

## 2023年度初めの保護者コミュニケーション

掛札逸美（心理学博士）

★センターのウェブサイト：「保育の安全」で検索 <https://daycaresafety.org/>

★Facebook、YouTube：上のサイトのトップページにリンク

前提：「保護者＝預ける側」の責任（◆）を常に念頭に置く（伝える）

### 1. 「できないこと」「やめること」「すること」をはっきり伝える

- ・ 新型コロナウイルス感染症 「感染＝園の責任」と考える必要がない。例：園児由来のノロ  
飛沫／空気感染する感染症だから「過剰な対策もどき」はやめる  
以上児のマスク着用は2021年から「保護者の判断」だが、無理はさせない  
職員のマスク着用は、呼吸器感染症が園で流行している場合と職員の家庭の状況で  
（価値＝子どもが長時間、園にいる以上、「顔パンツ化」を避けなければならない）  
◆子どもの体調管理、受診の判断
- ・ 不適切な保育、園児虐待 なくすことは急務だが、保護者の要求や期待も背景要因  
気になったことはすべて、園または自治体に伝えて  
ビデオ（録音機）を設置している（した）ので、クラス内の録音をしないで  
事実は隠さず公表する  
不適切な保育に見える行動を職員がすることはある（危険な時等）  
◆不適切な保育につながる要求や期待をしない（行事、食事、睡眠、しつけなど）  
◆子どもの行動課題は保護者が積極的なケアをする（集団保育では不可能）
- ・ 食事 命（園の責任）にかかわり、保護者は責任を取れない  
無理に食べさせない：「不適切な保育」である。誤嚥窒息のリスクを上げる  
アレルギーと宗教（文化）食以外の個別扱いはしない  
アレルギーと宗教（文化）食対応はするが、間違いが発生するリスクは残る  
◆食事、栄養は保護者の責任  
◆不適切な保育や事故リスクにつながる要求をしない（好き嫌い、量など）
- ・ 睡眠 命にかかわり（0、1歳児、新入园児）、保護者は責任を取れない  
無理に寝かさない：「不適切な保育」である。夜間睡眠の支障になる  
◆子どもが夜、熟睡できるよう環境を整える  
◆不適切な保育につながる要求をしない（寝かせろ、寝かせろな）

- ・ 散歩、園外活動 命(園の責任)にかかわり、保護者は責任を取れない

国、自治体からも通知が来ている  
 子どもたちの状態によっては毎日、散歩に出られない  
 子どもの状態によっては散歩に出られない

  - ◆園の判断に対して要求をしない（「毎日、散歩へ行け」）
  - ◆子どもの行動課題は保護者が積極的なケアをする（集団保育では不可能）
  
- ・ 暑い時期の屋外活動 命(園の責任)にかかわり、保護者は責任を取れない

この時点（温度または WBGT）で屋外活動をやめる

  - ◆園の判断に対して要求をしない（「暑くても外で遊ばせろ」）
  - ◆毎日の体調観察と連絡
  
- ・ プール活動の制限、またはプール活動をやめる 命(園の責任)にかかわり、保護者は責任を取れない

命の責任だから

  - ◆園の判断に対して継続要求をしない
  
- ・ お泊まり保育 命(園の責任)にかかわり、保護者は責任を取れない

職員の多大な負担（準備も）、夜間勤務、睡眠中の安全等

  - ◆園の判断に対して継続要求をしない
  
- ・ 行事 保護者の要求や期待が背景要因

未就学児はピタッと揃った動作、正しい行動ができなくて当然  
 見ている人の期待に応えようとして不適切な保育に近い指導になる  
 そういった行事をやめる または 期待をしないで（合わなくて当然）

  - ◆子どもの成長発達に合わない期待をしない、子どもに無理をさせない
  
- ・ 登園、休みの連絡 保護者の責任(園のシステムの問題はある)

〇〇時に登園しておらず、休みの連絡ナシならば保護者に連絡する  
 または、〇〇時に登園していない場合、念のため、全保護者に一斉メールする  
 送迎車両に取り残さないよう、～のように確認する

  - ◆休みの連絡を必ずする
  - ◆保護者の側で取り残し等を防ぐ（園で気づいても手遅れの場合あり）
  
- ・ 送迎時 保護者の責任

職員側では安全管理をできない

  - ◆門扉、ドアなどを開け放さない
  - ◆子どもから目と手を離さない
  - ◆駐車場（や園庭）で子どもを遊ばせない
  - ◆車に子どもを残さない（略）

- ・ケガ後のコミュニケーション 園、保護者が「保育の質」「子どもの育ち」を考えていきっかけ
  - 「おケガをさせてしまって」は言わないようにする（「不適切な保育」と誤解）
  - ケガが起きた状況を説明する
  - ◆保育の質として誤っていないケガに対して「ケガをさせないで」と言わない

## 2. 保護者コミュニケーションのポイント

- ★こうした変更を伝えたら、必ず自治体の担当課に内容を伝えておく
  - ・情報は先に伝えた者勝ち
  - ・保護者が先に自治体に電話をしたら？
  - ・上記の内容に対し、自治体が「保護者の言う通りにしろ」と言うことはまずない
- ★「命（園の責任）のリスクが高く、保護者は責任を取れない（取らない）」件は、
  - ・「命をお預りしているのは私どもですから」と繰り返すだけ
  - ・下手（したて）に出つつ、きっぱりと
  - ・決して議論をしない。議論の余地はなく、保護者が「理解」しなくてもいい議論をすればこじれが悪化する。議論はたいてい「歩み寄り」につながらない
  - ・議論を避けるため、空（カラ）謝りを徹底的にしてよい
- ★「納得」ではなく、「理解」
  - ・納得は感情が含まれるため、「理解しても納得したくない」人は多数いる
  - ・伝えて、「御承知おきください」と言うことが園の責任の果たし方  
（日本語で「御理解ください」と言うと「納得して」というニュアンスになる。「伝えたよ」「わかっておいてね」という意味にもっとも近いのは「御承知（おき）ください」）
- ★できないことは「できない」と伝えておく
  - ・「できない」「誤ることもある」と言っておかないと、起きた時の怒りが大きい  
（保護者の期待値と現実の落差をできる限り、小さくしておく）

## 3. おまけ：新入園児の保護者の「リスクに対する平熱」をみきわめる YouTubeの18

- ・あなた（保育者）にとっては何百人めの園児かもしれないが、保護者にとっては？
- ・心配性の保護者はずっと心配性？ 違います。園に対する信頼感が上がれば不安は下がる
- ・最初に「これくらいは…」「大丈夫」と言ってしまってこじれると、信頼感を構築し直すのはとても難しい
- ・新入園児の保護者の場合、かすかなケガでも受診 → 保護者の反応がわかる