

## 2 高橋保子研究員による考察

### はじめに

社会全体の問題として、人間関係が希薄になり不調和な現代、保育所においてもその傾向は少なからず実在している。

各保育現場では、どこかに問題はあると認めながらも、安全で無難でありたいと願うあまり、人間関係のことについては深く考えない傾向がある。しかし、保育所保育と保育に関する業務は、「人間関係で始まり人間関係で終わる」といっても過言ではない。子ども達の心に影響を与える保育士、子どもの様子を日々連絡し合う保護者と応対する保育士、その保育士の人間性が話題になるのも当然であると考えられる。

若い保育士について保護者間でもよく話題になるが、子ども達に献身的な姿より、芳ばしくないとと思われる保育士のことが、不快感も交えて話題にされ、問題化するとも考えられる。

保護者と保育所が良好な関係を維持するために、初任保育士の養成も視野に入れてどうあるべきかを調査結果を見ながら考えてみたい。

### (1) 保護者への対応について

全職員対象に年度の運営方針を検討する会議の中で、あるいは初出勤の日の打合せ等で、当然、保護者との連携についても話題になるものと考えられる。

そのような折には園長は、保護者との対応の仕方や、保育士としての姿勢についても、具体的なアドバイスをするであろう。

一般的な常識論は書物でも得ることは可能であるが、その施設に必要な約束ごと、つまり施設の立地条件による安全性などのように、その施設の職員は必ず知るべき内容であったり、長年工夫して積み上げてきた保護者との対応で園独自の約束ごとがあるなど、施設内研修が多くなるのも自然であり欠かすことのできない方法である。

初任保育士の保護者への対応についての自由記述にも、相当数園内で指導している内容が記載されている。

保護者との対応についての外部の研修は比較的少なく、外部に期待する内容には、カウンセリングの研修に参加させる、デパートのような接客業の見習い実習などがあげられている。

言葉遣いや敬語の使い方なども、生活の中でそのつど園長や先輩が指導する例が多く、初任保育士の中には素直に指導を受け入れる保育士と、敬遠し批判的な心を抱きながら聞く保育士もあるであろう。

保護者の問題について、対応困難な過大な要求をされて苦慮した事例では、一般的な保育ではこのようなことを要求されたら、確かに困るであろうと考えられる事例もある。

乳幼児健康支援一時預かりの制度も発足しているが、その制度内でも医師が常勤であれ

ば、病気の子どもの保育も可能であろうが、通常の保育所では看護婦が常勤であっても、命を大切にする意味で避けたい内容のものもある。

- ・痙攣剤を投薬中の子どもが、その薬の影響でからだがフラフラと不安定な状態で登園し、個別保育を要求する。

- ・熱性痙攣の予防に座薬を投与してほしい。

- ・喘息の子どもの発作時には、1時間置きに呼吸を緩和する吸引を求める。

- ・38度以上の熱のある4か月児を強引に置いて仕事に行ってしまう。

など治療行為を求める要求には、過大で困難な要求として苦慮する施設側の意向も理解したい。

## (2) 対応が難しい親の言い分

- ・同じ保育室の遊び仲間であるが、相手が腕白で我が子が危ない、守ってほしい、相手方とも話し合いの場を設けたが理解せず、役所に通報、折り合いがつかない。

- ・子ども同士の喧嘩で噛んだり引っ掻いたり体に傷を付けるなど「絶対に怪我をさせるな」「許さない」と園や保育士を攻撃する。

- ・クラス内の子どもにいじめられている、と訴えてくる。

- ・子どもが怪我をしてきたが、相手方の親が謝らないと憤慨し、「どうにかしろ」という。

- ・親の前ではよい子を演じ、保育園ではパニックになる女兒。「園が悪い」と話し合いにならない。

## (3) 問題外としたいがそこが問題

- ・父親が肝臓病で働けないので、保育所の食事を届けてほしい

- ・駐車場のスペースが狭く空くまで待てない、車のところまで子どもを迎えにこい、早く来ないと遅刻すると言う

- ・育児書のとおりミルクを飲ませろと要求する

- ・プールが狭いので大きくしろと要求

- ・園の行事は自分の休みに合わせて

- ・天気が悪いから家まで迎えにきてくれ

- ・一般的な約束ごとが守れない

- ・迎えの時間を守らず、迎えの時間が不規則、夜8時になっても迎えにこない

- ・行事の途中で帰宅してしまう、呼びかけると自由にさせてくれと相手にならない

- ・現金を貸してほしいと要求する

- ・遠足の日、自動販売機で酒を買って飲む保護者

- ・保護者会での人間関係に悩む母親の相談、相手も保護者なので相槌も打てない

以上、似たような内容のものもあげてみたが、中には園側の努力次第で解決が可能と考えられるものもある。

例えば

- ・遠足の日に下の0歳児を預かってほしいという要求には、0歳児受け入れの保育施設や保育士の配置ができれば可能である。
- ・アレルギーの子どもの除去食の要求には、栄養士がいれば可能であり、除去する食品の成分内容も理解される。栄養士がないというのであれば、曖昧にはできない。
- ・子どもの怪我の看病で欠勤し、収入が減って困るという申し出には、賠償保険などの制度があるので検討の余地はある。

幾つかの園の対応に、努力し苦労しているのを感じた。

保護者の勝手気ままな要求もあるし、子どもの理解の面では、「親なんだなあ」と思われるケースもある。「絶対に怪我をさせるな」の言葉には、子どもを思う親の姿も感じる。

一般的には預かって頂いているという、親の控えめな感覚があり、子どもの世界であるから怪我は常にあり得ることとして苦情を申し立てられないことも、保育者側は感じていなければならない。また、約束を守れない親の姿はどの園にも見られることであろう。

保護者には、自分の人生観から子どもを預けてでも働く、学ぶ、家庭看護、介護士等の資格を得るなど、保育所を利用する段階から納得している親達も少なくない。見識を持ち、時には自分本位の要求を見せながらも軌道修正も早い場合もある。

預けている目的が曖昧な人ほど意思決定が甘く、優柔不断で、時によって意見が変わったり主張にも曖昧さが見られる。

しかしながら、保護者はみんな今を真剣に生活していることも事実である。さまざまな保護者像が話題になる昨今であるが、子ども達を護る意味で、できる限り対応するよう保育園側にも発想の転換が求められている時代である。

#### (4) 保護者との良好な関係をつくるための努力

登降園の折りに必ず声をかける、「いっていらっしやい」と明るく送り出すなど、日々の保護者への気配りは徹底している、笑顔で顔を見合うことにより信頼関係に手応えを感じるなど、平等に関わる必要性も含めて幅広く挨拶を交しているなど、多くの回答を寄せた保育者に敬意を表したい。そのことが信頼関係の出発点のように思えるからである。

保育参観や遠足・子ども会などのお手伝いを依頼し行事を通して親しくなる、行事の反省会で父親たちの「おやじ会」が発足したなど、保育所との関わりを求めている保護者も少なくないこと、そしてそのことは園側の開放的な運営の在り方の問題としても、参考になる記載もある。

限界を超えて、特定の保護者と親しくなることの危険性も踏まえて、慎まなければならないと保育士に言い聞かせているなどは、親の心理を深く読みトラブルの原因を作らないよう指導しているものと伺える。

相談ごとには、正論を与えることが正しいというのではない。相手の思いを十分に聞き

て、相手が相談して良かったと思えるような雰囲気をつくることが大切である。クライアントに対するカウンセラー的な姿勢も、永年、人と人との関わりの中で精一杯励んでこられた人の実践に基づく専門的な視点が、説得力のあるものとして読むことができた。

回答者は、信頼関係を築く上で貴重な手段を述べているが、そのことが初任保育士の即戦力として活用できるものばかりではないにしても、キャリアのある人達の意見であるからこそ、保護者は素直に聴く耳を傾けるのであらうと、回答者（園長たち）の力量の深さを改めて認識した。

### おわりに

人の心は、呼び止めたり物を与えたりして得るものではない、言葉巧みに喜ばせることを言って得るものでもない。人は日々の暮らしの中で、些細なことでも相手の心を感じる感性が働き、相手に快く受けとめられて初めてその人に好感を抱くようになる。そして無理なく信頼関係は育っていくものと思う。

さまざまな育ちや生き方の保護者、さまざまな考えの持ち主が保育所を利用している。その保護者に対して、批判的な視線で見えたり噂をしている状況では、信頼関係は育たない。

誠心誠意という言葉があるように、人との関わりにはまごころを注ぎ、心ある言葉を交して、人間として本音の付き合いをし、信頼心を育てることが基盤になるのではないかと考えている。