

6 保護者の意向への対応

*** 保護者の意向が示された場合、それはどのように受け止められたり反映されたりしましたか**

(1) 参考になった事例

「有り」は、都区部・指定都市(公営)が最高値で 28.4%、他はほとんど 1 割強となっている。「無し」は 83.7%という高い数字になっており、あまり参考にならなかったという結果になっている。

(2) トラブルになった事例

「有り」は、北信越地区(民営)が最高値で 28.9%、他はほとんど 1 割。少ない所で北海道・東北地区(公営)の 3.7%となっている。意思が示された場合、トラブルになった場合として、「無し」は 9 割前後という高い数字になっている。

保護者への意向について(自由記述)

自由に記述した内容で、次々と出てくるものに、かみつき、それに伴った怪我が多くみられました。またそのことと同様に多かったのは、保護者への言葉遣いでのトラブルを含む総合的なコミュニケーションのまずさです。主な原因を少し整理して A~G にまとめてみました。また、原文をそのまま抜粋して差し支えないようなところのみ取り上げてみました。ただ、どの内容を見ても、結局大きなトラブルに発展していった事例でもなく、解決からさらに信頼関係が深まるための、お互いのプロセスとしなくてはならないもの、という意味合いのものでした。

- A. かみつき、怪我 14 件
- B. 職員の言葉遣い、総合的なコミュニケーション 15 件
- C. 保育の物的環境面、保育時間への要求など 11 件
- D. 行事日程の変更など 10 件
- E. 保育の質、専門性 9 件
- F. アレルギー、投薬をはじめとした体に関するもの 6 件
- G. その他 3 件

A. かみつき、怪我 14 件

公営 7 件

民営 7 件

- ・ 友達によくかまれて痛々しい、かまれないようにしてほしい。友達とのかかわりも多くなってきているために起こるトラブルの上でかみつきを説明したが、十分理解してもらえず、卒園までかまれないように見守るだけの保育になった(以下省略)。
- ・ 被害者の親より加害者を教えてほしいと要求される。園としては、保育所内の出来事であると話し、加害者への対処については、園が責任を持って対処することを繰り返し話すが、納

得せず、かなり時間を掛けた。保護者との人間関係にもかかわってくるだけに、慎重な対応が大切だと考えている。

- ・ この件は、トラブル(かみつき)から発したが、「園内での処理の仕方＝職員としてどう考え、どう対処していくか」「子どもを中心にし、親と親をどうつなげていくか」を再度話し合うことになり、大変良かった。
- ・ (かみつき)が保育園の責任であることを伝えたが、かみつき自体に問題があるので相手の保護者にも伝えて欲しいとの申し出があった。また、なるべく怪我はさせないで欲しいとの申し出もあった。

かみつきについては、1、2歳児で発達上起こってくる場合も考えられるが、そのことを寛容に受け止められる余裕が無くなっていることも確かである。生活が忙しく、ぎりぎりの状態の中で子育てしている親にとって、冷静に考えるゆとりが無くなっていることがトラブル化という形になるのではないだろうか。もちろん、保育上かみつきという事態が頻繁に起こり続けるのは、大きな問題ではある。そのため、かみつきや怪我をする程のけんかが起こる理由や状況をしっかりと押さえる保育への目も求められているということではないだろうか。アンケートにも出ていたように、多くの園ですぐに対応し、解決していった事例がほとんどである、そして、そのことで園全体で保育者自身の保育そのものや自己を見直すきっかけになっていくことも、必要に迫られて自然と生まれてきた。改めて、「保育園は、子どもだけでなく、大人を(その中には、職員も親も)育てる場所である」という、アンケートの中の言葉にそのことを確認させられる。“豊かな社会では人の欠点が先に目に付いてしまう”といわれている。そして、それも丸ごと受け止めていく、総合的な保育力、プロとしての力量と母性的な寛容さに加え、加害者(アンケートの表現より引用)の名前を教えてくれなどといった、人間関係から発展し人権問題にまで及んでいくことに対処できる良識と能力も求められるようである。

卒園するまで関係がずれてしまっていて関係修復ができなかった、退園になった、というケースも2ケースあった。様々なものが育つためには、痛みも伴うであろう。各園で、具体的な対応のかたちを作っていくことが必要である。

B. 職員の言葉遣い、総合的なコミュニケーション 15件

公営 10件

民営 5件

- ・ 2歳児クラスで気になる子がいて、親の養育やしつけについて担当保育士が熱心にアドバイスしたり相談に乗っていたが、子どもの現状についての言葉の使い方で親が拒否反応を示し、保育所としても親の気持ちを十分に考慮した事実の伝え方に注意している。
- ・ 保護者会が園とは独立して活動していてうまく機能しているので、保護者の意向や要望を伝

えてくる。園と保護者でよく話し合っって一番よい解決策を考え出している。(途中省略)年3回のクラス懇談会、家庭訪問等を通して保護者一人ひとりと面と向かって話し合い、お互いの信頼関係を築いている。

- ・ 普段より保護者の対応には配慮してきたが、保護者の方より気分が落ち込むという申し出があった。園内研修を開き、全職員が気をつけていこうと話し合いをする。
- ・ 3歳未満児、3歳以上児に対し、保育士が「以上児さん」「未満児さん」と呼び掛けた。後日保護者より「以上児」は「異常児」に聞こえるといわれ、語りかけの難しさを感じる。
- ・ 子どもの情緒不安な行動に対して、保育者の言葉を聞きまちがえて、母親が悩みトラブルになった。
- ・ いろんな親もいるが、いろんな保育士もいる。本人はそんなつもりで話しているわけではないのに、非常に傷ついてしまい、一回だけでなく何回か気に触るようないい方をされておこった例がある。園長との話し合いでおさまったが「言葉遣い」は、非常に難しい。
- ・ 登園時「今日は天気がいいね」だけでもいいから声をかけてほしいとの要望を聞き、これは、母親自身が自分に声を掛けてほしいのだというように解釈する。(園児には、十分声を掛けていた)

コミュニケーションが、双方でうまくいかない理由には、大きく分けて二つあるように考えられます。まずひとつには、大人である保護者自身が、案外コミュニケーションの方法を育ちの中で十分学習してきていないのではないかとことです。また、そこへ状況として、仕事と育児の両立の中、綱渡り状態の日々での子育てへの不安感や、ストレスから緊張が強かったり、疲れきっていたり、親自身が人の話を聞けない状態でもあることです。そのためか「親(特に母親)が、目を向けてもらいたい」ということまで及んできません。もう一つは、保育そのものの本質に対する考えをしっかりと保育園全体で常に確認し合うことが十分されているかどうかです。特に障害児やリスクの高い子育てをしている親に対しての配慮や勉強は、十分していかなければなりません。子育てと同じように、日々の保育現場で、保育士自身もお互いが失敗や成功を重ねながら育っていくのです。そのためプロセスとして、本物の保育の力を親や子どもに育ててもらう、まさにいい機会ではないでしょうか。

C. 保育の物的環境面、保育時間への要求など 11件

公営 6件

民営 5件

- ・ 送迎時に車の利用者が多く、駐車場の車でトラブルが発生する。
- ・ 駐車場が狭いため地域から苦情が入り保護者への相談をしたところ、園庭に駐車したいとの要望が出る。長期間の検討の末、昨年より園庭開放をすることになった。

- ・ 産前産後休暇中の保護者の子どもの特別保育について、職員から疑問が出て、土曜日の保育について断ったところ、その保護者の母親(祖母に当たる)から嫌みをいわれた。
- ・ 育児休業中で親が家にいるのに、夜 5～6 時まで保育はしなくてもいいのではないかと、同じ保育士なのだからと不満がでた。
- ・ 保育時間について事情をよくきいて受け止めたため、よい方向に解決した。
- ・ 初夏の頃、保育室が暑く冷房設備がないという苦情を直接園に話さず、福祉事務所へ連絡したということがあった。
- ・ 祝日保育の依頼。園では、子どものことを考えて拒否。大きなトラブルではないが、そのことについての不満を抱えている親はいると思う。

保育園は、以前に比べ利用しやすくなったはずではあります。しかしながら、いまだに、これでは利用しにくいと思う保育時間や、時間外保育の書類の面倒などが出ていました。中には、極めて個人的な要望が通ると思こんでいるケースなどもあります。保育時間などは、公営は意識が民営に比べ柔軟ではないように受け取られました。しかし、到底応えられない際限がないような要求や、それに伴った感情的なものには、話を聞きつつ、丁寧で穏やかなお互いの納得の方向へいくための努力も必要です。やはり、こつこつとお互いの話し合いを重ねることで解決しているケースが多いようでした。

D. 行事日程の変更など 10 件

公営 5 件

民営 5 件

- ・ 保護者参加の行事の日程については早く知らせてほしいという意見から、年間の行事予定をもう一度見直した。また、2 か月前からもう一度お知らせするようにした。
- ・ 保護者より土曜開催の要望が出され、職員、父母の会との話し合いの結果、運動会を土曜日に開催しました。
- ・ 昨年まで実施していた幼児の親子遠足を、今年度より子どもだけの行事とした。保護者より、毎年恒例の行事を楽しみにしているのに保育園側で一方的に変えるのはおかしいのではないかという意見があり、今年度は再度話し合いをもち、年長組のみ親子遠足を計画、実施した。
- ・ 全般的にはプラスになっているが、“親のエゴ”から行事の内容、やり方にクレームが出た。当日にたどり着くまでの子どもの内面、がんばりを話したが認めてもらえず、他の保護者数名を巻き込んだ状態になった。

子育てと仕事を両立するために、保育園行事への参加は調整を早くからする必要があります。「仕事の休みやすい条件が重なる日」は、利用者にとってもありがたいはずで、子育てを楽しみたいという願いは、どんな親も持っています。どんなに大変な時も楽しめる子育てに向けていくことをサポートしていく工夫は大切なことです。保護者と話し合っ、うまく折り合ったり調整したりしていくことが必要だと思います。

E. 保育の質、専門性 9件

公営 0件

民営 9件

- ・ 自閉症という障害と向き合う保育をして、園の取り組みを親との間であれこれと話し合い、園長から説明してもらったが、卒園させ今になって思うと、自閉症について徹底的に勉強し追求していたのは保護者の方だったのではないかと感じている。障害児を持つ親の方がプロだったのではないかと思うようになった。
- ・ 運動会の時に、ある男の子Aと障害児女の子Bの二人を二人三脚で組ませた結果、相手チームに負けたAの保護者から「なぜBと組ませたのか」と言われてしまい、日頃の信頼関係の大切さを問われた。
- ・ 遊具や園庭の危ないところを注意され、改善できるところは業者の方に直していただいた。
- ・ 多動児で母子家庭の子(母親も精神的に不安定)、虐待も感じられたのでそれとなく話し合ったが、実母に母が訴えたらしく、子どもの祖母に悩みを聞く。

障害を持っている子どものかかわり方の難しさが、調査からよく表れています。現場で研修を重ねても、柔軟に当たり前のように、障害を持った子、手のかかる子、気になる子を長時間体制の中で育ちを保障しつつ保育していくには、相当の力量が必要とされます。どの園でも苦情の内容を謙虚に受け止めている様子が見られて、その努力に敬意を表したいと思います。公営で内容に対する苦情が出てこなかったことには、ノーマライゼーションの達成度がどのくらいあるかということも考え合わせていかなければならないと思われます。民営では、常に保育に関する柔軟な対応に努めていることも確かです。しかし、親との距離感の近さから問題を生み出してしまうことも出てきます。総合的なコミュニケーションで、逆に公営では空気の堅さを指摘されています。人と人の距離感や緊張関係のバランスを保育の場で日々学ぶことが求められます。

F. アレルギー、投薬をはじめとした体に関するもの 6件

公営 6件

民営 2件

- ・ 園内で怪我をしたので連絡し、保護者が来た時点で、親の方から医者に連れて行くとの申し

出があった(園で連れて行くつもりだったが)、後になって対処が悪いと言われた。園でもっと誠意を示すべきだった。

- ・ 保護者の中には、「これ、お願いします」とだけいわれ、薬を持参する方がいる。その方に、内服時間は？ 何の薬？ と尋ねたところ、とてもうるさがられた。しかし与薬について園側の姿勢を話したところ理解してもらった。

この中に、“たらこアレルギー”の子どもにたらこを食べさせてしまった例があり、園医の診察をすぐに受けられ、大事に至りませんでした。しかし、命を預かる現場として起こしてはならないミスでしょう。その後認識をしっかりと確認しあったが、「大変な経験となった。大きなトラブルにはならなかったが、親からの信頼を失った」という重々しい言葉が記されていた。現場を持つ者にはひとつとと思える問題ではありません。健康・安全に関する日常の保健活動への認識が保育園の質の高まりを見せているのか、思ったほどの数や大きなトラブルがなかったことは、評価すべきことだと思います。

G. その他 3件

- ・ インターネットをはじめとして情報化社会となり、今日国会で通過したことを知るとすぐ現場で実施してほしいと言ってきます。現場の環境も整わないうちだと困ることも多いです。多様な保育ニーズにしっかり応えられるよう現場でも研鑽に努め資質向上を目指します。
- ・ 高度な完成度を求める保護者3名がグループを作り、担当保育者に要望。園の保育方針と大きく隔たる保育内容が求められ、他の園を選択するように話すが、他の園を選択するのではなく当園の保育を変えることにこだわる。

親が求める理想に園も応えきれない現実と、自分自身の子育ての自信のなさや不安から、保護者の要求が強くなるのではないかと考えられます。

(細川)