

原著

# 保護者支援における保育者のコミュニケーション内容による保護者の満足感への効果

大内 善広<sup>1)</sup>・野澤 義隆<sup>2)</sup>・萩原 康仁<sup>3)</sup>

The Effects of the Content of Nursery Teacher's Communication in Parental Support on Parental Satisfaction

Yoshihiro Oouchi<sup>1)</sup>, Yoshitaka Nozawa<sup>2)</sup>, and Yasuhito Hagiwara<sup>3)</sup>

## 要約

本研究は、保育所や幼稚園、認定こども園における保護者支援の基礎となる、保育者と保護者のコミュニケーションについて、どのような内容や方法でコミュニケーションを行うことが、保護者のコミュニケーション満足感に繋がるのかについて、父親と母親の違いを含めて検討した。2021年2月にWeb上にて未就学児の子どもがいる父母子が同居状態の夫婦を対象に調査を行い、517件のペアデータを用いて分析した。分析の結果、父親と母親では異なる結果が示されたが、受容的なコミュニケーションがコミュニケーションへの満足感に繋がることは父親・母親に共通して示された。

キーワード：保育者、保護者、コミュニケーション、子育て支援、満足感

## 問題と目的

近年、保育所、幼稚園、認定こども園の重要な役割として子育て支援の取り組みが求められるようになり、その中で保護者支援を行うことの重要性が指摘されている。2008年の保育所保育指針（厚生労働省、2008）の改訂より、新たに子育て支援に関する章が設けられるようになった。現行の保育所保育指針や幼保連携型認定こども園教育・保育要領においても、子育て支援に関する章が設けられ、子どもの育ちを家庭と連携して支援していくとともに、保

護者が有する子育てを自ら実践する力の向上に資することが求められている（厚生労働省、2018；内閣府・文部科学省・厚生労働省、2018）。また、幼稚園教育要領においても子育て支援に関する内容が明記されており、保護者の思いを受けとめ、保護者自身が自分の子育てを振り返るきっかけづくりをするなど、家庭の教育力向上に繋げることが求められている（文部科学省、2018）。

保護者支援を円滑に行うためには、保育者<sup>1)</sup>と保護者との信頼関係を築く必要があり（水枝谷、2018）、そのための重要な手段がコミュニケーション

1) 大内 善広 東京未来大学こども心理学部 (Tokyo Future University) oouchi-yoshihiro@tokyomirai.jp

2) 野澤 義隆 東京未来大学こども心理学部 (Tokyo Future University)

3) 萩原 康仁 国立教育政策研究所 (National Institute for Educational Policy Research)

1 本論文においては、保育所保育士、幼稚園教諭、認定こども園保育教諭を総称して保育者と表記する。

であると考えられる（中平・馬場・高橋，2014）。一方で、保護者支援には保育者の困難感を伴うことが指摘されている。例えば、成田（2012）は、保育士を対象とした調査から、79.2%の保育士が日頃の保護者対応で困っていることや悩んでいることを抱えており、特に経験年数が少ない保育士は自身のコミュニケーションの取り方に悩んでいることを示している。また、勝浦・上田（2021）は保護者支援における保育士が抱える困難感について、関係構築期、関係葛藤期、関係困難期という3つのフェーズを想定したモデルを提唱している。その中で、特に初期の関係構築期においてはコミュニケーションが保育士の専門性として求められると指摘している。このように、保育者にとって保護者とのコミュニケーションを行うことは重要である一方で、どのようなコミュニケーションを取れば良いのかについて困難感を抱える若手保育者が多いという課題がある。そのため、保護者が求めている保育者とのコミュニケーションは何かということをはっきりとすることは、より良い保護者支援を行う上での重要な知見となる。

保育者と保護者間のコミュニケーションにはどのようなものが求められるのかについては、満足感の観点から検討が行われている。例えば、丸目（2014）はコミュニケーションのタイミングや時間について検討し、主に母親を対象とした調査から、降園時間や1回あたりのコミュニケーションの時間の長さが、保育士と保護者間のコミュニケーションや満足感に関連していることを明らかにしている。廣瀬・田中・梅木（2022）は保育所における子育て支援の満足度に与える影響について分析し、保育所で提供している保育や子どもの育ちの様子を伝えることが保護者の満足度に必要であることを示唆している。また、大内・野澤・萩原（2021）は、父親を対象とした調査から、受容的なコミュニケーションが父親の自律的な育児動機づけと関連していることを示している。このように、保育者と保護者間の望ましいコミュニケーションのあり方について考える上での基礎的知見となりうる研究は蓄積されつつあるが、いまだ十

分に行われているとは言えず、特に父親を対象とした研究が少ない状況である。

本研究では、コミュニケーションの内容や方法に焦点を当て、どのようなコミュニケーションが保護者のニーズに答えているかどうかの指標となる満足感や保育者への信頼感に繋がるのかを検討する。併せて、父親と母親で、その関係が異なるのかについても検討することを目的とする。

## 方法

### 調査方法

楽天インサイト社に調査を依頼し、Web上で2021年2月に実施した。第一子として保育所・幼稚園・認定こども園に1年以上通っている子どもがいる父母子が同居状態の夫婦を対象に700件のペアデータを収集した。

### 調査項目

まず、父親と母親それぞれに対し、保育所・幼稚園・認定こども園と月何回程度コミュニケーションを取っているのかを尋ね、父親母親ともに月1回以上コミュニケーションを取っていると回答した対象者に対して、以下の3つの尺度（Table 1）への回答を求めた。

**保育者とのコミュニケーション内容** 保育者とのコミュニケーションについて、どのような内容のコミュニケーションを取っているのかを測定するため、水枝谷（2018）や丸目（2014）を参考に7項目を作成し、それぞれ、「5. とてもしている」から「1. していない」の5件法にて測定した。

**保育者のコミュニケーション方法** 保育者がどのような態度でコミュニケーションを取っているかを測定するために、大内ら（2021）の保育者とのコミュニケーション方法尺度を使用した。この尺度は、指示的・受容的の2因子10項目で構成され、保育者のコミュニケーションの方法について、それぞれ「5. よくある」から「1. 全くない」5件法にて測定した。

**保育者とのコミュニケーション満足感** 保育者との

Table 1

<b>A. コミュニケーション内容尺度</b>	
A1.	挨拶
A2.	園での子どもの様子について
A3.	家庭での子どもの様子について
A4.	気になること（怪我・トラブル等）について
A5.	子育てに関する悩みについて
A6.	子育てに関する具体的なアドバイス
A7.	雑談・世間話
<b>B. コミュニケーション方法尺度</b>	
B1.	労ってくれる
B2.	共感してくれる
B3.	話を受けとめてくれる
B4.	同情してくれる
B5.	励ましてくれる
B6.	他の人も同じですよと言われる
B7.	よくある話だと一般化される
B8.	原因や状況について質問される
B9.	こういう対応をするようにと指示される
B10.	望ましい考え方ややり方について指導される
<b>C. コミュニケーション満足感尺度</b>	
C1.	保育所・幼稚園・認定こども園の先生（保育士・教諭・保育教諭など）とコミュニケーションを取れている
C2.	保育所・幼稚園・認定こども園の先生（保育士・教諭・保育教諭など）とのコミュニケーションの内容に満足している
C3.	保育所・幼稚園・認定こども園の先生（保育士・教諭・保育教諭など）は信頼できる

コミュニケーションの満足感を測定するため、立森・伊藤（1999）を参考に、コミュニケーションが取れていると感じられているか（コミュニケーション感覚）、コミュニケーションに満足しているか（コミュニケーション満足度）、保育者が信頼できるか（保護者への信頼感）の3項目を作成し、それぞれ「5. とてもそう思う」から「1. そう思わない」の5件法で測定した。

#### 分析モデル

父親・母親ともに保育者とコミュニケーションを取った経験があると回答したペアデータを分析対象とし、保育者とのコミュニケーション方法尺度についてカテゴリカル因子分析を行うとともに、因子分析結果により抽出された2因子と、保育者とのコミュニケーション内容尺度の7項目を独立変数、保育者とのコミュニケーション満足感尺度の3項目を従属

変数とする多変量回帰モデルを分析した。その際、コミュニケーション内容尺度の各項目については、4以上の回答を1、3以下の回答を0に変換して分析モデルに組み込んだ。推定法には重み付き最小二乗法、カテゴリカル因子分析における因子軸の回転にはoblimin回転を使用した。また、パス係数の推定値に関する有意性検定においては、Holm法による修正を加えた。

本研究の分析には、Mplus（Muthén&Muthén, 1998-2018）のVersion.8.2を用いた。

#### 倫理的配慮

筆頭著者が研究実施時に所属していた機関の研究倫理審査委員会の承認を得た上で調査を実施した（承認番号：11Y200018）。

## 結 果

保育者と一か月あたりに取ったコミュニケーションの回数について集計した結果、Table 2の通りとなった。コミュニケーション回数について0と回答したのは、父親では178件、母親では18件となり、内、父親と母親がともに0と回答したデータが13件で

あったため、それらのデータを除いた517件が分析対象となった。なお、517件の分析対象者の基本属性についてはTable 3の通りであった。また、分析対象における各尺度の項目ごとの平均、標準偏差はTable 4の通りであった。

分析対象となった517件のデータに対して上述のモデルを分析した結果、モデルは識別され、適合度

Table 2

	父親	母親
0回	178 (25.4%)	18 (2.6%)
1回	164 (23.4%)	72 (10.3%)
2回	72 (10.3%)	37 (5.3%)
3回	50 (7.1%)	51 (7.3%)
4回	45 (6.4%)	29 (4.1%)
5-9回	77 (11.0%)	94 (13.4%)
10-14回	42 (6.0%)	88 (12.6%)
15-19回	30 (4.3%)	92 (13.1%)
20回-	41 (5.9%)	216 (30.9%)

Table 3

	父親	母親
年齢		
20代	15 (2.90%)	39 (7.54%)
30代	368 (71.18%)	396 (76.60%)
40代	133 (25.73%)	82 (15.86%)
50代	1 (0.19%)	0 (0.00%)
子どもの人数		
1人	206 (39.85%)	
2人	260 (50.29%)	
3人以上	51 (9.86%)	
保育所等に子どもを預けている年数		
1年以上2年未満	142 (27.47%)	
2年以上3年未満	163 (31.53%)	
3年以上	212 (41.01%)	
子どもが通っている場所		
保育所	345 (66.73%)	
幼稚園	116 (22.44%)	
認定こども園	117 (22.63%)	

Table 4

	父親		母親	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
<b>A. コミュニケーション内容尺度</b>				
A1. 挨拶	4.530	0.642	4.640	0.627
A2. 園での子どもの様子について	3.915	0.885	4.362	0.661
A3. 家庭での子どもの様子について	3.472	1.086	4.041	0.863
A4. 気になること(怪我・トラブル等)について	3.412	1.147	4.037	0.892
A5. 子育てに関する悩みについて	2.615	1.291	3.410	1.237
A6. 子育てに関する具体的なアドバイス	2.584	1.297	3.344	1.269
A7. 雑談・世間話	3.174	1.242	3.681	1.121
<b>B. コミュニケーション方法尺度</b>				
B1. 労ってくれる	3.708	0.931	4.021	0.854
B2. 共感してくれる	4.004	0.828	4.207	0.748
B3. 話を受けとめてくれる	3.983	0.841	4.211	0.805
B4. 同情してくれる	3.507	0.968	3.754	1.002
B5. 励ましてくれる	3.520	0.977	3.905	0.932
B6. 他の人も同じですよと言われる	2.969	1.083	3.157	1.227
B7. よくある話だと一般化される	2.656	1.052	2.809	1.212
B8. 原因や状況について質問される	3.226	0.926	3.431	1.052
B9. こういう対応をするようにと指示される	2.872	1.060	3.019	1.199
B10. 望ましい考え方ややり方について指導される	2.897	1.028	3.021	1.180
<b>C. コミュニケーション満足感尺度</b>				
C1. コミュニケーション感覚	3.720	0.831	4.120	0.732
C2. コミュニケーション満足度	3.725	0.811	4.014	0.769
C3. 保育者への信頼感	3.954	0.766	4.159	0.791

指標は、RMSEA=0.046, CFI=0.953, SRMR=0.170 となった。

コミュニケーション方法尺度に対するカテゴリカル因子分析の結果はTable 5の通りである。分析の結果、大内ら(2021)と同様の結果が得られ、父親、母親ともに同様の因子構造が得られた。第1因子は、共感してくれる、話を受けとめてくれるといった5項目で構成され、受容的コミュニケーション因子と命名した。第2因子は、望ましい考え方ややり方について指導される、こういう対応をするようにと指示されるといった5項目で構成され、指示的コミュニケーション因子と命名した。因子間相関については、受容的コミュニケーション因子と指示的コミュニケーション因子間の相関が、父親においては $r=.117$ 、母親においては $r=.096$ となった。また、父親と母親の因子間相関は、受容的コミュニケーション因子においては $r=.535$ 、指示的コミュニケーション因子においては $r=.710$ となった。

分析モデルにおけるコミュニケーション内容の各項目およびコミュニケーション方法の各因子からのコミュニケーション満足度の各項目へのパス係数の推定値についてはTable 6の通りとなった。

コミュニケーション感覚については、父親においては、家庭での子どもの様子について(.373)、雑談・世間話(.308)に関するコミュニケーション内容や受容的コミュニケーション因子(.264)から正の影響が示された。母親においては、園での子どもの様子について(.442)のコミュニケーション内容や受容的コミュニケーション因子(.286)からの正の影響が示された。

コミュニケーション満足度については、父親においては、受容的コミュニケーション因子(.330)から正の影響が示された。母親においては、園での子どもの様子について(.467)、雑談・世間話(.289)のコミュニケーション内容や受容的コミュニケーション因子(.321)からの正の影響が示された。

保育者への信頼感については、父親においては、園での子どもの様子について(.303)のコミュニケー

ション内容や受容的コミュニケーション因子(.314)から正の影響が示された一方で、指示的コミュニケーション因子(-.097)から負の影響が示された。母親においては、園での子どもの様子について(.736)のコミュニケーション内容や受容的コミュニケーション因子(.321)からの正の影響が示された。

## 考 察

本研究では、父親と母親のペアデータを用いて、保護者と保育者間のコミュニケーション内容やコミュニケーション方法が保護者のコミュニケーション満足度にどのように影響するのかについて検討することを目的とした。コミュニケーションの内容や方法に焦点を当てた研究のため、分析対象は保育者とコミュニケーションを取っている保護者としたが、Table 2の結果から、父親においては74.6%、母親においては97.4%が月1回以上保育者とコミュニケーションを取っていることが示された。また、コミュニケーションの回数については、父親よりも母親の方が多い傾向が見られ、保育者が保護者と関わる機会については、母親の方が多いことが示された。

次に、父親と母親における保育者とのコミュニケーション内容の分析結果から、挨拶や園での子どもの様子についての内容が父親、母親ともに多いと感じられていることが示された。また、父親よりも母親の方が様々な内容のコミュニケーションを多く取っていると感じられていることが示された。そして、園での子どもの様子に関するコミュニケーションは、父親・母親ともに保育者への信頼感に繋がること示唆された。さらに、母親においては、園での子どもの様子に関するコミュニケーションはコミュニケーションが取れているという感覚や、コミュニケーションへの満足度にも繋がること示され、保育者が保護者に対して園での子どもの様子を伝えることの重要性が示されたと言えよう。父親においては、家庭での子どもの様子や雑談・世間話がコミュニケーション感覚に繋がること示され、父親と母親では保育者とのコミュニケーションの受けとめ方が異なって

Table 5

	父親		母親		
	受容的	指示的	受容的	指示的	
B2. 共感してくれる	<b>0.884</b>	- 0.185	<b>0.903</b>	- 0.186	
B3. 話を受けとめてくれる	<b>0.817</b>	- 0.108	<b>0.887</b>	- 0.113	
B1. 労ってくれる	<b>0.757</b>	0.012	<b>0.759</b>	- 0.003	
B5. 励ましてくれる	<b>0.718</b>	0.297	<b>0.770</b>	0.293	
B4. 同情してくれる	<b>0.723</b>	0.236	<b>0.691</b>	0.270	
B10. 望ましい考え方ややり方について指導される	0.041	<b>0.804</b>	- 0.045	<b>0.859</b>	
B9. こういう対応をするようにと指示される	0.002	<b>0.809</b>	- 0.029	<b>0.835</b>	
B7. よくある話だと一般化される	- 0.186	<b>0.755</b>	- 0.099	<b>0.805</b>	
B6. 他の人も同じですよと言われる	0.093	<b>0.680</b>	0.143	<b>0.700</b>	
B8. 原因や状況について質問される	0.209	<b>0.483</b>	0.249	<b>0.529</b>	
	因子間相関	父-受容	0.117	0.535	- 0.021
		父-指示		- 0.077	0.710
		母-受容			0.096

Table 6

	推定値	父親		推定値	母親	
		S.E.	有意確率		S.E.	有意確率
<b>コミュニケーション感覚へのパス係数</b>						
<b>A. コミュニケーション内容尺度</b>						
A1. 挨拶	0.358	0.169	0.034	0.464	0.169	0.006
A2. 園での子どもの様子について	0.165	0.088	0.062	0.442	0.107	<b>0.000*</b>
A3. 家庭での子どもの様子について	0.373	0.089	<b>0.000*</b>	0.258	0.082	0.002
A4. 気になること（怪我・トラブル等）について	0.219	0.079	0.006	0.083	0.079	0.293
A5. 子育てに関する悩みについて	0.197	0.147	0.179	- 0.140	0.097	0.148
A6. 子育てに関する具体的なアドバイス	- 0.235	0.156	0.133	0.178	0.102	0.079
A7. 雑談・世間話	0.308	0.079	<b>0.000*</b>	0.195	0.076	0.010
<b>B. コミュニケーション方法尺度</b>						
受容的コミュニケーション因子	0.264	0.029	<b>0.000*</b>	0.286	0.024	<b>0.000*</b>
指示的コミュニケーション因子	0.024	0.026	0.360	- 0.007	0.023	0.775
<b>コミュニケーション満足度へのパス係数</b>						
<b>A. コミュニケーション内容尺度</b>						
A1. 挨拶	0.365	0.188	0.052	0.040	0.216	0.852
A2. 園での子どもの様子について	0.170	0.094	0.069	0.467	0.131	<b>0.000*</b>
A3. 家庭での子どもの様子について	0.277	0.090	0.002	0.266	0.083	0.001
A4. 気になること（怪我・トラブル等）について	0.218	0.080	0.007	0.194	0.084	0.020
A5. 子育てに関する悩みについて	- 0.095	0.128	0.457	- 0.071	0.102	0.486
A6. 子育てに関する具体的なアドバイス	0.195	0.135	0.150	0.152	0.111	0.169
A7. 雑談・世間話	0.172	0.076	0.023	0.289	0.076	<b>0.000*</b>
<b>B. コミュニケーション方法尺度</b>						
受容的コミュニケーション因子	0.330	0.027	<b>0.000*</b>	0.321	0.024	<b>0.000*</b>
指示的コミュニケーション因子	- 0.028	0.025	0.253	- 0.043	0.022	0.046
<b>保育者への信頼感へのパス係数</b>						
<b>A. コミュニケーション内容尺度</b>						
A1. 挨拶	0.223	0.137	0.103	0.235	0.210	0.264
A2. 園での子どもの様子について	0.303	0.089	<b>0.001*</b>	0.736	0.113	<b>0.000*</b>
A3. 家庭での子どもの様子について	0.091	0.084	0.278	0.152	0.089	0.088
A4. 気になること（怪我・トラブル等）について	0.075	0.073	0.303	0.238	0.084	0.005
A5. 子育てに関する悩みについて	0.152	0.122	0.213	0.026	0.118	0.824
A6. 子育てに関する具体的なアドバイス	- 0.090	0.124	0.467	0.023	0.115	0.844
A7. 雑談・世間話	0.147	0.075	0.048	0.136	0.077	0.078
<b>B. コミュニケーション方法尺度</b>						
受容的コミュニケーション因子	0.314	0.028	<b>0.000*</b>	0.321	0.027	<b>0.000*</b>
指示的コミュニケーション因子	- 0.097	0.025	<b>0.000*</b>	- 0.050	0.023	0.032

\*: Holm法による修正を加えた上で5%水準で有意

いることが示された。

コミュニケーション方法については、コミュニケーション方法尺度に関する因子分析の結果、父親と母親間で同一の因子における因子間相関が高かったことから、保育者のコミュニケーション方法に対する保護者の受けとめは、父親と母親で概ね共通していることが示された。また、父親・母親ともに、受容的なコミュニケーション方法を取っていると感じられているほど、コミュニケーション感覚が増し、コミュニケーションの満足度が高く、保育者への信頼感も高くなるという傾向が示された。さらに、父親においては、指示的なコミュニケーションをされていると感じている場合には、保育者への信頼感が低くなる傾向も示された。こうした結果から、保育者が保護者とコミュニケーションにおいては、受容的に関わることが大切であることが示唆されたと考えられる。

本研究の限界として、本研究ではコミュニケーションの内容や方法に焦点を当てたが、登園時や降園時等といったコミュニケーションのタイミングやコミュニケーションの回数、時間等の本研究で分析していない様々な要因が考えられ、そうした要因の影響については明らかに出来ていない。また、コミュニケーションの内容についても、より具体的な内容によってコミュニケーション満足感への影響が変わる可能性も考えられる。例えば、園での子どもの様子について、子どもの発達の様子なのか、印象に残った姿なのか、生活の中で起こしたトラブルの話なのか等、様々な様子が具体的なコミュニケーションの内容として想定される。こうした具体的な内容によってコミュニケーション満足感が変わってくるのかについても検討を加える必要があると考えられる。

保育者の保護者支援の観点では、そもそも保育者とコミュニケーションを取っていない保護者とコミュニケーションをどう構築していくのかというのも重要な課題であると考えられるが、本研究ではコミュニケーションを取っている保護者を対象としているため、この点の検討が出来ていない。コミュニケーションが行われる背景要因についても、検討していく必

要がある。

勝浦・上田(2021)が指摘しているように、保育者が保護者支援を行う上での基礎となるのが関係構築であり、そのための重要な手段がコミュニケーションである。今後、保護者支援の基盤となる保育者のコミュニケーションについて研究を蓄積されることが期待される。

## 引用文献

- 廣瀬春次・田中浩二・梅木幹司. (2022). 保育所保育が保護者の子育て支援の満足度に与える影響の要因構造に関する検討：保護者の意識の違いによる分析. *至誠館大学研究紀要*, 9, 25-34.
- 勝浦眞仁・上田敏文. (2021). 保護者支援における保育士の抱える困難感のフェーズを探る：保育士による保護者支援のための文献研究. *桜花学園大学保育学部研究紀要*, 24, 35-50.
- 厚生労働省. (2008). *保育所保育指針解説*. フレーベル館.
- 厚生労働省. (2018). *保育所保育指針解説<平成30年3月>*. フレーベル館.
- 丸目満弓. (2014). 保護者支援の前提となる保育士と保護者間コミュニケーションに関する現状と課題：保護者アンケートを中心として. *大阪総合保育大学紀要*, 9, 173-194.
- 水枝谷奈央. (2018). 保育所に通う子どもの母親がもつ保育士への信頼感：自由記述の分析から. *子ども家庭福祉学*, 18, 14-24.
- 文部科学省. (2018). *幼稚園教育解説<平成30年3月>*. フレーベル館.
- Muthén, L.K. & Muthén, B.O. (1998-2018). *Mplus User's Guide. Seventh Edition*. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- 内閣府・文部科学省・厚生労働省. (2017). *幼保連携型認定こども園教育・保育要領解説<平成30年3月>*. フレーベル館.
- 中平絢子・馬場訓子・高橋敏之. (2014). 信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援. *岡山大学教師教育開発センター紀要*, 4, 63-71.
- 成田朋子. (2012). 保護者対応に求められる保育者のコミュニケーション力. *名古屋柳城短期大学研究紀要*, 34, 65-76.
- 大内善広・野澤義隆・萩原康仁. (2021). 保育者とのコミュ

ニケーションが父親の育児動機づけに与える影響の研究. *日本心理学会大会発表論文集*, 85, PO-013.  
立 森 久 照・伊 藤 弘 人. (1999). 日本語版Client Satisfaction Questionnaire 8項目版の信頼性及び妥当性の検討. *精神医学*, 41, 711-717.

#### 付記

本研究は、2016～2020年度科学研究費助成事業（基盤研究C）の補助を受けて行われた。また、本研究の一部は日本教育心理学会第65回総会にて発表された。

(おおうち よしひろ・のざわ よしたか・  
はぎわら やすひと)

【受理日 2023年12月20日】