〔個別研究２〕

保育所における保護者のニーズとその対応に関する調査

母子保健研究部　齋藤幸子
共同研究者　須永　進（愛知淑徳大学）
青木知史（秋草学園短期大学）
山屋春恵（文部科学省初等中等教育局）

要　約

保護者から寄せられたニーズ(要求)とそれへの対応についての現状を明らかにすることを目的に、保育士を対象に質問紙調査を実施した。札幌周辺および首都圏計 14 カ所の保育所において、187 名から回答を得た。

保護者から最近寄せられたニーズ（要求）は、１．保育の内容 39.6%、２．保育の方法・体制 42.8%、３．食事・おやつ関連 36.9%、４．保育士や職員に対して 21.9%、５．保育環境 19.3%、６．その他 11.8%、の記入があり、複数回答を含めた件数合計は 369 件であった。これらのうち対応に苦慮したケースは、それぞれ 25.7%、35.0%、26.1%、48.8%、27.8%、40.9%であった。対応の基本方針は、まず話を聴き、できるかぎり受け入れるが、園の方針、マニュアル、職員間の話し合いなどにより見極める、などであった。苦慮した内容については、病気やけがへの対応、アレルギーと食育、保護者の不安や個人的相談、行事などで自分の子を目立つようにして欲しいという要求、保護者同士のトラブルなど非常に多様であった。仕事上の悩みがあるとした保育士は 44%でその内容は、多忙でゆとりがない勤務状況、職場の人間関係、保育士の専門性育成の機会がないことなどであった。

保護者の要求は多様であり、保育士は少なからずその対応に苦慮していた。職場環境に問題が散見され、保育士が保護者および地域子育て家庭の支援を行うためには職場の環境整備が必要である。

キーワード：保育所、保護者のニーズ、育児支援サービス、保育士育成

Study on Parents' Needs and Measures in Day Nurseries

Sachiko SAITO, Susumu SUNAGA, Satoshi AOKI, Harue YAMAYA

Abstract : To examine the parents' needs and the measures in day nurseries, questionnaires were sent to 14 day-nurseries in the Tokyo metropolitan area and the Sapporo city area. 187 answers from the members of day-nurseries staff were analyzed.

369 needs of parents described by day-nursery staff in essay questions were categorized to 6 groups: 1.details of childcare 39.6%, 2.methods and systems 42.8%, 3 meal and snack services 36.9%, 4.claims to day-nursery staff 21.9%, 5.environments or equipments 19.3%, 6 the other demands 11.8%. Problems with difficult solution were included in each category, and the ratio of which was 25.7%, 35.0%, 26.1%, 48.8%, 27.8%, and 40.9%.

Most respondents' basic policy to solve the problems was summarized as follows. At first, day nursery staff listens to the claimer, exhausts every possibility according to the manual of each day nursery and hold staff conferences to solve the problem.

For example, the difficult problems are to care children who are sick, injured and have any allergy. Furthermore, there were egoistic demands from parents or troubles among parents, which trouble the day nursery staff.

44% of the respondents worried about their working environment. Their troubles are busyness, relationship among co-workers or senior workers and no chance to improve their specialties.

It is necessary to improve the working environment in day nurseries.

Keywords: : day nursery, parents' needs, child-rearing support

Ⅰ．研究目的

現在、保育所の役割は「子ども・子育て応援プラン」「保育所保育指針」に明確に記されているように、入所した子どもの保育のみならず、子どもの保護者さらには地域の子育て家庭への支援が求められている。

保育所保育指針(平成20年3月28日告示)の総則2、保育所の役割(四)において、保育士は、「子どもの保護者に保育に関する指導を行う」とされており、同「第六章 保護者に対する支援」では、「保育士の業務として特に重要」とされている。一方、保育の現場では、理不尽な要求をする保護者の存在や[1)]、業務量の増加と内容の多様化による保育士のストレスやバーンアウトの問題があげられている[2) 3)]。保育士養成を担当する指導者側としては、学生に現状に即した援助技術を修得させるために、保育の現状を把握する必要が生じている。

本研究では、保育所における保護者支援について検討することを目標に、保護者から寄せられた保育ニーズ(要求）とその対応について、現状を明らかにする目的の調査を実施した。

Ⅱ．研究方法

札幌周辺および首都圏計14カ所の保育所において、保育士を対象に留め置き式による質問紙調査を行った。倫理的配慮の上で調査協力を依頼し、回答は無記名で、個別の封筒で回収した。調査時期は2008年10月であった。調査内容は、保護者の保育ニーズ（要求）の内容、その対応、苦慮したケース、保育士のもつ悩みや勤務状況などであった。

Ⅲ．結　果

1．回収数および対象のプロフィール

配布数260に対して回収187、回収率72%であった。回答者は女性が 96.8%であった。職種は、保育士が89.9%、主任保育士が5.3%、施設長が2.7%、などであった。年齢は20代が55.6%、30代が23%、40代14.4%、50代5.3%、不明1.6%となっていた。保育経験年数は、5年未満41.2%、5〜9年26.7%、10〜14年11.2%、15〜19年10.2%、20年以上9.6%であった。

2．保護者の保育ニーズ

回答者が最近把握した、保護者の保育に対するニーズ（要求）について5分野および「その他」の6欄に分けて例示を求めた。記入数合計は322件であった。それぞれの欄への記入数の全体（187）に対する割合は、1．保育の内容39.6%、2．保育の方法・体制42.8%、3．食事・おやつ関連36.9%、4．保育士や職員に対して21.9%、5．保育環境19.3%、6．その他11.8%、であった。

記入された内容を**表1**（稿末に添付）に分類整理して示した。その際、具体的な内容ではなかった2件を除き、1つの欄に2種類以上の内容が記述されている場合は分割し、分野が適当と思われない場合は移動することにより整理した。その結果、合計369件となった。それぞれの要求への対応を5タイプに分けたところ、「要望を受け入れて対応」が210件と圧倒的に多かった。「一部対応、または別の形で対応など調整」51件、「受け入れが困難または園の方針と異なるなどの理由で、説明・説得」が75件、4「苦情への謝罪」10件、「難しい・対応中など」7件、「質問への回答」7件であった。

以上が記載内容の量的なまとめであるが、この調査項目については、数字がそのままその要求の多さとはならない。例えば、同じ保育所の複数の保育士が、同一の保護者による同一のニーズについて記載した場合、1事例が複数回カウントされた可能性があるからである。それだけ多くの保育士にとって印象に残る例ということは言えるかもしれないが、稀な例という可能性もある。反対に、1記述であっても、「○○を要求する保護者が多い」などもカウントは1である。

このような理由から、内容については量的な分析より質的な分析を主に検討を進めることとした。内容は多岐にわたり、設問では「保育に対するニーズ」として尋ねたが、保育士からみた保護者の実態や問題点が含まれ、それらすべてをニーズとして整理した。主な内容とそれへの対応を以下にあげることとする。項目番号は表1に対応している。

1）保育内容

保育内容として分類した記述は、保育士が保育中に子どもに関わる上で要求された内容である。

1．午睡について：「昼寝をしないで欲しい」と「させて欲しい」があり、前者についての対応は「昼寝の必要性を説明する」が多いが、「短めにする」など個別対応もみられた。また、「夕方寝かせて欲しい」という要求もあり、その理由は、夕食の時眠くなってしまう、機嫌が悪いなどであった。児の年齢からみて夕方寝る必要がないにも関わらず要求される場合には、保育士は「家庭の生活リズムを変えるなど協力して欲しかった」としていた。生活リズムについては園と家庭で特に連携が必要な内容であるが、保護者の要求が一方的で、園側が受け入れざるを得ない場合が認められた。

2．文字や数を教えて欲しい：就学前など年長児を中心に要望があった。遊びの中で興味や関心をもつように働きかけるとしていた。

3．外遊びについて：風邪ぎみなど体調不良を理由に「外遊びをさせないで欲しい」や「雪のひどい日は外で遊ばせないで」と外遊びを控える要求と、反対に「できるだ

け外遊びを多く」があった。体調不良児に対しては、他のクラスや職員室で過ごすようにしたり、職員体制を都合したりして対応していたが、軽い咳や鼻水でも要求されることがあり、児が外に出たがったり、症状が軽く元気であれば保護者の同意を得て、少し外に出すなど対応していた。他に、「本人が出たがらないので外遊びをやめさせて欲しい」に対しては、保護者と本人の意向を確かめて徐々に促すなど対応していた。

4．身の回りの世話など個別の対応：着替え、鼻をかんでほしいなど、個別の対応を求める例をここに含めた。内容は多岐にわたり、保育内容の改善に繋がると思える要求もあるが、中には親の自己中心的とも思える内容があり、保育士は、保護者の立場を考え、不本意ながらも要求を受け入れている例もあった。例えば個人的理由で「帰る前に着替えさせておいて欲しい」「お迎えにきた後も、保育園にいる間は保育士が子どもをみることを要求」「朝忙しくて最低限のことをやらずに保育者任せ」などである。また、「特定の子どもと遊ばせないで欲しい」という要求には対応が苦慮されていた。

5．歯磨きをして欲しい：園の方針として「口をすすぐ、お茶を飲むことで十分」と説明されていた。児年齢が明かされていなかったが、歯科医の指導のもとに決められていた。

6．トイレット・トレーニング：家では紙パンツ、園でトレーニングというような、保育所に頼る例が見られた。また、トレーニング開始を求められた場合、園から時期や方法についての指導がなされていた。

7．しつけ関連：「良い悪いをしっかり教えて」、「静かに話を聞く」などのしつけ、指しゃぶりなどの習癖の改善や、生活リズムの改善の要求があった。家庭との連携のもとに対応されていたが、中には協力が得られず改善が難しいとされた例もあった。

8．遊びや保育の内容：「もっと体を動かして」「アニメソングを歌わないのか」「竹馬はいつから取り入れるのか」「幼稚園のように習い事をとりいれて」など、具体的な要望があり、園の方針に即して対応されていた。またアンケートによって、保護者の要望が把握されていた。

9．安全・けが・けんか：「けがをさせないで欲しい」という保護者のけがに対する敏感な様子がしめされていた。けんかやいじめ、かみつきの心配など、子ども同士の問題についての保護者の要望もここに含めた。保護者の考えに添って対応されていたが、保護者同士の問題に発展するなど、対応に苦慮される例がみられた。

2）保育方法・体制

各種保育事業など園全体の体制に関わる内容を集めた。

11．仕事以外の理由で保育の要望：「仕事が休みでも他の用があるので預かって欲しい」における用事の内容は美容室、歯医者、家の片付けなどであった。保護者の就業保障だけでない、生活支援・育児支援としての保育を受け入れるかどうかが問われる内容である。可能な限り受け入れられていた。

12．病時の保育：病時の問題は２点に集約される。第１が、「熱があるなど体調が悪いが、仕事が休めないのでみて欲しい」という要望で連れてきてしまうので、やむを得ず受け入れる場合、第２が、保育中子どもの体調が悪くなったので職場に連絡するが、迎えに来られず、やむを得ずそのまま預かるという例で、いずれもほとんどの保育所からあげられた。事業として病時保育は行っていなくても、実態として体調の悪い児（病児といってよいであろう）を保育していることが明らかであった。

13．障害児関連：重度障害児の受け入れや人的体制についての要望が出された。保育士が、手話を１から覚えるなど特別な対応が必要となるケースが示された。

14．延長保育関連：「延長時間を更に遅れる」「当日急に要求する」などの問題があった。また、延長保育で「2～3 分なら延長料金を払いたくない」など苦慮するケースがみられた。他に、一時保育の場合も仕事で利用があるので、延長保育の必要性が指摘された。

15．保育形態：一時保育、縦割り保育、学童保育などについての要望や問題点が示された。一時保育については０歳児の利用も増えているとのことであった。

16．投薬・包帯の交換：投薬の希望は複数箇所であった。包帯の交換や塗り薬の塗布は、１人の子どもにかかる時間が負担としてあげられた。内服薬は飲ませる園と、慢性疾患に限る園とがあった。

3）食事・おやつ

21．食事のしつけ：「マナーを教えて」他、偏食や少食、「利き手を直して」が主な内容である。家庭との連携を大切に、繰り返し努力が続けられていた。「はしの利用の希望」は、園の方針を説明し理解を得たとのことだった。

22．アレルギー関係：除去食については、医師の診断に基づいて実行されるのが基本であるが、保護者の中には、アレルギーがあるにもかかわらず「他の子と同じものを食べさせて欲しい」としたり、家ではできない除去を園に要求したり、保護者側の姿勢に矛盾が見受けられた。よく話をして、きめ細かく対応されていた。

23．病時の食事：胃腸炎、手足口病などへの対応として、別食が用意されていた。連絡上の行き違いで保護者の不満を招いた例があった。

24．食事の量：量が足りないとの主張では対応に苦慮された例があった。どれくらい食べているか知りたいとの要望があった。降園時や連絡ノートで対応していた。

25．おやつ関連：手作りおやつを増やして欲しい要求があり、増やしたところ好評とのことであった。既製の甘いお菓子は不評であった。量は夕食に響かないよう考慮してあるが、少ないとの意見に苦慮していた。

26．その他個別の要求：アレルギーではないが、嫌い、必要ないなどの理由で特定の食材を「食べさせないで欲

しい」という要望には、よく話し合って望ましい方向性へ向けて対応されていた。離乳食の進め方についてなどは、要望に添って丁寧に対応されていた。

27．食事内容についての情報：要望に応えてサンプルを展示したり、給食の調理法を知りたいとの要望に応えて、献立表以外に給食便りを発行したりしていた。

28．悩みや質問、問題点：子どものニーズとして、朝食の欠食があげられよう。対応として、おやつや食事（昼食と思われる）の時間を早くして対処している。「保育園で栄養をとっているからよい」という考えで、家庭の食事がおろそかになっていたり、離乳食の進め方に悩んでいたり、家庭への指導・援助が必要な様子が伺えた。

29．食事関連のその他：給食費をプラスして1品増やしていることへの苦情には、園として、理由を説明されていたが、理解を得るのが難しい例があった。食材の栽培が好評であり、クッキングへの参加希望などがあげられた。

4）職員に対する要望

31．保護者への対応についての不満：「話しかけて欲しい」電話などの丁寧な対応を要求、職員間のばらつきの指摘などがあり、職員会議などで話し合われていた。

32．話を聞いて欲しい（個人的な、保育以外の内容）：親の個人的相談、親同士の悪口をきかせる、職員にプライベートな付き合いを求めるなどは、職員としての意識を持ち、職員で連携して対応されていた。

33．園での子どもの様子を知りたい：お迎えの時にその日のことを細かく知りたがるとのことで、ノートだけでなく口頭でも伝える努力がなされていた。懇談会や掲示で情報伝達や、年長児には子どもとの会話も大切と伝える。

34．トラブルに対する対応への不満：各種トラブルに対しては、事実を調べ丁寧に説明し、保護者の感じたことに対してわびるなど対応していた。

35．子どもへの対応：子ども同士のトラブルに対する職員の対応への不満が出された。遅番職員が全体に目が届いていない、新任保育士の子どもへの叱り方などの意見がだされた。職員で話し合うなど注意すべき点を改善する方向で対応されていた。

36．担任とのコミュニケーション：延長保育などで、送迎時に担任と顔を合わせる機会が少ないことや連絡の不足が問題とされていた。個人面談の機会を設ける、連絡ノートなどで細かく伝えるなど努力されていた。

37．専門的対応：子育て情報や専門的なアドバイス、障害児の就学相談などの要望には、関係機関との連携のもとに対応されていた。

5）保育環境

41．職員配置：「職員の数を増やして欲しい」「朝夕の体制で職員数が足りない」との指摘があった。パート職員などにより補充されていた。

42．進級関連：年度途中の進級、担任が変わることへの不安については、園長からの説明などで対応していたが、変わった後の担任に繰り返し訴える例も認められた。

43．行事関連：「行事が多すぎる」との意見には、その都度説明して対応されていた。一方、「親が参加できる行事を増やして欲しい」に対しては反省点として職員会議で話し合われた。運動会、発表会をより広い場所でという意見には、広ければよいという訳ではない保育方針の説明がされた。保育参観に夫婦で参加したいという要望には、大人が多すぎてはという理由で1人に限定されていた。

44．防犯・安全管理：周辺の不審者に対する不安が訴えられ、口頭や園だよりなどで防犯対策について説明された。

45．環境衛生・事故防止：ドアの開閉の危険性の指摘に対し、ストッパーをつけるなど対応。室内温度についての意見に対し、温度計を設置。ぜんそくの原因となるぬいぐるみについて、衛生管理を説明し当該児童には近づけないようにした。耐震についての質問があり、説明がされた。

3．対応に苦慮した事例

上記に示したニーズの内容について、対応に苦慮したとされた割合は、1．保育の内容 25.7%、2．保育の方法・体制　35.0%、3．食事・おやつ関連　26.1%、4．保育士や職員に対して 48.8%、5．保育環境 27.8%、6．その他　40.9%、であった（分類作業前の回答者の記入のままの件数に対する割合）。

表2には、近年苦慮すると感じるケースがあるかについて示した。全体で「よくある」「時々ある」「たまにある」を合計すると「ある」48.6%、「ない」は38%で、約半数が保護者のニーズに苦慮を感じていた。年代別に見ると、20代が「ない」と答えた割合が47.1%と他群に比べて高い。経験年数で見ても、5年未満の 77 名中 57.1%が「ない」としていた。

表2．対応に苦慮するニーズについて（%）

	N	よくある	時々ある	たまに	ない	不明
全体	**187**	3.2	21.9	23.5	38.0	13.4
20代	**104**	2.9	22.1	15.4	47.1	12.5
30代	**43**	4.7	16.3	37.2	27.9	14.0
40代	**27**	3.7	29.6	33.3	29.6	3.7
50代	**10**	0.0	30.0	30.0	20.0	20.0

過去1年間で最も苦慮した事例については、74 件（39.6%）の記入があり、うち直接経験していないなど

10 件を除き、複数事例の回答を分割処理した結果 71 件となった。その内容は**表 3** の通りであった。

1～5の内容は、前項に記述したニーズの内容と重なっているので、6の保護者の問題について以下に記す。

保育所から保護者への「お願い」に対する不満や、子どもの話をすべて真に受けて苦情を言ってくる場合など保護者との関係がこじれた場合、事情や状況の説明はしつつ、伝え方については十分わびるなど対処していた。

行事で自分の子どもを目立たせたいという要求には、子どものストレスも考えて対処することが伝えられた。

一方、子どもの状態に無関心で障害に気づかない、問題について家庭での改善努力がみられない、など、保護者と園の連携が難しいケースがあげられた。

うつ傾向など親個人の問題は、夫など家族、園長、主治医と連携がみられ、経済的は問題には公的サービスの紹介がされていた。

子どものけんかが親同士のけんかになった経緯から、「もめ事はその日のうちに解決して家に帰す」という方針が示された。

表 3．過去 1 年間で最も苦慮した内容

1 保育内容・・・23 件
- 文字や数を教えて欲しい（2 件）
- 外遊びをさせないで欲しい（4 件）
- 特定の子どもから離して（3 件）
- どろんこ遊びの時は着替えさせて（1 件）
- けが・いじめ・けんか（13 件）

2 保育方法・体制・・・17 件
- 仕事以外の理由で保育を要望（2 件）
- 病時の保育（7 件）
- 障害児関連（3 件）
- 延長保育（4 件）
- 夏期保育（1 件）

3 食事・・・7 件
- アレルギーをもつ児の食育（1 件）
- 別食対応（3 件）
- おやつを手作りに（2 件）
- 給食費問題（1 件）

4 職員の子どもへの接し方・・・1 件

5 保育環境・・・5 件
- 保育士の配置や定員（2 件）
- 行事関連（2 件）
- 子ども同士名前が判るようにしてほしい（1 件）

6 保護者に関する問題・・・18 件
- 苦情，不満（4 件）
- 一方的な要求（4 件）
- 無関心、園・保育士まかせ（4 件）
- 親個人の問題への対応（3 件）
- 親同士の関わり（3 件）

4．保育士の仕事上の悩み事と相談相手

現在仕事上で困っていることや悩みごとがあるかについては、82 名（43.9%）が「ある」としていた。そのうち悩みの内容については 48 名の記入があり、その内容を分析した結果、68 件の悩みごとが抽出された。内訳は**表 4** の通りで、項目ごとの内容は以下の通りである。

表 4．仕事上の悩みの内容

		n	%
1	職務上の葛藤	20	41.7
2	職員との関係	19	39.6
3	就業環境	10	20.8
4	保育士の育成、自己研鑽	9	18.8
5	保護者の問題や保護者との関係	6	12.5
6	子どもの問題や子どもとの関わり	4	8.3
合計		68	141.7

1）職務上の葛藤：仕事量が多く余裕がないなど負担を感じている例が多い。その理由は、行事が多い、書類が多い、保育以外の仕事などである。また、保育士自身が子育て中の場合、すぐ帰宅することをうしろめたいとしていた。保育の理想と現実の違いなど、保育方針に納得がいかない悩みなどでは、退職を考えるなど深刻であった。

2）職員との関係：複数担任の意志疎通など保育士同士の連携の難しさがあげられた。園長と他の職員の意見の食い違いや上司への不信感、上下関係の難しさがあげられた。

3）就業環境：労働時間が長い、持ち帰り仕事が多い、休みが取りにくい、賃金が見合ってない、などがあげられた。

4）保育士の育成・自己研鑽：保育士育成と意識向上の必要性と、自身の学びの意欲が示されたが、時間が取れないことが悩みとなっていた。保育技術だけでない社会性の面の研修も必要とされていた。

5）保護者の問題・保護者との関係：無関心な親や、過干渉な親などへの対応の難しさ、コミュニュケーションの大切さがあげられた。

6）子どもの持つ問題・子どもとの関わり：乳児や発達に課題のある子ども、対応が難しいケースへの関わりがあげられた。

悩みごとがある時の相談相手について、は 170 名（90.9%）が「あり」としており、その内訳は**表 5** の通りであった。同僚が 68.8%と最も多く、次いで家族・友人が 54.1%、職場の先輩 48.8%と続いた。

表5．悩み事の相談相手（複数回答）

No.	カテゴリー名	n	%
1	同僚	117	68.8
2	職場の先輩	83	48.8
3	施設長	55	32.4
4	主任保育士	64	37.6
5	職場指定のスーパーバイザー	1	0.6
6	他の職場の保育関係者	52	30.6
7	保育関係者以外の家族や友人など	92	54.1
8	その他	3	1.8
	全体	170	100.0
	合計	467	274.7

Ⅳ　考　察

保護者への支援は、保育所においてこれまでも様々な形で実施されてきたことは自明であるが、2008年3月に告示された改訂保育所保育指針（以下指針と略す）において、保育士の役割として明文化された。本研究では、指針が施行される2009年4月に先駆け、保育所における保護者のニーズとそれに対する対応を調査し、現状と問題点を把握した。これらの結果から、保護者ニーズの多様性、保育所における保育士のおかれている状況の問題点について考察を加える。

1．ニーズの多様性とその対応

保護者のニーズが多様であることは表1に示したとおりであるが、質的分析として別の視点で捉えてみると、次のような枠組みも考えられよう。

［把握の方法］言葉で表現される要求 vs 親子の状況から読み取れるニーズ

［内容］保育形態・体制など園全体に関わる要望 vs 個別対応が必要な要求

［対応］保護者自身への直接支援 vs 子どもの保育を通した保護者支援

これらが相まって、ニーズやその対応は多様な形相を示していた。

ニーズ把握の上で、言葉で表現される場合は分かり易い面もあるが、保育所との連携のもとで子どもを育てる、という意識を持たないと思われる保護者からの要求は、一方的で、保育士は対応に苦慮していた。

一方、言葉では表わされないが、状況から把握できるニーズとしては、子どもの朝食の欠食の例に明らかであった。子どものニーズは空腹、被虐待など保育中の観察によって把握できる場合があるが、保護者自身のニーズについては送迎時に声をかけるなど、潜在的ニーズの把握に努力がなされていた。園への要望についてアンケートを実施している保育所があり、ニーズの把握に有効な手段のひとつと言えよう。

以下、把握されたニーズの内容を、園全体の保育体制に関わる要求と、個別の対応が求められるニーズとに分けて主な問題点を検討する。

1）全体の保育体制に関わる要望

保育ニーズとして、病時の保育、延長保育、仕事以外の理由での保育、一時保育の延長、保育士の増員などがあがった。

病時の対応について指針における扱いをみると、第5章「健康・安全(三)疾病への対応」において、保育中に体調不良や傷害が発生した場合は、保護者への連絡が第一にあげられた上で、嘱託医などとの相談ほか、「医務室などの環境を整え全職員が対応できるようにすること」とされている。しかし、看護師の配置は必須とはされておらず、配置されている保育所とされていない保育所の間に保健的対応の差が懸念される。高野が指摘するように[4]、「保育職員の保育保健に関する資質の向上」が益々強調されてしかるべきである。

以上は、保育中に体調が悪くなった場合の対応であり、登園以前から体調の悪いことが分かっている場合は、平成21年度から実施の「病児・病後児保育事業」における、「病児対応型」「病後児対応型」の保育の展開が期待される。

次に延長保育であるが、「2～3 分の場合は超過料金をとらないで欲しい」など保育士が戸惑う要求があったので、料金体系について別途調べたところ、保育所や自治体によって違いが認められた。今回の調査対象では、大半が決められた範囲の保育時間（8:00～18:00 等）の前後に延長保育の時間を設けており、1回 60 分まで 200円、1ヶ月単位では4,000円などの料金設定であった。また、タイムカードが用いられていることで1～2分の遅れでも課金されることが分かった。一方、都内A自治体を例にあげると、勤務や通勤時間に応じて11時間（7:15～6:15）まで保育し、11時間を超える場合のみ1時間の延長保育を実施し課金している。保育料負担の公平性がどの程度保たれるかの問題であり、潜在的な疑問もしくは不満となっている可能性が考えられるのではないだろうか。

延長保育については、希望者の増加、更なる延長の希望、0歳児が増えるなどの傾向が認められ、育児休業や育児時間の取得が進んでいないことの現れではないかと推察された。

仕事以外の理由による保育や延長保育の希望は、今日、一時預かり事業の対象が、理由を問わず「家庭で保育を受けることが一時的に困難となった児」とされているので、育児支援として認められてもよいという考え方にもなろう。現状としては、可能な限り受け入れられていた。

最後に一時保育の延長のニーズであるが、上記のように一時的に家庭での保育が困難となった場合ではなく、

仕事のために常態的に一時保育を利用し保育時間内に収まらないケースもあるということであった。

他に重度障害児の受け入れ、学童保育など保育ニーズは多様であり、現状では対応が難しいニーズにおいても、できる範囲として、保育所側がある程度の負担をおって対応していることが伺えた。

2）個別対応を必要とするニーズ

結果の1）保育内容、3）食事・おやつ、4）職員に対する要望に主に分類したように、保育中、いわば保護者の目の届かない間、わが子にはどう対応して欲しいか、さまざまな個別の要求が出されている。その多様な理由には、「親の都合に合わせて欲しい」という自己中心的ともとれる態度や、食事の内容などに特有のこだわりもみられた。また、「話を聴いて欲しい」など保護者自身への直接支援も求められていた。これらの要求に対する対応は、まず話を聴き、できるかぎり受け入れるが、そのまま受け入れるのではなく園の方針、マニュアル、職員間の話し合いなどにより見極めるなど対処されていた。しかし、その過程では苦慮するケースも少なからず認められ、保育士の葛藤の主なる要因と一例をあげてみたい。

- 子どものニーズと保護者のニーズ：軽い風邪の症状や予防的意味合いで、長期間「外遊びはさせないでほしい」と要求されると、子どもは長期間保育所での活動を制限されることになる。
- 集団生活と家庭の都合：家庭独自の生活リズムにあわせるために夕方寝かせて欲しいなどは、本来の子どもの生活リズムとは異なると言えよう。
- 保護者がすべきことと保育所の役割：トイレット・トレーニングや栄養摂取を保育所任せにする。
- 保護者とのコミュニケーションや連携がとりにくい：要求が一方的であったり、子どもや保育所に無関心であったりする。

保育士は、保護者の立場と子どもの福祉の両方を考え葛藤に陥ったり、やむを得ずニーズを受け入れたりしていた。

2．保育士の職場環境

仕事上の悩みを持つ保育士は半数近くあり，悩みの内容は保育所の職場環境に由来することが大半を占めていることが明らかとなった。第一に、行事、書類、保育以外の仕事など仕事量が多く余裕がないということと、そのことへの疑問である。保育士自身が子育て中の場合に、その両立の難しさをあげる例などは、現状の矛盾をはらんでいると言えよう。

第二には、職場の人間関係の難しさがあげられた。同僚や上司との関係や意見の相違が悩みとなっており、保護者や子どもとの関係の悩みより多くあげられた。

さらに、労働時間の長さと給与に関する不満、経験の浅い保育士を育成したり、自己研鑽をしたりする余裕がないこともあげられた。また、深刻といえるのは保育所あるいは上司の保育方針への疑問であろう。

悩みの相談相手は、職場内の同僚や先輩が多くあげられ、上村ら[2]の結果と一致した。上村らは、職場内のサポート体制の有効性を実証しながらも専門家を加えた組織的な保育士支援体制の構築が望まれるとしている。小林らは保育士のバーンアウト症状について分析しているが、関連した項目は「職位、保育理念の一致、情報の共有、上下関係の厳しさ」であり、子ども属性とは有意な関連が認められなかったとしている[3]。また「親にうまく対応している」という項目で有意な結果は認められていない。これらの結果は、保育士の職務遂行の質の向上のために、重要な示唆を含んでいると言えよう。保護者の要求は多様であったが、それらに適切に対応し、さらには地域の家庭支援（保護者支援）を展開するためには、保育士の職場環境を整えることが望ましく、施設長の責務としても検討されるべきであろう。各地方公共団体における保育所における質の向上のためのアクションプログラム（平成20年3月　保育所保育指針公布に伴う自治体あて通知）の策定にも盛り込まれることを望みたい。

V　結　論

保護者から寄せられたニーズ（要求）とそれへの対応についての現状を明らかにすることを目的に、調査を実施した。保護者から最近寄せられたニーズ（要求）は、多様であり、保育士がその対応に苦慮するケースも少なからず認められた。

仕事上の悩みがあるとした保育士は44%あり、その内容は、多忙でゆとりがない勤務状況、職場の人間関係、保育士の専門性育成の機会がないことなど、職場環境に問題が散見された。今後保育士がきめ細かな保護者支援を行い、さらには地域の子育て家庭の支援を行っていくためには、保育士の職場環境の整備が必要である。

文献

1）尾木直樹．バカ親って言うな！-モンスターペアレントの謎．角川書店．東京．2008

2）上村眞生・七木田敦．保育士のサポート源構造に関する実証的研究．小児保健研究．第67巻第6号：854-860。2008.

3）小林幸平・箱田琢磨・小山智典・小山明日香・栗田広：保育士におけるバーンアウトとその関連要因の検討．臨床精神医学35：563-569．2006.

4）高野陽．保育所保健と改訂保育所保育指針．東洋英和女学院大学大学院　大学院紀要第5号抜粋．2009年3月

5）保育所保育指針．厚生労働省告示第141号．平成20年3月28日

表1. 保護者のニーズの内容とその対応分類項目別集計

大分類		中分類		合計	対応法0	対応法1	対応法2	対応法3	対応法4	対応法5
					対応無記入・不明	要望を受け入れて対応（不本意なことへの対応も含む）	一部対応、あるいは別の形で対応など調整	受け入れがたい場合の説明、説得など	難しい・こじれる・対応中・検討中	その他（謝罪、回答）
1	保育内容	1	昼寝について（させて欲しい、させないで欲しい）	13	1	5	6	1	0	0
		2	文字を教えて欲しい	8	0	0	4	4	0	0
		3	外遊びについて（かぜ、いやがる）	17	0	9	4	4	0	0
		4	身の回りの世話など個人的対応	26	0	13	5	6	1	1
		5	歯磨きをして欲しい	4	1	0	0	3	0	0
		6	トイレット・トレーニングについて	6	0	1	2	3	0	0
		7	しつけの希望、習癖の改善（食事関連は21）	7	0	5	1	0	1	0
		8	遊びや保育の内容（制作含む）	12	0	8	1	2	0	1
		9	安全について（けが、いじめ、かみつき）	14	0	6	2	5	0	1
2	保育方法・体制	11	仕事ではないが私用で預けたい、延長したい	9	0	7	1	1	0	0
		12	病時関連（預かって欲しい、発病時連絡しても迎えにこない）	41	0	31	4	6	0	0
		13	障害児受け入れ関連・体制	6	0	3	2	1	0	0
		14	延長保育関連（遅れても大目に見て欲しいを含む）	23	0	12	2	9	0	0
		15	保育形態（縦割り保育、一時保育、など　）	8	0	4	2	2	0	0
		16	投薬、包帯替え	4	0	1	1	1	1	0
3	食事・おやつ	21	食事上のしつけ（偏食、小食、、）	11	0	9	0	1	1	0
		22	アレルギー関係	19	1	16	1	1	0	0
		23	病気のときの食事	4	0	3	1	0	0	0
		24	食事の量	5	1	2	1	0	1	0
		25	おやつ関連（量、延長時対応、手作りおやつの希望）	12	1	7	1	1	0	2
		26	個別な要求（特定の食べもの、アレルギー予防など）	7	1	3	2	1	0	0
		27	内容についての情報の要求（材料、レシピなど）	9	0	9	0	0	0	0
		28	悩み、問題（朝食の欠食）、	9	0	7	0	1	0	1
		29	食事関連その他	4	0	1	1	1	0	1
4	職員に対して	31	保護者への対応の不満（言葉使いなど、	10	0	8	0	0	1	1
		32	話（個人的なこと、保育以外の）を聞いて欲しい	6	0	4	2	0	0	0
		33	園での様子を伝えて欲しい	6	0	5	0	1	0	0
		34	トラブルに対する対応への不満足、批判	9	1	1	0	1	0	6
		35	子どもへの対応の仕方（意見）	8	0	5	1	1	1	0
		36	担任とのコミュニケーション	6	0	6	0	0	0	0
		37	専門的対応を求める	5	0	5	0	0	0	0
5	保育環境	41	職員配置（人数	16	2	6	0	8	0	0
		42	進級関連	5	0	2	2	1	0	0
		43	行事の運営関連（会場、日程など）	11	0	1	1	8	0	1
		44	防犯・安全管理	4	0	2	0	1	0	1
		45	環境衛生・事故防止	5	0	3	1	0	0	1
				369	9	210	51	75	7	17