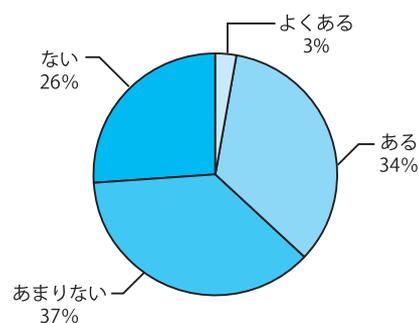
具体的な記述内容には、認知症を患う親の介護・家族の精神的な病気（自傷行為について）の相談が記述されていました。



### 4. 「自分自身の身体のことについて」

「よくある」と「ある」の合計は37%、「あまりない」と「ない」の合計は63%。

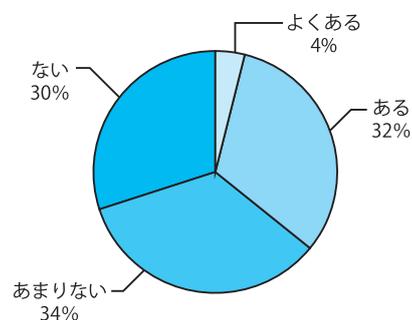
「自分自身の身体のことについて」の相談は、「家族（高齢者・病気など）のことについて」と同様に少ない傾向にあります。



### 5. 「自分自身の心のことについて」

「よくある」と「ある」の合計は36%、「あまりない」と「ない」の合計は64%。

「自分自身の心のことについて」の相談についても、「家族（高齢者・病気など）のことについて」「自分自身の身体のことについて」と同様に少ない傾向にあります。



## 6. 「保護者同士のかかわりについて」

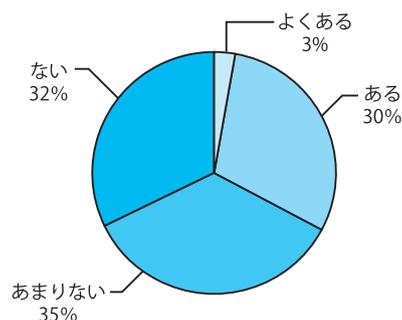
「よくある」と「ある」の合計は33%、「あまりない」と「ない」の合計は67%。

「保護者同士のかかわりについて」の相談についても、少ない傾向にあります。

具体的な記述内容には、

- ・子どもをとりまく近所づきあいの仕方
- ・保育園内の保護者関係や地域の保護者同士の関係についての相談

が記述されていました。



## 7. 「仕事のことについて」

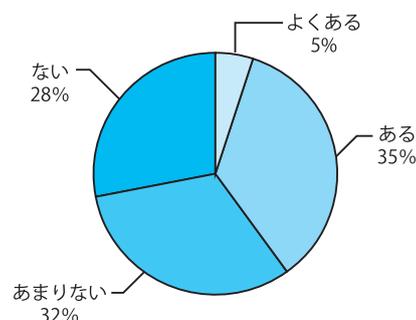
「よくある」と「ある」の合計では40%、「あまりない」と「ない」の合計は60%。

「仕事のことについて」の相談についても、少ない傾向にあります。

具体的な記述内容には、

- ・子どもが体調を崩し仕事を休みがちになり仕事を辞めざるをえなくなった悩み
- ・転職に伴う育児環境が変化したことについての悩み相談

が記述されていました。

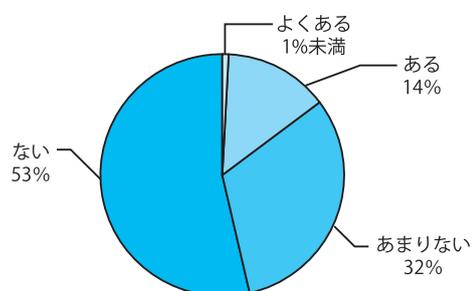


## 8. 「暴力をふるいたくなることについて」

「よくある」と「ある」の合計では15%未満、「あまりない」と「ない」の合計は85%。

「暴力をふるいたくなることについて」の相談は少ない傾向にありますが、14%は「ある」と答えているところを見るとまだ育児と暴力が関係している不安が拭えません。

具体的な記述内容には、子育てで手を上げてしまうという相談があり、悩んでいる家族があることがわかります。



## 9. 「保護者自身の健康（精神面を含む）について」

「よくある」と「ある」の合計では40%、「あまりない」と「ない」の合計は60%。

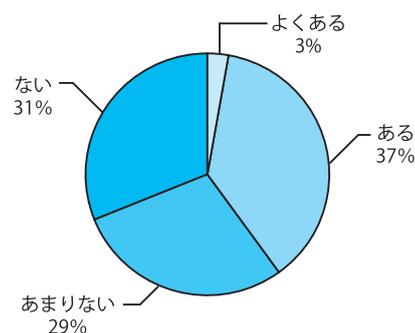
具体的な記述内容には、妊娠中の胎児についての心配や保護者自身が病弱で子どもの世話ができないという相談等の保護者自身（妊娠中も含む）の体調面や健康面の相談が寄せられています。又、

子どもをかわいく思えない

イライラする・頼れる人がいない

夫婦関係が悪く離婚を考えている・保護者自身のうつ病の相談

保護者が子どもの生活リズムを保てない等、保護者の精神面の相談内容が多く寄せられています。

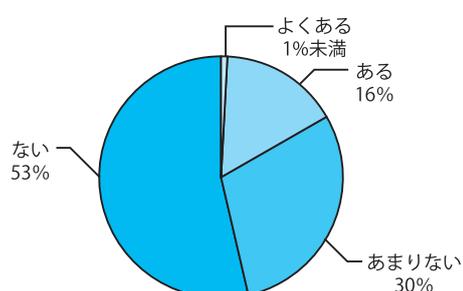


## 10. 「職場・金銭・住居・裁判等に関することについて」

「よくある」と「ある」の合計は17%未満、「あまりない」と「ない」の合計は83%で、相談件数としては少ないのですが、この項目も16%が「ある」と回答していてこの項目は特に連携が必要になってきています。

具体的な記述内容には

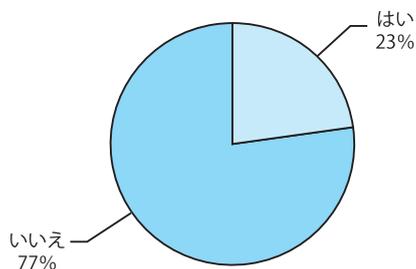
車や家のローンの返済でお金に困っている家庭内の金銭や離婚問題等の難しい相談が記述されていました。



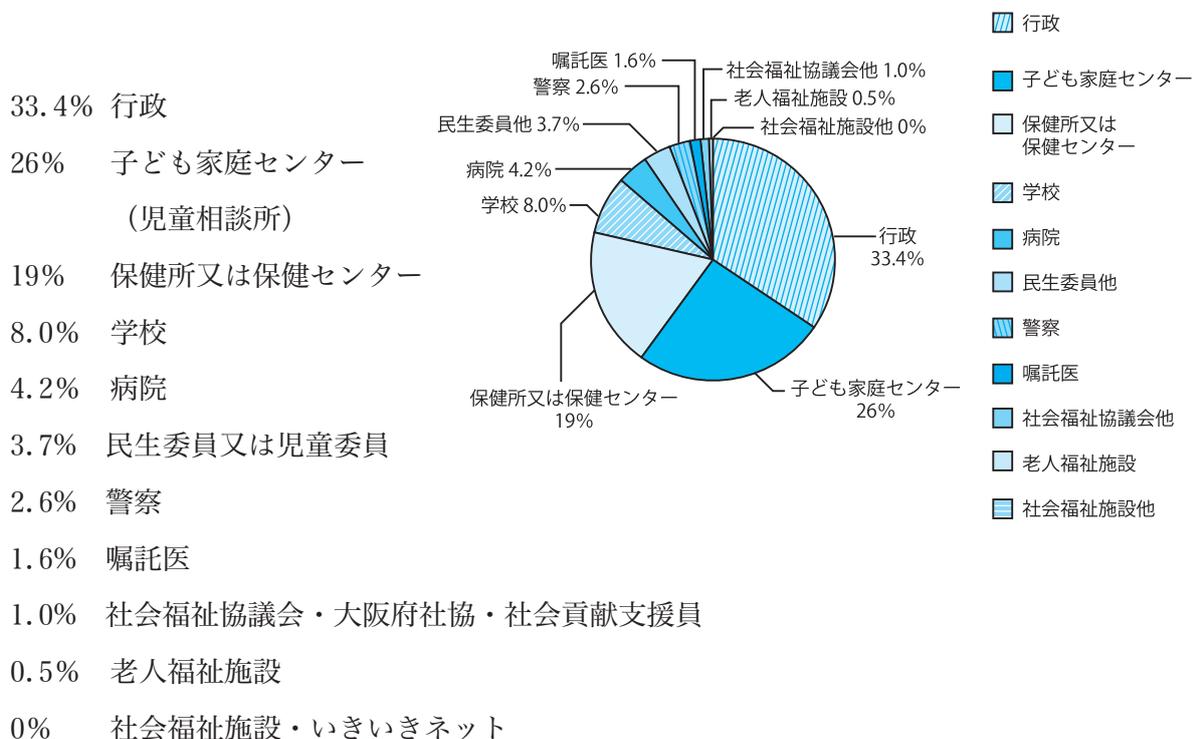
## 問2—2 「保護者に関する相談の中で関係機関につなぐ案件はありましたか？」

「はい」 23%

「いいえ」 77%



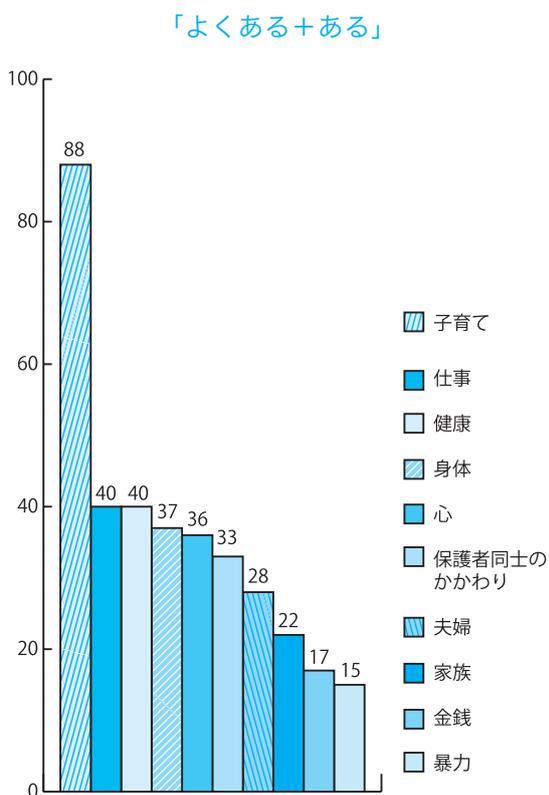
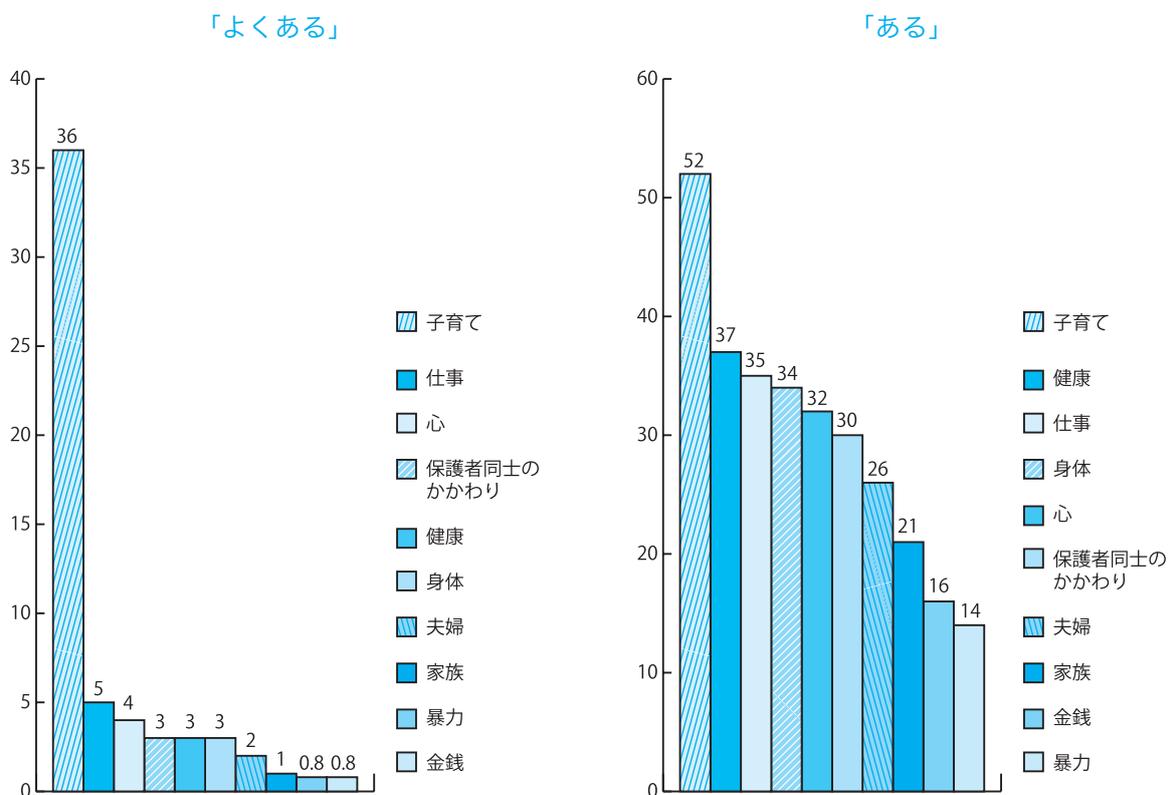
## 問2—3 問2—2で「はい」と答えた23%の方に具体的な連携先を尋ねました



連携は「子どもに関する相談」についての連携数より11%低くなっています。が、日常の育児相談内容とは違う深刻な案件が記述されています。連携先は、行政の次に子ども家庭センターがあがっています。

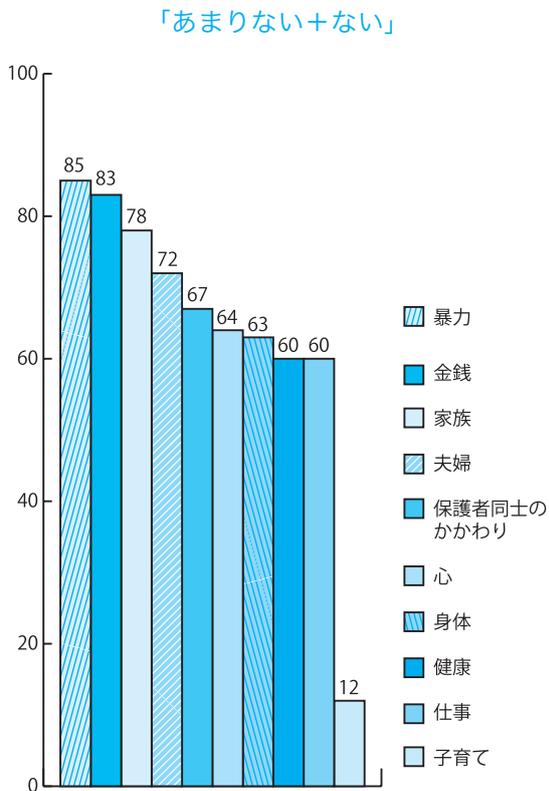
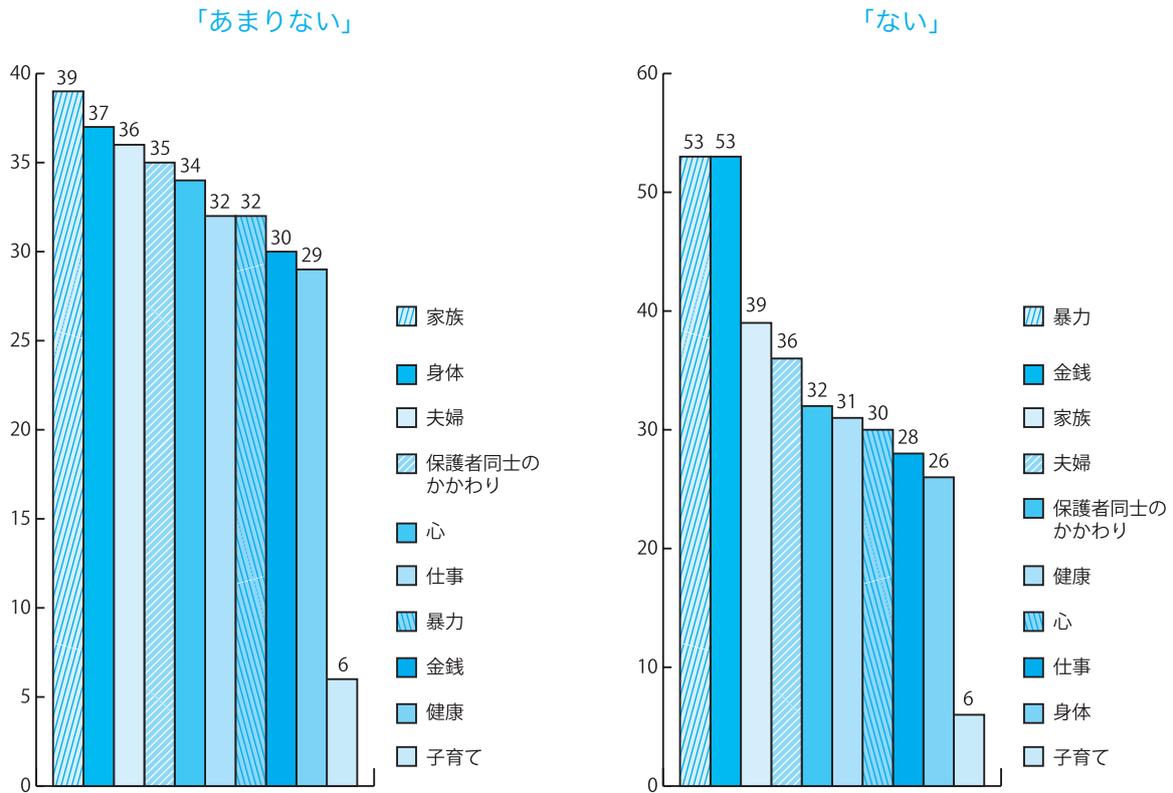
相談事業担当者は適切な連携先を見極める広い知識が必要になってくるようです。

問2 に関しての結果をまとめますと、保護者に関する相談で多く寄せられる内容順は以下の通りです。



特に保護者が心の病気・悩みを抱える精神面での案件が増加しています。

保護者に関する相談が少ない内容順は以下の通りです。



保護者に関する相談内容は「子育てについて」以外はどの項目も少ない傾向にありました。が、少ないながらも寄せられていることがこの制度の大きな特徴です。

その他自由欄回答には以下のような記述がありました。

### 相談事業をするにあたっての悩み

- ・相談事業はとても大切だが、保育と違った（子どもにかかわらない夫婦のことや家族のこと）は気になっていてもどこまで触れてよいのか迷う。
- ・家庭の深いところに入っていくことが多いので相談を受ける側のメンタル面が弱くなり、持続するのが大変。
- ・育児について色んな考え方の相談があり返答に苦悩する。
- ・実際相談を受けても相談に対して関係機関へ繋げていくことや繋げるタイミングが難しい。
- ・関係機関に繋いだ後の経過を関係機関と共有することが難しい。

### 相談事業をするにあたって心がけている点

#### ・保育園在園児保護者にはまめに声かけ

日常は保育者が相談を受けることがあるが、相談員からもできるだけまめに声を掛けたり、普段の送迎時以外にも時間を設け保護者の思いを聞く。

#### ・どんな内容であっても傾聴する

保護者の中には家族のことや保護者自身のことはあまり言いたくない人もいて、保護者自身の悩みはなかなか表に出づらい傾向にあるが、どんな内容であっても寄り添い声を聞くことに心を傾ける。

#### ・相談には来ない家族でも子どもの状態や変化を見守る

ささいな相談事で相談に来る人がいる一方で、問題があっても相談には来ない人もいる。子どもの状態や変化で問題（ネグレクト等）を感じる場合があり、後者の方が深刻な場合が多くある。場合によっては、相談事業担当者から積極的に保護者に伝え関係機関につなげる。

#### ・保護者からのクレーム対応や他機関の情報を保護者に紹介

相談の中にはクレームを多く持ち込む保護者の対応や祖母から孫の相談を受けることがある。又、他の子育てサービス制度（ファミリーサポート等）や保育所入所認定相談の問い合わせ等情報提供窓口としても幅広く対応する。

#### ・日常から話しやすい環境づくりに取り組む

相談の場では、気軽に子どもを遊ばせながら相談を受けられる環境に力を入れたり、相談事業担当者が相談を受けるだけでなく母親同士を結び付けたりし、お互いに話がしやすい関係ができるような環境づくりに心がける。

## 考察

今回は相談内容を問わない「相談の入口」として開設されている保育所における相談事業担当者（スマイルサポーター）への調査でした。面接相談では幅広い視野を持つ相談事業担当者（スマイルサポーター）が対面しながら現状を把握し、解決策を模索していることがわかりました。

現代では、悩みをインターネットで解決しようとする人が増えてきましたが、対面し問題を解決する制度は、人との関わりが希薄な現代だからこそ貴重な制度になっています。

子どもに関する相談内容調査からわかったことは、保護者が子どもの成長に伴う細やかな内容を相談事業担当者（スマイルサポーター）から常時、聞くことができる環境が多くの保護者に役立っているということです。

保護者に関する相談内容調査からわかったことは、離婚問題やDV被害・金銭問題・裁判等、子育てをする家庭そのものが崩壊するような大変深刻な相談に対しての対応が益々求められているということです。

相談事業担当者（スマイルサポーター）は連携先と相談受付内容について細かく情報交換し、適切な時期に他機関につなぐことができる判断能力向上が今後益々期待されることでしょう。

子育て相談ハンドブック作成に関するアンケート

平成25年8月31日 日本保育協会

子育て相談ハンドブック作成に関する調査研究委員会

この調査は、保育園における相談事業担当者（スマイルサポーター）による相談内容を調査し、今後の子育て相談ハンドブックの作成に役立てることを目的として行われるものです。

つきましては、以下のアンケート内容にご回答いただけますよう、お願い申し上げます。アンケート内容につきましては、個人情報に配慮するとともに、研究の目的以外には使用しないことをお約束いたします。（なお、回答は平成25年10月1日現在の時点でお答えください）

I. はじめに、あなた自身のことについてお答えください。

1. 保育園の所在地 ( ) 市      2. 保育園勤務年数 ( ) 年  
3. 年齢    1. 20歳代   2. 30歳代   3. 40歳代   4. 50歳以上  
4. 性別    1. 女性      ・      2. 男性      (いずれかに○印をつけてください。)

II. 相談事業担当者（スマイルサポーター）の相談内容についてお聞きします。

問1-1 今年度の子どもに関する相談の中で次のような相談を受けたことがありますか。

	よくある	ある	あまりない	ない
1 泣くことについて	4	3	2	1
2 排泄（おむつ交換）について	4	3	2	1
3 食事について	4	3	2	1
4 抱く（抱っこする）について	4	3	2	1
5 病気について	4	3	2	1
6 子ども同士のかかわりについて	4	3	2	1
7 保育内容について	4	3	2	1
8 生活リズムについて	4	3	2	1
9 健康（発育・発達を含む）について	4	3	2	1
10 教育・習い事・進学について	4	3	2	1

問1-2 問1-1について、関係機関につなぐ案件はありましたか。（いずれかに○印をつけてください。）

1. はい      ・      2. いいえ

問1-3 問1-2について、1. はいの方はどのような関係機関につなげましたか。下記の数字に○を付けてください。(複数回答可)

1. 行政 2. 学校 3. 警察 4. 病院 5. 嘱託医 6. 保健所又は保健センター 7. 子ども家庭センター(児童相談所) 8. 社会福祉施設 9. 社会福祉協議会 10. 民生委員又は児童委員  
11. 老人福祉施設 12. いきいきネット 13. 大阪府社協 社会貢献支援員  
14. その他 ( )

問2-1 保護者に関する相談の中で次のような相談を受けたことがありますか。

	よくある	ある	あまりない	ない
1 子育てのことについて	4	3	2	1
2 夫婦のことについて	4	3	2	1
3 家族(高齢者・病気など)のことについて	4	3	2	1
4 自分自身の身体のことについて	4	3	2	1
5 自分自身の心のことについて	4	3	2	1
6 保護者同士のかかわりについて	4	3	2	1
7 仕事のことについて	4	3	2	1
8 暴力をふるいたくなることについて	4	3	2	1
9 保護者自身の健康(精神面を含む)について	4	3	2	1
10 職場・金銭・住居・裁判等に関することについて	4	3	2	1

問2-2 問2-1について、関係機関につなぐ案件はありましたか。(いずれかに○印をつけてください。)

1. はい      ·      2. いいえ

問2-3 問2-2について、はいの方はどのような関係機関につなげましたか。下記の数字に○を付けてください。(複数回答可)

1. 行政 2. 学校 3. 警察 4. 病院 5. 嘱託医 6. 保健所又は保健センター 7. 子ども家庭センター(児童相談所) 8. 社会福祉施設 9. 社会福祉協議会 10. 民生委員又は児童委員  
11. 老人福祉施設 12. いきいきネット 13. 大阪府社協 社会貢献支援員  
14. その他 ( )

自由記述：相談事業担当者(スマイルサポーター)の相談内容についてご自由にお書きください。