

保育相談支援の困難性に関する要因の検討
ー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
かりにー

亀崎 美沙子

目 次

はじめに

I．保護者のもつ特性による困難性

II．子どものもつ特性による困難性

III．保育士のもつ特性による困難性

IV．保育システムのもたらす困難性

V．全体考察

1．保護者とのかかわりにおける困難性

2．「子どもの利益」をめぐる保育相談支援の困難性

おわりに

注

引用文献

付記

はじめに

乳幼児期の教育・保育は変革期を迎え、幼保一体化に向けた制度改革が進められている。幼稚園においても保育所においても、子どもの最善の利益を支えるための保護者への支援は、その重要性がますます高まっている。これまでの子どもを取り巻く環境の変化、特に家庭の養育機能の変化を踏まえれば、その重要性は 10 年後も変わらないばかりか、より一層強く求められることが想定される。特に保育士には、児童福祉法において「保護者に対する保育に関する指導（以下、保育指導）」がその業務として規定され、保育と保育指導は子どもの育ちを支える両輪となっている。

保育指導とは、2008 年の保育所保育指針解説書において「子どもの保育の専門性を有する保育士が、保育に関する専門的知識・技術を背景としながら、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（傍点筆者）」とされており¹⁾、保育士養成課程における「保育相談支援」の導入以降、保育相談支援と呼ばれることが多い。また、これらはほぼ同義と捉えられることから（柏女 2011）²⁾、本稿では保育相談支援という用語を用いることにする。

保育相談支援は子育て支援概念の登場以前より、日常保育の延長線上に展開されており（亀崎 2014）³⁾、近年になって明文化されたものである。特に、保育士養成課程における「保育相談支援」の必修化によって、保育相談支援はカウンセリングやソーシャルワークとは異なる保育士固有の保護者支援として、その独自性が明らかにされつつある（柏女 2011）⁴⁾。これまでの先行研究においては、保育相談支援が送迎時を中心に子どもの存在を前提として展開されることや、保育と同期した動作的援助が多用されること（柏女ら 2009⁵⁾；2010⁶⁾；2011⁷⁾）、保育相談支援の展開過程の段階によって活用される技術が異なること（徳永 2014）⁸⁾等が明らかにされている。一方で、保護者とののかかわりは感情労働（岩崎 2006⁹⁾；神谷 2013¹⁰⁾）やストレス（手島 2010）¹¹⁾、バーンアウト（黒川ら 2014¹²⁾；山崎ら 2011¹³⁾）等の側面からも検討がなされ、様々な困難があることも指摘されている。

保育相談支援は保育の専門性を活用した保護者支援である。しかし、保護者とののかかわりそのものが困難であれば、専門性を十分に発揮した支援を展開することは難しい。それでは、なぜ保護者とののかかわりには、このような困難が生じるのであろうか。保護者とののかかわりの難しさについては、とかく保護者の問題として議論されるきらいがある。しかし、保育相談支援が「保育士－保護者－子ども」の三者関係において展開されることを踏まえるならば（柏女ら 2011）¹⁴⁾、保育士や子ども、さらに三者の关系到影響を及ぼす保育システムまでを視野に入れた検討が必要である。

そこで本研究では、保育所保育士に焦点化し、保護者とののかかわりの難しさに関する議論を手がかりに、保育相談支援の困難性を明らかにすることを目的とする。10 年後の保育相談支援のあり方を考えるにあたり、困難性の要因を明らかにすることがその解決の手がかりとなると考えるからである。そのために、保育相談支援の三者関係ならびにこれらを規定するシステムとして、①保護者、②子ども、③保育士、④保育システムの 4 点から検討を行っていく。なお、本稿では保育士ならびに幼稚園教諭の両方を示す場合に「保育者」

という用語を用いることとする。

I. 保護者のもつ特性による困難性

近年、「困った保護者」や「クレーマー」等と評される保護者の問題が顕著化しつつあり、保育現場がその対応に苦慮している（楠 2008¹⁵⁾；青木 2012¹⁶⁾）。保育現場の実態調査によれば、保育者が「困る保護者」とは、自己中心的、我が子中心、モラルの欠如、子どもへの無関心やネグレクト、過保護等の特徴を有する保護者であることが報告されている（星野 2001¹⁷⁾；久保山ら 2009¹⁸⁾；大野 2010¹⁹⁾）。こうした問題は、面談、連絡帳、手紙等により保育者が働きかけても、改善には至りにくい様子が見える（徳田 2000）²⁰⁾。また、「気になる」保護者に関する調査においても同様の指摘がなされており、このような特徴をもつ保護者は、子どもの年齢とともに増加する傾向が見られる（藤後ら 2010）²¹⁾。これらに加えて、同調査では心身の状態や夫婦関係、家族関係に問題が見られる場合にも、保育者は「気になる」保護者と捉えていることが示唆されている。

このような保護者の姿は、保育者のストレスやバーンアウトにもつながっている。保育者のストレスに関する研究では、保護者の高圧的態度やクレーム、子育て・保育に対する無理解・無関心が保育者のストレス要因となっていることが指摘されている（手島 2010）²²⁾。さらに、こうした保護者の支配的態度や子どもへの不適切なかかわりは、保育士のバーンアウトにもつながっており（黒川ら 2014）²³⁾、問題の深刻さがうかがえる。

以上のように、保育士は①保護者の自己中心性の高さやモラルの欠如、②養育態度の問題、③家族関係や保護者の心身の状態等の問題に対して、保護者とのかかわりの難しさを感じていることがわかる。①からは保育士と保護者との関係上の難しさが、また②ならびに③からは、親子関係や養育上の問題が見て取れる。しかし、①もまた、我が子中心、自己中心的な姿が、子どもとの同一視から生じている場合には、対保育士関係にとどまらず、親子関係上の課題をはらむものとして捉えられる。大野（2010）²⁴⁾は、保護者が子どもと一体化し「親－子」の二者関係が未成立の場合には、「保育士－保護者－子ども」という三者関係が成立せず、こうした状態では保育士と保護者が「ともに育てる関係」を構築することは困難であることを指摘している。

このように、保護者の特性によるかかわりの困難性とは、保護者との対人コミュニケーションそのものに関する問題と、子どもの養育をめぐるかかわりの難しさの問題が存在することが明らかとなった。

II. 子どものもつ特性による困難性

保育士と保護者との関係には、その前提に常に「子ども」の存在がある。そのために、保育士と保護者それぞれの子どもの状態像の理解や、子育てに対する価値観の相違は、両者の関係に大きな影響を与えるものとなる。こうした問題が表面化しやすいのは、子どもに何らかの育てにくさが見られる場合であり、近年では特に「気になる子ども」の保護者とのかかわりの難しさが指摘されている。「気になる子ども」とは、発達障害との関連を示唆して用いられることが多いが、そのニュアンスは多様であり、子ども自身の発達上の課

題に限らず、「保護者の特徴や家庭環境を含めた養育の課題」も含む表現である(守ら 2013)²⁵⁾。したがって、先に述べた「保護者のもつ特性」とも関連する可能性が考えられるが、ここでは子どもの「気になる」状態に焦点化し、そこから生じる保護者とののかかりの困難性について検討してみたい。

保育現場における「気になる子ども」の保護者に関する先行研究からは、そのかかわりの困難性として、①「気になる」姿に対する無理解、②養育姿勢、家庭環境の改善がなされないこと、③専門機関にかかる意思がないこと、④保護者自身に見られる「気になる子ども」と似た行動特性、⑤コミュニケーションがとれないこと、⑥就学を控えた5～6歳児にかかわりの難しさが顕著化すること等が指摘されている(別府ら 2011²⁶⁾; 平野ら 2012²⁷⁾; 斎藤ら 2008²⁸⁾)。さらに、保育士が「気になる」子どもの姿を保護者に伝えることにも困難があり、保育士が伝えられずにいる実態も報告されている(木曾 2014)²⁹⁾。ここには、子どものために保護者と協同することの難しさと、保護者とのコミュニケーションそのものの難しさが見られる。前者について、保育士の困り感を分析した木曾(2011)³⁰⁾は、保育士の「子どものため」という思いが保護者との関係悪化の要因となることや、「子どものため」「保護者のため」という相反する2つの思いに葛藤を抱えること等を明らかにしている。また、後者の問題として、守ら(2013)³¹⁾は保育所ならびに幼稚園の「気になる子ども」のうち、約半数が保護者にも同様の「気になる」行動特性が見られることを指摘している。

保育士は子どものより良い育ちを願いながら保育にあたり、そのために保護者に必要な働きかけを行う。しかし、子どもに対する共通理解がなされないとき、保育士が考える子どもの利益が保障されず、困難を感じていることがわかる。保護者の視点に立って支援を行おうとする場合においても、保育士が子どもの利益と保護者の思いの間で板挟みになり、葛藤を抱えることも明らかにされていた。さらに、保護者自身が「気になる」行動特性を有する傾向も指摘されており、「気になる子ども」の保護者とののかかわりには、こうした葛藤に加えて、コミュニケーションそのものにより一層困難が生じやすいことが示唆された。

Ⅲ. 保育士のもつ特性による困難性

保育所の保護者支援の歴史は浅く、2008年の保育所保育指針に初めてその原則が示されたものの、いまだ十分な理論化がなされていない。こうした背景から、保育士の保護者に対する構えや支援スタイルそのものが、保護者対応の難しさにつながっている可能性が考えられる。

これまでの検討結果からは、子どもに対する理解や育て方に対する考え方の相違が、保護者とののかかわりの難しさの要因となっていた。この問題について、保護者の養育態度そのものだけでなく、子育てに対する保育士の認識の問題がかかわっているとの指摘がある。神谷(2012)³²⁾は「対応が難しい親」とは「家庭保育を厳しく見がちな保育者の認知傾向によって産み出され」、「社会的現実」として構成されている可能性を指摘している。保育士が専門職の視点から家庭養育を捉えるとき、家庭養育に求める要求水準は高くなりがちである。また、保護者とのコミュニケーションそのものの難しさを経験した場合には、保護者に対するバイアスが生じやすく、多様な問題を「保護者の問題」として捉えやすい側

面があると考えられる。

一方、保護者への支援スタイルの問題として、山崎ら（2011）³³⁾は保育士の3つの援助志向性^{注1)}を見出している。それらは、①「自分を相手に深く投げ入れ、保護者と同じように痛みを感じる」「心理的投影」、②相手を尊重しようとする「他者尊重的態度」、③「その場限りや言葉として受け取れること以上に相手の様子に関心・注意を向ける」「持続的関心」であり、対応困難なケースにおいてバーンアウトにつながることを示唆している。岩崎（2006）³⁴⁾もまた、感情労働の視点から同様の指摘を行っており、「自分自身の心からの感情として体験する」職務への「同一化」は、熱意ある保育士ほどバーンアウトに陥りやすいことを指摘している。

以上の結果からは、保育士の特性による困難性には、①保育士の家庭養育に対する認識の問題、②保育士の援助志向性の問題がかかわっていることが示唆される。保育専門職としての意識の高さゆえに、保育士が家庭養育を厳しく見がちである一方で、保育士には「他者尊重的態度」や「心理的投影」、「持続的関心」等の援助志向性があることが明らかとなった。保育所保育指針においては、保護者支援の基本原則が示されたものの、現状においては支援の対象理解や方法等、保育士の行う保護者支援は十分な体系化がなされていない。保育士が子どもの視点から保護者を厳しく評価することや、同一化により過剰な負担を抱えることは、こうした背景とも無関係ではないだろう。

IV. 保育システムのもたらす困難性

業務としての保護者とのかかわりは、これまで見てきた保護者、子ども、保育士それぞれのもつ特性だけでなく、それを取り巻く保育システムによって規定される側面も大きい。

保育所と保護者の関係を規定する保育所利用の仕組みにおいては、保育所と保護者は「サービス提供者－サービス利用者」という関係にある。吉田（2010）³⁵⁾は、「契約」による保育所利用によって、これまで「水面下にあったクレーム」が利用者の「権利」と化して表面化しており、子育てを支える身近な相談相手が不在であるために、様々な悩み事がクレームとして保育所や自治体に持ち込まれやすいことを指摘している。こうした傾向は、苦情解決制度の導入によっても強められている。苦情解決制度は本来、利用者の権利を保障するためのものであり、それにより保育の質の向上が期待されている。しかしながら、近年ではこの制度によって保育所が過剰なサービスを求められている実態も報告されている（吉田 2010）³⁶⁾。

保育システムのもう一つの問題として、保育士の就労環境の変化が保護者とのかかわりの難しさにつながっていることが考えられる。保育所機能の拡大、保育時間の延長、雇用形態の多様化等に伴い、保育士の業務は増大の一途をたどっている（全国保育協議会 2012）³⁷⁾。特に、保育の長時間化によって保育士の雇用形態や勤務時間は多様化し、時差出勤による複雑な勤務形態となっている。こうした中では、勤務時間の異なる保育士同士が情報を共有し、一人ひとりの保護者に細やかに対応することは難しく、時間帯によって担当者が次々と交代する状況の中で、保護者一人ひとりに丁寧にかかわることは容易ではない。また、こうした中で保護者との行き違いが重なれば、後に大きなトラブルへと発展する可能性も考えられる。

このように、保育士の職務の複雑化・多忙化による時間的・心理的なゆとりのなさや利用者の権利の明確化が、保護者とのかかわりの難しさの要因となっていることがうかがえる。

V. 全体考察

1. 保護者とのかかわりにおける困難性

これまで、①保護者、②子ども、③保育士、④保育システムの4点から、保護者とのかかわりの困難性について検討してきた。その結果を、図1. に示す。

まず、保護者のもつ特性による困難性として、自己中心的な態度やモラルの欠如、権利意識の高さ、「気になる」子どもと似た行動特性があり、対人コミュニケーション上の困難性があることが明らかとなった。特に、クレーム等に見られる支配的態度や、子どもへの不適切なかかわりは、保育士のバーンアウトとも関連していることが示唆された。

さらに、保護者が養育態度や健康状態、家族関係等の問題を有する場合にも、保育士はかかわりに難しさを感じていた。

このような保護者の姿を「難しい親」「気になる親」と捉える保育士にもまた、保護者とのかかわりの困難性を生じさせる特性があることがわかった。保育士は「子どもの利益」を追求する専門職であるがゆえに、その意識の高さから保護者や家庭を厳しく評価する傾向があり、このような保育士の認識が、「気になる親」や「困った親」を作り上げている可能性が示唆されていた。さらに、保育士の支援スタイルの特徴として、「心理的投影」や「持続的関心」、職務への「同一化」があり、これらは対応困難ケースにおいてバーンアウトにつながる可能性が指摘されていた。こうした問題は、保護者支援に関する理論の不在によるものであることも示唆された。

「気になる子ども」の保護者とのかかわりからは、「子ども」という存在を中心に据えた「保育士－保護者」関係の難しさが明らかとなった。保育士と保護者の関係の前提には、子どもの存在がある。保育士にとっての保護者は、支援対象である以前に「子どもの養育責任者」である。そのため、「保育士－保護者」関係は「子ども－保護者」関係によって大きく影響され、子どもに対する考え方に齟齬が生じたとき、この関係性に揺らぎが生じることがうかがえた。このような三者関係の構造はまた、保育士に子どもと保護者の板挟みによる葛藤をもたらしていた。

これらの困難性には、契約による保育所利用制度や保育士の業務の複雑化・多忙化という背景要因があることも明らかとなった。サービスの「利用者－提供者」という契約関係

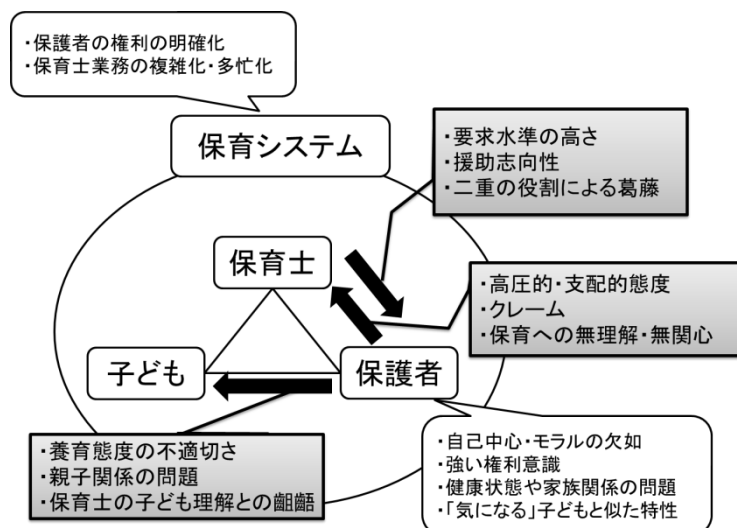


図1. 保護者とのかかわりの困難性の構造

や苦情解決制度は、保護者の権利意識を高め、保護者対保育士という対立関係につながりやすく、こうした構造と保育士の業務の複雑化・多忙化が、相乗的に保護者とのかかわりの困難性を高めている状況がうかがえた。

以上のように、保護者とのかかわりの困難性は、保育制度、保護者の対人コミュニケーションや養育機能の問題、保育士の家庭養育へのまなざしや支援スタイル、子どもを前提とした「保育士－保護者」関係等、複合的要因によって生じていることが明らかとなった。

2. 「子どもの利益」をめぐる保育相談支援の困難性

これまでの保護者とのかかわりの難しさに関する検討結果からは、「子どもの最善の利益」という価値をめぐる「保育士－保護者」関係の難しさが見出された。これは、保育士特有の問題として捉えることができる。保育士は「子どもの最善の利益」を追求する専門職であり、日々子どもの視点に立って保育にあたっている。この視点は、保育所保育指針第6章に示されるように、保護者支援においても同様である。しかし、子どもの視点から保護者や家庭を捉えるとき、それが必ずしも子どもの利益と一致するとは限らない。保育相談支援は保育の専門性に基づくものであり、その価値は「子どもの最善の利益」に置かれている。そのために、子どもの視点を保持したまま、保護者の視点に立って支援を行うことは保育士に葛藤をもたらし、保育を担う保育士の保護者支援を困難なものとしていると言える。

保育相談支援における保育士と保護者の関係性は「他の対人援助職と対象者の関係よりも近接である」ことが指摘されており（柏女ら 2011）³⁸⁾、保護者との心理的距離の近さがうかがえる。つまり、子どもの視点に立って職務にあたる保育士は、子どもにも、保護者にも近接した関係性の中で、保育相談支援を行っていると考えられる。このような特徴は、保育相談支援の独自性でもある一方で、山崎ら（2011）³⁹⁾の指摘するバーンアウトのリスクともなり得るものである。

以上のように、「子どもの利益」をめぐる保育相談支援の困難性は、保育士が子どもの保育と保護者支援という二重の役割を担う状況において生じていると考えられる。さらに、「保育士－保護者」「保育士－子ども」関係はいずれも近接した関係にあり、保育士の支援スタイルを踏まえたとき、こうした特徴がバーンアウトにつながる可能性が示唆された。「子どもの最善の利益」という価値に基づく保育相談支援は、他の専門領域とは異なる保育士独自の保護者支援である。子どもの視点に立つ保育士が、保育の専門性を発揮して保育相談支援を展開するためには、このような対子ども、対保護者という二重の関係を踏まえた保育相談支援の検討が必要である。

おわりに

本研究では、保護者とのかかわりの困難性を手がかりに、保育相談支援の困難性の要因について検討を行った。その結果、かかわりの困難性は保育所利用における契約関係、保護者の対人コミュニケーションや養育機能の問題、保育士の保護者に対する認識や支援スタイル等が複合して生じていることが明らかとなった。また、保育相談支援の困難性は、「子どもの最善の利益」をめぐる生じており、保育士が対子ども、対保護者という二重の近接した関係性の中で保護者を支援することによって葛藤が生じていた。

保育の専門性を基盤とする保育相談支援は、「子どもの最善の利益」という保育の価値に基づいて展開されるものと考えられる。しかし、保育相談支援の先行研究においては、保育相談支援の技術や展開過程に関する研究は見られるものの、援助関係を検討したものは見当たらない（亀崎 2015）⁴⁰⁾。そこで、今後の課題として、二重の関係性における「子どもの利益」をめぐる葛藤を踏まえた援助関係の検討が必要である。

注

- 1) この研究では、援助志向性を「保護者に対し援助的であろうとする態度」と規定している。

引用文献

- 1) 厚生労働省（2008）『保育所保育指針解説書』フレーベル館，p.179.
- 2) 柏女霊峰（2011）「第1章 保育相談支援の意義と基本的視点」柏女霊峰・橋本真紀編著『保育相談支援』ミネルヴァ書房，pp.4-5.
- 3) 亀崎美沙子（2014）「保護者支援の歴史的展開－保育所保育指針の分析を手がかりに－」『保育士養成研究』31，pp.11-20.
- 4) 前掲 2)，p.2.
- 5) 柏女霊峰・有村大士ほか（2009）「子ども家庭福祉分野におけるソーシャルワークとケアワークの体系化に関する研究（1）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』46，pp.31-84.
- 6) 柏女霊峰・有村大士ほか（2010）「子ども家庭福祉分野におけるソーシャルワークとケアワークの体系化に関する研究（2）児童福祉施設における保育士の保育相談支援技術の体系化に関する研究（2）保育所保育士と施設保育士の保育相談支援技術の抽出と類型化を中心に」『日本子ども家庭総合研究所紀要』47，pp.63-85.
- 7) 柏女霊峰・有村大士ほか（2011）「児童福祉施設における保育士の保育相談支援技術の体系化に関する研究（3）児童福祉施設における保育士の保育相談支援技術の体系化に関する研究（3）子ども家庭福祉分野の援助技術における保育相談支援の位置づけと体系化をめざして」『日本子ども家庭総合研究所紀要』48，pp.1-37.
- 8) 徳永聖子（2014）「新人保育士の送迎時における保育相談支援の実態－保育士養成課程『保育相談支援』の教授内容の検討－」『淑徳社会福祉研究』21，pp.83-104.
- 9) 岩崎美智子（2006）「他者を支援するということ－感情労働者としての保育者の困難と危機－」『乳幼児教育学会第16回大会研究発表論文集』（大阪総合保育大学）pp.76-77.
- 10) 神谷哲司（2013）「保護者とのかかわりに関する認識と保育者の感情労働－雇用形態による多母集団同時分析から－」『保育学研究』51（1），pp.83-93.
- 11) 手島幸子（2010）「保育者における保護者からのストレスとソーシャルサポート」『心理相談センター年報』6，pp.33-41.
- 12) 黒川祐貴子・青木紀久代ほか（2014）「関わりの難しい保護者像と保育者のバーンアウト」

- ウトの実態－保育者へのサポート要因を探る－」『小児保健研究』73（4），pp.539-546.
- 13) 山崎玲奈・青木紀久代ほか（2011）「困難な保護者対応と保育者の援助志向性－バーンアウト予防の可能性を探る－」『お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要』13，pp.11-18.
- 14) 前掲，7)
- 15) 楠凡之（2008）『「気になる保護者」とつながる援助－「対立」から「共同」へ－』かもがわ出版.
- 16) 青木紀久代監修（2012）『保育園における苦情対応－対応困難事例とワーカー』東京都社会福祉協議会.
- 17) 星野ハナ・横山範子ほか（2001）『「困る保護者」とその対応に関する幼保比較』『日本保育学会大会研究論文集』54，pp.834-835.
- 18) 久保山茂樹・齊藤由美子ほか（2009）『「気になる子ども」「気になる保護者」についての保育者の意識と対応に関する調査－幼稚園・保育所への機関支援で踏まえるべき視点の提言－』『国立特別支援教育総合研究所研究紀要』36，pp.55-76.
- 19) 大野雄子（2010）「幼稚園・保育園における『困った保護者』の現状と対応」『千葉敬愛短期大学紀要』32，pp.71-83.
- 20) 徳田克己（2000）「保育者の感じる『対応に困る』保護者」『実践人間学』4，pp.33-38.
- 21) 藤後悦子・坪井寿子ほか（2010）「保育園における『気になる保護者』の現状と支援の課題－足立区内の保育園を対象として－」『東京未来大学研究紀要』3，pp.85-95.
- 22) 前掲，11)
- 23) 前掲，12)
- 24) 前掲，19)
- 25) 守巧・松井剛太（2013）「保育現場における気になる子どもの保護者支援－気になる子どもと似た特性のある保護者の実態把握－」『香川大学教育実践総合研究』27，pp.36.
- 26) 別府悦子・西垣吉之ほか（2011）「幼稚園・保育所（園）における『気になる』子ども・保護者への対応の実態と保育者養成－園長・主任調査をもとに－（第1報）」『中部学院大学・中部学院短期大学部研究紀要』12，pp.119-128.
- 27) 平野華織・水野友有ほか（2012）「幼稚園・保育所における『気になる』子どもとその保護者への対応の実態－クラス担任を対象とした調査をもとに－（第2報）」『中部学院大学・中部学院短期大学部研究紀要』13，pp.145-153.
- 28) 齋藤愛子・中津郁子ほか（2008）「保育所における『気になる』子どもの保護者支援－保育者への質問紙調査より－」『小児保健研究』67（6），pp.861-866.
- 29) 木曾陽子（2014）「保育における発達障害の傾向がある子どもとその保護者への支援の実態」『社会問題研究』63，pp.69-82.
- 30) 木曾陽子（2011）『「気になる子ども」の保護者との関係における保育士の困り感の変容プロセス－保育士の語りの質的分析より－』『保育学研究』49（2），pp.84-95.
- 31) 前掲，25)
- 32) 神谷哲司（2012）「保育現場における『対応の難しい親』はなぜ産み出されたのか？－家庭支援、保護者対応に関する研究動向からの一考察－」『Asian Journal of Human Services』3，p.11.

- 33) 前掲, 13)
- 34) 前掲, 9)
- 35) 吉田恵子 (2010)「保育園における保護者からのクレームとその対応」『高崎健康福祉大学紀要』9, pp.115-133.
- 36) 同上
- 37) 全国保育協議会 (2012)「全国の保育所実態調査報告書 2011」全国社会福祉協議会.
- 38) 前掲, 7), p.19.
- 39) 前掲, 13)
- 40) 亀崎美沙子 (2015)「保育相談支援に関する先行研究の検討ー保育所における家庭支援の先行研究を手がかりにー」『保育士養成研究』32, pp.31-40.

付記

本研究は、全国保育士養成協議会ブロック研究助成金を受けて行ったものである。また、その一部を「日本保育学会第 68 回大会」(於：相山女学園大学)において発表している。