

# 児童福祉施設等<sup>1)</sup>における保護者への子育て支援についての一考察

— 児童福祉施設等の支援者へのアンケート調査及びインタビュー調査結果分析より —

出 川 聖尚子  
山 西 裕 美  
岡 村 ゆかり

## 要 旨

本稿は、2022年に行った「子ども支援の実践現場における保護者対応の量的・質的調査」をもとに、特に児童福祉施設等で保護者への支援を行っている支援者を抽出し、その現状と課題について考察した。その結果、支援者は「保護者と支援者とのかかわり」において、保護者の「感情的な対応」、「理不尽な要求」、「高圧的な態度」、「暴力的な態度（暴言・暴力）」などに対して苦慮していた。児童福祉施設等の現場の支援者は年齢が若く経験年数が少ない保育者が多く、対人援助技術を学ぶ機会が少なかったことから、支援者の専門性を向上させる環境整備していくことが必要と考えられた。また、支援者は保護者の「親子関係」、「金銭感覚」、「将来の考え方（見通し）」などに違和感を持っていた。「子育ての当たり前」の違いを軽減するには養育スキルと保護者のライフスキルの両面に向けた支援をする必要がある。児童福祉施設等の支援者は「児童相談所との協力体制の充実」を望んでいるものの、児童相談所だけでなく地域の社会資源との連携体制を行いさらなる支援者への支援の充実が求められた。

## はじめに

近年、少子化や家庭生活の多様化、地域における関係の希薄化など子どもや子育て家庭を取り巻く環境は大きく変化している。インフォーマルな子育て支援が減っている状況にあるなか、子どもへの虐待の増加は個々の家庭の子育て力の低下を示し、社会にその対応が求められることになった。

2016年児童福祉法が改正され、子どもが家庭で養育される権利（第3条の二）（家庭養育優先の原則）が明記された。今後の社会的養育政策を示す「新しい社会的養育ビジョン」（2017年）において

---

1) 児童福祉施設等には、児童福祉施設に加えて放課後デイサービスを含む。

も家庭養育優先の原則が掲げられている。家族と連携・協働し、親と共に、親を支えながら、あるいは親に代わって、子どもの発達や養育を保障していくことと家庭復帰に向けた支援の取り組みが社会的養育支援の基本と位置づけられることになる。また、「こども基本法」(2022年)においても、子どもの養育は、家庭を基本とし、父母その他の保護者が第一義的責任を有することと、その保護者を十分支援することが明記されている(「こども基本法」第3条第5項)。児童福祉法等改正法(2022(令和4年))では、親子再統合支援事業が都道府県等の事業として新たに規定され、親子関係再構築支援を行うための体制整備が進められている。家庭養育優先の原則、親子関係再構築にむけて、児童福祉の現場では、保護者を支援していくことが求められ、今まで以上に保護者へのかかわりが不可欠になっている。そのため支援が必要な保護者にかかわる支援者に対して何をどう支えればいいのか、その方法を探ることは、現在の喫緊の課題といえる。

本稿では、2022年に保護者対応をしている子ども支援の実践現場の支援者に対して、彼らが経験した保護者対応での意識と対応について行ったアンケート調査のなかから、児童福祉の現場(保育所を除く)の支援者と限定し、児童福祉の現場であるからこそ抱えるであろう支援者たちの保護者対応の現状と課題を明らかにする。またこれまでの先行研究の視点でない「違和感(他の保護者とチョット違うなあ、自分の考えとも違うなあなど)」と、「困ったこと」に焦点を当てる。児童福祉の現場の支援者たちが保護者に対して、日頃感じていて、困難な事例に発展する前の「違和感」と「困難」の結果をもとに、児童福祉現場での保護者支援の課題を整理し、児童福祉現場において支援者を支えるしくみの構築に資することを目指している。

そのため、次章では、現代に求められている保護者支援、児童福祉現場における保護者支援、児童福祉施設利用児童とその背景、児童福祉施設における職場環境から、児童福祉現場をめぐる制度と児童福祉の現場の実態を確認したうえで、第3章では児童福祉現場で子どもや保護者支援に関わる保育者対象に行ったアンケート調査<sup>2)</sup>およびインタビュー調査結果を示し、最後にその分析結果をもとに児童福祉の現場における保護者支援の課題と対策について考察を行うこととする。

## 第1章 児童福祉現場における子ども・子育て支援

### 1 現代に求められている保護者支援とは

#### ① 保護者支援の必要性

2022年(令和4)年6月に「こども基本法」が施行された。「こども基本法」は、子どもを社会の真ん中に据え、子ども施策の基本理念や基本となる事項を明確化し、子どもに関する総合的かつ基本的なことを示した法律である。「こども基本法」の目的(第1条)に、「日本国憲法や児童の権利に関す

---

2) 今回のアンケート調査結果は、2022年に保護者対応している子ども支援の実践現場の支援者に対して行った保護者対応での意識と対応に関するアンケート調査のなかから、児童福祉に関連する施設等(保育所を除く)児童養護施設・乳児院・児童心理治療施設・母子生活支援施設・放課後デイサービス事業所)を抽出したものである。

る条約の精神にのっとり…」と明記されているが、その「児童の権利に関する条約（以下「子どもの権利条約」）には、「子ども」は権利の主体であること、子どもの最善の利益が優先されることが記されている。

子どもには保護者に養育される権利があり、子どもの権利を保障するうえで「保護者」は重要な役割を担っている。子どもの養育は家庭を基本として行われ、父母その他の保護者に対して子どもの養育に関し十分な支援を行うこと（「こども基本法」第3条第5項）や、国及び地方公共団体が、子どもが家庭において心身ともに健やかに養育されるよう、児童の保護者を支援しなければならないこと（「児童福祉法」第3条第2項）が定められている。子どもの養育は家庭が基本で、保護者が養育の主たる責任者となり、その保護者を支援することが子どもの養育の施策における基本理念とされている。子どもの養育における「保護者」の役割が示され、国は保護者への支援の責任が明らかとなった。

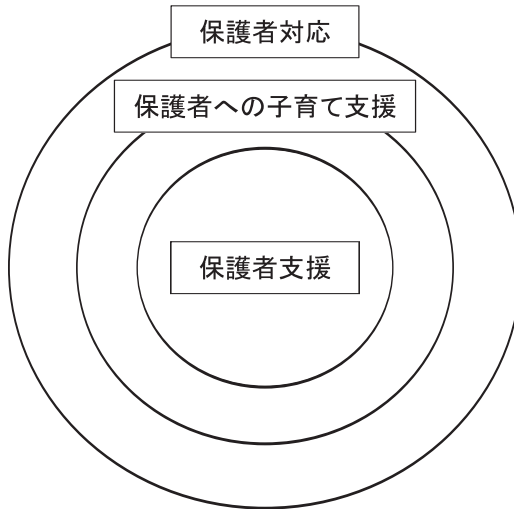
このことから、子どもの権利条約や2023年4月から施行された「こども基本法」が、子どもを一人の権利の主体と捉えることによって「子ども」は「保護者」と切り離せない一体的なものではないことが明示され、かつ、子どもにとっての「保護者」の役割と子どもの権利保障としての「保護者支援」の必要性が明確となったといえる。

## ② 子どもの権利保障としての「保護者への支援」

児童福祉施設における主たる専門職である保育士は、「専門的知識及び技術をもって、児童の保育及び児童の保護者に対する保育に関する指導を行う」（児童福祉法第18条の4）とあり、保護者への支援は保育士の専門的業務である。「児童の保護者に関する指導」とは、「保護者が支援を求めている子育ての問題や課題に対して、保護者の気持ちを受け止めつつ、安定した親子関係や養育力の向上をめざして行う子どもの養育（保育）に関する相談、助言、行動見本の提示その他の援助業務の総体」を指している。子どもに対する保育の専門性を有する保育士は保育に関する専門的知識・技術を背景とし、各家庭において安定した親子関係が築けるよう保護者の養育力が向上することを目指している。

保育士が行う保護者に対する支援対象は大きく分けて二つあり、一つは入所および通所している子どもの保護者支援、もう一つは地域の子育て家庭への支援である。今回の児童福祉施設等の保護者への支援は施設を利用している子どもの保護者への支援を指している。施設を利用している子どもの保護者への支援についてはその内容から、「保護者対応」、「保護者への子育て支援」、「保護者支援」と大きく3つに分類される（図）。まず、「保護者対応」とは、連絡や情報共有など施設において子どもの養育に関連し共有する保護者と必要なかわりを指している。次に、「保護者への子育て支援」とは、「保護者対応」の中で保護者に対して行う子育てに関する支援を指している。保育士の業として示された「児童の保護者に対する指導」である「子どもの養育（保育）に関する相談、助言、行動見本の提示」が、「保護者への子育て支援」に位置づけられる。さらに「保護者への子育て支援」のなかでも保護者自身に対する支援を指しているのが「保護者支援」となる。例えば安定した親子関係や養育力の向上を目指すうえで保護者自身の行動や考えに働きかける場合である。このように保護者への支援は、保護者に対して行われる支援の内容によって整理することができその内容それぞれ異なっている。

【図 保護者への支援の構造】



### ③ 保護者への支援の困難性

前節に示したように社会において保護者支援は子どものかかわる現場において必要不可欠な状況にある。ただ、「東京都保育士実態報告書」(2021(令和4)年)によると、現在保育士として就業している者の退職意向理由に「保護者対応等の大変さ」(17.9%)が挙げられ、保護者とのかかわりの難しさが明らかになっている。2023年子ども家庭庁から出された報告書には、「理不尽な要求を繰り返す保護者対応への留意点」と題し、保育所等における保護者への対応にあたっては保護者に対して傾聴を中心とした共感的な“寄り添い”を姿勢が基本としながら、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したり、園のルールに違反したり、逸脱行為を繰り返したりする「対応に苦慮する保護者」についての留意点が示されている。理不尽な要求を行う保護者に対して対応を苦慮していることが共有されているのである。

保育者の保護者対応の困難性に関する研究は、児童養護施設における保護者対応の困難事例の分析やその対応(増沢 2005・村田 2015)が一部見られるものの、主に保育所における保育者と保護者対応について取り上げられている。保護者対応の困難性は、1つ目に保育者自身の経験と困難性の関係について論じられている。あらゆる年代の保育者が保護者との困難感を抱くこと(成田 2012)、若手保育者の保護者支援の困難性について(片山 2015)、保育相談の困難は保育士の経験年数にその差が表れていること(中山・杉岡 2016)など、保育者の経験に視点を当てて保護者支援の困難性をとらえている。2つ目は、困難性の具体的な内容や構造を明らかにするものである。保護者対応におけるバーンアウトの要因(太田 2016)、保護者支援の困難感の先行研究に基づく内容と構造の分類(岸本 2019)、保護者支援の困難感と保護者との関係性(勝浦 2021)、保護者支援の困難事例のカテゴリー化(上田・加藤 2023)など保育者の保護者対応の困難性の実態とその要因についてである。保育者自身に困難性を抱える原因を探り、次に困難な状況と要因を整理し、保育者がどのような経験を積み、困難を抱え

ることに対してどのように支援していけばいいか、いかなる教育内容によって保護者支援の専門性が向上するのかなど、困難への対処をするための方策が検討されている。

これまでの研究は、支援者が保護者支援で困難に陥った経験をもとに、困難への予防、対処療法に関するものであった。ただ、支援者がどのような経験を持っていたとしても立場や状況によって困難に陥る可能性がある。また一旦困難に陥ると保育者にも保護者にも負担がかかり子どもにも影響しかねない。そのため、困難に至る可能性を前提とし、困難になる前の対応が必要である。本研究では、保護者支援での困難とともに特に困難に陥る前段階であるの違和感にも焦点を当て、具体的にどの点に困難や違和感を持つのか明らかにし、困難になる前の対応についての方策を考えることとする。

## 2 児童福祉施設における保護者支援

本節では児童福祉の現場における具体的な対応を示した指針やガイドラインを基に、児童福祉の現場での保護者位置づけを明らかにすることとする（下線は筆者）。

「社会的養護の課題と将来像」（2011（平成23）年7月）には、社会的養護の現状では施設等の運営の質の差が大きいことから施設運営等の質の向上を図るために、施設種別ごとの「施設運営指針」を作成することが記される。2014（平成26）年に、児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設（現在の児童心理治療施設）、児童自立支援施設、母子生活支援施設において施設運営指針、里親及びファミリーホーム養育指針の6つの指針が作成された<sup>3)</sup>。6つの指針に共通する、第一部総論「社会的養護の基本理念と原理」の「家族との連携・協働」において「社会的養護は、こうした子どもや親の問題状況の解決や緩和をめざして、それと的確に対応するため、親と共に、親を支えながら、あるいは親に代わって、子どもの発達や養育を保障していく包括的な取り組みである」と記されている。

また、「児童養護施設運営指針」（2014年）、「乳児院運営指針」（2014年）、「情緒障害児短期治療施設運営指針」（2014年）においては、第二部の各論に、「家族への支援」があり、その中に「家族とのつながり」、「家族に対する支援」という項目が分かれて記載されている。上記の3つの指針では、「家族とのつながり」の項目に「児童相談所や家族の住む市町村と連携し、…家族からの相談に応じる体制づくりを行う」、「子どもと家族の関係づくりのために、面会、外出、一時帰宅などを積極的にを行う」と、施設、子ども、家族との関係性をつくるための働きかけが記されている。また、「家族に対する支援」については、「親子関係の再構築等のために家族への支援に積極的に取り組む」と書かれている。「児童養護施設運営指針」、「情緒障害児短期治療施設指針」では、「保護者の養育力の向上に資するよう、適切に支援を行う」とあり、保護者への養育の支援にも言及されている<sup>4)</sup>。

母親と子どもが一緒に世帯単位で入所している母子生活支援施設では、日常生活支援を中心として

3) 令和2年2月にとりまとめられた「障害児入所施設の在り方に関する検討会」報告書において「質の保障の観点より運営指針の作成及びそれに沿った運営、支援が行われる必要がある」と提言された。その提言を受けて障害児入所施設の支援の質の担保・向上に資することを目的として「障害児入所施設運営指針」が、2021（令和3）年9月に発出された。

4) 乳児院運営指針における家族に対する支援の項目には、保護者に対して相談とカウンセリングの充実、愛着関係が築けるように関係調整に向けたアプローチを行うなどの記載が見られた。

「生活の場」であることに基づいた支援が展開されている。「母子生活支援施設運営指針」（2014年）では、「母親への日常生活支援」として、基本的な生活習慣の維持や獲得に向けて衣食住の生活スキルの向上への支援、子どもの発達段階や発達課題について示し、適切な子育て・かかわりについてわかりやすく説明する支援、母親が安定した対人関係を築くための支援などが挙げられている。また、「母親に対する支援」として、ストレンクス視点に基づいた支援を行い母親のエンパワメントへつなげること、子どもの発達段階に応じた子育ての技術を母親に伝え子育て支援を行っていくこと、母親に対し親役割の遂行という視点からだけでなく、ひとりの人間としての自己実現をめざすことを支持し共感する視点を大切にす支援、母親自身の生活史における思いや願いに寄り添った支援、支援や子どもの育ちにおいて常に母親と子どものパートナーであることを意識することなどが記載されている。母親への養育支援と同時にひとりの人間として寄り添った支援にも言及されている。

「障害児入所施設運営指針」（2021年）においても、「障害児支援における原理」の「家族との協働、家族を含む包括的な支援」のなかに、「保護者の問題状況の解決や緩和を目指し、保護者とともにあるいは保護者に代わって、子どもの発達や養育を保障することが求められる。」と示されている。「家族支援」については家庭復帰や親子関係再構築、家族再統合に向けた支援として、具体的には、関係機関・専門職と連携したペアレント・トレーニングの提供、家族の意向・思いの受け止めや整理、家庭の物理的環境の整備等が求められると記されている。保護者への意向や親子の関係構築に向けた関係調整の支援について記されている。

放課後デイサービスにおいて、質の担保の点から策定された「放課後等デイサービスガイドライン」（2015年）において、「保護者支援」が基本的役割として挙げられている。「保護者支援」の項目には、子育ての悩み等に対する相談を行うこと、家庭内での養育等についてペアレント・トレーニング等活用しながら子どもの育ちを支える力をつけられるよう支援すること、保護者の時間を保障するために、ケアを一時的に代行する支援を行うことなどが記されている。基本的姿勢として、「日常的な子どもとの関わりを通じて、保護者との信頼関係を構築し、保護者が子どもの発達に関して気兼ねなく相談できる場になるよう努める。」と記されている。在宅で子育てを行っている保護者に対して、保護者に相談される関係性と保育方法の支援である。

以上に示した、児童福祉現場における指針やガイドラインを見ると、保護者（家族・母親）への支援は、基本的な役割としてどの施設種別においても共通に位置づけられている。ただ、母子生活支援施設の保護者支援は日常生活や母親個人への支援があり、児童養護施設や情緒障害児施設や乳児院では、親子関係の構築や子どもの養育に視点を置いた保護者への支援であった。施設の目的・機能によっては、保護者（家族・母親）の支援内容が異なっていることがわかる。

### 3 児童福祉施設等の子どもの特徴と背景<sup>5)</sup>

本節では、「2018（平成30）年児童養護施設入所児童等調査」を参考に、児童福祉施設で暮らす子どもの特徴と背景を明らかにし、児童福祉の現場の置かれている現状について述べる。

---

5) 今回のアンケート及びインタビュー調査の対象とした、児童養護施設、乳児院、障害児入所施設、児童心



保護者のない児童、被虐待児など家庭環境上養護を必要とする児童に対して、公的な責任として社会的に養護が行われ、その対象児童は約4万2千人に上る（2022（令和4）年3月）。要保護児童数は、過去10年で里親・ファミリーホームへの委託児童が約1.6倍増加し、児童養護施設および乳児院の入所児童が約2割減となっている。

「2018（平成30）年児童養護施設入所児童等調査」によると、養護問題発生理由について、一般的に「虐待」とされる「放任・怠だ」「虐待・酷使」「棄児」「養育拒否」を合計すると、児童養護施設は45.2%（2013年37.9%）、児童心理治療施設は39.6%（2013年50.0%）、乳児院は32.6%（2013年27.1%）となっている（主な理由）。2013年調査に比べて虐待を理由とした委託及び入所の割合が児童養護施設および乳児院では高くなっている<sup>6)</sup>。児童養護施設においては、1998（平成10）年調査以降「虐待」が養護問題発生理由で最も高く、全体に占める割合も増加がみられる。障害児入所施設において、一般的に「虐待」とされる「放任・怠だ」「虐待・酷使」「棄児」「養育拒否」を合計すると53.4%となっており、「児童の障害」の50.8%を上回っている（複数回答<sup>7)</sup>）。

子どもの状況について、「被虐待経験の有無及び虐待の種類」<sup>8)</sup>を見てみると、入所児童に虐待経験ありは、児童養護施設において2018年65.6%（2008年53.4%）、児童心理治療施設（情緒障害児短期治療施設）において2018年78.1%（2008年71.6%）、乳児院において2018年40.9%（2008年32.3%）となっている。障害児入所施設においても、「虐待経験あり」に該当する割合は37.7%となっている。被虐待経験「有り」の児童数は増加している。

また、社会的養護を必要とする児童の心身の状況については、「該当あり」（障害等のある児童数）の割合が、児童養護施設では36.7%（2013年28.5%）、児童心理治療施設では85.7%（2013年72.9%）、乳児院では30.2%（2013年28.2%）、母子生活支援施設では24.4%（2013年17.6%）となっている。児童養護施設では、「知的障害」13.6%、児童心理治療施設では「広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）」42.9%、乳児院は「身体虚弱」14.4%、母子生活支援施設では「知的障害」・「広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）」6.0%が最も該当児童が多くなっている。障害児入所施設では、知的障害（74.8%）が最も該当児童が多く、次いで広汎性発達障害（25.2%）、重度心身障害（21.5%）となっている（複数回答）。障害児入所施設以外の施設において、2013年調査と比較して障害のある児童が増加している<sup>9)</sup>。

次に、保護者の状況について、委託（入所）時の保護者の状況を見ると、委託（入所）時に「両親又は一人親あり」の割合は、児童養護施設で93.3%（2013年81.7%）、児童心理治療施設で92.8%

理治療施設、母子生活支援施設、放課後デイサービスの状況を知るために、児童養護施設入所児童等調査を利用した。

- 6) 児童心理治療施設においては、「児童の問題による監護困難」38.6%が養護問題発生理由として高くなっている。
- 7) 「新しい社会的養育ビジョン」（平成29年）において、障害児入所施設も社会的養護の役割を担っている認識を深める必要があることが指摘されたことを踏まえ、『児童養護施設入所児童等調査（平成30年2月1日現在）』から障害児入所施設は、調査対象に加えられている。
- 8) 「被虐待経験の有無及び虐待の種類」は「2008（平成20）年児童養護施設入所児童等調査」にて加えられた項目である。
- 9) 児童養護施設入所児童等調査において、「注意欠陥多動性障害（ADHD）」については、平成15年より、「広汎性発達障害」および「学習障害（LD）」については、平成20年より、「外傷性ストレス障害

(2013年88.0%)、乳児院で97.9%(2013年96.6%)、障害児入所施設は96.1%となっている。「両親又は一人親あり」の児童についてみると、最も割合の多い保護者は、児童養護施設、児童心理治療施設が「実母のみ」でそれぞれ48.5%(2013年45.4%)、47.4%(2013年42.3%)であり、乳児院、障害児入所施設が「実父母有」で52.8%(2013年52.9%)、49.6%となっている。どの施設においても委託児童の保護者のいる割合は9割を超えている。

子どもと家族との交流関係については、「交流あり」の割合は、児童養護施設で71.6%、児童心理治療施設で77.8%、乳児院で72.8%、障害児入所施設で71.3%となっている。手紙、電話、面会、一時帰宅など家族との交流の方法はさまざまであるが、7割以上の子どもが家族との交流が見られる。

以上のように、要保護児童(保護者のない児童、被虐待児など家庭環境上養護を必要とする児童)が施設を利用し社会的養育を受ける数は減少している。一方、被虐待経験や障害等ある子どもは増加し、それらの子どもに対しては個別的な対応をすることが求められる状況にある。また、入所している子どもたちの9割以上に保護者がいて、7割の子どもが何らかの形で保護者との交流を行っている。支援者は、子どもと保護者とが交流するために環境を整えることが必要である。そのため、精神疾患、虐待、経済的な理由など様々な背景をもつ保護者<sup>10)</sup>と支援者がより良い関係をつくることが求められる。

#### 4 児童福祉施設における子ども・子育て支援と職場環境

第1章第1節で確認したように、子どもの権利の視点から保護者支援の必要性があり、第1章第2節では、そうした児童福祉施設での保護者支援の位置づけを各種指針から確認できた。また、第1章第3節では、児童福祉施設の措置理由は、虐待や保護者の精神疾患等が多く、保護者はいるものの家庭での養育に困難がみられるケースが増加してきていることや、虐待を受けたり何らかの障害をもっていたりするなどケアが必要な子どもの増加、及び退所後のアフターケア等が推進されていることが明らかとなった。

こうした状況から、近年、児童福祉施設での子ども・子育て支援において、専門的な職種が配置されてきた<sup>11)</sup>。乳児院、児童養護施設、児童心理治療施設、児童自立支援施設においては、家庭支援専門相談員(ファミリーソーシャルワーカー)が配置され、子どもが早期に家庭復帰ができるように、親子関係の再構築を図ることや、里親委託等に関する相談支援などを行っている。虐待等による心的

---

(PTSD)」および「反応性愛着障害」については、平成25年より、「重度心身障害」、「視覚障害」、「聴覚障害」、「チック」、「吃音症」、「発達性協調運動障害」、「高次脳機能障害」、「LGBT」については、平成30年より調査されている。それまではその他の心身障害へ含まれていた可能性がある。(資料集)社会的養育の推進にむけて(令和5年4月5日)

児童養護施設では知的障害13.6%(2013年12.3%)、児童心理治療施設では11.3%(2013年14.0%)、乳児院では4.7%(2013年5.8%)、母子生活支援施設では6.0%(2013年4.5%)となっており、障害の状況は施設によって異なっている。

10) 2018年児童養護施設入所児童等調査による。

11) 家庭支援専門員と心理療法担当職員は1999(平成11)年、個別対応職員は2001(平成13)年、里親支援専門相談員は2012(平成24)年からそれぞれ配置が始まった。



外傷等によって心理的な困難を抱えた児童等に対しては、心理療法によって自立支援をする心理療法担当職員が配置された。虐待を受けた児童等の入所が増加したことから、個別の対応が必要な児童への1対1の対応や保護者への援助等を担う個別対応職員が配置されるようになった。さらに、里親支援専門相談員（里親支援ソーシャルワーカー）が、乳児院と児童養護施設に配置され、里親委託推進や里親支援が行われている。他にも、児童の職業選択における支援を行い、退所後のアフターケアとしての就労及び自立を支援する職業指導員の配置も行われている。2003（平成15）年の児童福祉法改正では、児童福祉施設において、地域の住民に対し、児童の養育に関する相談に応じ助言を行うよう努めることが盛り込まれ、地域の子育て支援へと広がりを見せている。

このように児童福祉施設での子ども・子育て支援は、子どものニーズに応じたケアができるように、高度な専門性を持った職員配置がなされ、子どもが家庭に復帰するための支援や退所後を見据えた支援、また地域における子育て支援が行われている。

しかしながら、職場環境としてみた場合には、いくつかの課題がみられる。たとえば、児童養護施設職員の意識調査を行った伊藤（2003）によれば、施設職員の労働条件の改善、施設内スーパービジョン体制の充実といった改善すべき点が明らかにされている。なかでも、職員が抱える否定的ストレスとして「保護者との関係（29.1%）」が比較的に高い結果として示されていた。また、20代の新任の時期における早期離職の状況が明らかにされており、卒後の養成校によるフォローの必要性等に言及がなされている（小川2013、泉水2019）。さらに、職場での人材育成に時間と労力を捻出することの難しさに対応するため、外部によるキャリア支援の取り組みが紹介されている研究がある（岡本2019）。児童福祉施設における職員配置基準は、2012（平成24）年に引き上げの改正が行われ、この改正が1962（昭和51）年以来36年ぶりの措置費の対応であった。現在では、厚生労働省の「新しい社会的養護ビジョン」において、「家庭では養育困難な子どもが入所する『できる限り良好な家庭的環境』である全ての施設は原則として概ね10年以内を目途に、小規模化（最大6人）・地域分散化、常時2人以上の職員配置を実現し、更に高度のケアニーズに対しては、迅速な専門職対応ができる高機能化を行い、生活単位は更に小規模（最大4人）となる職員配置を行う」という方向性が示されている。

以上のように、児童福祉施設での子ども・子育て支援は、高機能化・多機能化という機能の変化とともに、小規模かつ地域分散化が図られ、期待も高いと考えられる。また、支援者に求められる力量は高度で専門的なものと言える。一方で、職場環境としては職員配置の見直しに加え、人材確保や人材育成といった課題もみられる。児童福祉施設で親子関係再構築や地域での支援が求められるようになり、より保護者への子育て支援が必要かつ重要となってきた現在、支援者による保護者対応の比重が増加していることが考えられ、そうした現状や課題を検討していくことが必要と考えられる。

## 第2章 調査概要

### 1. 調査の目的

本調査では、現在の子ども支援実践現場なかで、児童福祉施設における支援者の保護者対応に焦点

をあて、支援者が抱く「違和感」や「困難」を実践的に測ることを目的とする。日々の実践での保護者とのかかわりにおける具体的な状況を取り上げ、どのような状況で保護者対応における「違和感」や「困難」が発生するのかを明らかにする。

## 2. 調査方法と調査期間

調査方法は、アンケート及びインタビュー調査である。県内の子ども支援実践現場である施設・機関・団体（計 24 ヶ所）に依頼し協力を得た。調査にあたり、協力施設・機関・団体へ調査協力依頼と本調査の趣旨説明を行い、ご理解とご承諾を得た。

アンケート調査は、Google フォーム<sup>12)</sup>によるオンライン調査とした。支援者には、協力が得られる場合に、各自 WEB 上で回答してもらった。実施期間は、2021 年 12 月～2022 年 2 月である。インタビュー調査は、半構造化面接法を採用した。対象者とは調査協力同意書を取り交わした上で実施した。調査期間は、2022 年 3 月～5 月である。

## 3. 調査対象について

アンケート調査対象は、まず対象施設・機関として、熊本県内の、①保育所、幼稚園、認定こども園、②児童福祉施設（放課後児童クラブ、放課後等デイサービスを含む）、③保健・医療機関、④学校等の 4 分野を設定し、それらの組織に所属する支援者を対象者とした。インタビュー調査対象は、熊本県内の児童福祉施設に所属する支援者とした<sup>13)</sup>。

## 4. 調査内容

アンケート調査票には、「基本属性」、「保護者に対する違和感について」、「保護者への対応で困ったことについて」、「子ども支援の現場で保護者対応に必要なこと」の 4 項目を設定した。この調査内容は、岸本・武藤 (2019) を参考（ベース）に、実践現場における経験的な指標を取り入れた。インタビュー調査は、アンケート調査の内容に準じた内容として、なお、調査項目の詳細については、出川聖尚子・山西裕美・岡村ゆかり (2022) 『熊本学園大学附属社会福祉研究所調査研究費「子ども支援の実践現場における保護者対応の事例研究」アンケート調査結果報告書』に記している。

## 5. 倫理的配慮

本調査の実施にあたり、熊本学園大学研究活動適正化委員会倫理委員会に調査内容について申請をし、承認を受けた（令和 3 年 8 月 24 日承認）。

---

12) Google フォーム使用において、熊本学園大学から付与されたアカウントを利用したうえでアカウント管理に十分な注意を払う、データ閲覧権限の設定を行う、データ閲覧・分析の場所を限定する、データはスプレッドシートに移行し作成した Google フォームを削除する、個人情報保護の倫理的配慮を行う等、できる限りの配慮を行っている。

13) 今回の調査対象については、出川・山西・岡村 (2023) に詳細を記載している。

## 第3章 調査結果

### 1. 分析方法

本稿の分析では、児童福祉施設の支援者による保護者対応の実際、及びその際に感じる違和感や困難を明らかにすることにより、児童福祉施設職員が保護者への子育てに支援における現状と課題について明らかにすることが目的である。

そのため、本稿の分析では、支援者対象に行ったアンケート調査及びインタビュー調査の結果から分析を行う<sup>14)</sup>。

### 2. アンケート調査

本節では、子ども支援実践現場の支援者対象アンケート調査の有効回答 472 名を分析対象とし、児童福祉施設での支援者（以下、児童福祉施設支援者）とそれ以外の子ども支援現場の支援者（以下、その他の現場支援者）との比較分析を行い、児童福祉施設支援者の特徴を把握する<sup>15)</sup>。また、項目によっては児童福祉施設をさらに通所型と入所型に分けて違いを確認する。

#### 1) 回答者の基本属性について

本調査で回答を得た子ども支援実践現場の支援者全体の中で主な現場が児童福祉施設であるのは 109 名 (23.9%) であった。

その内、主な現場が児童発達支援センターと放課後等デイサービスを併せた通所型の児童福祉施設支援者（以下、通所型支援者）は 25 名 (5.5%)、母子生活支援施設、乳児院、児童養護施設、障害児入所施設を併せた入所型の児童福祉施設支援者（以下、入所型支援者）は 84 名 (18.4%) であった。

それ以外の主な現場で多かったのは、保育所 108 名 (23.6%)、放課後児童クラブ 84 名 (18.4%)、認定こども園 81 名 (17.7%) であった。

児童福祉施設の支援員の職種・資格では、保育士 57 名 (47.2%) と約半数が保育士資格を持っており、次いで児童指導員 24 名 (22.2%)、幼稚園教諭 16 名 (14.8%) であった<sup>16)</sup>。女性が 78 名 (71.6%) と、約 7 割を占める。年齢では、20 歳代 31 名 (28.4%)、30 歳代 29 名 (26.6%) と若い支援者が多い ( $p < 0.01$ )<sup>17)</sup>。そのため、現在の職種での現場経験年数も他の子ども支援現場の支援者よりも短い ( $p < 0.01$ )。

14) 本稿で取り上げる調査全体についての詳細は、支援者対象のアンケート調査結果の報告書（出川・山西・岡村, 2022）を参照いただきたい。

15) 子ども支援実践現場の支援者対象アンケート調査全体の有効回答者が 472 名である。また、本稿での分析における児童福祉施設とは、母子生活支援施設、乳児院、児童養護施設、児童発達支援センター、障害児入所施設、放課後等デイサービスを指す。今回の分析では、保育所や放課後児童クラブは児童福祉施設に含めていない。また、各質問項目では無回答や非該当者がいるため、有効回答数が異なる。

16) 職種・資格についての問いは複数回答(MA.)であるため、資格が重複する者を含む。

17) クロス表分析を行い、 $\chi^2$  検定の結果である。以降の児童福祉施設の支援者と他の支援者との比較分析においても同様である。

1ヶ月の子どもや保護者に対する相談対応件数は、その他の現場支援者では「1～5件」が60.6% (208名)であるが、児童福祉施設の支援者では16件以上も23.9% (26名)を占め、保護者の相談対応件数が多い ( $p < .001$ )。

児童福祉施設支援者の回答者は、女性が約8割で、約半数が保育士であり、若い人が過半を占めるため、現在の職種での現場経験年数も比較的短い。しかし、同じように女性が8割以上で保育士が5割である保育園や認定こども園、幼稚園の支援者と異なり、1ヶ月の相談対応件数が多く、保護者からの相談に対してある程度の専門性が求められることがうかがえる (山西・出川・岡村, 2023)。

## 2) 保護者対応での違和感について

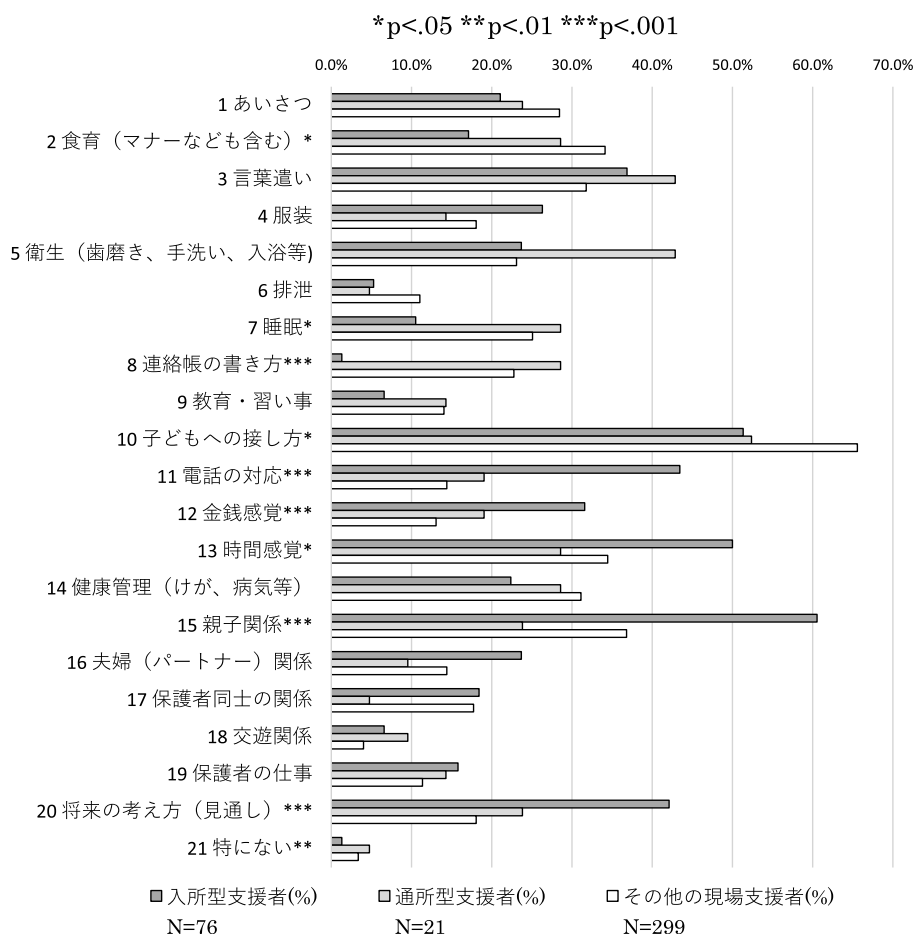
本研究では、子ども支援実践現場の支援者が保護者対応に難しさを抱える背景には、日頃保護者に対して感じる違和感に背景があると捉える。そのため、本稿では、子ども支援実践現場の支援者に対し、保護者の言動に対する違和感について尋ねている<sup>18)</sup>。これまでの保護者対応で違和感を持ったことがあるかという問いに対して、児童福祉施設支援者では「いつもある」「ときどきある」を併せると82.4% (89名 有効回答 108名)と8割以上で違和感があると回答しているが、本調査全体の回答者でも76.9% (360名 有効回答 468名)と保護者に対して違和感を抱く割合は高い (出川・山西・岡村, 2022)。

違和感があると回答した支援者に違和感の内容について複数回答形式で尋ねた。児童福祉施設支援者のうちでも、通所型支援者と入所型支援者による保護者への違和感の違いを確認するため、ここでは分けた分析結果を示す (図1)。入所型支援者で保護者への違和感が一番高いのは、「親子関係」60.5% (46名)であり、通所型支援者 (23.8%) やその他の現場支援者 (36.8%) よりも高く、統計的にも有意差があった ( $p < .001$ )。更に、「時間感覚」50.0% (38名)、「電話の対応」43.4% (33名)、「将来の考え方 (見通し)」42.1% (32名)、「金銭感覚」31.6% (28名)でも、入所型支援者の回答割合が通所型支援者やその他の現場支援者よりも統計的に有意に高かった。以下は、これらの保護者に対する違和感の項目に関する具体的記述内容である。

---

18) 支援者へのアンケート調査では、保護者に対する違和感については「他の保護者とチョット違うなあ、自分の考えとも違うなあなど」との説明を入れている。

図1. 保護者への違和感の内容 (MA.)



児童福祉施設支援者による「違和感」についての自由記述内容の抜粋

【親子関係】

- ・ どうにかしてあげたいという親としての気持ちは分かるが、親の意見がその子どもにとっての本  
当のニーズとは限らない (入所型支援者)。
- ・ そもそも自分の子どもに興味がない (入所型支援者)。
- ・ 兄弟姉妹がいる子ども程、母や父との1対1の関係が上手く時間が取れていなかったり、築けて  
いないと思ってしまう (通所型支援者)。

【電話の対応】

- ・ 本人のイライラを職員にぶつけ、長時間にわたり電話で文句を言ったり、脅したりしてくる (入  
所型支援者)。
- ・ こちらから用事があり、電話をしても忙しいと言われ、一回出られても、すぐに切られてしまい

ます(通所型支援者)。

#### 【金銭感覚】

- ・子どもに物を買いはやめる。お菓子や洋服など必要以上に買ってくる(入所型支援者)。
- ・生活費がないといいながら、自分たちの娯楽に使ってしまう(通所型支援者)。

#### 【将来の考え方(見通し)】

- ・自分の子どもの病識がないのか、発語がない子どもなのに偏差値の高い大学に行かせて欲しいなど要望がある(入所型支援者)。
- ・将来を見越した関わり方ができない(通所型支援者)。

前章で確認したように、児童福祉施設では、厚生労働省による指針やガイドラインなどで、家庭との連携や保護者支援が、また入所型の施設では退所して家庭復帰やそのための家族の再統合が求められている。そのため、支援者は子どもが家庭に復帰した際に適切な養護が得られるよう保護者の態度に注視するとともに、保護者との連携を意識している。しかし、自由記述欄には、保護者の子どもとの関わり方に抱く疑問や保護者との関わり方が難しい内容が具体的に記載されていた。また、選択肢の回答では入所型より少なかった通所型支援者も、記述では同様の違和感の記載が見られた。

そのため、児童福祉施設支援者は、保護者に期待することについて複数回答形式(MA.)で得た回答でも、その他の現場支援者と比べ、「コミュニケーションの方法」( $p < .001$ )、「感情のコントロール」( $p < .001$ )、「金銭管理」( $p < .001$ )、「将来設計・見通し」( $p < .001$ )において有意に割合が高かった(図略)。

### 3) 保護者対応で困ったことについて

これまでの保護者対応で困ったこと(対応が困難だったケース)があるかという問いに対して、「いつもある」「ときどきある」を併せると、児童福祉施設支援者では63.9%(69名 有効回答108名)と高く、その他の現場支援者では51.3%(175名 有効回答341名)、さらに「ない」も20.5%(70名)おり、有意差が見られた( $p < .001$  図略)。児童福祉施設支援者は、その他の現場支援者より困った経験が多いことが示されていた。

困った経験がある回答者に、保護者対応で困ったことのきっかけについて複数回答形式(MA.)で回答を得た。「保護者自身の性格や考え方」では、児童福祉施設支援者51.6%(49名 有効回答95名)、その他の現場支援者42.1%(112名 有効回答266名)と、両者とも一番割合が高かった。さらに、児童福祉施設支援者では「保護者と支援者とのかかわり」が二番目に高く41.1%(39名)であるのに対し、その他の現場支援者では27.8%(74名)と低く、有意差が示された( $p < .01$  図略)。他の項目では、その他の現場支援者の方が割合は高く、「保護者自身の性格や考え方」「保護者と支援者とのかかわり」は児童福祉施設支援者の抱える保護者対応での課題であり、特に「保護者と支援者とのかかわり」では、その他の現場支援者よりも困り感が高いことがうかがえる。

保護者にされて困った具体的内容について複数回答形式(MA.)で回答を得た。通所型支援者と入所型支援者による回答の違いを確認するため、ここでも分けて図示した(図2)。入所型支援者の回答



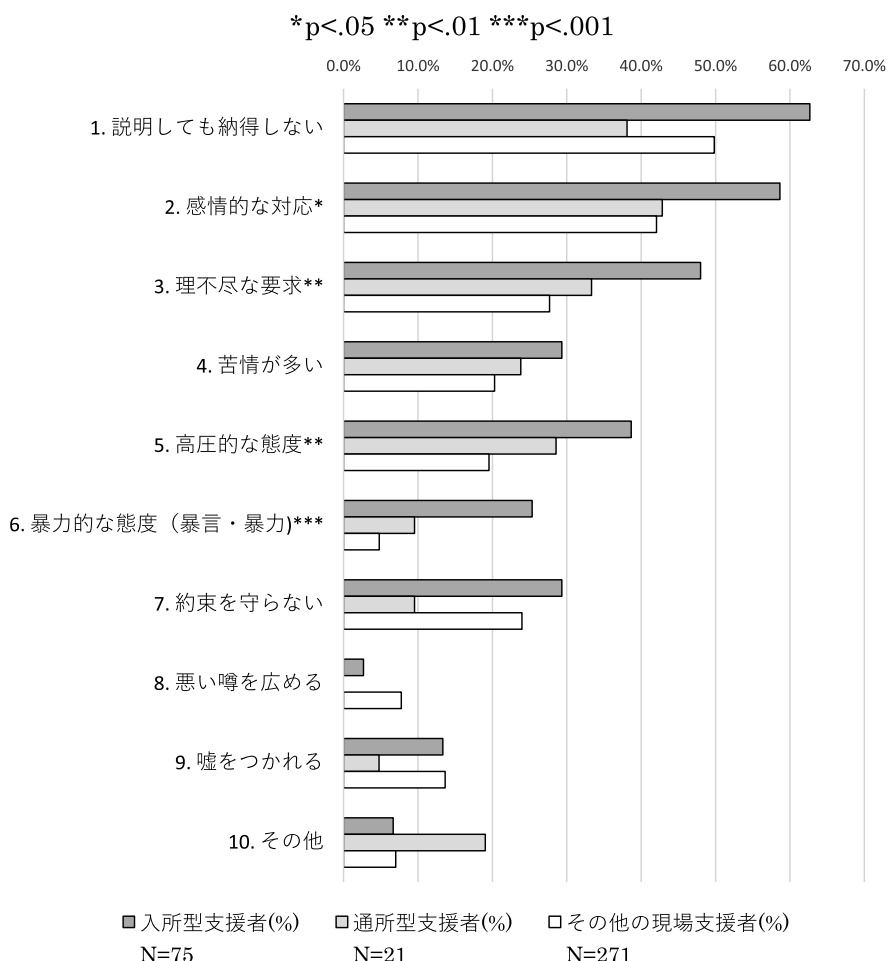
では、多い順に「説明しても納得しない」62.7% (47名)、「感情的な対応」58.7% (44名)、「理不尽な要求」48.0% (36名)、「高圧的な態度」38.7% (29名)、「約束を守らない」29.3% (22名)であった(図2)。特に、「感情的な対応」(p<.05)、「理不尽な要求」(p<.01)、「高圧的な態度」(p<.01)、「暴力的な態度(暴言・暴力)」(p<.001)では、通所型支援者やその他の現場支援者と比べ有意に回答割合が高く示され、入所型の児童福祉施設支援者が保護者に抱く困り感の特徴が表れているといえる。以下は、保護者にされて困ったこれらの回答結果に対し、具体的に記述された内容である。

児童福祉施設支援者による「困ったこと」についての自由記述内容の抜粋

【説明しても納得しない】

- ・一見、理論的に話しているようで、感情的まくし立ててこられるので説得や説明が通じない(入所型施設)。

図2. 保護者にされて具体的に困ったこと (MA.)



- ・他の保護者の対応と自分への対応が違っていると訴えてきて、繰り返し説明をするが納得されなかった（入所型施設）。

**【感情的な対応】**

- ・子ども同士のトラブルを説明していると、些細なことで感情的になられ、激怒される（入所型施設）。
- ・お迎えの際に感情的に泣かれたり大声で叫ばれたことがあった（通所型施設）。

**【理不尽な要求】**

- ・〇〇で困っているので対応してほしいと依頼があり、対応方法について確認、了承を得た後に対応すると「そうじゃない」と連絡が入り、更に対応するが「そうじゃない」の繰り返し（通所型施設）。
- ・「プロで金をもらっているのだから、完璧にして当然」と脅迫的に訴えを繰り返す（通所型施設）。

**【高圧的な態度】**

- ・物事を被害的に受け取られ、子どもへの支援のあり方の話し合いができず、支援者の人格を否定するような攻撃的な発言をされた（入所型施設）。
- ・若いスタッフや女性のスタッフに対して特に高圧的でクレームも多かったりするが、交代して対応すると、全くそのような言動がみられなくなってしまう（入所型施設）。

**【暴力的な態度（暴言・暴力）】**

- ・精神疾患の母親で面会の時職員を入れようとせず、子どもが、職員に抱きついてくると、母親からコップを投げつけられた（入所型施設）。
- ・電話口で長時間、苦情から始まり説明しても聞いてもらえず、理不尽なことを言われたり暴言を吐かれる（入所型施設）。

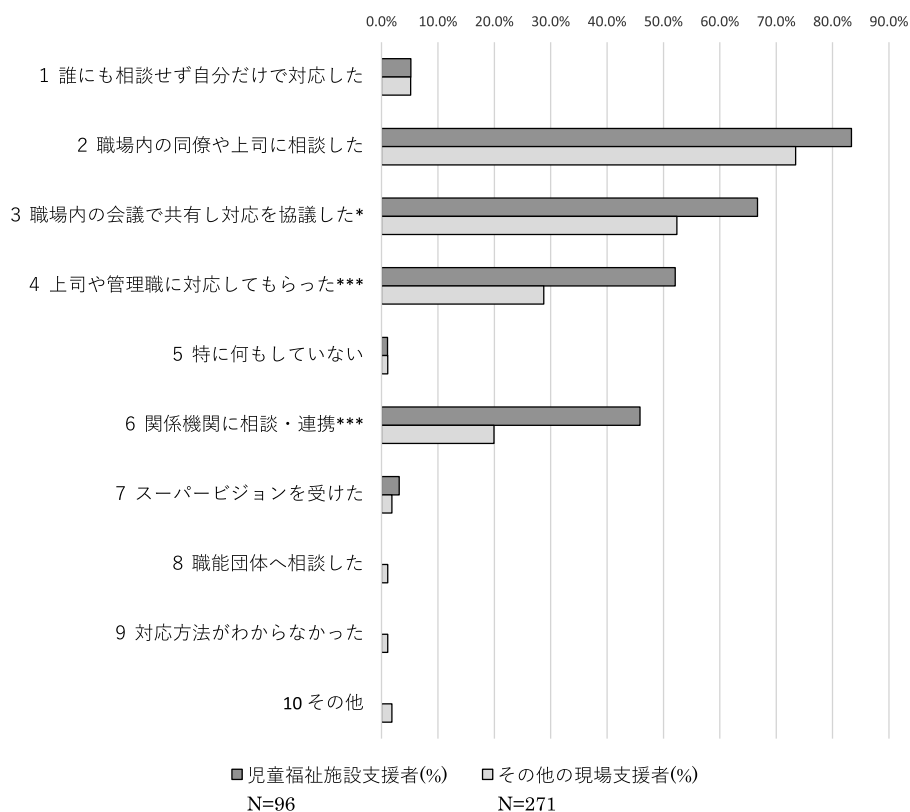
このような保護者に困った際の対応方法について複数回答形式（MA.）で尋ねたところ、一番多かったのは「職場内の同僚や上司に相談した」83.3%（80名）で、その他の現場支援者とも殆んど差がなかったが、次いで多かった「職場内の会議で共有し対応を協議した」66.7%（64名  $p < .05$ ）、「上司や管理職に対応してもらった」52.1%（50名  $p < .001$ ）、「関係機関に相談・連携」45.8%（44名  $p < .001$ ）では有意差が見られた（図3）。

児童福祉施設の支援者の回答からは、利用する子どもの保護者に対し、支援者が困り感を抱く割合が高く、大変厳しい状況に置かれることがあることが判明した。しかし基本属性からは、女性が多く、若いため経験年数も短い職員が多かった。対応に困る具体的内容についての記述からも、そのために保護者によっては高飛車な対応をとることが記載されていた。その他の現場支援者より、上司や管理職に対応してもらおうとの回答が多いのは、このような現場の特徴が反映されていることが推察できる。

また、「関係機関に相談・連携」の回答ではその他の現場支援者に比べ非常に割合が高かったが、具体的な連携先（有効回答44名）では「児童相談所」84.1%（37名  $p < .001$ ）が突出して多く、その他の項目ではむしろその他の現場支援者の方が割合は高く、連携先が児童相談所に偏っていることが確認された（図略）。

図 3. 困った際の対応 (MA.)

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001



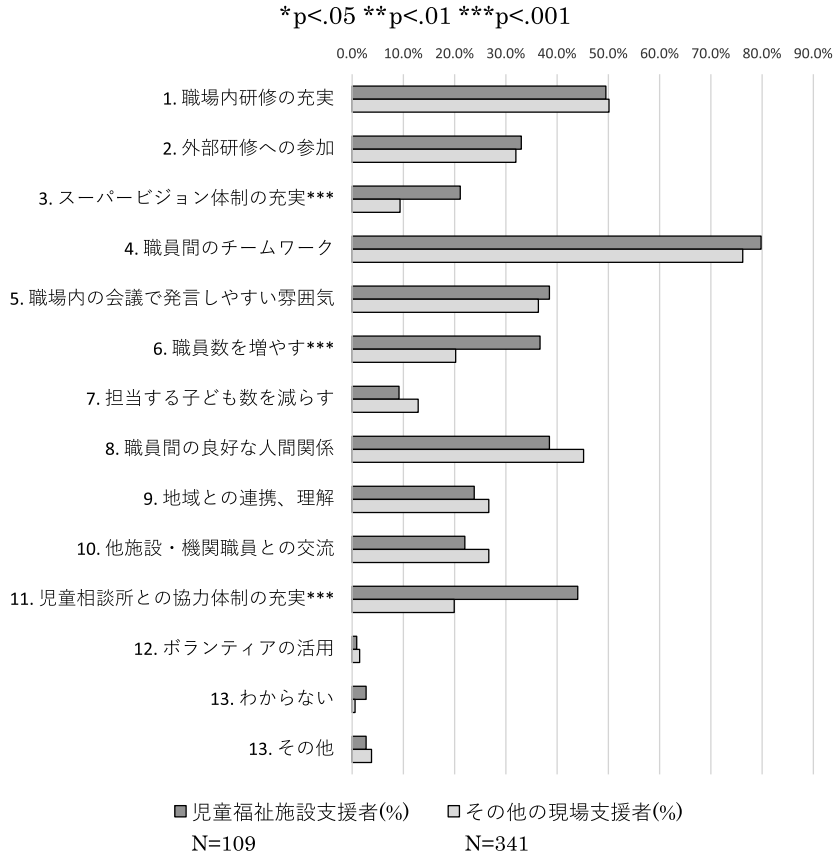
#### 4) 保護者対応に必要なこと

保護者に適切に対応するために必要なことを複数回答形式 (MA.) で尋ねた。児童福祉施設支援者及びその他の現場支援者ともに一番多かったのは「職員間のチームワーク」で、次いで「職場内研修の充実」であることは共通していた。

児童福祉施設支援者で、三番目に多かったのは「児童相談所との協力体制の充実」44名 (44.8%  $p < .001$ ) であり、保護者対応で困った際の対応でも「関係機関との相談・連携」がその他の現場支援者より多く、しかも連携先として「児童相談所」が突出して多かったことから協力体制の充実が更に強く認識されていることが分かる。

難しい保護者対応がある現場を反映し、「スーパービジョン体制の充実」21.1% (23名  $p < .001$ ) では、人材育成が必要であるとの認識が他の現場より強いことが、また「職員数を増やす」36.7% (40名  $p < .001$ ) では、困難な保護者対応もあり、国の配置基準よりも実際に求められる仕事の内容から認識されていることがうかがえる (図 4)。

図4. 保護者対応に必要なこと (MA.)



アンケート調査結果の分析からは、児童福祉施設での保護者対応の特徴としては以下の課題が把握できた。

- ・児童福祉施設では、国の指針やガイドラインなどにより、家庭との連携や保護者支援が求められている。しかし、特に入所型の児童福祉施設では、保護者の中には、支援者との連携や関わり方が難しいことが特徴である。相談対応件数も他の現場より多い上に、支援者が困り感を抱く保護者対応の割合も高く、保護者から感情的対応、理不尽な欲求や高圧的な態度をされるなど、支援者が大変困難な状況に置かれる割合が高いことが判明した。
- ・対応が困難な保護者対応が多く、より高い専門性が求められる児童福祉現場において、今回の回答者からは、女性が約7割で、若い人が過半を占めるため、高飛車な対応をとる保護者もいることがうかがえた。また、約半数が保育士であり、現在の職種での現場経験年数も比較的短く、このような保護者対応に関する知識と技術が十分でない可能性がある。
- ・このような現状からか、国の配置基準よりも実際に求められる仕事量の内容が上回り、職員数の増

加や、スーパービジョン体制の充実による人材育成が必要であるとの認識がその他の児童福祉現場より強い。

### 3. インタビュー調査結果

ここではアンケート調査結果から明らかになった児童福祉施設の支援者の対応や考え方の特徴を、インタビュー調査結果から確認していきたい。以下は、児童福祉施設の支援者に対して行ったインタビュー調査結果の一部を抜粋したものである。

#### 1) 保護者対応での違和感の内容と対応

##### ① 入所型

【違和感の内容と対応】（下線は筆者）

- ・ 一般的なごくごく普通の子であってほしい、と思ってるっしゃる方がいるんですよ。登校であったりとかもですね、普通に登校してくれたらそれでいいって。でも中々出来ないお子さんもいますので、その一部の方に属してるとですね、何で出来ないんだろう？て悩まれる。普通のことが何で出来ないの？って、悩んでおられる保護者さんもですね、おられますので。普通って何なんだろう、っていうところがですね、難しい。（児童養護施設：家庭支援専門相談員、経験年数 18 年）
- ・ 違和感というよりも、ズレてるなっていうところはあるなって。その考え方だったり、価値観だったりというところはですね。ズレてるんですけど、そのズレ自体がそのご家庭の課題なんですよ。という視点で見ていくんですよ。もっと言うと、そこでハツとならないようにするために、驚いたりとかこっちが動揺したりしないようにするために、何をするかっていったら、1番最初にお話した情報収集なんですよ。（入所型児童福祉施設：家庭支援専門相談員、経験年数 18 年）
- ・ 考え方がやっぱり保護者中心というかですね。私が眠れないから預けたいとかですね。だから 1番困ってるのは子ども達だと、私たち職員はみんなそういう違和感を感じているんですよ。子ども達が1番困っているのに、私が眠れないから預けたい。私が仕事が出来ないから預けたいとかですね。そういう所をしきりに訴えられる、というのがすごい違和感を。・・・（中略）・・・眠れない子どもが困っているんですよって話したりですね。それを解消するには、ドクターの力も借りなくちゃいけないけど、生活習慣の見直しとかっていうのもお話しするんですけど。（入所型児童福祉施設：児童発達管理責任者、保育士、幼稚園教諭、経験年数 15 年）

##### ② 通所型

- ・ 親御さんの困り事とか色々あられる中で、困り事とかいっぱいですね、連絡帳通して書かれたりするんですけど、親目線の困ることだったりするところですね、親さん自体はあまりその困り事の対応がされてない。こちらに求められる部分が多かったり、やっぱりいくつかの家庭に感じられるところはありますね。・・・（中略）・・・この子が 17 cm のサイズなんですけど、13 cm を履かれてたりとか。・・・（中略）・・・もうそこはお伝えしてですね。あと保育園さんとかでどうされてるかとか、連携を取りながらですね。（通所型児童福祉施設：サービス管理責任者、

保育士、経験年数 23 年)

以上のように、支援者が抱く違和感の内容は、入所型・通所型にかかわらず、保護者の考え方や養育方法によって子どもに不利益が生じる可能性がある、また、そうしたことを伝えても理解してもらえないといった場合であると考えられた。

## 2) 保護者対応で困ったことの内容と対応 (下線は筆者)

### ① 入所型

- ・そうですね。すごい大きいというか、威圧的な、いらっしゃいます。ただもう、おいでくださいましたっていう感じで、待ってました、って言ったりですね。あと、面会が終わった後とかにですね、今日すごい喜んでましたよっていうことを伝えます。・・・(中略)・・・うちに来ていただくケースっていうのは、比較的良好な関係が築けるようになってから、どんどんどんどん来ていただいています。関係性で難しいところ等は、児童相談所にも入っていただいて、ワンクッションおきながらですね、させていただくというところで。(児童養護施設：家庭支援専門相談員、経験年数 18 年)
- ・面接場面で、親御さんが感情的になられる事ももちろんありますし、あと 1 番多いのが、言った言わない問題ですね。そこにこだわられる親御さんがうちは多いので、ケースとして。どうしたものかなって思った時に、これ1人じゃダメだって思って。・・・(中略)・・・面接は児童相談所の担当職員と一緒にやる事にしています。それで言った言わないが回避できるんですよ。(入所型児童福祉施設：家庭支援専門相談員、経験年数 18 年)
- ・やっぱりこう保護者様とのその、考え方かな。性格もありますし。そのすごい子どもの事を思っ  
てらっしゃるとは思うんですけど、やっぱりすごいこう、色々あるんですけど。うちもあると思うんですけど。すごいこう、怒鳴り込んで来られたりとかですね。そこら辺は、その方は児童相談所と話をして、色々取り決めをしています。何時から何時までしか電話を受けませんとかですね。(入所型児童福祉施設：児童発達管理責任者、保育士、幼稚園教諭、経験年数 15 年)

### ② 通所型

- ・ちょっと体調が悪くなられて、その送迎でこちらが送ってるんですけど。やっぱり体調不良でこちらも心配な状態だったので、お迎えに来ていただけませんかって言った時に、逆にお母さまとしても私は1人で迎えに行かないといけない、その時その子を見れない、なのでこちらから送迎をお願いしますって言われたんです。・・・(中略)・・・車の中で、体調が変わって、運転しながら子どもの様子が見れないとか、そういう何か変化があった時に対応がすぐすぐ出来ないという風にお伝えされました。・・・(中略)・・・やっぱり親御さんが、こう育ってほしいとかそういう思いもあられるかと思うので。一応、そこをベースとしてですね、療育に繋げながらというところで。(通所型児童福祉施設：サービス管理責任者、保育士、経験年数 23 年)



以上のように、困ったことの内容は、入所型では、アンケート調査でも明らかになったように、保護者の態度が「威圧的」「感情的」「暴力的」な様子が語られていた。通所型では、保護者と支援者の考え方の違いによる対応の難しさであった。

いずれにしても、本調査対象者は、入所型・通所型にかかわらず、経験年数が長く有資格者であった。そうしたベテランの支援者は、保護者がなぜそのような考え方や捉え方なのかを理解しようとする姿勢がみられた。また、児童相談所等の他機関・施設と連携を取りながら対応がなされていた。

## 第4章 考察

第1章では、保護者支援が子どもの権利の保障と考えられること、保護者への支援が基本的な支援として位置づけられていること、被虐待経験や障害のある子どもが増加し、子ども、保護者、地域に向けた支援者の専門的支援に対する期待が高いことがわかった。施設においても地域においても支援者は保護者への対応力は欠かすことができない状況にあった。第3章の調査結果から、児童福祉施設等の支援者が保護者への対応において違和感や困難をかかえていることが明らかになった。こうしたことを踏まえて、児童福祉現場の支援者の保護者対応についての課題と考察を述べる。

まず、児童福祉現場の支援者はその他の子ども支援現場の支援者と比べ、「保護者と支援者とのかわり」において、保護者の「感情的な対応」、「理不尽な要求」、「高圧的な態度」、「暴力的な態度（暴言・暴力）」など保護者に対して苦慮していた。こうした保護者への対応は、専門的な対応が必要であり、一人の担当職員で行うことは必ずしも適切ではない。施設内の支援者間での連携が必要で、実際、調査結果から対応は連携しながら行われていた。このような保護者が支援者自身の担当している子どもの保護者である場合、支援者自身が直接対応することもあり、そのための対人援助技術の知識と技術等の専門性は支援者にとって必要である。

今回の調査結果では、児童福祉施設等の支援者は年齢が若く、経験年数が少ないことが明らかとなった。また、回答した児童福祉施設等の支援者の約半数が保育士であった。保育士資格取得後間もない保育士にとって、保育士養成課程において得た内容が支援者の知識となる。現在の保育士養成課程における保護者支援<sup>19)</sup>は、ソーシャルワーカーなどの対人援助専門職が共通にもつ技術について学ぶものの、保育の専門性を生かした保育支援に重きが置かれている<sup>20)</sup>。そのため、保育士の対人援助技術や保護者への対応力は、実質的には児童福祉の現場に出てから身につけることになる。

近年進められている児童福祉施設等での小規模化によって施設では、限られた職員で少ない子どもたちを支援している。子どもと支援者との安定した関係をつくることが可能となる一方で、支援者は職場内での他の職員と交流する機会や、職員同士の日常的な経験の共有や学び合いの機会が減少して

19) 平成21年の「保育士保育指針」において「保育士の専門性を生かした保護者支援」が明記されるようになった

20) 現行の保育士養成課程（平成30年）カリキュラムでは、「社会福祉援助技術」関係科目は平成21年の保育士養成課程カリキュラムより減っている。

いる。保護者への対応は、職場内での積み重ねられた経験を共有することによって育成される側面もある。小規模化した施設においても職員間で連携ができ、日常的に支援者の専門性を向上させる環境整備していくことと、また、同時に保育士養成の課程において、保護者支援の学びの充実が必要といえる。

次に、現在、児童福祉施設等では、家庭養育優先の原則に基づき、親子関係の修復や再構築を念頭に家庭での連携や保護者支援が必要性とされている。児童福祉施設等の指針やガイドラインには、「親の養育支援」、「ペアレント・トレーニング」といった支援者が保護者に向けて親としての役割を果たすための支援、保護者の養育力の向上に向けた支援を行うことが示されている。今回の調査結果では、児童福祉施設等の支援者が保護者に対して違和感をもつ割合が高かったのは、「親子関係」、「金銭感覚」、「将来の考え方（見通し）」であった。特に入所と通所で分類して傾向をみると、入所施設のほうが顕著に高い傾向が見られた。こうした違和感は「子育ての当たり前」の違いであると考えられた<sup>21)</sup>。

違和感の内容を整理すると、例えば「親子関係」は養育スキル、「金銭感覚」、「将来の考え方（見通し）」は保護者のライフスキルに近い。前者は子どものかかわり方や技術を向上させるための支援と後者は保護者個人が生きていくための支援である。保護者の養育支援には、その両方にむけた支援が必要である。また、「親子関係」、「金銭感覚」、「将来の考え方（見通し）」は保護者自身の育ちに影響を受け、社会で学ぶ機会がほとんどない。その価値観も人によって異なり、子どもの育ちのために必要性であるといっても保護者に理解してもらうことは難しい。ただ支援者の「違和感」は、保護者との隔たりを深めることにもつながっていく<sup>22)</sup>。そのため、言葉では伝えにくいことでも保護者にわかってもらう方法を見つけることが必要である。例えば、児童福祉施設等で支援者が行っている子どもへの関わりや子どもとの生活の様子を保護者が実際に観察し学ぶことや、また、保護者と子どもがかかわる場面を支援者が観察し助言を行うなど保護者自身が体験的に学ぶことなどがその方法として考えられる。子どものかかわりや生活への支援に知識と蓄積をもつ児童福祉施設等であるからこそできる支援ともいえる。支援者と保護者の親役割の認識の違いを気づいたときに、保護者自身も支援者とのずれに気づき、自ら子どもの育ちのために変化できるような環境を整備することが必要である。

最後に、調査結果では、児童福祉施設等の支援者は「児童相談所との協力体制の充実」を求めている。保護者対応で困った際の対応でも「関係機関との相談・連携」が他の現場より多く、なかでも連携先として「児童相談所」が突出して多い。入所型の児童福祉施設等は児童相談所から子どもを委ねられており、支援者はそのケースの担当者という位置づけにあることやケースの守秘義務から、児童相談所との連携を望むのは当然のことといえる。ただ、近年の児童相談所の過度な業務状況や専門性

---

21) 今回の調査を基に「当たりの違い」については、出川・山西・岡村(2023)に詳細を記載している。

22) 馬場(2020)は、「違和感」について、マイナスな違和感の背景には複数のずれが生起しており、自身の認識する違和感の原因が実際のずれと一致していない場合が多いこと、その原因として、違和感を覚えた相手の言動を自身の持つ前提を基準として解釈していること、また、マイナスな違和感のずれに働きかけなかったことによって問題のあるずれが残ることを明らかにしている。

の担保の問題を考えると、児童相談所との連携を増やすこと以外にも連携先を増やしていくことが必要である。平成30年施行の児童福祉法改正において、保育所等訪問支援の対象が乳児院及び児童養護施設に拡大され、都道府県が設置する児童福祉の現場にも市町村の障害児支援が受けられるようになった。また、既存の市町村にある社会資源を利用することでも支援を受けられる場が拡大する。例えば、市町村にある精神保健センターと連携することで、精神的な困難を抱えた保護者との適切なかわり方について知見が得られる。さらに、児童養護施設と母子生活支援施設が連携すると、母子生活支援施設から母親への支援の在り方について、児童養護施設から子どものかかわり方についてそれぞれが学ぶことができるなど種別の異なる児童福祉の現場において連携ができるとそれぞれ蓄積された経験が共有され、支援者の対応の幅が広がる。このように支援者が児童福祉の現場において連携を求めていく先としては児童相談所にとどまらず、地域の社会資源に目をむけ連携することで保護者支援の体制の充実を図ることが可能となる。

## おわりに

社会の変化に伴い、児童虐待など養育に課題を抱えていた家庭が増え、子ども支援の現場では、被虐待児など個別対応の必要な子どもやかかわりの難しい保護者の対応を行わなければならなくなった。また、家庭養育優先の原則が推進され、親子関係再構築に向けた一層の取り組みと、地域に戻って暮らす子どもへの家庭支援を児童福祉の現場に課し、今まで以上に支援者は保護者支援を行う立場になっている。

本研究の結果から、保護者対応への知識と技術等の専門性は必要であること、保護者が自身で親役割を果たせるような支援体制づくりと、支援者を支える環境の充実の必要性を示すことができた。ただ、本研究の限界は、調査対象が熊本県内の児童福祉の支援現場としており、調査対象の範囲が限定されていることが挙げられる。

今後の課題としては、今回は得られた児童福祉の現場での違和感や困ったことを具体的にはどのようにして解消していくのかその方策を探ることである。

## 付記

本調査は、2021年度熊本学園大学付属社会福祉研究所調査研究費「子ども支援の実践現場における保護者対応の事例研究」(研究代表 出川聖尚子)によって実施することができました。

## 謝辞

今回のアンケートおよびインタビュー調査には、熊本県保育協会、熊本市保育園連盟、熊本県私立幼稚園連盟、熊本県学童保育連絡協議会、熊本県社会福祉士会、熊本県医療ソーシャルワーカー協会、熊本県内のさまざまな児童福祉施設、医療・教育・行政・保健機関等のご支援・協力をいただき実施させていただきました。ご協力いただきました皆様にこの場を借りて感謝を申し上げます。

## 執筆分担

出川聖尚子 はじめに 第1章-1,2,3 第4章 おわりに  
 岡村ゆかり 第1章-4 第2章 第3章-3 第4章  
 山西 裕美 第3章-1、2 第4章

## 参 考 文 献

- 泉水祐太 (2019)「児童福祉施設における新任職員の早期離職に関する調査研究：卒業生を対象としたアンケート調査から」『武蔵野短期大学研究紀要』Vol.33 pp 59-64
- 伊藤嘉余子 (2003)「児童養護施設職員の職場環境とストレスに関する研究」『社会福祉学』Vol.43 (2) pp 70-81
- 上田敏丈・加藤将希他 (2023)「保育士が困難感を感じる保護者支援の実態と課題—アンケート調査の自由記述に着目して—」『名古屋市立大学大学院人間文化研究科 人間文化研究』第39号 pp 13-26
- 太田祐貴子 (2016)「保護者対応と保育士のバーンアウト：看護師との比較から」お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要 18 pp 1-11
- 小川千晴 (2013)「幼稚園・児童福祉施設における早期離職：動向調査と卒業生の現状を通して」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』Vol.11 pp 55-64
- 岡本晴美 (2019)「社会福祉施設職員のキャリア支援—児童福祉施設職員の新任研修における『人生の木 (Tree of Life)』の活用—」『広島国際大学医療福祉学科紀要』Vol.15 pp 59-80
- 柏女霊峰 (2009)「児童福祉施設における保育士の保育相談支援 (保育指導) 技術の体系化に関する研究 (1) —保育所保育士の技術の把握と施設保育士の保護者支援—」『日本子ども家庭総合研究所紀要』第46集 pp 31-84
- 片山美香 (2015)「若手保育者による保護者支援の困難さに対応に関する検討—経験に基づく保育者としての成長過程に着目して—」『岡山大学大学院教育学研究集録』第159号 pp 11-20
- 勝浦眞仁他 (2021)「保護者支援における保育士の抱える困難感のフェーズを探る—保育士による保護者支援のための文献研究—」『桜花学園大学保育学部研究紀要』(24) pp 35-50,
- 亀崎 美沙子 (2015)「保育相談支援の困難性に関する要因の検討—保育所保育士の感じる保護者とのかかわりの難しさを手がかりに—」第1回サクセス保育・幼児教育研究懸賞論文  
<https://www.like-kd.co.jp/wp/wp-content/uploads/2015/05/kamezaki.pdf>
- 岸本美紀・武藤久枝他 (2019)「保育者が保護者支援で抱える困難感の内容と構造—先行研究の分析結果から—」岡崎女子大学・岡崎女子短期大学研究紀要 52,39-46
- 厚生労働省 (2020)『児童養護施設入所児童等調査の概要』(平成30年2月1日現在)』
- 厚生労働省 (2015)『児童養護施設入所児童等調査結果 (平成25年2月1日現在)』
- 厚生労働省 (2012)『児童養護施設運営指針』平成24年

- 厚生労働省 (2012)『情緒障害児短期治療施設運営指針』平成24年
- 厚生労働省 (2012)『乳児院運営指針』平成24年
- 厚生労働省 (2012)『母子生活支援施設運営指針』平成24年
- 厚生労働省 (2021)『障害児入所施設運営指針』
- 汐見稔幸・無藤隆 (2018)『平成 30 年施行 保育所保育指針 幼稚園教育要領 幼保連携型認定こども園教育・保育要領 解説とポイント』ミネルヴァ書房
- 出川聖尚子・山西裕美・岡村ゆかり (2022)『熊本学園大学附属社会福祉研究所調査研究費「子ども支援の実践現場における保護者対応の事例研究」アンケート調査結果報告書』.
- 中山智哉・杉岡品子 (2016)「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—」『九州女子大学紀要』第 53 巻1号 pp 19-38
- 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紀要』34 pp 65-75
- 原史子 (2005)「児童養護施設入所児童の家族的背景と家族への支援 (1)」(2005)『金城学院大学論集 社会科学編』第 2 巻第 1 号 pp 47-66
- 増沢 高他 (2006)『平成 17 年度研究報告 児童養護施設における困難事例の分析』子どもの虹情報研修センター pp 1~35
- 村田典子 (2015)「児童養護施設の家族支援における「かかわり困難事例」へのアプローチ —ソーシャルワーク組織としての運営可能性を探る—」『社会学部論叢第 25 巻第 2 号』(50) pp 189-204
- 山西裕美・出川聖尚子・岡村ゆかり (2023)「保育所・幼稚園・認定こども園における保護者への子育て支援についての一考察—アンケート調査の結果分析より—」『社会関係研究』Vol.28-2 pp.23-51

