

## 「仕事ですから！」：未就学児施設におけるコミュニケーションの基本

掛札逸美（心理学博士）

保育の安全研究・教育センター

★保育の安全研究・教育センターのサイト：「保育の安全」で検索 <https://daycaresafety.org/>

★YouTube 等：上のサイトにリンク

### ● 園内でコミュニケーションが成り立たなかったら、安全も保育の質も確保できない ＝ 園が危機におちいるリスクを上げる

★ 鉄道、飛行機、工事現場、工場…、あらゆる場所でコミュニケーションが安全の鍵。センサーや機械がすぐれていても、最後は人間の判断とコミュニケーション

★ 未就学児施設の場合、環境面の安全は基本的に確保されているはず。残るのは、  
ほぼすべて人間の要因（ミス、ヒューマン・エラーと呼ばれるもの）

★ 人間の脳はもともと「つい」「うっかり」＋ 隙あらば、「ぼんやり」し始める

・ 忘れた人は、忘れているのだから、忘れたことに気づかない

・ 間違えた人は、間違えたのだから、間違ったことに気づかない

→他人が気づいて(責めずに)伝える  
+他人が気づけるシステムづくり(※)

・ 今この時に、ぼんやりしている人は、ぼんやりしているのだから、  
自分がぼんやりしていることに気づかない

→ ✕ 「ぼんやりしないで！」。

そう言われた瞬間に脳は「ぼんやり」から出てしまい、本人は「ぼんやりしていません！」  
と感じる（言う）から、関係がこじれるだけ。代わりに、その人が今しているはずのこ  
とを（明るく）話しかけて。「〇〇先生、今、砂場に何人いますか？」など

※「保育の安全」→「安全」→2-6の項「できごと別の解説」の9にも参考例

★ いわゆる「不適切な保育」を放置することになり、子どもに害が及び、園が壊れる

### ● 安全上のコミュニケーションは、「みんなで仲良く」ではなく、「仕事ですから」！

★ まず片道！ ＝ 「おかしい」「危ない」「わからない」と思ったら言う／尋ねる

↓

上下や年齢は関係ない。仕事なのだから、言う／言われるのが義務

★『21世紀の証拠に  
基づく「子ども育て」  
の本』、185ページ

★ 情報伝達は一往復半 ← 人間は皆、必ず、言い間違い、聞き間違いをするから

← 未就学児施設の場合、口頭の情報伝達が主になるから

★定番 YouTube と、「保育の安全」サイト→「安全」2-4に「一往復半」

✕ 「連携しなきゃ！」「共通理解を持たなきゃ！」と掛け声をかける

↑ これはもっと先の話＋具体的な方法が必要

「連携」「共通理解」「共通認識」等は曖昧。掛け声だけでは具体的な行動にならない

★「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→C-1に具体的な方法

## ●「指摘される」「間違いをただされる」も仕事

「園長に怒られて…。嫌われていると思う」「先輩に叱られて、話すのが怖い」

「パワハラだ！」「私は頑張っているのに！」から…「若い／後輩のくせに生意気」など…

★ 「なにかを言われたから傷つく」

と

「傷つくことを言われた」

は、違います

役に立つ「なにか」は  
受けとめる。でも、感情  
には受け入れない

★アドバイス、指導、叱る：  
具体的な言動、言葉に対  
するもの

★ハラスメント：「あなたは  
いつも、なんでもダメ」や、容  
姿、性別等に対する発言

「そういうことを言わない  
でください」「それは差別  
／言葉の暴力です」

★ 言う側も、「傷つけてやろう」

と

「伝えたい」「教えてあげたい」「育ててほしい」

を区別していますか？

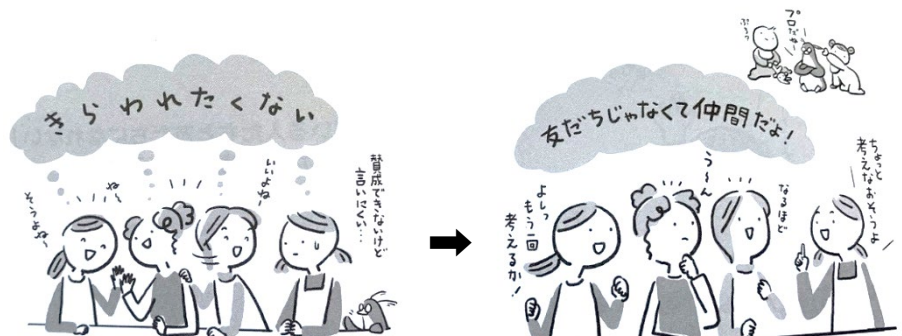
「個人的、感情的にとらないで。でも、私の言  
い方が悪かったら、そう言って」

★ 何度も同じアドバイスを繰り返していれば、いらだつのは当然。ですが…

・ 保育は「一度聞いたら、わかってできる仕事」ではなく、「できるようになっていく仕事」

・ 怒った声で伝えるのは、相手にも伝わらず、その後のコミュニケーションも悪化させる

「保育の安全」サイト→YouTube の28、6、7、16、17



『保育者のための 心の仕組みを知る本』

● 対保護者コミュニケーション：「保育の価値とリスク」を伝えていますか？  
「預ける側の責任」

「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」のすべてのトピック。特に、B-2の各種ひな型  
いわゆる「カスタマー・ハラスメント」の件もひな型の中にあります

子育てと保育の価値、子どもの成長発達の価値

- ★ 子どもの成長発達、家庭で生後すぐから保護者がするかかわりの重要性、保育の重要性を  
保育者が科学的根拠をもって理解し、保護者に対して説明できることが基礎

（「昭和の子育て／保育」が間違っていたわけでもないし、「不適切」だったわけでもない。  
過去 20～30 年の間に科学が発達し、もっと良い方法が明らかになってきただけ）

★『21 世紀の証拠に基づく「子ども育て」の本』  
『保育内容 5領域の展開』（高山静子先生）

子どもが「育つ存在」であるがゆえのリスク。預ける側（保護者）の責任

★「資料1」は、「保育の安全」→「その他」→「研修会資料」

- ★ 子どもの「なんでもしたい！」「おとなの真似をしたい！」は価値であり、リスク 資料1の p.2
- ★ まず、命を奪いかねないできごとと、ケガにつながるできごとを分ける 資料1の p.9 と p.10
- ★ 「命を奪いかねないできごと」は園としてできる限り防ぐ取り組みをするけれども、保護者の  
行動（例：体調の変化を必ず伝える。登降園時の安全など）、理解（例：暑い時は外へ出ないな  
ど）が必要と伝える B-2 の各種ひな型。資料1の p.9。予防の方法や事例は「保育の安全」の「安全」各項
- ★ ケガにつながるできごとの中で、成長発達において不可避なものは入園時から、体を動かす活  
動の価値とセットにして伝え続ける（←「ケガをするのは当然です」ではない。「ケガにならな  
かったのだから／ほんの少しのケガだから、伝えなくてよい」ではない）

B-6 と B-7。資料1の p.10。ケガを分析し検討するための書式は「安全」の 2-8

「保護者が苦情を言ってくる」「保護者にいやみを言われた」「保護者の悩み相談が…」

- ★ 保育を通じて子育てを支えるのは、保育者の仕事。でも、保護者が抱える問題を解決するのは、  
保育者の仕事ではない。専門のトレーニングも受けていない（園長はおとな対応も仕事だが）

『保育者のための 心の仕組みを知る本』、133～135 ページ  
「保育の安全」サイト→「コミュニケーション」→A-3に項目あり

- ★ 自分自身の心も含め、おとなの心の扱い方がわからないのに、他人の相談に乗ったり、良かれと思ってアドバイスをしたり…。危険！
- そして、子どもに割くべき時間とエネルギーも取られてしまう

- ★ 保護者には保護者の生活があり、それを「八つ当たり」として保育者にぶつけている場合も、多々ある

- ★ 保護者が言うことは、すべて苦情？  
…ではない。役に立つことも

- ★八つ当たり、アドバイス、情報、理  
不尽な苦情…。区別できていますか？



- ★「受け止めるけど、受け入れない」

『保育者のための 心の仕組みを知る本』

内容は

感情には

穏やかに、毅然と「〇〇さん、ごめんなさい。私どもでは、ご要望にお応えすることはできません」

- ★八つ当たりをしたい人、文句や理不尽な要求ばかりを言いたい人を止めることはできません。  
その人の心のことなので（園が原因で文句や要求を言ってくるわけではないのかも！）

問題なのは、そういった人の話ばかりを聞いているうちに、本来、園の味方であるはずの保護者が離れていってしまうこと。園の味方を、より強い味方にする取り組みを！

- ★**カスタマー・ハラスメント**には毅然と、「警察／自治体に通報します」「弁護士に相談します」。  
毅然と対応しなければ相手は増長し、まわりの（本来は味方である）保護者を引き込んだりも  
しかねない

## 掛札逸美

心理学博士（社会／健康心理学）：専門は安全の心理学、コミュニケーションの心理学

- 「保育の安全」サイト（「保育の安全」で検索。YouTube 等のリンクもここにあります）：  
<https://daycaresafety.org/>

## 略歴

1964 年生まれ。筑波大学卒。（公財）東京都予防医学協会広報室に 10 年以上勤務。

2003 年、コロラド州立大学大学院心理学部応用社会心理学科に留学。健康心理学専攻。2007 年 1～2 月、世界保健機関（WHO）協力機関・カロリンスカ研究所／医科大学公衆衛生学部社会医学部（ストックホルム）が開催する「国際傷害予防集中コース」（5 週間）受講。2008 年 2 月、心理学博士号取得。同 5 月卒業、帰国。

2008 年 6 月から 2013 年 3 月まで、産業技術総合研究所特別研究員。

2013 年 4 月、NPO 法人保育の安全研究・教育センター設立・代表理事。2020 年 3 月、NPO 格を返上、任意団体化。

## 委員等

「平成 27 年度 教育・保育施設等の事故防止のためのガイドライン等に関する調査研究事業検討委員会」委員（内閣府、厚生労働省、文部科学省）

「千葉県社会福祉審議会児童福祉専門分科会施設部会 保育に係る重大事故検証委員会」委員長（2016 年 12 月 26 日～2017 年 8 月 31 日）。現在も同委員。

## 主な（共）著書、訳書

