

保育現場の保護者対応学ぶ

早期離職が多いとされる保育士。仕事量の多さや低賃金などが主な理由だが、「保護者対応の大変さ」もその一つに挙げられる。保育を志す学生の不安を和らげようと、金城学院大（名古屋市）では、現場に出る直前にトラブル対応などを学ぶ演習が初めて開かれた。法律などの正しい知識を得て保育に当たり、末永く活躍してもらう狙いがある。（加藤祥子）

名古屋の金城学院大 不安和らげ早期離職防止へ

「絶対に蚊にさされないようにして」「うちの子を発表会の主役に」。交流サイト（SNS）上では保育士が保護者から受けた無理な要求が見つかる。「保育実習では保護者対応をする機会がほとんどなく、SNSなどの情報で不安に思っている学生が多い」と、同大人間科学部の西村美佳教授は話す。

大学は1月上旬、この春から保育士や幼稚園教諭、小学校教諭として現場に出る学生に、保育や教育の現場で役立つ法律に関する知識を学ぶ演習を初めて実施した。講師は弁護士で「ズバツと解決！ 保育者のリアルなお悩み200」の著書がある吉永公平さん（40）が務めた。吉永さんは、子どもの権利のほか、けがなどの事故の責任の考え方、保護者対応などを実際の判例も交えながら解説した。学生の中には、事故などが発生し保護者側から訴えられると必ず責任を問われると思いついでいる人も。

保護者対応について「他の子どもたちをないがしろにはしてはいけない」と話す吉永公平さん＝名古屋市守山区の金城学院大で



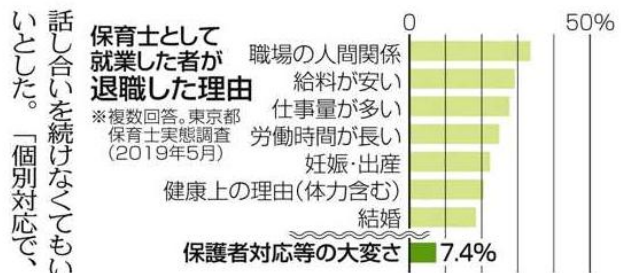
園と保護者「パートナー」で

保護者側には、どんなことが求められるのだろうか。2児の父でもある吉永さんは、「いったんは気兼ねなく意見を言ってほしい」と話す。不適切保育などに対し適切な対応を求めるといった保護者として当然の要求もある。

ただ、すべての要望をかなえることはできない点への理解も求める。保育現場は限られた人数で大勢の子どもを預かり、全員の安全に配慮して対応している。園内行事などの保育内容について要望を寄せる保護者が多いが、保育士は専門職として内容を考えているため、「最終的な決定権は園側にある」と語る。

その上で「園と保護者はパートナーの関係にある」とし、子どもの成長を真ん中に、保護者と保育士が共に考えていくことの大切さを強調する。相互理解に努めることが重要で「園はサービスする側だと、保護者が捉えればうまくいなくなる」と指摘する。

演習で、「過失」があれば賠償責任を負うことがある一方、「予見困難」として法的責任を問われなかった判決があることも知った。さらに「過失」はないが園側も発生に無関係でない場合は「道義的責任」を負うことも説明。その場合、「期待に沿えずすみません」といった心情に配慮した謝罪は良いことも伝えた。



「どの保護者にも常識的な対応をして」と助言。長時間にわたる苦情には時間を区切り、暴言がある場合は話し合いを続けなくてもいいとした。「個別対応で、

他の子どもをないがしろにしてはいけない。子どもたちに良い保育・教育をすることが役割」と強調。園の見解を文書で保護者に示すことも有効だとした。保護者の方が立場が上だと思いついていた学生も多く、「不安が和らいだ」との声も。今春から愛知県内の保育園で働く小柳美羽さんの心は「保育者も守られる存在だと知った。現場に立つ前に教えてもらえて良かった」と話した。たい