

園とのコミュニケーションに関する 保護者の意識調査

一 目次

1. 調査にあたって
 - ・本レポートの目的
 - ・調査概要
2. アンケート調査 結果の要約
3. インタビュー調査 結果の要約
4. 問題を解決するために
 - ・調査から見えた問題
 - ・課題と解決の方向性
5. 終わりに

1. 調査にあたって

一 本レポートの目的

私たちは子ども子育て研究室（以下、子子研）は、「フレーベル西が丘みらい園」という認可保育園をもつ、株式会社フレーベル館の調査研究部隊です。

「子どもと社会をつなぐことによって、保育・子育ての課題を解決する」をミッションに掲げ、子どもや子育てに関する調査研究を行っています。

今回保育現場と保護者を“つなぐ”にあたり、「園の先生は、保護者と上手くコミュニケーションを取れていないという課題感を抱えている場合があるが、何故上手く取れていないか分かっていない」という状況がありました。その原因を明らかにするために、「就労中で主に0～5歳児のいる家庭の保護者」を対象に、「園とのコミュニケーション」に関する調査を実施しました。

本レポートは、調査を通して見えてきた保護者の「ベースにある価値観」「抱えている問題」「園と保護者のコミュニケーションにおける課題」を抽出し、子子研として「取り組みたい課題」及び「解決の方向性」をまとめています。

調査を通して見えてきた園と保護者の円滑なコミュニケーションにおける課題解決のために、我々にできることを検討していきたいと思えます。

一 調査概要

インタビュー調査

目的 園に通う子どもの保護者が、園とのコミュニケーションにおいて感じていることを調査することで、双方のコミュニケーションにおける課題を明らかにする。

対象者 園に通う0～5歳児がいる保護者 計12名

期間 2023年9月23日～10月6日

方法 オンラインでのデプスインタビュー調査
(zoom/GoogleMeet)

アンケート調査

目的 園に通う子どもの保護者の、園とのコミュニケーションについての思い、課題を明らかにする。

対象者 園に通う0～5歳児がいる「ASOPPA!」会員
490名
※ASOPPA!株式会社フレーベル館が運営する子どものあそびがパッと見つかるWEBサイト

期間 2023年12月4日～2024年1月14日

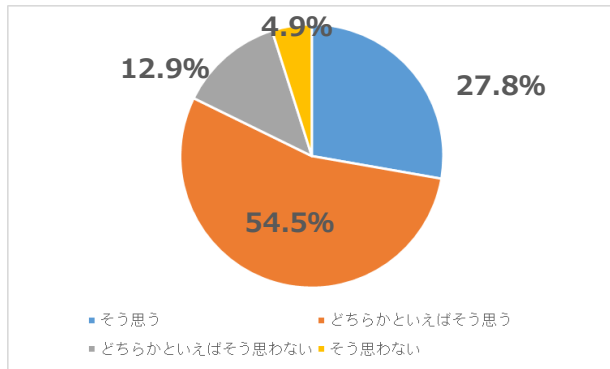
方法 インターネットを使ったアンケート調査

2. アンケート調査 結果の要約

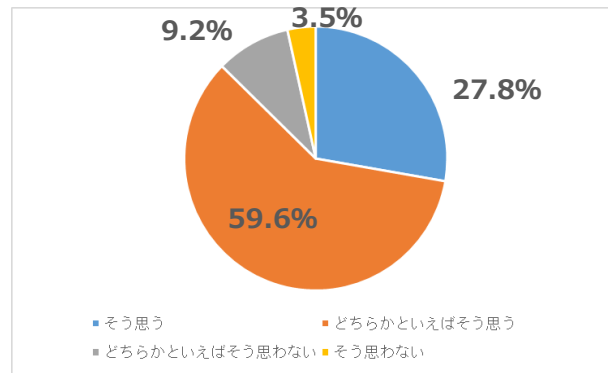
一 8割以上保護者が、園に対して肯定的な印象をもっている

以下3つの項目において、園に対して評価をしてもらった。どの項目においても、「そう思う」「どちらかと言うとそう思う」と肯定的な印象を持っている人が8割以上にのぼった。

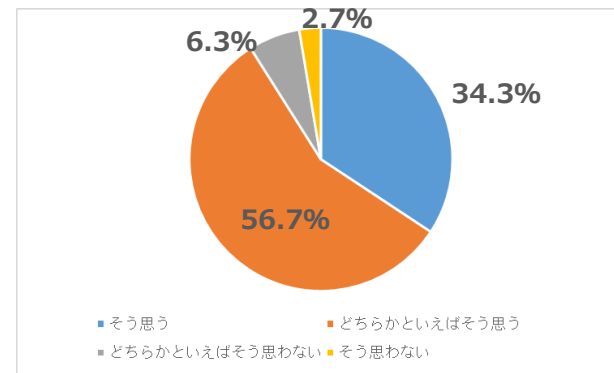
Q.先生と何でも話せると感じている



Q.先生は自分（あなた）の話すことを肯定的に受け止めてくれると感じる



Q.先生は自分の子どものことを「よく見ているな」と感じる

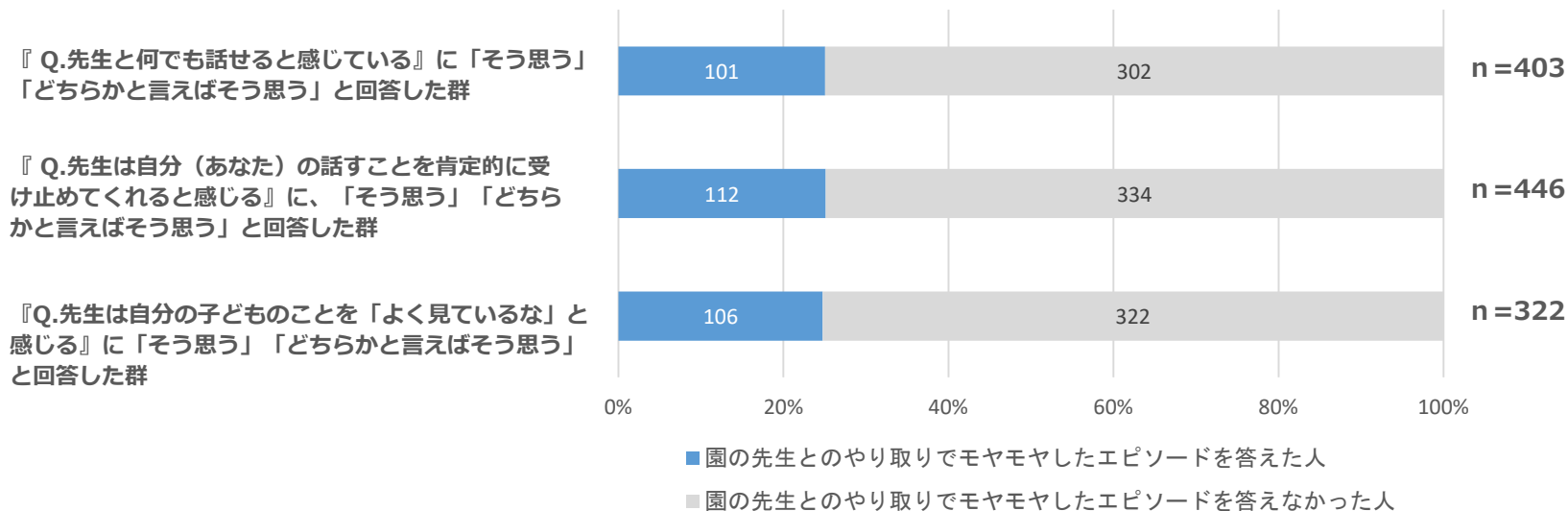


n=490

一 園に肯定的な印象を持つ保護者でも、25%がモヤモヤした経験があった

前ページで園とのコミュニケーションに肯定的な印象を持っている保護者でも、約25%の保護者が、園とのやり取りでモヤモヤした経験があることが分かった。

園の先生とのやり取りでモヤモヤしたエピソードを答えた人の割合



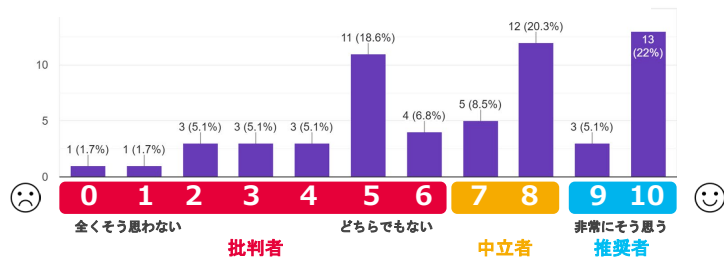
3. インタビュー調査 結果の要約

一 園に対する満足度の評価により、グループを2つに分けた

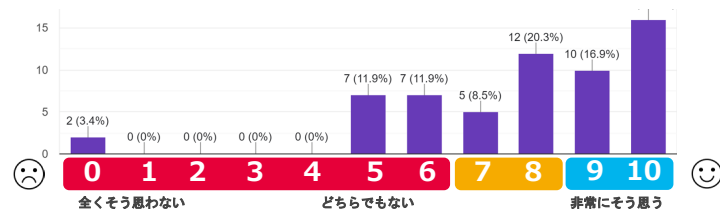
3つの項目において、園に対して0-10で評価をしてもらい、平均9.4と高得点の園に対して満足している保護者をAグループとし、園に対する評価が平均6.1と低めの得点であった、園に対して不満を持つ保護者をBグループとした。各グループから6名ずつインタビュー対象者を選定した。

※事前アンケート回答者59名よりインタビュー対象者を選定

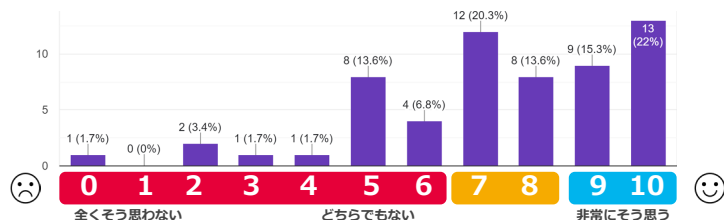
Q.園の先生と何でも話せると感じている



Q.園の先生は自分の意見を肯定的に受け止めてくれると感じる



Q.園の先生は自分のこどものことを「よく見ているな」と感じる



Aグループ (6名)

平均 **9.4** ポイント

園に対して **満足** している
保護者



Bグループ (6名)

平均 **6.1** ポイント

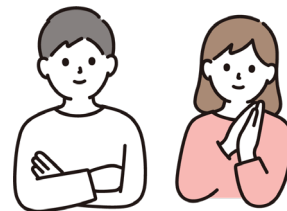
園に対して **不満** を持つ
保護者

ー AグループとBグループの5つの共通点

A・Bグループの基本的な状況や価値観などは、大きく乖離しておらず、共通していたことは下記の5つであった。

A・Bグループに共通する価値観

- ①初めての親子分離で不安を感じており、**そもそも「園生活」に対するイメージがない**ので、子どもの様子が分かると安心する
- ②**先生は忙しそう**だから、自分からは話しかけてはいけないのではないかと感じる
- ③**自分の子どもは大事**なので、園でも大事にされていると感じられると嬉しい
- ④**同じ社会人**として、園にも丁寧な対応をしてほしいと望む
- ⑤保護者の**立場や状況に理解**が示されると嬉しい



一 コミュニケーションの経験によって評価が変わる

先述したように、両グループともに共通した価値観を持っていたが、その後園に対して頂く印象に違いが生まれた。その原因は、入園後の園とのコミュニケーションにおける経験の違いだという事が分かった。コミュニケーションの際にポジティブな経験をした人は園の先生と何でも話せると感じ（Aグループ）、ネガティブな経験をした人は園の先生と話しにくいと感じるように（Bグループ）なっていた。



保護者の状況は共通

入園希望順位に相関関係はなし

ここが分かれ目！

ポジティブな
コミュニケーション
の経験

ネガティブな
コミュニケーション
の経験

Aグループ
園の先生と何でも話せる



Bグループ
園の先生と話しにくい



一 ポジティブな経験とネガティブな経験の具体例

ポジティブな経験とネガティブな経験の違いとは、具体的にどういうことか、下記にまとめる。

ポジティブなコミュニケーションの経験

- ①園の様子を具体的に伝えてくれた
- ②保護者が聞かなくても先生から子どものことを伝えてくれた
- ③子ども一人ひとりを見てくれていることがよく伝わってくる
- ④トラブルがあっても丁寧に対応してくれた
- ⑤保護者の立場を理解し、受容した上で話してくれた

保護者と良好な関係を
結んでいるAグループ



ネガティブなコミュニケーションの経験

- ①園での子どもの様子が分かりにくい
- ②先生が忙しそうで話しかけづらく、話しかけてくれることも少ない
- ③お便りや連絡の内容がいつも同じように感じられる
- ④園の方針やルールなどに関する説明が少ない
- ⑤保護者の状況や価値観に理解が示されなかった

保護者と良好な関係を
結べていないBグループ



一 共通の価値観とそれぞれの経験具体的エピソード①

共通の価値観①

初めての親子分離で不安を感じており、そもそも「園生活」に対するイメージがないので、子どもの様子が分かると安心する

ポジティブな経験エピソード

Aグループ：園の様子を具体的に伝えてくれた

園の一日のルーティンがわからなかったので、聞いたりしました。一日、いつ何をしているのか、お散歩に行く日と行かない日だと何が違うのかなど。先生たちは質問したことにはちゃんと答えてくれました。

(30代女性/1歳/保育所利用)

連絡帳では大体、活動「今日はボールを使って遊びました」だけでなく、息子がどういう状況だったか「大きいボールをもって楽しいねと元気に部屋中を動いていました」に加え、息子と先生の会話（息子がこう言っていたなど）を書いてくれるので余計、園での様子が想像しやすいです。

(30代女性/2歳/保育所利用)

ネガティブな経験エピソード

Bグループ：園での子どもの様子が分かりにくい

園の様子がちょっと分かりにくいというのもあって。園でどういう風にしてるとか、もうちょっとフィードバックとかほしいなどは常々思います。園からのお話が少ないので、（園の様子を知るの）先生からではなく、子どもたちからの話がメインで。ただ、娘経由で聞くと伝言ゲームみたいな感じで、他の保護者から「今日は何々があったみたいだよ」って。「それは知らなかった、うちの娘はそんなこと言ってなかった」ってこともあったり。

(40代女性/0歳（未就園）、5歳/幼稚園利用)

紙で「今日は外遊び」「今日はプール」みたいな今日一日やったことについて一言書いて貼り出されてあって、写真は、あつたりなかったり。やったことだけであれば、それを見ればわかるけど、それでどういう反応があったとかは、ちょっとよくわからないんです。

(30代女性/1歳、4歳/保育所利用)

一 共通の価値観とそれぞれの経験具体的エピソード②

共通の価値観②

先生は忙しそうだから、自分からは話しかけてはいけないのではないかと感じる

ポジティブな経験エピソード

Aグループ：保護者が聞かなくても先生から 子どものことを伝えてくれた

お迎えの時「どうでした？」と聞かなくても、クラスの先生が色々な話をしてくれます。「こんな成長が見られました」とか「できるようになりました」とか。怪我とかトラブルとかは、時間をかけてきちんと報告を貰ってます。

(30代女性/1歳、4歳/保育所利用)

(子どもが)基本お弁当食べないんです。私からは何も言ってなかったんですけど、初めて食べた時に「やっと食べてくれました」ってわざわざ電話で報告してくれました。担任の先生も、補助の先生もみんな喜んでくれてお祝いみたいな。良い先生で良かったです。本人も帰ってきたら言っていました

(30代女性/3歳/幼稚園利用)

ネガティブな経験エピソード

Bグループ：先生が忙しそうで話しかけづらく 話しかけてくれることも少ない

お迎えの時に部屋で、本当に10秒以内くらいのすごい短い時間で先生と話す。よほど問題とか、友だちと何かあったとか、そういう時だけ言ってくださるんですけど、特に何もなければ「今日元気に過ごしていました」とか、一言だけで終わりです。先生たちの働き方みたいなのを考えると仕方がないと思うけど、もう少し園でどういう風に過ごしたかを話してくれたらいいなとは思いますが。あまり話す雰囲気ではない。

(30代女性/4歳/保育所利用)

個人面談では、園での子どもの様子と気になってることがあれば聞きたいな感じですね。でもどうなんですかね。基本的には子どもの様子を見て、楽しくやってるんだなって感じますけど。本当のこと、良くないところも先生は言ってくれてるのかな？自分からガツガツ聞かないと教えてくれないのかな？と思いますよね。

(30代女性/0歳、3歳/保育所利用)

一 共通の価値観とそれぞれの経験具体的エピソード③

共通の価値観③

自分の子どもは大事なので、園でも大事にされていると感じられると嬉しい

ポジティブな経験エピソード

Aグループ：子ども一人ひとりを見てくれていることがよく伝わってくる

保育園なんで、ちっちゃい子や赤ちゃんとかもいてるんですけど、うちの子が「その子たちにお昼寝するときにトントンしてあげてました」とか聞いてますね。家ではなかなか見えない部分で、こういうことができるって聞いて嬉しいですね。

(30代女性/2歳、7歳/保育所利用)

子どもが困った様子の時には「こういうサポートをしたら、こんな切り口を見つけてこうしていました」とか、危ない場面では「こういう注意をしたら、後日、こんなトラブルが起きかけたけど、自分で気持ちを整理して切り替えていたようです」とか報告しつつどういう対応をしたのか教えてくれるので、印象に残っています。

(30代女性/1歳、4歳/保育所利用)

ネガティブな経験エピソード

Bグループ：お便りや連絡の内容がいつも同じように感じられる

園だよりは、在園児家庭用のWEBページに、毎月PDFがアップされる感じです。結構毎月似たようなことが書いてある。あまり代り映えしないので、「へ～」って感じで、お誕生日の子が書いてあったりするので「知っている名前ないかなー」と探したりとか。毎月一応見ていますが、本当毎月似たようなことが書いてあるので、あんまり読んでいないっていうのがちょっと正直なところ。

(30代女性/4歳/保育所利用)

担当の先生は、私が前日（連絡帳）に書いたことを見てくれてはいる。でもオウム返しするっていうのが、定型になっている感じがして。例えば、私が、「今日は離乳食上手に食べられなくて大変でした。園でもこうなのでしょうか？」って書いたら、「食べてくれないのは大変でしたね。今日は～」という感じのあまり読んでくれているのか分からない内容の日があったり。なんか一番若手の先生とかは「受け止めます」という指導を最初受けているみたいで、その定型通りにやられているのかなって。

(30代女性/0歳/保育所利用)

一 共通の価値観とそれぞれの経験具体的エピソード④

共通の価値観④

同じ社会人として、園にも丁寧な対応をしてほしいと望む

ポジティブな経験エピソード

Aグループ：トラブルがあっても丁寧に対応してくれた

子どもが幼稚園行きたくないと言った時があって、話をよく聞いてみたら、お友だちに嫌なことを言われたり足をひっかけられたりしたことが分かって。先生に話したら、先生から相手の保護者に連絡して下さって。そこでどういってお話がされたのかとか教えてくれたり、スピーディーに対応してくれました。

(30代女性/2歳、6歳/幼稚園利用)

「さっきの体操の時に、何とかちゃんとぶつかっちゃってたぶん右足を踏まれたから、小指を痛がっていますが、見た感じ大丈夫です」とか。そういうちょっとしたことでも報告して下さるのは、ありがたいです。

(30代女性/5歳、6歳/幼稚園利用)

ネガティブな経験エピソード

Bグループ：園の方針やルールなどに関する説明が少ない

家帰ってきて「○○くんと喧嘩したー」とか、ちょっと怪我したとかも子どもから聞きます。それで先生に聞くと話してくれるんですけど、園の方針なのか、あんまり（子ども同士）トラブル系は、言わない感じなのか、先生からの報告はないです。「友だちとのトラブルは、しょっちゅう保育園ではあるし」と先生は、仰るんですけど。トラブルについて話さない方針に関する説明などは、特にはなかったですね。

(30代女性/1歳（未就園）、4歳、6歳/保育園利用)

連絡帳の書き方の説明は「体調面とか気になることは書いてください」とか「朝ごはんの記録も体調が悪くなった時の目安になるから、食べてなかったら食べてないでいいし、なるべく嘘無く書いてもらった方がいいです」とかその辺は説明あったんですけど（具体例が）何もなくて。本当に何書けばいいか全然わからなくて。ネットで検索しましたね。

(30代女性/1歳（未就園）、4歳、6歳/幼稚園利用)

一 共通の価値観とそれぞれの経験具体的エピソード⑤

共通の価値観⑤

保護者の立場や状況に理解が示されると嬉しい

ポジティブな経験エピソード

Aグループ：保護者の立場を理解し受容したうえで話してくれた

子どもが家でも食べるの早くて、口にすぐくものを入れてしまう。「よく噛んで」ということを家でも言っているんだけど園でも伝えているということで、そこは保育園でも伝えていくし、家でもやっていきましょうという話があった。

園と家庭で状況の確認と連携の確認ができてよかったなと思った。それができて安心したかな私たちがやっていることがこれでいいのかな？と思っていた部分もあるので、これでいいんだと思えた。

(30代女性/1歳/保育所利用)

私としては、食事をとってほしい、指舐めをやめてほしい、という思いがどうしても行き場もなく、先生に聞いた。先生の答えとしては、個人を尊重することが大きい部分で、食事も好みがあるし、指舐めもやめさせると本人にストレスだから様子を見ましようという回答でした。

先生の言う事も正論だろうなと思ったので、ほっとしました。親としては、やめさせなくちゃいけない、こうしなきゃいけないというのを「しなくていいんですよ」と言われた気になったのでほっとした。

(30代女性/1歳/保育所利用)

ネガティブな経験エピソード

Bグループ：保護者の状況や価値観に理解が示されなかった

最初に私がまだ授乳しているって言ったら、先生から「やめてください」ってピシャって言われて。おっぱい辞めるかどうかって、園が決めることではなく、やっぱり母子の関係が一番大事だし、一回辞めたらもう戻れないものだから。なんか私はそれが心にずーっと引っかかっていて、この先生には心を開けないんじゃないかって、未だに思っちゃったりしているなって。

(30代女性/0歳/保育園利用)

入園後最初の頃は、(午睡時に)寝なかったらしくて「活動時間を長くして、昼寝にすっと入れるように、朝早く6時くらいに起こしてください」と言われました。保育園に入る前は9時とかに起きていたのでそれはちょっと辛いなあと思いました。先生には頑張りますと伝えました。家でも横になったら寝るようにしてくださいと言われて、どうしたらいいのかなと思った。家ではどうすることもできなかったの。横になったら寝るようにといわれても難しいので

(30代女性/2歳/保育所利用)

4. 問題を解決するために

一 経験の差が生まれるコミュニケーションにおける問題点

2つのグループ間で、何故経験の差が生まれるのか、園と保護者のコミュニケーションにおける問題点を検討する。

Aグループ：ポジティブなコミュニケーションの経験

- ①園の様子を具体的に伝えてくれた
- ②保護者が聞かなくても先生から子どものことを伝えてくれた
- ③子ども一人ひとりを見てくれていることがよく伝わってくる
- ④トラブルがあっても丁寧に対応してくれた
- ⑤保護者の立場を理解し、受容した上で話してくれた

Bグループ：ネガティブなコミュニケーションの経験

- ①園での子どもの様子が分かりにくい
- ②先生が忙しそうで話しかけづらく、話しかけてくれることも少ない
- ③お便りや連絡の内容がいつも同じように感じられる
- ④園の方針やルールなどに関する説明が少ない
- ⑤保護者の状況や価値観に理解が示されなかった



問題

- ①保護者も園の先生も互いに忙しく、
ゆっくりとコミュニケーションを取る時間があまりない
- ②園の先生は保護者のことを、保護者は園のことを
お互いに十分に理解できていないため、
コミュニケーションにおいてすれ違いが起こっている。

一 問題についての課題と解決策

問題①保護者も園の先生も互いに忙しく、ゆっくりとコミュニケーションを取る時間があまりない

課題

**保護者と園の先生
お互いが時間と心
にゆとりを持ち、
円滑なコミュニ
ケーションを取れ
る状態になる**

解決策

園の先生は、子どもの育ちを一緒に支えていくためにも、保護者と積極的にコミュニケーションを取りたいと思っているが、日々の記録や事務作業など書類業務に時間が取られ、十分に時間を取ることができていない。この問題を解決するには、園の工夫だけでは難しいと考えられる。事務作業の効率化を図るICT商材の提案など、保護者とコミュニケーションを取る時間を作り出すための外部からのサポートが必要だと考えられる。さらに、園で作成すべき最低限の書類（記録）はなんなのか、国が示すということも必要なのではないか（自治体によって偏らない国の基準の提示）。

また保護者に対しても、園の準備などを含めた子育て・家事に関する日々の生活の負担軽減を図るサービスを生み出すことで、日々の子育てに対して、時間や気持ちに余裕を持って向き合うためのサポートも必要だろう。

そうして、お互いに時間と心にゆとりを持ち、子どもについてのコミュニケーションを取れるようになることで、子どもの育ちをお互いに支えられるようになることを我々は目指していきたい。

一 問題についての課題と解決策

問題②園の先生は保護者のことを、保護者は園のことを お互いに十分に理解できていないため、コミュニケーションにおいてすれ違いが起きている。

課題

**保護者と園の先生
がお互いのことを
理解し合い、
コミュニケーション
を取れるように
なる。**



解決策

園の先生は「保護者が、園や園生活についてあまりよく知らない」ということを分かっていなかったり、保護者がわからないことがイメージが付きにくいという状況がある。現在の保護者がどのような価値観を持っているのか、保護者が何を具体的に知りたいと思っているのか、どのようなことが気になるのか、保護者理解の機会を得ることが必要だろう。

その上で、園の説明会や普段の会話などで、どのように情報を発信すると保護者に伝わるのかを示す、園への情報提供やサポートのニーズもあるのではないかな。また、園の先生も保護者も、一方的な情報発信や議論の経験はあるが、対話の経験が少ないため、コミュニケーションの際に一方的になってしまう傾向があるようだ。お互いの価値観や状況を知り、理解しながら対話をするための基盤を培うためのサポートも必要となるのではないかな。

4. 終わりに

一 おわりに

今回の調査実施にあたって、園の先生が保護者と上手くコミュニケーションを取ることができていない要因は、「園が効果的に情報発信ができていないからなのではないか」「保護者への伝え方に問題があるのではないか」という仮説を立てていました。

しかし実際に調査をしたところ、「時間がない」「お互いのことを理解できていない」といった、コミュニケーション以前のことにも課題があることが分かりました。

今回の調査結果を元に、我々フレーベル館は園の先生と保護者が円滑にコミュニケーションをとれるようになり、子どもの育ちを共に支えられるような関係を構築するためのサポートとして何ができるのか、検討していきたいと思います。