

## 「仕事ですから！」：未就学児施設におけるコミュニケーションの基本

掛札逸美（心理学博士）

★保育の安全研究・教育センターのサイト：「保育の安全」で検索 <https://daycaresafety.org/>

★YouTube、Facebook：上のサイトにリンク

### ● 園内でコミュニケーションが成り立たなかったら、安全も保育の質も確保できない ＝ 園が危機におちいるリスクを上げる

★ 鉄道、飛行機、工事現場、工場…、あらゆる場所でコミュニケーションが安全の鍵。センサーや機械がすぐれていても、最後は人間の判断とコミュニケーション

★ 未就学児施設の場合、環境面の安全は基本的に確保されているはず。残るのは、ほぼすべて人間の要因（ミス、ヒューマン・エラーと呼ばれるもの）

★ 人間の脳はもともと「つい」「うっかり」＋ 隙あらば、「ぼんやり」し始める

・ 忘れた人は、忘れていたのだから、忘れたことに気づかない  
・ 間違えた人は、間違えたのだから、間違ったことに気づかない

→他人が気づいて(責めずに)伝える  
+他人が気づけるシステムづくり(※)

・ 今この時に、ぼんやりしている人は、ぼんやりしているのだから、自分がぼんやりしていることに気づかない

→ ✕ 「ぼんやりしないで！」。

そう言われた瞬間に脳は「ぼんやり」から出てしまい、本人は「ぼんやりしていません！」と感じる（言う）から、関係がこじれるだけ。代わりに、その人が今しているはずのことを（明るく）話しかけて。「〇〇先生、今、砂場に何人いますか？」など

※「保育の安全」サイト→「安全」→2-6の項「できごと別の解説」の9に参考例

★ いわゆる「不適切な保育」を放置。子どもに害が及び、園が壊れる

### ● ところで、安全上の「コミュニケーション」とは？

★ まず片道！ ＝ 「おかしい」「危ない」「わからない」と思ったら言う／尋ねる

★ 情報伝達は一往復半 ← 人間は皆、必ず、言い間違い、聞き間違いをするから

← 未就学児施設の場合、口頭の情報伝達が主になるから

「保育の安全」サイト→「安全」→2-4に「一往復半」と「連絡メモの方法」。YouTubeにも「一往復半」

× 「連携しなきゃ！」 「共通理解を持たなきゃ！」 と掛け声をかける

↑ これはもっと先の話＋具体的な方法が必要

「連携」「共通理解」「共通認識」等は曖昧。掛け声だけでは具体的な行動にならない

「保育の安全」(☞検索)サイト→「安全」→2-4の最後の項目「連携とは」

★ あなたの園は、「おかしい」「危ない」「わからない」が卒後数年の職員や勤め始めて数年の職員から出る園ですか？

これがなかったら、安全は確保できない。連携も話し合いも共通理解もない

－年齢／立場が下の人に「言ってね」「聞いてね」と言っても、言わない、聞かない

－年齢／立場が上の人から言動を変えることが不可欠

「保育の安全」サイト→「安全」→2-6の項「気づきを増やすコミュニケーション」

● 園でコミュニケーション（片道でも一往復でも）を絶対にしなければならない理由  
＝あなたがしていることは、「仕事」ですから！

- ★ 組織内の好き嫌いはあって当然。合う合わないもあって当然。特に、未就学児施設は職員が個性を保ちつつ、仕事をしなければならない、珍しいタイプの職場なので、好き嫌い、相性を当然として、組織の目標（基本的な安全を確保したうえで、子どもたちを育てる支援をする）に向かわなければならない

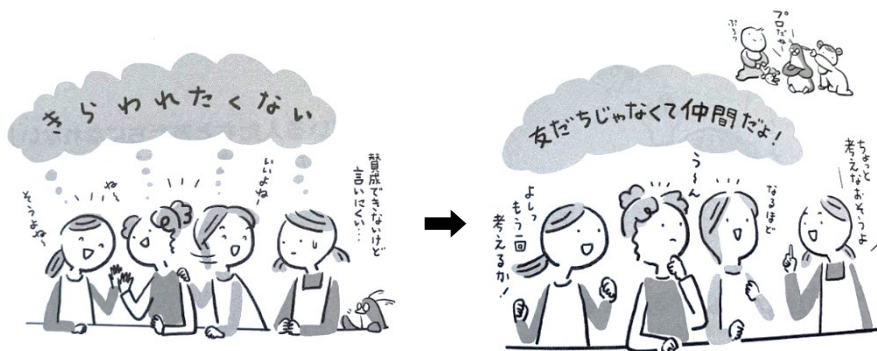
他の職場はほぼすべて、働く人の個性は不必要どころか出してはいけない。労働内容はほぼすべてマニュアル化されている。未就学児の保育・教育は「個性を活かした職人芸」であり、世のたいていの職業よりも高度な人間スキル、コミュニケーション・スキルを要する。なにしろ、人間を育てる専門職！（『心の仕組みを知る本』）

YouTube の6、7、16、17

★ 「仕事なのだから」

園長も主任も指摘されて当然。誤ったら謝る

- ★ リーダー層が率先して自分を変えない組織、育とうとしない組織で、下の人間が変わらないのは当然



『保育者のための 心の仕組みを知る本』

- ★ 仕事なのに、えこひいき？ 嫌いだから口をきかない？

あなたも同じことをされていていいのですね？ あなたは「人間を育てる専門職」なのですね？

● 対「園長に怒られて…。嫌われていると思う」「先輩に叱られて、話すのが怖い」  
『『パワハラだ』『辞める』と言われてしまう。アドバイスもできない』

- ★ 「なにかを言われたから傷つく」と  
「傷つくことを言われた」は、違います

役に立つ「なにか」は受けとめる。でも、感情には受け入れない

★アドバイス、指導、叱る：  
具体的な言動、言葉に対するもの

★ハラスメント：「あなたはいつも、なんでもダメ」や、容姿、性別等に対する発言

- ★ 言う側も、「傷つけてやろう」と  
「伝えたい」「教えてあげたい」「育ててほしい」を区別していますか？

「そういうことを言わないでください」「それは差別／言葉の暴力です」

「個人的、感情的にとらないで。でも、私の言い方が悪かったら、そう言って」

- ★ 何度も同じアドバイスを繰り返していれば、いらだつのは当然。ですが…

- ・保育は「一度聞いたら、わかってできる仕事」ではなく、「できるようになっていく仕事」
- ・怒った声で伝えるのは、相手にも伝わらず、その後のコミュニケーションも悪化させる

YouTube の28, 16, 17

●基本のき：自分の心の枠組み（フレーム※）を意識的につくる & 切り分ける／区別する

- ★ フレームは、他人、情報、世界を見る基本的な方法。変えようと思えば、変えることができ、園全体で変えていくことも可能

「まず、私たちは仕事をする仲間だよ。言うべきことは言おう。『言われたから、この人、嫌い！』は、プロが言うことじゃないよね」

「園長も、何も言われなくなったら終わり。だから、言ってほしい」

ーそれでも出てこないのがこの文化。職員トイレか更衣室に「職員用意見箱」設置を

ー「筆跡でわかってしまう」？ 家族か友人に代筆してもらうか、印刷して

※英語では「フレーミング」

- ★ 対保護者コミュニケーションでも、フレームは重要。

ーかみつきひっかけを「起きてしまった悪いこと」として伝えるか

ー起こるずっと前から「育ちの中で起こる当然のこと」として伝えるか

ーその子どもの特徴（気質。パターン）として伝えるか、「今日に限って」と伝えるか

「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→A-4とA-5

## ●職員間の「安全の温度差」…、あって当然！だけど…（YouTube の 6、7）

- ・「心配／不安」～「大丈夫／安心」の個人差（温度差）は…

遺伝子 + 知識 + 経験

変わらない 増やせる 諸刃（もろは）のやいば（剣）で、良くも悪くも働く

×「ずっと大丈夫だったから大丈夫！」

- ・未就学児施設で、安全に関する温度差があるのは悪いこと？

→ 職員が個性を活かして働く場所ですから、温度差は当然

→ 温度差がなかったら、未就学児施設は運営できません

- ・「なんでもやらせてあげたい！」「大丈夫！」の人たちが多数派

- ・「これは命にかかわって危険」という人たちが少数いる

→ こうでなければ、未就学児施設は深刻事故が起き続けているか、逆に、とっくの昔に心配で閉所しているか、どちらか

健康や安全では、根拠のない「大丈夫」を言わない！

- ▶ 温度差を活かせない組織では、質も上がらず、危険も増える

- ▶ でも、この文化は、「年齢がひとつ上、立場が上の人には言えない」が前提

- ・一人ひとり、気づく視点は違う＝みんながそれぞれに気づく練習

- ・気づいて共有した人がいたら、小さな気づきでも「気づいてくれてありがとう」「言ってくれてありがとう」。ほめる（上から視線）のではなく、感謝（横並びの視線）。特に、年齢や立場が上の方は「ありがとう」を！

YouTube の 17。「保育の安全」サイト→「安全」→2-6の項「気づきを増やすコミュニケーション」

● 対保護者コミュニケーション：「保育の価値とリスク」「預ける側の責任」を伝えていますか？

- ・「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」のすべてのトピック。特に、各種ひな型
- ・「保育の安全」サイト→「その他」→「掛札(文章、翻訳)」→『保育通信』の特に8月号、9月号
- ・ Facebook(毎週更新する目次を参照。感染症関連のひな型も。「保育の安全」サイトのトップからリンク)

● 「保護者が苦情を言う」「保護者にいやみを言われた」「保護者の悩み相談が…」

- ★ 保育を通じて子育てを支えるのは、保育者の仕事。でも、保護者が抱える問題を解決するのは、保育者の仕事ではない。トレーニングも受けていない(園長はおとな対応も仕事)

『保育者のための 心の仕組みを知る本』、133~135 ページ  
「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→A-3に項目あり

- ★ 自分も含め、おとなの心の扱い方がわからないのに、相談に乗ったりアドバイスをしたり…。危険！子どもに割くべき時間とエネルギーも取られてしまう。

- ★ 保護者には保護者の生活があり、それを「八つ当たり」として保育者にぶつけている場合も、多々ある

- ★ 保護者が言うことは、すべて苦情？…ではない。役に立つことも

- ★ 八つ当たり、アドバイス、情報、理不尽な苦情…。区別できていますか？



- ★ 「受け止めるけど、受け入れない」

『保育者のための 心の仕組みを知る本』

内容は

感情には

穏やかに、毅然と「〇〇さん、ごめんなさい。私どもでは、ご要望にお応えすることはできません」

- ★ 八つ当たりをしたい人、文句や理不尽な要求ばかりを言いたい人を止めることはできません。その人の心のことなので(園が原因で文句や要求を言うてくるわけではないのかも！)

問題なのは、そういった人の話ばかりを聞いているうちに、本来、園の味方であるはずの保護者が離れていってしまうこと。園の味方を、より強い味方にする取り組みを！

## ●対保護者リスク・コミュニケーションの基礎の基礎は、**価値とリスク**の天秤!!

★価値とリスクを入園前から伝えておく → リスクが現実化した場合、園の責任として謝罪すべきか、「価値としてお伝えしてきた通りです」と伝えて謝罪しないか。

「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」のすべて

・「なんでも謝る」では、価値を守れない。職員の心を守れない。

ケガ：「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→A-6とA-3とA-1

「保育の安全」サイト→「安全」→5-1と、付帯している参考資料、園内研修資料

・「二度と起こらないように」「絶対に～しないように」と言ったら自分たちの首を絞める。

・「注意します」「気をつけます」「見守ります」は具体的な対策ではなく、効果がないと保護者もわかっているのに、よけいに怒らせる危険性がある。具体的な対策がとれない事象（例：子どもが何もない所で転ぶ等）は、「こういうことは予防できません」とはっきり言う。「とにかくケガをさせるな」「虫に刺されないようにしろ」など、**理不尽な要求をされた場合にははっきり、でも穏やかに「園は～な場所ですから、〇〇さんのご要望にはお応えできません」と**。そして、自治体にも「このような要求をされた」とすぐに報告する。

各種ひな型：「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→B-2、B-3

・保護者の理不尽や要求や行動等は、**自治体にすぐ報告する**。自治体はそのような事例を各園から聞いて対応しているのだから、園の立場を（たいていは）理解する。重要なのは、保護者が自治体に電話をする前に園が連絡すること。**情報は常に、先に出した者勝ち**。保護者の言い分が先に自治体の頭に入っていたら、こちらが言い訳をしているかのように解釈されかねない。

★園（園長）が常に、一貫した態度で対応すること。

生活のなかで、事故、ケガ、ミスが起きないという保障は絶対にできない以上、管理者は…

- ・正直である（×「このくらいのケガ、言わなくていい」）
- ・率直である（○「転ばなければ、歩けるようにはなりません」）
- ・毅然としている（×「怒られるから謝る」）
- ・謝罪すべき点とすべきでない（する必要がない）点を切り分ける（「二度とケガをさせません」と言えば、「できもしないことを言うな」「できもしないことをできると思っているのか」と、不信感の芽を育てる）

深刻な事象が起きた時に上の通りにしても手遅れ。

信頼関係は日常を通じて築くもの ≠ 保護者の言うなりになる。

## 掛札逸美

心理学博士（社会／健康心理学）：専門は安全の心理学、コミュニケーションの心理学

- 「保育の安全」サイト（「保育の安全」で検索。YouTube、Facebook のリンクもここにありますが）：  
<https://daycaresafety.org/>

### 略歴

1964 年生まれ。筑波大学卒。（公財）東京都予防医学協会広報室に 10 年以上勤務。

2003 年、コロラド州立大学大学院心理学部応用社会心理学科に留学。健康心理学専攻。2007 年 1～2 月、世界保健機関（WHO）協力機関・カロリンスカ研究所／医科大学公衆衛生学部社会医学部（ストックホルム）が開催する「国際傷害予防集中コース」（5 週間）受講。2008 年 2 月、心理学博士号取得。同 5 月卒業、帰国。

2008 年 6 月から 2013 年 3 月まで、産業技術総合研究所特別研究員。

2013 年 4 月、NPO 法人保育の安全研究・教育センター設立・代表理事。2020 年 3 月、NPO 格を返上、任意団体化。

### 委員等

「平成 27 年度 教育・保育施設等の事故防止のためのガイドライン等に関する調査研究事業検討委員会」委員（内閣府、厚生労働省、文部科学省）

「千葉県社会福祉審議会児童福祉専門分科会施設部会 保育に係る重大事故検証委員会」委員長（2016 年 12 月 26 日～2017 年 8 月 31 日）。現在も同委員。

### 主な（共）著書、訳書

2023 年 9 月刊



『ペアレント・ネーション：親と保育者だけに子育てを押しつけない社会のつくり方』（2022 年）は『3000 万語の格差』のサスキンド博士の新刊)

