

## 保育の新たな課題にかかわるトラブル

### ① 新たな課題の出現

近年、急激な社会変化に伴い、幼稚園や保育所には新たな問題や課題が起こってきています。少子高齢化や女性の社会進出などの動きは、子育てを取り巻く状況を大きく変えつつあります。その大きな流れは、幼保一体化施設として「認定こども園」という新たな流れを生み出しています。

また、コンピュータやインターネットの普及で、いろいろな育児情報を容易に得られやすくなった反面、誰でも気軽に発信できる利便性が、噂や間違った情報を氾濫させるなど、新たなトラブルを生み出しています。

〔幼保  
トラブル  
一三〕

また、外国人の就労が増えてきた関係で、入園してきた子どもの言葉や生活習慣が分からず、どのように対応していいか戸惑う幼稚園や保育所も増えてきています。異なる文化を認めることはとても大事なことなのですが、お互いに十分なコミュニケーションができないままでは、無用のトラブルが生じたり、行事や日常の伝達事項ですら伝えられないことも起こってしまいます。特に宗教上の戒律などは、日本人にとってはあまり縁のないことだけに、あとで分かったときに大きな問題になりかねません。また、子どもたち同士の関係では、一つの国だけの子どもを預かると限っているわけではありませんから、日本以外の、複数の国々の文化を子どもたちに伝える必要性も出てきます。

乳幼児という時期に、さまざまな国の子どもたちと一緒に生活することは、うまく交流できれば好ましいことなのですが、そこにいたるまでに乗り越えなければならない問題や課題は山積みといてもいいかもしれません。外国人をどのように受け入れていくかなど、園全体で共通理解し、態勢を整えていかなければ、容易には受け入れることはできないからです。

さらに、最近の幼稚園や保育所で起こりだしたトラブルは、子育て支援事業や園の開放事業など、新たな事業をめぐる起こってくる問題です。園を外部の人

に開放したり、幼稚園や保育所に通う前の親子を対象に子育て支援を行うことは、確かに大事なことなのですが、園内の体制が整っていなかったり、園の方針やだれが担当するか等があいまいのままに、十分な準備もできないで外部の人を受け入れていくことの危険性がでてきています。

子育て支援を幼稚園や保育所が盛んにやりだしたことで、在園する子どもの遊ぶ時間や場が大幅に減少したり、保育者の仕事量が急激に増え、子どもとていねいに向き合う時間がなくなるような状況であるならば、それは決して好ましいものではありません。

子育てが楽しく感じられるかどうかは、どれだけ子育てに余裕があるかどうかである、という事情は、幼稚園や保育所でも同じです。

さらに、中学校や高等学校のカリキュラムが変わったことで、幼稚園や保育所での体験学習もさまざまな形で行われだしています。中学生や高校生が幼稚園や保育所にやってきて、子どもと触れ合う経験は、少子化社会を迎え、小さな子どもと接する機会が少なくなった若者が、子どものかわいさを身近に感じる機会となるという点では大事なことです。しかし、子どもに興味をもたない中学生・高校生が、授業だからしかたないと思って乳幼児にかかわることの是非は、きちんと見極めて、中学校・高等学校の担当の教師と研究や連携を深めていく必要があります。

時代の流れからか、少子化対策や子育て支援が強調され、特に待機児対策や長時間保育などが注目を集めていますが、その一方で、親が育児に関心を示さず育児を放棄したり、母子密着から子どもが自立できずさまざまな問題行動を示すなど、育児を取り巻く状況は混沌としています。このような時代にあって、保護者とのトラブルにどのように対応していくかは、非常に難しい問題です。

トラブルが起こったからといって、単にマニュアル化した対応をするのではなく、じっくり子どもや保護者と付き合う中で浮かび上がってくる、家族や社会のゆがみなども見据えたかわりが求められているのです。

## ② ITをめぐる問題

インターネットやホームページをめぐる問題は、ここ数年急激に増えてきています。特に匿名性の高いホームページの掲示板等では、園に対して悪い噂が流れたり、誤った入園情報が書かれている場合が少なくありません。個人が管理する

## 2 保育や保護者への対応をめぐるトラブル

### 保育者による対応の違いと保護者との信頼関係〔保育所〕

**Q** 保護者から3歳児クラス担任の保育者と5歳児クラス担任の保育者の対応が違うが、園の方針はどうなっているのか疑問を感じるという意見が寄せられました。

#### 《事例》

3歳児クラスのA男の保護者から次のような連絡がありました。5歳児クラスのB男に、A男がキックされているのをたまたま見たが、ふざけ合っているのだろうと様子を見ていた。すぐに3歳児クラスの担任のC保育者が対応したが、どうしてやったのかB男に聞いたあと、A男には「B男くんはイライラしていたんだって」とだけ言ったとのこと。C保育者に様子をたずねると、子どもはぶつかり合いを通して学んでいくので親があまりやきもきすると子ども同士の関係がよけい悪化する、今後、様子を見てください、と突き放したような説明だったそうです。納得がいかず、翌朝B男の担任のD保育者に手紙を届けたそうです。D保育者は、A男、B男を呼び事情を詳しく聞いたあと、イライラしてやっていいことなのか、よくないことなのか、判断を導き出せるように話をしたところ、B男は素直に謝ったとのこと。そして、その経緯を即座に電話で連絡してくれ、早い対応と報告に、安心と信頼がもてた、とのことでした。

その後もD保育者は保護者への対応に気を配り笑顔を絶やさず保育にあたっていますが、C保育者は何事にもあっさりしており、笑顔が大切と日頃から伝えているのですが、いつも厳しい顔で忙しそうにしている、近寄りづらい態度です。

後日の懇談会でも、A男の保護者から、キックされたことのほか、懇談会の日程や園でのさまざまな指導について、不満や苦情がぶつけられています。

保育はチームスタッフが一丸となって進めるという思いを、園長として保育者たちにどのように伝えたらよいか、行き詰まっています。 (E保育園・F園長)

〔幼保トラブル二二〕

#### 《事例のポイント》

- 保育園の方針が職員全員に周知徹底されているか。
- 保護者が求めている要望や苦情をどのように受け止めようとするのか。
- A男とB男、そしてB男の保護者の気持ちをどのように理解するのか。

A

## ◆解決のための基本的視点

- ◇保護者の要望や苦情に対し、じっくり話ができる場所と時間を設定する。
- ◇保護者の言葉を共感的に受容する。
- ◇時間をかけていいものと早急に対応すべきものを見極める。
- ◇B男とその保護者の気持ちを理解する。

## ◆具体的な対応・解決の手順

### 1 要望・意見は共感的に、まずは受容する

A男の保護者は、後日改めて日頃の思いのたけをぶつけています。キックされたことのほか、懇談会の日程や園でのさまざまな指導について不満が出されており、今回のことが、今まで積もっていた保育園に対する不満や苦情を吐き出すきっかけになったと感じられます。

このようなトラブルを解決するためには、これらに関する要望にも十分理解を示す必要があると思われます。まずは「そうですね」と相づちを打ちながら耳を傾けるのがよいと思われます。苦情としてとらえるのではなく、貴重な意見という思いで臨むことが大切です。他の参加者に意見を求めるなど、さらに考えを整理し、理解を深めながら進めていくのがよいと思われます。懇談会を進めなくてはいけないということで、結論を急ごうとすると、満足のいく答えが出せないことも考えられます。園の意見をその場で押し付けることで、保護者がプライドを傷つけられたり落ち込んだりしないよう、言葉は十分選んで話す配慮が必要です。その場で時間が足りないような場合は、別の機会を設け、十分に意見交換をしましょう。

### 2 受容した要望を整理し対応を考える

まず、すぐに要望に応えられるもの、検討に時間がかかるもの、現段階では応えられないものなどに分け、即答の難しいものは保留にし、対応策を検討しま

A

◆解決のための基本的視点

- ◇集団保育で留意すべき視点を確認する。
- ◇遊びの前の排泄（子どもがのびのびと遊ぶための条件）の大切さを認識する。
- ◇担当職員の見届けを確実にする具体策を講じる。

◆具体的な対応・解決の手順

1 集団保育で留意すべき視点

保育園の保育は基本的には集団生活によって営まれているといっても過言ではありません。それゆえに子どもたちを集団的に活動させることを前提として保育する指導技術が強調されがちでした。しかしながら、子どもたちは同じ年齢で同じ体験を同じはやさで経験していくものではありません。個々の生活体験からその発達はさまざまだということを保育に携わる私たちは再認識しなければなりません。

集団的な自由遊びの中では個別的なふれあいを重んじることや生活のリズムや集団的一斉行動など一定の時間の中で保育を進めるときは、ゆとりのある時間の中でゆっくりと個々の子どもの発達に合わせて保育を進めていくことが大切と考えます。保育者の子どもへの気配りや受け止め方、接し方がそれぞれの子どもの成長に大きな影響を与えることを肝に銘じるべきです。

また集団的な遊びは、個々の自由遊び（ひとり遊び）が積み重ねられて、同じ遊びを共有するグループ遊びに発展し、さらには大きな集団遊びへと進化していくのだと考えます。集団活動をより豊かなものに発展させていくためには、折々の集団遊びの中に個人や小グループで活動できるスペースを工夫し、認める姿勢が大切です。

子どもたちが自然と向かい合い、さまざまな友達と過ごすことの楽しみから、より豊かな人間関係を理解していくのだと考えます。

〔幼保トラブル〕

## 〔集団遊びで留意すべき視点〕

- ① 自由遊びの環境を整える——屋内、屋外の遊び場所や遊具の構成によって遊びは左右される。
- ② のびのびと豊かに遊びに熱中させる——遊びに熱中させるほどの内容の豊かさが子どもの心身の発達の糧になる。
- ③ 自由遊びは放置ではない——自由に遊ぶ楽しさを味あわせ、空想の世界で遊ぶ工夫のヒントを与えよう。
- ④ 危険や不健全を避ける——自由遊びには、危険が伴う。子どもの遊びとして不健全な遊び（たとえば性的な遊び等）は是正する。
- ⑤ 子どもの遊びに入る——保育者もともに遊ぶ楽しみと仲間のむすびつきを遊びによって高めよう。
- ⑥ 遊びには流行がある——子どもの遊びには地域・社会・メディアを背景にした遊びがある。流行の遊びを見守ってあげよう。
- ⑦ 集団生活にはルールがある——自由な遊びを展開するにも規律があることを知らせよう。あぶない遊び（物を投げたり、高い場所で押し合う場面）の規律を明示しよう。
- ⑧ みんながともに遊ぶ楽しさを味あわせる。——一人一人の子どもが生き生きと遊ぶことができる工夫をしよう。
- ⑨ 勝負にこだわらない遊びを展開する——遊びは楽しさが基本。敵対的にならない程度のゲームの展開を基本とする。
- ⑩ ひとり遊び、小グループの遊びを大切にす——ひとり遊び、3～4人程度の小グループの遊びの中に子どもたちの心身の発育を促す遊びの芽がひそんでいる。遊具の種類や数も豊かに準備する。
- ⑪ そのほか
  - 子ども同士がふれあう喜びを知る。
  - 友達関係を発達させる喜びを知る。
  - 集団を押しつけてはいけない。
  - 一人一人の個人差を大切に。
  - 集団遊びの中にひとり遊び・グループ遊びのスペースも工夫する。
  - さまざまな集団遊びの工夫をする。
  - 子どもの健康管理や安全管理を徹底する。