

2018年10月14日

第24回日本保育保健学会 in 新潟

保育の価値とリスクを伝える 保護者コミュニケーション

(価値／リスク・コミュニケーション)

掛札逸美(博士・社会/健康心理学)

NPO法人 保育の安全研究・教育センター

<http://daycaresafety.org/>

リスクと価値

- リスク＝「**目的に対する不確かさの影響**」(国際規格 ISO31000)
「期待値に対し、好ましくない方向に乖離するだけでなく、好ましい方向に乖離することもある」(例:株投資、子どもの育ち)
 - 保育や教育、子育ての世界では、リスクが良い方向へ乖離することも想定している(例:頑張って、予想以上にできるようになった!)。そのための環境(物的・人的)をどこまで提供するかが、**園／法人の価値**を決める
- 〔安全の世界では、リスクを「好ましくない方向への乖離」とのみ想定(「リスク」の定義は業界によって異なる)〕
- **価値とリスクのバランス**を検討・調整しながら前進＝リスク・マネジメント ≠ 「リスクをなくす」「ケガをなくす」

価値とリスクの天秤

- 価値は、常にリスクを伴う(いいことしかないこと、はない)
 - 子どもが育つ「価値」には、事故(不慮の事象)のリスクを伴う
 - 「リスク・ゼロ」を目指したら、子どもは育たない
- リスクしかないこともある(例: 保育施設における感染症の流行、死亡等)。だが、よく考えれば、「集団で保育する価値」に伴うリスクとも言う
- 「リスク・ゼロ」はありえない。どれほど予防に取り組んでも、重大な事故(意図なく起きたネガティブなできごと)は、どこでも起こりうる
- 「集団」「保育(他人に預ける)」に対して、「リスク・ゼロ」を保護者が求めるのであれば、そもそも預か(け)るべきではない


安全と安心は別もの

- **安全**: 物理的(モノ、環境) → ある程度は科学的で、ある程度は保証できる(効果検証は絶対に必要)
- **安全**: 人的 → 「人による安全の保証は困難」と研究から明らか
 - 人間の脳は「つい、うっかり、ぼんやり、めんどくさい」で、認知バイアスだらけで、「注意する」「見守る」「気をつける」は無理(1-6)
- 安全: 保育の場合は、子どもが主たる対象!
- **安心**: 人間の主観。集団・個人によって種類、レベルが異なる。変化もする。**相互信頼関係の上に育っていくもの**
- 「安全・安心を心がけています」等と安易に言うべきではない
- 「リスクがある」という認識 → リスク・コミュニケーションが不可欠

リスク・コミュニケーションは...

- 「説得」や「合意」「同意」のためのものではない
- ステークホルダーが相互に意見、感情を表明しあい、対象となる活動について**信頼関係を育てていく過程**(正直に率直に伝えあえる関係づくり)がリスク・コミュニケーション(終わりはない)
- 保育という活動の場合、価値(育ち)を伴うリスク(ケガやケンカ等)が多い → 価値**も**伝える重要性
- **誰が適任？ 実は保育看護職！**:子ども中心の位置に立ちやすい。「理」を伝えるスキルを医療で身につけている場合が多い
- 園長、リーダー層は、子ども、保護者、職員、自治体という複数のステークホルダーにはさまれており、難しい位置にいる

リスク・コミュニケーション ≡「自園の価値」コミュニケーション

- 「自園の価値＝自園の保育」を具体的に伝えられないのでは、リスク云々以前に、これから訪れる**淘汰の時代**を生き残ることはできない(保育施設だけでなく、個々の保育士も)
- 子どもの育ちの価値自体、必要なリスクに満ちたものであることを具体的に伝えられないのでは、保護者に、根拠のない安心(≡不安)を押しつけ、一方で「リスク・ゼロ」の幻を育ててしまう
→ 何か起きた時に「こんなことが起こるとは思わなかった！」

- 人間は予測(想像)していなかった事象に対して、**強い感情的な反応**をする。予測していた事象には、より冷静な反応をする
- 感情的反応に対して、正論(理屈)を言っても効果はゼロ(A-2)

園見学時から始める！

- 自園の保育の特徴(アピール)を伝える = (ケガを中心とした)リスクを伝える
- 予防接種や、必要な時の受療は必須である旨を明確に伝える (これは本来、国がすべきリスク・コミュニケーション) → 接種しない? 医療行為を否定?
- ケガ、ケンカ、かみつき等は育ちの中で当然である旨を伝える
- 重大事故の予防のための具体的な取り組みを伝える(午睡時、プール活動、園外活動、食物アレルギー対応)
 - ×「～が絶対に起きないようにしています」(漠然とした「絶対」)
 - 「具体的に～という行動をして、できる限り防ぐよう取り組んでいます。でも、絶対に起きない保証はできないとご了解ください」

入園後では遅い

- 入園後に大きな問題になりうる事象(例: 予防接種、受療行為、宗教・医療以外の理由による食事や活動、相応な理由がない場合の特別扱い等)は、園見学時に明確に伝える
 - 預かる側(園)の責任だけでなく、「集団の中に子どもを預ける側の責任」を明らかに
- そのこと自体で入園を断ることはできないとしても、「数年間、お子さまをお預りする上では…」と言うことはできる
- 園見学の時点から、自治体にも報告を続ける
 - 「自治体にも親御さんから連絡が行くかもしれません」
 - 「園運営、他のお子さんの保育への影響を考えると…」
 - 情報は常に、先に出した者勝ち(なんでも！)

日常のリスク・コミュニケーション

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)

★「コミュニケーションに関するトピックス」の項目AとB(ひながた)

★「安全に関するトピックス」の「8-1. 気象災害と対応の考え方:特に『休園』について」

- 園見学の際はまだ利害関係がないため、関係は対等
- 入園後は利害関係あり → 「理屈」では通らない
- 保護者の感情や事情を受けとめる(「受け入れる」必要はない)コミュニケーション行動をし、まず信頼関係を構築。これは、**園長とすべての職員**がすべきこと
- リスクを無視する保護者を一気に変えることはできない(健康心理学の基本)。理解している保護者を「強い味方」に変えることが先決(Bの「概要」)

参考

『リスクコミュニケーションの現場と実践』(宇於崎裕美、2018)

掛札のインタビュー記事も収載

『人と組織の心理から読み解くリスク・コミュニケーション』(宇於崎、掛札、2012)

『子どもの命の守り方:変える! 事故予防と保護者・園内コミュニケーション』(掛札、2015) **多職種協働、看護職の重要性も**

『保育者のための心の仕組みを知る本』(掛札、2016) **コミュニケーションの中で心を守る**

★宇於崎さんはクライシス・コミュニケーション(いわゆる「不祥事対応」)の専門家でもあります

★リスク&クライシス・コミュニケーションの研修会、ご相談もどうぞ

最後に: 誰のための保育?

- 保育者にとっては、**子どもと保護者**がステークホルダー
- 昨今、子どもと保護者の利害が相反する場合が多々ある
(子どもは、自分の権利を主張できない)
- あなたの施設では、子ども、保護者、どちらの利益・権利を優先させますか?
- 子育ての核は、可能であるならば保護者(生みの親や母親、である必要はない)
- 現代社会(≒保育園)が子育て、親育ちを奪っていないか?
- 子どもに見られるさまざまな変化…



- 「子どもは未来のたからもの」。でも、その子が将来、可能性を十分に発揮できるかどうかは、まわりのおとなの関りの質による(研究から明らか)。宝を引き出すのか、持ち腐れで終わらせるのか

＝究極のリスク・コミュニケーション

手術後だったので手術着です

- 今日のスライドPDFは、NPOサイトのトップページ、「更新」の上に置いてあります
- 「3000万語の格差と関連情報」ウェブサイトのリンクも同じ場所に

