

# 保護者とのかかわり 時代に合わせて アツプデート！

保護者対応は昔もいまも、保育者の悩みの種。しかも昔に比べて保護者の悩みや要望は増加し、多様で複雑になっています。保育者として、どのようにかかわっていけばよいのでしょうか。

## 多様な保護者支援が 求められる時代です

園に、保護者の子育ての支援という役割がおかれ、浸透してきたいま、園や保育者に対して「もっとサービスしてほしい」「要望に添えてほしい」というように考える保護者は、増えていると感じます。その上、いまは保護者間のつながりも希薄です。20年前のお母さ

んたちなら、気になることやちょっとした心配なことの多くは、「ねえねえ、どう思う？」と保護者同士のつながりの中で解決していました。しかしいまは、聞きたいことや思っていること、スマホで調べても分からないことなど、個人で解決できない問題は保育者にダイレクトに伝えてくる保護者も多いようです。さらには家庭の事情も多様化。育児相談はもちろん、食料がない、

離婚調停中で一方の親が迎えに来ても会わせないでほしい、などなど、個別の深い事柄にも対応が求められることがあります。

こんな時代に、「保護者から何か言われたいような気をつけよう」というスタンスでいても、想定できないようなケースは必ず起こります。保育者が心にダメージを受けないこともあるでしょう。

まずは、**何か言われるのは当然**



り前と心得て。あんなことからこんなことまで、実に多様な保護者支援を日々求められている時代だということを確認しておくことが大切です。

## 難しい保護者は、 実は自分を成長させて くれる人

「保護者から何か言われるのは当たり前前」と思っていれば、何を言われても「あ、やっぱり言ってきたな」と受け止められます。もしもきつい言い方をされたとしても「ああ、こういうふうに通ってくるんだ」と思う余裕も生まれます。心がまえができていれば、内容はともかく、「言われたこと自体」に傷つくことはなくなります。

そして**何かを言ってくる人は、自分の保育をふり返らせてくれる人、いろいろな問題に気づかせてくれる人**でもあります。さらに言

うと、一見クレマーのように思える人は、悩みや不安を抱えて、支援を必要としている人だとも言えます。**保護者支援の基本は、保護者が抱えている不安にどう寄り添うか**、ということ。保育者の専門性が磨かれる場面なのです。手ごわいと思う保護者に対しては、「この保護者と仲良くなれたら、逆に私にとってすごい保育者かも」と考えれば、「よし、来て！」という気分にもなれるでしょう。丁寧に向き合い、やがて分かり合えれば、その人は園のいちばんのファンになってくれるかもしれません。精神的な不調や経済的な困窮など、園で解決できない問題を抱えている人は、専門の機関につながる必要がありますが、だからこそ**一人一人に真摯に向き合う**ことが大事。そして、**一人で向き合うのではなく、園全体で支えていく**必要があるのです。

# UPDATE!

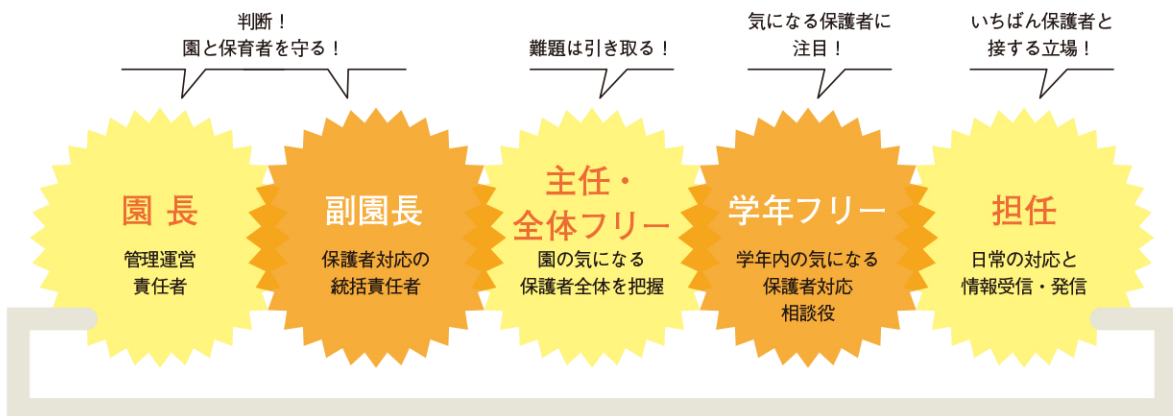


お話  
大澤洋美さん  
東京成徳短期大学  
幼児教育科教授

約30年にわたり東京都で保育者を務める。幼稚園・こども園の園長を経て現職に。『保護者の質問 こたえ方ブック』『3・4・5歳児の心Q&A』(学研)ほか著書多数。



## 〇〇園の保護者支援 それぞれの役割



### 職員会議での全体共有

みんなの連携を  
アップデート



例えば、「担任の言動に不満がありそうな様子」の保護者がいたとしたら、まずは現状を発信し、ほかの保育者にもその件についてのアンテナを張ってもらおう、というのが役割分担の第一歩。

具体的には、担任は日々の保育がありますから、フリーの保育者などが朝夕の子どもや保護者の様子、保護者対応の様子を、第三者の目で見ていきます。

みんなで気にかけてかわかって、トラブルに発展してしまうことはありますが、個人が深く傷ついたり、園そのものが壊れてしまったりしないよう、園全体で考え

ながら、解決の場を早めに見極めることが大事です。

そのためには、情報はすぐにみんなで共有すること。また、保護者に対して、それぞれの立場からどのようにかわるかを示した図やマップを作って、共通認識しておくのもよい方法です。

ただし、役割の境界線は、やりわりばんやりしておくこと。かつちり決めすぎると、どうしたらよいか分からなくなったり、結局一人で抱え込んでしまうことになるからです。分からないときは「どうしよう?」と、すぐに相談できるように体制が理想です。

## UPDATE!

### 役割分担をしよう

まずは、保護者からの多様な要望には一人ではなんとかしようという、ということをみんなで確認しましょう。

保護者支援には保育者個人のスキルはもちろん必要ですが、個人の方だけでは多様なニーズに応えきれず、潰れてしまいます。だからチームが必要なのです。

チームプレーの基本は、気づいた人が気づいたときに知らせ合う「連携」です。例えば、保護者からこんなことを言われた、あるいはだれかが言われているのを見た、あの親子関係が気になる、こんな家庭状況だと聞いたなど。そうした情報を、うわさ話ではなく業務

として知らせ合います。

職員会議などの公的な場でも、子どものことだけでなく、保護者についても気になることを共有し、随時、話し合える機会や仕組みがあるのが理想です。

何の情報もないときに、「何か気づく」のは難しいことですが、何かあると知っていれば、アンテナが立ち、いろいろなことに気づけるようになります。

みんなのアンテナが立てば、集まる情報は増え、支援の方向も見えてきます。みんなで同じ方向を向いて、それぞれの立場で保護者にかかわっていく、それが、目指す保護者支援のあり方です。

## UPDATE!

### 個人プレーからチームプレーへ

必要なのは  
チーム力!

# みんなの連携を アップデート

### チームプレーのベースは 失敗をよしとする文化

column

チームプレーのベースになるのは、困りごとを分かち合える同僚がいる、という園の雰囲気です。

そのために大事なものは、互いの失敗を受け入れ、笑い合えるような日常をつくっておくこと。失敗や困っている状況をどうポジティブに表面化していくか、その失敗をどうプラスにしていけるか、という姿を見せてくれるキーパーソンがいると、そうした空気は生まれやすいでしょう。

保育者間の風通しがよく、気軽に悩みを分かち合えたり、励まし合ったりできる温かなベースがなければ、細やかな情報連携を必要とする保護者支援はできません。

最初から完璧を目指さなくていい、失敗するのも当たり前、次にまた頑張ればいい、そのためにみんなで力を合わせよう、そういう雰囲気の上に連携は生まれてくるのです。



混乱を  
防ごう!

# 園の方針を アップデート

UPDATE!

## ルールをつくろう

保護者対応をこじらせないためには、きちんと筋の通った保護者対応のルールや方針を、あらかじめみんなが確認・共有しておくことも大事です。

例えば、「保護者の話を否定しない」「不確かな回答をしない」など。はっきりとしたルールをみんなが共有し、一人一人がそれに沿った対応をしていけば、「あの先生とこの先生では話が違う」といったトラブルを防ぐことができます。

ルールは自分たちで話し合っているのがいちばんですが、新しい園などでは、園の方針を共有できるように、園長や主任がつくるのもよいでしょう。

保護者とのかわり方についてのルール(例)

## 〇〇園 保護者対応 基本ルール

まずは保護者の不安を取り除こう

保護者の話はさえずらずに最後まで聞こう

保護者の話や考え方を否定しない

すぐに対応できることはすぐに対応しよう

応えることが難しいときも、すぐに「できない」と言わず、いったん引き取ろう

応えられないときは、園の方針とともに伝えよう

「様子を見ていく」と伝えたら、必ずフィードバック!

心のアンテナを働かせて!

## 五感でキャッチ

- ・会話を聞く
- ・子どもの様子を見る
- ・生活の中のサインに気づく
- ・変化に気づく

ご

園の方針を明確に伝えよう!

## 社会の中の園として

- ・保護者を巻き込み参画を促す
- ・多様な家庭環境への理解と支援
- ・外国にルーツをもつ子どもや家庭への支援
- ・保護者の多様なニーズを受け止め、応えていく

保育者同士の風通しの  
よい関係も!

## ほっとする居場所づくり

- ・笑顔で温かな雰囲気づくり
- ・緊密な関係づくり
- ・子育てをともに楽しむ

ほ

## 〇〇園が目指す! 保護者支援マップ



えん

親と子を必要な支援につなげよう!

## 園から広げるネットワーク

- ・発達相談、発達支援センターとの連携強化
- ・地域ネットワークへの参画
- ・民生児童委員との連携

専門家としてかかわって  
いけるように学ぶ!

## 知って寄り添う専門性

- ・カウンセリングマインドを保育や支援に生かす
- ・心の教育、心身の発達などの情報を提供

し

## 保護者対応にあたるのは どの職員まで?

column

園にいる全ての保育者は、正規・非正規といった雇用の形態によらず、日々、保護者とかかわり、保護者を支援していることでしょう。では、保護者からの質問や要望に対応するのは……? これは、園によって考え方はさまざまだと思います。

かつては「分かることならだれが答えてもいい」という大らかな時代もありましたが、基本的には「正規職員が対応する」と決めておくことが、話のズレや

誤解を生まないための一つの方法です。

園の規模やその状況によって一概には言えませんが、研修や職員会議に参加している人が対応にあたるべきでしょう。情報共有にタイムラグがある補助的なパート職員が保護者対応をすることはやはり勧められません。

保育者の個人的な思いで保護者に伝えてしまうと、園としての正しい判断や支援が保護者に届かないことになってしまうからです。

しゃ

# こんなときどうする??

視野 思考力 チーム力を  
アップデート!

こんなとき  
どうする??

お題①

「うちの子、  
いじめられて  
いるの?」  
と聞かれた。



UPDATE!

ミニ  
ワークショップを  
開こう



あるあるだけれど、とっさの反  
応に困ってしまうようなお題につ  
いて、新年度のうちに話し合っ  
ておくとういでしょう。  
園内研修とまではいなくても、  
お茶でも飲みながら、こう言

みんなで考えてみよう!  
Let's talk!

チームで  
Action!

担任

保護者に、これまで以上に  
子どもの様子を  
見ていくことを伝える

担任と

それ以外の保育者

子どもの様子を再チェック

担任

1週間ほどしたら、  
保護者に報告

気になる様子が  
なかった場合にも、  
日々の状況を伝えていく



Osawa's  
Advice

いじめなんかあり得ない、と思っ  
ても「お母さん、そんなふう感じて  
いたんですね。では、あそびの様  
子をよく見て、またお伝えしま  
しょう。そして、子どもがつま  
い思いをしていないか、保護者の  
心配の理由は何か探ります。

「いじめはありません」と否定する  
のではなく、「今日はこんなふう  
でした」と、日々の報告を通して  
少しずつ状況を知らせて、安心  
してもらいます。最後に「この  
ことをきっかけに、私も二人の  
関係を丁寧に見ることができ  
てありがたかったです」と締め  
くればプロですね!



〇〇ちゃんはむしろ  
強引に思いを  
通そうとしてるかな

実際そういう  
状況はない。  
うっかり、  
「え!?!」とか言っ  
てしまいそう…!



どの部分を  
いじめだと  
感じている  
のかな?

でも  
お母さんが不安に  
思っているのは  
事実だよ



それを否定は  
できないなあ……



われたらどうする?というよう  
なことを、気軽に参加できるワ  
ークショップのように展開する  
のがおすすめです。  
保護者への対応には、たった  
一つの正解があるわけではあり  
ません。それぞれの園の文化  
の中でこそ、分かり合えること  
や見えてくる答えがあると思  
います。  
またそういった話し合いを通  
して、保育者としての視野が  
広がり、考えが深まり、チ  
ーム力も高まっていきます。



## チームで Action!

### 園長

子ども同士のけがが起きた場合の園のルール(保護者間のやり取りなど)を入園当初から説明しておく

### 担任

クラス懇談会やクラス便りなどで、かみつき・ひっかきを含めた育ちの過程を日頃から発信しておく

### 担任と主任・園長

保護者にけがを報告、きちんと謝罪する

### 全員

状況を話し合い、原因と対策を探る

### フリーの保育者など

頻発するケースでは、アシストに入る

保育中、子どもが別の子どもにけがをさせてしまった。

お題③

こんなとき どうする??

みんなで考えてみよう!

## Let's talk!



なぜ起きたのか、ケースごとに原因を探らないと。本当に仕方なかったかどうか



どんな対策で再発を防ぐ?

園生活ではいろいろ起きる。例えば、かみつきやひっかきは、発達の過程で……



そばで見ていると止められないこともあるけど、園で起こったけがは、100%園の責任



Osawa's Advice

かみつきやひっかきを含めて、園で起きた事故やけがは、園に責任があります。速やかにけがをした子の保護者に報告と謝罪をし、その状況を丁寧に説明します。

子どもに責任はないので、けがを

させてしまった子どもの名前を出したり、謝罪を求めたりする必要はないと考えますが、それについても、入園前の説明会の時点で、園の方針とその理由を、きちんと理解してもらえるように伝えましょう。

みんなで考えてみよう!

## Let's talk!

その子がその日、何のあそびをしていたか記憶をたどる

本当に園でできた傷? という疑問も……

まあ、すり傷くらい、あそんでいてもできるよね

それでも、気づかずに帰ってしまったのはこっちの責任かなあ

## チームで Action!

### 電話を受けた人

まずは謝り、調べる時間をもらう

### 保育者全員

誰かその状況を見ていないかを確認

### 担任

だれも知らなければ、子どもに聞いてみる

### 担任

調査の経過を伝え、今後十分注意することを保護者に伝え、謝る

お題② 帰宅した保護者から、子どもの体に(園では把握していない)すり傷があったという電話が……。

お題②

こんなとき どうする??



Osawa's Advice

けがに気づかなかったことをまずは謝ります。傷の様子を丁寧に聞き、原因を確かめるため「明日までお時間をください」と伝えることが大事です。その間に、状況を知る人を探したり、子どもに聞いたりして、原因が分かって分からなくても、担任が調

査の経過を報告します。「けがは起こらないよう努めていますが、元気にあそんでいるうちにすり傷や青あざはできてしまうことがあります。しかし今回のように見逃さないよう、十分注意していきます」と、改めて謝罪しましょう。

## だいぶ勝手な 要望

### Osawa's Advice

初めから「それは難しい」「園では責任がもてない」と断るのではなく、保護者の困りごとに寄り添い、保育に支障なく解決できる方法について、共に考えていきます。解決が困難な場合もありますが、保育を第一にしながらか保護者の気持ちに寄り添っていくことで、信頼関係が生まれます。



## 子どもへの保護者の かかわり方が乱暴

### Osawa's Advice

保護者の言動を否定するのではなく、子どものいいところをたくさん伝えることで、保護者自身の子どもへのまなざしやかかわり方に影響を与えていきます。また保護者の対応の変化についても「ママが～してくれてうれしそうに言っていましたよ」などと認めていくことが大事です。



## 保護者同士の トラブル

### Osawa's Advice

私たちには関係がない話と決めつけず、双方から平等に話を聞いて、園が介入すべきかどうかを冷静に見極めます。保育や子どもにかかわることであれば、当然その状況をつくってしまった部分を改善。すぐに解決できないことについては、時間をかけて対応していくことも必要です。



## 保護者が 離婚調停中

### Osawa's Advice

担任だけでなく園全体で情報を共有し、対応を統一させることが大切です。保護者それぞれから異なる要望を受けるなど、さまざまな局面も予測されるため、園内の連携を密に取りながら、子どもが安心して園生活を送れるようにしていくことに注力します。

みんなの連携を  
アップデート



## ほかの職員への 不満

### Osawa's Advice

不満に同調したり、個人的な考えを言わないことが大切です。「そうだったのですね。主任に伝えます」「お話を聞かせてくださりありがとうございます」など、深く入り込まないようにしながら内容を把握し、管理職などに相談。園全体で動くことで、保護者の園への信頼感が生まれます。

## 保育内容への 疑問

### Osawa's Advice

子どもの様子をよく観て、訴えの原因を探ります。保護者には改善策も含め、保育のねらいや指導の内容をしっかりと説明し、子どもが楽しく過ごし、成長していることを理解してもらいましょう。保育の内容に興味や関心をもってくれるのはうれしいこと、と前向きに受け止めましょう。

## こんなとき どうする？

シートを  
使って  
やってみよう！

ここにあるお題や、自分たちで考えたお題について、みんなで話し合ってみましょう！

次のページにフォーマットがあります。



## クレームやけがが 少ないのはどんな園？

保護者からのクレームや、子どものけがが少ないのは、やはり園の方針やルールがしっかりしている園。そしてそれが、形骸化せず、アップデートされている園です。

また、保育者や職員の数も重要ではありますが、みんながどれだけ心穏やかに、日々さまざまな情報を共有しているか、というの大きなポイントです。

そういう雰囲気づくりのために、まず一人一人の保育者の「すてきなところ」を、認め合うこと。例えば「聞き上手だよね」とか、「歌がうまいよね」とか、「机の上がいつもきれい」とか、「ズケズケ言うのに人に好かれるよね」など。

保育者が互いを認め合い、気軽に話せる風土があることが、細やかな情報共有の秘訣。保育者間の風通しのよさがあったこそ、保護者対応はもちろん、保育の質も園の体制も、どんどんよい方向に変わっていきけると思うのです。

みんなで考えてみよう!

# Let's talk!



名前

月

日

こんなときどうする?

お題

Let's talk

- 
- 
- 
- 
- 

チームで Action!



だれが	どうする

名前

月

日

こんなときどうする?

お題

Let's talk

- 
- 
- 
- 
- 

チームで Action!

だれが	どうする

