

# 新人保育士の保護者対応を支える「職務基準書」に基づく指導

—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

近年の離職率の高さから、保育所保育士の早期離職を防ぐことは重要課題である。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。園はこうした新人保育士の困難な状況を支える必要があり、そうした取り組みが早期離職を防ぐと考えられる。

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、先輩保育士により新人保育士の成長を支えるために実施されている振り返りのために用いられる、園で独自に作成された「職務基準書」の役割について考察を行った。

その結果、先輩保育士が新人保育士に対して「職務基準書」を介して行う継続的な振り返りの中で、新人保育士に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、「職務基準書」は自身の保育実践の振り返りや課題・目標の確認を行うための指標としての役割と、先輩保育士が新人保育士との振り返りを意図的に行うためのツールとなっていることが分かった。

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、職務基準書

## 目次

1. 研究の背景と目的
2. 研究方法
  - 2.1 調査手続き
  - 2.2 調査対象園の特性
  - 2.3 新人保育士の振り返りで用いられる「職務基準書」
  - 2.4 調査対象者の属性と調査期間
  - 2.5 インタビュー調査の内容
    - (1) 基本属性
    - (2) 先輩保育士からみた新人保育士の保護者対応における困難
    - (3) 「職務基準書」に基づく指導
  - 2.6 分析の方法
  - 2.7 倫理的配慮
3. 結果
  - 3.1 乳児クラス担当の主任A保育士の場合
  - 3.2 幼児クラス担当の主任B保育士の場合
  - 3.3 C園長の場合
  - 3.4 3名の先輩保育士による新人保育士に実施する「職務基準書」による振り返り
4. 考察
  - 4.1 継続的につながりのある体験的サポートの必要性
  - 4.2 先輩保育士による新人保育士との振り返りを支える「職務基準書」の存在
5. 結論

## 1. 研究の背景と目的

近年の離職率の高さから、新人保育士の早期離職を防ぐことは重要課題である。一方で、少子化、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、子育てと保育をめぐる社会の変化は著しい。そうした中で、保育所保育士には保育の専門性だけでなく、保護者の気持ちを受容し、安定した親子関係や養育力が育まれるよう支援することが求められる。

保育士の早期離職を防ぐためには保育士が悩みを抱えた際に、それらを支える相談体制やOJT、福利厚生や給与面の処遇改善などの人的・物的な保育士を支える環境要素が必要である。そして、子どもの成長を理解し、適切な援助を行うことで、仕事へのやりがい、つまり保育士職への自信を積み重ねることが保育士の職務の継続には重要な役割を果たすと考える。しかし、これまで保育士の早期離職を防ぐための取り組みとして、「保育士養成課程におけるソーシャルスキル科目の導入」等が「行われているものの、保育所の新人保育士育成の過程において、保護者対応をいつ、どのような形で取り入れることが、新人保育士の職務継続に有効なのかを取り上げた先行研究は行われていない」。(宮崎2014)<sup>[1]</sup>

保育士の人材不足が続く中で、開設された新園には当然、初めて保育士として働く新人保育士が就労する割合も高く、少数の保育経験者である先輩保育士から丁寧な指導を受けられる可能性は低く、よって実施される保育の質が担保されることは難しい。このような意味からも、希少な先輩保育士からの新人保育士に対する保育現場における指導は必須であると考えられる。

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>[2]</sup>は、研修に参加した20~40歳の保育士の182名を対象とした調査で、保育士たちに保護者対応で困ったことがあるかを調査している。その結果、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。また保育士の場合、指定保育士養成施設卒業者のうち、約半数は保育所に就職しておらず、保育士資格を有するが保育士としての就職を希望しない者のうち半数以上が勤務年数5年未満で、早期離職の傾向は顕著である。仕事に就いて1年未満の離職率も10.0%と高い。(2013)<sup>1)</sup>

こうした状況を受けて、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「保育人材確保のための『魅力ある職場づくり』に向けて」(2014)<sup>2)</sup>を公表し、都道府県と職業安定局(ハローワーク)による「福祉人材確保重点対策事業(保育士マッチング強化プロジェクト)」、各都道府県・指定都市・中核市保育士・保育所支援センターによる「保育士・保育所支援センターにおけるマッチング支援」、ハローワークによる「公共職業訓練(離職者訓練)、求職者支援訓練」が保育士を確保するための取り組みとして行われている。早期離職の背景には、保育現場の人材不足等の問題から、新人保育士が就職後早期の段階で、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ことも要因として考えられる。

近年、保育所の役割は増しており、平成30年度に改訂予定の新しい「保育所保育指針」(2017)<sup>[3]</sup>の「第6章 保護者に対する支援」では、「保育指導」として「子どもの保育の専門性を持つ保育士が…保護者が支援を求めている子育ての問題や課題に対して、保護者の気持ちを受け止めつつ、安定した親子関係や養育力の向上を目指して行う子どもの養育（保育）に関する相談・助言、行動見本の提示等の援助」を行うことが明記され、現場の保育士には保育に関する高度な技術や専門的知識が必要とされている。

保育に関する知識や技術が未成熟な新人保育士が保護者対応のような高度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推測される。本来であれば、新人保育士は先輩保育士から高度な保護者対応の知識や技術を学ぶ必要があると考える。しかし、先輩保育士にとっては、個々の性格や特性が異なる新人保育士とのコミュニケーションを取りながら指導を行う機会を持つことは容易ではないと考えられる。

現在、保育士の早期離職の防止に向けた取り組みとして、保育所における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と、そうしたサポートを実施するための環境的要素を抽出し整理することは重要だと考える。

そこで本研究では、2008年に行った新人保育士育成に力を注ぐ社会福祉法人A会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、先輩保育士から行われる新人保育士への指導内容について再び整理をし、先輩保育士から見た新人保育士の性格の違いや特性、保護者対応で抱える困難について考えると共に、新人保育士が保護者に対応する過程に必要な先輩保育士からの直接的なサポートを明らかにする。また、園独自で開発された「職務基準書」を介して行われる、先輩保育士による新人保育士との振り返りにおける具体的な指導について着目し、新人保育士の成長を支えるために用いられる「職務基準書」の役割について明らかにする。

## 2. 研究方法

### 2.1 調査手続き

本研究の調査を実施するにあたり、2010年6月初旬に社会福祉法人A会A保育園を訪れ、園長に了解を得て、6月～7月にかけて3回に渡り、保育園での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実施した。また、事前に園長と幼児担当の主任保育士に園の概要、新人育成への取り組みについても説明を受けた。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の実施を依頼し、承認を得た。

なお、本研究における「新人保育士」の定義については、高濱(2001)<sup>3)</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5年間を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。

## 2.2 調査対象園の特性

調査対象の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、地域の保育需要は高く、保育所入所定員の弾力化を実施している。都心から電車で10分程度の距離に位置するために保護者の通勤の利便性が高く、近年は若い子育て世帯の人口流入も著しく、日本でも有数の待機児童を抱える区内に位置する。

調査対象園をA園に決定した理由は、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て、新人保育士の育成に力を注ぐ園であると判断したからである。

## 2.3 新人保育士の振り返りで用いられる「職務基準書」

社会福祉法人A会では、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法人独自で開発した「職務基準書」(表1)を手掛かりとした先輩保育士による新人保育士への保育の振り返りの実践が行われており、筆者はこの保育現場における「職務基準書」が新人保育士の力量形成の促進に大きな役割を持つのではないかと考えたからである。

表1 職務基準書の概要

業務		職務内容	課題に対するチェック内容	職務の達成状況	職務が達成出来なかった理由・原因	今後取り組みたい課題と方法	
保育	子どもとの関わり	1〜3段階の項目を設定、各段階に職務内容ごとの到達点を記載	<p>【例①〜1歳児・排泄】排泄の間隔が長くなってきたら、トイレに誘い、便器に座らせてみる。無理はしない。排泄が成功した時には一緒に喜ぶ。</p> <p>【例②〜2歳児・遊び】戸外での活動を積極的に取り入れ、自然や社会事象に関心が持てるような体験の機会が持てるようにする。</p> <p>【例③〜3歳児・登降園時の保護者対応】保護者に対して、その日の子どもの体調の様子や遊び・活動の中での姿、または変化について伝える。</p> <p>【例④〜4歳児・調理室との連携】アレルギー対応の中では、除去食が必要な場合には、素材の内容・適切な量・実施時期について、十分に相談・確認を行い、安全に努める。</p>	自らが左記の課題の達成度について、先輩保育士との振り返りの中で3段階(出来る・ほぼ出来る・不十分)で評価していく。	自らが左記の課題を達成することが出来なかった理由と原因について考え、課題を確認する。	左記の結果に基づいて、自らの保育士としての成長の段階を認識した上で、今後の自らの目標と課題、またそれらを達成するための具体的な方法について考える。	
	生活						排泄
							食事
							睡眠
							着脱
	遊び						
	安全						
	健康管理						
	行事						
	指導計画						デイリープログラム
週案							
月間指導計画							
年間指導計画							
保護者対応	登降園時						
	病気・けがへの対応						
	保護者会 その他						
その他	他クラスとの連携						
	パート保育士との連携						
	調理室との連携						
	実習生への対応						

新人保育士はクラスを運営する際、クラスリーダーである先輩保育士と共に職務にあたる中で、先輩保育士から保育の実際を現場で学んでいく。「職務基準書」の内容としては個々の担当クラスで保育士が仕事の目的や職務遂行にあたって注意すべき点、反省課題の設定、1日の生活の流れ、保育形態、各年齢の発達とクラス運営に必要な「子どもとの関わり」「生活」「遊び」「安全」「健康管理」「環境」「行事」といった項目領域、実践的に「子どもの権利」を活かすための保育内容などが盛り込まれている。先輩保育士との振り返りは1年間に3回行われていた。年度当初に、共にクラス運営を担当する先輩保育士と面接を行い、自身で目標項目や課題を設定する。その後、保育士は先輩保育士や主任と共に、子どもたちへの相応しい関わり方などについて、「出来た」「出来なかった」等の項目をチェックし、職務の振り返りを行う。このように、保育士は「職務基準書」を指標として、自身の能力レベルに応じた1年間の仕事の進め方を見通し、保育を実践することが可能になる。次に、保育士の職務内容と保育士が担当するクラスの子どもの発達を踏まえ、3段階で自らの成長度を確認するための項目が設定されている。基本となる保育士の業務に関する項目は「子どもとの関わり」や「生活」面、「遊び」面などを含む「保育」、日案から年間指導計画までを含む「カリキュラム」、「保護者対応」、他クラスや調理室との連携を含む「その他」となっている。そして、自らが立てた保育実践目標を達成できなかった原因と理由について確認すると同時に、次の自身の目標設定と、それを実施する際の具体的な対処方法を思考するための指標としての役割も果たしていた。

#### 2.4 調査対象者の属性と調査期間

本研究では、新人保育士にとって、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までの「職務基準書」を介しての、先輩保育士との振り返りの場面について整理した。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2に示した。

表2 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A	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B	24年	49歳・女性		平成22年8月12日	
園長C	32年7か月	54歳・女性		平成22年8月12日	

#### 2.5 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) 先輩保育士からみ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、保護者対応を困難にさせていると考えられる要因

## (3) 「職務基準書」に基づく指導

園長・主任保育士（乳児・幼児）が「職務基準書」を用いて実施する新人保育士への保護者対応に関する指導内容

## 2.6 分析の方法

3名の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、「職務基準書」を介して行われる先輩保育士による振り返りの内容を整理した。3名のインタビューを逐語録にまとめ、先輩保育士からみた新人保育士の性格の違いや特性については波線(特)、また保護者対応の場面で感じる課題については下線(困)で示すと共に、体験的に実施されるサポートについては網掛線(サ)、先輩保育士が「職務基準書」を介して新人保育士に実施している具体的な指導と考えられる箇所は三重線(基)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と、保護者対応で抱える困難の内容について、そして新人保育士の成長を支えるために先輩保育士により実施されている直接的サポートと振り返りで用いられる「職務基準書」の役割についての関連図(図1)を作成し考察を行った。

## 2.7 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申請書」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。

## 3. 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「職務基準書」を介した具体的な指導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指導内容について結果を整理した。

表3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4は先輩保育士による新人保育士の育成を目的とした「職務基準書」を介した指導内容について、逐語録を整理して表にまとめたものである。

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っていた。併せて、具体的な実践場面における体験的な指導に加え、更に新人保育士が自らの課題を認識し克服する

ために「職務基準書」を介して、先輩保育士とそれらの困難場面を振り返り、適切な保護者対応の方法について思考させる機会を与え、新人保育士の成長を支えていた。

### 3.1 乳児クラス担当の主任A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、そこで先輩保育士により行われる「職務基準書」を介した具体的な指導内容を抽出した結果と分析である。

#### <結果と分析>

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、(困1-①)のように、新人保育士の保護者対応場面において、自己中心的な思考を持つ保護者への対応等により困難を抱えることが推測される。新人保育士がクラス担任として初めて保護者対応を行う場面では緊張度が高い(困1-②)ことを示しており、加えて1年目の新人保育士は個々の子どもの成長発達の理解やクラス運営等により、かなり負担が大きいことが推測できる(特1-①)。また、(特1-③)によると、個人の持つその特性が保護者対応場面での困難を克服するまでに時間を要する原因となる可能性を示唆している。

具体的な「職務基準書」を介した指導について見ると、(特1-②)のように、先輩保育士が新人保育士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場面については責任を持って対応できる場面を設けていた。また、保護者の気持ちに配慮して話を伝えるといった(困1-③)対応に苦慮する場面においては先輩保育士による直接的なサポートが行われる中で、新人保育士は体験的に適切な保護者対応の方法を習得する一方で、具体的な事例を通じて自らの持つ課題について振り返る場面が設定されており(基1-①)、新人保育士がより自分の課題への理解が深められるよう指導が行われ、次の保護者への対応場面にその成果が活かされていることが分かる(基1-②)。具体的には(サ1)のように、朝夕の送迎時などに行われる保護者へのその日の子どもの様子の具体的な伝え方についても、新人保育士の指導の際には配慮がなされていた。保護者対応におけるトラブルの際、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気づかれないよう話を聞いて内容を確認するといった内容であった。

このように、保護者対応などの難易度の高いトラブルの場合、新人保育士が適切な保護者対応の力量を身に着けられるよう、経験値の高い先輩保育士が実際の場面でサポートを行いながら体験的に保護者対応を実践した上で、更に「職務基準書」を介した振り返りを行うことで、新人保育士が課題への認識を深め、その後につながる保護者対応場面に責任を持って取り組むことが出来るよう体制が整えられていることが分かった。

### 3.2 幼児クラス担当の主任B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、そこで先輩保育士により行われる「職務基準

書」を介した具体的な指導内容を抽出した結果と分析である。

#### <結果と分析>

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、(困2-①)のように、新人保育士は若く自らが出産や子育ての経験をしていないために、保護者対応の場面で保護者と対等に会話をし、時には育児の悩みや助言を行う立場であることに對して重責を感じている事が推測できる(困2-③)。そのため、保護者対応の場面で保護者の求めに適切に応えられない等の問題が発生(困2-②)し、互いの関係性にずれが生じ、(特2-①)のような困難場面が繰り返される可能性が高いことを示唆している(特2-②)。しかし一方で、新人保育士は自分で行った保護者対応への自己責任を感じないケースもあることが分かった。そうした新人保育士は自信がないために先輩保育士に自己開示が出来ず(特2-④)、自身は思考せずに主任保育士に質問をする(特2-③)といった状態を辿る。また、(特2-③)によると、主任保育士が課題を持つと感じる新人保育士Dさんの場合、保護者への対応場面において多くの課題を抱えていることが窺え、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(特2-②)。

(特2-⑤)のように先輩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ている場合、保護者対応における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、個人の持つその特性が保護者対応場面での困難を克服するまでに時間を要する原因となる可能性を示唆している。

具体的な「職務基準書」を介した指導について見ると、(サ2)のように、自信が持てず、保護者対応における課題についての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(基2-①)といった、個々の特性に応じた指導を行っていた。また、新人保育士に寄り添い(基2-②)、一人前の保育士として育成する責任のある立場から、新人保育士の気持ちに寄り添い育成に取り組んでいることが分かった。

このように、新人保育士が個人の持つ特性により、繰り返し保護者対応での困難場面に遭遇した場合、適切な保護者対応の力を身に付けられるよう、先輩保育士は「職務基準書」を介して困難場面について順を追って振り返る中で、新人保育士に寄りそいつつ、個々の場面で新人保育士が取るべき適切な対応方法について思考する機会を与えていた。こうした先輩保育士の対応により、新人保育士がその後の保護者への適切な対応ができるよう、新人保育士を育成していることが分かった。

### 3.3 C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、そこで先輩保育士により行われる「職務基準書」を介した具体的な指導内容を抽出した結果と分析である。

### <結果と分析>

インタビュー逐語録3で園長の語りを見ていくと、新人保育士の特性として、保護者よりも年下で子育て経験のない新人保育士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(特3-①)。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できる(特3-②)、(特3-③)。

(困3-①)では、様々な年齢の子どもたちが混在する夕方の延長保育における保護者対応の場面で、新人保育士は保護者への接し方が分からず迷っていた。特に延長保育の時間帯は通常保育を終えて、疲れた子どもたちを保育しなければならないだけでなく、自分の担当クラスではない子どもたちも担当するため、子どもたちの行動の見通しがしづらい。新人保育士も疲れていることが想定される中で、時に慎重な対応を求められる保護者対応を行うことは新人保育士にとって負担であることは推測できる。

具体的な「職務基準書」を介した指導について見ると、先輩保育士は実際の保護者対応の場面において、具体的な対応方法についてフィードバックを行った上で(サ3-①)、新人保育士の抱える困難について理解を示し、丁寧に寄り添っていた(基3-①)。同じクラスを担当するリーダー保育士も同席をする形で、新人保育士に対して「職務基準書」を介して、保護者対応で困難であった場面を回想し、共に適切な援助方法を確認する作業が継続的に行われていた(基3-②)。また、実際に「職務基準書」に新人保育士が自らの持つ課題や、その課題を改善するための方法について振り返り、思考し、記入していくことで、新人保育士が自らの保育士の力量を認識し、今後必要な保護者対応での具体的な実践方法について見通しを持って、課題の克服に取り組めることも分かった(基3-③)。

このように新人保育士が個人の特性により、繰り返し保護者対応での困難場面に遭遇した場合、適切な保護者対応の力量を身に付けられるよう、先輩保育士は新人保育士の悩みや特性に応じて支援方法を思考していた。また、「職務基準書」を介して困難場面について振り返る中で、個々の場面で新人保育士が取るべき適切な対応方法について思考する機会を与えており、その後の保護者対応が自信を持ってできるよう、新人保育士育成が行われていた。

### 3.4 3名の先輩保育士による新人保育士に実施する「職務基準書」による振り返り

表3・4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個々の性格や特性についてと保護者対応における新人保育士が抱える困難の内容(表3)と、体験的に実施されるサポート、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「職務基準書」を介した具体的な指導(表4)について抽出しカテゴリー項目として整理したものである。

### <結果と分析>

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3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1-③、特2-⑤、特3-②③)。主任保育士のインタビューでは、実際に新人保育者が保護者対応を行う場面において、以前と異なる保護者対応事例の場合、新人保育士は適切な判断と対応ができないといった状況が起こりやすいと述べており、新人保育士が新たな対応場面で過去の対応事例を基に、自ら適切な対応方法を思考することが困難であることを示している(特2-②、特3-①)。そのため、3名の先輩保育士は新人保育士が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困難な状況を認識していた(困1-②③、困2-①③、困3-①)。

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ー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1-①②、特2-①④⑤、特3-①②)。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2-②、特3-①③)であるために同じ失敗を繰り返す(特1-①、特2-②)ために、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1-③、特2-③、特3-①)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、自己責任を持ってない(特2-②、特3-②③)状況が長く続くケースがあると考えられる。このように、先輩保育士は保育経験が浅く技術的にも未熟な新人保育士が難易度の高い保護者への対応(困1-①、困2-②)に関わるプレッシャーを感じやすい(困1-②、困2-①、困3-①)と考えていた。例えば、保護者に園の方針について伝えたり、相談に応答を求められる等の場面で困難を抱えやすく、その重圧は他の先輩保育士と比べるとかなり高いことが推測できる。

次に体験的サポート(表4)について見ると、先輩保育士は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、実体験の振り返りによる指導を行っており(サ1、サ2、サ3-①②)、具体的には保護者への応答方法についての指導等を繰り返し継続的に(サ2、サ3-①)行っていた。

最後に「職務基準書」を用いた指導(表4)について見ていくと、(基1-①、基3-②)のように、リーダー保育士中心に振り返りが行われており、そこでは新人保育士の抱える課題の確認が必ず行われていた(基1-②、基2-①、基3-①③)。また、こうした指導は体験的サポートの延長線上で実施されており、実践での体験からのつながりのある指導が計画的に行われていた(基1-①、基2-②、基3-②)。次に新人保育士の持つ課題の具体的な克服方法について先輩保育士が助言し、共に考える(基2-①、基3-③)といった寄り添い型の指導が継続的かつ繰り返し行われていた(基2-②、基3-②)。このように「職務基準書」を介した振り返りの場面を通して、先輩保育士が新人保育士の不安な気持ちを受け止めた上で、保護者対応における具体的な対処のための助言や課題解決の見通しを持てるようになることで、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。

表3 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A	幼児主任B	C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	○	○	
	自己責任能力の欠如		○	○
	自信が持てない	○	○	○
	パーソナリティーにおける課題	○	○	○
保護者対応における困難	難易度の高い保護者への対応	○	○	
	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4 先輩保育士による体験的サポートと職務基準書

先輩保育士による職場サポートと職場体制		乳児主任A	幼児主任B	C園長
直接的なサポート	実体験の振り返りによる指導	○	○	○
	保護者への伝え方の指導	○	○	
	継続的に繰り返される指導		○	○
職務基準書	リーダー保育士中心の振り返り	○		○
	新人保育士の抱える課題の確認	○	○	○
	体験的サポートからの繋がりのある指導	○	○	○
	課題の克服方法の思考		○	○
	継続的な指導		○	○

#### 4. 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際に、新人保育士を育成するために求められる、先輩保育士による新人保育士への体験的サポートの必要性と、振り返りにおける「職務基準書」の持つ役割について述べる。

##### 4.1 継続的でつながりのある体験的サポートの必要性

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の適切なサポートが行われていた。このように、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継続的に受け止めることが必要であると考えられる。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、保護者への具体的な対応場面における方法の助言や振り返りを繰り返し行っていた。具体的には、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る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その場で振り返る機会

を作り、新人保育士が責任を持ち、自身の行動について考え、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行われていたと考えられる。

また、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 (1994、1996)<sup>4,5)</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ている。また、新人保育士にとっては、悩みを抱えた際に先輩保育士から継続的に繰り返される具体的な助言や対応方法を共に振り返り、適切な対応方法について思考するといった体験的サポートによって自己肯定感が高められると考えられる。指導を受ける新人保育士にとっては、先輩であるクラスリーダー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であると認識し、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。三木・桜井 (1998)<sup>[4]</sup> は、保育者効力感を「保育場面において子どもの望ましい変化をもたらすことができるであろう保育的行為をとることができる信念」としており、このようなサポートにより新人保育士の自己効力感が高まり、新人保育士の保育の質の向上にもつながると考えられる。

#### 4.2 先輩保育士による新人保育士との振り返りを支える「職務基準書」の存在

先輩保育士による新人保育士との振り返りに用いられる「職務基準書」(表1)の存在が重要な役割を果たしていた。これまで保育所における保護者対応の困難さについては、様々な研究の中で取り上げられてきた。中谷らは、保護者対応における「側面的支援機能」として、「日常の見守りや保護者へのさりげない言葉かけ、意図的な世間話など」が実は保育士や保育SW(ソーシャルワーク)の役割であり、こうした働きかけが保護者にとっての信頼関係や安心感につながり、「いかに意図を盛り込んだ言葉かけをしつつ保護者を支えていくかが、保育所における保護者支援の『強み』」になるとしている。中谷、鶴、関川 (2015)<sup>[5]</sup>。これまでの保護者対応では保育士個人の能力に任されてきた部分が多く、具体的な対応方法については今後、保護者対応の困難事例と有効な対応事例を研究として積み重ね、保育経験の少ない保育士が利用できるような保護者対応のロールモデルを構築することが必要だと考える。

A保育園では法人独自により開発された「職務基準書」を介して、先輩保育士は新人保育士との振り返りを行っていた。これにより、先輩保育士は新人保育士たちの持つ課題を明確にしやすく、体験的サポートにおける具体的な指導の段階からの繋がりを大切に、継続的に課題に取り汲めるよう配慮がなされていた。また、新人保育士はこの振り返りを通して、自身の保育士としての課題を確認することができ、先輩保育士と共に課題の克服に向けて、具体的な方法を思考する機会を得ていた。このことから、先輩保育士にとっても、「職務基準書」を介して指導を行うことで、法人全体で統一した新人保育士への指導を可能にする指標として機能していると考えられる。同時に先輩保育士にとっては、新人保育士と振り返り

の機会を意図的に持つためのツールとなっていることが分かった。

2008年の「保育所保育指針」<sup>[3]</sup>の改定では、「1. 改定の経緯」に、指針が「保育に従事する者の基準」であると明記されており、指針を共通の基準として保育資格を有する保育士が職務を行うことが求められている。また、高濱（2001）<sup>[6]</sup>は、保育における自身の対応を客観的に振り返ることを困難とし、「第三者に自らの保育を見てもらいアドバイスを受け、他者の保育を見て見習う」といった保育経験談を挙げている。「職務基準書」の存在は日々煩雑な保育業務に携わる保育士にとって、自身の保育の振り返りや課題・目標の確認を可能にするための指標であると考えられる。特に保育実践や難易度の高い保護者対応の場面において、保護者の気持ちに配慮した適切な対応を求められる保育士には、自身の保護者対応の振り返りを行う際に、指標となる基準が必要だと考える。

本研究における先輩保育士は新人保育士への「職務基準書」を介して行う継続的でつながりのある振り返りの中で、新人保育士が保護者対応におけるコミュニケーション能力を高め、一人ひとりの保護者の気持ちへの理解を深め、保護者との関係構築を目的とした指導に取り組んでいた。

## 5. 結論

本研究では新人保育士に対する先輩保育士による振り返りにおいて使用される、園で独自に作成された「職務基準書」に基づく指導の有効性について検討した。その結果、先輩保育士は個々の新人保育士の性格や特性を理解した上で、継続的に新人保育士の抱える悩みについて受け止めていた。次に、法人独自に作成された「職務基準書」が法人全体で統一した新人保育士への指標となる役割を果たしていた。そして、新人保育士は「職務基準書」を介した先輩保育士との振り返りの機会を持つことで、保護者対応を可能にする過程を支えてもらいながら成長を遂げていた。これらのことから、園独自に作成された「職務基準書」が保育士の力量を育成するために重要な役割を果たしていることが分かった。

（なお、本論文は2016年度『浦和論叢Vol.54』に掲載された「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－」の一部を加筆、修正したものである。）

## 引用文献

- [1] 宮崎静香「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－社会福祉法人A会A保育園のインタビュー調査を通して－」2014年度東洋大学大学院紀要第51集 P219-243 2014
- [2] 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大学研究紀要 第34号（2012年度）P65-76 2012
- [3] 『保育所保育指針＜平成29年告示＞』厚生労働省／著 株式会社フレーベル館 2017
- [4] 三木知子・桜井茂男「保育専攻短大生の保育者効力感に及ぼす教育実習の影響」教育心理学研究

第46号 P203-211 1998

- [5] 中谷奈津子・鶴宏史・関川芳孝「保育所における生活課題を抱える保護者への支援：保護者支援・保護者対応に関する文献調査から」大阪府立大学紀要（人文・社会科学）. 63, P35-45 2015
- [6] 高濱裕子『保育者としての成長プロセス』風間書房 2001

## 参考文献

1. 『保育士資格を有しながら保育士としての就職を希望しない求職者に対する意識調査』「保育士資格を有する求職者の状況」厚生労働省職業安定局 平成25（2013）年  
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000057759.pdf#search='%E5%8E%9A%E7%94%9F%E5%8A%B4%E5%83%8D%E7%9C%81%E8%81%B7%E6%A5%AD%E5%AE%89%E5%AE%9A%E5%B1%80%E3%80%8C%E4%BF%9D%E8%82%B2%E5%A3%AB%E8%B3%87%E6%A0%BC%E3%82%92%E6%9C%89%E3%81%97%E3%81%AA%E3%81%8C%E3%82%89%E4%BF%9D%E8%82%B2%E5%A3%AB%E3%81%A8%E3%81%97%E3%81%A6%E3%81%AE%E5%B0%B1%E8%81%B7%E3%82%92%E5%B8%8C%E6%9C%9B%E3%81%97%E3%81%AA%E3%81%84%E6%B1%82%E8%81%B7%E8%80%85%E3%81%AB%E5%AF%BE%E3%81%99%E3%82%8B%E6%84%8F%E8%AD%98%E8%AA%BF%E6%9F%BB'>
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（2013）年10月26日（土）  
<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%AD%E3%82%B8%E3%82%A7%E3%82%AF%E3%83%88'>
3. 高濱裕子『保育者としての成長プロセス』風間書房 2001
4. 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
5. 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

## 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保育園の園長先生はじめ主任保育士の先生方と、ご指導を頂いた東洋大学の森田明美先生、嶋崎博嗣先生に深く感謝を申し上げます。

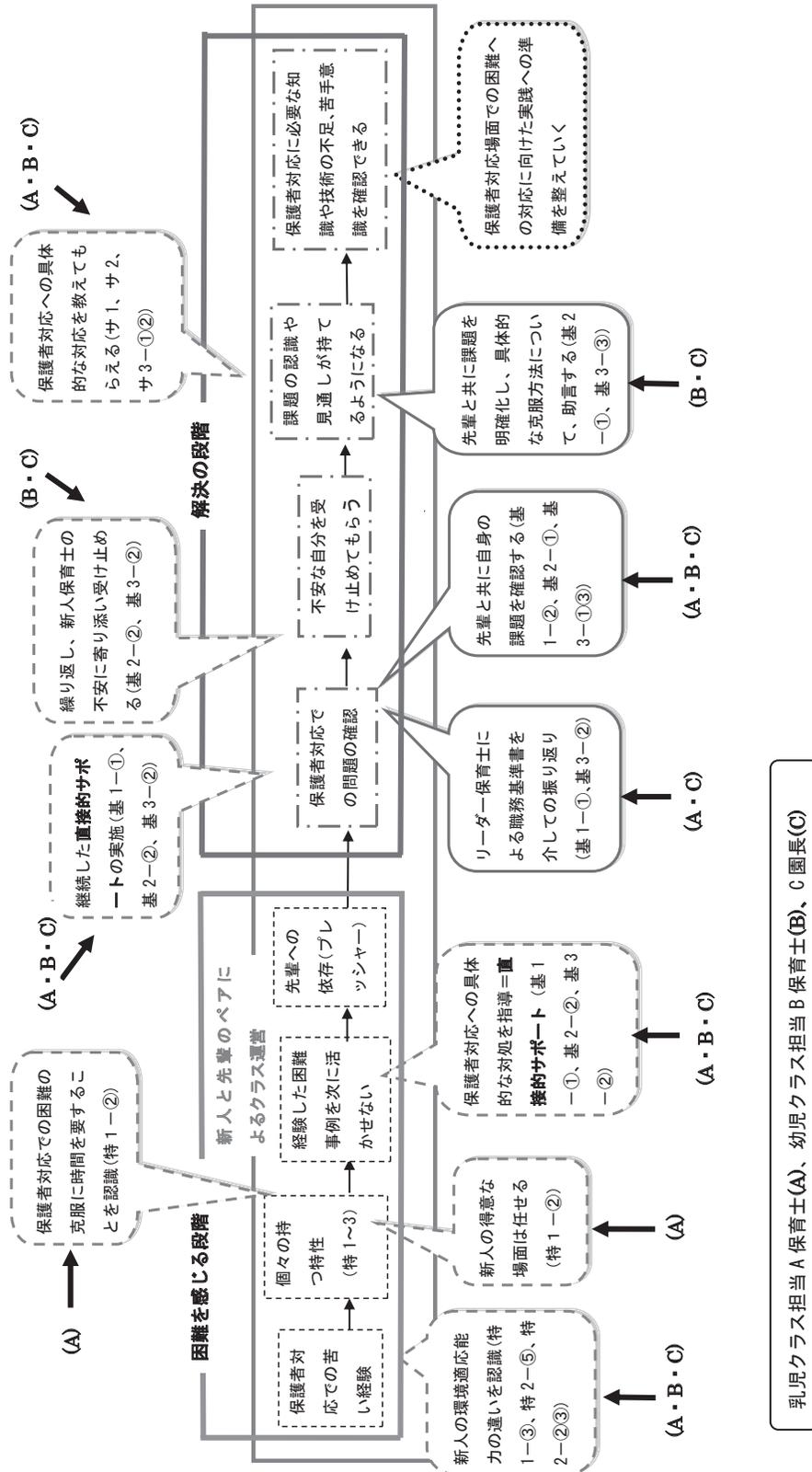


図 1 新人保育士が保護者対応の困難を克服するために先輩保育士が行った直接的サポートと職務基準書による振り返りの内容

## 資料

## インタビュー逐語録1

A保育士	<u>よく分からない保護者もいる。自分のことしか考えてないとか、自分の子どもさえ良ければよいみたいに。自分の都合を前面に出してくる（困1-①）</u> 感じだった。
面接者	そういった場合には、どう対応されているんですか。
A保育士	そういう気持ちを受け止めつつ、様子を見ながら、園での様子を伝えて行きます。
面接者	先生が新人保育士の先生方に感じられていることを教えて頂けますか。
A保育士	<u>新人保育士として入った1年目、クラス担当は子どもに振り回される（特1-①）。</u> それが最初は保護者の前で緊張して喋っていた（困1-②）のに、自分なりに子どもの姿をちゃんと伝えられるようになる。ああ～凄いな！と思います。
面接者	新人保育士さんたちを育てていることを実感していらっしゃるんですね。
A保育士	<u>一人ひとりが全然違うじゃないですか。仕事の様子を見て、その人の得意なところと苦手な部分（特1-②）に合わせて対応しています。得意な所はどんどん任せて、自信をつけてもらいたい。多少失敗しても、その辺はフォローして、経験して欲しい。あと、（リーダー保育士と）苦手なところは、実感してもらってから伝えるのが、本人にとっては分かりやすいのかな。本人にすぐに言うのではなくて、ちょっと様子を見て関わる（振り返る）みたいな。（基1-①）</u>
面接者	保護者と新人保育士の先生が関わる中で、配慮されることはありますか。
A保育士	<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たりしますね。子ども達の「こういうところが可愛いね。」みたいな感じで。そうしたことを保護者に伝えるのは任せてるんですけど。保護者とのトラブルなどの話しの時には、保護者の話を聞いた時に保護者の気持ちを考えながら、配慮して話すことが必要になります。（困1-③）</u> そうした場合は、リーダーや私が、話（の内容）によって、何気に話している傍に立つようにすることもあります。（サ1）
面接者	<u>職務基準書を介しての振り返りなどを通して、新人保育士の先生方に感じていらっしゃることはありますか。</u>
A保育士	本当に <u>しっかりと</u> 言われた事もこなして、「 <u>担当としてココが必要だよな。</u> 」っていうと素直に受け止めて、それが身についていっているって思います。（基1-②） <u>新人さんによっては自分の居場所が定まらず、本来の自分の力を出せない人もいます。新しい環境で、抵抗なく適応する方もいれば、そこまで時間がかかる人もいますよね。（特1-③）</u>

## インタビュー逐語録2

<p>面接者 B保育士</p>	<p>新人保育士の先生が保護者対応をされることで、配慮されていることはありますか。  <u>人との関わりだから、自分が投げかけた言葉が相手を傷つけてしまうこともあるし、それが自分に還ってきて、ショックを受けたり。(特2-①)</u> 保護者とはフィフティフィフティの関係ではない。うちの園では現場の人それぞれが、ちゃんと保護者に伝えていくことで、何かあれば、園長や主任ではなく、まずは担当に言って欲しくて、担当と(保護者)の信頼関係を大事にしている。<u>担当も相当若いのに、自分よりずっと年上の子育て経験のある保護者と対等に話すことに相当なプレッシャーがあると思う。(困2-①)</u> それこそクラスの担当なのに、(保護者が)直接、私に話がかかるとか、隣のクラス担当に話が行くと、自分に精神的に何か足りないのかなと思ったりするだろうから。<u>一つの事例をパターンで覚えるから違うケースが来ると、応用や判断が利かなくて対応できない。逆にこれで良いんだって、言い切ったり。…それを何十回も繰り返して。(特2-②)</u> それで、<u>保護者との関係がずれて行って、考えないから、迷うことすらない。(困2-②)</u></p>
<p>面接者 B保育士</p>	<p>自分で責任や判断することが難しい先生の場合、どのような対応をされていますか。  <u>「職務基準書」を介した振りかえりの中で</u> 同じことを繰り返し伝えるしかないですよね。「前に言った事と同じだよ」って振り返って、今回も同じ事だということとを点と点で結ぶと、「ほら一緒でしょう？」って説明します。一つひとつは理解してくれるけど、自分の中で太くしていかないと、強くなれないと話してるんですけど。<u>(基2-①) D先生は自信が無いからすぐに質問しにくる(特2-③)</u> ので、自信を持ってもらえるようにしています。親が主体になって揺れる事がとても多いので、「今のは子どもを主体に考えてみたら、どうなる？」っていう風に聞くと、<u>答えが返ってくる。「それで良いんじゃない、さっきのとちょっと変わってきたよね」</u> みたいに。「じゃ、さっきのと、どっちの選ぶ」みたいに。(サ2)  <u>保護者に上手く伝えられなかったり、(困2-③)</u> みんな悩む事はあると思う。でも、自分の気持ちを言ってもらえないと分からない。<u>(特2-④)</u> リーダーでも得意・不得意があって、保育自体を伝えていくのは得意だけど、周囲との関係を取って行くのが苦手な人もいます。みんな忙しいので、関係性をしっかりと繋げたり意識してもらえるように気をつけている。  <u>E先生も苦しいんだろうなって思う。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。(特2-⑤)</u> 変えていく事は時間がとてもかかると思うけれど…。自分自身もそうやって時間がかかったから、<u>寄り添える部分はよりそって行きたいと思います。(基2-②)</u></p>

## インタビュー逐語録3

面接者	働きかけで上手くいったことがあれば、教えて頂けますか。
C 園長	はい。E 先生の場合は <u>延長保育の時の保護者への接し方について、一つひとつ迷っていた。(困3-①) 私は窓のこちらから観て、具体的な所でフィードバックして行く作業をしましたよ。それを職務基準書の振り返りを通して、リーダーも一緒に聞いてもらうことを、ある時期に重ねてきた事で大きく変わったと思います。(サ3-①)</u>
面接者	E 先生のお話をお聞きして、当時はとても葛藤されたんだろうと思いました。
C 園長	D 先生の場合は <u>子どもが怪我をした時にパニックになって。「あなたはどこに居たの？何してた？周りに誰がいた？」って話を聞くと、分からない。保護者に指摘された時に、「自分が言われた」ネガティブな印象だけが残って、相手が言ったことを聞き取れない。不安な人は、子どもの不安を受け止めるのは無理なんですよ。(特3-①)</u>
面接者	そうですね。まずは自分が不安なんですものね。
C 園長	自分が守ってもらいたい側になってしまう。(特3-②) でも、保育は子どもなんですよ。保育は子どもを守らなきゃいけない。だけど、 <u>自分を先に守っちゃうから、子どもを守れない、親を守れなくなってしまう。自分を守るので精いっぱいだから。(特3-③) でも、自分の身を守る為にも意識して保育して行かないと、裁判になれば結局個人の責任になってしまう。</u>
面接者	そうした場合、どのように新人保育士の先生方にご対応されていますか。
C 園長	<u>(職務基準書を介して) こういうことを凄く悩んでいるんだなって、丁寧に拾っていくのは大事だと思うんです。(基3-①) そこをリーダー保育士と一緒に共有して行って、例えば違う方向から考えて、「コレコレこうだよ」っていう話を積み重ねていくことが必要だって思うんです。(基3-②)</u>
面接者	リーダーレベルが新人保育士の情報を交換して、一緒に考えるのですね。
C 園長	そうです。 <u>その時の悩みの内容によって、有効なサポートを考えますね。具体的な対応方法で悩んでいる場合には、クラスのリーダーに入ってもらい、(新人保育士の姿を) 観てもらおう。そして、実際にクラスの中に入って、リーダーから新人保育士の言葉かけについてフィードバックをする。(サ3-②) 次に、新人の先生に、それに対してどう思ったかを職務基準書のように書いてもらう。言葉で伝えきれないことは、文章に書いた方が理解しやすい場合があります。書く事で見通しを持つことが出来ますし。(基3-③)</u>

## Summary

Guidance based on duties statement 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

It's an important issue to stop leaving the job early stage of a day care new nursery school teachers from the height of the ratio of separated workers in recent years. New nursery school teachers doesn't have knowledge and technology, and tends to have worries in guardian correspondence. It's necessary to support the difficult situation of such new nursery school teachers, and these efforts can think such match stops leaving the job early.

An interview investigation to 3 senior nursery staff who concentrate their energy on new nursery school teachers upbringing by this research, and it was considered about the made role of "Guideline for goal settings and achievements" originally at the nursery school which is used in looking put into effect to support growth of a new nursery school teachers with a senior nursery staff.

As a result, the support for a senior nursery staff to bring the ability from which a new nursery school teachers can ask guardian correspondence by guardian correspondence through the chance of continual looking to do through "Guideline for goal settings and achievements" to new nursery school teachers support has been carried out. I found out that critical contribution of uniquely developed "guidelines and achievements" for the new nursery school teachers to reflect back on the taken actions and confirm the to-dos in terms of correspondences with the school parents and alsoand the tool for a senior nursery staff with a new nursery school teachers intentionally.

**Keywords** New Nursery School Teachers, Senior Nursery staff,  
Provided Support for Cultivating the Strength of Nursery School staff,  
Correspondence with Parent-Guardians,  
Guideline for goal settings and achievements

(2017年11月16日受領)

