

保育士の保育相談支援に関する質的研究 — 相談支援における困難性と専門性の深化のプロセス —

中山 智哉*¹・杉岡 品子*²

*¹九州女子大学人間科学部人間発達学科 北九州市八幡西区自由ヶ丘1-1 (〒807-8586)

*²北翔大学生涯スポーツ学部健康福祉学科 江別市文京台23番地 (〒069-8511)

(2016年6月2日受付、2016年7月28日受理)

【要 旨】

本研究は、保育士が保護者への保育相談支援をする際に感じる困難性の要因を明らかにするとともに、こうした困難性をどのように乗り越え相談支援の専門性を深化させているのか、その変容プロセスを明らかにすることを目的とした。保育経験10年以上の保育所保育士11名(10施設)を対象に、インタビュー調査を実施し、内容の分析には、M-GTA法を用いた。結果、相談支援の際の困難性として『相談支援の不安・戸惑い』『関係形成の難しさ』『不全感・負担感』の3つのカテゴリーが形成された。また、保育士が困難を乗り越える変容のプロセスとして『経験の蓄積』『枠組みの広がり』『省察の機会』の3つカテゴリーが形成され、これらのプロセスを通して保育士が保育相談支援の専門性を深化させていくことが理解された。

1. 問題と目的

急激な社会の変化の中で保育所は、多様な保育ニーズへの対応や、地域子育て支援の推進、児童虐待の早期発見などさまざまな役割が期待されている。その役割の一つに保護者への保育相談支援(以下、相談支援)がある。2008年に「保育所保育指針」が改定され、「保育所における保護者への支援は、保育士等の業務であり、その専門性をいかした子育て支援の役割は特に重要なものである」ことが明記された。また、保育士養成課程においても、2011年度入学生から「保育相談支援」科目が導入されるなど、相談支援や家庭支援に関するカリキュラムは充実をみせている。このように現在保育士には、子どもに対する保育・教育とは別に、保護者に対する相談支援など、子ども家庭を支援するための専門性がより求められている。

しかし一方で、こうした専門性に対する戸惑いが保育現場で見受けられる。特に保育士養成課程の中で保護者支援について学ぶことが少なかった世代の保育士は、新たな専門性に戸惑いや難しさや不安を抱いている(由岐中、2001)。また一方で、養成課程の中でそうした学習をしてきた世代の保育士も、養成課程の段階では保護者へかかわる実践的な体験は乏しいという現状があり、保育現場に入り初めて学ぶことが多い専門性・役割ともいえる。

須永ら(2010)の調査によると、「保護者から対応に苦慮するニーズがある」「保護者

とのコミュニケーションが取りづらい」と約50%の保育士が回答していた。また、石川ら(2005)の調査では、保育者が特に保護者対応に問題を感じ対応に苦慮していることが報告され、研修としてカウンセリングに求めるニーズは高いことが示された。さらに同調査からカウンセリングへのニーズは、年齢や勤務年数、役職に関わりなく求められていることも報告されていた。これら以外にも、保育士が保護者との関係形成について難しさを抱えていることを指摘する報告は多い(例えば、善本、2003)。

中山(2015)は、北海道および福岡県内の保育所保育士228名を対象とし、保護者との関係形成に関する調査を行った。その結果、保護者支援スキルの力量形成、さらに保護者とのよりよい関係形成は、保育経験年数が大きく影響していることが理解された。特に同調査では保育経験年数において、10年未満の保育士と10年以上の保育士との間に、明確な違いがあることが明らかになった。しかし同研究の課題として、保育経験年数に焦点を当てているものの、経験した内容について検討がなされていない点があげられた。一定の保育経験年数の中でどのような経験を経ることが、保護者支援スキルの力量形成につながるのか、また、そうした経験をどのように専門性(学習体験)へと昇華していくのかなど、その質的な側面も検討することが重要といえる。

また、中山(2006)は、地域子育て支援センター職員が相談業務で抱える困難性を調査し、保護者とのかわりにおける苦悩や、地域子育て支援センターの構造上の困難性など、その難しさの要因を明らかにした。しかし、同調査を通じて、「難しいけど、自分自身も成長できた」等、職員は難しさと同時にやりがいを職務への意義を見出し、相談支援者として確実に前に進んでいる姿があった。このことから地域子育て支援センター職員が相談活動の中で感じる困難性は同時に相談支援の専門性の向上、さらには支援者として必要な人間観を広げる契機となっているのではないかと推測することができた。しかし、同研究では、そうした相談支援者としての成長のプロセスを解明するまでは至っていない。また、対象が地域子育て支援センター職員であり、保育所保育士を対象としたものではない。

以上の議論から本研究は、保育所保育士が保護者への相談支援をする際に感じる葛藤や困難性の要因を明らかにするとともに、その困難性をどのように乗り越え相談支援の専門性を深化させているのか、その変容プロセスを明らかにすることを目的とした。

II. 方法

1. 調査方法

本研究における調査方法は、保育士の相談支援における困難性、そして専門性深化のための変容プロセスといった体験的側面の理解が重要であることから、半構造化面接法(インタビュー)が妥当と考えた。また、内容の分析には、修正版グラウンデッド・セオリーアプローチ法(以下M-GTA法)を用いることとした。M-GTA法は、グラウンデッド・セオリー

アプローチ法の基本を踏まえながらも、データを文脈に抛らず切片化、ラベル化して分析を始めるのではなく、データの有している文脈性を重視する分析方法である。また、M-GTA法は、現象ごとの影響関係や、プロセス的特性を持つ研究対象の分析と理解に適しているとされることから（木下、2003）、本研究の趣旨に沿ったものであると判断した。

2. 調査対象と調査時期

本研究では、調査対象として、保育経験が10年以上である保育士11名（10施設）を選定した（北海道および福岡県）。保育士の経験年数は10年～25年（平均15.6年）であった。調査対象の選定理由は、保護者支援スキルの力量形成、保護者との信頼関係形成には、保育経験年数が大きく影響しており、特に10年未満の保育士と10年以上の保育士との間に違いがあるとの（中山、2015）の知見に基づき、10年以上の保育経験を有した保育士は、相談支援における困難と同時に、相談支援技術の質的な向上や意識の変化などを体験し、さらにそれらを言語化できると推測したためである。インタビュー前のフェイスシートでは、対象となった保育士全員が保護者からの相談機会が多い、やや多いと回答していた（少ない・やや少ない・普通・やや多い・多いの5段階）。調査時期は2015年3月～2016年3月であった。

表1. 調査対象の属性

	保育士歴	相談機会
A氏	11年	多い
B氏	12年	やや多い
C氏	15年	多い
D氏	16年	多い
E氏	24年	多い
F氏	25年	多い
G氏	18年	やや多い
H氏	17年	多い
I氏	12年	やや多い
J氏	10年	やや多い
K氏	12年	多い

3. インタビュー方法

インタビューは自由度の高い半構造化面接法により実施された。まず、ウォームアップ・クエスチョンとして、保育所での活動や出来事など15分程度の会話を挟んだ後、本研究のリサーチクエスチョンである「これまで相談支援を行う際に不安や困難に感じた体験」、「相談支援を始めた当初と現在の違い」「相談の難しさを経験する中で成長できたと感じたこと」を中心に尋ねた。特にこれまでの相談活動を通じて感じた困難な体験や事例について、その時の心境と変化について前後関係も含め丁寧に尋ねた。調査対象者が答え難いようであれば、保育相談に応じるようになった初期から現在まで、印象に残っている保護者についてのエピソード

ソード、そのかわりを通して考えたこと等、そして、保護者対応で大切にしてきたこととこれから大切にしていきたいことを尋ねた。

インタビューは、保育所の空き部屋等を利用し、インタビュアーと参加者の1対1の状況で実施された。インタビュー時間は全事例とも40～60分であった。また、インタビューは対象者に了解を得て、面接内容を全てICレコーダーに録音した。

4. 分析方法

分析は、本研究の目的に即して、以下の手順で行われた。まず、インタビュー内容から、逐語記録を作成した。次に、内容を本研究の目的に即し、文脈の単位で抽出し、それぞれが表すものをコード化した。コードについては、相談支援場面で遭遇した難しさについての文脈を概念化し、その意味内容について検討を重ねカテゴリーを生成した。また同様の手続きで、困難性からの変容プロセスについてもコード化、概念化、カテゴリー化した。

さらに研究の信頼性と妥当性の確保のために、データ収集および分析過程において、質的研究に精通する研究協力者1名のスーパーヴァイズを受けた。

5. 倫理的配慮

事前に該当の保育所および保育士に対して電話連絡を行い、調査の趣旨を説明した上で参加依頼を行った。調査への参加は自由意志であることを説明し、了承を得られた保育士に限り、面接日時を設定し、調査者自身が保育所に訪問した。インタビュー当日は、再度、本研究の概要、データに関する管理の仕方等（個人を特定するデータ処理方法など）を文書・口頭にて説明した。その後、保育士に調査参加への意思を確認し、同意が得られた場合に限りインタビューを行った。

III. 結果と考察

本研究では、先述した手続きの結果、保育士が保護者への相談支援を行う際に感じている困難性について、8つの概念と3つの困難性カテゴリーが生成された（表2）。また、3つの困難性カテゴリーに対応する保育士の変容のプロセスを分析した結果、それぞれの困難性に対する変容プロセスとして、6つの概念と3つのカテゴリーが生成された（表3）。

以下では、生成されたモデルについて、困難性と変化のプロセスについて、それぞれカテゴリーごとに解説および考察していく。なお、生成されたカテゴリー『 』、概念「 」、コード【 】と表記する。

表2 相談支援で保育士が感じる困難性

カテゴリー	概念 (n=人数)	具体例
相談支援への戸惑い・不安	自信のなさ (n=10)	「実際に保護者へかかわることって、勉強しても実際にかかわるのって現場に入ってからじゃないですか。最初は特に相談ってなると自信ないから緊張してしまって・・・(A氏)」
	焦燥感 (n=9)	「不安なものだから、急いで答えを見つけないって気になって、後で振り返ると相手が何話していたのか、自分が何を話していたのかわからないことも・・・(G氏)」
関係形成の難しさ	価値観の相違 (n=11)	「お母さんのもってる考え方と違うじゃないですか。こうしたらいいっていう自分の子育てや保育の考え方が優先しちゃって、相手を理解しないとけないってわかっているんだけど (H氏)」
	思いのズレ (n=10)	「相手状況とか、理解しようとしているんだけど、やっぱり自分の捉え方と相手の話したい内容とに、ズレがある感じがして、でもわかったような気になったり・・・本当に一杯一杯のお母さんで、あの、やっぱり結果を急ぐ、今日言って、こうやってみるかいつ言ったら、明日その結果が出ないと、先生やってもダメだったって言われると・・・(F氏)」
	距離感 (n=8)	「相談のときも、お母さんそれ自分で考えることだよっていうときであれば、突き放すというか、そういう時間を与えてあげる必要もあるし、うん、そこら辺の駆け引きっていうのがすごく難しいなって、ここから特に思いますよね (D氏)」
不全感・負担感	意味づけの難しさ (n=11)	「それで自分もよかったのかなって思うのかもかもしれないけど、どうだったんだろうって、今度お会いしたときに、そこまで気になるんです・・・(E氏)」
	確認できる場の少なさ (n=8)	「うん、あの色んなだから、心理、そういう心理の先生なんかも聞けるといいなとは思いますがね。なかなか相談できる場所ってないんですよ、だから、そういう相談できる場とか研修みたいなのがあれば参加してみたいっていうのはありますね (F氏)」
	負担感 (n=11)	「そういう意味ではいつも緊張感を持ってみたいな、なんか、なんかね、仕事に追われているっていったらあれだけだね、気持ちが追われている、なんか1つ終わったら、またなんか1つね、こういっても張り詰めているような、なんかホッとできない・・・(B氏)」

表3 困難性カテゴリーとその変容プロセス

困難カテゴリー	カテゴリー	概念 (n=人数)	具体例
相談支援への戸惑い・不安	経験の蓄積	相談への慣れ (n=8)	「色々な保護者から話を聞くなかで、少しずつ、聞き方がわかってきた、相談の場に慣れてきたというか (A氏)」
		保育への自信 (n=9)	「結局、子どもをみる力、自信がつくと保護者にも落ち着いて対応できるようになるんだなって (I氏)」
関係形成の難しさ	枠組みの広がり	多様性 (n=8)	「相手のいつていることが、昔よりわかるようになったっていうのかな、自分の考えだけじゃない考え方が、色々なお母さんを見て、少しわかってきた (H氏)」
		対等性 (n=10)	「なんか、対等な立場で一緒に考えるっていうことが大切なんだなって思えるようになった、何かを教えるっていうより、一緒に考えるってこと自体が意味あるのになって (D氏)」
不全感・負担感	省察する機会	支援の実感 (n=10)	「結局、自分のしたことがよかったのかどうかってわからない、けど、お母さんがいつも相談してくれるってこと、頼ってくれるってことが、一番かな (C氏)」
		支えられる関係 (n=11)	「なんか自分のしていることで後悔することが今でもいっぱいあるけど、少しでも意味あるなって感じれるから続けていこうって思える、話聞いてくれる人がいるから自分を支えられる (F氏)」

1-1. 『相談支援への戸惑い・不安』

1つ目の困難性カテゴリ『相談支援への戸惑い・不安』は、保育士が慣れない相談支援全般に対する自信のなさや不安感を意味し、その内容は、「自信のなさ」と「焦燥感」から構成された。

「自信のなさ」とは、保育士の専門性が保護者支援へと広がったことにより、保育士自身が相談支援に対して抱く漠然とした不安を意味する。こうした自信のなさは、保育士養成課程において、実践的に相談支援技術を学習する機会が乏しいことに由来するものといえるかもしれない。そのため自身の相談支援の専門性に根拠を見出せず、それが自信のなさにつながっていくと考えられる。また、同時に本質的な保育士としての経験や専門性が、相談支援や心のケアに直接結びつかない側面もあり、保育士として新たな専門性を獲得する必要があるといった意識の現れともいえるのかもしれない。以下に「自信のなさ」についての具体例を示した(例1、2参照)。

例1 【相談支援の専門家ではない】

「人の心のケアをするというような、アマチュアなのに直接していくという、専門的ではない自分が、ときどきこれでいいんだろうかって悩みますね・・心のケアが一番難しいと思っています (K氏)」

例2 【相談支援への不安・自信のなさ】

「特に保育士として仕事をしてきただけですので、何か資格を持っているわけでも、勉強してきたわけでもないですね、講習を受けてしたわけでもない (CF氏)」

「焦燥感」とは、保育士が相談支援を行う際に生じる焦りや強迫的な意識や焦りを意味するカテゴリである。特に、インタビューの中で保育士が「最初の頃は・・・」と表現しており(例3、4参照)、こうした意識は保護者への相談支援を行うことになる初期の段階で起りやすい心性と考えることができる。つまり、保護者への相談支援をあまり経験していないことが影響し、相談支援に対して必要以上に身構えてしまい、「結論をださなくてはいけない」といった支援への焦りや強迫的な意識につながっていくものといえる。

また、こうした保育士の構えは、「何か答えないと」といった焦りを生じさせ、保育士の働きかけが一方的、説明的になってしまうことや、保育士が自分自身の焦りや動揺などに意識が向いてしまい、保護者の様子や話す内容などに焦点が向かないなど、保育士-保護者関係に弊害をもたらすことが理解された。以下に「焦燥感」についての具体例を示した(例3、4参照)。

例3【相談に対する焦り：自分の気持ちに注意が集中する】

「やっぱり、最初の頃は答えを出さなきゃいけないんじゃないかって、はい、それで、自分で一人で気持ちがあせていたというか、なんとなく一人で空回りしていた部分が随分ありますね (D氏)」

例4【相談活動への過剰な意識】

「最初はすごく気負っていましたよね、〇〇先生にはね、その気負うことはないわよっていうのは、聞いていたけど、いざ始まって、自分が色んな相談されると、きちんと答えなきゃいけないって思っていたんですよね、相手の様子を見る余裕もなくて (B氏)」

1-2. 『相談支援への戸惑い・不安』とその変容プロセス

『相談支援への戸惑い・不安』に関して、保育士がどのように対処・変化していくかについては、分析の結果『経験の蓄積』というカテゴリーが関係していることが示された。

『経験の蓄積』とは、保護者への相談支援や保育実践の経験の積み重ねを意味し、「相談支援への慣れ」「保育実践への自信」から構成された。

「相談支援への慣れ」は、例5、6でも見られるように、保護者からの相談を受ける機会が増すことで、少しずつ相談を受ける状況に慣れ、落ち着いて話を聞けるようになるなどの変化を意味する概念である。柳澤 (2002) によると、相談支援にかかわる際の初期にみられる心的動揺は、経験とともに緩和され、支援の専門性が高まる契機になることが報告されている。また、初心のカウンセラーは、経験の豊富なカウンセラーに比べ、相談場面において自分の心的動揺に焦点が向かいやすいという報告もある (花屋ら、2007)。本研究からも、保育士が徐々に相談場面の状況へ慣れていくことで、余裕をもって保護者と向き合えるようになり、より相手の心情や状況に注意が向きやすくなっていくことが理解された。以下に「相談支援への慣れ」の具体例を示した (例5、6参照)。

例5【相談支援への慣れ】

「はじめの頃のように、話されているだけでいっぱいいっぱいという状況から、少し落ち着いて話を聞けるようになった (B氏)」

例6【相談支援への慣れ】

「相談に慣れてくると、相手の話をしっかり聞くことができるようになって、アドバイスなんかも少し適切に言えるようになった (J氏)」

また、こうした相談場面における心的なゆとりは、「保育実践への自信」とも関連していることが理解された。例8「保育への自信が出てきてから」と語られるように、一定程度の保育経験とその自信が保護者との関係にもゆとりを生み出していることが理解された。これまでの調査においても、新任の保育者は、中堅やベテランの保育者に比べ、「クラス経営が難しい」、「子どもへの一斉指導が難しい」、「自分の力不足を感じる」など、困難感を強く

感じていること（加藤、2013）や保育効力感が低いこと（西山、2006）が報告されている。また、中山（2015）は、“一般的な子どもの発達について説明する”、“子どもの行動や特徴などを保護者に理解できるよう促す”といった“保育の専門性を活用した支援”は、保護者との関係形成に有効な要因であることを報告している。こうした調査と本研究の結果を踏まえると、経験を積んだ保育士の日常の保育に対する自信は、保護者に対する相談支援を行う際にも、プラス影響を及ぼすことが推測される。以下に「保育への自信」の具体例を示した（例7、8参照）。

例7【保育に余裕がでる】

「自分の保育に余裕がでてきたから、保護者と話す際にも、言い方とか、聞き方とかも考えることができたり・・・(K氏)」

例8【保育への自信】

「保育の自信が持てるようになって構えが取れた分、保護者にも落ち着いて向き合えるようになった気がします。相手の歩調に合わせられるようになったというか、そうした援助ができるようになった・・・(G氏)」

2-1. 『関係形成の難しさ』

2つ目の困難性カテゴリーである『関係形成の難しさ』は、保育士が保護者と共感できない、信頼関係を作れないなどといった困難性を意味し、その内容は、「価値観の違い」「思いのズレ」「支援の距離感」から構成された。

「価値観の違い」とは、保育士側の価値観や考え方が影響することにより、相談する保護者のニーズを正確にとらえることができない場合や、保護者の思いに上手く応答することができない、思いが伝わらないこと意味する概念である。ここでいう価値観、考え方の多くは、育児をする際の保護者の役割をどのようにとらえるかというものである。例えば現在は、保護者のあり方についても、「育児は、母性が生得的に備わっている母親が行うのがよい」とみなす価値観から、「育児は、両親で行うのがよい」「育児は、親が習得していくものだ」といった価値観まで多様である。保育士と保護者のこうした価値観の相違により、両者の関係がごちないものとなってしまう、保育士の思いが保護者に届かないといった難しさの要因となっていることが理解された。以下に「価値観の違い」の具体例を示した（例9、10参照）。

例9【保育士の思いと保護者の価値観】

「なんていうのかな、人の価値観ってみんな違いますよね、だから、私が持っている価値観で話をしても、お母さんとの価値観の違いで、言っていることも通じないことがあったり、うん、本当に相談受けるのは、色んな視点を持っていないと本当に難しいなって思っている (I氏)」

例10【価値観の違い】

「お母さんの持っている価値観と違うから、家庭のことは何もわからないし、私は話を聴くだけで判断をするんで、やっぱりお母さんの持っている思いとは違うかなって、ちょっと感じたんですね (E氏)」

「思いのズレ」は、保育士の支援が保護者の期待する思いに応えられないことを意味する概念である。相談の際、保護者は抱えている問題をすぐにでも解決したいとの思いが強く、保育士に即時的な解決を求めることも多くなる。しかし実際には、子どもの発達や生活習慣、また保護者自身の問題など多くの相談で、助言がすぐに結果として表れることばかりではない。保育士は長期的視点や可能性としての助言を意図して相談支援を行うが、そうした思いが相談者の思いや気持ちとズレを起こしてしまう。そうした場合、保育士は相談相手のペースに戸惑うことや期待に応えられないことに対して無力感を抱くことがある。また一方で、保育士の保護者に対する変化の期待が強すぎ、働きかけが一方的になり、保護者に対して「何でやってくれないんだろう」と相手のペースに即さない支援につながる場合もあるが理解された。以下に「思いのズレ」についての具体例を示した (例11、12参照)。

例11【すぐに結果を求められる】

「私が思うには、やっぱり、困っている時っていうのは、即、解決の言葉みたいなものを、あの、受けたくなって、思っているなって感じるんですよ、(ああ)、あの、お母さんたちがね、こうやって、ただ、漠然と、つらいんだよねっていうだけじゃなくて (E氏)」

例12【期待に応えてくれない】

「こちらからいくら働きかけても、なかなか理解してくれない、それが難しいですよね。相手状況とか、こっちも理解しようとしているんだけど、やっぱり自分の捉え方や思いと相手の思いに、ズレがある感じがして (J氏)」

「距離感」は、保育士として保護者をどこまで関係性を深めることが適切なのかという、保育士自身の距離の取り方の迷いを意味する概念である。これは相談支援が持つ特有の難しさといえ、保育士自身が支援を求める保護者にとって、自分がどのように位置づけるのが適切かを測れないでいる状態といえる。「距離感」には、深刻な悩みを受けたときなど深い関係性が形成された場合、また保護者と保育士との関係性が馴染み合いになる場合などが挙げられる (例13、14参照)。相談支援では、時に保育士も感情が揺さぶられる。特に深刻な相談を

受けたときほど、過度な依存や心理的密着状態を生み出し、保育士がその関係性に「息がつまりそうになる」といった思いを抱えることがある(例13参照)。こうした場合、保育士はその保護者に対して嫌悪感を抱くなど、相談に応じること自体が負担となることがある。また、保護者との距離が、馴れ合いによる距離の詰まりすぎの場合は、保育士の支援が保護者にとって当然の感覚になり、保育士任せといった保護者の主体性のない支援関係となってしまう(例14参照)。こうした関係が構築されてしまうと、その後に関係性を立て直すことが難しくなり支援が難しく感じることもある。以下に「距離感」の具体例を示した(例13、14参照)。

例13【保護者との距離感の難しさ】

「あまりに毎日来て、精神的につていうか、肉体的にも疲れるんですよ、で、そういう、さらっとする話題であればさらっとするんですけど、重いのもあったりしたので、だから、本当に職員室で面と向かってそのお母さんに会えないなって、息が詰まりそうだなって思ったときがあった(A氏)」

例14【保護者との距離感の難しさ】

「馴れ合いになってきて、距離感が、先生に任せていいんだわって、うん、だんだん、馴れ合いになってくると先生に任せればいいみたいなの・・(G氏)」

2-2. 『関係性の難しさ』とその変容プロセス

困難性のカテゴリー『関係形成の難しさ』に関して、その変容プロセスとしては、保育士の『枠組みの広がり』が関連していることが示された。『枠組みの広がり』は、「多様性」「対等性」の2つの概念から構成された。

「多様性」とは、様々な相談ケースを経験する中で、保育士自身の捉え方の(家庭環境、相談者の性格等)の相談に対してそれまでより寛容な捉え方を身につけていくプロセスを意味する。例15では、当初は保護者の子育てに否定的な思いもあったが、様々な家庭状況の保護者に会う中で、子育ての背景となる多様な側面にも注目するようになり、状況に応じて必死で子育てをしている保護者への共感が語られている。保育士個人が持つ価値観で、子育ての在り方を規定するのではなく、どういう生活状況、子どもや保護者の独自性を考慮する姿勢が、様々なケースを経験する中で理解されていく。また、理解できる幅が広がるにつれて、当然了解可能な範囲が広がり、保護者に対する共感の幅も広がっていく。中平ら(2014)によると、保育経験の豊富な保育士は、新任・若手保育者に比べ、全体の状況を把握する力があり、保護者の態度、表情に素早く反応し保護者に対応すると報告している。また桜井(2005)によれば、変容の機会とはこれまでの枠組みで捉えられない体験が、新しい自己像の獲得やアイデンティティ形成、新しい意味体系の獲得につながるとされる。本研究の結果からも、同様のプロセスが確認される。以下に「多様性」の具体例を示した(例15、16参照)。

例15【多様な捉え方】

「もう少し子どものこと考えてほしいなって思い、うん、ずっとそういう思いあったけど。色々な人生の中でそれぞれが生きてきて、過ごしてきて、その中でその人しか感じれない苦勞とか、苦しさとかって、やっぱりあるじゃないですか。そういう風に見れるようになって、自分自身も変わったかなって思います (D氏)」

例16【枠の広がり】

「少し自分の枠が広がって、相手の考え方っていうのを余裕をもって聞けるようになって・・・お母さんが何でそんな風に思っちゃうんだろっていうところから、相談に乗れるようになった (E氏)」

「対等性」とは、保育士の役割のまま相談支援に関わってしまうことではなく、同じ子育てを共感・共有するパートナーとしてかかわる姿勢を意味する概念である。保育士の役割はその専門性から、ある意味教育的なスタンスを担う必要のある職種ともいえる。一方、現在保育士に求められている相談支援の役割は、むしろカウンセラー的ともいえる受容や傾聴の態度が必要とされる。こうした役割の競合が、現在の保育士の相談支援における難しさの一因となっている。こうした役割の競合に関する難しさは、これまで学校など教育現場においても、たびたび指摘されている（学校の教師が、教師役とカウンセラー役を担うこと）。学校教師の役割兼務に関して調査した伊藤（1994）によると、教師が“論理伝達”を行うのに対して、カウンセラーが行うのは“感情・情緒のコミュニケーション”であると述べ、両者の役割を担うのは難しさがあると報告している。しかし本研究からは、保育士がそうした役割の競合から、子育てパートナーとしての意識へ変化することで、相談支援に必要な支援観を広げていく過程が理解された。また、そうした関係性の変化は、例18にあるように、支援をする際の相手との距離感にも関連していることが示唆された。以下に「対等性」の具体例を示した（例17、18参照）。

例17【対等な関係性】

「やっぱり保育士は、本当はそうであってはいけないんだけど、なんかやっぱり、こう、優位にたっていたのかなって、親の、先生って呼ばれることが、それが当たり前になってしまって、本当はそれでは駄目なんですけれども、どっかでその気持ちがなくなったときに、お母さんたちと関係作れるようになった部分があったのかもしれないですね・・・(F氏)」

例18【対等な関係性】

「なんか、対等な立場で一緒に考えるっていうことが大切なんだなって思えるようになった、何かを教えるっていうより、一緒に考えるってこと自体が意味あるのかなって、そうしたら自然と自分の立ち位置、保護者の方との距離感もわかってきたというか (H氏)」

3-1. 『不全感・負担感』

3つ目の困難性カテゴリー『不全感・負担感』は、相談支援全般に関する結果の不透明さ、意味づけのしにくさに由来する困難性であり、「意味づけの難しさ」「相談後の負担感」「確認できる場の少なさ」から構成された。

「意味づけの難しさ」とは、保育士が相談後に感じる、自分の対応がどうだったのかという不安や不全感を意味する概念である。相談支援において保育士自身のかかわりが、相談してきた保護者の心にどのような影響を与えたか、正確に判断することが難しい。そのため保育士は相談後「あの答え方でよかったのだろうか？」と自分の対応に関して自信が持てないことが多くなる。さらに、急に相談がなされた時には、瞬時に対応をするものの、相談後に「もっと違う言い方があったのでは」と後悔することもある。これは、相談支援の持つ、常に明確な答えがあるわけではない曖昧性に起因する困難といえるのかもしれない。「意味づけの難しさ」の具体例を以下に示した(例19、20参照)。

例19【意味づけできない】

「うん、あの、答えた後にね、こういう答え方でよかったんだろうかって、(ああ、相談した後に) ええ、あとが引くことがありますね、なんかどういう風に結論づけていいのかって難しいですよね・・・(E氏)」

例20【支援への確信が持てない】

「本当に自分のやっていること、本当に振り返りながらこれで正しいのかどうなのか、うん、違う言い方あったんじゃないか、うん、よくわからないでやっているんですけど(A氏)」

「確認できる場の少なさ」とは、相談における自分の対応の是非や今後ケースをどのように展開していくかについて、確認できる場がない時に生じる困難性を意味する。確認できる場の存在の有無は各保育所によっても異なるが、自分が相談できる場に恵まれていない保育士の場合は相談でかかる負担を一人で抱えこむことになる。また、例21にもあるように相談できる同僚がいた場合でも、抱える状況をすべて理解してもらうことができないこともある。さらに、現在、保育現場では保育士をサポートするシステムが構築されているとはいい難しく、保育士がスーパービジョンやコンサルテーションを受ける機会はほとんどない。そのため、多くの保育士が「自分の対応はこれでいいのか」「今後このケースはどうしたらいいのか」など、相談活動に対して不安を抱え、例22で示されるように「機会があれば専門家の話を聞きたい」「カウンセリングを学びたい」といった思いを抱えてしまう。これは、現在の保育現場が抱える課題ともいえるだろう。以下に「確認できる場の少なさ」の具体例を示した(例21、22参照)。

例21【同僚と視点がズレる】

「保育園の先生方も状況はわかってくれるんですけど、実際にその保護者にかかわって
いない先生たちに話すのはやっぱり距離があって、わかって貰えない部分があるんですよ
(A氏)」

例22【確認できない】

「専門の人とかと相談する機会があったら、もう少し自信を持って答えてあげられるの
かなって、そういうのを受けてこういう仕事に携わっているわけではないので、そういう
ところからくる自信のなさ、自分のやっていることを確認できないっていうのが (C氏)」

「相談後の負担感」とは、相談支援に従事する中で保育士にかかる、精神的疲労や負担を意味する概念である。相談支援は、保護者と真剣に向き合う場であり、さらに様々な思いを巡らせる場であるため、保育士にとって精神的・肉体的負担は大きい。特に深刻な相談の場合は、神経を研ぎ澄まし相談に集中しているため、保育士にかかる疲労や負担量は大きくなる。また相談による支援の過程には時間がかかるものもある。そのため、継続的なケースを抱える保育士は、その負担感を常時持ち続けてしまうこともある。さらに相談支援はその性質上、保育士が多大なエネルギーを費やしても結果として報われないことも多い。こうした状況の中で保育士は仕事を離れても、自身の対応、ケースの経過等に気を取られたり、過度な負担を感じてしまうことがある。以下に「相談後の負担感」の具体例を示した(例23、24参照)。

例23【相談後も負担感が抜けない】

「うん、瞬時に色々なことを考えている自分があるので、相談の後はすごい疲れる、ああ、
疲れたって、そういう時とかは、ほかの仕事も手につかないぐらいグターっと、うん、す
ごい、一日分仕事したなっていうぐらいの気持ちになることも・・・ (J氏)」

例24【仕事を終えても抜けない負担】

「はい、やっぱり自分の生活の中で、仕事が占める割合ってすごく多くなって気がしま
すね、家族のみなさんごめんなさいって感じ・・・あれは、相談が終わってあれでよかった
のかなって、思っています、毎日考えているかもしれない (K氏)」

3-2. 『不全感・負担感』とその変容プロセス

困難性のカテゴリー『不全感・負担感』に関して、その変容プロセスとしては、『省察の機会』が関連していることが示された。『省察の機会』は、「支援の実感」「支えられる関係」の2つの概念から構成された。

「支援の実感」は、保育士の支援が保護者や子どもの変化につながっていることを実感する機会を意味する概念である。中山(2015)は、保育士の専門性を活かした相談支援技術への自信が、日常の保育活動やクラス経営の充実といった、いわゆる保育士の熟達化と関連

している可能性を指摘している。本研究からも、例25にあるように、子どもの小さな成長や長所を保護者とともに喜び子育ての楽しさを共有することは、保育士としても相談に応じる自信や意欲につながることを示された。以下に「支援の実感」の具体例を示した(例25、26参照)。

例25【支援の実感】

「あるお母さんに『子どものこと毎日見ると全然育ってるって実感持ちにくかったけど、先生と話していると成長してるんだなって思えるようになった』って言われたとき、すごく嬉しかったし、こういう仕事の大切さが実感できて。やっぱり育ってることを喜び合える瞬間があるんです・・・(I氏)」

例26【支援への実感】

「やっぱりお母さんが変わっていく姿を見れたときに、自分のやってきたことがよかつたんだって思えますね。相談ってどこか手探りの部分もあるじゃないですか。すぐに結果でるわけでもないし、でも、お母さんにしてもお子さんにしても、少しずついい方向に変化してるなって思えるときに、自分のやってきたことがよかつたんだってことを実感できますよね・・・(C氏)」

「支えられる関係」は、保育士が、同僚や外部専門家から助言やコンサルテーション、励ましを受けることにより、自身の支援の方向性の確認や気持ちが支えられ、主体性(自信)を持った実践につながることを意味する概念である。先に述べたように、保育士が相談支援への自信を持つために一番有効なのは、支援の成功体験といえる。しかし一方で、相談支援は常に解決や結果が出るわけではない。そうしたときに「支えられる関係」は、保育士にとって重要な意味を持つ。これまでも保育士を取り巻くサポートや同僚性の高さが、保育士のストレスを低減し、力量形成につながることを明らかにした研究が多くある(例えば、田中ら、2013)。また、外部の専門家によるコンサルテーションが保育者の心理的な負担の軽減だけでなく、新たな視点の獲得、省察の深まりなど、保育者の専門性の向上につながることも示されている(大靄、2008)。本研究からも、保育士を支える関係性が、保育士自身の気持ちや視点の切り替え、実践への意味づけにつながっていることが理解される。以下に「支えられる関係」の具体例を示した(例27、28、29参照)。

例27【支えられる関係】

「研修会で〇〇(他の保育園)先生と話をする機会があって、そこで話していたら、勇気づけられてなんかりセットされたような気持ちになって、またお母さんと話しようって思えた(J氏)」

例28【外部の専門家と連携】

「やっぱり専門の方と話しできると、自分のやっていることを振り返ることができて、なんか意味あるなって感じられることで、明日からも頑張ろうっていう気にもなれるし、人に話すだけで少し落ち着いて自分のやってることを確認もできる (B氏)」

例29【同僚からの支え】

「園長があるとき時間とって相談に乗ってくれて、泣いちゃったんですよ、思わず・・・でも、何も言わずに聞いてくれて・・・ホッとしたというか、助けられたというか (K氏)」

IV. 総合考察

総合考察では、これまでに本研究において明らかとなった保育士の相談支援への困難性と変容のプロセス（専門性の深化）について、形成されたカテゴリーを中心に、その関連性と展開について述べるとともに、そのモデル化を試みた。

まず、保育士は相談支援において、『相談支援への戸惑い・不安』が初期（経験が少ない時期）にはみられやすいことが理解された。これは、保育士が相談支援の専門家ではないという自信のなさや、経験の少なさからくる不安が関連しており、相談場面における保育士の焦りといった心の動揺につながるものといえる。また、こうした不安や焦りを抱えた状態では、保護者の気持ちに視点が向かなくなるなど、相談支援の展開に影響を及ぼすことも理解された。しかし、こうした心性は『経験の蓄積』によって解消していくことが多いようである。徐々に相談場面状況へ慣れていくことで、余裕をもって相談者と向き合えるようになり、自分の心情よりも相手の心情や状況に注意が向きやすくなっていくプロセスがある。また同時に、通常の保育実践への自信が増すことで、保護者への対応への不安が減少していくことも理解された。これらは、保育実践力が増すことで、子どもの育ちやかかわりについて保護者に説明することや理解を促すための力量と自信が形成されるためと考えられる。

しかし、本研究では保育士が単に経験を増すだけで、相談支援への困難が消える訳ではないことも示された。相談支援では、保護者が抱える悩みは唯一無二の個別的なものであり、保育士は保護者（家庭）が抱える問題状況や悩みに応じて、その都度、個別的な支援が求められる。そのため保護者との『関係形成の難しさ』は保育士が常に抱えやすい課題といえる。また、こうした『関係形成の難しさ』は、相談後の『不安全感・負担感』ともつながっていることが推測された。相談支援は、対応の是非についてすぐに意味づけることが難しく、その不安全感は相談後も解消されないまま負担感へとつながりやすい。これは保育士が自身の対応について相談できる場、確認できる場が少ないことにも関連している。こうした保護者との『関係形成の難しさ』、相談後に保育士が抱える『不安全感・困難感』は単に時間の経過とともに解消されるものとは違い、むしろ相談支援の経験する中で常に生じる難しさなのかもしれない。

しかし、様々なケースに出会う中で、保育士自身が自分の枠組みの限界を知り、様々な状

況（相手の価値観や家庭環境等）の相談に対して、それまでより多様なとらえ方を身につけていく変化のプロセスが示された。また、そうした多様性は同時に、保護者との関係の作り方にも変化にも及ぼし、保育士的（教育的）立場というより、保護者の気持ちに寄り添った関係性の構築、さらに支援の際の相手との距離感といった、相談支援者としての『枠組みの広がり』につながることも示唆された。

さらに、こうした保育士の『枠組みの広がり』は、『省察の機会』と関連していることも推測された。保育士が自身の支援について、その意味づけや不全感を解消できるのは、支援が成功した体験といえる。支援の結果、子どもの育ちや保護者の様子が、よりよい方向に進んでいると保育士自身が実感できることが、相談支援への自信につながっていく。しかし一方で、現実には相談支援の性質上、すぐに結果がでることや明確な進展がある場合ばかりではない。その際に、保育士を支える関係性が重要な意味を持つ。本研究では、管理職・同僚、他園の保育士への相談や他領域の専門家（心理士）からのフィードバックによって、保育士が自身の相談支援の振り返りやとらえ直しができ、自身の相談支援について肯定的な側面、修正が必要な面をより明確にするなど、相談支援に関する不全感を低減することが理解された。また、これらは、励ましや勇気づけを得られる機会にもなり、不安感や負担を軽減させることにもつながっていた。このように保育士が自身の支援を『振り返る体験』は保育士の相談支援者としての自信や主体性を促進させ、先に述べた『枠組みの広がり』にも相互に影響を及ぼしていることが推測できた。以下に本研究から理解された保育士の相談支援における困難性と変容のプロセス（専門性の深化）について、モデルを示した（図1）。

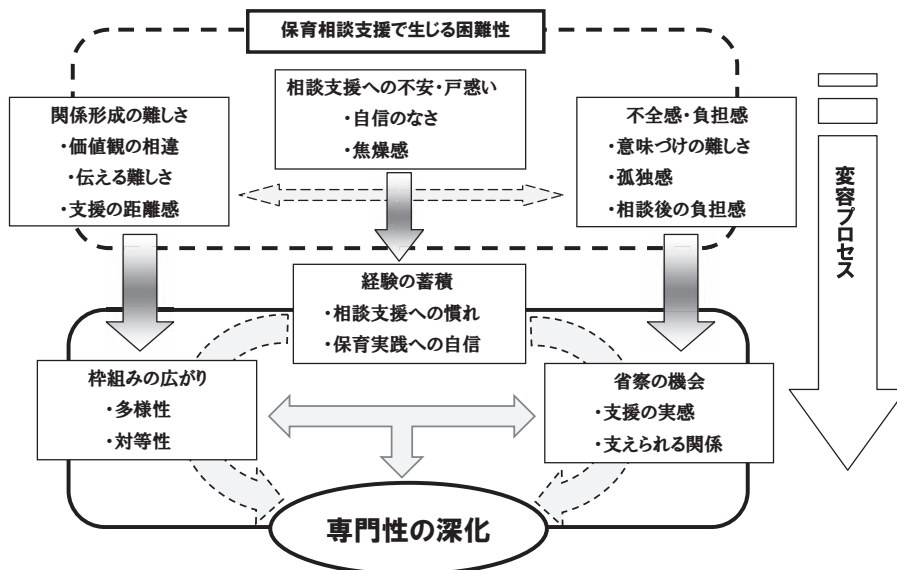


図1 困難性の変容プロセス

V. まとめと今後の課題

本研究は、保育士が保護者への保育相談支援をする際に感じる葛藤や困難性の要因を明らかにするとともに、こうした困難性をどのように乗り越え相談支援の専門性を深化させているのか、その変容プロセスを明らかにすることを目的とした。インタビュー内容の分析の結果、保育士が感じる相談支援の際の困難性として『相談支援の不安・戸惑い』『関係形成の難しさ』『不安全感・負担感』の3つのカテゴリーが形成された。また、保育士が困難を乗り越える変容のプロセスとして『経験の蓄積』『枠組みの広がり』『省察の機会』の3つカテゴリーが形成され、これらのプロセスと相互作用を通して保育士が相談支援の専門性を深化させていくことが理解された。これまで、経験の少ない保育士は当初、保護者対応に戸惑うが、その後の経験や自己研鑽を積み重ねる結果、保護者支援の力量を増していくことが報告されている(成田, 2013)。また、中山(2015)の調査では、保護者との関係形成は、保育経験年数が大きく影響し、特に10年未満の保育士と10年以上の保育士との間に、保護者との関係形成や保護者支援スキルに違いがあることを明らかにしている。しかし、これらの研究では、保育士のどのような経験や体験が相談支援の専門性の深化につながるのか、その質的側面について明確に示されていなかった。本研究で示された困難性と相談支援の専門性を深化していく保育士の内的なプロセスを示した仮説は、過去の研究を質的に補完する意味において意義あるものといえる。また同時に、保育士の相談支援への困難性と変容のプロセスが明確にされることで、経験が少ない保育士の相談支援における困難性を緩和させ、専門性を深化させるための保育士支援体制の構築や研修プログラムの策定といった臨床的応用への可能性も期待される。

最後に本研究の課題について述べる。まず、本研究において得られた仮説は、11名の保育士から得られた少数のデータに基づくものであり、本研究の仮説を一般化するには、さらに対象者を拡げて検討する必要があるといえる。次に、本研究では10年以上の保育経験を有する保育士を調査対象とした。そのため保育士が過去の体験を回顧的に振り返ったエピソードを中心に分析しており、データの客観性に課題が残る。今後、保護者支援への戸惑いを感じやすい10年未満の保育士への調査を併せて実施するなど、データの客観性を高める必要があるだろう。そして最後に新保(2000)はセラピストの成長・発達モデルに関する研究において、セラピストの成長・発達は、直線的なものではなく、行きつ戻りつしながら、そして時には停滞したり、退行したりということを含み込みながら進んでいく、「漸進的モデル」としてとらえることの重要性を述べている。本研究における保育士の相談支援に関する専門性の深化にも同様のプロセスがあることが推測されるため、こうした漸進的な側面についても詳細に検討する必要があるといえるだろう。

VI. 引用文献

- 花屋道子、田上恭子 (2007) 「初心者カウンセラーによる語りの受けとめとその発達をめぐって—語りの受けとめに関する予備的検討 (1)」、弘前大学大学院教育学研究科心理臨床相談室紀要 4、pp.47-52
- 石川洋子、井上 清子、会沢信彦 (2005) 「子育て支援とカウンセリング (1) - 保育者のカウンセリングに対するニーズを中心に」、『文教大学教育学部紀要』、39、pp. 51-62
- 伊藤美奈 (1994) 「学校カウンセリングに関する探索的研究-教師とカウンセラーの役割兼務と連携をめぐって」、教育心理学研究、42、pp.298-305
- 加藤由美 安藤美華代 (2013) 「新任保育者の抱える職務上の困難感の要因に関する研究—新任保育者と中堅・ベテラン保育者および園長との比較—」、『岡山大学大学院教育学研究集録』、154、pp.15-23
- 木下康仁 (2003) 「グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践」 弘文堂
- 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、pp.63-71
- 中山智哉 (2006) 「地域子育て支援センターにおける相談活動に関する研究」、『日本保育学会第59回大会論文集』、pp.690-691
- 中山智哉 (2015) 「保育所保育士の保護者支援スキルと保護者との関係形成に関する研究-保育経験年数別による比較分析-」 保育文化研究1号、pp.13-26
- 成田朋子 (2012) 「保護者対応に求められる保育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、pp.65-76
- 西山修 (2006) 「幼児の人とかかわる力を育むための多次元保育者効力感尺度の作成」、『保育学研究』、第44巻、第2号、pp.150-159
- 大霧香 (2008) 「保育現場を支援する臨床心理的活動—附属幼稚園における相談員としての実践から—」 筑紫女学園大学・筑紫女学園大学短期大学部紀要 3、pp. 235-246
- 桜井厚、小林多寿子 (編) (2005) 『ライフストーリー・インタビュー 質的研究入門』せりか書房
- 新保幸洋 (2000) 「カウンセラーの熟達化及び成長・発達モデルの構築に関する研究動向」、大正大学臨床心理学専攻紀要 3、pp.8-23
- 須永進、青木知史、齋藤幸子、山屋春恵 (2010) 「保護者の保育ニーズとその対応に関する研究 I」、『医療福祉研究』、第6号、pp.89-110
- 田中浩司・吉長真子・小野方資・高澤健司 (2013) 「同僚性に基づく保育士の力量形成に関する質的研究」福山市立大学教育学部研究紀要 第1巻、pp.49-54
- 由岐中佳代子、園山繁樹 (2001) 「保育所における子育て支援の状況と課題」 西南女学院大学紀要Vol.5 pp.21-27

柳澤孝主（2002）「社会福祉援助技術における“きくこと”の意義」、立教社会福祉研究21、pp.25-36

善本孝（2003）「保育におけるコミュニケーション—保育士にもとめられるコミュニケーション能力に関する調査から—」、『横浜女子短期大学紀要』、第18号、pp.47-64

A Qualitative Study on Childcare Workers' Day Care Counseling Support

－Difficulties and Processes of Increasing Expertise in Counseling Support－

Tomoya NAKAYAMA*¹, Shinako SUGIOKA*²

*¹Department of Education and psychology, Faculty of Humanities,
Kyushu Women's University

1-1 Jiyugaoka, Yahatanisi-ku, Kitakyushu-shi, Fukuoka, 807-8586, Japan

*²School of Lifelong Sport Department of Health and Welfare Science,
Hokuso University

23, Bunkiyodai, Ebetsu, Hokkaido, 069-8511, Japan

Abstract

This study aims to identify the causes of the difficulties and conflicts experienced by childcare workers when providing day care counseling support to parents. It also aims to clarify how these difficulties are overcome and how this enhances the counseling support expertise including the transformation process involved. The study implemented an interview survey targeting 11 childcare workers with more than 10 years of experience from day care centers (10 facilities). The M-GTA method was utilized for the analysis of the content. Results show that difficulties faced when providing counseling support consisted of three categories, “sense of anxiety and confusion when providing counseling support”, “difficulties in relationship formation”, and “sense of inadequacy and burden”. Further, the childcare workers transformation process in overcoming the difficulties consisted of the formation of three categories, “accumulated experience”, “spread of the initiative”, and “opportunities for reflection”. It was understood that expertise in counseling support was enhanced through these processes.