

保育所等
における

在園児の保護者への 子育て支援

.....
相談等を通じた個別的な対応を中心に

厚生労働省

はじめに

保育所等における「保護者に対する子育て支援」は、厚生労働省「保育所等における保育の質の確保・向上に関する検討会」の議論のとりまとめ（令和2年6月26日）※において、乳幼児期の子どもとその保育に関する基本的な考え方に関連して今後検討すべき事項のひとつとされました。

また、厚生労働省「地域における保育所・保育士等の在り方に関する検討会」の議論のとりまとめ（令和3年12月20日）※では、保育所が保護者からの相談時に効果的な対応ができるようにするため、対応にあたっての手引きの作成等について検討すべきとされました。

こうしたことを踏まえ、令和3年度、厚生労働省では、保育所における子育て支援について、特に保護者への相談対応に焦点を置き、保育所・保護者・自治体を対象とした実態調査※を行いました。

令和4年度、厚生労働省では「保育所等における保護者支援の在り方に関する研究会」を開催し、上記の検討会における議論のとりまとめや実態調査の結果とともに、有識者ヒアリング、先行研究・事例・資料等をもとに、保育所の特性を生かした子育て支援の在り方について検討し、本資料「保育所等における在園児の保護者への子育て支援 相談等を通じた個別的な対応を中心に」を作成しました。

保育所等における子育て支援は様々な場面で行われその内容も多岐にわたるものですが、本資料では、このうち特に在園児の保護者への個別的な相談を通じた支援に焦点をあてて作成しています。内容には、保護者が相談しやすい環境づくりや相談対応のための組織的な体制、園内外の関係者の連携についても記載しています。

保育所等において、子育て支援を主に担う保育士等の方、クラス担任の保育士等の方、組織的な体制づくりを担う管理職の方、地域の保育所等への支援・指導を行う自治体の保育部局担当者など、多くの方にご覧いただき、今後の保護者の支援に役立てていただければ幸いです。

<資料の構成>

本資料は、基本編、実践編、資料編で構成されています。

【基本編】：保育所等における子育て支援の必要性や保護者のニーズ、基本となる考え方

【実践編】：日常的なコミュニケーション、個別的支援の方法、園内体制、関係機関との連携など

【資料編】：本資料の用語、関係機関等の参考資料



参照

※資料編 P50 参照

目次

はじめに	01
【基本編】	
1. 保育所等における子育て支援の意義と役割	
（1）子育てをめぐる保護者の現状と支援のニーズ	06
（2）保育所等における子育て支援の目的と意義	08
（3）地域の中で保育所等に求められる役割	10
2. 保育所等における子育て支援の基本	
（1）支援に際しての基本姿勢	12
（2）組織としての体制構築	14
【実践編】	
1. 日常的なコミュニケーションを通じた支援の基盤づくり	
（1）日常的なコミュニケーションや働きかけを通じた保護者との関係構築	18
（2）保護者が相談しやすい環境づくり	22
2. 個別的な支援が必要な家庭への気づき、状況把握	
（1）子どもや保護者の様子からニーズを察知する視点	23
（2）記録とアセスメントの方法	26
3. 相談支援の方法	
（1）個別的支援の始まりに際しての働きかけ、対応	27
（2）関係機関への支援のつなぎ方	29
（3）個別的な支援に対応する際のポイント	31
4. 相談支援を支える園内の体制	
（1）職員間の情報共有	33
（2）個別支援にあたる保育士等のサポート	36
（3）支え合う組織づくりを目指して	38
5. 相談支援を支える園外の体制	
（1）地域内での情報共有	39
（2）自治体・関係機関・地域の子育て資源等との役割分担、連携	40
（3）関係機関との連携・ネットワーク構築の重要性とその支援	41
（4）関係機関との情報共有の際の情報管理	41
（5）保育士等の資質向上（研修等）	42

【コラム】

理不尽な要求等を繰り返す保護者への対応に関する留意点	44
----------------------------------	----

【資料編】

本資料の用語について	46
記録ツールの参考例	47
関係機関や制度	48
参考資料	50

基本編

No.
1

保育所等における子育て支援の意義と役割

(1) 子育てをめぐる保護者の現状と支援のニーズ

point

- ・子育て家庭の抱える支援のニーズは幅が広いこと、その中には、保育士等が共感しづらいこと、把握しにくいもの、保護者とは捉え方が異なるものが含まれます。
- ・支援にあたっては、個々の保護者の意向や状況等に合わせて、適切なアプローチやタイミングを考えましょう。

求められる支援の多様化

核家族化や少子化の進行、地域における人と人との関わり合いやつながりの希薄化、人々の生活や価値観の多様化などを背景に、子育ての状況は家庭ごとにますます複雑になっています。求められる支援の内容も、保育士等が日頃の身近な関わりのなかで保護者の子育てに関する心配ごとや困りごとに応えるものから、園内だけでなく行政や関係機関等による緊急の対応や長期の継続的な関わりを要するものまで、多岐にわたります。

保護者の心配ごとや困りごと

子育てをめぐる保護者の心配ごとや困りごとは、大きく以下のように分けられます。

心配事や困りごと

- ・子どもの生活や育ち、性格など「子どもに関すること」
- ・育児と仕事の両立、身体的な負担やストレスなど「保護者自身に関すること」
- ・子育て中に孤独や寂しさを感じる、頼れる家族・親族等がないなど「育児環境に関すること」

ひとり親の場合や子どもに障害や慢性疾患などがある場合、日常の家事や育児の大半をひとりで担っている場合、低年齢（0～2歳）の子どもがいる場合などには、そうでない場合と比べてこうした悩みをより多く抱えやすい傾向が見られます。このほか、保護者自身に心身の障害がある、介護や看病の必要な家族がいるなど、様々な困難を抱えながら子育てをしている保護者もいます。

保護者の意向や状況を捉えたアプローチ

これらの心配ごとや困りごとについて、保護者から保育士等に相談することもあれば、保育士等が日々の子どもの保育や保護者とのやりとりから察して声をかけ、相談につなげることもあるでしょう。

ただ、保護者にとって、子どもや子育てに直接関わることは相談しやすいものの、例えば保護者自身の体調不良や疲労感など、自分のことに関しては遠慮や話しづらさもあるようです。

一方で、保育士等では子どもの様子から発達の状態が気になっているものの、保護者は気づいていなかったり、話したがりなかったりする場合があります。

また、家庭での子どもに対する不適切な養育が疑われる際に、保護者自身は認めようとしない、あるいは隠そうとするといった場合もあります。

このように、子育て家庭の抱える支援のニーズはとても幅広く、それらのなかには保育士等が気づいたり、把握しやすいこととそうでないこと、保護者が保育士等に開示しやすいこととそうでないこと、さらには保育士等と保護者の間で認識が大きく異なっていることなどがあります。

保育所等における子育て支援にあたっては、こうしたことを踏まえ、保護者の意向や状況等を捉えながら、個々のケースにおいて適切なアプローチの仕方やタイミングを考えることが求められます。

(2) 保育所等における子育て支援の目的と意義

point

- ・保護者が子どもの育ちや自身の子育てを肯定的に受けとめられるような働きかけや環境づくりに努めましょう。
- ・日ごろの丁寧な関わりによって保護者との間に生まれる相互の信頼が相談の土台になります。
- ・子どもや保護者のわずかな様子の変化から、支援を必要とする家庭に気づいたり、保育に関する専門的な知識や経験を生かした子育ての相談・助言をできるのが保育所等の強みです。

目的と意義

保育所等における子育て支援は、子どもの最善の利益を念頭に置き、子どもの健やかな育ちの実現に向けて、保護者が自ら子育てを行う姿勢や力を発揮することを支えるために、保育と密接に関連して行われます。

保育士等が日々の保育のなかで捉えた子どもの姿を保護者と共有することで子どもをより深く理解するための視点を伝える、実際の保育場面を通じて子どもへの関わり方を具体的に示すなど、保護者が子どもの育ちや自身の子育てを肯定的に受けとめられるような働きかけや環境づくりが重要です。

保育士等には、保護者の思いを受けとめつつ、子どもにとって最善とは何かということと一緒に考える関係をつくっていくことが求められます。

特徴

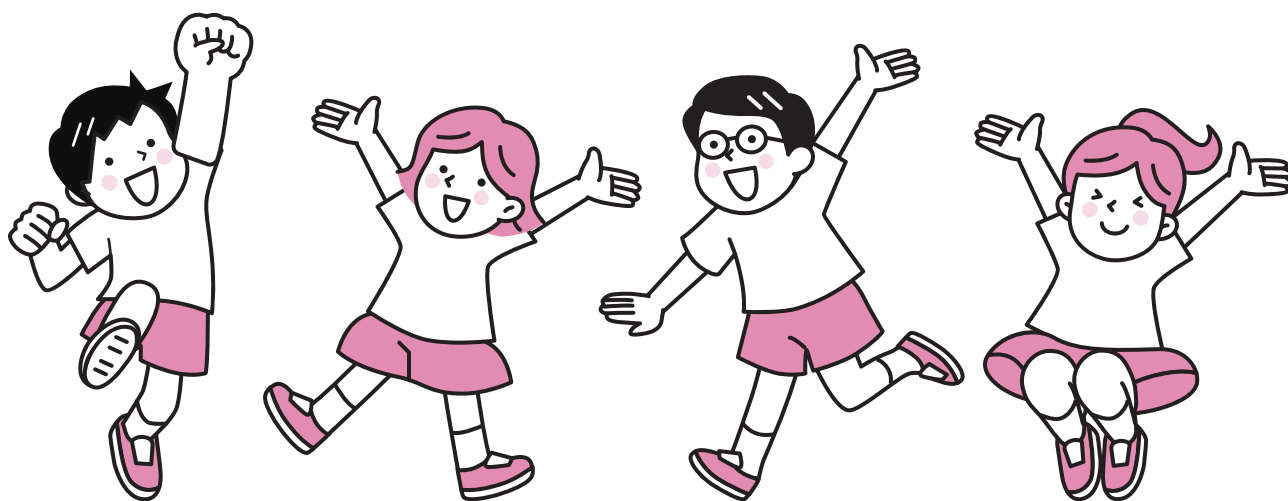
保育所等が行う子育て支援の特徴は、保護者、子どもの双方との日常的な関わりが土台にあることです。

送り迎えをはじめ、日々のコミュニケーションを通じて培われる保育士等への信頼感や安心感は、それ自体が保護者にとって支えになると同時に、個別的な支援の糸口となります。また、保育所等は子どもが日々通う施設であることから、保護者や子どもについて、わずかな様子の変化に様々な観点で気づきやすいということもあります。

保育所等における子育て支援の強み

保護者にとって保育士等は、その時々必要性に応じて継続的に子どもへの援助と保護者に対する支援を行う、「子育ての伴走者」のような存在です。

調理員、栄養士、看護師も含め、子どもの保育に関する専門的な知識・技術や多様な経験をもつ職員が、保育所等という子どもと保護者の双方にとって身近な場で、実際の日常生活における具体的な様子を介して子育ての相談に応じたり助言をしたりすることができる点も、保育所等における子育て支援の大きな強みのひとつといえます。



(3) 地域の中で保育所等に求められる役割

point

- ・日常的な関わりの中で、保護者からの相談を受け入れたり、保護者の様子を見ながら支援に向けて働きかけましょう。
- ・経済的な困窮や健康面での問題など、深刻な問題がうかがえる場合には、目に見える状況を多様な観点から捉えなおし、保護者の複雑な支援ニーズを見極めながら、適切な支援が受けられるように関係機関等へつなぎましょう。
- ・子育て支援に関わる地域全体の様々な資源について理解し、保育所等の位置づけや強み、役割等を捉え、関係機関との連携を図りましょう。

支援の流れをつくる

1 現在、地域には子育ての支援に関わる様々な機関、施設等の社会資源があります。そのなかでも保育所等は、子どもと保護者にとって特に身近で利用しやすい施設といえます。

保育所等では、何か具体的な心配ごとや困りごとが顕在化して初めて保護者が支援を求めてくるのではなく、日頃の生活場面における関わりの中かで保護者からの相談を受け入れたり、保護者の様子を見つつタイミングをとらえて保育士等から働きかけたりする形で、支援の流れにのせていくことが可能です。

保護者が生活の変化を受けとめることを支援する

また、保育所等における子育て支援には、保護者が自分や自分を取りまく生活環境の変化を受けとめることを支えたり、受けとめるよう促したりする役割もあります。

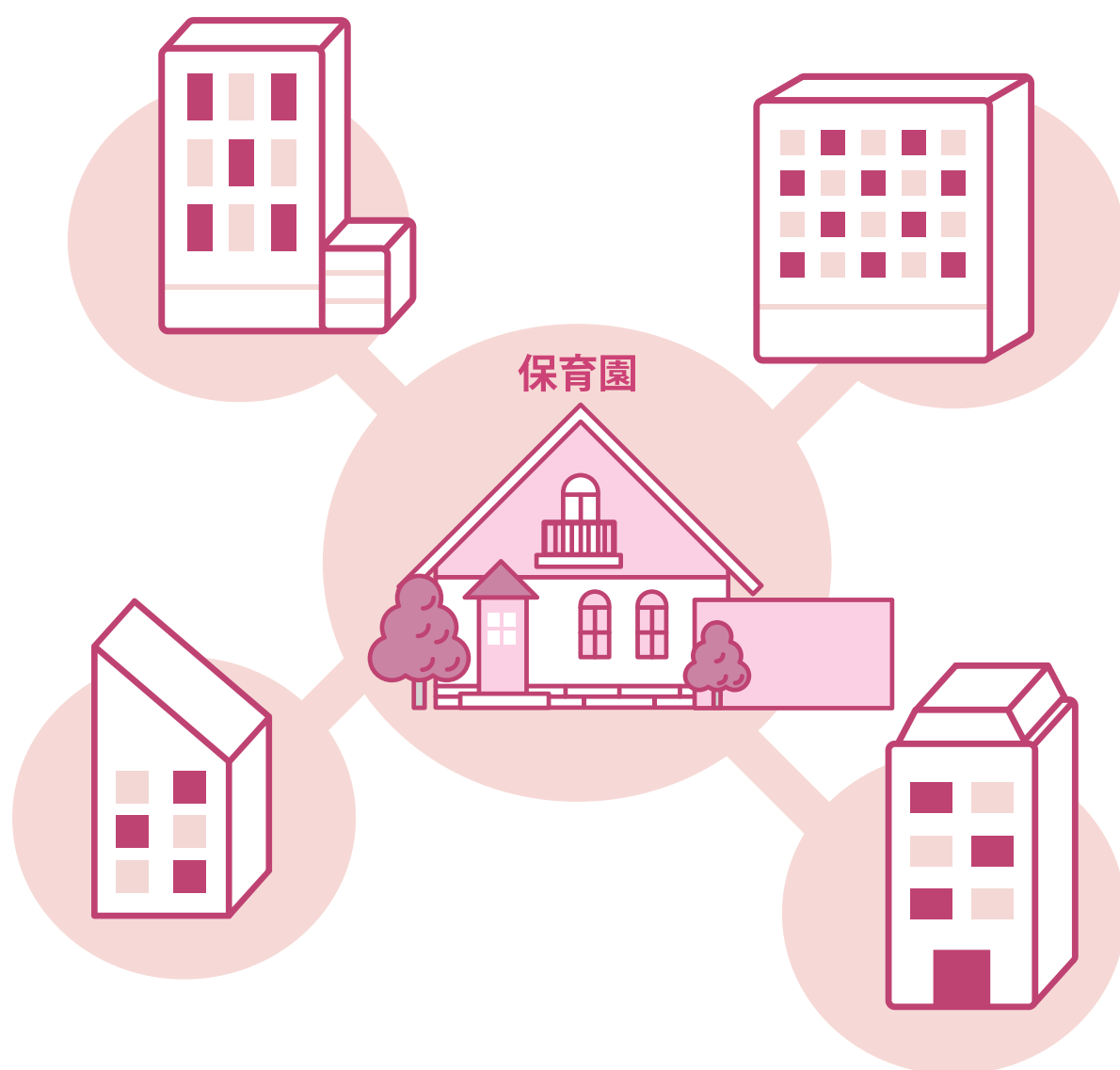
家族・親族や友人、近所の住民などインフォーマルなつながりによる支えを持ちにくくなっている人も少なくない今日、こうした保育所等の果たす役割はより重要性を増していると言えるでしょう。

適切な支援につなげる

一方で、経済的な困窮や健康面での深刻な問題など、子育て家庭や保護者が保育所等以外による支援を必要とする場合も多々あります。

支援のニーズを多様な観点から捉え、各々のニーズに応じた専門職等による適切な支援につなげる
こと、また支援を行う施設・機関等がそれぞれの役割や機能を理解しつつ相互に連携して取り組むこ
とが求められます。

保育所等においても、子育て支援に関わる地域全体の様々な資源について理解し、その中での自分
たちの位置づけや強み、担いうる役割等を捉えた上で、関係機関との連携を図ることが重要です。



参照

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 児童相談所運営指針（令和4年3月30日改正）」

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 令和4年6月に成立した改正児童福祉法について こども家庭センターについて」

(1) 支援に際しての基本姿勢

point

- ・保護者の話を聞くときには、保育士等の価値観や判断基準からではなく、まずは話の内容をそのまま受けとめ、なぜそういった言葉が出たのかその意味や背景にあるいろいろな思いをありのままに理解するようにしましょう。
- ・子どもにとっての最善の利益を第一に考慮し、長期的な視点をもって支援を保護者と一緒に考えていきましょう。
- ・職務において知りえた個人情報・プライバシー情報は決して他者にもらさないようにしましょう。

保護者に対する支援にあたって、まず大切にしたいのは、相手を理解するよう努めることです。

子どもの日常の言動や発達の状態、保護者や家庭の置かれている状況は、一見すると他の事例と同じように見えても、個々に異なる背景やこれまでの経緯があり、抱えている思いや願いも様々です。過去に似たような事例があったとしても、簡単に同じ事例と決めつけて同様の対応をすればよいわけではないことを念頭に、今日の前にいる相手と向き合うことが求められます。

傾聴する・情報を集める

また、保護者から相談された心配ごとや困りごとの中には共感的に理解することが難しい内容である場合もあります。例えば「子どもは欲しくなかった」という保護者に対して、保育士等はどのように対応すべきでしょうか。

相手の話を聞くときに、支援を行う側に求められるのは、相手の感情に左右されることなく、自分の感情を自覚し、意識的にコントロールすることです。話の内容の善し悪しを自分の価値観や理解の枠組みにあてはめて判断し、否定したり修正を求めたりするのではなく、聞いた内容自体をそのまま受けとめ、相手が行ったことを自分に対して発した意味や発するに至った経緯、背景を考えてみることで、支援の手がかりにつながります。

上述の例でいうと、「子どもは欲しくなかった」という保護者の悩みは「頼れる家族・親族等がない」などの育児環境に関するニーズと関係があるという場合も想定されます。

こうした保護者の思いを受けとめる際には、保護者個人のみでなくその保護者の置かれている育児の環境にも目を向けて情報を集めることなどが考えられます。

一緒に考える

その上で、現状において最もよいと思われる方向に向けて、具体的にはどのような手立てが必要となるか、保護者と一緒に考えます。保護者が、置かれている状況や子どもの最善の利益を自分自身のこととして考えられるよう、保護者自身の意思を尊重し、何が心配なのか、どのようなことに困っているのかを整理して捉えることや、本人が努力していることや自身の強み、頼れる先なども含めて、保護者自身の今の内面や周囲の環境を客観的に捉えることなどを支えます。その際、個々の具体的な課題の解決や改善とともに、長期的な視点をもって、子どもの最善の利益を中心に考えていくことが重要です。

なお、保護者の相談は、ささいなことであっても個人のプライバシーに関わるものであることを認識しましょう。この程度のことならたいしたことではないと思っても、本人にとっては他の人に知られたくないことかもしれません。職務において知りえた内容について、その秘密の保持は保育士等にとって必須のことであり、支援の土台となる保護者との信頼関係に大きく関わります。

(2) 組織としての体制構築

point

- ・全職員で共有している園の方針にしたがって、一貫した姿勢で保護者に対応しましょう。
- ・保育士等が一人で抱え込まないためにも、職員間での情報共有、役割分担、協力関係など、円滑な連携に向けた組織体制の構築に努めましょう。
- ・管理職の重要な役割として、どんなことでも互いに伝え合える職場環境づくり、保護者対応を含めた業務の負担の調整、問題が生じたときの速やかな状況把握と適切な対応などがあげられます。
- ・法令等を遵守して、得られた情報を適切に管理・共有しましょう。

保育所等における子育て支援にあたっては、保護者との信頼関係を基盤として、組織としての方針を全職員が共有し、一貫した姿勢で対応するとともに、職員間でそれぞれの立場や役割に応じた連携が円滑に行われるよう、組織的な体制を構築することが求められます。

役割分担の意識

日常の保育の場面では、多くの場合、送り迎えや連絡帳などを通じて保護者とコミュニケーションをとることの多いクラス担当の保育士等が、保護者からの相談に応じることが多いでしょう。保護者の側で、内容によって相談相手を選ぶことも考えられます。

ただし、保護者の状況や相談の内容によっては、クラス担当が最初に受けたものの、対応が難しかったり関係機関による適切な支援につなげるための権限がなかったりして、職員個人では支援に限界がある場合も少なくありません。

こうした場合には、施設長などの管理職をはじめ、より専門性や権限をもつ職員と相談したり必要な役割を分担したりするなど組織内で連携して対応することや、クラス担当に代わって管理職等が保護者に直接対応することが必要となります。

個々の保育士等が、組織としての対応が必要な場合そのことに自ら気づき、一人で抱え込むことのないよう、日頃から職員間でルールや情報を共有しておくことが重要です。



保育所等は、日々様々な子どもが利用する場であり、保護者への支援は保育と同時並行的に行われます。忙しい日常業務の中でも保育士等が情報を共有するには、組織のマネジメントが大変重要となります。

日頃から保育士等が気づいたことを互いに伝えやすい職場環境をつくること、保育士等の中で保護者への対応を含め業務全体の負担が偏らないよう調整すること、何かあったときには速やかに状況を把握し必要に応じて組織としての適切な対策を講じることは、管理職の大きな役割といえます。

あわせて、前述したように地域の関係機関と連携、協力する上では、誰が窓口となるかを組織内で明確にし、各関係機関の窓口も把握して、できるだけ日頃から担当者間で相互に顔の見える関係をつくっておくことも重要です。

情報の管理

なお、保育所等では、保護者や子ども、家庭環境等について、機微な情報を得ることも多くあります。得られた情報を組織内で、また関係機関とどのように管理し、必要に応じて共有するのか、法令等を遵守し適切に行わなければなりません。

保護者への支援に関する記録等の作成方法やその保管の期間、場所、管理方法、責任の所在やアクセスできる職員や内容の範囲をあらかじめ明確にし、情報の流出、漏洩等を防止する必要があります。

実践編

No.
1

日常的なコミュニケーションを通じた支援の基盤づくり

(1) 日常的なコミュニケーションや働きかけを通じた保護者との関係構築

point

- ・園や保育士等は、子育ての大変さに寄り添い一緒に考えていく存在であることを、保護者に伝えていきましょう。
- ・掲示物やお便り、ICTなどを通して、園の保育方針、保育のねらいや園児の活動の様子を積極的に発信し、保護者と共有していきましょう。
- ・送迎時には、保護者と個別に関わり、その日の子どもの姿を肯定的な表現で伝えたり、身近な話題から会話を広げるなどして、相互のコミュニケーションを図りましょう。
- ・保護者が悩みや不安を話してくれたら、すぐに解決方法を提案するのではなく、まずは保護者の思いを丁寧に聴き、背景や経緯、心情を理解するようにしましょう。
- ・コミュニケーションを取るのが難しい保護者には、身近な話題を会話の糸口として話しかけてみましょう。

保育所等は、子どもと家庭にとって身近な社会資源であり、保育現場には、保護者とも日常的かつ継続的な関わりが持てるという、特性があります。

園では、送迎時の挨拶に加えて、その日の子どもの様子を伝え合うことも行われていることでしょう。

こうした保護者との日常的なコミュニケーションは、次第に園や保育士等に対する信頼感を高め、やがて保護者からの相談につながることもあります。また個別の支援が必要となった際には、その関係性が支援の基盤として機能していきます。

保育や子育て支援で大切にしたいことを伝える

入園や新年度のはじめにクラスが変わる際に不安を覚えるのは、子どもだけではありません。保護者にも、入園時や新年度を迎える前後のクラス懇談会など様々な機会を捉え、「園では家庭と協力しながら、ともに子どもの育ちを支えていきたい」という姿勢を伝えていきましょう。また家庭でのことも含め子どものことや子育てについて困ったことがあったら、どんなことでも相談して欲しいと伝えておくこともよいでしょう。

園からも、子どもや保護者の様子から気になることがみられたら、声をかけることを伝えておきます。関係づくりの前提として、園や保育士等は、保護者の子育ての大変さに寄り添い、一緒に考えていく存在であることを知らせていくことが大切です。

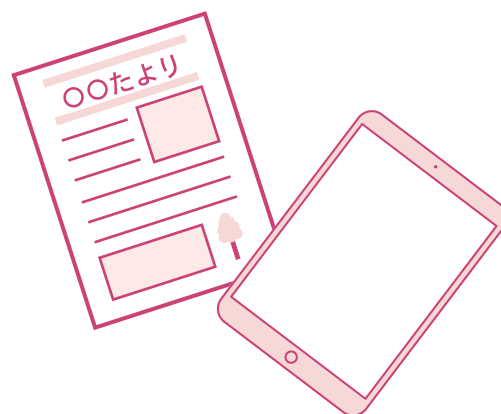
様々な手段を用いて子どもの姿を肯定的に伝える

保護者は、園で子どもがどのような様子だったのか、どのようなことを経験したのかを知りたいと思うものです。

送迎時には、機会やタイミングを捉えてその日の子どもの姿を個別に伝えられるよう心がけるとよいでしょう。活動に対する子どものがんばりや友だちと協力する姿、子どもにとっての新たな発見など、小さなエピソードを大切に伝えていくことで、保護者は、子どもへの愛情を深め、子育てへの自信を高めていきます。

保護者が、子どもの行動や性格等をつい否定的に捉えてしまう場合には、保護者の大変さをねぎらいつつ、別の角度からそれを捉え直し、肯定的に子どもの姿を伝えていくことも大切です。

また、クラスや園全体のドキュメンテーション、お便りやICTなどを通して、保育のねらいや活動の様子を発信し、子どもの育ちや保育に関する共通理解を進めていくことも、相互のコミュニケーションを深めるのに役立ちます。



参照

「ドキュメンテーション」：P46 本資料の用語について

保護者との会話の糸口をつかむ

いつも忙しそうで話しかけにくい等の理由で、保育士等とコミュニケーションを取るタイミングが難しいと感じている保護者もいます。

そうした保護者に対しては、身近なところから会話の糸口を探してみましょう。送迎の時間や担当者が変わった、子どもから休日に家族で出かけたことを聞いた、これまで嫌いだったものを食べられるようになったなど、たとえ小さな話題であっても、家庭での思いがけないエピソードが語られることもあります。ときには「最近～ですね」など、保護者自身に関する話題を投げかけてみることも考えられます。

保護者の思いを受けとめ、寄り添う

保護者が園や保育士等に信頼感を抱くようになると、保護者自身の悩みや不安を話してくれることもあります。

保育士等は、すぐに解決方法を提案するのではなく、まずは保護者の思いを丁寧に聴き、そのような状況になった背景や経緯、保護者の心情を理解するようにしましょう。保育士等は自分から話すことをなるべく控え、保護者の語る言葉に対して、うなずいたり反復したり、確認したりしていきます。

落ち着いた雰囲気の中で「～だったんですね。それは大変でしたね」などと受けとめていくことで、保護者は、安心して自身の悩みを話せるようになります。

話の内容が深刻なものになると予想された際には、個別にゆっくり話せる場所に移動したり、面談日を別に設けるなどして、保護者が安心して話せる環境を整えていきます。

すれ違いや「ボタンの掛け違い」を回避するために

保護者とのやりとりには、文字や口頭による伝達方法がありますが、これらのひとつの方法だけを用いるだけでは、言葉の意味を取り違えたり、意図が上手く伝わらないこともあるでしょう。

そのため、複数の伝達方法を用いて確認しあうことで、お互いの理解を深めていくことが大切です。

お互いのほんのささいな言葉の取り違えや誤解によって、後々、大きなトラブルを引き起こすこともあるため、保育所等では、入所当初からの丁寧な保護者とのやりとりが必要です。

また、何らかのトラブルが発生したときなど、担任だけでは伝えにくい場面や伝達内容そのものがとても重要な場合は、管理職や他の専門職が同席したり、複数の保育士等で対応したりするなど、組織として対応していくことが大切です。

そして、園全体の組織で対応していくことは、保護者の安心にも繋がることでしょう。

(2) 保護者が相談しやすい環境づくり

point

- ・保護者が自然に腰を下ろしたり、足を止めたりする「場づくり」をすることによって、保護者と関わる機会を増やしましょう。
- ・行事、その他様々な場面で、園がいつでも保護者から相談にのる準備ができていることを伝え、保護者が気軽に相談できる雰囲気をつくりましょう。

自然に足を止める「場」をつくる

保護者が自然に腰を下ろしたり、足を止めたりする「場」をつくると、保護者と保育士等のコミュニケーションの機会を増やすことにつながります。

例えば、絵本コーナーや玄関ホールにベンチやテーブルセットを設置したり、ドキュメンテーションを掲示したりすることが考えられるでしょう。保護者はその場に自然と足を止め、子どもと向き合うわずかな時間を楽しんだり、その日の保育に関する理解を深めようとしていたりします。

そうした「場」の存在は、保育士等が保護者に話しかけられる機会を増やすだけでなく、保護者の方から保育士等を見かけて、ふとした相談を持ちかけることにもつながります。

また、子どもを交えた保護者同士の井戸端会議に発展することもあり、地域の関係づくりに寄与することもあるでしょう。

気軽に相談できる「雰囲気」をつくる

子育ての悩みや不安は漠然としたものが多いものです。保育所等では、日常的なやりとりを通して、保護者から「そういえば・・・」と思いついたように相談されることもあるため、日々のコミュニケーションの積み重ねがとても重要なものになります。

保育士等は様々な行事の場面で、園がいつでも保護者の相談にのる体制にあることを伝えていきましょう。

保育士等が忙しそうにしていると、保護者は相談することをためらうことがあり、留意が必要です。

一方、担当や管理職をはじめとする多様な保育士等が、保護者に話しかけたり、気にかけていたりしていると、実際の相談につながりやすくなるものです。

保育士等は一人では判断できない質問や、保育以外の専門性、園内での方針の統一などが必要となる事案については、個人の判断で回答するのではなく、たとえしばらく時間がかかったとしても、適切なことを確認してから保護者に伝えるようにします。

 参照 「ドキュメンテーション」：P46 本資料の用語について

(1) 子どもや保護者の様子からニーズを察知する視点

point

- ・支援ニーズを読み取るために、普段から子どもや保護者の様子を丁寧に観察・把握しておきましょう。
- ・子どもや保護者に普段と異なる様子が見られたら、その情報を保育士等が一人で抱え込まず、園内で共有しましょう。

支援を必要としている状況にあっても、子どもや保護者の方から「助けてほしい」と訴えてくるとは限りません。助けを必要とする状態にあることを本人がわかっていなかったり、「これぐらいのことで相談してよいか」「こんなこと人には言えない」などと、困りごとを誰かに伝えることをためらう場合もあります。

保育士等には、子どもや家庭の状況を読み取り、必要に応じて個別的な支援につなげていくことが求められます。

日常的な様子をよく観察し、潜在的な支援ニーズを捉える

保育士等は、家庭の支援ニーズをどのようなことから読み取ればよいのでしょうか。支援ニーズを読み取るには、まず普段から子どもや保護者の様子を丁寧に観察し、把握しておくことが重要です。特に毎朝の健康観察とそれに伴う保護者とのやりとりは大切です。これまでと異なる様子やほんの小さな変化であっても、それらが家庭の変化や困難を映し出していることが多くあることに留意します。

子どもの姿から

子どもの姿からは、情緒が安定しない、過剰に甘える、昨日から着替えた様子がない、身体や衣服が臭うようになった、食事をガツガツ食べる、などが見られると、家庭に何らかの変化や困難がある可能性があります。ときには子どもから、家庭の深刻な状況が語られたり、困っていることを伝えられたりすることもあるでしょう。

保護者の姿から

保護者の姿として、子どもへの暴言が目立つ、連絡帳の記入に気になる点がある、忘れ物が増える、着替えが補充されない、送迎の時間や担当者が変わる、必要経費の滞納が続くなどが見られると、何かしら困っている可能性があります。

また、はっきりとした理由が聞かれないのに子どもの欠席が続く場合にも何らかの家庭の状態が影響している可能性があります。

こうした保護者の姿は、保育士等からは「困った姿」として捉えられるかもしれません。しかし、「なぜ、そのような姿になるのか」といった視点でこれらを見つめ直してみると、保護者の困り感や家庭生活の変化をうかがう重要な手がかりとして浮かび上がってきます。

連絡帳の記述等、日々の保護者とのやりとりから支援の糸口をつかむ

連絡帳の記述等で気になる点が見られた際にも、担当者のみで抱え込むのではなく、管理職や関係する保育士等と一緒に話し合い、園からの記述をどのようにするか、それ以外の場面で誰がどのように対応していくかについて検討することも必要になるでしょう。

文字のみの伝達では、読み手の状況によって文章の解釈に齟齬が生じ、園側の意図と異なる意味に読み取られてしまう場合もあります。保育士等は連絡帳等で気になる記述がみられたら、それに対する返答は慎重に行い、口頭でのやりとりを補足したり、真に伝えたいことは直接話し合うなどして、互いにすれ違いが生じないよう配慮します。

小さな気づきを個別的な支援につなげる

小さな気づきを情報共有するのは、子どもや保護者を支える基盤となるものです。保育士等は子どもや保護者の様子で普段と異なることが見られたら、自分一人で抱え込むのではなく、園の中で情報を共有するようにしましょう。他の保育士等からも気がかりな様子が語られたり、子どもの育ちが影響をうけると予想されたりする場合には、個別的な支援につなげていく必要があります。

保育士等はまずは担当者間で共有し、リーダーや管理職にも報告するようにします。

管理職は園内の保育士等に、それぞれの立場から、その子どもやきょうだい、保護者の様子について意図的に観察し、日常的な関わりの中で家庭の状況を確認するよう伝えます。その中で、何か気づいたことがあったら、どんなことでも報告するよう伝え、また、日常的に保護者との関わりをもつ保育士等で情報共有できるよう体制を整えていきます。

情報の管理に十分に配慮しながら、ノート、ホワイトボード、PC、タブレット端末等を活用して情報共有をしている園もあります。職場全体で、園の状況に合わせた情報共有の方法を考えておきましょう。

(2) 記録とアセスメントの方法

point

- ・子どもの姿や家庭の状況については、自治体や園で定めた書式を活用し、「いつ、誰が、どのように」を意識して、記録をとりましょう。
- ・記録に基づいておこなった子どもや家庭の状況に関するアセスメント（事前評価）情報を参考としながら、よりよい支援に向けて園内で話し合しましょう。

記録は、客観的な理解を深めたり、事例の経過を振り返ったりするためにも重要です。記録用紙は、自治体や園で作成した書式を統一して活用するとよいでしょう。

保護者が新学期などに提出する子どもに関する情報（児童票等）以外に、子どもや家庭の状況、園生活での状況など基本的な情報が記録されていると、子どもや保護者の背景を理解するのに役立ちます。

またそれぞれの保育士等から得られた情報を整理し、気になる様子やこれまでの経過、その際に「いつ、誰が、どのように対応したか」について、時系列に添って記録していくことも重要です。

保育士等はそれらの情報を踏まえた上で、子どもや家庭の状況を適切にアセスメント（事前評価）し、よりよい支援に向けて話し合いを行きましょう。



参照

「アセスメント」：P46 本資料の用語について

P29 実践編 5 章 (1) 地域内での情報共有

P47 資料編 記録ツール

(1) 個別的支援の始まりに際しての働きかけ、対応

point

- ・保護者との面談は、必ず管理職と相談し、園としての方針を確認・共有してから行いましょう。
- ・家庭での養育に心配な様子がかがわれる場合には、すぐに管理職に報告しましょう。管理職は、その状況の深刻度や緊急度などを確認し、園内の役割調整などを行いましょ
- ・保護者との面談では、子どもや家庭の状況の把握に努め、保護者の意向を確認しながら園内外での今後の支援の可能性について一緒に考えていきましょう。事前に、関係機関の情報も収集しておきましょう。

個別的支援の始まりは、明確に「ここから」という線引きができるものではありません。ただ、保育や保護者との関わりの中で、気になったことや、子どもや家庭の状況から、今後の生活や子どもの育ちに何らかの支援が必要であると思われる場合には、保護者とじっくり話し合う機会を持ち、より詳細な状況を確認しながら、これからの対応について一緒に考えていくことが求められます。

面談を意図して保護者に働きかける

面談や話し合いのきっかけをどのようにつくっていくかは、保護者の状況や事例の深刻さなどとも関連します。管理職ではない職員が単独で判断して進めてしまうのではなく、必ず管理職と相談し、園としての方針を共有しつつ、個別的支援につなげていくようにします。

保育中の子どもにいつもと異なる様子が見られ、家庭について何か変わったことがあるのではないかと、保護者の様子からも心配な面がかがえるという状況であれば、いつも関わっている保育士等が、送迎時に子どもの様子を伝えつつ、園としての心配を伝え、その後の面談につなげていくことも考えられます。

深刻な状況は管理職に報告し、面談の準備を進める

保護者の不安が強い、子どもの様子（臭い等）が気になる、身体にあざがある、家庭の経済的困窮が予想されるなど、家庭養育に深刻な状況がうかがわれる場合には、保育士等は、その状況をすぐに管理職に報告します。

管理職は、関係する保育士等から情報を集約し、子どもや家庭の状況を確認します。その上で対応の緊急度、具体的な対応やその後の見通し、他機関連携の必要性について、関係する保育士等で話し合い、保護者を交えた面談に向けてそれぞれの役割を調整していきます。

深刻な状況が予想される場合には、複数の保育士等で面談に臨むこと、支援の困難度や緊急度が高い場合には、管理職が直接、保護者に話を聞く機会を持つことなどが望まれます。

状況や保護者の意向に即した支援内容を検討する

保護者との面談を通して、子どもや家庭の状況、保護者の意向などが次第に明らかになります。保護者の意向を確認しながら、園で対応できることを話し合ったり、他の関係機関や子育て支援サービスの活用を勧めることもあります。

より具体的な話し合いにつなげやすくするため、事前に、地域における様々な支援の情報（例えば、自治体の担当課や地域の相談窓口、保育所等以外での支援事業の詳細など）を収集しておくことも考えられます。

何より、誰かの助けや支援を利用しながらでも、子どもとその家族が安心して暮らし続けられるように、保育士等と保護者がともによりよい方法を考え合うことが大切です。

こうしたプロセスは一度で完結するとは限りません。保育士等は保護者との話し合いと園内外での検討を何度も繰り返すことによって、家庭や地域資源に対する理解が深まり、よりよい支援につながることを念頭においておきましょう。

(2) 関係機関への支援のつなぎ方

point

- ・関係機関に保護者の個人情報を伝える際には、原則として保護者に事前説明を行い、了承を得ましょう。
- ・虐待やネグレクトなど、子どもの生命に危機が及ぶと予想される場合、保護者の同意がなくても、すぐに通告しましょう。
- ・関係機関との連携が急に必要となることもあります。あらかじめ地域の関係機関の機能や連絡先などを整理しておきましょう。

支援やサービスの仲介を行う場合

家庭の状況によっては、関係機関を利用することが望ましい場合があります。園から関係機関に仲介する際に、保護者の個人情報を伝えた方がスムーズだと感じられることもあります。そのようなときには、原則として保護者に事前説明を行い、関係機関に個人情報に関わる内容を伝えてよいか了承を得ることが求められます。

その他、子どもや保護者が実際に支援につながるよう、関係機関の職員に保育所等への訪問を依頼したり、相談窓口保育士等が同行したりすることも考えられます。

虐待や子どもの生命の危険が予想される場合

虐待などが疑われる場合は、専門職に課せられた守秘義務よりも法律による通告義務が優先されるため、保護者の同意を得ずに通告しなければなりません。

頭部や顔面などのあざや不自然なやけどなど虐待通告が必要と思われる場合や、電気やガス、水道などのライフラインの停止から子どもの命の危険が予想される場合には、保育士等はすぐに管理職に報告し、早急に児童相談所や福祉事務所、市町村担当課などに通告・連絡をする必要があります。

たとえそれらが「疑い」のレベルであっても、早い段階から関係機関と連携していくことが求められます。他機関との連携においては、事実関係をしっかりと説明するためにも、事例に関する具体的な記録が望まれます。

関係機関との連携のための準備

突然、関係機関との連携を要する事例に直面することもあります。急な対応が求められる際に保育士等が混乱しないよう、あらかじめ想定される事例や保育士等の対応や役割分担、地域の関係機関の機能や連絡先などを整理したり、自治体等で示されているフローチャート等を参考にしておくのもよいでしょう。

(3) 個別的な支援に対応する際のポイント

point

- ・特に配慮が必要な子どもや家庭に対して、どの職員も同じ対応ができるように園の方針や保護者の状況、対応方法を共有しておきましょう。
- ・共感しづらい内容であっても、保護者の話を丁寧に聴き、その背景を理解することが大切です。

園の方針と対応を保育士等（職員間）で共有する

保護者への対応や支援内容が職員によって異なると、特定の保育士等への依存を高めたり、園に対する保護者の信頼が揺らいだりすることがあります。保育現場では、子どもや保護者の様子から、個々の保育士等が瞬時に対応しなければならないことも多く、またいつも同じ保育士等が対応できるとは限りません。

保育士等は一見ささいと思われることであっても、園の方針を園内で共有し、必要に応じて保護者の状況やその対応方法も共有しておくといでしょう。保護者から疑問を投げかけられたときには、園の方針として明確に伝えられるようにしておくことも重要です。



「なぜそのような状況になるのか」という視点で多角的に考える

困難事例に向き合うと、保護者の話を理解しがたいと思ったり、拒否的な気持ちを抱いたりしてしまうこともあります。保育士等は、保護者に対して「それはいけない」「こうしなければならない」などとすぐさま指摘するのではなく、まずは保護者の状況を丁寧に聴き、受けとめていく姿勢が求められます。

保護者の抱える背景や困難をしっかりと聴き取り、なぜそのような状況になったのかを相手の立場に立って考えてみると、次第に事例に対する理解が深まっていきます。

またケース会議などで、複数の保育士等での話し合いを繰り返すことによって、事例に対する多様な見方が可能となり、客観的な判断ができるようになっていきます。

保護者が支援を受け入れない場合には

面談や支援を提案しても、保護者がそれを断ってしまうこともあります。保育士等は虐待など深刻なケースでない場合は、無理強いせず、まだその時機ではないと考え、保護者の意向を尊重しましょう。

一方で、保育における子どもへの丁寧な関わりや、保護者への日常的な働きかけは継続していきます。

保育士等はまずは子どもの成長を喜び合い、保護者の気持ちや日々の努力を認めていくなどして、子どもと保護者が気持ちよく登園できる環境づくりに心がけます。また、その家庭が地域の支援ネットワークの中で見守られるように、関係機関と連携していくことも視野に入れておくとよいでしょう。

面談時間の設定を考えることも重要

面談では同じ話や単なる愚痴が延々と繰り返されるだけの場合もあります。保育士等から「そろそろ…」と切り上げようとする、保護者の方は「聞いてもらえなかった」と否定的に捉えてしまう可能性もあります。保育士等は面談の開始時に「おおよそ〇時まで。その後は…があるので」と、終わりの時間を告げておくとよいでしょう。

また面談の開始時間についても、保育士等のワークライフバランスを考慮しながら、設定する工夫も考えられます。



参照

「なぜそのような状況になるのか」という視点で多角的に考える

P12 基本編 2 章 (1) 支援に際しての基本姿勢

(1) 職員間の情報共有

point

- ・子どもや保護者の様子から気づいた小さな変化や気がりも職員間で共有しましょう。
- ・管理職は、会議の開催方法やなどを工夫し、園内の情報共有の仕組み体制などを決め構築しましょう。また、情報の漏洩を防ぐために、情報管理の仕組みも必要です。
- ・園内の情報共有がより有効なものとなるように、それぞれの保育士等が発言しやすくなるよう工夫したり、園の方針を共有するよう努めたりすることも大切です。また情報漏洩の予防のために情報の管理体制を確認しましょう。

対応すべき事例が深刻なものであるほど、保育士等の個人の力では限界があります。園全体で子どもや保護者を支援していくためにも、日頃の職員間での情報共有が必要になります。

保育士等も、自身の保育の実践や子どもへの関わりについて悩むこともあれば、保護者の態度や言葉に一喜一憂することもあるでしょう。そのような状況に対応するためにも、別の角度からその出来事を捉え直したり、園全体の課題として共有したりして、適切な対応につなげていく体制が求められます。

共有すべき情報とは

子どもや保護者の様子から気づいた小さな変化や気かりは、家庭の状況を理解する手がかりとして共有します。例えば、表情が暗い、送迎の担当者が変わった、身だしなみが変わった、なども家庭生活や保護者の心情の現れとして捉えていくとよいでしょう。

職員会議などの定例会議では、世帯状況の変化、支援事例の経過報告、関係機関との連携の状況や今後の見通しなどに加え、日々、配慮を要する子どもや家庭の様子を伝え合い、対応方針を検討・共有していくことも重要になります。

事例によっては、情報共有を最小限にとどめておいた方がよいこともあるため、管理職は、プライバシー保護や守秘義務の視点も考慮し、誰にどこまで情報を共有するか判断していくことが求められます。



情報共有の体制整備：特に管理職の役割として

情報共有には、会議などの組織的な体制に基づくものと、それ以外の日常場面でやりとりされるものがあります。一貫した情報を定期的に全体周知するための職員会議、個別の事例をしっかりと検討するためのケース会議、瞬時に判断したり状況把握したりするための短時間の集まりなど、目的によって情報共有の方法も異なります。

管理職は、園全体の状況を俯瞰し、情報共有の体制を構築する必要があります。

保育士等の勤務体制などから、全員参加の会議開催がなかなか困難であることも事実です。同じ内容の会議を複数回開催する、不参加者を対象とした補足会議を開く、議事録の確認を徹底するなど、必要な情報が一人ひとりの保育士等にしっかりと行き渡るよう、体制整備をしていくことも必要でしょう。その際、伝達すべき情報をあらかじめ整理し、書き出しておく、それぞれの会議の場で伝達する内容が変わることを防ぐことができます。

情報共有をより有効なものとするために

それぞれの保育士等が発言しやすい環境づくりを

気になる事例については、管理職の方から保育士等に状況をたずねたり、関係者で話し合う機会を設けるよう促したりすることも考えられます。やがて保育士等が主体的に情報共有の必要性を判断し、積極的に情報共有を図っていくようになります。

また、会議の場では、一部の保育士等に発言が偏り、意見を出しにくい雰囲気になってしまうこともあります。会議の司会をもちまわりにする、事前に自らの考えを書き出す機会をつくる、順次発言する機会を与える、他者の発言に対する意見は肯定的なものから伝えるなど、それぞれの保育士等が主体的に意見を出せる雰囲気づくりも重要になります。

園の方針を浸透させる機会に

情報共有の場面では、単なる事実だけでなく、保育士等の感情や考えも同時に発せられていくものです。ときには、保護者や支援に対する否定的な感情が吐露される場合もあるでしょう。

管理職は、保育士等の直面する大変さやその感情を受けとめつつ、あらゆる機会を捉え、「その対応や支援がその親子にとってなぜ必要か」を考え合うことを促し、園の方針を浸透させていくことも求められます。

情報漏洩を防ぐために

会議に際しては、様々な記録や資料などの書類が作成されます。子どもや家族の情報は個人情報となるため、情報が外部や関係者以外に流出しない管理体制が必要です。記録の管理に関する規定に基づき保管場所や保管方法を徹底するとともに、個人情報データのアクセスについても、鍵のかかるロッカーにしまう、IDやパスワードを活用する、業務内容に応じてアクセスできるシステムを構築するなど、適切な管理が必要となります。

また、例えば、個人の名前ではなくイニシャルでの記録を心がけることも情報漏洩をふせぐ工夫のひとつです。

(2) 個別支援にあたる保育士等のサポート

point

- ・保護者への対応に困難が生じる場合、対応する保育士等の負担は大きなものです。一人の保育士等に負担が偏らないように園全体で支え合う体制をつくりましょう。

保育士等が支え合う体制をつくる

困難ケースの保護者に対応する保育士等の負担は非常に大きいものです。ときには、保護者の不安や焦りが、保育士等に対する怒りや苦情となって表出されることもあるでしょう。直接保護者に対応する保育士等が少数であっても、その背後には園全体でしっかりと支え合う体制が必要になります。

①園内の体制が「チーム」として機能するように

会議や打ち合わせの場のみならず、日常の保育の中でも、保育士等が子どもや保護者への対応に苦慮している様子が見られたら、相談できる「チーム」をつくっておくと、困ったときの支え合いが可能になります。3歳未満児クラスと3歳以上児のクラスをそれぞれまとめるリーダー、サブリーダーなどをおいている場合には、こうしたリーダーを中心に声を掛け合い、保育士等で支え合う体制をつくるのが考えられます。

管理職の役割として、普段から相互にコミュニケーションがとれるよう様子確かめるような声かけを心がけるなどの配慮を行う、リーダーの役割や心構えを伝えていく、支え合う姿を認めるなど、チームづくりをサポートしていくことも考えられます。

また、一部の保育士等に負担が偏らないように、子どもに関することを保護者に伝える役割、保護者の心理的な負担を受けとめる役割など、保護者対応に関する役割をゆるやかに分担し、「園としての方針」を保護者に伝える場合には、複数の保育士等で対応するなどの工夫も考えられます。

②管理職による保育士等への側面的なサポートを

個別的支援の必要が生じた際に、保育士等の困り感を予想したり、保護者対応に対して管理職の立場からサポートしやすくするため、管理職も普段の子どもや保護者の様子を理解しておくよう努めることが大切です。

管理職は、保育士等が困ったときにはいつでも話しに来てよいこと、一緒に対処策を考えていくことなどを伝えていきましょう。

保育士等では対応が難しいと判断される場合には、担当する保育士等と役割を調整しながら、管理職が直接保護者と話し合う機会を持つようにするなど、状況に応じて必要な対応を講じることが求められます。

③園全体で取り組もうとする組織風土をつくるために

会議の場で定期的に事例の進捗状況が報告され、それぞれの立場から園の方針に基づく対応策の検討に参加していくことによって、直接事例に関与しない保育士等であっても、組織として支援に関わる一員としての意識が芽生えていくようになります。そうした意識は、保育士等が支え合い、園全体で子どもや保護者を理解し、支援していこうという組織風土の醸成へとつながります。

なお、個人情報の保護やプライバシーへの配慮、情報管理については、こうした場合においても十分に留意することが必要です。

(3) 支え合う組織づくりを目指して

point

- ・保護者支援によるストレスから保育士等の心身の健康を損なうことのないよう、園内のサポート体制を整えましょう。外部の資源を有効に活用するなどして、持続的に支え合う組織づくりを目指しましょう。

保育現場での子どもや保護者との関わりは、目の前の出来事に対して、瞬時に判断して対応しなければならないことが多いものです。またそれらは、保育士等が組織内での方針を統一し、状況を日々丁寧に把握し合うことによって適切に行われていきます。

こうした保育現場の特性を背景に、保育士等の中には、事例との心理的距離が取りづらく、過剰なストレスを抱えてしまう人も多く、精神的健康を害することもみられています。管理職にはバーンアウトや離職の予防のためにも、心身の健康を支える体制づくりが求められます。

例えば、休憩時間や子どもから離れて記録や計画作成を行うノンコンタクトタイムの確保、保育士等が必要に応じて助言や精神的サポートを得られるような体制の構築など、保育士等の業務とそれに伴う負担のマネジメントが重要です。また、管理職との定期的な面談、園内におけるメンター制度、外部の専門家の活用、自治体の担当課との連携など、持続的に支え合う組織づくりのために、よりよい方策を考えていくことが大切です。



参照

「バーンアウト」、「ノンコンタクトタイム」、「メンター制度」：P46 本資料の用語について

(1) 地域内での情報共有

point

- ・自分たちだけで子どもや家庭を支援することが難しい場合、関係機関と連携しながら支援を進めましょう。
- ・関係機関から情報照会を受けたときは、個人情報の保護に十分配慮しながら提供しましょう。関係機関と連携する際にも、園内で必要な情報を共有し、日常的な見守りの体制を構築しましょう。
- ・子どもや保護者の小さな変化を記録に残し、関係機関との情報共有に活用できるようにしましょう。

保育所等のみで子どもや家庭を支援することが難しいと判断された場合には、地域の関係機関と連携し、地域の支援ネットワークの中でともに支援を進めていくことになります。

一方、支援や見守りの必要な事例について、関係機関から情報照会がなされる場合もあります。

子どもの発達に課題がある場合は保健センター等から、虐待リスクの高い家庭については市町村の担当課や児童相談所等から連絡が入ることもあるでしょう。

事例の概要や園に期待される役割について共有されることもあり、管理職は、子どもや保護者の個人情報の保護に十分配慮しながら情報提供を行うとともに、園内においてもケース会議などを通して、必要な情報を共有しつつ、日常的な見守りの体制を構築します。

関係機関に支援をつなぐ場合には、詳細な情報がないと、適切な支援が行えないことがあります。保育現場での気になる出来事や情報は、「いつ、誰が、どこで、どのようなことがあったのか」などを意識して記録しておくとい良いでしょう。

地域の関係機関につないだ後も、丁寧に見守りを行いつつ、日常場面で見られる子どもや保護者の小さな変化を記録に残し、必要に応じて関係機関との情報共有ができるようにしておきます。



参照

P47 資料編 記録ツール

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 児童相談所運営指針（令和4年3月30日改正）」

(2) 自治体・関係機関・地域の子育て資源等との役割分担、連携

point

- ・状況に応じて自治体・関係機関・地域の子育て資源と円滑に連携・協力できるよう、各資源の機能や役割を把握しておきましょう。

保育所等は、子どもの保育に加え、それぞれの家庭に寄り添いながら、ときには、その変化を早期に発見し、必要な支援を継続的に行ったり、他機関につなげたりするところにその特性があります。

保育所等だけでは解決できない事例の場合には、市町村の担当課や関係機関等と連携しながら、それぞれの強みを生かし、役割分担の中で支援を展開していくことが求められます。園内で発生した事例について、多機関多職種によるケース検討会が行われることによって、相互の理解や連携が深まることもあるでしょう。

地域の中には、学校、児童館、児童発達支援センター、民生委員・児童委員、地域子育て支援拠点、関連 NPO 法人など、子育てを支える様々な資源があります。

身近な地域の人々の存在が、個別的な支援に役立つこともあります。

保育所等では、状況に応じて、これらの子育て資源との連携・協力が円滑に行えるよう、それぞれの機能や役割を把握しておくことが重要になります。保育士等は保育所等の近隣に、どのような子育て資源があるのか確認してみましょう。



参照

P48-49 資料編 関係機関や制度

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 児童相談所運営指針（令和4年3月30日改正）」

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 令和4年6月に成立した改正児童福祉法についてこども家庭センターについて」

(3) 関係機関との連携・ネットワーク構築の重要性とその支援

point

- ・日頃から、関係機関との関係づくりを心がけておきましょう。

保育所が、要保護児童対策地域協議会等に参画し、地域の関係機関や専門職等との関係を深めることを通じて、関係機関と日頃から顔が見える関係をつくっておくと、情報交換や相互の協力が必要になったときに、円滑な対応が可能となります。

また、自治会等の地域の集まりに保育所等の職員という立場で参加する、園として地域の祭りなどに参加する、保育所等の行事や活動に地域の人を招く、散歩で出会う地域の人たちと交流するなど、日常のなかで様々な機会を通じて地域の人々との関わりを持つことにより、地域の中で子どもや子育てに関わるネットワークが構築され、またそこに保育所等が位置づくことにつながります。

(4) 関係機関との情報共有の際の情報管理

point

- ・関係機関との情報共有の際は、子どもや家庭の個人情報の取り扱いに十分注意しましょう。
- ・保護者へは、事前に情報共有の必要性を説明し、個人情報を関係機関へ伝えることについての意向を確認しましょう。
- ・個人情報が含まれる会議等の配布資料等は適切に管理しましょう。

関係機関との情報共有の際には、子どもや家庭の個人情報の取り扱いに注意する必要があります。児童虐待が疑われる場合や生命・身体の保護のために必要とされる場合には、保護者の同意を得ずとも、児童相談所や福祉事務所、市町村担当課などに通告・連絡することが求められます。

それ以外においては、例えば子どもや保護者への支援のためであっても、保護者の同意が必要となります。保護者には「なぜ、関係機関に伝える必要があるのか」を明確に説明し、それに対する保護者の意向を確認していきましょう。

また、保育所等が関係機関との情報共有で知り得た情報の取り扱いにも配慮が必要です。ケース検討会等の会議で用いる配布資料等では、当該児童名や当該児童につながる情報（担当支援者の名前等）等の匿名化を行い、会議終了後には回収して破棄する等、適切な対応が必要となります。



参照

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 児童相談所運営指針（令和4年3月30日改正）」

P50 資料編 参考資料「厚生労働省 令和4年6月に成立した改正児童福祉法について こども家庭センターについて」

(5) 保育士等の資質向上（研修等）

point

- ・子育てを取り巻く社会の変化・動向を踏まえて子どもや家庭を的確に支えていくために、一人ひとりが不断の学びを進めましょう。
- ・園の課題に応じた園内研修の実施や、外部研修への積極的な参加、学んだ内容の職員間での共有を通して、園全体の学びにつなげていきましょう。

近年、家族や子育てを取り巻く社会状況の変化から、保育所等や保育士等の役割がますます重要になってきました。保育士等には、日頃から自己研鑽に努め、園内外の研修に参加することを通して、子どもや家庭を支えるための新たな知識や技術を修得していくことが求められます。こうした研修の機会は、自らの実践を振り返ることにもつながるため、管理職においては、園内研修を実施したり、外部研修への参加を奨励することも重要になります。

日々の疑問や課題を考え合う園内研修

園内研修を企画する際には、園全体や各クラスにおいて直面している課題の解決や改善に向けて実効性のあるテーマの設定が求められます。一方で、外部講師による講習などにより、子どもの発達や虐待への対応など、様々な課題の解決や改善を図る上で共通して前提となる基本的な知識を、改めて組織全体で確認し、共有することも重要です。また、実際に直面している（した）様々な課題に、組織として対応するための園内の体制づくりについて、園内研修の機会を活用して保育士等が話し合うことも考えられます。

管理職や研修企画を担当する保育士等には、日々の保育や保護者との関わりの中で、保育士等が直面している疑問や課題を把握した上で、現状に即した研修の内容や方法を企画することが求められます。

外部研修への参加と共有

自治体や地域の保育団体等が開催する研修では、近年の社会情勢や子ども・子育てをめぐる状況、保育や子育て支援等に関する制度や施策の動向、保護者に対する子育て支援に関する専門的な知見や幅広い経験などを踏まえた知識・技術など、多様なテーマや内容が取り上げられています。また、他の保育所等における取り組みや実践例などが共有されることもあります。こうした外部研修への参加を通じて、保育士等が新たな気づきを得たり学びを深めたりするとともに、得られた情報を持ち帰って会議等で報告することにより、園全体の学びにつなげていくことが重要です。近年ではオンラインによる研修会も増加しており、こうした機会も活用しながら、組織全体として資質の向上を図っていくことが求められます。

【コラム】

理不尽な要求等を繰り返す保護者への対応に関する留意点

ここまで述べてきたように、保育所等における保護者への対応にあたっては、傾聴を中心とした共感的な“寄り添い”の姿勢が基本です。しかし、園の職員に、理不尽かつ不合理な配慮を要求したり、過度な非難や強い攻撃を示したり、園のルールを違反したり、逸脱行為を繰り返したりする「対応に苦慮する保護者」に、こうした“寄り添い”の態度を示すと、要求が次第にエスカレートするなど、事態が悪化します。

「対応に苦慮する保護者」に対しては、園全体で方針やルールを示し続ける姿勢をとる、特段の配慮や工夫（例：丁寧語で関わる、ダメなことはダメと注意する、複数の職員で対応する、心理的な距離感を保つために1 m以上の間隔をとって対応する等）を行うことが必要です。こうした保護者の態度が理不尽なものであることを園の組織全体で共有し、対策を考え、相手の態度が改められなくとも、職員は粘り強く園の考え方やルールを伝えることが大切です。

「対応に苦慮する保護者」が理不尽な怒りや非難などを保育士等の職員に示した場合に、対応した職員は著しく傷つきます。管理職には、該当職員の困惑や罪悪感を取り除くサポートの提供が急務となります。

さらに、管理職は、行政や関係機関に対し、こうした保護者に関する困りごとや起こりうる危険性を具体的に説明・報告し、園が考える適切な支援を要請する必要があります。「対応に苦慮する保護者」が不適切な言動を発した場合に、この保護者の子どもはもとより、園内のほかの子どもにもマイナスの影響を及ぼしかねません。管理職は、子どもを最優先に考え、関係機関と連携して、子どもの最善の利益のため、迅速かつ慎重に対応することが重要です。

資料編

本資料の用語について

本資料の各用語の意味や内容は下記の通りです。

用語	意味や内容
保育所等	保育所、保育を提供する認定こども園、地域型保育事業所（小規模保育事業・家庭的保育事業・事業所内保育事業・居宅訪問型保育事業）が含まれます。
保育士等	保育士だけでなく、施設長、看護師、栄養士などの保育所の他の職員も含まれます。
関係機関	児童相談所、福祉事務所、児童発達支援センター、障害児相談支援事業所、知的障害者更生相談所、身体障害者更生相談所、発達障害者支援センター、児童福祉施設、里親、児童委員、児童家庭支援センター、婦人相談所、配偶者暴力相談支援センター、生活困窮者自立支援相談機関、社会福祉協議会等福祉分野の機関のみならず、保健所、市町村保健センター、精神保健福祉センター、医療機関、学校、教育委員会、警察、法務局、人権擁護委員、民間団体、公共職業安定所等。
社会資源、地域資源	社会資源とは子育てに関わる人や組織が課題を抱えたときに、解決に向けた支援や援助を提供できる制度や施設、団体等を指します。地域資源は特に、その機能をもつ身近な施設や団体等をのこを指します。
アセスメント	適切な支援を行ったり支援方針を立てるために情報収集をし、事前に評価をしたり分析をしたりすることを指します。「見立て」といった言葉を使うこともあります。
ドキュメンテーション	子どもの園での活動を写真や動画等を記録したものです。園内に掲示したりおたよりに記載するといった活用も可能です。
バーンアウト	燃え尽き症候群とも呼ばれます。熱心に仕事をしてきた人が意欲をなくしてしまったり、何もなくなってしまう状態になることです。
ノンコンタクトタイム	勤務時間中に子どもたちから離れ、関わらないでいる時間のことです。事務作業や会議、教材作成などを行う時間でもあります。
メンター制度	メンターとは助言者・相談者という意味で、所属する上司とは別に年齢や勤務歴が近い先輩が若手の相談にのったり、サポートする制度です。

記録ツールの参考例

保護者への個別的な対応に関する記録ツールの参考例です。

統一的なフォーマットの作成やノートに記載など園にとって取り組みやすい方法を検討してください。

記録を蓄積することで時系列の確認が可能になります。

できるだけすぐ書きましょう。

子どもの名前	
いつ（時点）	(例)〇月〇日〇時頃 〇月〇日昼食時等
記入者	
〇だれが・だれに／どこで／どのようなことがあったか、を明記しましょう	
気になること	
対応内容	(例)〇月〇日 記入者：



参照

P26 実践編 2 章 (2) 記録とアセスメント

P39 実践編 5 章 (1) 地域内での情報共有

関係機関や制度

地域の関係機関や事業、制度です。地域によって名称等が異なります。

保育所等のある地域での名称や各機関の担当者、園内の担当者等を確認してみましょう。

機関	事業内容
市町村	保健センター等の母子保健部門や子育て支援部門等があります。保健センターは、健康相談、保健指導、健康診査など、地域保健に関する事業を地域住民に行うための施設です。
要保護児童対策地域協議会 (要対協)	要支援児童等（要保護児童とその保護者、要支援児童、特定妊婦）に関する情報の共有や支援を行うための協議を行う場です。
児童相談所 (児相)	すべてのこどもが心身ともに健やかに育ち、その持てる力を最大限に発揮できるように家族等を援助することを目的として設置された機関です。
福祉事務所 (家庭児童相談室)	家庭における適正な児童養育、その他家庭児童福祉の向上を図るため、福祉事務所の家庭児童福祉に関する相談指導業務を充実強化するために設置された機関です。
児童発達支援センター	主に未就学の障害のある子どもへの発達支援やその家族に対する支援を行うとともに、その有する専門機能を活かし、地域の障害のある子どもやその家族の相談支援、障害のある子どもを預かる施設への援助・助言を行う（地域の中核的な支援施設）施設です。
児童発達支援事業所	主に未就学の障害のある子どもに対して、身近な地域で発達支援やその家族に対する支援を行う施設です。
民生委員	厚生労働大臣から委嘱され、それぞれの地域において、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々です。下記の「児童委員」を兼ねています。
児童委員（主任児童委員）	地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談・支援等を行う方々です。



参照

P11 基本編 1 章 (3) つなげる支援

P15 基本編 2 章 (2) 役割分担の意識

P28 実践編 第 3 章 (1) 状況や保護者の意向に即した支援内容を検討する

地域子育て支援拠点	子育て中の親子が気軽に集い、相互交流や子育ての不安・悩みを相談できる場です。
地域型保育 (家庭的保育、小規模保育、 居宅訪問型保育、事業所内保育)	地域における多様な保育ニーズへの対応や待機児童解消のため、保育所等より少人数の単位で乳幼児を保育する事業です。
市区町村子ども 家庭総合支援拠点	自治体内のすべての子どもとその家庭及び妊産婦等を対象とし、その福祉に関し、必要な支援に係る業務を行うとともに、要支援児童等への支援業務の強化を図る事業を行う機関です。
子育て世代包括支援センター	主として妊産婦及び乳幼児並びにその保護者を対象とし、妊娠期から子育て期にわたり、母子保健施策と子育て支援施策を切れ目なく提供するため、実情を把握し、妊娠・出産・育児に関する各種の相談に応じ、必要に応じて支援プランの策定を行う機関です。
こども家庭センター	上記の市区町村子ども家庭総合支援拠点と子育て世代包括支援センターが一体的に相談支援を行う機関です。令和6年度から設置される予定です。
ファミリー・サポート・センター事業 (子育て援助活動 支援事業)	子育ての「援助を受けたい人(依頼会員)」と「援助を行いたい人(提供会員)」が会員となり、地域で相互援助活動(有償)を行う事業です。
利用者支援事業	子ども及びその保護者等、または妊娠している方が、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるようサポートする事業です。
保育所等訪問支援事業	保育所等に通う障害のある子どもについて、通い先の施設等を訪問し、障害のある子ども本人に対して集団生活への適応のための専門的な支援を行うこと、また、保育所等のスタッフに対し支援方法等の指導等を行う事業です。
巡回支援専門員整備事業	任意の市町村事業です。地域の一般的な子育て支援施設に、相談員が直接訪問し、保育や子どもへの対応について助言などを行います。

 参照

P29 実践編第3章(2) 支援やサービスの仲介を行う場合

P30 実践編第3章(2) 関係機関との連携のための準備

P39 実践編第5章(1) 地域内での情報共有

P40 実践編第5章(2) 自治体・関係機関・地域の子育て資源等との役割分担、連携

参考資料

<関係機関について>

●厚生労働省 児童相談所運営指針

(令和4年3月30日改正) (基本編 P11、実践編 P29、30、39、40、41)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000928174.pdf>

●厚生労働省 令和4年6月に成立した改正児童福祉法について

【資料1】改正児童福祉法について 1部 こども家庭センターについて (基本編 P11、実践編 P40、41)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000994207.pdf>

<本資料の背景・関連調査資料>

●保育所等における保育の質の確保・向上に関する検討会 議論のとりまとめ

(令和2年6月26日)

【議論のとりまとめ】

<https://www.mhlw.go.jp/content/000647604.pdf>

【概要】

<https://www.mhlw.go.jp/content/000647605.pdf>

●地域における保育所・保育士等の在り方に関する検討会 取りまとめ

(令和3年12月20日)

【取りまとめ】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11922000/000869392.pdf>

【概要】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11922000/000869389.pdf>

●「保育所等における子育て支援の在り方に関する研究会報告書」

(令和4年3月)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000135739_00010.html

保育所等における保護者支援の在り方に関する研究会

(敬称略・50音順)

	氏名	所属（令和5（2023）年3月現在）
座長	倉石 哲也	武庫川女子大学 文学部心理・社会福祉学科 教授
	荒牧 美佐子	目白大学 人間学部子ども学科 准教授
委員	伊藤 篤	甲南女子大学 人間科学部総合子ども学科 教授
	亀崎 美沙子	十文字学園女子大学 人間生活学部人間福祉学科 准教授
	中谷 奈津子	神戸大学 大学院人間発達環境学研究科 准教授
	灰谷 和代	静岡福祉大学 子ども学部子ども学科 准教授
	井上 果子	横浜国立大学 教育学部学校教員養成課程 学校教育 教授
作成 協力者	大多和 寿美	川崎市立古川保育園 園長
	菊地 加奈子	社会保険労務士
	北林 久仁子	神戸市こども家庭局 指導研修担当部長
	佐藤 美佳	川崎市こども未来局 保育事業部保育指導・人材育成担当課長
	富永 恵美子	川崎市立東小田保育園 園長
	鍋田 桂子	横浜市こども青少年局 保育・教育支援課 担当係長
	平澤 朋子	新潟市こども未来部 保育課 指導保育士

【オブザーバー】 厚生労働省 子ども家庭局 保育課

【事務局】 株式会社シード・プランニング

令和3年度「保育所等における保育実践の充実に関する調査」 保育所等における子育て支援の在り方に関する研究会

(敬称略・50音順)

氏名	所属（令和5（2023）年3月現在）
座長	
倉石 哲也	武庫川女子大学 文学部心理・社会福祉学科 教授
伊藤 篤	甲南女子大学 人間科学部総合子ども学科 教授
大竹 智	立正大学 社会福祉学部子ども教育福祉学科 教授
委員	
灰谷 和代	静岡福祉大学 子ども学部子ども学科 准教授
橋詰 啓子	武庫川女子大学教育研究所 助手
橋本 真紀	関西学院大学 教育学部教育学科 教授

【オブザーバー】厚生労働省 子ども家庭局 保育課

【事務局】三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

令和3年度保育所等における保育実践の充実に関する調査研究業務一式

報告書 URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000941443.pdf>

厚生労働省 子ども家庭局 保育課

保育所等における保育実践の充実に関する調査等業務一式

保育所等における在園児の保護者への子育て支援 相談等を通じた個別的な対応を中心に

令和5年3月

委託事業者：株式会社シード・プランニング

転載・複製を行う場合は、出典を明記してください

保育所等
における

在園児の保護者への 子育て支援

相談等を通じた個別的な対応を中心に

発行元
厚生労働省