

2 保育内容・方法・計画等をめぐるトラブル

保護者の意向の尊重と保育への反映〔保育所〕

Q 新年度の保育事業を検討するために、保護者に向けてアンケートを実施したところ、いろいろな意見や要望が寄せられ、判断に困ってしまっただけでなく、保護者に対して十分な説明ができずに、何のためのアンケートだったのかとクレームまで寄せられました。把握した保護者の意向を尊重し、保育へ反映させるために配慮すべき点はあるものでしょうか。

《事例》

A 保育園では、新年度の保育事業のしくみや内容、行事等のあり方を検討する際の参考意見として、現行の保育サービスや行事のあり方について保護者が日頃からどのように感じているか、すべての保護者に向けてアンケートを実施しました。

ところが、それまで特に保護者に対してこのような取り組みをしてこなかったこともあってか、アンケートには保育や行事に対する意見だけでなく、職員体制や設備環境等に至る、実にさまざまな意見や要望が数多く寄せられることとなりました。その後、どうにか新年度の事業計画をまとめ、保護者会でそれについて説明をしたのですが、保護者の中には「アンケートには保護者の意見を尊重すると述べてあったから意見を書いたのに、結局は保育園で全部決めてしまっているではないか」と強い不満を述べる人が出てくるなど、多くの保護者から事業計画について納得や満足を得ることができませんでした。

保護者の意向を把握し、それらを保育へ反映させる際の、合理的な判断基準や具体的な目安等はどのように考えて進めていったらよいのでしょうか。

(A 保育園・B 園長)

《事例のポイント》

- 保護者の意向とはいかなるものであり、意向を把握するための取り組みを実施する上でポイントとなることは何か。
- 把握した保護者の意向を、園の運営（事業計画等）や保育（指導計画）へ反映させるための合理的な判断基準や具体的な目安をどう考えるべきか。
- 保護者の意向を尊重しながらまとめた保育の方針や内容等を、保護者に対して説明する際の留意点は何か。

A

■解決のための基本的視点

- ◇保育を実施する上での保護者の「意向」の意義について正しく理解する。
- ◇保育園で行われている保護者の意向を把握するためのさまざまな取り組み等を整理する。
- ◇さまざまな取り組みを通じて寄せられた保護者の意向を、保育の運営（事業計画等）等に反映させるか否かの手続きや判断基準を明確にする。
- ◇保護者に保育方針・内容を説明する際の留意点を理解する。

■具体的な対応・解決の手順

1 保育に考慮すべき保護者の「意向」とは何か

『保育所保育指針』第1章総則には「保育所は、入所する子どもの保護者に対し、その意向を受け止め、子どもと保護者の安定した関係に配慮し、保育所の特性や保育士等の専門性を生かして、その援助に当たらなければならない」と定められています。

さらにこの『保育所保育指針』の理解促進を図るために発行された『保育所保育指針解説書』では、保育所保育における根幹をなし保育に関する諸計画の上位に位置づけられる保育課程を編成するための手順例として、「各保育所の子どもの実態や子どもを取り巻く家庭・地域の実態及び保護者の意向を把握」した上で、「子どもの発達過程に応じて保育目標がどのように達成されていくか見通しを持って編成する」と示されています。

また、『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（保育所版）』では「保育計画（保育課程）が、保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成されている」とする評価基準が示されているように保護者の意向の把握は保育を実施する上で、必要不可欠なものと受け止める必要があります。

（1）保護者の意向とは何か

意向とは読んで字の如く「思いの向かうさま」、すなわち、意思、思惑、志向のことですから、保護者の意向とは、保護者が子の親として保育園（者）に寄せる期待や要望、疑問や苦情等、さまざまな思いのあり様と言えます。

この意向は保護者一人ひとりで違います。運動会を例にとると、午前だけの開催で十分という人がいれば、午後までやって欲しいという人もいます。さらに午前でよいとする人たちでも、昼食をとらずに解散すべきとする人がいれば、昼食をとってからの解散を望む人もいます。このように、保護者の意向は本来的に一人ひとりで異なるものであり、なかなか一つにまとまるものではないことを理解しておくことが必要です。

（2）保護者の意向と園運営

保育は子どもの生活の連続性を踏まえ家庭と連携してなされるべきですから、保育園だけの考えや方針だけで保育を進めることは不可能です。保育園が実施する保育サービスの方針や内容については説明責任を十分に果たすと同時に、保護者の意向と反していたり大

柱：偶数： 事例編

奇数： 第1章 保育方針および保育内容・方法・計画

きなずれが生じたりしていないか日常のおよび定期的に把握することが不可欠です。また、3歳未満児をはじめ個人別の保育指導計画を作成する際には、保護者がわが子の成長や発達に抱いている思いや願いを十分に汲みながら保育のねらいに反映させていく必要があります。

2 保育園における保護者の意向の把握

保育園では口頭や連絡帳等で日々、保護者との意見交換が展開されていますが、このような日常的なコミュニケーションこそが意向の把握の原点です。こうした意見交換を通じて、保育者（園）は保護者の思いを受け止め、事情や心情を推察し、必要に応じ説明や説得を行います。保護者もまた自分の思いを保育者（園）に伝えることで保育者（園）の見解や反応を確認しているのです。

多くの保育園では保護者の真意や本音を把握するために意見箱を玄関先に置いたり、個人面談や保育懇談会を開催したり、大きな行事の開催後には感想に留まらず評価までも募ってみたり、事例のような保育や行事に関するアンケートを年度末等を実施しています。中には、多岐にわたる項目にわたって詳細な満足度調査を定期的に行っているところもみられるようになってきました。

3 意向の把握と園運営への反映の際の注意点

このように保護者の意向を把握する方法や手段は実にさまざまですが、ここでは事例のようなアンケートによる保育園全体の保育方針やサービス内容等に関する意向の把握と保育への反映について考えていくことにしましょう。

(1) 意向を把握する際の注意点

保育を専門とする保育者にとっては、当たり前になっている行事や子どもへの言葉がけのあり方なども、保護者にとってはなぜそうする必要があるので、どうしてそういう言葉がけをするのか、わからないこともあるものです。また、保育園が大事と考えていることでも、必ずしも保護者はそう受け止めていないこともあり得ます。例えば、アンケートで保育園の理念や基本方針についてどう考えるかと尋ねられても、正直なところ保護者は戸惑ってしまうかもしれません。保護者は保育園が崇高に掲げている理念よりも、保育時間や開園日、保護者が参加すべき行事等について関心が強いかもしれないのです。

このように、保護者の意向を把握する際には、できるだけ保護者の立場からの視点や感覚を見失うことなく、保育園としての考えやそこに至る事情や経緯等を保護者に分かりやすく説明した上で進めていく姿勢が望まれます。

今回の事例では、現行の保育サービスや行事のあり方について、保護者が日頃どのように感じているかを探るべくアンケートを実施したようです。保育の見直しにあたって保護者の意向を「参考」にする姿勢は、確かに意向を「尊重」する姿勢には違いないものの、そのことで過大な期待を抱いてしまった保護者も少なくなく、数多くの意見や要望が出てきたことによって、結果的に収拾がつかないほどにまでなったのでしょう。

期待は十分に立ててもらえないことで不満や不信へと変化しかねません。故に、保護者

柱：偶数： 事例編

奇数： 第1章 保育方針および保育内容・方法・計画

に対しては、意向のすべてを事業展開や保育の実践等へ具体的に反映させていくことは不可能であるものの、一定の方向を導くための貴重な参考意見として最大限尊重しながら受け止めること等、前もって丁重に伝える等の配慮が重要です。また、時には、ただやみくもに保護者の意向を聞くのではなく、改善の余地や予定のある事項などポイントを絞って保護者の意向を把握するということが肝要でしょう。

（２）意向を保育へ反映させる際の注意点

保護者の意向を把握した後、何をどのような基準で園運営・保育の計画に反映させていくか、この判断はとても重要です。最も合理的と思われるのは、希望の分布と割合から判断する方法です。例えば、行事の開催時期や内容について検討する際にはこの方法が用いられがちです。いわゆる過半数や最多数をもって決定する方法です。保護者の意向を根拠に何らかの決定をしなければならないものは、あらかじめいくつかの選択肢を用意し提示するこの方法が一般的でしょう。

ところが、難しいのは自由意見等で寄せられた意見の場合です。例えば、3歳以上児の保育について年齢別保育とするか縦割り保育とするかでは、どちらかを強く支持する意見や、第三、第四の意見が寄せられ判断に困ることも予想されます。そこでこのような判断にあたっては、そもそもこの保育園ではどんな考えでどんな形態の保育を実施しているのか、それによって子どもたちの生活や心身の状況等にどんな効果や問題点があるのかを整理し、それを基準や根拠とすべきです。つまり、「子どもの福祉の実現」や「子どもの最善の利益の確保」が判断基準となるということです。その意味では、保育園ごとの「子どもの福祉」や「子どもの最善の利益」、すなわち子ども観や福祉観が問われてくることになるのです。

（３）子どもの福祉・最善の利益を判断基準に

時には、保護者にとっての利便性やサービス面が優先・重視され、「子ども不在のサービス展開」が保護者の意向として求められることもあるでしょう。そのような場合には、子どもの代弁者である保育園として保護者を納得させるための説明の努力が必要なことは言うまでもありません。また、保護者の意向の把握は、現行の保育スタイルについての「確認」という一面をもつことになり、保護者の意向の差が著しいことが判明した場合には、さらなる説明責任が求められるだけでなく、保育スタイルの再検討・変更も必要となるでしょう。ただし、その際の判断基準は、あくまでも「子どもの福祉」や「子どもの最善の利益」とすべきでしょう。

（４）何よりも必要なのは説明責任

あらかじめいろいろな意見を想定した上で、それらを考慮した説明を事前に行うことで、保護者からの批判や反論はある程度減らすことができます。それでも想定外の意見が寄せられた場合は、すべてを貴重な意見として受け止め、受け入れ可能かどうかについて検討する姿勢が求められます。注意すべきは、保護者の心情や事情を汲むことなしに形式的に受け止め、検討もせずに「できないもの」「無理なこと」としてしまうことです。受け入れがたい意見に対しても、なぜできないのか、できない代わりに何ができるのか等を説明する義務があるのです。

柱：偶数： 事例編

奇数： 第1章 保育方針および保育内容・方法・計画

また、連絡帳や意見箱に寄せられた意見には、誠実かつできるだけ迅速な説明を果たすべきことはもちろんのこと、特にアンケートや満足度調査のように保育園側から意図的に保護者の意向の把握を試みた場合には、意見や集計結果に対する保育園の見解や対応方針を丁寧に説明しなければなりません。意見を聞くと言っておきながら『聞きっぱなし』は一番よくないことです。

（５）問われる説明責任能力

事例のように、園の運営や保育を検討する際の参考とするための意向の把握を募る場合には、①なぜこのような取り組みを行うのかといった「ねらいや意図」、②現状の保育サービス等に対する「実施根拠や現状・課題」、③得られた意向をどう尊重し反映させていくかの「活用方法」の3点が事前に説明されるべきです。そして、事後には、④保護者の選択や要望を含む意向の「傾向や結果」、⑤それらを保育園でどのように受け止め、どのように検討したかの「取り扱い」、⑥最終的にどんな方針や内容としたかの「結果」についての説明がなされるべきです。

いずれにせよ、保育園の説明責任能力の有無やあり方が問われているということです。『保育所保育指針』総則でも保育所の社会的責任の一つとして「当該保育所が行う保育の内容を適切に説明するよう努めなければならない」と定められています。ちなみに、その責任は園長や主任保育士等の幹部職員だけでなく、保育園で働くすべての職員に課せられている義務として重く受け止める必要があります。

説明如何で不満が満足になり、逆に信頼は不信になりかねないのです。保育の意欲が削がれるように感じる過激で痛烈なクレームでさえ、その後の真摯な対応や説明次第では、お互いを理解する貴重な機会となるのです。

■トラブル防止のための配慮事項

1 日々の保護者とのコミュニケーションを大切に

特別な保育サービスの展開や、アンケート等で保護者の意向を把握しているわけでもないのに、保育園と保護者の関係がとても円滑なだけでなく、保育園が目指し実践している保育と保護者の望む保育（園）像がとてもマッチしている保育園があります。そんな保育園をよく見ると、朝夕の送迎時や連絡帳等で日頃から気軽に活発なコミュニケーションが繰り広げられていることが分かります。

保育園と保護者のコミュニケーションがしっかりできている保育園では、保護者は保育園の保育や行事への思いや事情を理解でき、保育園もまた保護者の思いや事情を推し測ることが容易になります。

保護者とのコミュニケーションが深まっていくことは、単に「子どもを共に育てる関係」から一步も二歩も進んだ「保育（園）を共に創っていく関係」になっていくことを意味します。そのためには、保護者と正面から向き合うために、心の窓が開かれ風通しのよい保育園だと保護者に実感していただけるよう、さまざまな取り組みを通じての環境や雰囲気づくりと、園内外の研修等を通じてコミュニケーション能力をより一層高めていくことが

柱：偶数： 事例編
奇数： 第1章 保育方針および保育内容・方法・計画

必要でしょう。

2 ふだん言えないことを集める

送迎時の会話や連絡帳だけでは保護者の意向をすべて把握できるわけではありません。先述のような意見箱の設置、個人面談や保育懇談会の定期的な開催、各種アンケートの実施等、保育園側から主体的に講じていくことで、ふだんなかなか保育園に言えない保護者の真意や本音を把握することが可能になります。

保育園から保護者の意向を意図的に募ることには抵抗を感じる保育園もあるでしょうが、これら一連の取り組みは、子どもの福祉の実現と保護者の就労・社会参加の支援に寄与する保育の質の向上につながるものであり、それはまた、社会福祉法第78条で規定する「福祉サービスの質の向上のための措置」でもあると受け止めることが必要でしょう。

3 迎合ではなく調和の保育を

保護者の意向は多種多様、千差万別です。賛同や共感の声がある一方で、中には保育園が営々と取り組んできた保育を否定や拒絶するものや、保育のあり方の変更や改善等を強く求めるものもあるかもしれません。時にはそのことで保育園（者）が意欲や熱意を失いかけることもあるでしょう。しかし、理不尽な意見はともかく、大抵はわが子や保育園を思ってこそのものでありますから、まずは受け止め、真摯かつ誠実に「子どもの福祉」等を基準に検討・判断することが大切です。

保育を変えるということはとても勇気がいることです。しかも、保護者の意向の把握がきっかけとなると、保育者が保護者に「迎合」するかのような負の印象もあるでしょうが、ぜひとも、保育園と保護者の双方の「調和」の取り組みだと前向きにとらえることが肝要です。

調和は「ハーモニー」であり「シンフォニー」です。保育園（者）と保護者が心を重ね合わせてこそ、保育という見事な音色を奏でることができるのです。

● 参考法令等

- 保育所保育指針（平成21年4月施行）
- 福祉サービス第三者評価基準ガイドライン〔保育所版〕（平成17年5月）
- 社会福祉法（平成12年5月、旧社会福祉事業法を全面改正）