

【研究論文】

保育者が保護者支援で抱える困難感の内容と構造 — 先行研究の分析結果から —

岸本美紀* 武藤久枝**

要 旨

本研究は、保育者が保護者支援で抱える困難感の内容と構造について、保護者支援の難しさや大変さに関する先行研究の記述を抽出し、分析を行った。記述をカテゴリー化した結果、最終的に「保護者自身に起因する困難感」、「保育者自身に起因する困難感」そして保育者と保護者の「関係性に起因する困難感」の3つのカテゴリーに分類された。また、困難感の内容については、「保護者自身に起因する困難感」に関するものが最も多く、保護者の養育態度や特徴から困難感が生じると捉えている保育者が多いことがうかがえた。今後の課題として、保護者の言動や特徴を捉えた支援の仕方について検討し、保育者に示していく必要性が考えられる。

キーワード：保育者、保護者支援、困難感

I. はじめに

平成 20(2008)年に「保育所保育指針」が改定され、第 6 章「保護者に対する支援」が示された。平成 29(2017)年の改定では、「保護者に対する支援」から「子育て支援」に変わり、保護者の子育てを支援の対象とするという考え方となったが、保育者の職務として直接的、間接的に保護者を支援することに変わりはないのではなかろうか。「保育所保育指針」の第 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 ウ「保育所は、入所する子どもを保育するとともに、家庭や地域の様々な社会資源との連携を図りながら、入所する子どもの保護者に対する支援及び地域の子育て家庭に対する支援等を行う役割を担うものである。」¹⁾と示されるように、保護者に対する支援(以下、保護者支援)は、保育者にとって重要な職務であると考えられる。しかし、実際は、保育者が保育の難しさを感じたり、不安や悩みの原因になったりする。

新人保育士にインタビューを行った入江(2013)によると、新人保育士を感じる保育の難しさとして「保護者への対応」が挙げられた²⁾。また、短大卒業後 2 年目の保育者に調査を行った小松他(2009)の結果では、仕事上の悩みに保護者との関係を挙げる保育者がいた³⁾。保護者との関わりについて難しさを感じているのは、

新人や若い保育者だけではない。金城他(2011)では、保育経験年数 2 年から 27 年までの保育者に保育職の大変さについてインタビューを行った結果から、保護者からの理不尽な要求やクレーム、保護者の子どもに対する問題行動、保護者との人間関係がうまくいかないなどの「保護者とのコミュニケーション」に起因する大変さがあることが明らかとなった⁴⁾。黒川他(2014)では、関わりの難しい保護者像とそれらに対応する保育者のバーンアウトとの実態に焦点を当てて質問紙調査をしている⁵⁾。それによれば、保護者が園に対して支配的態度をとっていると捉えたとき、保育者は関わりが難しいと感じることが明らかとなった⁶⁾。さらに、全国保育士養成協議会の調査(2009)によると、保育者が「仕事をやめたいと思った理由」において「保護者との関係が作れなかったとき」が全体の 19.1%と約 2 割を占め⁷⁾、保護者との関係作りは保育者には難しく感じられる業務であり、離職の原因になりうるということがえる。

以上から、保護者支援が、保育者が保育の難しさを感じたり、保育職をやめたいと考えたりする要因となりうることが推察される。この点を明らかにするには、保護者支援において保育者がどのような内容を困難と感じるのか、どのような保護者の言動が対応に困るのかについて、先行研究から得られた知見を整理する必

*岡崎女子大学 **中部大学

要があると考えられる。そのため本研究では、様々な手法や対象者による先行研究の結果を分析することで、多くの保育者にとって保護者支援のどのような内容が困難と感じられるのか(以下、困難感)を把握することとした。そして、その内容をカテゴリー化することで、保護者支援の困難感の内容や構造を明らかにすることを試みる。具体的には、保護者支援の困難感や悩みについて分析を行っている先行研究から記述を抽出し、分類することで、保育者が感じる保護者支援の困難感の内容について明らかにし、

困難感がどのような構造となっているのか検討を行うこととする。

II. 研究方法

1. 先行研究の分析

(1) 対象

保育者が保護者支援で感じる大変さや困難さなど、保護者支援の困難感について分析された先行研究(表1)。

表1 保護者支援の困難感に関する先行研究と抽出した内容

	抽出した内容・項目
水野他(2008) ⁸⁾	保護者との人間関係における悩み(8項目)
石川他(2009) ⁹⁾	保護者への問題意識(8項目)
大野(2010) ¹⁰⁾	困った保護者のタイプ(5タイプ)
金城他(2011) ¹¹⁾	保育職の大変さ、保護者とのコミュニケーションに起因する大変さ(4項目)
成田(2012) ¹²⁾	保護者対応上の困りごと、悩みごと (10項目)
入江(2013) ¹³⁾	新人保育士が感じる保育の難しさ 概念カテゴリ(3):保護者の対応(4つのコード)
黒川他(2014) ¹⁴⁾	関わりの難しい保護者像 (2因子、9項目)
片山(2015) ¹⁵⁾	保護者への対応で難しさを感じる事 重要カテゴリ(5項目)
亀崎(2015) ¹⁶⁾	保護者とのかかわりにおける困難性の構造(図1)(15項目)
片山(2016) ¹⁷⁾	保護者支援で困難を感じている事 サブカテゴリ(16項目)
蘇(2018) ¹⁸⁾	若手保育者が抱える保護者支援の難しさ

(2) 分析方法

先行研究において、保護者支援の困難感に関する項目や記述を合計95項目抽出した(以下、困難感1次カテゴリ)。次に2次カテゴリ(以下、困難感2次カテゴリ)に集約を行った。最終的に3次カテゴリ(以下、困難感3次カテゴリ)に集約を行った。

III. 結果及び考察

1. 先行研究の分析

保育者が感じる保護者支援の大変さや困難さについて分析された11の先行研究から抽出された困難

感1次カテゴリの抜粋と、困難感1次カテゴリを集約して設定した困難感2次カテゴリを表2にまとめる。

(1) 保護者の養育態度

「子どもや保育に無関心な保護者」、「基本的な育児やしつけができていない」、「保護者の子どもへの問題行動」など、保護者の養育態度に問題が感じられるものを「保護者の養育態度」と設定した。場合によっては、虐待と捉えることができそうな内容も含まれる。金城他(2011)では、「保護者の子どもへの問題行動」などが保育者にとって大きな負担となっていることが示唆されている¹⁹⁾。保護者の言動は保

育者ではなく、子どもに向けられたものであるが、それらを目の当たりにして、保育者が困ったり悩んだりしていることが推察される。

(2) 自己中心的な保護者

「自己中心的な発言が多い」、「自己中心・モラルの欠如」、「思い込みが激しく、被害妄想的である」などが含まれる。尾木(2008)では、常識やモラルが

欠如しているかのような言動をする「ノーモラル・モンスター」が示され、常識が通用せず、教師が対応に苦慮する保護者の例が挙げられている²⁰⁾。幼稚園や保育所においても、他者の視点が持てず、今まで保育者が築いてきた価値観や常識から外れる言動をする保護者に対して、保育者が対応に困っていることが推察される。

表 2 先行研究の分析から示された保護者支援の困難感の内容

2次カテゴリー	個数	1次カテゴリー（抜粋）
(1) 保護者の養育態度	22	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもや保育に無関心な保護者 ・ 基本的な育児やしつけができない ・ 保護者の子どもへの問題行動
(2) 自己中心的な保護者	12	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己中心的な発言が多い ・ 自己中心・モラルの欠如 ・ 思い込みが激しく、被害妄想的である
(3) 伝え方・対応の仕方	12	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者への伝え方 ・ 相談に対する回答 ・ 園で起こった良くないことや課題を保護者に伝えること
(4) 保護者自身の問題	12	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者自身が心身の病気 ・ 「気になる」子どもと似た特性 ・ 外国籍の保護者等言葉上の問題
(5) 要求の強い保護者	11	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園に要求や不満が多い ・ 要求がエスカレートする ・ 保護者からの理不尽な要求やクレーム
(6) 不信感・関係構築困難	10	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育士への不信感 ・ 保護者から信頼されない ・ 保護者が子どもの言うことを信じて、保育者の話を聞いてもらえない
(7) 保育者自身の問題	8	<ul style="list-style-type: none"> ・ 若く、子育て経験のない自分が保護者対応すること ・ 対応する時間がない ・ 自分の保育者としての力量不足に保護者が不安を持っている
(8) 園内の要因	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司がなかなか力を貸してくれないこと ・ 保育士業務の複雑化・多忙化
(9) 保護者同士の関係	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者同士の関係がうまくできない ・ 保護者間のいざこざ
(10) 子どもの問題	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもをめぐる問題 ・ 子どもが発達障害や問題行動を抱えている

(3) 伝え方・対応の仕方

「保護者への声かけ」、「相談に対する回答」、「園で起こった良くないことや課題を保護者に伝えること」などから「伝え方・対応の仕方」を設定した。平成 29(2017)年告示「保育所保育指針」第 4 章では、「日常の保育に関連した様々な機会を活用し子どもの日々の様子の伝達や収集、保育所保育の意図の説明などを通じて、保護者との相互理解を図るよう努めること。」²¹⁾というように、保育士の役割として、保護者に子どもの様子や保育所の意図を保護者に伝えることが示されている。実際の保護者支援では、保育者が何をどのように伝えるのかなどに困っているのではなかろうか。

(4) 保護者自身の問題

「保護者自身が心身の病気」、「気になる」子どもと似た特性」、「外国籍の保護者等言葉上の問題」などから設定した。保護者自身の抱える心身や発達の問題、言語の問題などが含まれる。保護者もコミュニケーション力等に問題があることで、対応に困ることが推察される。また、平成 28(2016)年末現在における在留外国人数は日本の総人口の 1.88 パーセントを占めているが²²⁾、外国人労働者が今後増加することになれば、外国籍の保護者への対応は年々身近なものになっていくことが予想される。平成 29(2017)年「保育所保育指針」第 4 章子育て支援では、外国籍家庭に対して必要に応じて個別の支援をするよう示されている²³⁾が、現職保育者の困難感や負担感を減らすための具体的な対応策など、今後検討が必要になってくるのではなかろうか。

(5) 要求の強い保護者

「園に要求や不満が多い」、「要求がエスカレートする」、「保護者からの理不尽な要求やクレーム」などから設定した。尾木(2008)は、モンスターペアレントを 5 つのタイプに類型化しているが、そのなかに自分の要求を通すために権利ばかりを主張する「権利主張モンスター」がある²⁴⁾。本研究で抽出した記述が、モンスターペアレントに該当するとは限らないが、要求が強い保護者への対応に保育者が困難感を抱いていることがうかがえる。

(6) 不信感・関係構築困難

「保育士への不信感」、「保護者から信頼されない」、「子どもの言うことを信じて、自分の話を聞いても

られない」などから設定した。保育者、保護者それぞれの要因から相互の信頼関係が形成されず、保育者が保護者支援に困難感を抱いていることが推察される。全国保育士養成協議会の調査(2009)結果²⁵⁾のように、保護者と関係形成が困難な場合、保育者が困難感を抱くだけでなく、離職につながりかねない。保育所保育指針解説(2018)では、「保育士等が守秘義務を前提としつつ保護者を受容し、その自己決定を尊重する過程を通じて両者の間に信頼関係が構築される」²⁶⁾と示されている。本研究で明らかになった「保護者の養育態度」「要求の強い保護者」「自己中心的な保護者」など、保護者の子育ての問題、園や保育者への要求の強さ、自己中心的な態度などは、保護者を受容しづらい要因になりうるということが推察される。保護者と保育者の間の信頼関係の構築は容易ではないのかもしれない。

(7) 保育者自身の問題

「若く、子育て経験のない自分が保護者対応すること」、「対応する時間がない」、「自分の保育者としての力量不足に保護者が不安を持っている」など、保育者自身の経験や対応する時間の不足などが考えられる。若手保育者と保育経験者の回答から分析した加藤(2017)では、若手保育者の困難感は、主として「保育者としての未熟さ」、「仕事の大変さ」、「人間関係の困難感」という 3 つのコアカテゴリーにまとめられている²⁷⁾。「人間関係の困難感」には、「保護者との人間関係の困難感」が含まれている²⁸⁾。特に若い保育者は、保育経験や技術の不足から、保育だけでなく保護者との関係においても困難感を抱いていることが考えられる。しかし、一方で加藤他(2013)では、保護者との人間関係をめぐる困難感は、保育経験年数を問わずどの保育者も抱えやすいことが示唆されている²⁹⁾。この点から、保護者支援に困難感を感じるかどうかは、保育者個人の問題や特性が影響を与えることが推察される。また、保育経験により、保護者支援を困難と感じる内容が異なる可能性も考えられる。

(8) 園内の要因

「上司がなかなか力を貸してくれないこと」、「保育士業務の複雑化・多忙化」などから設定した。保育所保育指針(2017)では、保育所における子育て支援に関する留意事項として、「保護者に対する子育て支援における地域の関係機関等との連携及び協働を

図り、保育所全体の体制構築に努めること。」³⁰⁾が示されている。つまり園内外での協力体制・連携が求められていると考えられる。また、幼稚園教育要領解説(2018)においても、「幼稚園の子育て支援活動の実施に当たっては、園内研修や幼稚園全体の教師間の協力体制の整備などの園内の体制整備を整える」³¹⁾とあり、園内での保育者同士の協力や園全体の体制整備が求められている。しかし実態としては、保育者同士が多忙で協力体制が築きにくく、保育者の保護者支援の困難感に影響を与えていることが推察される。

(9) 保護者同士の関係

「保護者同士の関係がうまくできない」、「保護者間のいざこざ」から設定した。保護者それぞれの子どもや子育てについての考えがあるため、意見の対立や子ども同士の関係により保護者同士の関係が悪化することが考えられる。保育者は中立な立場をとらねばならず、また、保護者同士のトラブルが子ども同士に影響することも起こりうるため、保護者同士の関係調整は、保育者にとって困難感を抱かせる要因となるのではなかろうか。

(10) 子どもの問題

「子どもをめぐる問題」、「子どもが発達障害や問題行動を抱えている」から設定した。池田他(2007)では、『気になる子ども』の親との問題として「親とどう話をすすめていくか困難」などが挙げられている³²⁾。斎藤他(2008)では、「気になる」子ども5~6歳児の保護者との関わりで「意識等のくいちがい」が生じたり、「伝えて関係悪化」したりすることが他の学年より多いことが明らかになった³³⁾。また、子どもが未診断の場合、「問題伝達の困難性」が保育士の心理的負担になりうる可能性を木曾(2016)は指摘している³⁴⁾。以上のように、子どもに発達などの問題がある場合、保護者への伝え方や意識のくいちがいなどから、保育者が対応に困難感を抱くことが推察される。

2. 保育者が保護者支援で抱える困難感の内容とその構造

先行研究の分析から示された保育者が保護者支援で抱える困難感の内容とその構造を図1に示す。

保育者が保護者支援について感じる困難感の内

容は、図1の通り、「保護者自身に起因する困難感」、「保育者自身に起因する困難感」そしてその両者の「関係性に起因する困難感」の3つの3次カテゴリーに分類した。

(1) 「保護者自身に起因する困難感」

「保護者の養育態度」、「自己中心的な保護者」、「保護者自身の問題」、「要求の強い保護者」のように保護者の養育態度、園や保育者への態度、性格や特性に関する2次カテゴリーから設定した。また、「保護者同士の関係」、「子どもの問題」というように、保護者と関係性がある子どもや他の保護者に関するカテゴリーも含めた。「保護者自身に起因する困難感」は、2次カテゴリー10項目のうち6項目(60.0%)、1次カテゴリーでは104項目のうち70項目(67.3%)を占める。今回の先行研究の分析では、保護者支援において保育者が困難感を抱く要因の約6割は保護者に関するものであった。

(2) 「保育者自身に起因する困難感」

「伝え方・対応の仕方」、「保育者自身の問題」のように保育者自身の保護者への対応、保育者自身の問題に関する2次カテゴリーと保育者自身が勤務する「園内の要因」から設定した。2次カテゴリー10項目のうち3項目(30.0%)、1次カテゴリー104項目のうち24項目(23.1%)を占める。

(3) 「関係性に起因する困難感」

2次カテゴリー「不信感・関係構築困難」を「関係性に起因する困難感」とした。このカテゴリーは、保育者、保護者それぞれの要因から関係がこじれたりうまく信頼関係が形成されなかったりするような、関係性から生じる困難感が想定されたため設定した。また、保育者自身、保護者自身の要因に属さないとも考えられる。「関係性に起因する困難感」は、2次カテゴリー10項目のうち1項目(10.0%)、1次カテゴリー104項目のうち10項目(9.6%)を占める。

(4) 保育者が保護者支援で抱える困難感の構造

亀崎(2015)では、①保護者、②子ども、③保育士、④保育システムの4点から保護者との関わりの困難性を検討している³⁵⁾。本研究では、先行研究を分析した結果、保護者自身に起因する困難感が占める割合が多く、子どもや保育システムに起因する内容が僅かしか出現しなかった。そのため、保護者、保育

者、関係性という3点で構造を捉えることとした。構造については、図1の通り「保護者自身に起因する困難感」

と「保育者自身に起因する困難感」の間に「関係性に起因する困難感」に配置した。

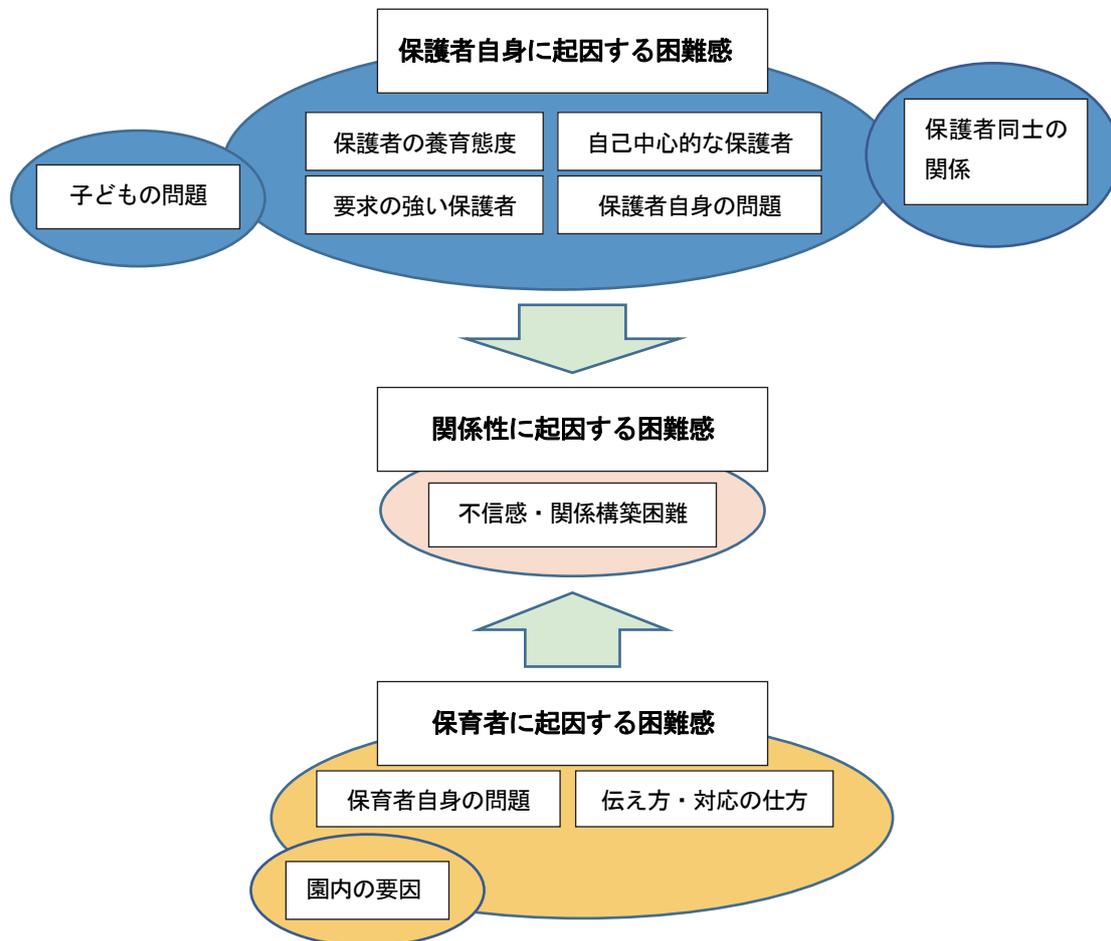


図1 保育者が保護者支援で抱える困難感の内容とその構造

IV. まとめ

本研究は、保護者支援の困難感に関する先行研究を分析することにより、保育者が保護者支援において抱える困難感の内容とその構造について検討した。その結果、保育者が保護者支援で抱える困難感の内容は、大きく「保護者自身に起因する困難感」、「保育者自身に起因する困難感」、「関係性に起因する困難感」の3つのカテゴリーに分類された。とりわけ「保護者自身に起因する困難感」が最も多く、全体の約6割を占めた。

以上の結果から、保護者支援で抱える困難感は、

保護者自身の行動や特性などにより生じると捉えている保育者が多いことが推察される。そのため、保護者の特性やその言動についてどう理解すればよいのか、また望ましい対応や支援の仕方を具体的に検討し、保育者に示していくことが必要だと推察される。しかしこの点については、困難感が保育者自身の要因で生じることが示唆されたことを踏まえ、保育者自身の保育経験、特性なども考慮して検討する必要があるのではなかろうか。

そして本研究では、保護者支援の困難感の構造について、保護者と保育者の間に関係性の困難感が存在する可能性を図に表した。「要求の強い保護者」や

「自己中心的な保護者」は信頼関係の形成に労力を要するだけでなく、関係が形成されなかったがために園への要求がエスカレートしたり自分勝手な言動となったりすることが考えられる。また、保育者自身の未熟さやゆとりのなさが、保護者への不信感につながる可能性もあるのではなかろうか。

最後に本研究の課題として、様々な手法で行われた先行研究を分析したが、手法による結果の比較ができなかった。また、保護者支援の困難感として3次カテゴリに「関係性に起因する困難感」を設定したが、保護者と保育者との間に関係性の問題を生じさせる要因について検討できなかった。それは、困難感の構造において、「保護者自身に起因する困難感」、「保育者自身に起因する困難感」の間に「関係性に起因する困難感」を設定したものの、構造化における要因間の妥当性の検討が不足していたためと考えられる。そのため、今後の課題として、研究手法による結果の違いを明らかにする詳細な分析を行う必要がある。そして、保護者と保育者の関係性の問題を生じさせる要因を明らかにし、関係性を悪化させない保育者の援助のあり方や環境の作り方などを検討する必要があると考えられる。

付記

岸本：I～IV

武藤：I～IVについて、草稿執筆や重要な専門的な内容に関する校閲を行っている。

引用文献

- 1) 厚生労働省(2017) 『保育所保育指針 <平成29年告示>』フレール館
- 2) 入江慶太(2013) 「新人保育士が感じる保育の難しさとは何か—3歳未満児クラスにおける検討—」『川崎医療短期大学紀要』33号、pp. 61-67.
- 3) 小松秀茂・杉山弘子・東義也・荒川由美子(2009) 「保育者が養成校に求めている学び～卒業後2年目の保育者への質問紙調査から～」『尚絅学院大学紀要』第57集、pp. 79-90.
- 4) 金城悟・安見克夫・中田英雄(2011) 「保育職の大変さとやりがいに関する保育者の意識構造について—M-GTAによる分析の試み—」『東京成徳短期大学紀要』第44号、pp. 25-44.
- 5) 黒川祐貴子・青木紀久代・山崎玲奈(2014) 「関わりの難しい保護者像と保育者のバーンアウトの実態—保育者へのサポート要因を探る—」『小児保健研究』第73巻第4号、pp. 539-546.
- 6) 前掲5)
- 7) 社団法人 全国保育士養成協議会(2009) 「指定保育士養成施設卒業生の卒後の動向及び業務の実態に関する調査」『保育士養成資料集』50、pp. 128.
- 8) 水野智美・徳田克己(2008) 「就職後3ヶ月の時点における新任保育者の職場適応」『近畿大学臨床心理センター紀要』創刊号、pp. 75-84.
- 9) 石川洋子・井上清子(2009) 「保育者におけるカウンセリング学習ニーズ—埼玉県内の保育所・幼稚園の保育者調査から—」『文教大学教育学部紀要』第43集、pp. 25-30.
- 10) 大野雄子(2010) 「幼稚園・保育園における‘困った保護者’の現状と対応」『千葉敬愛短期大学紀要』第32号、pp. 71-83.
- 11) 前掲4)
- 12) 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』第34号、pp. 65-76.
- 13) 前掲2)
- 14) 前掲5)
- 15) 片山美香(2015) 「若手保育者による保護者支援の困難さと対応に関する検討—経験に基づく保育者としての成長過程に着目して—」『岡山大学院教育学研究科研究集録』第159号、pp. 11-20.
- 16) 亀崎美沙子(2015) 「保育相談支援の困難性に関する要因の検討—保育所保育士の感じる保護者とのかわりの難しさを手がかりに—」『第1回サクセス保育・幼児教育研究懸賞論文』pp. 1-11.
- 17) 片山美香(2016) 「若手保育者が有する保護者支援の特徴に関する探索的研究—保育者養成校における教授内容の検討に生かすために—」『岡山大学教師教育開発センター紀要』第6号別冊、pp. 11-20.
- 18) 蘇 珍伊(2018) 「若手保育者が抱える保護者支援の困難さ」『中部大学現代教育学部紀要』第10号、pp. 89-93.
- 19) 前掲4)
- 20) 尾木直樹(2008) 「アンケート調査報告「モンスターパーエント」の実相」『法政大学キャリアデザイン学部紀要』5、pp. 99-113.
- 21) 前掲1)
- 22) 法務省ホームページ
(<http://www.moj.go.jp/content/001237697.pdf#>)

search=‘日本人口における外国人の割合’)(アクセス:2018/10/12).

- 23)前掲 1)
- 24)前掲 20)
- 25)前掲 7)
- 26)厚生労働省編(2018)『保育所保育指針解説』フレーベル館. p. 329.
- 27)加藤由美(2017)「若手保育者の困難感と対処に着目した心理教育的介入—元保育者による保育者のメンタルヘルスに関する研究—」『兵庫教育大学教育実践学論集』記念特別号、pp. 57-64.
- 28)前掲 27)
- 29)加藤由美・安藤美華代(2013)「新任保育者の抱える困難—語りの質的検討—」『兵庫教育大学教育実践学論集』第 14 号、pp. 27-38.
- 30) 前掲 1)
- 31)文部科学省(2018)『幼稚園教育要領解説』フレーベル館. p. 269.
- 32)池田友美・郷間英世・川崎友絵・山崎千裕・武藤葉子・尾川瑞季・永井利三郎・牛尾禮子(2007)「保育所における気になる子どもの特徴と保育上の問題点に関する調査研究」『小児保健研究』第 66 巻第 6 号、pp. 815-820.
- 33)斎藤愛子・中津郁子・栗飯原良造(2008)「保育所における「気になる」子どもの保護者支援—保育者への質問紙調査より—」『小児保健研究』第 67 巻第 6 号、pp. 861-866.
- 34)木曾陽子(2016)「未診断の発達障害の傾向がある子どもの保育や保護者支援と保育士の心理的負担との関係—バーンアウト尺度を用いた質問紙調査より—」『保育学研究』第 54 巻第 1 号、pp. 67-78.
- 35)前掲 16)