



筑紫女学園大学リポジット

Child-Care Counseling and the System of Parental Support in Nursery and Pre-Schools

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2014-02-07 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 牧野, 桂一, MAKINO, Keiichi メールアドレス: 所属:
URL	https://chikushi-u.repo.nii.ac.jp/records/57

保育現場における子育て相談と保護者支援のあり方

牧 野 桂 一

Child-Care Counseling and the System of Parental Support in Nursery and Pre-Schools

Keiichi MAKINO

はじめに

近年、保育現場では、保護者への支援が大きな問題になり、その内容も複雑で多様化している。ここでの問題を個々に見ていくと、子育てに関する相談に始まり、障害のある子どもの養育に関する指導や助言。そして、保護者自身の様々な悩みに関わる相談。担当保育者や園に対する苦情、抗議も含めると、数も内容也多岐にわたっている。

保育者は、こうした問題に対して、個々の保護者の背景にある複雑な家庭環境および心理状態を念頭に置き、真摯に保護者の気持ちを受け止めながら、保育者としての専門性を生かして、日々の保育の中で保護者支援を続けている。しかし、保育者の保護者に対する支援業務については、まだ十分な整理や体系化がなされていない現状であり、保護者支援をどのように受け止めて、どのように行えばよいのかという方法論について、いまだ議論の途上にあるといっている。

本稿では、保育現場における保護者支援に関わる全体的な課題を探るために、まず保育者に対して保護者支援に関わるアンケート調査を行い、保護者支援の内容を分類整理し、重要な課題に対して具体的な支援方法を探った。また、保育現場での象徴的な事例とその取り組みを ①「気になる子ども」をもつ保護者へのコンサルテーション ②「気になる保護者」へのカウンセリングやガイダンス ③虐待やクレームへの対応というように3つにまとめ、現場レベルの潜在的な問題のあぶり出し、その対応について基本的な方向性を出すことができた。

I 子育て支援に関わる保護者対応の現状と課題

1 ニーズが高い保育現場の子育て相談

保育現場における保育者の保護者支援に関わる内容を詳しく知るため、現場の保育者に対してそれぞれの園でこれまで行ってきた「保護者支援の内容」についてのアンケート調査を行った。その際「保護者支援の内容」については、自由記述で数の限定はしなかった。調査対象者は、平成22年度と平成23年度に筆者が関わった保育心理士の養成講座およびフォローアップ講座への参加者112名（対象保護者1563人）と大分市東部地区保育士101名（対象保護者1393人）及びD保育園の保育士28名（対象保護者108人）とした。それらを分類整理したものが資料1である。

資料1 保育者の保護者支援に関わる内容と回答者数

保育者の保護者支援に関わる内容の項目	保育心理士	東部地区	D園保育園
① 子育て一般に関わる相談	42	31	12
② 子どもの障害に関わる相談	22	28	3
③ 子どもの発達のおまずきに関わる相談	28	26	6
④ 子どもの言葉のおまずきに関わる相談	32	28	5
⑤ 子どもの病気に関わる相談	21	16	3
⑥ 保護者の養育に対する指導	11	30	1
⑦ 一人親家庭の養育に関わる問題	38	42	2
⑧ 子どもの障害の現状を受け入れない保護者	28	33	4
⑨ 子どもに対する虐待に関わる問題（ネグレクト）	28 (38)	16 (39)	3 (8)
⑩ 犯罪に巻き込まれている保護者	17	3	1
⑪ 激しいクレームへの対応	48	39	4
⑫ 保育に対する要望や抗議する保護者	57	49	9
⑬ 保護者自身の悩み相談	39	24	2
⑭ 離婚など家庭内不和の問題	21	31	4
⑮ 保護者の精神的疾患による問題（医師の診断あり）	25 (11)	27 (17)	17 (8)
⑯ 保護者の障害への対応	18	4	2
⑰ 約束事を守らない保護者	17	48	11
⑱ 保護者間のトラブルに関する対応	19	16	4
⑲ 経済的に困難が起きている保護者	47	12	2
⑳ 連絡が取れない保護者への対応	48	53	14

保育現場における保護者支援は、大きく二つに分けて考えることができる。

まず最初の一つは、従来よく行われている①のような「子育て相談」的な内容である。この中には、②のような障害のある子どもの養育に関する相談や③④⑤⑥⑦のような子育ての中で起こってくる様々な問題に対して、保育の専門職としての助言を求めてくるものなどがある。

もう一つは、「気になる保護者」への対応である。この内容としては、⑧のような子どもの現状拒否から起こる問題、⑨⑩のような社会的支援を必要とする問題、⑪⑫のような園全体を巻き込む危機管理の問題、⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳のような保護者自身の問題などが含まれている。

2 子育て支援にかかわる保護者対応の課題

保育者に対する保護者支援にかかわるアンケート調査から、保育現場が当面している保護者支援の多様な問題が浮きあがってきた。それらの問題は、これからの保護者支援の課題という面から以下のように類型化された。それらは、①具体的な子育てに関わるコンサルテーション的なもの ②保護者自身の悩みに関わるカウンセリング的なもの ③虐待などのように福祉的立場から指導を行うガイダンス的なもの ④園の保育内容や管理運営に関わる抗議・要望・クレームへの対応である。次項において、これらの項目に対する基本的な対応策について述べていきたい。

II 保育現場における保護者への支援の基本

1 保護者支援の基本的な考え方

(1) 子育てに関するコンサルテーション的なもの

子育てに対する相談について診断・助言・指導等を行い、具体的な事柄の解決を目的として行わ

れる。保育現場においても、相談に来る保護者の話を聴き、保育の専門職である保育者が園の特性や保育者の持っている専門性を生かして保護者に答えていくことを基本に相談を進める。

(2) 保護者の悩みに関わるカウンセリング的なもの

相談を受ける保育者が、相談する側の保護者との間に日常的な関係を越えたコミュニケーション場面を作り、保護者の状況やその意向を理解して受容し、自主的に問題解決ができるように援助する。その時、問題解決していく力は、相談に来ている保護者自身が持っている成長していく力を大切にす。ここでの対応は、相談に来ている保護者が主体となり中心となるように進めていく。そのため、基本的にはコンサルテーション的対応とは逆になる。

(3) 虐待などのように福祉の立場から指導を行うガイダンス的なもの

子どもの最善の利益を考慮し、保育者の知識や技術などの専門性や園の特性を生かして地域の子育て支援に関する資源を活用し、地域の関係機関と連携・協力して行われる。

(4) 園の保育内容や管理運営に関わる抗議・要望・クレームへの対応

保護者から出されてくる抗議、要望、クレームなどの問題に対しては、保育者あるいは直接的な保育の責任者として、保護者への説明責任を果たすことが基本になる。このことは保育全般にわたるので、園として基本的なマニュアルを作成して対応していく。

2 保護者支援の基本的スタンス

(1) 保護者と関わる時の基本的な姿勢

まず、保育者は基本的な姿勢として、保護者への面接を通して相談や要望・苦情等を掘り起こし、どんな場面でも受容的、共感的な態度で、保護者の話を傾聴することが重要になる。保育者は、つい自分の意見が言いたくなったり、指導をしたくなったりするものであるが、まずは、保護者の思いを十分に受け止めることが大切である。「保護者の話を受け止めよう、保護者の言っていることを理解しよう」とする保育者の姿勢から、保護者への支援を行う上で最も大切な相互の信頼関係が形成され、保護者の理解や協力が得られるようになる。

保護者の話を受け止めることは、保護者の話に相槌を打つことから始まる。「そうですか」「なるほど」「確かにその通りですね」などの言葉とともに、深く頷きながら肯定的に聞く。頷きながら対応していると、保護者は「保育者が自分の話を誠実に聞いてくれている」ということが理解できるようになるのである。この時、保護者に向ける視線や態度も大切である。視線は保護者の目のあたりに向け、柔らかい受容的態度で保護者の話を聴くとその場の雰囲気も和んでくる。

一方、「子どもに障害がある可能性がある」ということを保育者が保護者に伝えたい場合は、できるだけ専門的な用語などは使わないようにして、子どもの日常生活の様子などをもとに分かりやすく話すことが求められる。この時、根拠についても、子どもの具体的な事実を交えながら、子どもの行動から推察されることについてはっきりと伝える必要がある。

保育者が保護者を支援していく場合には、子どものありのままの姿を認めていくことに加え、子どもの成長や発達について期待や希望を込めて語っていくことも重要な意味をもってくる。そのような意味でいえば、保育者は保護者にとって子どもの未来と希望を語る最も信頼できるパートナーと言ってい

いかも知れない。どのように病気が重くても看護できない患者はいないように保育者にとっては、どのような重い課題をもっていたとしても保育できない子どもはいないからである。

(2) 相手の状況に応じた話し方

保育者が保護者に話をする際には、話す相手の状況に応じて話し方や話す内容を変えていく。相談に来た保護者と苦情を言いに来た保護者とは、必然的にその対応は異なる。助言を求めて相談に来た保護者には、積極的にアドバイスを伝えなければいけないだろうし、要望・苦情を言いに来た保護者には、まずは保護者の言い分を十分に聴く姿勢で向き合わなければならない。

保護者の中には、一方的に話しをして、聞く側には何が言いたいのか理解できないような人もいることがある。その時には、保育者も分かったような態度を取らないで、話の内容を丁寧に聞き返したり、話を整理したりすることも大切である。

話をする時には、ゆっくり静かな口調で話すことも大切である。静かに話せば緊張していたり興奮していたりする保護者の感情を落ち着かせることにもなる。自分は少し早口の傾向があると思うような時には、意識的に少しゆっくり話すように気をつけると相手は話が聴きやすくなる。

保護者とある程度信頼関係ができるまでは、自分の思ったことを直接的に保護者に言うことは控えることも重要である。どこまでも共に考えるという「姿勢」を示すことが大切である。しかし、時には保育者も、保護者のことばに感情的になったりすることもあるかもしれない。そのような時は、「今、自分はこのお母さんのこのことばにイライラしている」と客観的に自らの感情に気づくようになることが大切である。もし気づかないままに話をしたりすると感情がそのまま表情や態度に出てしまい、相手の気分を害したり怒りをかかったりすることに繋がりがねないからである。

保護者の中には、保育者が感情的になってしまうようなことばをわざと選んでぶつけてくるような人もいる。その時には、「私は今、この人の言葉にイライラしている。冷静に」と自分に言い聞かせて落ち着くことが重要になる。姿勢や身ぶり、座り方などを通して相手が暗黙のうちに心のメッセージを出して、反発してくる場合もある。その時には怯えることなく、その事がどういうことを意味し、どういうことを表現しているのかということを考えて対応することも必要である。

Ⅲ 「気になる」子どもへの相談と保護者の支援

1 「気になる」子どもとは

ここでは最初に、「気になる子ども」について保育現場の実態に即しながら、その姿を明確にしておきたい。アンケートから見ると子どもの気になる内容について4つの傾向が見られた。それは、①子どもの発達に関わりのある問題②子どもの医療的ケアに関わりのある問題③虐待やネグレクトなど親子関係に関わる問題④要望や抗議などクレームに関わる問題である。①については特に、「発達の遅れ」「発達障害」「ことばのつまずき」というような視点をもつことが問題の発見に繋がることがわかった。なお、「要望や抗議などクレームに関わる問題」については、特別に取り上げることはしないでそれぞれ関連する項目の中で述べることにした。

2 子どもの発達に関わる問題と保護者支援

(1) 発達の遅れが「気になる」子どもと保護者支援

「発達の遅れ」については、保護者が子どもの状態をどの様に理解しているかということが、重要な意味を持ってくる。ここでは、保護者と保育者が共通の基盤に立って、子どもの現状を受け止めることが必要になるので、共通理解のための「アセスメント」を行うとよいことが分かった。保護者がすでに専門機関などで様々な検査などを行っているようであれば、そこでのアセスメントを活用することが望ましい。もし、そういったものがない場合には、保護者にも比較的理解してもらいやすい「遠城寺式乳幼児分析的発達検査^{注1)}」や著者が現場の保育士と作成した「発達の全体像をとらえるためのチェックリスト^{注2)}」を活用することを薦めている。

これら子どもの発達の状態を客観的に理解するデータをもとに、子どもの生活上の「困り」とともに、それを改善していくための対応策を発達に配慮しながら考えていくようにする。子どもの状況によっては、児童相談所等専門機関と連携しながら、療育手帳の発行など社会的支援の体制を構築していくことも必要になってくる。

(2) 発達障害の子どもと保護者支援

① 保護者で行う子どもの評価

発達障害の子どもの支援を進めるに当たっても、保護者との連携は欠かせない。ここでも、保育者と保護者が共通の基盤に立って、子どもの現状を受け止めるアセスメントが必要になる。資料2は、「保護者の気づきのための発達障害チェックリスト^{注3) 注4)}」である。

資料2 保護者の気づきのための発達障害チェックリスト

領域	項 目	ない	時々ある	よくある
自閉症スペクトラム	・視線が合いにくい・人への関わりが乏しい			
	・集団に入らない・一人遊びが多い			
	・会話が成り立たない			
	・オウム返しで話す・独特な声で話す			
	・同じ遊びを繰り返す・同じ遊具に固執する			
	・極端な偏食がある・限られた物以外は受け付けない			
	・興味や関心が狭い・特定の物にこだわる			
	・自傷行為があったりパニックを起こしたりする			
	・手をひらひらさせたり飛び跳ねたり等常動行動がある			
注意欠陥多動性障害	・音、色、匂い、味、触られることに対して敏感すぎる			
	・注視できない・注意を払えない			
	・ものごとに集中力できない・遊びが長続きしない			
	・言われたとおりのことができず指示に従えない			
	・物をよくなくし物忘れをする・探し物を見つけれられない			
	・動きが激しく部屋から飛び出したりする			
	・いつもそわそわしていて、体を動かしている			
	・走り回ったり、高い所に登ったり、跳び降りたりする			
	・話を最後まで聞けず途中でしゃべり出す			
	・突然飛び出したり物を投げたりする			
	・一番になりたがる・気に入らないと暴力を振るう			

このチェックリストでは、「よくある」「時々ある」の入った項目をもとに、「気になる内容」の傾向性を掴むことができる。

診断をするわけではないので、特にチェック項目の数などによる基準は作らないが、複数の項目

にチェックが入った場合は、日常の生活の中での困難が予想され、その内容によって、子どもへの対応について、一定の方向性が与えられる。つまり、ここでの子どもの行動が、ただ気になるというだけではなく、発達障害ということが背景にある行動として受け止められるのである。以下では、注意欠陥多動性障害と自閉症スペクトラムについて、具体的な支援の例をあげることにする。

② 注意欠陥多動性障害のある子どもの保護者への支援

注意欠陥多動性障害のある子どもに対して「気になる行動」が続くと保護者は、つい子どもに厳しい対応をしがちになる。そうすると、子どもは保護者に対してネガティブな感情を持つことになり、親子の信頼関係をつくることができない。子どものしている行動は、子どもにはどうしようもない障害こそが真の原因であることを理解して、保護者は子どもの「気になる」行動に対して受容的に対応することが望まれる。

保護者が子どもに話しかける時には、言葉だけでなく視覚的にとらえられるように、実物や絵などを準備して興味を引くように工夫すると効果的である。また、保護者の顔の近くでそれらの物を見せながら話をする、子どもも話に集中しやすくなる。注意が切れそうな場合、切れる前に子どもの名前を呼んであげれば集中力を保つことができるようになる。また、この子どもたちは、気が散りやすいという特徴もあるので、部屋の環境を整えることも大切である。したがって、必要ない物はできるだけ片づけるようにすることが望ましい。さらに、この子どもたちは、我慢することが苦手な傾向がある。しかし、短い時間なら我慢できるのでそれぞれの子どもの合った「めやす」を示して「ここまで我慢」と言ってあげるのもいい。この時、我慢が可能な長さから始めることと、我慢できたら大いにはめて自信をもたせることが大切になる。

③ 自閉症スペクトラムの子どもの保護者への支援

自閉症スペクトラムの子どもの行動は、中枢神経系の機能と関わって出てきているといわれているので、無理に変えようとするより受容することが基本になる。例えば、音や匂いや色に対して過敏で嫌がったり、環境の変化に敏感で固執したり、大きな声の人を怖がったりすることに対しては、それに無理矢理慣れさせようとするのではなく、どのような環境が嫌なのかを観察により見極め、大きな声や音が嫌な場合には、静かな環境を保つというような配慮が必要になる。

また、コミュニケーションにも大きな課題があり、会話ができなかったり、ことばの理解が難しく同じ意味のことばを「同じだ」と理解するのに時間がかかったり、とまどったりすることがある。このような子どもに対しては、その子が理解できる短いフレーズのことばを使い、同じことばで話しかけるようにするなどの工夫をすることも必要になる。

一方、視覚的にもものを理解することが得意な傾向があるので、ことばだけでなく、実物を使って説明すると分かりやすいのでいろいろな場面で具体的な絵や図や写真を使うと便利である。

子どもがパニックを起こした時には、慌てないで静かに落ち着けるところに移動して冷静に対応しながら、落ち着くまで待つことが大切である。叱ったりすると、子どもはますます興奮してしまう。このような時には、怪我をしないように周囲のものを片付けたり、物の少ない場所へ移動させたりするような配慮も必要になってくる。パニックを避けるため子どもがしたいようにさせると、子どもにとっては、パニックを起こすと「自分の要求が叶う」と誤った学習をしてしまうことにな

り、ますます頻繁にパニックを起こすようになるので注意が必要である。しっかりと受け止めるが、我がままな要求に対しては譲らないという姿勢が大切で、落ち着いたら「がまんできたね。えらいよ」とほめるようにしていくことの方が効果がある。

(3) ことばのつまずきのある子どもと保護者支援

ことばのつまずきが気になる子どもの保護者への支援としても、そのつまずきの原因をしっかりととらえることが大切になる。方法としては、まず耳の聞こえを確かめることが必要である。子どもと向き合って、こそこそ話をするような声の大きさを語りかけ、その反応を見ると「聞こえているかどうか」を確かめることができる。次の確認としては、知的な能力を見ることである。「身近な物の名前を言って、カードの中からそのものを探し、指差することができるかどうかを見る」と発話に必要な知的能力があるかどうかを確認することができる。その後、話の仕方や発音について注視しながら調べていく。この時、保護者の子どもへの接し方も「ことばの育ち」には重要な要素になるので、しっかりと観察する必要がある。

ことばの問題については、子どもの発達の問題とともに、保護者が気にし過ぎていたり、指導しようと過干渉になっていたりするために起こる問題も多いので、子どものことばを育てるためには、子どもとの関わりを楽しみながら「ことばのお風呂に入れてあげる」というような「ゆったり」とした関わりが基本になることを保護者に理解して貰うことが大切である。

3 医療的ケアと保護者支援

最近では、保護者の勤務の関係で、医療保育ぎりぎりのところまで園に保育を要求してくるケースも多くなってきている。このような場合に、園としてどの様に対応するかということは深刻な問題である。投薬や座薬使用の問題、発熱など容体の急変への対応、インフルエンザ等の感染症の問題、てんかんやアレルギーなど慢性疾患の問題等数え上げていくときりが無いほど多い。

このような医療にかかわる問題は、法的にも流動的な側面もあるので、なかなか定型的な対応のマニュアルを示すことは難しいが、子どもの命と安心・安全にかかわる問題であるので、基本的には、一人一人の保護者に対応の仕方を周知しておくことが必要である。特に、園医の協力を得て、専門的な知識をもとに基本的な対応が保護者にも理解できるようなマニュアルを作成し、常に見直ししながら保護者をはじめ全ての関係者に周知する努力を重ねることが大切である。

Ⅳ 「気になる保護者」のタイプとその支援

1 「気になる保護者」のタイプ

「気になる保護者」についての事例を探っていく中で、医療的な問題とも関連が深いものが多いことが分かった。以下、「気になる」保護者の「気になる」部分については、医学的な視点も取り入れ、タイプ分類を行いながら保護者支援の方策を考えていくことにする。

(1) 発達障害がある保護者

保護者の中には、発達障害の問題を抱えたまま大人に成長している人もいるといわれている。

発達障害とは、発達障害者支援法によると「コミュニケーションがうまく取れない自閉症、読み

書きなど特定分野の習得が困難な学習障害、注意力に欠け動きの激しい注意欠陥多動性障害、自閉症に近いが知的障害のないアスペルガー症候群など」^{注5)}をいう。

言語的な理解は苦手だけれども、目で見えて理解するのは得意な人、や抽象的なことばは理解しにくいけれども具体的で分かりやすいことへの理解は良好な人は、身近でも珍しくない。かつては、診断がまだ確立していない時代であったため、そのまま気付かないで大人になったのである。

また、時間や物や情報の管理がうまくできず家の中もぐちゃぐちゃで整理整頓ができていない人もいる。このような人も注意欠陥多動性障害のケースが考えられる。このような保護者に対する保育者からの問題点の指摘として、「園からの連絡や提出物を忘れる」といったこともあげられるが、単純に責任感の欠如というようなことに帰結してはならない。

一方、自閉症やアスペルガー症候群の保護者の場合は、子育てについて極端なこだわりがあって、それを保育者や園に厳しく要求してきたりする場合もあったりする。

(2) 神経症がある保護者

一般的には、「ノイローゼ」といわれることも多いようであるが、神経症とは「心因性の精神障害で精神的な葛藤、外界の環境などの圧力による危機状況にうまく対処できず、心理的に不安になり心身ともに障害を生じている状態」^{注6)}といわれている。不安や恐怖感がつのり、おどおどした態度が目立つようになったり、引きこもりがちになって外界との接触を嫌うようになったりする。このような保護者の中には、育児ノイローゼなどといわれる人もいる。

神経症がある保護者の中には、保護者自身幼少期に安心して誰かに依存したり甘えたりできる他者に出会えなかったというようなケースもあり、保育者に対しても上手に、助けや支援を求めることができない人もいようである。障害のある子どものそばから離れることができず、園に通わせることができない人などもそのような人なのかもしれない。必要以上に不安が高い人、子どもの障害をかたくなに受け入れることができない人もこの範疇に入るかもしれない。

(3) うつ病がある保護者

よくある精神疾患としては、うつ病が挙げられる。うつ病は気分障害に分類され「抑うつ気分」または「興味や喜びの喪失」を伴い「睡眠障害」「体のだるさ」「頭痛や息苦しさ」を訴える病気で、今やその発生頻度は5%から10%にもなるといわれている。感情の沈滞、思考の渋滞、意欲の低下、体調不良等の状態が2週間以上続くといわれている。^{注7)}当然、子どもへの世話などができなくなっている家庭も少なくない。

これまでは、うつ病の人は自分を責めることが多かったのに対して、最近のうつ病の人は、他者に攻撃を向ける傾向が強くなっているといわれている。また、発達障害とうつ病の関連も指摘されつつあり、保育現場では、極めて身近な問題になっている。労働をとりまく環境が厳しくなり、人間関係が複雑になっている現代社会が新たにうつ病を生み出しているともいわれている。

(4) 境界性人格障害のある保護者

境界性人格障害とは、「対人関係、自己像、感情の不安定及び著しい衝動性の広範な様式」をもっているといわれ、一般的にいえば、「偏った考え方や行動パターンのため、家庭生活や社会生活に支障をきたした状態」ということができる。^{注8)}

境界性人格障害の人は、気分のむらが激しく、安定した人間関係を作ることが難しいので、ある時は「先生の指導はすごいですね」とほめるかと思えば、ちょっと自分の思うように保育者が動かなければ「あの先生の指導は間違っている。担当を変えてほしい」と要求を出してきたりする。ただこのような人は、その人自身に深い傷つきの経験をもっていることがあるという視点も大事にしたいところである。

(5) 統合失調症のある保護者

数は、少ないようであるが、統合失調症が疑われる保護者もいる。

統合失調症とは、発病に関する直接の原因は分かっていないが、主として思春期以降に発病し、長期にわたって強い頭痛、全身のだるさ、不眠などを伴い特異な精神症状があつて、考えや気持ちがまとまりにくく人格の統合が失われ、そのために本人が困難や苦痛を感じたり、恢復のために治療や援助を必要とする病気で、発病率は1%であるといわれている。

統合失調症が一つだけの病気かどうかということについては議論のあるところであるが、実際には、いくつかの異なった病気の集まりであろうともいわれている。幻覚や幻聴があつたり、被害妄想的であつたりする場合は、この可能性が否定できないといわれている。^{注9)}

2 「気になる保護者」への支援

(1) 発達障害や認知的な偏りが疑われる場合

保護者の中に、提出物をすっかり忘れてしまう人や、電話で伝えた要件などについても違った解釈をしてしまったり日程の変更などが伝わっていなかったりする人がいれば、発達障害や認知的な偏りを疑ってみることも必要である。そのような保護者に対しては、分かりやすいことばで話したり、短い文章で書いたり、話の内容を紙にまとめながら視覚的に説明したりするように心がけるとコミュニケーションを効果的にすすめることができる。

重要な連絡事項や相談事項、今後の行事計画などは、できれば家族も一緒に面談に入ってもらなど、園側が工夫すれば、さらに保護者の支援に繋がる。発達障害や認知的な偏りが疑われる保護者は、可能であれば家族の中にキーパーソンを探しておくことも大切になる。

(2) 神経症が疑われる保護者

神経症の場合、分かりやすい言葉でできるだけポジティブなことを中心に伝えた方がよい。もし保育者が保護者のそうした症状を見落として子どものできない部分について伝たりすると悲観的になり、落ち込むことも考えられるので、特に配慮が必要である。保護者が「どうしてできないの」とその怒りを子どもに向けてしまい、子どもが追いつめられる危険もあるからである。

通常の保護者とはちょっと違う、神経症が疑われると感じた場合、保護者への関わりとしては、次のようなことを配慮することが求められる。

- ①説明をする時には、専門用語はできるだけ避けて、分かりやすいことばに置き換える。
- ②ことばだけに反応せず、話の背後にある本音を見極める。
- ③変更や何か連絡がある時は、できるだけ必要なことを紙に書いて渡す。

(3) うつ病が疑われる保護者

うつ病が疑われる保護者は、「仕事は何もできなくて情けない」「子どもや家族に迷惑をかけている」「こんな事では親とは言えない」「今のことを思うと恐ろしくてじっとしておれない」「つくづく情けなくて悲しくなる」「何もやる気が起こらない」「生きていてもつまらないので死んだ方がましだ」というようなことを話しかけてくることがあるが、保育者の話はなかなか聞かない場合が多い。そればかりか、実際に自殺を企画したりすることもある。

このような時に相談を受けている保育者は、保護者の不安や無力感、つらい気持ちに関心を寄せて聞くことは大切であるが、安易な励ましは避けなければならない。保護者のこのような状態は病気によるものであると受け止め、できるだけ早く専門家に相談するようにすすめることが大切である。一番良いのは精神科の医師であるが、それを勧めるのは難しい場合もあるので、そのような場合には、カウンセラーや精神保健福祉センターの相談員などを紹介するようにしたい。また、このような保護者を支援していくためには、家族への支援も同時に欠かせない。子どもに対する最善の利益を守るためにも、家族と連携した支援が必要になる。

(4) 境界性人格障害が疑われる場合

「担当を変えてほしい」「うちの子をもっと大事にしてほしい」などと言いだす保護者の中には、境界性人格障害が疑われる人もいるといわれている。要望を聞くだけでは、その保護者はおそらくそれ以降も自分の思うようにならなければ、再度クレームをつけていろいろなことを要求してくることが考えられる。その際、保護者の要望の背後にある本音を理解することが必要である。なかなか聞き入れることが難しい事柄についても丁寧に要望を聴くことが大切になる。辛いしんどい作業であるため、無限に聴いていくということになると保育者も疲弊してしまうことになる。そこで、保育者の側も時間の枠を作り、その枠を守りながら対応することが必要になってくる。

また、保護者のクレームに対しては、職員が共通認識をもつ必要がある。無理な要求に対しては、組織全体として統一した対応が必要になる。境界性人格障害の疑いのある保護者の場合、執拗に要求してくるが解決策までたどり着けないことも現実には多くなってきているからだ。

こうした保護者は、自分と子どもとの境界が曖昧であるため、子どものことが自分のことのように感じてしまうこともあるようである。自他未分化な関係を克服するためには、自他の間に限界と境界を設けることが大切になるという。つまり、保護者の不当な要求には、はっきりと「できない」と言うことも大事だということである。保育者は組織の中で動いているため、保護者の要求を全て受け入れるということが難しくなることもある。そのため、限界を伝える勇気も必要になってくる。保育者自身を守るためにも組織の力を十分に活用することも必要になる。

(5) 統合失調症が疑われる保護者の場合

統合失調症の症状には、「自分を非難したり、殺すと威かしたりする声が聞こえる」というような幻聴があったり、現実には無い物が見える幻覚があったり、「自分の電話が盗聴されている」というような被害妄想に陥ったりしていることがある。ある保護者は、「別れた夫が子どもを連れて行こうとする」といって迎えに来るなどどうしようもない不安や恐怖に襲われて助けを求めて来たりすることもある。このような保護者の場合は、保育者は保護者の訴えることを肯定することは

きなくとも、保護者が陥っている不安や恐怖については、しっかりと受け止めていくことが必要である。そして、子どもが、保護者の精神的な混乱に巻き込まれて、身動きがとれなくなるようなことがないように子どもを守り、できるだけ早く、家族や周囲の人たちと連携を取りながら、専門的な医療機関に繋いでいくことが大切になる。

V 児童虐待と保護者支援

1 保護者の子どもへの虐待

少子化・核家族化などの進行とともに子育て機能が低下して、保護者の養育にも様々な問題が起これ、子どもたちが被害者になっているケースが増えている。このような状況は、現在では特別な場所で、特定の人たちに起こる問題ではなく、いつでもどこでも誰にでも起こりうる問題として捉え、子どもたちと関わる全ての人たちが、社会全体の問題として取り組むが必要になっている。特に児童虐待については、その件数も急増して、問題が深刻化しているといわれている。

児童虐待は、子どもたちの生命に直接危険を及ぼすばかりでなく、心身の成長や人格の形成にも重大な影響を与えるもので、保育者としても決して見逃しにすることのできない問題である。そして、実際に保育現場で出会う問題も様々な要因が絡み合っており、その解決のためには、園だけではなく関係機関や関係団体、地域住民などとの協力や連携が必要となる場合が多い。そのため、対応に関わる保育者としても、幅広い知識・経験とともに地域のネットワークが必要となる。このような虐待の問題に直接関わってきている保育現場では、子どもたちの保育の基盤となる安心・安全の確保のためにも、児童虐待防止の対策を講じることが求められている。

2 虐待をしている保護者への支援

(1) 信頼関係の構築

虐待をしている保護者には、虐待がどのようなことかということが分からず、自分が子どもを虐待しているという意識すら無いこともある。このような保護者に対しては、虐待の事実を指摘して認めさせようとしても自分の行っている虐待を認めようとしない場合も多い。また、認めないばかりでなく反発をして攻撃的になってくるようなケースもよくある。虐待を行っている保護者は、子育ての難しさに悩んだり、家庭内の不和に混乱したり、経済的な問題で困窮していたりしてストレスを抱え込んでいる場合も多いので、虐待問題に直接触れていく前に、まず受容的な態度で保護者の悩みを聞いたり、保護者の話に共感したりして、信頼関係を作ることが重要である。

虐待を行うような保護者は、これまでも周囲から非難を受けるようなことがたびたびあったであろうことが想定されるので、信頼関係のない人には、どうしても防衛的になり事態を複雑にしてしまうこともある。「いろいろなことでお母さんも大変なんですね」というような声かけが、保護者の心には響いて事態を改善することに繋がっていくようである。

(2) 保護者支援の方向性

保護者自身の当面しているさまざまな問題に対して、園だけで対応するのではなく、さまざまな特性を有する関係機関と連携して、その特性を生かすとともに、保護者を支援できるいろいろな制

度を活用していきながら子どもを取り巻く周りの環境を安定させていくことが大切である。

経済的な問題については福祉事務所、就労に関することについては職業安定所、各種手当や生活資金の融資制度にかかわることについては市町村役場などが窓口になっている。育児負担の軽減を図るためには、延長保育や休日保育、また療育機関の活用なども考えてみる必要がある。

さらに、保護者の悩みの解消に向けた心理的ケアを図るためには、児童相談所などの各種相談機関を紹介することも問題の解決に繋がることも忘れてはならない。

おわりに

保護者支援に当たっては、保護者の全人格的な理解ということが最も大切なことになる。そのためには、表面的な言動だけではなく、生活背景や生い立ち、さらには複雑な人間関係についてまで留意することが必要であることが具体的な支援方策を考えていく中で示唆された。

園や保育者に激しく抗議を続ける保護者に対して、「モンスターペアレント」等という言葉が保育現場でも飛び交うようになってきている。マスコミがリードする形で広く使われるようになってきたものではあるが、保育現場の複雑な現状の一面を象徴しているものでもある。

このような現象に対して多くの保育者は「保護者はモンスターなどではない。クレームという形を取りながら保育者に助けを求めている」というように受け止めている。現在の保育システムの中では、クレームをぶっつけるという手段でしか保護者は保育者と繋がることができないという悲しい現実もあるのではないかと考えているのである。

傷ついたり生きづらく感じている子どもたちが、そのサインを「いじめや暴力」といった間違った形で無意識に表出するのと同じ様に、保護者自身が抱えている生きづらさやさまざまな苦しみ「モンスター」と表現される振る舞いを誘っているのではないかと考え、保育者たちは、保護者の願いに応えようとしているのである。保育現場において、子育て環境をこれまで以上に高めていくためには、保護者に対する心理的ケアの機会をできるだけ創出し、改善に繋がるサポートを心理的・制度的なことも含めて保育者が自覚的に行っていくことの重要性が本研究から導かれた。

研究を通して改めて、一人一人の保護者が、「一人の価値ある人間として対応してもらいたい」「あるがままの気持ちを受け止めてもらいたい」「自分の気持ちや言動に対して保護者の立場に立った対応をしてもらいたい」「一方的な価値観に縛られないで自分のことは自分で決めたい」という深い思いをもっていることも教えられた。忘れてはならないことである。

最後に、本研究を支えてくれた多くの保育心理士の皆様と大分市東部地区の保育士会の皆様に心より感謝申し上げたい。

注

- 1) 遠城寺宗徳「遠城寺式 乳幼児分析的発達検査法」慶應義塾大学出版会 1977
- 2) 牧野桂一「保育現場における発達につまずきのある子どもの評価と支援」『筑紫女学園大学・短期大学部人間文化研究所年報第22号』2011 p251-p252
- 3) 同上 p253-p255
- 4) 牧野桂一「保育現場における気になる子どもの評価と支援の在り方」『筑紫女学園大学紀要第6号』2011 p4

- 5) 大分合同新聞2011年10月9日朝刊p7
- 6) 山下格 「精神医学ハンドブック 第3版」日本評論社 2000 p19-p42
- 7) 田中美恵子「精神看護学」医歯薬出版株式会社 2001 p141-p149
- 8) 田中美恵子「精神看護学」医歯薬出版株式会社 2001 p161-p171
- 9) 田中美恵子「精神看護学」医歯薬出版株式会社 2001 p97-p106

参考文献

- 高松鶴吉 「療育とはなにか」 ぶどう社 1990
- 野々山久弥 「家族福祉の視点」 ミネルヴァ書房 1992
- 井上肇 「対人援助の基礎と実際」 ミネルヴァ書房 1993
- 小林育子・小館静枝 「保育者のための相談・援助技術」 萌文書林 1999
- 山下格 「精神医学ハンドブック 第3版」 日本評論社 2000
- 下川和洋 「医療的ケアって、大変なことなの？」 ぶどう社 2000
- 大分県中央児童相談所 「児童虐待マニュアル」 大分県 2001
- 田中美恵子「精神看護学」医歯薬出版株式会社 2001
- 柏女霊峰・山縣文治 「家族援助論」 ミネルヴァ書房 2002
- 楠凡之 「いじめと児童虐待の臨床心理学」 ミネルヴァ書房 2002
- 齋藤英二 「心の病気」 西東社 2002
- 高橋三郎・大野裕・染谷俊幸訳 「DSM-IV-TR精神疾患の分類と診断の手引き新訂版」 医学書院2002
- 馬場禮子・青木紀久代 「保育に生かす心理臨床」 ミネルヴァ書房 2002
- 柏女霊峰 「子育て支援と保育者の役割」 フレーベル館 2003
- 牧野桂一 「子らのいのちに照らされて」 樹心社 2004
- 鯨岡峻・鯨岡和子 「よくわかる保育心理」 ミネルヴァ書房 2004
- 楠凡之 「気になる子 気になる保護者」 かもがわ出版 2005
- 土谷みち子・太田光洋 「『気になる』からはじめる臨床保育」 フレーベル館 2005
- 牧野桂一・山田真理子 「保育心理」 樹心社 2007
- 柏女霊峰・橋本真紀 「保育者の保護者支援」 フレーベル館 2008
- 丸山美和子 「保育現場に生かす『気になる子ども』の保育・保護者支援」 かもがわ出版 2008
- 楠凡之 「『きになる保育現場』とつながる援助」 かもがわ出版 2008
- 大分市福祉保健部福祉事務所子育て支援課 「子ども虐待対応のマニュアル」 大分市 2009
- 田中康雄・木村 順監修 「これでわかる自閉症とアスペルガー症候群」、成美堂出版 2009.
- 牧野桂一 「子どもの発達とことば・かず」 たちき書房 2010
- 本郷一夫 「『気になる』子どもの保育と保護者支援」 建帛社 2010
- 柏女霊峰 「子ども家庭福祉論（第2版）」 誠信書房 2010
- 柏女霊峰・橋本真紀・西村真美 「保護者支援スキルアップ講座 保育者の専門性を生かした保護者支援 保育相談支援（保育指導）の実際」 ひかりのくに 2010
- 柏女霊峰 「子ども家庭福祉・保育の幕開け」 誠信書房 2011
- 牧野桂一 「幼稚園・保育園における危機管」 『第31回全国仏教保育福岡大会紀要 いっしょに大きくなりまっしょい!!』 社団法人 日本仏教保育協会 2011

(まきの けいいち：人間形成専攻 教授)

