

保育者の子ども理解における保護者応対時の電話連絡効果について

氏 名： 糸井 拓哉

序論	2
第1章 課題と目的	3
第1節 施設の現状と課題	3
第2節 電話連絡の役割と活用モデル	4
第2章 調査と結果	11
第1節 調査の方法	11
第2節 結果	14
まとめと課題	15
引用文献	22
参考文献	23

序論

子どもの最善の利益を考慮した場でなくてはならない保育所にとって、保育者が子どもを十分に理解することは大きな課題の一つである。保育所保育指針(2018)にも「保育士等との信頼関係に支えられて生活を確立していくことが人と関わる基盤となることを考慮して、子どもの多様な感情を受け止め、温かく受容的・応答的に関わり、一人一人に応じた適切な援助を行うようにすること。」と明記されており、その重要性は明らかである。保育者が子ども一人一人に応じた保育を行うためには、専門的知識を基に多角的に子どもを捉え、発達の特徴を理解する必要がある。それらを踏まえ、ここでは子ども理解・幼児理解を「その子どもの発達、性格、感情だけでなく、人間関係や環境も視野に入れて総合的に理解すること」と定義する。

保育者の子ども理解においては様々なアプローチが考えられるが、成田(2011)が「保育の特徴よりも家族の特徴が子どもの発達を左右するのであり、保育は、子どもを育てる責任を担っている家族を助けるためのものである」と述べているように、家庭が子どもに及ぼす影響は大きく、保育者が家庭と密接な連携を図り、保護者から見た子どもの様子を聞き出すことは極めて重要なことだと言える。

家庭との連携を図る上で、保護者との信頼関係の構築は必要不可欠である。この信頼関係の構築においては、保育者の経験年数の影響が大きいとされている(中平・馬場・高橋 2014)が、保育者の経験蓄積までに長期的な支援が必要であるために園としての対策が立てにくく、その効果も確認しづらいことが予測される。保育所は保育者のスキルアップを見据えて長期的に支援していくことも重要な取組であるが、そもそも保護者対応の機会が本当に十分であるかどうかの精査も必要であると考えられる。この保護者対応に関して、この論文では「保育者が日々の保育園生活における子どもの様子について保護者に情報共有を行ったり、家庭の様子を質問したりすることなどによって、その時々の子どもの背景を引き出す保育者主体の保護者支援」と定義する。

現在、保護者対応手段として連絡ノートや登降園の時間を活用している園も多いが、ノートは非同期的で互いにその場での疑問や気づきを共有しにくいという側面があり、登降園時対応ではピーク時に時間を十分に確保することが難しくなったり保育環境に左右されてしまったりする側面がある。こうした点を踏まえると、家庭によっては連絡が不十分になってしまい、仮に保育者のスキルが高かったとしても子どもの情報を上手く引き出せない可能性が出てくる。

したがって、保育所は非同期的、伝達の不備、対応時間の不平等といった両者のデメリットを補完する保護者対応方法を積極的に検討し、併せて活用して

いくことが重要であるといえる。ここで着目したいのが電話連絡である。電話連絡は相手と対面していなくても同期的なやり取りが可能である。遠隔で同期的なコミュニケーションとしてチャットも挙げられるが、韻律情報や同期性の点では電話に優位性があると考ええる。この電話連絡の効果を示すことができれば、保育所の保護者対応の機会や電話連絡の重要性を見直し、保育者の子ども理解をより深いものにする足掛けとなるのではなかろうか。

第1章 課題と目的

第1節 施設の現状と課題

AIAI NURSERY 浅草は2018年に運営母体が変わり、それに伴い従来浅草ポラン保育園が行っていた、シュタイナー保育を基盤とした保育に大きな変革が必要となった背景がある。保育方針の変更に際し保護者の理解を得ることが難しく、従来取り組んでこなかった活動―数や図形に触れる思考教育、ピアノを使った表現活動、成功体験を積むことができる行事等―に理解を得られにくい、もしくは理解を得られないといった実態がある。2019年に保護者が主体となって行われたアンケートには「心や精神を育てることに重きをおけないのか」「上辺だけで、真摯に向き合う姿勢が乏しい」「子どもを一人の人間ではなく一人前でない存在として扱っている方がいる」など、実際の保育者の想いとは裏腹な批判が多く挙がり、その数は14件となっていた。

その原因としては保護者と十分に信頼関係の構築ができていないことが一因として考えられるだろう。片桐・石崎・伝・高梨・榎本・岡田(2015)の研究では「関心擦り合わせの成功が他者の行為遂行に関する安定した期待を産み出すことを通じて相互信頼感構築へとつながる」と論じており、現在保護者からの安定した期待を産み出せていないという点で、関心の擦り合わせが不十分である可能性が示唆される。

保護者と保育者の関心で最も擦り合わせが必要なものは、保育所という特性上子どものことであろう。保育所保育指針では保育所の役割として「保育所は、その目的を達成するために、保育に関する専門性を有する職員が、家庭との緊密な連携の下に、子どもの状況や発達過程を踏まえ、保育所における環境を通して、養護及び教育を一体的に行うことを特性としている」と明記している。保育者は専門的な視点での子ども理解に基づいた保育園生活の継続的な共有を経て、図1が示す協調行為意図形成、すなわち子どもの最善の利益を考慮した活動への理解と支持を獲得しなければならない。

浅草園の保育者も子ども理解が十分でないことに課題意識を持っており、去年度より会議で何度も話し合いを重ねている現状がある。2020年度は7月、11

月、12月、1月、2月に、2021年度も5月にカンファレンス・理念の因数分解を通して子ども理解を深めようと試みた。子ども理解はそれだけ浅草園でも重要視して継続的に取り組んでいることであり、先述の信頼関係構築のためにもさらに子ども理解の質を高めていかななくてはならない。

片桐・石崎・伝・高梨・榎本・岡田 2015 会話コミュニケーションによる相互信頼感形成の共関心モデル

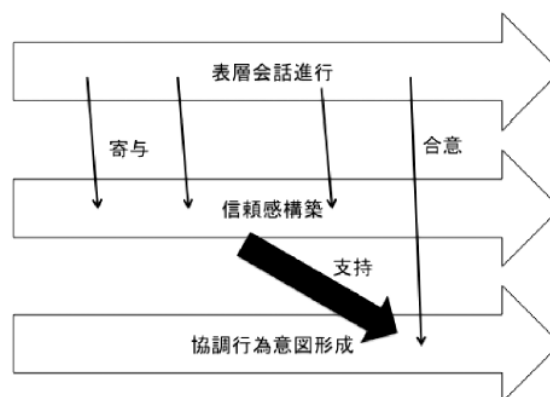


図1 表層会話による信頼感と行為意図の形成

第2節 電話連絡の役割と活用のモデル

現在当園の保育者が個々の子どもに関する園生活の様子の共有手段として積極的に活用しているものは、連絡ノート・登降園時の保護者対応が主であるが、その両者の意義については林(2015)と成田(2012)が示す通りである。特に登降園時の保護者対応に関しては、姿勢や視線といった非言語行動の伝達を図れる点で非常に重要な役割を持っているといえる。(長岡 2006、高木 2006)

序章でも述べた通り、より保護者と密接に連携を図る上では、連絡ノートと登降園時伝達に懸念されるデメリットを補完する手段を検討する必要がある。ここで、同期的かつ発話内容が自然発生的であり、保育現場での実現性が高いと思われるチャットと電話の両者について先行研究を基に比較したい。

岸本・武藤(2014)は幼稚園に子どもが通っている保護者 639 名と保育所に子どもが通っている保護者 946 名に、子育てにおける困りごと(表1)の相談しやすい方法についてアンケートをとっている。(表2)

表1を見たとき、保育所に子どもが通っている保護者においては、全31項目中、子どもについて関係性が低いと思われる項目(20, 25, 28, 29, 31)を除いた26項目が子どもに関する困り事である。これは序章で「保育者が日々の保育園生活における子どもの様子について保護者に情報共有を行ったり、家庭の様子を質問したりすることなどによって、その時々の子どもの背景を引き出す保育者主体の保護者支援」ことを前提とした保護者対応と目的が合致するといえる。

そして、表2では、保育所に子どもが通っている保護者の相談しやすい方法

として、電話が 30.3%、チャットが 1.4%と明らかな差を見せている。これは保護者にとって、電話連絡の方が保護者対応での活用において受け入れやすい連絡手段であることを示している。

チャットと電話の 2 つのコミュニケーション手段が与える印象については添田(2004)が村上ら(2001)の主要 5 因子性格検査を用いてその特性を述べている。実験は顔見知りでない被験者 8 名が被験者同士でチャット対話と電話対話をし、表 3 で示した 5 因子の自己評価と他者評価の差を測るというものである。

岸本美紀・武藤久枝 2014 保護者が望む保護者支援のあり方—幼稚園と保育所との比較—

数字は回答者数(%)

		幼稚園 (母数395名)	保育所 (母数360名)	全体 (全体755名)	χ^2	p
1	食事について	101(25.6)	80(22.2)	181(24.0)	1.16	-
2	言うことをきかない	66(17.2)	56(15.6)	124(16.4)	0.38	-
3	しつけに関すること	65(16.5)	54(15.0)	119(15.8)	0.30	-
4	こだわりが強い	68(17.2)	50(13.9)	118(15.6)	1.58	-
5	落ち着きがない	54(13.7)	47(13.1)	101(13.4)	0.06	-
6	子どもの性格について	48(12.2)	47(13.1)	95(12.6)	0.14	-
7	排泄のこと	40(10.1)	47(13.1)	87(11.5)	1.59	-
8	小学校に入ってからついていけるか心配	39(9.9)	40(11.1)	79(10.5)	0.31	-
9	病気のこと	35(8.9)	39(10.8)	74(9.8)	0.83	-
10	子どもの友だち関係 習い事について	39(9.9)	23(6.4)	62(8.2)	3.03	-
12	人見知りが強い	25(6.3)	37(10.3)	62(8.2)	3.90	-
13	慣れにくい	32(8.1)	25(6.9)	57(7.5)	0.36	-
14	登園を渋る	35(8.9)	18(5.0)	53(7.0)	4.30	*
15	乱暴・手が出る	37(9.4)	15(4.2)	52(6.9)	7.94	**
16	運動が苦手	28(7.1)	21(5.8)	49(6.5)	0.49	-
17	人とかかわることが苦手 子育ての方針	27(6.8)	15(4.2)	42(5.6)	2.55	-
19	睡眠のこと	22(5.6)	13(3.6)	35(4.6)	1.63	-
20	保護者同士の関係	19(4.8)	16(4.4)	35(4.6)	0.06	-
21	言葉が聞き取りにくい	11(2.8)	21(5.8)	32(4.2)	4.31	*
22	言葉が遅い	19(4.8)	11(3.1)	30(4.0)	1.52	-
23	不器用	18(4.6)	8(2.2)	26(3.4)	3.09	-
25	集団活動に参加しない	15(3.8)	9(2.5)	24(3.2)	1.03	-
26	夫婦関係について	12(3.0)	10(2.8)	22(2.9)	0.05	-
27	健康のこと	15(3.8)	7(1.9)	22(2.9)	2.29	-
28	皆と同じようにできない	11(2.8)	9(2.5)	20(2.6)	0.06	-
29	家族関係について	6(1.5)	10(2.8)	16(2.1)	1.44	-
30	幼稚園・保育所のこと	10(2.5)	4(1.1)	14(1.9)	0.18	-
31	発達が遅れ	7(1.8)	5(1.4)	12(1.6)	0.03	-
	その他	6(1.5)	6(1.7)	12(1.6)	0.00	-
合計		4(1.0)	5(1.4)	9(1.2)		
		37(9.4)	34(9.4)	81(9.4)		
				1735(235.1)		

** : p<.01 * : p<.05 - : n. s

表 1 「困り事」の内容

数字は回答者数(%)

		幼稚園 (母数395名)	保育所 (母数360名)	全体 (全体755名)	χ^2	p
1	直接会って話す	355 (89.9)	328 (91.1)	683 (90.5)	0.33	-
2	電話	147 (37.2)	109 (30.3)	256 (33.9)	4.05	*
3	メール	132 (33.4)	87 (24.2)	219 (29.0)	7.83	**
4	フェイスブック	3 (0.8)	11 (3.1)	14 (1.9)		
5	チャット	5 (1.3)	5 (1.4)	10 (1.3)	0.02	-
6	ツイッター	3 (0.8)	0 (0.0)	3 (0.4)		
7	ラジオ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		
8	その他	6 (1.5)	3 (0.8)	9 (1.2)		
合計				1194 (158.2)		

** : p<.01 * : p<.05 - : n. s.

表2 「相談方法」

結果を引用すると次の通りである。

「チャット対話や電話対話などの遠隔対話において、対話者は、自分自身の思っている自己性格より、「勤勉性」「外向性」の因子において対話相手に、高く判断される傾向がある。また、逆に、チャット対話において「協調性」のみ、自己評価より低く評価される傾向もみられた。特に、「勤勉性」は、両環境とも、対話相手からの印象の方が自己評価よりも高く評価される可能性が高い。電話対話とチャット対話との性格印象評価の結果から、自己評価、電話対話、チャット対話の他者評価を比べたとき、電話対話における「勤勉性」の評価が最も高くなる可能性が高い」

チャット対話において低く評価されている「協調性」であるが、これは村上ら(1997)が作成した表4の13-24の質問より名づけられた因子である。

村上宣寛・村上千恵子 1997 主要5因子性格検査の尺度構成

13	誰にでも親切にするように心がけています。	-0.051	0.548	-0.111	0.064	0.043
14	人助けのためなら、やっかいなことでもやります。	0.021	0.520	-0.108	0.095	0.186
15	どちらかという人情があついです。	-0.108	0.488	-0.037	0.149	0.201
16	思いやりがある方です。	0.055	0.484	-0.120	0.042	0.129
17	みんなで決めたことでも、自分に不利になる場合は協力したくありません。	0.099	-0.451	0.064	0.042	0.096
18	誠実に仕事をして、あまり得にはなりません。	0.130	-0.430	0.056	0.021	0.145
19	いつも人の立場になって考えるように心がけています。	0.060	0.429	-0.135	0.102	0.148
20	親しい仲間でも、本当に信用することはできません。	0.081	-0.417	0.055	0.103	0.098
21	人から親切にされると、何か下心がありそうで警戒しがちです。	0.049	-0.407	-0.025	0.134	0.143
22	みんなで決めたことは、できるだけ協力したいと思います。	-0.020	0.402	-0.096	-0.017	-0.106
23	子供や老人の世話をするのが好きです。	-0.125	0.385	-0.120	-0.034	0.070
24	人の言葉には裏があるので、そのまま信じない方がよいと思います。	0.065	-0.344	-0.054	0.174	0.152

表4 The orthomax solution of the Big-Five personality inventory(Agreeableness 因子切り抜き)

また、渡邊・矢田(2019)は保護者からアンケートを取ることで、保護者が考える保育者の信頼感尺度を作成しているが、因子分析をした結果「専門知識」「子

どもへの愛情・楽しみ」「誠実性」「子どもの観察」の4因子を見出している。保育者の信頼感尺度の因子分析は表5の通りである。

ここで表5の「Ⅲ. 誠実性」に着目すると、村上ら(1997)の質問(表4)と渡邊・矢田(2019)のⅢの項目は共通項が多いことがわかる(質問18は項目25と、質問13は項目19, 24と、質問16は項目23と類似している)。村上ら(1997)もこの協調性については「思いやり, 親切さ, 人情など」と説明しており、添田(2004)の「協調性」と渡邊・矢田(2019)の「誠実性」は同義と捉えられる。

つまり、渡邊・矢田(2019)の研究を基にすると、電話連絡はチャットと比較した際に「誠実性」が伝達しやすい手段であることが予想でき、信頼関係を構築する上でより効果的な手段であることが予想できる。「勤勉性」については「問題を綿密に検討しないで、実行に移すことが多い」という質問など、渡邊・矢田(2019)の「専門知識」と共通していると思われる項目もあるが、合致するものが部分的であった。しかし、表2の困り事に応えるという点では、「専門知識」も電話連絡で十分に伝えられるものであると言える。

渡邊・矢田 2019 保育者の信頼感尺度の作成—幼稚園教諭と保育士別の専門性との関連—

項目内容	I	II	III	IV	共通性	平均値	SD
I. 専門知識							
7. 一人ひとりの子どもの特性に応じた保育内容を考えている	.91	-.07	-.09	-.01	.69	4.07	.75
6. 保育者として子どもの発達についての専門知識がある	.77	-.03	-.03	.02	.56	3.97	.71
8. 子どもの発達段階に合わせ、保育室の環境整備をしている	.76	.00	-.05	.03	.57	4.03	.75
4. 子どもに注意をしたり、褒めたりするなど、メリハリをつけている	.60	.23	-.15	.05	.54	4.42	.70
15. 保護者の立場にたって、保護者の話や子育てに対する悩みの相談にのっている	.57	-.21	.09	.33	.56	3.99	.79
20. 子どもに分かりやすい言葉で話している	.55	.21	.14	-.14	.47	4.38	.74
5. 子ども間でトラブルがおきたときは両者の立場に立ち適切な対処を行っている	.49	-.08	.18	.31	.63	4.43	.67
3. 子どもが悪いことをした時は、叱りつけるのではなく、何が悪かったのかを子どもに理解できるように話している	.49	.16	-.02	.16	.51	4.46	.69
21. 連絡ノートを書くときは漢字を交えた丁寧な字、文章を書いている	.47	.39	.02	-.22	.41	4.21	.82
18. 他の保育者から信頼されている	.40	-.05	.25	.07	.33	3.39	.69
II. 子どもへの愛情・楽しみ							
28. 幼稚園・保育園で子どもたちと一緒に楽しく遊んでいる	-.15	.85	-.07	.05	.58	4.46	.78
12. 子どもに愛情をもって接している	.00	.63	.09	.08	.56	4.78	.53
29. 保育をすることが楽しいと感じている	.20	.63	.05	-.19	.46	4.28	.83
22. 子どもの成長・発達を保護者とともに喜んでいる	.01	.61	.10	.18	.67	4.65	.65
11. 子どもと話す時は、子どもと同じ目線で話している	-.03	.57	.05	.19	.52	4.54	.70
1. 連絡事項だけでなく、園での子どもの様子を保護者に伝えている	.23	.50	-.29	.21	.47	4.59	.67
III. 誠実性							
23. 人の悪口や嫌味、うわさ話をしていない	-.12	-.11	.79	.00	.47	3.94	.96
25. 保護者にいつも誠実な態度で接する	.01	.30	.59	-.01	.67	4.52	.63
19. 一人ひとりの子どもやその親に対して態度を変えていない	.12	-.08	.59	.11	.44	4.23	.79
24. 保護者や子どもと接するとき、常に笑顔である。	-.04	.36	.55	-.06	.58	4.41	.71
III. 子どもの観察							
14. 子どもの小さな変化に気づくことができる	.18	-.04	-.01	.71	.67	4.03	.66
13. 園での子どもの様子をよく観察している	-.02	.16	.05	.71	.69	4.33	.65
10. 一人ひとりの子どもの良いところを見つけることができる	-.05	.29	-.01	.61	.61	4.44	.66
2. 子どもの良いところ悪いところ隠さずに保護者に伝えている	.12	-.05	.01	.45	.27	3.75	.74
	I	II	III	IV			
	I	-	.62	.43	.69		
	II		-.62	.65			
	III			-.53			
	IV				-		

表5 保育者の信頼感尺度の因子分析

カテゴリ名	説明	記述例	
外面的理解	行動	幼児の動き、行動についての記述	泣き出した、指を挟んだ、山に行った等
	発言	幼児の発した言葉についての記述	「わーん」と言った時、「ママー」と等
	表情	幼児の顔に表れる顔つきについての記述	寂しい表情をしていた、表情を変えず等
	外面的理解 その他	幼児について観察可能で、上記以外の言及、また 外面的理解の総合的な記述	けがしたことが重なり、おもらし、遊具を取られ た2つの事が重なり等
内面的理解	動機 意欲 欲求	幼児の要求、欲求、行動する源についての記述 (～したい、～しようとする、～してほしい、わ ざと～等)	ママに会いたい、遊びたい、気づいてほしい、見 せたくない、わざと水で等
	感情 興味 関心	幼児の心の状態、感覚感情、情緒、情操等につ いての記述	楽しい、怒っていた、甘えられず、寂しい気持 ち、安心したように、パニックに等
	認知 思考	幼児が頭の中で考えている事柄、思考、思いにつ いての記述 (～と考えているから、～こう思ってい る等)	どうしたらよいかわからない、思い通りに遊べ ず、自分がどうしたらいいのか等
	内面的理解 その他	幼児の内面的記述で、上記以外の記述、または内 面的理解の総合的な記述	色々な思いが重なり、嫌な思いが積み重ね、全て の気持ちが一緒になってしまっ等
背景	人間関係	幼児の周囲の人々(母親、他児、保育者等)につ いての記述	教師との関係がまだ築けていない等
	環境	幼児を取り巻く環境(学期、季節等)についての 記述	1学期ということ、夏なので等
	家庭	幼児の家庭の状況や様子についての記述	家庭では甘えられない等
	発達	幼児の発達段階や状態等についての記述	発達障害のかな、他児より幼い等
	性格	幼児の性格、その幼児特有な性質についての記述	プライドが高そう等
	身体面	幼児の体調、身体の状態についての記述	風邪か体調が悪いのではないかな等
	背景 その他	幼児の背景についての記述で、上記以外の記述、 または幼児の過去の経験についての記述	経験した水あそびが、前日にも関係があるのかと 思った、以前にも同じような等
他者の内面理解	主人公以外の他者(保育者、主人公の周囲にいる 他児、共に遊んでいる他児等)についての内面や 心情についての記述	〇〇ちゃんは、自分の遊びを楽しんでいるので、 〇〇君にあまり気持ちが向いていない、周りに〇 〇君がやったと思われる等	

表6 保育者における「幼児理解」の視点に関わる記述分類カテゴリ

また、佐藤・相良(2014)は幼児理解(子ども理解)を「幼児の内面に関する読みや共感性をさし、幼児の行為から、幼児が何に興味・関心を持っているか、何を要求しているのか、その幼児の心情や在り様を理解すること」という定義した上で、保育者136名からの調査によって表6を「保育者における幼児理解の視点」としている。「心情や在り様を理解すること」は、「子どもを総合的に理解すること」としたこの論文の子ども理解の定義に内包されている内容と言えるだろう。この内、「外面的理解」や「内面的理解」、「他者の内面理解」は主に子どもとの関わりや観察の中で捉えられるものであるが、背景については日々の保育の中での把握が難しい。その点で電話連絡は「背景」の情報を引き出す上で有効な手段である可能性がある。

保育者は表6の「背景」が示す視点を持って保護者対応をしなければならぬが、これらの視点は子どもの背景を知った上で一人ひとりに応じた保育を提供しようとするという点と、保護者からの情報も取り入れながら子どもの小さな変化に気づけるようにするという点で表5の「専門知識」や「子ども観察」の

保護者ニーズを包括的に満たすものと言える。つまり、電話連絡で保育者の子ども理解を保護者と擦り合わせることで信頼関係が構築され、保育への合意形成に繋がっていくのではないかと考えられる。

電話対応の持つ特徴でもう一つ着目すべきは、韻律情報の伝達が可能という点である。韻律とは抑揚や音調、リズムなどを指す。この韻律情報について、人間同士の対話の印象と韻律変化の関係性について分析した西村・北岡・中川(2009)は「人間は対話の印象を主に韻律情報で得ており、言語の情報の役割は小さいことが明らか」と述べている。また、菊池・鈴木・大久保・小林・大平・白井(2002)は韻律が「喜び」や「驚き」を高い精度で判別でき、その他感情「平静」「怒り」「恐れ」「あきれ」もある程度の判別精度があるとしている。これは表5のⅡにある「22. 子どもの成長・発達を保護者とともに喜んでいる」「29. 保育をすることが楽しいと感じている」という保育者の感情が電話でも十分に伝わることを裏付けており、「子どもへの愛情・楽しみ」という因子にも貢献できることがわかる。

このように、電話連絡は保育者の信頼感尺度で見出された4因子それぞれに寄与することが推察できるが、連絡ノートや登降園時伝達も同様に4因子への包括的な寄与を予測することができる(表5)。ゆえに保育者は場面に合った保護者対応の方法を使い分け、保護者の信頼感を醸成していくこととなる。

では、保護者対応で築いた信頼感が保育者の子ども理解に寄与する情報開示に繋がるのだろうか。片桐ら(2009)が述べたように、信頼関係は合意形成において重要な役割を果たすが、信頼と好意による情報開示については安藤(1986)が「対人認知の手がかりとしての自己開示の役割を明らかにしようとしている多くの研究では、自己開示という行為そのものが無条件に受け手への報酬として機能するのではなく、受け手が自己開示の原因についてどのような推察を行うかに依存することが明らかにされている。こうした知見は、開示者に対する受け手の行為や信頼感が、必ずしも返報性の必要条件ではない」と述べている。ここでの自己開示は「特定の他者に対して、言語を介して意図的に伝達される自分自身に関する情報、およびその伝達行為」と定義されており、自己に関連する情報を含むという観点から、ここでは子どもに関する情報開示も同義として扱う。返報性とは自己開示を送り手に返す現象のことをさす。

つまり、ここで期待できる情報開示は信頼関係構築によるものではなく、安藤(1986)が最も説得力があるとしている社会交換仮説によるものであることが示唆される。これは「返報することへの義務感」あるいは「不公平に伴う不快感」による自己開示であるとしている。しかし、社会的交換が成り立つためには、前提として提供する情報が保護者にとって価値のあるものでなければならない。そのため、保育者は常に子ども理解の視点の下、「専門知識」と「子ども観察」

によって子ども理解の質を高め、情報に価値を付与する必要がある。その返報で得られた子どもの「背景」に関する情報は、保育者の子ども理解をより深めるものとなる。

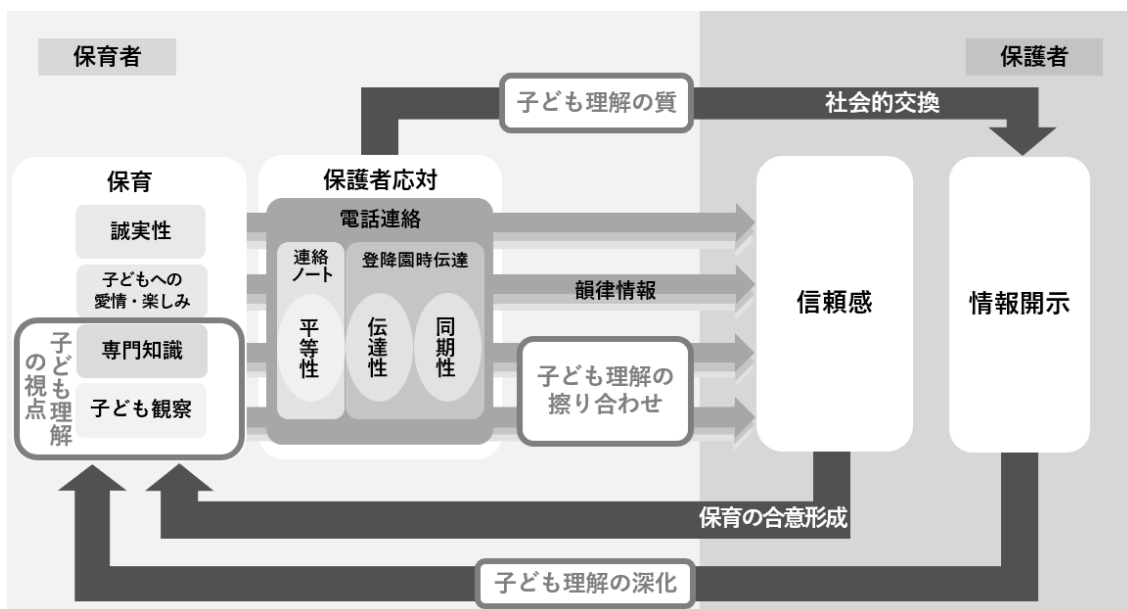


図2 保育者と保護者間の電話連絡活用モデル

これを受け、保育者と保護者間の電話連絡の活用モデルは図2のように表すことができる。保育者は「誠実性」「子どもへの愛情・楽しみ」「専門知識」「子ども観察」のそれぞれの視点を持って保育を行い、それらを保護者対応によって伝達する。電話連絡は「誠実性」も伝えることができる手段であると共に「子どもへの愛情・楽しみ」も韻律情報によって伝達可能である。また、やり取りの中で「専門知識」や「子ども観察」の視点を交えることで保護者の子ども理解と擦り合わせができる。この4因子の伝達と子ども理解の擦り合わせが保護者の信頼感を獲得し、園で展開する保育への合意形成に繋がる。また、社会的交換により保護者から子どもの情報を引き出す利点もあるため、保育者の子ども理解の深化にも有意義である。どの保護者対応の手段も最終的にこの「保育の合意形成」と保育者の「子ども理解の深化」の2つの側面において効果が期待できるが、連絡ノートは伝達性や同期性に、登降園時伝達では平等性において十分でない場合があるため、電話連絡を活用することで補完ができる可能性がある。このサイクルは保育者の保育に対する視座を高め、より強固な信頼関係構築と子ども理解に繋がる。

第2章 調査と結果

第1節 調査の方法

電話連絡の効果を調べるために、保育者が保護者に対して実際に登降園時対応・電話対応を行う調査 1-1 と、電話連絡における情報開示レスポンス(保護者対応の定義に基づいた保護者の情報開示)の内容を調べる調査 1-2、電話連絡調査後に保育者アンケートをとる調査 2 を行う。

調査 1-1 では登降園時対応と電話対応の情報開示レスポンス数を比較する。これを複数の家庭に実施し、両者の情報開示レスポンス数の平均値に差が見られるのかどうかを調査する。

調査 1-2 はレスポンスの内容をカウントし、佐藤・相良(2014)の子ども理解の視点と合致する情報がどれだけ引き出せたかを調査することで、電話連絡が保育者の子ども理解に寄与できたかどうかを確かめる。これは、調査 1-1 のレスポンス数の差だけでは保育者の子ども理解にどれだけ寄与したかを測りにくいと判断したため、7月に調査内容を精査し、追加実施したものである。

調査 2 では調査 1-2 の終了後、保育者に電話連絡についてのアンケートを取り、その効果と課題を測る。

事前アンケート

調査 1 を行うにあたり、急な電話連絡は家庭の負担も大きいことが考慮されるため、事前に全家庭に向けて電話連絡可能な時間帯についてのアンケートを取っている。アンケートでは降園後から何時までが電話連絡可能かを記入してもらった。

調査 1-1

調査は会議にて職員に相談し、各クラス(0-5歳児クラス)1週間に1家庭の選出とした。調査期間は6月から7月までの2か月間とし、期間中は対象家庭の登降園時と電話対応時の情報開示レスポンス数を調べて記録する。同一家庭を複数回調査した場合も調査毎に回数をカウントする。各クラスの家庭の選出基準や同一家庭の選出回数については以下の理由で保育者に任せている。

1. 園児が少なくなった延長保育時の降園が主であるなど、十分な登降園時での対応ができる家庭があるため。
2. 保育中やピーク時での登降園が多いなどで、保護者対応が不足する家庭に偏りが出るのが予想されるため。
3. 保護者への事前アンケートの時間帯と保育者のシフトが合わない場合があるため。

情報開示レスポンス数を計測する上での留意事項は以下の通りである。

1. 保護者の「家でもそうなんです」「前は～でした」「仕事が忙しくて～」等の子どもに関わる家庭の情報開示があればカウントをする。「そうなんです」や「わかりました」等の相槌は、情報開示に当たらないためカウントしない。
2. 保育者からの質問等で引き出した情報に関しても、質問の時間を設けることができたという点を効果とし、カウントを行う。
3. 回数計測は保育者自身が話しながらカウントすることとする。

調査 1-2

調査 1-1 での調査実態を踏まえ 1 週間に 1 家庭の電話連絡というノルマを撤廃し、「積極的に電話連絡を活用するように」とだけ保育者に伝えて実施した。この調査では“電話応対時情報開示レスポンスの内容調査シート”を使い電話連絡で得ることができたレスポンス内容について記録をする。自由記述のみだどどの子ども理解の視点に寄与できたかがわかりにくいため、予め佐藤・相良(2014)が示す「背景」のカテゴリについてどれ程情報開示があったかをカウントするように伝えた(表 6)。項目は「人間関係」「環境」「家庭」「発達」「性格」「身体面」「背景・その他」の 7 つとし、電話での聞き取りが難しいことが予想される大枠のカテゴリ「外面的理解」と「内面的理解」、そして大枠カテゴリとは別に設けられた「他者の内面理解」に関しては除外している。

職員に伝えた留意事項は以下の通りである。

1. 各項目に応じたレスポンスがあれば電話中にカウントを行う。
2. 必要に応じて積極的に電話連絡を活用する。
3. 可能な限り勤務時間内に電話連絡するようにする(土曜日可)。
4. 保育者からの質問等で引き出した情報に関しても、質問の時間を設けることができたという点を効果とし、カウントを行う。
5. カウントした情報開示は要点を簡潔にまとめて調査シートに記入する。

調査シートの中で勤務時間内に応対ができたかどうかと通話時間を問うことで、調査 2 と併せて電話連絡についての意識や課題等も調査できるようにした。

調査 2

調査 2 には google form を使用する。調査対象者は調査 1 を行った保育者 6 名 (0 歳児担任 1 名、1 歳児担任 1 名、2 歳児担任 1 名、3 歳児担任 1 名、4, 5 歳児担任 2 名) で、調査期間は 11 月 1 日(月)から 11 月 5 日(金)までの一週間とした。アンケートの内容は図 4 の通りである(内容を Excel に転写したもの)。

電話応対調査後アンケート

- ・できる限り「どちらともいえない」の選択は避けるようにしてください。
- ・人事評価には影響しません。自由に電話連絡についての意見を書いてください。

・名前を選択してください(必須)

※6名分の名前より選択

・保育経年数は今年(2021年度)で何年目ですか(必須)

1.1~4年目 2.5~10年目 3.11年以上

・電話応対で感じたメリットを教えてください(必須)

応対の時間にゆとりがある	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
予め伝えたいことを整理できる	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
子どもの情報を引き出しやすい	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
保護者とコミュニケーションを図りやすい	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
子どもの様子も十分に共有できる	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった

・その他電話応対で感じたメリットがあれば教えてください(自由記述)

※自由記述にて回答

・電話応対で感じたデメリットを教えてください(必須)

勤務時間内での時間の確保が難しい	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
保護者とのタイミングが合わない	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
保護者の時間を奪っている	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
自身が電話連絡に慣れていない	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
相手の反応がわかりにくい	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった

・その他電話応対で感じたデメリットがあれば教えてください(自由記述)

※自由記述にて回答

・電話連絡の効果や今後の活用について感じたことを教えてください(必須)

子ども理解が深まった	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
保護者との信頼関係が築けた	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
保護者対応手段としての活用のしやすさ	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった
電話連絡を引き続き活用する必要	1.とても感じた	2.やや感じた	3.どちらともいえない	4.あまり感じなかった	5.全く感じなかった

・自らの勤務状況に関わらず、家庭毎の電話応対の頻度として最も理想的なものはどれですか?1つだけチェックを入れてください(必須)

	1回程度	2回程度	3回以上
1.日毎に			
2.週に			
3.月に			
4.半年に			
5.1年に			

・現在の登降園時対応の満足度を教えてください(必須)

伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
円滑なやり取りができる(同期性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満

・現在の連絡ノート対応の満足度を教えてください(必須)

伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
円滑なやり取りができる(同期性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満

・実際に電話応対をしてみたの満足度を教えてください(必須)

伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満
円滑なやり取りができる(同期性)	1.満足	2.やや満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満

図 4 電話応対調査後アンケート

保育経年数の区分は高濱(2000)の研究を参考にした。アンケートは主に5つの尺度から選択をする形式となっており、中立的尺度は回答のストレスを減らすために設けているが、曖昧な結果を避けるために理由が明確でない中立的尺度の選択は避けるよう促した。

第2節 結果

調査1-1

6月から7月の2か月間調査を実施し、最終的な調査数は37回、調査家庭数は32家庭となった。0歳児クラスから5歳児クラスまでの6クラスを各週1家庭ずつ電話連絡した場合は本来54回の調査数となる想定のため、回数としての達成率は7割に満たない。この結果は保育者にとっての負担大きさや、保護者に事前アンケートをとったことによる時間の制約があったことが要因であると考えられる。37回の調査における登降園時伝達の際の情報開示レスポンス数平均値は1.3(小数点二位以下切捨て)であったのに対して、電話対応の平均値は4.1(小数点第二位以下切捨て)となり、両者のレスポンス数の平均値には大きな差が見られた。

調査1-2

9月から10月の2か月間調査を実施し、最終的な調査数は39回、調査家庭数は28家庭となった。各クラス別の調査回数は0歳児クラス5回、1歳児クラス13回、2歳児クラス3回、3歳児クラス3回、4歳児クラス9回、5歳児クラス6回であり、勤務時間外に電話活用をしたのは4歳児クラスの5件のみであった。担任でない保育者が行った電話連絡もクラスの調査回数にカウントしているため、担任の調査数とクラス毎の調査数に差異があるものもある。クラス毎に調査数に偏りがあるのは、調査数のノルマを設けなかったため、保育者に起因するところが大きいと思われる。全クラスの調査シートを集計すると佐藤・相良(2014)が示す「背景」の7カテゴリ全てにレスポンスが得られたことがわかった。聞き取りができたカテゴリの傾向は「家庭」が29件と多く、次いで「身体面」の22件、「人間関係」の18件となった。また、保護者の悩み・相談・要望等の件数は全体で19件となっており、全体の約17%程だった。電話対応の平均時間は0歳児が23分と最も長く、全体の平均時間は10.8分であった(表7)。聞き取り内容に関しては表8にまとめている。

調査2

計6名にアンケートを実施し、回収率は100%であった。回答は図5の通りである。また、5つの尺度で回答できる項目は相関関係を調べるためにjs-STARにて

相関分析をしている(表9)。保育経年数については6名中5名が5～10年と偏りがあったため、考察からは省いている。自由記述では、普段登降園時には応対できない保護者と話しができる点がメリットとして新たに挙げられ、デメリットとしては電話連絡の約束をしても保護者が電話に出なかった、という点が新たに挙げられていた。

まとめと課題

それぞれの調査結果を受けて考察をまとめる。それぞれの調査の結果と図2で示した電話連絡活用モデルを照らし合わせながら内容を精査していきたい。

まず、調査2のアンケートでは電話連絡が子ども理解に寄与したかについて、6名全員の保育者が「とても感じた」「やや感じた」という項目を選択している(図5)。表9では子ども理解と相関がみられるアンケート項目は見られなかったが、調査1-1で登降園時対応と比較した際に電話連絡のレスポンス数平均値が高かったことや、調査1-2で佐藤・相良(2014)が示す「背景」の7カテゴリ全てにレスポンスが得られたことなどが要因として考えられる(表7)。また、佐藤・相良(2014)が示した子ども理解に関わる「外面的理解」「内面的理解」「他者の内面理解」は子どもとの関わりの中で読み取ることが可能であるが、「背景」については情報を得ることが難しいため、各クラス平均で5分以上の応対ができ、かつレスポンス数も109件と十分に得られた電話連絡は「背景」を引き出す点で有効な手段であったことが伺える(表7)。自由記述の中で

	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
調査数	5	13	3	3	9	6	39
調査家庭数	4	7	3	3	6	5	28
勤務時間外対応	0	0	0	0	5	0	5

(▼：悩み・相談・要望)

	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
人間関係	2	6	3	4	2	1	18 ▼5
環境	0	3	0	1	3	3	10 ▼3
家庭	12	2	0	3	4	8	29 ▼5
発達	6	0	4	1	2	0	13
性格	0	2	0	1	0	1	4
身体面	1	9	0	1	8	3	22
背景・その他	0	4	0	1	4	4	13 ▼6
計	21	26	7	12	23	20	109

▼2 ▼2 ▼4 ▼4 ▼7

	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	平均
電話応対平均時間(分)	23	7.6	5	7.6	9.1	12.5	10.8

小数第二位以下切捨て

表7 調査1-2 電話応対時情報開示レスポンスの

	人間関係	環境	家庭	発達	性格	身体面	習慣・その他	
0歳児	<p>【遊び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・抱乳との関わりが増えた 		<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家で大声を出して身体を動かしている ・抱下履くのを嫌がる ・母乳が通分がはくくない ・母乳の色が通分がはくくない ・以前より母乳が通分がはくくない 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 			<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顔・鼻水あり 	
1歳児	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・抱乳の量減らして服を着たがる ・家でチャーターパークへ行ったり ・病院で同年代の子とよく遊ぶ ・病院で先生と名前が似た登場人物に反応していた ・抱に甘える <p>【家族】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父となかなか会えない 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・急に響くようになって体強弱しがち ・急にかなり抱乳している ・響いからか市面をかけない 	<p>【家族】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃんとの子育ては大変 <p>【遊び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・模範遊びを楽しくしている 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家でトイレに行くようになる ・言葉でのコミュニケーションがわりやすくなった ・【言語】 ・【身体】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イヤイヤが多い ・特定のキャラクターが好き 	<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱はないが寝あり、食欲ある ・夜間呼吸へ行ったり ・便秘の状況 ・鼻風邪になった ・足先の湿疹あり ・点検で体調改善している ・鼻水・咳が出るようになった ・口の周りにヘルペスのようなものがある 	<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段と違う内容で受診した ・【便秘】 ・【湿疹】 ・【ヘルペス】 	
2歳児	<p>【遊び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兄弟で遊ぶようになった ・家で兄弟と仲よく遊ぶ ・友だちと仲よく遊ぶ 	<p>【園生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車上の子の右側がよく出てくる 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外に行きたがらない ・よく話し言葉 ・集中力がなく飽きがち 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イヤイヤが少い ・【言語】 ・【身体】 			<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・友達のことを気にするが園には行きたくない
3歳児	<p>【園生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・友達と上手く遊んでいるか心配 ・上手く遊んでいるか心配 ・【様子】 ・【遊び】 ・【食事】 	<p>【園生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元気に遊べます ・【発達】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園行ききたがっている(登園自発中) ・家で言葉遊びが得意 ・【言語】 ・【身体】 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イヤイヤが少い ・【言語】 ・【身体】 	<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱が下がって落ち着いている ・熱はあるが元気 ・【様子】 ・【遊び】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・友達に気がついて登園自発中 ・【言語】 ・【身体】 ・【発達】 ・【食事】 	
4歳児	<p>【園生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父の病状 ・【様子】 ・園のことをよく話す 	<p>【遊び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父と二人で外出が増えた ・土曜日は塾、日曜日は行方不定 ・【発達】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園行ききたがっている(登園自発中) ・家で言葉遊びが得意 ・【言語】 ・【身体】 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イヤイヤが少い ・【言語】 ・【身体】 	<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱が下がって落ち着いている ・熱はあるが元気 ・【様子】 ・【遊び】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園生活に期待を持っている ・【発達】 ・【食事】 	
5歳児	<p>【園生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家で兄弟喧嘩多く、園で友達を叩いていないか 	<p>【遊び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父と二人で外出が増えた ・土曜日は塾、日曜日は行方不定 ・【発達】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園行ききたがっている(登園自発中) ・家で言葉遊びが得意 ・【言語】 ・【身体】 	<p>【発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【言語】 ・【身体】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イヤイヤが少い ・【言語】 ・【身体】 	<p>【体調】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱が下がって落ち着いている ・熱はあるが元気 ・【様子】 ・【遊び】 ・【食事】 	<p>【様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園生活に期待を持っている ・【発達】 ・【食事】 	

表 8 調査 1-2 電話応対時情報開示レスポンスの内容調査シート聞き取り内容集計結果

▼病名・不安・相談事

■保育経年数は今年(2021年度)で何年目ですか(必須)

1. 1～4年目	5
2. 5～10年目	1
3. 11年以上	0

■電話応対で感じたメリットを教えてください(必須)

	とても感じた	やや感じた	どちらともいえない	あまり感じなかった	全く感じなかった
応対の時間にゆとりがある	1	4	0	1	0
手伝えたいことを整理できる	3	3	0	0	0
子どもの情報を引き出しやすい	2	2	1	1	0
保護者とコミュニケーションを図りやすい	1	3	0	2	0
子どもの様子を十分に共有できる	4	1	0	1	0

■その他電話応対で感じたメリットがあれば教えてください(自由記述)

- 帰りのバタバタする時間では話せないことも電話連絡だと話すことができた。
- ご家庭での様子や過ごし方を詳しく聞くことができた。特に18時前の送迎する時間帯にお迎えの保護者とゆとりを持ってお話しできて良かった。
- お迎えが父母どちらかで自身お会いできない場合に、電話連絡での応対の必要性を実感した
- 保護者との子どもの様子の共有や家と保育園でのギャップなど、保護者だけでなく保育者にとってとても大切な情報を得ることができる。

■電話応対で感じたデメリットを教えてください(必須)

	とても感じた	やや感じた	どちらともいえない	あまり感じなかった	全く感じなかった
勤務時間内の時間の確保が難しい	4	1	0	1	0
保護者とのタイミングが合わない	2	3	0	1	0
保護者の時間を奪っている	1	4	0	1	0
自身が電話連絡に慣れていない	1	1	0	4	0
相手の反応がわかりにくい	1	1	0	4	0

■その他電話応対で感じたデメリットがあれば教えてください(自由記述)

- 電話越しに子どもの泣き声が聞こえることがあり、申し訳ない気持ちになった。
- 電話したい家庭へのタイミングが合わないことが多い。(保育者のシフト、家庭の都合)
- 保護者の方がお忙しい時間に被らないように、お電話をしてもよいか確認し、調整をしないとご迷惑をかけてしまう可能性を感じた。
- 土曜に電話連絡を行うところは余裕があるが、事前に電話することを伝えていても、電話にでない家庭が何回もあった。
- 基本的に電話応対が土曜日の出勤になってしまうこともあるので、限られた人数としか応対ができない。

■電話連絡の効果や今後の活用について感じたことを教えてください(必須)

	とても感じた	やや感じた	どちらともいえない	あまり感じなかった	全く感じなかった
子ども理解が深まった	1	5	0	0	0
保護者との信頼関係が深かった	1	5	0	0	0
保護者応対手段としての活用のしやすさ	4	0	0	2	0
電話連絡を引き続き活用する必要性	2	2	0	2	0

■白らの勤務状況に関わらず、家庭毎の電話応対の頻度として最も理想的なものはどれですか?1つだけチェックを入れてください(必須)

	1回程度	2回程度	3回以上
1. 日毎に	0	0	0
2. 週に	0	0	0
3. 月に	3	0	0
4. 半年に	2	1	0
5. 1年に	0	0	0

■現在の登降園時対応の満足度を教えてください(必須)

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	2	4	0	0	0
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	0	3	1	2	0
円滑なやり取りができる(円滑性)	0	5	0	1	0

■現在の連絡ノート対応の満足度を教えてください(必須)

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	1	4	0	1	0
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	3	3	0	0	0
円滑なやり取りができる(円滑性)	1	5	0	0	0

■実際に電話応対をしてみた際の満足度を教えてください(必須)

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	2	4	0	0	0
どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	2	3	0	1	0
円滑なやり取りができる(円滑性)	0	5	0	1	0

図5 調査2 電話連絡調査後アンケート集計結果

	項目1	項目2	項目3	項目4	項目5	項目6	項目7	項目8	項目9	項目10	項目11	項目12	項目13	項目14	項目15	項目16	項目17	項目18	項目19	項目20	項目21	項目22	項目23
項目1	対応の時間にゆとりがある	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目2	子め伝えたいことを整理できる	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目3	子どもの情報を引き出しやすい	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目4	保護者とコミュニケーションを図りやすい	-	-	+	-	-	-	-	-	***(-)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目5	子どもの様子を十分に共有できる	-	-	-	-	-	-	-	-	***(-)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目6	勤務時間内での時間の確保が難しい	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目7	保護者とのタイムシェアが合わない	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目8	保護者の時間を奪っている	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目9	自身が電話連絡に慣れていない	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目10	相手の反応がわかりにくい	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目11	子ども理解が深まった	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	***(-)	***(-)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目12	保護者との信頼関係が築けた	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目13	保護者対応手段としての活用がしやすき	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目14	電話連絡を引き続き活用する必要性	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目15	伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目16	どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目17	円滑なやり取りができる(同期性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目18	伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目19	どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目20	円滑なやり取りができる(同期性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目21	伝えたいことが正確に相手に伝わる(伝達性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目22	どの家庭にも平等に伝達機会をつくれる(平等性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
項目23	円滑なやり取りができる(同期性)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

+p<.10 *p<.05 **p<.01

表 9 調査 2 電話連絡調査後アンケート結果の相関行列

は「お迎えが父母どちらかで普段お会いできない場合に、電話連絡での対応の必要性を実感した」という電話連絡ならではのメリットを挙げる保育者もいた。

さらに、子ども理解の項目と同様に「保護者との信頼関係が築けた」という項目も6名全員が「とても感じた」または「やや感じた」と回答しており、電話連絡が保護者との信頼関係構築の実感に繋がっていることがわかった。これは図2で示した電話活用モデルを否定しない結果となっている。こちらもアンケートの中で関連のある項目は見られなかったが、電話連絡が保護者の悩みや不安に対する相談の窓口となったこと(表8)、子ども理解の擦り合わせの時間が十分に取れたことなどが考えられる(表7)。電話連絡の対応時間に関しては6名中5名が肯定的な評価をしており、この対応時間のゆとりは、平等性と強い相関が出ている。

今回比較した登降園時伝達、連絡ノート、電話連絡それぞれの「伝達性」「平等性」「同期性」については、どの対応手段もデメリットよりメリットを感じる保育者が多数派になった。同期性に関しては、その場でのやり取りが円滑にできるか、ということ在意図してアンケートを取ったが、説明が不十分だったこともあり、本来同期性がないとされる連絡ノートも高い評価となっている。同期性の評価としては意図していないものもあるが、傾向として登降園時伝達は「伝達性」の評価が、連絡ノートは「平等性」の評価が最も高くなっており、電話連絡は連絡ノートより「伝達性」が高く評価され、登降園時伝達より「平等性」が高く評価されている。つまり、電話連絡の位置づけとしては、登降園時伝達で不十分だった共有を電話連絡の平等性で補い、連絡ノートでは共有しきれなかった情報を伝達性で補足しながら、それぞれのデメリットを補完する活用が期待できる保護者対応手段であり、こちらもまた概ね図2のモデルの通りになったと言える。

アンケートにおいて「電話連絡を引き続き活用する必要性」については「とても感じた」が2名、「やや感じた」が2名、「あまり感じなかった」が2名という結果になっている。この項目は「相手の反応がわかりにくい」の項目と強い負の相関関係にあるため、「あまり感じなかった」と回答した両者は、共有に対する保護者の反応が十分に返ってこなかったことによってコミュニケーションの図りにくさを感じた可能性がある。同じく両者はどちらもアンケートで「勤務時間内での時間の確保が難しい」に「とても感じた」と回答しており、事前アンケートで集計した保護者の電話連絡可能な時間と勤務時間内でタイミングを合わせるのが難しかったためか、調査1-2での調査回数が両者3回となっている。そもそもの調査数が少ないことや、電話連絡のコミュニケーションの図りやすさを感じている保育者が多数派である点からも、一概に保護者対応

手段としての必要性は否定できない。相手の反応のわかりにくさについては応対した保育者の子ども理解や共有内容の質的要因により返報がなかったという可能性も考えられるが、電話連絡による子ども理解と信頼関係の向上はどの保育者も実感しているところであるため、活用については引き続き検討していく余地は十分にあるといえる。コミュニケーションスキルの個人差については、電話連絡以外のアプローチも考えていく必要があるだろう。保護者との直接的なコミュニケーションとしては保護者面談も挙げられるが、年度における実施回数が少なく、最初に定義した「その時々の子どもの背景を引き出す」保護者応対とは活用の意図が異なってくるだろう。

今後引き続き電話連絡を活用するにあたり課題も多く示された。これは図5でもわかるように保護者の都合の良い時間帯と保育者の勤務時間内で合致したタイミングを見計らって電話連絡することの難しさに起因するデメリットが主である。

各家庭に行う電話連絡の頻度として最も理想的なものを保育者にアンケートで調査したところ、家庭毎に月1回程が3人、半年に1回程が2人、2回程が1名という結果になった。これらの個別の回答と2か月間の調査期間で実際に行った調査数を照らし合わせると、0歳児クラスの2か月間で換算した理想の電話連絡回数がクラス全体で12回であるのに対し今回の調査で5回、1歳児クラスは理想20回に対して13回、4,5歳児クラスが38回に対して3回となっている(調査開始時点での園児数で計算。4,5歳児クラスについては職員の都合で1か月しか調査できなかったことと主任が補助した調査数を省いているため、再調査で結果が大きく変わる可能性がある)。電話連絡の必要性を感じている保育者の理想と実態が乖離していることを踏まえると、前述の保護者とのタイミングを見計らうことが活用する上での大きな障害となっていることが読み取れる。2歳児クラスと3歳児クラスは理想3回程に対し実態3回と合致していたが、乖離していたクラスを含め、電話連絡の適切な頻度については保護者にも電話連絡についてアンケートをとる等の方法で擦り合わせていく必要があるだろう。

また、今回の調査の中で勤務時間外に電話連絡をした保育者は1名しかいなかった。該当の保育者は電話連絡の必要性を感じているとの回答だったため、電話連絡導入による業務過多の懸念よりも、やはり保護者とタイミングを合わせる難しさの改善が最優先される検討事項となるだろう。電話連絡に際しては保育園という特性上共働きの家庭が多く、保護者の応対可能な時間帯は夕方以降が中心であるため、職員のシフトによってはなかなか夕方以降に対応できないことが大きな要因である。調査1-1、1-2の調査期間は、比較的人員に余裕があり保護者も在宅していることが多い土曜日の昼間に電話連絡を活用してい

たことがアンケートの自由記述から伺えるが、土曜日だけで各家庭への電話連絡をまとめて行おうとすると保育者の負担も大きい。平日での保育以外の時間となると、現状は休憩時間か書類作成や保育準備等の事務作業の時間、または清掃の時間がほとんどであるため、電話連絡の時間を別途設けて活用を促す等の工夫が必要だと思われる。さらに、今回電話連絡に対して消極的な意見も見られたため、その要因についてもより詳しく追究し、電話連絡に対する保育者の共通理解を図らなければならない。

調査における反省は、そもそも対象者が少なかったことと、調査1-2の「背景」のカテゴリ解釈が保育者によって違っていたこと等が挙げられる。今回行った調査の対象者は積極的に電話連絡を活用できる正社員に限ったため、浅草園での傾向は把握できたが他園で活用を図る場合は電話連絡に対する意見の傾向が大きく変わる可能性がある。「背景」カテゴリの精緻化については佐藤・相良(2014)も課題として挙げており、調査1-2を行う前にどういった内容がどのカテゴリに対応するのかをより具体的にできていれば調査の精度も向上していたと思われる。図2で示している保育の合意形成や子ども理解の質向上等に関しては、長期的な視点での継続した援助が必要になってくるため、電話連絡がそれらにどの程度寄与しているかも引き続き活用を続けながら精査する必要がある。

今回の調査では電話連絡が他の保護者対応手段(連絡ノート、登降園時伝達)と同様に、社会的交換によって子ども理解に寄与することが明らかとなった。同時に保護者の信頼感も醸成することができ、その信頼感から得られる合意形成によって適切な保育の提供を可能にする。特に浅草園では第1章で説明したような背景もあり、思考を刺激するような玩具が少なかったが、電話活用後の現在ではパズルやブロックなどの玩具はかなり充実している。また、行事に関しても発表会や運動会等、様々な行事を取り入れることができた。以前は保護者との信頼関係が十分構築できていないことから、玩具の導入や行事の導入に関しても反対意見が多く上がったが、現在では保護者アンケートでも保育者への感謝の言葉が複数見られ、保育への理解が得られている。これは保育者の密な電話連絡が寄与した部分も大きいだろう。もちろん、連絡ノートや登降園時伝達のみでの活用であっても保護者との信頼関係を構築できている園も多いと思われるが、調査で判明したように電話連絡が連絡ノートと登降園時伝達それぞれのデメリットを補完する役割を果たすことから、どの園でも電話連絡活用の意義は十分にあると思われる。電話連絡も加えたそれぞれの保護者対応手段を適宜使い分けることで、より保護者との信頼関係を強固なものにし、適切な保育を提供した上での適切な視点で、保育者が子どもについての理解を深めることに貢献できるだろう。

引用文献

- 厚生労働省(2018)保育所保育指針 p. 2, 21
- 成田朋子(2011)子どもの発達における家族の重要性について 名古屋柳城短期大学研究紀要 第33号 pp47-53
- 片桐恭弘・石崎雅人・伝康晴・高梨克也・榎本美香・岡田将吾(2015)会話コミュニケーションによる相互信頼感形成の共関心モデル pp97-109
- 岸本美紀・武藤久枝(2014)保護者が望む保護者支援のあり方—幼稚園と保育所との比較— pp17-24
- 添田絵里子(2004)遠隔テキスト対話における性格印象決定要因の探索的研究 北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科知識システム基礎学専攻 修士論文
- 渡邊賢二・矢田実優(2019)保育者の信頼感尺度の作成—幼稚園教諭と保育士別の専門性との関連— pp286-274
- 佐藤有香・相良順子(2014)保育者における幼児理解の視点 こども教育宝仙大学 紀要 5 pp29-36
- 西村良太・北岡教英・中川聖一(2009)音声対話における韻律変化をもたらす要因分析 音声研究 第13巻第3号 pp66-84
- 安藤清志(1986)対人関係における自己開示の機能 pp167-199

参考文献

- 中平絢子 馬場訓子 高橋敏之(2014)信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援 岡山大学教師教育開発センター紀要 第4号 別冊 pp63-71
- 林悠子(2015)保護者と保育者の記述内容の変容過程にみる連絡帳の意義 「保育学研究」第53巻第1号 pp78-90
- 成田朋子(2012)保護者対応に求められる保護者のコミュニケーション力 名古屋柳城短期大学研究紀要 第34号 pp65-76
- 長岡千賀(2006)対人コミュニケーションにおける非言語行動の2者相互影響に関する研究 対人社会心理学研究 6巻 pp101-112
- 高木幸子(2006)コミュニケーションにおける表情および身体動作の役割 紀要論文 51巻 pp25-36
- 村上宣寛 村上千恵子(1997)主要5因子性格検査の尺度構成 第6巻 第1号 pp29-39
- 和田さゆり(1996)性格特性用語を用いたBig Five尺度の作成 心理学研究 pp61-67

菊池英明・鈴木堅悟・大久保崇・小林季実子・大平茂輝・白井克彦(2002) 音声対話における韻律情報の役割についての分析 早稲田大学人間科学部 早稲田大学理工学部

高濱裕子(2000) 保育者の熟達化プロセス：経験年数と事例に対する対応 発達心理学研究 第11巻 第3号 pp200-211