

# 不適切な保育を避けるために

関西大学

山縣 文治

## 1. この一年間の新聞記事の一部

NPO法人が運営する小規模保育施設。この夏、女性園長が1~2歳児に対して怒鳴り声を上げたほか、ほおを押さえてたたいたり、頭や顔にお茶をかけたりしたという。園児にけがはなかったという。

私立認可保育園の元職員から長女への虐待について電話で告げられ、がくぜんとした。担任保育士が長女の顔や背中をトイレでたたいたり、おやつを無理やり口に押し込んだり、着替えなどの際に「早くしろ」「うるさい、黙れ」などの暴言を吐いたりしているとの内容だった。

保育園で怪我をして帰ってくることが多く、登園を嫌がる本児に対し、両親が保育園で何があったかを問い質したところ、本児から、担当保育士に繰り返し暴行や暴言を受けたとの話があった。これを聞いた両親が保育園に訴え出たものの、まともに相手にしてくれなかった。やむを得ず市の保育課や児童相談所にも相談したが、調査もしないで「あり得ない」と決め付けられた。

公立保育所保育士が自身だけになった時を見計らってわいせつ行為をしたとみられる。今年一月、被害を受けた園児の保護者が、敦賀署に相談したことで容疑が発覚した。県警は九日までに、園児二人へのわいせつ行為をスマートフォンで動画撮影していたとして、児童買春・ポルノ禁止法違反（製造）の疑いで追送検した。

私立保育園の保育士が、子どもの口に無理やり夕食を詰め込むなどした。施設長は、市の聞き取りに対し、保育士の虐待行為に気付きながら、退職を懸念して注意できなかつたとの趣旨の説明。事件の背景に、保育業界が抱える慢性的な人手不足という問題があったと言えそうだ。

園児に性的暴行を加えたなどとして、強制性交等罪などに問われた元保育士の男が、約10人の園児にわいせつ行為をしたと認めていることが裁判で明らかになった。性加害者への治療を中断して保育所に就職していたことも判明した。園には事件発覚前から被害の相談があったが、園では事実関係を確認できなかったという。

## 2. クレームへの対応

### 1)クレームが増えた背景

・保育園や幼稚園に対する間違った情報が、テレビやネットのSNSなどで拡散されている。

（専門家の声より、ネットの声が正解）

・核家族化や希薄な人間関係が増えたことにより、悩みを相談できる相手がいない。

・自己表現が自己中心になり、人間関係がうまくとれない人が増えている。

・ストレスが多い社会となった。

・人格的に偏りがある人が一部にいる。

・「園=サービス業」「わが子=お客」と捉え、顧客満足が得られないと不満がたまる。

### 2)クレームを言う保護者の心理

・普段から言いたいことを我慢している。

・気持ちを受け止めてほしいという承認欲求がある。

・質の向上のための提案である。

・事業者との関係では、利用者の方が強い立場にある。（優越感を感じたい）

### 3)対処法や心構え

・初期対応が重要。最初に誤った対応をしてしまうと火に油を注ぐ結果となり、さらなるクレームを生む。

- ・目を見て、ゆっくりうなずきながら。反論せずに話を聞く。話を止めない。（共感的、非審判的態度）
- ・一人で解決せずチームで対応。「園で話し合ってみます」。
- ・園内にSV体制を。
- ・事実確認をしたうえで必要な場合は謝罪する。事実確認・認定は、相互に了解することが前提。推論・推測は「あなたは、そう感じたのですね」「あなたはそう思ったのですね」。これには、暗に「自分は認めていない」ことを意味する。即、言葉で否定すると、混乱しやすい。
- ・「差し支えなければ」、「失礼ですが」、「お手数をおかけしますが」、「恐れ入りますが」、「残念ですが」、「大変申し上げにくいのですが」、「あいにくですが」などを上手に使う。

### 3. 保育における子どもの権利・人権

#### 1) 保育所保育指針と最善の利益

##### 【第1章総則 1. 保育所保育に関する基本原則 (1) 保育所の役割】

保育所は、児童福祉法第39条の規定に基づき、保育を必要とする子どもの保育を行い、その健全な心身の発達を図ることを目的とする児童福祉施設であり、入所する子どもの最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進することに最もふさわしい生活の場でなければならない。

##### 【第5章職員の資質向上 1. 職員の資質向上に関する基本的事項 (1) 保育所職員に求められる専門性】

子どもの最善の利益を考慮し、人権に配慮した保育を行うためには、職員一人一人の倫理観、人間性並びに保育所職員としての職務及び責任の理解と自覚が基盤となる。各職員は、自己評価に基づく課題等を踏まえ、保育所内外の研修等を通じて、保育士・看護師・調理員・栄養士等、それぞれの職務内容に応じた専門性を高めるため、必要な知識及び技術の修得、維持及び向上に努めなければならない。

\*認定こども園教育・保育要領では、第1章総則の2、「幼保連携型認定こども園における教育及び保育の目標」において、指針の第1章とほぼ同様の内容を記載。第5章はなし。

幼稚園教育要領には最善の利益という記述はなし。

#### 2) 保育士倫理綱領と最善の利益

1. 私たちは、一人ひとりの子どもの最善の利益を第一に考え、保育を通してその福祉を積極的に増進するよう努めます。

#### 3) 最善の利益と権利・人権

##### 【基盤としての最善の利益：犯してはならないもの・最低守らなければならないもの】

保育の現場で犯してはならないものの代表的なものは虐待です。社会的養護関係施設、高齢者福祉施設さらには障がい者福祉施設には、職員による虐待について法律に規定してありますが、保育所の職員についてはこのような記載がありません。しかし、当然のことながら、虐待を行ってはなりません。とりわけ、言葉や態度などで、子どもの心を傷つける心理的虐待は、保育現場では発生しやすく、注意したいものです。

##### 【目標としての最善の利益：さらに質を上げるためのもの】

子どもの育ちは様々です。そうすると、最善の利益を考慮した育ちの保障のプロセスあるいは方向は、多様であるということになります。したがって、このような意味での最善の利益を考慮した保育は、具体的な保育の中身をさすのではなく、子どもの意思を積極的に尊重するなどの姿勢を指すことになります。

#### 4) 最善の利益と保育の質（子どもの権利を守るものであり、侵害するものである）

##### ①制度面

・設備基準      ・職員配置基準      ・空間基準      ・指針・要領の内容      等

##### ②施設運営面（ハード面）

・設備      ・職員配置      ・空間      等

##### ③施設運営面（ソフト面）



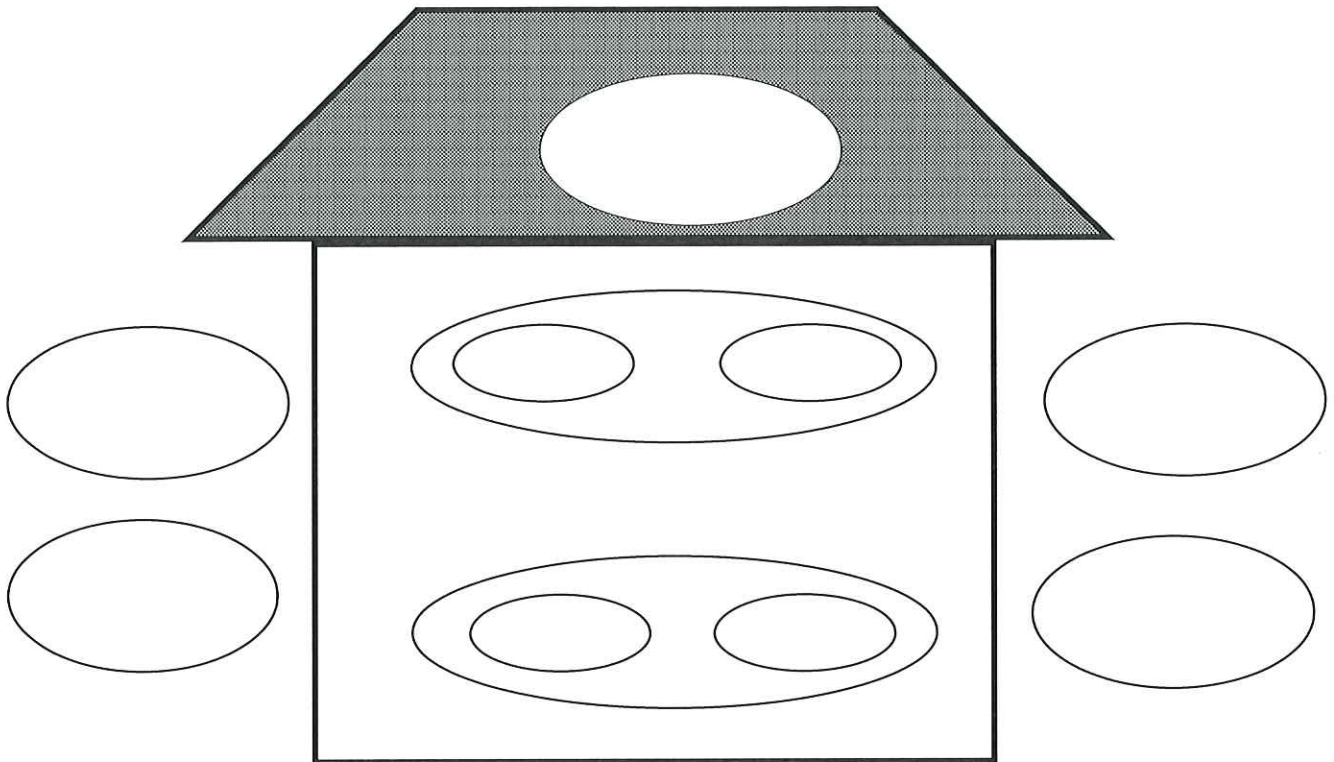
- ・保育目標    ・保育に関わる計画（施設 グループ 個人）    ・保育内容    ・保育実践 等
- 第3者評価

④環境としての職員

- ・専門性    ・自己研鑽    ・人権意識    等

4. 不適切な保育を発生させる構造 とその要因

1) 不適切な保育を発生させる構造



2) 不適切な保育の発生要因

個人的要因	
関係的要因	
組織的要因	
制度的要因	
環境的要因	
その他の要因	

5. 不適切な保育・適切な保育とするための対応

1) 不適切な保育を生じさせないために

①点検・評価

自己点検・自己評価 相互評価

利用者（保護者）評価

第三者評価

②チェックリストによる振り返り

<https://www.z-hoikushikai.com/about/siryobox/book/checklist.pdf>

2) 不適切な保育が生じたら

起こした人・グループ

利用者（子ども・保護者）

地域

組織（園内 理事会 評議会 第三者委員）

マスコミ

3) 苦情への対応

事前準備（マニュアル 入所時の説明 毎年の説明）

個人（担当者）任せにしない対応

即返事をせず考えて返事をする（いったん引き取ることが重要）

必要に応じて全体への開示

6. 目指すは

