

〈研究ノート〉

## 新人保育士の保護者対応を支える先輩保育士による職場体制

～保育所における主任保育士・園長へのインタビュー調査から～

宮崎 静香\*

### 要約

保育ニーズが多様化し、保育所保育士は多様な役割や予測困難な事例への対応が求められる。新人保育士は知識や技術を持ち合わせておらず、保護者対応における悩みを抱えやすいと考える。近年、採用1年未満の保育士の離職率の高さが問題となった。新人保育士の早期離職を防ぎ、職務を継続できる環境整備は急務である。

本研究では新人保育士育成に力を注ぐ保育園の先輩保育士3名へのインタビュー調査をもとに、先輩保育士から見た新人保育士の保護者対応における困難と先輩保育士が必要と考え実施する職場サポートと新人保育士の保護者対応を支える先輩保育士による職場体制の在り方について明らかにする。

その結果、調査対象園では先輩保育士は新人保育士の個々の性格や特性の理解に努め、保護者対応で求められる力を育成するためのサポートが行われていた。また、新人保育士の早期離職を防ぐために必要な先輩保育士による職場体制が存在した。

**キーワード** 新人保育士、先輩保育士、保育士育成、保護者対応、職場体制

### 目次

- I 研究の背景と目的
- II 研究方法
  - 1. 調査手続き
  - 2. 調査対象園の特性
  - 3. 調査対象者の属性と調査期間
  - 4. インタビュー調査の内容
  - 5. 分析の方法
  - 6. 倫理的配慮
- III 結果
  - 1. 乳児クラス担当の主任保育士の場合
  - 2. 幼児クラス担当の主任保育士の場合
  - 3. 園長の場合
  - 4. 3名の先輩保育士から見た新人保育士に必要なだと考えるサポート
- IV 考察
  - 1. 新人保育士に対する個別的な理解の必要性
  - 2. 先輩保育士による新人保育士を支える職場体制の存在
- V 結論

## I 研究の背景と目的

近年、核家族化、女性の社会進出、子育て支援のサービス向上など、保育をめぐる社会状況が変化する中で、保育所保育士には保育の専門性だけでなく、子どもや保護者への迅速な対応力が求められている。

このような状況において、保育経験が不十分な新人保育士は保育における子どもの発達理解や適切な援助方法の模索をすると同時に、保護者対応における困難に遭遇することが予測される。成田 (2012) <sup>[1]</sup> によると、調査対象者である保育者の8割が「保護者対応で困っていることがある」と回答している。

保育士の場合、仕事に就いて1年未満の離職率が全国平均10.1%と高く、(「H21年度 地域児童福祉事業等調査」<sup>1)</sup>、保育所保育士の早期離職を防ぐことは重要課題とされ、厚生労働省は「保育を支える保育士の確保に向けた総合的取組」<sup>2)</sup> を公表し、職業安定局(ハローワーク)における「保育士マッチング強化プロジェクト」が実施され、保育士を確保する取り組みが始まっている。早期離職の背景には、新人保育士育成に必要な職場体制の整備不足が推測される。このような状況の中で、新人保育士が保護者対応のような難易度の高い職務を担わなければならない場合が少なくない。しかし、実際には新人保育士が保護者対応や保護者支援を十分に行うことは難しいと考えられる。

一方で家庭環境の変化により保育所への役割は増しており、厚生労働省の「保育所保育指針」(2008) <sup>[2]</sup> の「第6章 保護者に対する支援」では、保護者に対して通常の保育における子どもの様子を伝達するだけでなく、「子育て支援等に関する相談や助言に当たっては、保護者の気持ちを受け止め」ることが明記され、育児不安等保護者への相談・助言や不適切な養育が疑われる保護者への支援などの高度な専門的知識と技術が必要とされている。

先行研究によると、保育に関する知識や技術が不十分な新人保育士が保護者対応といった最も困難な職務を担うことは、保育士のバーンアウトを誘発しやすく、ひいては早期離職につながると考えられる。朝木ら (2009) <sup>3)</sup> は、保育の場面において園長や主任が保育者の保育を認め、励ますことで次に向けて頑張ろうとする気持ちにつながり保育者効力感が高まるとして、保育者効力感を育むことの重要性を指摘している。本来であれば、新人保育士は先輩保育士から保育に関する知識や技術を学ぶと同時に、コミュニケーションの取り方について学ぶ期間と適切な先輩保育士からの指導が必要であると考えられる。

現在、保育士の早期離職の防止に向けた取り組みとして、保育士養成課程におけるソーシャルスキル科目の導入や、先述した厚生労働省を中心とした潜在保育士の雇用を目的とした取り組みは行われているが、保育所の新人保育士育成の過程において、個々の新人保育士の持つ特性を理解した上で実施される具体的なサポートを抽出し整理することは重要だと考える。この状況を踏まえ、今後の保育所を支える新人保育士が保護者対応における課題を克服し、職務を継続させるために必要な職場サポートについて考える。

そこで、本研究の目的は新人保育士育成に力を注ぐ社会福祉法人A保育園における先輩保

育士3名への半構造化面接によるインタビュー調査をもとに、先輩保育士から見た新人保育士の保護者対応における困難について考えると共に先輩保育士が必要と考え実施している職場サポートの状況を明らかにすることにより、新人保育士が保護者に対処する過程で求められる職場体制の在り方について、先輩保育士の視点から考える。

## II 研究方法

### 1. 調査手続き

本研究の調査を実施するために、A保育園を2010年6月初旬に訪れた。A保育園の園長に了解を得て、6月と7月の間で3回に渡り保育所を訪れ、新人保育士の保育の様子や子ども達の様子について参与観察を行った。この間、園長と幼児担当の主任保育士にA保育園の概要、新人保育士採用の視点、新人育成への取り組みについても伺った。こうした経緯を経て、園長に園長、乳児主任、幼児主任への半構造化面接によるインタビュー調査とクラスで新人保育士と共に働くリーダークラスの保育士3名にグループ・インタビュー調査を実施させて頂くことをお願いし、調査の承認を得た。そして、調査の実施によりA保育園において新人保育士が保護者への対処で困難を抱えた場合に行われる先輩保育士による職場サポート体制を明らかにすることが出来た。

なお、本研究における「新人保育士」という定義については、高濱(2001)<sup>4</sup>のように、保育者が初任保育者から中堅保育者となるまでの期間を5年の長期的発達として捉えた知見を用いて、リーダークラスの保育士を担う前の1年目～4年目(5年以内の保育経験)を持つ保育士を新人保育士として定義した。

### 2. 調査対象園の特性

調査対象となるA園は1979年に開所し、母体である社会福祉法人は分園を含めて10園を運営する。園児の定員数は50名だが、地域の保育需要の高さから入所促進事業に取り組んでおり、各年齢1～2名の定員増を実施している。保護者の通勤の利便性が高いため、0歳児から入所した子ども達が成長の途中で転居や転園等の理由で退園するケースは少なく、小規模園だが常に定員が満たされた状態である。

A保育園を今回の調査対象に決定した理由は、新人保育士の早期離職を防ぎ、専門的価値のある新人保育士を育成することを目的とした新人保育士の育成に力を入れていたからである。新人保育士と先輩保育士のペアによるクラス運営方式や先輩保育士を中心としたサポート体制、保育の振り返り等の実践が行われており、筆者はこの保育現場における職場体制づくりが新人保育士の力量形成を促進する要素を持つと考えたためである。

### 3. 調査対象者の属性と調査期間

本研究では、新人保育士の先輩保育士にあたる園長、乳児主任、幼児主任の3名へのインタビュー調査を行い、新人保育士が保護者対応を行えるようになるための職場サポート体制

と園で実践されている取り組みについて整理した。その結果、新人保育士の保護者対応については先輩であるリーダークラスの保育士を中心にサポートを行っていることが周辺関係者である園長・主任の話から分かった。なお、調査対象者の属性と調査方法、調査期間、インタビューの所要時間については表1に記した。

表1 調査対象者の属性と調査期間

調査対象者	保育経験年数	年齢・性別	調査方法	調査時期	所要時間
乳児クラス担当主任保育士	12年4か月	34歳・女性	半構造化 面接	平成22年8月7日	25分～30分
幼児クラス担当主任保育士	24年	49歳・女性		平成22年8月12日	
園長	32年7か月	54歳		平成22年8月12日	

#### 4. インタビュー調査の内容

##### 1) 基本属性

対象者の年齢、性別、保育歴

##### 2) 先輩保育士から見た新人保育士の保護者対応における困難

新人保育士のパーソナリティー、保護者対応を困難にさせていると考えられる要因

##### 3) 悩みや不安に対処するきっかけとなった職場サポート

園長・主任保育士（乳児・幼児）による新人保育士の保護者対応における指導内容

#### 5. 分析の方法

先輩保育士による語りから、先輩保育士から見た新人保育士の姿や保護者対応で悩みを抱える際の状況について、また職場で実施されているサポートの内容を整理した。3名のインタビューを逐語録にまとめ、先輩保育士から見た新人保育士の性格の違いや特性について、また保護者対応の場面で感じる課題について下線で示すと共に、先輩保育士が新人保育士に実施している具体的なサポートと考えられる箇所は二重線で示し、園において新人保育士を育成するために取り組まれている職場体制については網掛け線で示した。上記のように逐語録にまとめ、先輩保育士3名の共通性を考慮しながら、先輩保育士から見た新人保育士の持つ特性についてと保護者対応で困難を抱えていると考える内容について、そして新人保育士の成長を支えるために実施されている職場サポートについて考察を行った。

#### 6. 倫理的配慮

東洋大学大学院福祉社会デザイン研究科研究等倫理委員会に「人を対象とした研究等倫理審査」の申請を行い、2010年8月に受理され、研究等倫理審査規定に従い調査を実施し、必要な配慮を行った。

## 資料

## インタビュー逐語録1

面接者	そのため（新人保育士が保護者対応をできるようにするために）に先生方が配慮されていることや気をつけていることを教えて頂けますか。
乳児主任	<u>（新人保育士）一人ひとりが全然違う（特1-①）</u> じゃないですか。…得意なところは <u>はどんどん任せて、自信をつけてもらえる（サ1-①）</u> …、多少失敗しても、その辺はフォローして、経験をして行って欲しい…。 <u>苦手なところは、実感してもらってから伝える（サ1-②）</u> のが本人にとっては分かりやすいのかなって思って、本人にすぐに言うのではなくて、様子を見て関わる…。
面接者	園長先生と主任の先生方とのやりとりは、どう行われているんですか。
乳児主任	主任会って形で会議を設けて話す（体1-③）こともあるし、後は日常的に出来るだけ話す機会を作って、情報交換をまめにして共通のものにしています。（体1-④）
面接者	色々な保護者がいらっしやと思います、保護者と新人保育士が関わる中で、こんな配慮をしているといった事はありますか。
乳児主任	例えば、 <u>日常の（子ども達が）遊んでいる様子を伝えるとかは、新しい職員にも話します（サ1-③）</u> 。…保護者とのトラブルの時には、話をする保護者の気持ちを考えたり、時には言葉を加えたりする配慮をして話しをする事が必要になるんです。… <u>何気にその話している傍に行つて（話を聞く）（体1-②）</u> …。… <u>話す内容によって新しい担当だけに任せるところと、リーダーに付けてもらう部分と、主任や園長がいる部分とあります。（体1-①）</u> 保護者対応は特に…。
面接者	先生は新人保育士を育成する中で、伝えて行きたいことや…、これは保育士には向いていないかな…って思う事はありますか。
乳児主任	1年、2年じゃ、ちょっと分からない…。4年、5年位でどうかなって所が出てくるのかも知れませんが、 <u>抵抗なく新しい環境に適應する方もいれば、そこまで時間が掛かる人もいる（特1-⑦）</u> …。

## インタビュー逐語録2

面接者	保育士の仕事は具体的にはどのように大変だと思われますか。
幼児主任	うちの保育園は現場それぞれが、ちゃんと保護者に伝えていく…、何かあれば、 <u>すぐに園長や主任では無く、まずは担当に言って欲しいという事で、担当との信頼関係を大事に（体2-①）</u> している…だから、担当も相当若いのに、自分より年上の子育て経験がある <u>保護者と対等に話をするのは相当なプレッシャーがある（特2-⑧）</u> と思う。
面接者	う～ん、そうですね。（深い共感）新人保育士育成の中で、喜びや難しさを感じるの、具体的にはどのような場面ですか。
幼児主任	…一つの事例をパターンで覚えるから、次に違うケースが来た時に、 <u>応用が利かなくて対応できなくなる、判断が出来なくなる…。（特2-①）</u> 。それで、保護者との関係がずれて行ったり、 <u>自分なりに考えて…迷うことすら無い（特2-②）</u> ってことですよ。…で、それを何十回も繰り返して（特2-③）…。結局は主任が言ったから、こうしたんですみたいな。 <u>自己責任にはならないし、本人自身が重なって行かない（特2-④）</u> 。

面接者	そういった新人の先生に対して、園長先生や主任の先生、クラス担当の先生は、どのように連携されていますか。
幼児主任	Aさんは最近、 <u>次の課題は、「で、どう思うの？」って返して、じゃあ、それを伝えれば良いじゃないのと自信を持ってもらえるようにしている</u> （サ2-①）んですね。ただ、 <u>無意識に自信が無い</u> （特2-⑤）から聞いてきたり、…彼女の場合は、 <u>親が主体になって揺れる事がとても多い</u> （特2-⑦）。…幼児主任と園長と乳児主任と3人で、こんな話をしたよって常に情報交換をしていて、皆さんの課題は今、 <u>ココだよみたいな</u> （体2-②）。
面接者	次に新人保育士の育成にあたって、心がけている事は何ですか。
幼児主任	<u>…保護者間に上手く伝わらなかったり</u> （特2-⑨）、 <u>みんな悩む事はあると思うんですね</u> 。… <u>保育自体を伝えるのは得意だけど、周囲との関係を取るのが苦手な人もいる</u> （特2-⑥）。みんな忙しいので、 <u>横のつながり、関係性をしっかりと…、そこを繋げたり、意識してもらおう</u> （体2-④）のはかなり意識している。悪口が出たら人間関係は駄目になるから、 <u>すごく気をつけている</u> 。
面接者	そうですね。（共感）
幼児主任	私はその場で思った事はすぐに口にするようにして、 <u>…陰口にならないようにしています</u> （体2-⑥）。…相手（新人保育士）も苦しいんだろうなって思う。 <u>本人も気づいているし</u> 。でも、 <u>それって仕事が出来るとかできないではなくて、彼女自身が持っているものなんですよ</u> ね（特2-⑩）。
面接者	先生はそこまで捉えていらしたんですね。
幼児主任	そこを… <u>変えられない事はないと思うんですね</u> 。ただ、もの凄く時間がかかる。 <u>スツと入る人は、1年2年で越えられるけど、越えられない人は5年、10年と引っ張っちゃう</u> （特2-⑪）。だから、 <u>可哀想だなんて、自分自身も時間がかかっちゃった、寄り添える部分は寄り添って</u> （サ2-④）…。

## インタビュー逐語録3

面接者	新人保育士育成の段階で、…この人は保育士には向かないなっていうケースもありますか。
園長	…例えば <u>保護者に何かを指摘されたりした時に、「自分が言われちゃった」っていうだけで一杯になる</u> （特3-②）んですね。 <u>ネガティブな印象だけが残っていて、相手が何を言ったのかをちゃんと聞き取れない</u> （特3-②）。そういうタイプの人っていうのは、 <u>マイナーな場面に出くわした時に本当に真っ白になる</u> （特3-②）んですね。
面接者	そうですね。それを越えて行く方と越えられない方の違いって何ですか。
園長	自分っていう者を知っているか、知らないか。 <u>自分が不安を抱えている人は、子どもの不安を受け止める事はまず無理</u> （特3-②）なんですよ。… <u>保育は子どもを守らなきゃいけない。だけど、自分を先に守っちゃうから、結果的に子どもを守れなかったり、親を守れなかったりしてしまう</u> （特3-④）…。だから、 <u>なかなか相手の気持ちを読み取る力っていうのは…難しい</u> （特3-②）部分がありますよね。
面接者	新人保育士のみなさんに先生方が一番気を遣っている事は何ですか。

園長	…クラス会議の中で、こういう所を凄く悩んでいるんだな…とかって丁寧に拾っていき…。そこをリーダークラスと一緒に共有して行って（体3-①）、…例えば違う方向から考えてみると、コレコレこうだよねっていうような話をたくさん積み重ねて（サ3-⑤）いく事かなっていう風に思っているんですよ。
面接者	こういう働きかけで上手く行った、または今実際に取り組んでいるなんて事があれば、伺いたいんですけど。
園長	その時の（新人保育士の）悩みの内容によって、どのようなサポートが有効なのかという事は考えます（サ3-④）よね。例えば、子どもたちへの声かけの仕方や具体的な対応方法で悩んでいた場合には、そのクラスのリーダーに入ってもらおう。（体3-①）それは影の部分、 <u>保育を進めないでサポートしながら観てもらおう。で、本人がどんな声かけをしているのかを、実際にクラスの中に入って、リーダーが「ココはこうだったよね。」とフィードバックして行く</u> （サ3-②）。
面接者	園長先生や主任の先生方と、中堅保育士やリーダーの先生方との連携にはどのようなものがありますか。
園長	割とリーダークラスが主任に何でも報告する…。…ちょっとした仕事をしながら結構話しをする（体3-②）ことが多い。私から「今、そっちのクラスどう？」とか、そういう形で情報を吸い上げる（体3-④）んですね。その情報がちゃんと流れているかを私の方でも確認をします（体3-⑤）。
面接者	事務所が結構、繋がり場になっているという事ですね。

### Ⅲ 結果

先輩保育士から見た保護者対応における新人保育士が持つ課題だけではなく、新人保育士それぞれの特性、そこで行われている具体的なサポートに関係する形で語られた部分を抽出し、園における新人保育士への職場体制について結果を整理した。

表2は先輩保育士から見た新人保育士の性格や特性と保護者対応における困難について、逐語録を整理して表にまとめたものである。また、表3は先輩保育士による職場におけるサポートの内容と新人保育士の育成を目的とした職場体制の内容について、逐語録を整理して表にまとめたものである。

表2 新人保育士の性格や特性と保護者対応における困難

新人保育士		乳児主任	幼児主任	園長
個々の性格や特性	環境適応能力の違い	○	○	○
	自身で思考・理解する力の欠如		○	○
	同じ失敗を何度も繰り返す		○	
	自己責任能力		○	○
	自信が持てない		○	○
	周辺関係者との関係性の困難		○	
保護者対応における困難	パーソナリティーにおける課題	○	○	○
	保護者対応へのプレッシャー	○	○	○
	保護者に上手く伝えられない	○	○	○

表3 先輩保育士による職場サポートと職場体制

先輩保育士による職場サポートと職場体制		乳児主任	幼児主任	園長
職場サポート	出来るところは任せる	○	○	○
	実体験の振り返りによる指導	○		○
	保護者への伝え方の指導	○		
	寄り添い方の指導		○	
	自身で考えさせる指導		○	○
職場体制	リーダー保育士中心によるサポート	○	○	
	新人保育士の抱える課題の確認		○	○
	クラス会議・主任会議での情報共有	○	○	○
	主任・園長・リーダーによる情報共有	○	○	○
	共有した情報の確認		○	○
	陰口の防止		○	

結果は、先輩保育士は新人保育士が個別の性格や特性があることを踏まえ、保護者対応における困難を感じていると考えており、その内容については共通する点があることが分かった。また、先輩保育士は新人保育士育成について共通した考えを持ち、クラスで新人保育士とともに働くリーダークラスの保育士を中心として新人保育士の成長を支えていることが分かった。

### 1. 乳児クラス担当の主任保育士の場合

以下は乳児クラス担当の主任保育士へのインタビューから、保護者対応における新人保育士の持つ課題や新人保育士それぞれの特性、そこで行われている具体的なサポートと職場体制を抽出した結果である。

#### <結果>

インタビュー逐語録1で乳児クラス担当の主任保育士の語りを見ていくと、(特1-①)、(特1-⑦)において、新人保育士の個々の性格の違いや特性があることを認識しており、保護者対応などの特に配慮が求められる保護者対応の場面では、時間がかからずに適応していく者と、かなりの時間をかけて適応をしていく者があることが分かる。

具体的なサポートについて見ると、(サ1-①)(サ1-②)のように、新人保育士の個々の性格の違いや特性を理解した上で、新人保育士の得意な点については責任を持って対応できる場面を設けたりする一方で、苦手な点に関しては実際に対応に苦慮する場面を体験させた上で、一緒にその場면을振り返る等の形で、今後の対応方法について理解を深めるようなサポートが行われていた。また、(サ1-③)のように、朝夕の送迎時などに行われる保護者にその日の子どもの様子を伝える場面において必要となる具体的な伝え方についても、新人保育士の場合には配慮して指導が行われていた。特に保護者対応におけるトラブルが起きた場合、(体1-②)のように主任保育士または園長が新人保育士の傍に赴き、保護者や新人保育士には気づかれないう話を聞いて内容を確認する(体1-②)といった配慮が行われていることが分かった。

職場体制について見ると、(体1-③)のように定期的に主任会という形で新人保育士の成長の様子や課題についても話合われる場面があるだけではなく、(体1-④)のように忙しい毎日の中で積極的に時間を作り情報交換を行い、乳児クラス担当の保育者同士が保育運営や子どもの様子やその変化についても共通理解が出来る場が設定されていることで、新人保育士がそれらの情報を得やすいことが分かった。また、通常はクラス担当のリーダークラスの保育士が中心となり新人保育士をサポートしている(体1-①)が、保護者対応などの難易度の高いトラブルを抱えた場合、適切な保護者対応と新人保育士への速やかなサポートが出来るよう、経験値の高いベテラン保育士である主任と園長がサポートを実施する体制が整えられていることが分かった。

## 2. 幼児クラス担当の主任保育士の場合

以下は幼児クラス担当の主任保育士へのインタビューから、保護者対応における新人保育士の持つ課題や新人保育士それぞれの特性、そこで行われている具体的なサポートと職場体制を抽出した結果である。

### <結果>

インタビュー逐語録2で幼児クラス担当の主任保育士の語りを見ていくと、(特2-①)、(特2-②)、(特2-③)、(特2-④)、(特2-⑧)において、課題を抱える新人保育士の特徴についてかなり詳細に言及しており、以前に経験した保護者対応については、全く同様の対応であれば同じように対応することは可能だが、対応する事例の内容が異なった場合、具体的な対応の方法が分からず適切な判断と対応が出来なくなることが分かった。仮に主任クラスの保育士がそうした困難な場面において助言や具体的なサポートを実施した場合、後に新人保育士自身が自分で行った保護者対応への自己責任を感じていないことも分かった。そうした新人保育士の自信の無さは、(特2-⑤)が自身は思考せずに主任保育士に質問をする場面に如述に表れている。また、(特2-⑦)、(特2-⑨)を見ると、主任保育士が課題を持つと感じる新人保育士Aさんの場合、特に保護者への対応場面において課題を多く抱えていることが伺え、そのために保護者に伝達すべき事項を上手く伝えることが出来ないという状況に陥っていることが分かる。新人保育士に関わらず、(特2-⑥)のように、保育士それぞれが得意不得意を持っていることを挙げた上で、幼児クラス担当主任保育士は課題を抱える新人保育士が個人のパーソナリティーとして課題を抱えやすいタイプであると同時に、それらの課題を克服するために、比較的課題を抱えることが少ない新人保育士と比べて非常に長い時間を要する可能性が高いことを予測していた。

具体的なサポートについて見ると(サ2-①)のように、自信が持てずに保護者対応における課題の具体的な解決方法を思考できない新人保育士に対して、実際の対応場面を振り返り回想する中で順を追って適切な対応方法を考えさせるといった個々の特性に応じた指導方法を用いると同時に、新人保育士に寄り添い一人前の保育士として育成し続けるという責任ある立場から新人保育士育成に取り組んでいることが分かった。(サ2-④)

職場体制について見ると（体2-①）のように、園では新人保育士と毎日ともに保育運営を行うリーダークラスの保育士が中心となり具体的な新人保育士へのサポートが実施されており、そこには新人保育士が先輩であるリーダークラスの保育士を信頼して、自身が課題を抱えた際にすぐに相談できる環境があること、先輩保育士にとっては新人保育士が課題を抱える際の状況を把握しやすいことが分かった。次に（体2-②）のように、日中の忙しい保育の中で空いた時間を上手に利用して、園長・主任クラスの保育士3名が新人保育士の抱える課題について情報交換を常に行い、共通理解のもとにサポートを実施する体制があることが分かった。同時に、主任保育士の立場として、全体的な視野で保育運営の状況を把握することと、個々の保育士の保育への取り組みへの意識の違いを防ぐために各クラスや保育者同士の関係性をつなぐことを常日頃から意識していることが見て取れる。（体2-④）また興味深いことに、保育者同士の情報交換や意思疎通が行いやすいように職階の上下関係に関わらず、その場で思ったことや感じたことを発言するよう気を付けていることも分かった。（体2-⑥）

### 3. 園長の場合

以下は園長へのインタビューから、保護者対応における新人保育士の持つ課題や新人保育士それぞれの特性、そこで行われている具体的なサポートと職場体制を抽出した結果である。  
〈結果〉

インタビュー逐語録3で園長の語りを見ていくと、（特3-②）のように、保護者よりも年下で子育ての経験のない新人保育者が保護者から何らかの指摘を受けた場合、指摘された内容よりも指摘されたこと自体に衝撃を受けてしまい、起こった状況を整理し理解することが出来ないといった姿が語られた。園長の語りにもあるように、そうした場合に新人保育士自身が不安を抱えているため、子どもだけではなくおそらく保護者の不安を受け止めるだけの力が備わっていないことは容易に想像することができる。（特3-④）また、そうした新人保育士の場合には対人援助職であるにも関わらず、子どもや保護者、保育士である同僚の気持ちを押し量ってやり取りすることが難しいと考えられる。（特3-⑥）

具体的なサポートについて見ると（サ3-⑤）のように、一つの事例を用いて様々な立場から考えさせ、具体的な保護者への対処を提示することを繰り返していくといったように、個々の新人保育士の性格や特性を踏まえた細やかで有効なサポートを探りながら実施していることが分かった。（サ3-④）また、実際の保育場面においても先輩であるリーダークラスの保育士が手本を見せるだけでなく、実際に新人保育士が保育運営を行い、その姿を先輩保育士に観てもらった上で後に振り返りを行い適切な指導を受けることにより、新人保育士の保育運営や保護者対応場面における適応能力の向上を促すサポートが行われていることが分かった。

職場体制について見ると（体3-①）のように、定期的に行われるクラス会議の中で、新人保育士が悩んでいる点について、日頃から共に保護者対応や保育運営をする先輩である

リーダークラスの保育士と実際の事例を振り返りながら自身の対応について検討をしており、リーダー保育士が常に新人保育士の悩みや成長について把握できる環境づくりを行っていた。(体3-②) また、新人保育士の成長の様子はリーダークラスの保育士を通じて、頻繁に園長と主任保育士に報告がなされている(体3-④)だけではなく、園長は主任やリーダークラスの保育士が新人保育士に関する情報を的確に把握しているかについても確認をしていることが分かった。(体3-⑤)

#### 4. 3名の先輩保育士から見た新人保育士に必要なだと考えるサポート

表3は3名の先輩保育士の逐語録の中の語りから、先輩保育士3名の語りの中の共通性を考慮しながら、先輩保育士から見た新人保育士の持つ特性についてと保護者対応で困難を抱えていると考える内容と新人保育士の成長を支えるために実施されている職場サポートについて抽出し整理したものである。

##### <結果>

3名の先輩保育士は新人保育士の性格や特性について言及していた。その内容について整理した表2を見ていくと、3名全員が新人保育士の環境適応能力に対して個々による違いを感じていた。(特-①、②) 実際に新人保育士が保護者対応を行う場面において、以前とは異なる対応の事例であった場合、適切な判断と対応ができないといった状況が起りやすいとしている。具体的な内容としては、保護者に園側の意図をうまく伝えることができないといったケースである。(特-⑨) それらは、新人保育士が保護者とのトラブルで新しいタイプの困難を抱えた場合に、適切な保護者対応が困難であることを示している。先輩保育士たちが環境適応能力に個人差があると感じている点から見ても、個々の新人保育士のパーソナリティが保護者対応の場面においても大きく影響していると考えられる(特-⑦)。また、そうした特性を持つ保育経験の浅い新人保育士の場合、結果的に自身で問題解決を図るために必要な思考力・理解力が不十分(特-②)であるために同じ失敗を繰り返してしまい(特-③)、成功体験を得ることができない。これにより、自身の保護者対応に自信がなくなることが予測(特-⑤)され、先輩保育士からの職場サポートを受け続けても、先輩保育士に依存する傾向に陥り、自己責任を持たない(特-④)状況が長く続くケースがあると考えられる。また、一方でそうした傾向を持つ新人保育士の場合、周辺関係者である園の職員との関係性においても消極性を示し、困難を抱えやすい傾向があることが分かった(特-⑥)。このように、保育経験が浅く技術的にも未熟な新人保育士は保護者対応に関わる困難を抱えやすく、その重圧は他の先輩保育士と比べるとかなり高いと考えられる(特-⑧)。

具体的なサポートについて見ると(サ-①)のように、3名の先輩保育士全員が新人保育士に自信を持って保護者対応に取り組んでもらいたいと考えており、新人保育士で対応が可能な場面については責任を持たせて見守るといった回答を示した。次に乳児主任と園長が有効な解答を示した。(サ-②)のように、保護者対応における状況を理解できず、課題の具体的な解決方法を思考できない新人保育士に対して、実際の対応場面を振り返る機会を設け

て回想し順を追って適切な対応方法を考えさせるといった個々の特性に応じた指導方法を用いていた。(サ-⑤) 乳児主任の場合は、日常の子どもたちの姿を保護者に伝える際の適切な方法について指導を行い(サ-③)、幼児主任の場合は課題の多い新人保育士に対して寄り添い型の指導を実施していた。(サ-④) このような振り返りの場面を通して、新人保育士は先輩であるリーダー保育士に不安な気持ちを受け止めてもらった上で、具体的な助言や助けを得て保護者対応における対処方法を学ぶことで、保護者対応における保育技術や知識の不足、苦手意識などの問題を確認させることが可能になると推測できる。

職場体制について見ると(体-①)のように、園では普段から共に仕事をするリーダークラスの保育士と実施することに大きな意味があると考えられ、主任2名が有効な解答を示していた。実際の保育場面を想起しながら、その時の自分の様子や感情を共有することで、これまで自分が気付かなかった思考や行動パターン・癖が明確化され、新人保育士の課題の確認(体-②)につながりやすいと考える。また、幼児主任と園長にとっては新人保育士が課題を抱えた際の状況を把握しやすいことが分かった。次に3名の先輩保育士全員が有効な解答を示した(体-③)、(体-④)のように、クラス会議や主任会議などの定期的な会議の場はもちろん、日中の忙しい保育の中で空いた時間を上手に利用して、新人保育士の抱える課題について情報交換を常に行い、共通理解のもとにサポートを実施する体制があることが分かった。同時に、園長と主任は先輩保育士である3名が新人保育士に関する情報を的確に把握しているかについても確認をしていた(体-⑤)。一方で主任保育士は園全体の保育運営の状況を把握し、個々の保育士の保育への取り組みへの意識の違いを防ぐために各クラスや保育者同士の関係性をつなぐことを常日頃から意識し、保育者同士の情報交換や意思疎通が行いやすいように職階の上下関係に関わらずその場で思ったことや感じたことを発言するよう気を付けていることも分かった。(体-⑥) このことから、新人保育士の持つ課題の困難性が高い場合には、リーダー保育士だけではなく、主任保育士・園長といった保育実践経験が長く経験豊かな先輩保育士が対応をする「職場体制」が整備されていると考えられる。

#### IV 考察

ここでは、新人保育士が保護者対応における困難に対処していく過程において、新人保育士を育成するために求められる職場体制の在り方について述べる。

##### 1. 新人保育士に対する個別的な理解の必要性

新人保育士は個々のパーソナリティーが異なることから、保護者対応における適応能力に違いを持つことを先輩保育士たちは十分に理解した上で、新人保育士個々に対して適切なサポートの実施を行っていた。このことから、第一に新人保育士が悩みを抱えた段階から前向きに職務を継続するために、先輩保育士が新人保育士の悩みを受け止めることが必要だと考えられる。先輩保育士は継続的に新人保育士からの相談や不安を受け止め、保護者対応への具体的な対処について助言を行っていた。その際、新人保育士が自信を持てる場面を設定し、

日中の子どもたちの姿を保護者にどのように伝えたと効果的かという具体的な指導だけではなく、保護者対応場面の実体験を振り返る機会を作り、新人保育士自身が責任を持って自身の行動を振り返り考え、自らの課題を克服するための指導を実施していた。このことから分かるように、新人保育士の力量に合わせた個々に寄り添った形での指導が求められていると考えられる。

そうした職場体制の中で、新人保育士は主にクラスで共に働くリーダークラスの保育士に自らの気持ちを受け止めてもらい、理解・共感を得ることで安心感を得て、自己価値観（Self-esteem）を積み重ねていくと考えられる。宗像（1996）<sup>6)・7)</sup> は、情緒的支援者の存在が医師の緊張を和らげ安心感を与えるとしている。新人保育士も悩みを抱えた際に先輩保育士からの温かい声掛けや心遣いで悩みを乗り越えて頑張ろうとする気持ちに至っており、こうした職場サポートが新人保育士としての自己肯定感を高めると考えられる。指導を受ける新人保育士も先輩であるリーダークラスの保育士との信頼関係を構築しやすく、常に変わらない自分の理解者という存在が傍にいることで、安心して保護者対応に向き合うことが可能になると考える。こうしたサポートにより新人保育士の自己効力感が高まると考えると、新人保育士の質の向上にもつながると考えられる。

## 2. 先輩保育士による新人保育士を支える職場体制の存在

次に先輩保育士がチームとなって新人保育士を支えるためのサポート体制が必要だと考える。保育士を目指す学生の質的变化や保護者の子育て状況の変化に迅速に対応するためには、これまでのような先輩保育士の個人の能力に頼るだけの「保育の伝承」により支えられた職場体制では、新人保育士の育成は困難だと考える。

A保育園では、新人保育士と先輩であるリーダー保育士のペアによるクラス運営が基本とされており、問題の解決が困難な場合には主任保育士と園長によるサポートが行われていた。森田（2014）<sup>[3]</sup> は、「保育所における子育て課題を持つ母親への支援」について、「保育所にいる立場の違う保育士が、チームで支援にかかわることができることで、その支援が有効になっていく」としている。同様に保育現場における経験の浅い新人保育士を支えることは、職務の継続に有効に機能するのではないだろうか。他職種では、新人看護師育成過程の看護職場の人的環境サポートに関する研究が行われている。看護師の場合、プリセプター制度がOJTのひとつとして知られている。新人看護師が職場環境と看護業務に早く適応できるよう、先輩看護師が中心となりマンツーマン体制で行われている。一般企業などでは従業員のモチベーションやスキルアップ、仕事の効率化を図るために人事考課制度などを使って、従業員全体の資質の向上を図ることを目的としたコンピテンシーモデルが実践されている。保育現場においても、質の高い保育士を育成するために、職員が相互に共有できる基準が必要である。今後、こうした基準を基にした新人保育士育成プログラムの構築と先輩保育士によるサポートシステムの構築が求められる。

保育現場ではこのような取り組みは残念ながら行われていない。しかし、新人保育士に

とって身近な存在であるリーダークラスの保育士が新人保育士の状況や成果を理解した上で指導を実施することは可能である。また、新人保育士が保護者対応において抱える問題の難易度により、保育経験の豊富な主任保育士や園長も新人保育士への支援を実施できるような職場体制が新人保育士の職務の継続を支える上で重要だと考える。

## V 結論

本研究では先輩保育士により実施されている職場サポートの状況について、また新人保育士育成の職場体制の必要性について明らかにした。その結果、先輩保育士は新人保育士の個々の性格や特性の理解に努め、新人保育士が保護者対応で困難を抱えている状況について理解していた。次に新人保育士に対して保護者への対処の際に求められる力を育成するための職場サポートが行われており、先輩保育士による新人保育士を支えるための職場体制が存在していた。

## 謝辞

本論文の執筆に際し、本研究のためのインタビュー調査にご協力を頂いたA保育園の園長はじめ主任保育士の先生方に深く感謝をいたします。

## 参考文献

1. 「H21年度地域児童福祉事業等調査」厚生労働省 2012.7. <http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/25-20.html>
2. 「保育士マッチング強化プロジェクト」職業安定局 平成25年10月26日（金）  
<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11907000Koyoukintoujidoukateikyoku-Hoikuka/0000026218.pdf#search=%E4%BF%9D%E8%82%B2%E5%A3%AB%E3%83%9E%E3%83%83%E3%83%81%E3%83%B3%E3%82%B0%E5%BC%B7%E5%8C%96%E3%83%97%E3%83%A D%E3%82%B8%E3%82%A7%E3%82%AF%E3%83%88>
3. 朝木徹, 鈴木由美「子どもの人間関係を育む保育実践の要因－保育者効力感と子ども感の関連について－」児童学研究－聖徳大学児童学研究所紀要－第11号P109-119 2009
4. 高濱裕子『保育者としての成長プロセス』風間書房 2001
5. 楠本恭之・池田隆英「保育者の職務の実感を捉える試み：全国調査における自由記述の分析」岡山学院大学・岡山短期大学紀要 第35号P9-15 2012
6. 宗像恒次「感情や気持ちに関する効果的な解釈のためのガイドライン」1994
7. 宗像恒次『最新行動科学から見た健康と病気』メヂカルフレンド社 1996
8. 山口裕幸「チームワークの心理学－よりよい集団づくりをめざして－」サイエンス社 2010

## 引用文献

- [1] 成田朋子「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」  
名古屋柳白短期大学研究紀要 第34号（2012年度）P65-76 2012

- [2] 『保育所保育指針解説書』厚生労働省編 株式会社フレーベル館 2008
- [3] 森田明美 2014「東洋大学博士学位論文 内容の要旨および審査の結果の要旨」第55号（2014年度）P64
- [4] 高濱裕子『保育者としての成長プロセス』風間書房 2001

## Summary

Workplace support system for new nursery school teachers by senior staff  
in their correspondence with parent-guardians  
～ Interview survey with the senior staff and headmaster of a nursery school ～

Shizuka Miyazaki

The diversification of childcare needs requires nursery school teachers to take on diverse roles and respond to unpredictable, difficult cases. As new nursery school teachers are not equipped with knowledge and skills, they tend to suffer from difficulties when dealing with parents/guardians. It is imperative to create a work environment that would prevent new nursery school teachers from resigning early and enable them to continue their work.

Through an interview survey with senior staff at nursery school who focused on new nursery school teacher training, this study examined, from the viewpoint of senior staff, the difficulties new nursery school teachers face when dealing with parents/guardians, support from senior staff, and the type of workplace structure that supports new teachers' dealing with parents/guardians.

The results found that senior nursery school staff tried to understand the individual characteristics and personalities of new nursery school teachers and provided support for cultivating the strength required in parent/guardian correspondence. Additionally, a workplace structure was in place where senior staff prevented early resignation of new nursery school staff.

**Keywords** New Nursery School Teachers, Senior Nursry Staff,  
Provided Support for Cultivating the Strength of Nursery School Staff,  
Correspondence with Parent-Guardians, Workplace Support System

(2015年11月12日受領)