

平成 30 年度文部科学省

「幼稚園の人材確保支援事業」

調査研究事業報告書

公益社団法人北海道私立幼稚園協会

幼稚園の人材確保支援事業の実施にあたり

幼稚園教諭・保育教諭の採用状況が急速に厳しくなり、慢性的な人材不足が大きな課題となっているが、この人材不足・人手不足については、少子化の影響による労働人口の減少という社会構造的な日本全体の問題となっている。

幼稚園教諭については養成課程への進学希望者数の減少、労働環境改善及び労働条件向上や人材育成スキーム確立などが遅れているという業界の構造的な問題などが考えられるが、近年、この喫緊の課題に対して積極的に各所で改善が図られるようになってきた。

北海道においては大都市圏と地方の中小都市圏という人口・交通・地理・都市環境という地域構造の問題も大きな要因となっているが、これについても少しずつであるが対策が行われはじめている。

また、採用後の教職員についても、離職防止・定着支援に向けて、前述の労働環境の改善をはじめ、キャリアアップのための研修体制、業務に対する効果的な支援に向けた対策が進められるようになってきた。

そのような中、子ども・子育て支援新制度や幼児教育の無償化など、社会環境の変化に伴いますます教職員数の確保が必要とされ、併せて教育の質の向上を図ることが重要となっており、さらなる取り組みが必要となってきた。

これらのことから、より効果的な施策の実施を目的として、昨年度に続き、文部科学省委託事業として実施したものである。この結果をここに報告し、人材確保・定着促進への課題解決に向けて、今後の事業実施に役立てるものである。

「幼稚園の人材確保支援事業」実施結果報告

〔 目次 〕

はじめに 「幼稚園の人材確保支援事業」の実施にあたり

1. 「幼稚園の人材確保支援事業」の実施概要

- (1) 調査研究テーマ
- (2) 調査研究課題
- (3) 事業計画の概要
 - 現状と事業実施の経緯
 - 事業の目的と結果
 - 具体的な事業実施項目と調査研究の達成目標
 - 調査研究のポイント
- (4) 具体的な調査研究計画
 - ① 目的
 - ② 内容・計画・実施・分析
 - ③ 調査研究実行委員会の役割
 - ④ 普及・啓発

2. 「幼稚園の人材確保支援事業」の事業実施結果及び分析結果

ア. 離職防止・定着促進（働き方改革）「研修事業」

- (1) 目的
- (2) 実施内容
- (3) 取組内容
 - 実施効果
 - 今後の課題

ウ. 新規採用の促進「幼稚園・こども園キャラバン」 「幼稚園交流事業」

「幼稚園・こども園キャラバン」

- (1) 目的
- (2) 取組内容
 - 実施効果
 - 今後の課題

「幼稚園交流事業」

- (1) 実施内容
 - 実施効果
 - 今後の課題

まとめ

1. 「幼稚園の人材確保支援事業」の実施概要（事業計画）

(1) 調査研究テーマ

- ア. 離職防止・定着促進（働き方改革）
- ウ. 新規採用の促進

(2) 調査研究課題

幼稚園・認定こども園における人材確保については、労働人口の減少、きめ細かな幼児教育・保育への期待、また、待機児童対策に伴う関係施設の増加による必要な教員数の増加など、ますます厳しい状況となっている。

さらには、従来から早期離職者数及び離職率が高い職種・業界であるが、それについても依然として高止まりしている中、調査研究テーマに基づく取り組みを実施し、その実施内容について実施前と実施後に「アンケート調査」「ヒアリング調査」等を行い、その他「統計資料」等と組み合わせながら、短期的・長期的効果について検証し、効果的な施策の実施について分析・調査研究を行う。

また、その分析・調査研究結果から効果的な施策の実施内容を検証し、各方面に普及・啓発を図りながら継続的に事業運営に反映させ、円滑な人材確保・育成を進めながらひいては幼児教育・保育の質の向上につなげていく。

「ア. 離職防止・定着促進（働き方改革）」の事業にあたっては、実施する事業について、下記の事項等について調査研究を実施する。

（新任・一般教員、中堅教員対象）

1. 研修会に参加することによって、その参加者の意識にどのような効果があったのかを実施前及び実施後のアンケート調査による定性的評価を行う。
2. 継続的に本事業を実施し、中長期的に平均勤続年数や離職率等の定量的評価と退職者から無作為に抽出した者へのアンケート調査による定性的評価を行い、上記 1 と併せて本事業の効果測定を行う。

（管理者対象）

1. 研修会に参加することによって、その参加者の意識にどのような効果があったのかを実施前及び実施後のアンケート調査による定性的評価を行う。
2. 研修会の参加者から無作為抽出によるアンケート調査を行い、研修会后どのような労務環境改善や人材育成を実施し、その結果、中長期的にどのような効果があったのかを継続的に調査する。
3. 継続的に本事業を実施し、中長期的に平均勤続年数や離職率等の定量的評価を行う。調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。

「ウ．新規採用の促進」の事業にあたっては、実施する事業について下記の事項等について調査研究を実施する。

1. 養成校に訪問し、PR 事業を行った際に実施前及び実施後のアンケート調査を実施することにより、実施前と実施後にどのような意識の変化があったのか、その内容と効果について定性的評価を行う。
2. 当初の就職希望先から事業実施後の実際の就職先の動向について、アンケート調査による定性的評価と就職先の施設種別、就職率等について定量的評価を行う。
3. 継続的に本事業を実施し、養成校及び幼稚園・認定こども園の人材確保に対し、長期的にどのような効果があったのかについて分析し、上記 1・2 と併せて効果測定を行う。
4. 調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。

(3) 事業計画の概要

(現状と事業実施の経緯)

- ① 幼稚園・認定こども園における人材確保については、労働人口の減少、きめ細かな幼児教育・保育への期待、また、待機児童対策に伴う関係施設の増加による必要な教員数の増加など、ますます厳しい状況となっている。新規採用した教職員については就職前の就労意識等とのミスマッチにより、早期離職数及び離職率が高止まりしている状況であり、中堅教員などについても職務への負担増加、労働環境・労働条件等の厳しさなどから疲弊し、退職・転職などが進む傾向が見られる。
これらにより、円滑な法人・園運営に対して支障が生じる可能性があり、さらには長期的なキャリアアップが図りづらくなることから教職員の質の向上にも支障が生じる可能性が憂慮される。
- ② 継続的に実施してきた「新規採用の促進」に向けた学生向けの就職説明会であるが、平成 29 年度に初めてその効果について定量的・定性的評価による調査分析を行った。しかしながら、単年度ではなく継続的な調査分析が必要であることから、引き続き、団体独自に幼稚園教諭・保育教諭を目指す養成校の学生に対して、その職業に対する魅力の PR、幼稚園・認定こども園の実態、先輩教員とのディスカッションなどを定期的・計画的に実施し、本事業について調査研究を行い、より効果的な施策の実施を目的とするものである。
- ③ また、就職した後にも多くの若手教職員が現場における日々の業務に対する悩みの解消はもとより、業務に対する自信やスキルアップなどの効果的な支援を必要としていることから、それらに対応した研修会を実施し、課題の解決を図るものである。
- ④ さらにはこれらに併せて、本事業計画の核となる事業として、現在、政府の重点政策となっている「働き方改革」について、園における効果的なプロセス、労働環境の改善、組織の風土改革、人材育成、キャリアビジョン、支援ツールの活用など、一般教員・中堅・管理職とそれぞれの役割に応じた研修を行うことにより、より効果を高めるものである。

(事業の目的と結果)

下記 3 の各事業を実施し、これらに対し適切な調査分析・効果測定を行い、より効果的な施策実施に反映させていくことを目的とする。これにより、新規採用の促進、離職防止・定着促進を推進し、円滑な法人・園運営、ひいては幼児教育・保育の質の向上につなげることを目的とするものである。

(具体的な事業実施項目と調査研究の達成目標)

① 離職防止・定着促進

(具体的な事業実施項目)

- ア. 新規採用教職員を対象として、入社前後の時期をめぐりにビジネスマナー等、社会人として必要な基本スキルの習得を目的とした研修を実施する。
- イ. 一般教員・中堅教員を対象とし、悩みやコミュニケーション、キャリアビジョン、基礎的なビジネススキル・メンタルヘルスなどに対する支援を目的とした研修会を実施する。
- ウ. 若手一般教員と中堅教員の交流を実施し、現状の業務支援に対する方策や将来的なキャリアアップへの目標設定等の意識付けを行う。
- エ. 現在、政府の重点政策となっている「働き方改革」について、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、一般教員・中堅・管理職とそれぞれの役割に応じた研修を実施する。具体例として、効果的なプロセス、国の取り組み、労務環境の改善、組織の風土改革、人材育成、キャリアビジョン、支援ツールの活用などの研修を実施する。また、他業界の先行事例を学ぶ機会を設ける他、コミュニケーション（アサーティブ・コーチング・ファシリテーション、アンガーマネジメントなど）、メンタルヘルスなどの研修も取り入れながら、それぞれが役割によって学び、考え、スキルアップを図り自信を身に付けながら、PDCAを繰り返し効果的に働き方改革が推進し、離職防止・定着促進に寄与する内容とする。併せて、各研修の修了者には修了証を発行し、さらに一定の研修数（テーマ）の研修を修了した際には、ワークライフバランスエバンジェリストとして認定する。

ワークライフバランスエバンジェリストとして認定された者は、園内及び地域団体等での役割に応じて、その背景や意義、促進することによって何が変わるのか等を会議や研修会、広報活動等によって伝え、また、自らも率先して働き方改革を実現するよう取り組みを行う。また、働き方改革推進チェックシート（仮称）やビジネスフレームワークを活用した「働き方改革推進フレームワーク」などの推進資料を整備しながら、ワークライフバランスエバンジェリストに提供し、園内及び地域で幼稚園における働き方改革推進の先導的役割としての活動を推進する。

なお、ワークライフバランスエバンジェリストとして認定された者が本件の推進にあたり、第1段階として主にすでに定例的に実施している園内研修や地域の研修会等を中心にその取り組みを広める活動（広報的活動・事例発表等）を行うことを予定しており、本来業務の負担とならないよう努める。その後、この経過を調査しながら、認定者の活動に対する課題解決や改善を行い、第2段階として園内及び地域、そして全道的な研修会等を活用しながら事業の効果を高めていく。

- オ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICTの活用を積極的に推進し、すでに当協会が試験的に運用を行っているWeb会議ソリューションやチャットコミュニケーションツールをはじめ、BIツール・データベース構築ツール等を本格運用に向けて活用する。

(調査研究の達成目標)

- ア. 本事業を実施することにより、新規採用の促進を図り、就職後の早期、また、園で中核となる中堅教員と時期などにおいても離職防止・定着促進を進め、平均勤続年数の向上や離職率の低下等を推進する。
- イ. 調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
- ウ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICTの活用を積極的に推進し、情報共有・情報交換の活発化、意思決定速度の向上、遠隔地における経費・時間の負担軽減など、その効果と今後の活用範囲拡大に向けた課題などを研究する。

② 新規採用の促進

(具体的な事業実施項目)

- ア. 北海道内の幼稚園教諭養成校(32校中約10校を予定)に当団体担当者、現役幼稚園教諭・保育教諭が訪問し、幼稚園教諭及び保育教諭として就職を希望・検討している学生に対し、その魅力をPRするとともに、実態・魅力・キャリアパスイメージ等について情報提供、先輩教員の体験談・質疑・ディスカッションなどを実施する。
- イ. 北海道内の幼稚園教諭養成校と連携協力し、新規採用に関して定期的な情報交換を行い、事業が幼稚園教諭・保育教諭の採用促進に資する内容となるよう推進する。幼稚園教諭を目指す高校生には確実に養成校へ、選択肢として検討中の場合には養成校への進学希望を高め、その時点では幼稚園教諭という選択肢を考えていない高校生には少しでも興味関心を抱いてもらうことを目的に、より多くの高校生に養成校へ進学してもらえよう、高校生とその保護者・高等学校の進路指導担当に向けて、チラシやリーフレット、Webサイトなど多くのメディアを通じて、さらには、養成校と連携しながら試験的に授業や就職指導の一環として、2校程度の高等学校へ訪問し、幼児教育や保育に関する授業・模擬保育・幼児教育施設での設定保育体験・校内発表というプロセスを予定し、職業体験やアクティブラーニングの要素も取り入れながら幼稚園教諭や幼児教育・保育の魅力等を発信し、養成校への進学率を高め、免許保持者の絶対数の増加へ繋げる。

(調査研究の達成目標)

- ア. 本事業を実施することにより、新規採用の促進、離職防止に向けて就労意識のミスマッチを事前に解消する。
- イ. 調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
- ウ. 本事業を実施することにより、幼稚園教諭・保育教諭の採用を円滑にし、園運営に対する人材不足を解消する。
- エ. 調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
- オ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICTの活用を積極的に推進し、情報共有・情報交換の活発化、意思決定速度の向上、遠隔地における経費・時間の負担軽減など、その効果と今後の活用範囲拡大に向けた課題などを研究する。

(調査研究のポイント)

調査研究にあたっては北海道内の幼稚園教諭・保育教諭養成校と当団体によって組織する「北海道幼稚園教諭養成連絡協議会」と密接に連携協力し、幼稚園・認定こども園側、養成校側の両者が抱える課題や要望などについて協議し、また、それぞれがもつノウハウを活用し、課題解消に向けて適切な調査分析とより効果的な施策実施に向けた検証の体制が整っている。

これにより、養成校への就学時から就職までにおける幼稚園・認定こども園の新規採用の促進、就職後においても若手教員・中堅教員のケアと支援、管理職への労務環境改善・人材育成等研修等、それぞれの役割・役職に応じた効果的な課題解決方法を共有し、これらに対して継続的な支援と個人と組織の両面から働き方改革の推進を図ることができる。

(4) 具体的な調査研究計画

① 目的

調査分析及び効果測定の結果に基づき、実施施策の内容について検証・改善を行い、目的の達成のための効果を高める手法を研究する。

② 内容・計画・実施・分析

「ア. 離職防止・定着促進（働き方改革）」

(新任・一般教員、中堅教員対象)

- ア. 本事業を実施することにより、その参加者の意識にどのような変化・効果があったのかをアンケート調査による定性的評価による分析を行う。
 - イ. 教育・保育や労務環境等、様々な面で若手教員が現場で感じている良い点・悪い点、また、悩み等を拾い上げ、法人・園の経営層へのフィードバックを行う。
 - ウ. ワークライフバランスエバンジェリストとして認定された者については、園内外での推進の結果、自他ともにどのように取り組み、どのような効果、また、課題についてアンケート調査を行う。
-
- エ. 継続的に本事業を実施し、平均勤続年数や離職率等の定量的評価と退職者から無作為に抽出した者へのアンケート調査による定性的評価による分析を行い、併せて本事業の効果測定を行う。
 - オ. 継続的に本事業を実施し、平均勤続年数や離職率等の定量的評価による分析を行う。調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
 - カ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICT の活用を積極的に推進し、情報共有・情報交換の活発化、意思決定速度の向上、遠隔地における経費・時間の負担軽減など、その効果と今後の活用範囲拡大に向けた課題などを研究する。

(管理者対象)

- ア. 本事業を実施することにより、その参加者の意識にどのような効果があったのかをアンケート調査による定性的評価による分析を行う。
- イ. 研修会の参加者から無作為抽出によるアンケート調査を行い、研修会後どのような労務環境改善や人材育成を実施し、その結果、どのような効果があったのかを継続的に調査する。
- ウ. 「働き方改革」を推進し、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、労務環境改善や人材育成方法などについて、一般教員・中堅教員・管理職のそれぞれ、また、個人や組織が抱える課題や問題点等を調査・整理し、それらについてどのように改善すべきか、また、業界問わず取り組みや運営に関する好事例を紹介しながら、働きやすく、やりがいがあり、かつ労働生産性を向上するにはどのような園としてあるべきなのかというロールモデル確立に向けて、調査・研究を行う。
- エ. ワークライフバランスエバンジェリストとして認定された者については、園内外での推進の結果、自他ともにどのように取り組み、どのような効果、また、課題についてアンケート調査を行う。
- オ. 継続的に本事業を実施し、平均勤続年数や離職率等の定量的評価による分析を行う。調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
- カ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICT の活用を積極的に推進し、情報共有・情報交換の活発化、意思決定速度の向上、遠隔地における経費・時間の負担軽減など、その効果と今後の活用範囲拡大に向けた課題などを研究する。

「ウ. 新規採用の促進」

- ア. 当初の就職希望先から実際の就職先の動向を追跡し、当初の志望先から変更があった際にはその理由やきっかけなどに関するアンケート調査による定性的評価と就職先の施設種別、就職率等について定量的評価を行う。
- イ. 道内養成校から他都府県への就職、また、その逆パターンについて（Uターン・Iターン就職）調査を行う。

- ウ. 幼稚園教諭を目指す高校生が安心して養成校（大学・短期大学・専門学校）に進学できるよう、高校生自身はもとより、その保護者、高等学校進路指導担当者に情報発信を行う。その際には高等学校及び養成校に協力を依頼し、Web を活用した事前アンケート調査を行い、どのような手法及び内容が要求されているのかを検証しながら、文書・ポスター・Web など各々の対象に効果的な手法の情報発信を行う。さらには、養成校と連携しながら試験的に授業や就職指導の一環として、2 校程度の高等学校へ訪問し、これらの取り組みについて、その後、進路決定にあたりどの程度の効果があったかアンケート調査による定量的・定性的評価を行う。
- エ. 継続的に本事業を実施し、養成校及び幼稚園・認定こども園の人材確保に対し、長期的にどのような効果があったのかについて分析し、効果測定を行う。
- オ. 調査及び効果測定に基づき、随時、実施する内容の改善を行い、事業実施の効果を高める手法を研究する。
- カ. 事業の計画・推進・分析・検証にあたっては、ICT の活用を積極的に推進し、情報共有・情報交換の活発化、意思決定速度の向上、遠隔地における経費・時間の負担軽減など、その効果と今後の活用範囲拡大に向けた課題などを研究する。

③ 調査研究実行委員会の役割

調査研究委員会は本調査研究の遂行にあたって分析手法を検討・実施し、その結果について分析・効果測定を行う。また、その内容について報告書を作成し、各方面への普及・啓発を行うことにより目的の達成に努める。

④ 普及・啓発

本事業については、調査研究について分析及び効果測定を行い、その内容を取りまとめた報告書を作成する。報告書については、目的の推進を進めるため各方面（幼稚園、認定こども園、養成校、地方自治体、全国幼児教育・保育関係団体等）に配布し、その目的の普及・啓発を図る。

2. 「幼稚園の人材確保支援事業」の事業実施結果及び分析結果

ア. 離職防止・定着促進（働き方改革）「研修事業」

(1) 目的

本事業の目的は下記内容の各事業を実施し、適切な調査分析・効果測定を行い、より効果的な施策実施に反映させていくことを目的とする。これにより、人材確保・離職防止・定着促進を推進し、円滑な園運営を行い、ひいては幼児教育・保育の質の向上につなげることを目的としたものである。

(2) 取組内容について

① 北海道私立幼稚園教育研究大会（第2分科会）

日時：平成30年7月30日（月）13:30～16:30

会場：札幌ガーデンパレス

目標：道内私立幼稚園等の設置者・園長・事務長等150名（実績143名）

実施内容：近年の新卒者の就職活動や意識に変化があると感じる現場担当者が多くなっているが、その最新の動向を探り、分散型リーダーシップを考え方の背景としたミドルリーダーの育成について実践を交えて学ぶ。

② 第1回経営・リーダー研修会

日時：平成30年7月31日（火）9:50～12:00

会場：札幌ガーデンパレス

目標：道内私立幼稚園等の設置者・園長・事務長等300名（実績340名）

実施内容：

- ・ICT導入が職場を変えた！～異業種から学ぶ働き方改革とモチベーションアップ～
株式会社京屋染物店 代表取締役 蜂谷悠介 氏
- ・保育の質から考える働き方改革
はやきた子ども園 園長 井内 聖 氏

③ 北海道幼稚園教諭中央リカレント・北海道私立幼稚園冬季教員研修会（第5分科会）

日時：平成31年1月9日（水）13:00～16:00

会場：札幌ガーデンパレス

目標：道内私立幼稚園等の設置者・園長・事務長等100名（実績122名）

実施内容：・園長の仕事術～保育のリーダーとしての資質を問う～

玉川大学教育学部乳幼児発達学科 准教授 田澤里喜

④ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー～管理職研修～」

日時：平成 31 年 2 月 21 日（水）13：30～16：30

会場：会議・研修施設 ACU

目標：道内私立幼稚園等の設置者・園長・事務長等 40 名（実績 36 名）

実施内容：園における働き方改革・ワークライフバランスへの取り組みをどのように進めていくか背景・社会環境・目的・手法などについて学ぶ。

⑤ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー

～ワークもライフも充実できる先生・保育士になろう」

日時：平成 31 年 2 月 22 日（金）14：00～16：00

会場：会議・研修施設 ACU

目標：道内私立幼稚園等に勤務する経験年数 1～5 年目程度の教職員 30 名（実績 27 名）

実施内容：自身の働き方や人生について理想的な展望・指針を持てるよう、仕事において頻発しがちな“つまづき”を題材にしながら、限られた時間を有効に活用する仕事術やなぜ働き方改革が必要なのかを学ぶ。

⑥ 接遇・マナー研修

日時：平成 31 年 3 月 7 日（木）4H コース 12：30～16：30・6H コース 9：30～16：30

平成 31 年 3 月 8 日（金）4H コース 12：30～16：30・6H コース 9：30～16：30

会場：会議・研修施設 ACU

目標：私立幼稚園等の採用内定者及び採用 1 年目の教員 80 名（実績 78 名）

実施内容：好感の持たれる言葉遣い・コミュニケーションの基本・報連相の基本・クレーム処理のポイント・電話対応の基本等、ビジネスマナーの基本について学ぶ。

⑦ コミュニケーション力アップ研修

日時：平成 31 年 3 月 27 日（水）12：30～16：30・3 月 28 日（木）12：30～16：30

会場：札幌ガーデンパレス

目標：私立幼稚園等に勤務する経験年数 5～10 年目程度の教職員 80 名（実績 76 名）

実施内容：接遇・クレーム対応・アサーティブコミュニケーションについて学ぶ。

⑧ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー～ファシリテーション研修」

日時：平成 31 年 3 月 22 日（金）13：30～16：30

会場：会議・研修施設 ACU

目標：私立幼稚園等の設置者・園長・事務長・中堅及びリーダー等 80 名（実績 35 名）

実施内容：限られた時間の中でメンバーから多様な意見やアイデアを引き出し、物事を確実に決定し、達成に向けて導いていくために、どのように「チームや組織全チャを活性化していくのか」に向けファシリテーションという手法を学ぶ。

⑨ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー

～理想のチームとなるために～実践！カエル会議～

日時：平成 31 年 3 月 28 日（木）13：30～16：30

会場：札幌ガーデンパレス

目標：私立幼稚園等の設置者・園長・事務長・中堅及びリーダー等 40 名（実績 46 名）

実施内容：教職員一人ひとりのワークライフバランスを考え、どうすれば実現できるのかプランニングを実践する。今の環境下でもっとも活躍できるにはどう働いたら良いのかを具体的にイメージし、生き生きと働けるようモチベーション向上につなげる。

⑩ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー～結果を出して定時で帰るチーム術」

日時：平成 31 年 3 月 29 日（金）13：30～16：30

会場：札幌ガーデンパレス

目標：私立幼稚園等の設置者・園長・事務長・中堅及びリーダー等 40 名（実績 46 名）

実施内容：育児や介護などを理由に時間的制約を持つ社員が多くなると言われている中、その背景を学び、仕事の“見える化”や共有化を進め、チーム全体で生産性をあげる手法を学ぶ。

【実施するプロセス】

アンケート調査や会議の中で人材不足・離職が大きな課題となっており、その背景として長時間労働や業務効率化にどのように取り組んでいけば良いかわからないとの意見が多くあった。このため、これらの課題を解消するための目的・背景・手法などについて、役職・経験年数別に学び、それを自園に持ち帰って、広め・反映させることを目的に研修会を設定した。研修会においては話を聴くだけでなく、事例や討議、実践やワークショップを取り入れ、より園で実践できるような内容とした。

【助言等の反映・工夫した点・留意点】

助言に基づき、同じ業界や養成校からの話だけではなく、可能な限り異業種から、また、先進的な事例や手法を学ぶことを目的として実施した。ICT に関しては、実際に機器を活用した演習、そして、さらなる講習の開催なども検討したが、機器の導入がまだまだ進んでいないことやリテラシー不足から十分な実施には至らなかった。評価については定性的評価を中心に、より具体的な感想を収集し内容の検証と今後の計画に反映させるとともに、広くその内容や評価を周知できるような内容とした。また、昨年度実施した「接遇・マナー研修」及び「コミュニケーション力アップ研修」については、研修後に実際の現場でどのような効果があったか、どのように活用できているか追跡調査を行った。

なお、認定制度として実施を予定していた「ワークライフバランスエバンジェリスト」については、当協会が当初想定していた「働き方改革」や「ワークライフバランス」への知識・意識が参加者と大きく乖離しており、まず、基礎的な理解や学びが役職・経験年数問わず必要であるとの結論から、当年度は実施に至らなかった。しかしながら、本年度の参加者のうち、複数回、研修に参加している者を次年度の研修参加に誘導し、この参加者の中から「ワークライフバランスエバンジェリスト」の認定を進めるべく計画している。

〔 実施効果 〕

- ・ 本年度、働き方改革・ワークライフバランスへの取り組みの推進に向けた内容に重点を置き、役職・経験年数別等に対象区分を分け、事例や実践を多く取り入れた内容とした。養成校から学ぶ、ICT、異業種から学ぶなど 10 講座を設け、参加総数は約 950 名となりほぼ予定通り実施でき、かつ、各園ともに喫緊の課題となっており、関心が非常に高いものであることがわかった。アンケート調査では約 9 割が満足との回答であったが、記述式回答では園で取り組む際に、まず、基礎的な理解（社会的背景、取り組みによる効果、手法、事例など）が想定よりも大幅に不足しており、どのようなことにどうやって取り組むと良いのかわからないという回答が 4 割を超えた。
- ・ 「働き方改革・ワークライフバランスセミナー」では当初、特に管理職において一定の知識があるものと想定し、複数回のカリキュラムを受講したものに認定制度を実施する予定であったが、基礎的な理解が不足していることから、本年度は基礎的知識と手法の啓発と修得に重点を置き、本年度複数回参加したものを次年度の研修参加に誘導しながら、スキルアップを図り、その中から一定の講習を受講したものを認定制度の対象としていくことで検討する。
- ・ 働き方改革・ワークライフバランスの取り組み・改善への意識は高く、研修会終了後には個々の園・法人より相談があり、本研修会の講師を独自に招聘し、取り組みを進める予定の現在約 10 園程度あり、非常に高い効果があったものと考えられる。
- ・ 働き方改革・ワークライフバランスの実践は、園での制度、風土、意識、ツールなど多岐にわたり、中長期的な取り組みが重要であるため、次年度以降も引き続き本課題をテーマとした研修を実施していく。
- ・ ビジネスマナー研修は「接遇・マナー研修」「コミュニケーション力アップ研修」とともに満足度もほぼ 100%と評価も高く、また、定員の 130%超える参加希望があり引き続き高いニーズがある。しかし、「接遇・マナー研修」については、卒業時まで養成校等で学ぶ機会が圧倒的に不足しており、スキルとして身に付いていないこと、個々の教職員がもっとも不安に感じている内容であり、次年度以降も継続的に実施しながら養成校と連携して学生時から取り組んでいくことが必要である。また、昨年度の参加者に追跡調査を行ったところ、約 7 割の参加者から「不安が解消した」「現場で実際に同じような場面に遭遇したが、研修を受講していたので対応できた」など、実際の現場で有効に活用できていることが検証でき、高い効果があることが検証できた。

〔 今後の課題 〕

- ・ 働き方改革・ワークライフバランスへの取り組み・改善にあたっては、継続的に基礎的な啓発・研修とその次の段階の実践的スキルと実践発表などを実施し、業界内における知識・意識の差を埋めていくとともに、園や地域でその啓発・実践を伝えていくことができる「ワークライフバランスエバンジェリスト」の育成・認定を進めていく。また、道内複数の地域で開催し、より多くの関係者が参加できるよう計画を行う。
- ・ 引き続き異業種から講師を招聘し、取り組みや手法、風土変革、ICT ツールの活用など実践的な内容を増やし、また、参加者同士が情報交換・交流、ディスカッションができる場を設ける。

- ICT の導入・活用を進める研修会の回数を増やし、また、実際に機器を使った研修や事例を多く紹介し、リテラシーを高め、導入・活用への不安を取り除く内容を取り入れる。
- ビジネスマナー研修のうち「接遇・マナー研修」については、非常にニーズの高い内容のため、定員の見直しや開催日程・地域の増設などを行い、養成校にも学生時からこの課題への取り組みを要望するとともに、引き続き参加者への追跡調査を行い、継続的に効果検証と内容の改善に努める。また、「コミュニケーション力アップ研修」については、中堅教員という対象者の園内外のコミュニケーションへの悩みによる離職を減少させるため、事前・追跡調査による事例を多く収集し、教職員への啓発や周知を図る。

新任教員 接客・マナー研修（4Hコース）終了後アンケート

・アンケート集計(人)

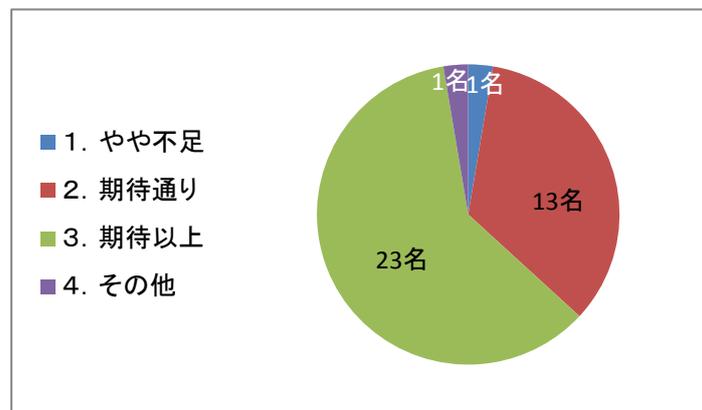
回収数	38
-----	----

1. 研修終了後の感想

①研修時間

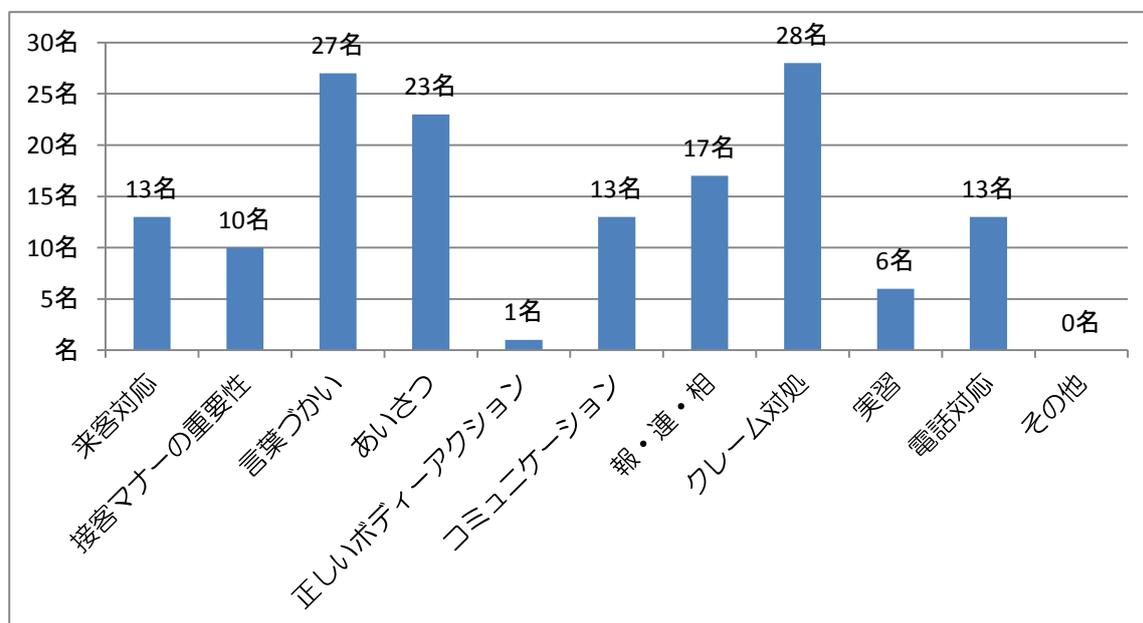


②研修内容



【その他の内容：期待以上ではありましたが、もう少し時間一杯までお話を聞きたかったです。】

2. 研修で参考になった項目



3. 今後役に立つと思われる研修成果・感想

-
- ・ 保護者の方へ、子どもの怪我について説明する際のポイントがあればお聞きしたいです。保護者の方への表情の大切さや声のトーンなど、第一印象、そして第二印象の大切さを学びました。特に、句点が付いた後の言葉のトーンを上げると伝わりやすいことは、すぐ実践していきたいと感じました。本日は4時間研修をして頂きありがとうございました。
-
- ・ まだ直接大きなクレームを受けたことがないので、今日の研修を通して、対応の仕方を学ぶことが出来ました。それに合わせて、言葉づかいや保護者との関わりについて改めて見直す部分があり、今後に生かしていきたいと思います。4月から2年目になり、1年目での反省を受け、また1年頑張りたいと思います。今日はありがとうございました。
-
- ・ クレーム対応について学んでいくなかで、いざその場面になると、普段から使っている言葉が出てしまい、保護者の方に不快な思いをさせてしまう可能性もあるので、言葉遣いは常日頃から気を付けておくべきものだと感じました。また、挨拶についても明るくはっきりと言うだけで、とても良い印象だったので、忙しくても保護者の方への敬意を忘れずに過ごしていけたらいいのではと思いました。
-
- ・ 「ありがとうございます」等の言葉の、山になる部分(発音で音を少し上げる部分)は、話し方1つで聞こえ方が変わること気付いたので勉強になりました。電話対応の練習が出来なかったことは残念ですが、資料をもとに学ぼうと思います。礼は左手を上にする、アルバイトでは右手上なので、直していこうと思います。ありがとうございました。
-
- ・ クレームの対処について、より具体的に学ぶことが出来ました。適切な言葉づかい、謝罪の仕方等、まだまだ経験不足の私にとって、大変勉強になりました。また、この研修で学んだNL法を是非明日の懇談会で活かしていきたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・ 保護者とコミュニケーションをする際に、言葉遣いなどを今回の研修で特に学びたいと思っていたので、すごく勉強になりました。相手に自分のことを見られることは、言葉や表情もとても大切だということも改めて実感しました。研修前より多くのことを学びました。ありがとうございました。
-
- ・ 今回研修を行った中で特に役に立ったと思うのは、クレーム対応です。必ずしも失敗はありますが、その自分の非を受け止め、相手にどのように謝りお詫びするかという点が、自分の中で理解の足りない部分でありましたので、今回の研修内での講話や演習で、クレームが来た際に実際自分自身がどうしたら良いのかということをよく理解することができました。
-
- ・ 今回研修を行った中で特に役に立ったと思うのは、クレーム対応です。必ずしも失敗はありますが、その自分の非を受け止め、相手にどのように謝りお詫びするかという点が、自分の中で理解の足りない部分でありましたので、今回の研修内での講話や演習で、クレームが来た際に実際自分自身がどうしたら良いのかということをよく理解することができました。また、「クレームに感謝する」という考えは今まで持ったことがなかったので、自分を振り返るためにも大切に、向き合っていきたいです。
-
- ・ 保護者との挨拶やコミュニケーションが大切だと思いました。また、電話の対応では相手の顔が見えないため、声のトーンや話す内容を明確にして伝えることが重要だと改めて思いました。クレームの電話があった際には、相手の話を聞いて理解した上での対応、言葉掛けをすると良いことがわかりました。
-
- ・ クレーム対処や接客マナー、あいさつ等、自分には何が足りなかったのか、どう改善すべきなのかがわかりました。言葉遣いも話すスピードも、会話やコミュニケーションをするうえで、とても大切なことで、さらに笑顔でしっかりと相手の話を聞き、理解して対応することが重要なのだと知ることができました。
-
- ・ 発声から学ぶことができたので、自分が今まできちんと発声できていなかったこと、お腹から声を出したりイントネーションに注意することで、印象が大きく変わることを学びました。動画から、自分のクセをあらためて感じ、他の方々の良い点に気付くことができたので、今後に生かしていきたいです。
-

-
- ・活動の中で今日学んだようなマナーをきちんと表すことは難しいが、知識として取り入れておくことで、多少であっても敬意を示すことができるのではと考えました。
-
- ・報・連・相についてで、数値化して話すと相手も聞きやすく理解しやすいというのは、今後実際に現場で役立てていきたいと思いました。また、クレームの対応について、実際にその状況になると焦ってしまいそうですが、この研修を思い出し、落ち着いて冷静に対応していけたら良いなと思いました。有難うございました。
-
- ・クレーム対応の際に、今日習った事をしてみようと思いました。また、これから関わるたくさんの人に良い印象を持ってもらえるように、身だしなみや言葉づかい、話し方、声の出し方、表情などに気を配っていきたくと思いました。とても良い研修でした。ありがとうございます。
-
- ・クレームを”クレーム”という言葉だけで受け止めると、すごく重く感じてしまうが、クレームはあくまで不満でもあり、相手の生の声を聞けるチャンスでもあり、改善していけることでもあると学んだ。日々の保育の中で、どれだけ子どもたちに思いを持って行動していけるか、1日1日を大切に子どもと一緒に成長して参りたいと思います。ありがとうございます。
-
- ・クレーム対応について、参考になりました。笑顔でのコミュニケーションは、日頃から意識していますが、忙しくなってくると手を抜いてしまいがちなので、改めて注意したいと思いました。心が99%という意味が考えさせられると思いました。
-
- ・保護者の方との関わりも、楽しみにしていきたいと思うようになりました。クレームについてはマイナスなイメージばかり抱いていて、関わる事を恐れている自分でしたが、保護者の生の声が聞ける、良い関係が築けるきっかけになると分かり、積極的に笑顔でこれから沢山関わり、信頼関係を築けるよう努めたいと思います。ありがとうございます。
-
- ・何気なく使っていた言葉が正しい言葉遣いではなかった事が今日で分かりました。他にも場面に応じて言葉を使い分けていくことが必要だと分かりました。保護者対応している自分の姿をビデオにとっていただき見たことは、自分の姿を客観的な視点から見ることができ、自分が改善すべきポイントが分かったので、とても勉強になりました。
-
- ・クレーム対応は大学で学ぶことができなかったもので、心構えから教えて頂けたのが嬉しいです。”もらったクレームに感謝を表す”は、今回学ばなければ絶対分からなかったことだと思います。自分だけで解決しようとしないうことを忘れず、クレームが来た場合は落ち着いて誠実に対応していきます。また機会があったら受けたいです。どうもありがとうございました。
-
- ・電話での対応がいつも困ってしまうことが多くあったので、言葉づかいや対応の仕方が勉強になることがたくさんありました。今後の電話や保護者との関わりを通して学んだことを生かしていきたいと思いました。身だしなみや言葉遣いなど、自分をもう一度見直していきたいです。
-
- ・本日はお忙しい中、研修会を開いて下さりありがとうございました。先日実際に、クレームではないのですが、保護者の方が心配をしてお電話を下さったことがありました。年中さんとのトラブルで、その子もよくまわりを見ている子だったので、攻撃をされていると錯覚してしまい、という出来事でした。その場には他の先生がおり、私は居合わせなかったのですが、状況がわからなかったのですが、今日の講習を聞いて、安心させるための配慮など学ぶことができました。本日は貴重なお時間本当にありがとうございました。
-
- ・言葉づかい、挨拶の仕方は簡単に見えてとても難しいマナーなので、普段から少しずつ練習をして体に身に付けて自然にできるようになりたいと思いました。お茶の出し方を知らなかったのですが、出し方、食器の向き等学べてよかったです。クレーム対応は、心を大きく持って対応することが大切だと思います。学校で学んでいないことが何個もあり、今日マナー研修で学べて良かったです。これからは、先輩をたくさん見て学んでいきたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・今回の研修で、社会での基本的なマナーや心、行動について学びました。相手とのコミュニケーションでは誠意のある態度で、今回学んだことや、これから沢山経験し、日々学んでいき、信頼関係を築けるような関わりをしていきたいです。”自分も必ずできる”という気持ちで、常に向上心を持って努力をしていこうと思います。とてもためになる研修会でした。今日はどうもありがとうございました。
-

-
- ・ 本日はありがとうございました。今は研修期間中で、分からないこと、覚えることが多くあり大変なのですが、今日学んだことがこれからの幼稚園生活でも使えることばかりだったので、頑張ろうと思いました。
-
- ・ クレーム対応はあまりしたくないと思っていましたが、情報の宝庫と聞き、少しマイナスなイメージが減りました。言葉の伝え方一つで相手に与える印象が変わるということを教えて頂きました。
-
- ・ すべて私には必要な学びでしたし、今後は今日学んだ事を生かしていきたいと思いました。中でも来客時の対応をこんなにくわしく学ぶ事が出来たのは初めてだったので、いつか来る日のためにしっかり練習していきたいと思います。また、今回の研修で一番知る事が出来て良かったと感じるのは、「(あの)他人に出来て自分に出来ない事はない」という言葉です。きっと私はずっとこの言葉は忘れられないと思います。時々入るお話しや、テキストの中に出てくる名前など、楽しく学べてあっという間の4時間でした。ありがとうございました。
-
- ・ このような研修を設けていただきありがとうございました。お茶の出し方や、自分の意見をわかりやすく伝えるNL法を知る事が出来て、幼稚園に戻ってからすぐに実践してみようと思いました。また、自分の言葉づかいや、挨拶の仕方を見直すことが出来ました。今回学んだことを生かして仕事に取り組むことができるようにしていきます。本日はありがとうございました。
-
- ・ 言葉遣いや動きなど詳しく聞けたり、実際にやってみる事が出来て、今後にとっても役立つと感じました。これから先生として働いていく事で、困った事が沢山出て来るとは思いますが、先輩を見て学んでいきたいと思いました。
-
- ・ 外部の方や保護者との電話や玄関対応などで使えるような言葉数が増えた。クレームをプラスに考える考え方の大切さに気付くことができた。解決への順序を頭に入れることで、落ち着いて対応できるようにしていきたいと感じた。
-
- ・ 保護者の方だけでなく、お客さまに対してまでの対応が学べたため、就職してからにとっても活きると思いました。また、クレーム対応ではなくクレームにならないための関わり方を知ることができたと感じました。
-
- ・ 挨拶はコミュニケーションの基本だと感じたため、何度か練習をすることが出来て良かったです。クレーム対応についてのお話が印象に残りました。逃げたくなるようなことでも、考え方を变えて向き合っていきたいと思いました。ありがとうございました。
-
- ・ お茶の出し方、笑顔の作り方がよく分かりました。普段から意識して笑顔を作ることで、子ども達にも良い印象、優しい雰囲気を感じ取ってもらえると思いました。保護者に対するコミュニケーションの取り方は、普段からの対応の仕方が変わり、明るくハキハキ話すことが必要と分かりました。「不満は徹底的に聞き出す」を大切にします。
-
- ・ 言葉遣いや礼の仕方など、コミュニケーションをより上手に取れる礼儀を学ぶことができました。敬語も正しく使うことで、失礼のない話し方が今後できると感じました。お客様への対応も学ぶことができたので、この先も覚え実践していきたいです。NL法も活用していくことで、スムーズに正確に伝えられるようになると思うので、意識していきたいです。クレームも以前より、構えていた気持ちが無くなったように思います。感謝して対応できるよう、たくさん経験していきたいです。
-
- ・ 日常生活の中でのコミュニケーションや、保護者との関わり方や好感の持てる話し方などは、毎日使う事なので学べて良かったです。私は少し滑舌が不安だったので、50音滑舌練習など空いている時間を使って練習を行いたいと思います。今回とっても良い事ばかり聞けたので、活用しようと思いました。
-
- ・ 保護者とのコミュニケーションをとる手段は、朝と帰りの送迎の時間くらいだと思うので、視線を合わせたり少しでも保護者が話しやすい雰囲気作りが必要だと思いました。保護者が不快に思わないような話し合いや、どのように伝えたら伝わりやすいかなど細かく教えていただき、春から不安なこともあると思いますが、今日教わったことを思い出しながら一生懸命頑張りたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・ 言葉づかいやあいさつは礼儀の基本なので、正しいものを学ぶことができて良かったです。また、報・連・相は現場でもとても重要になり、子どもたちの安全にも繋がると思うので、私も大切にしていこうと改めて思いました。どの項目もすぐに現場で実践していこうと思います。
-

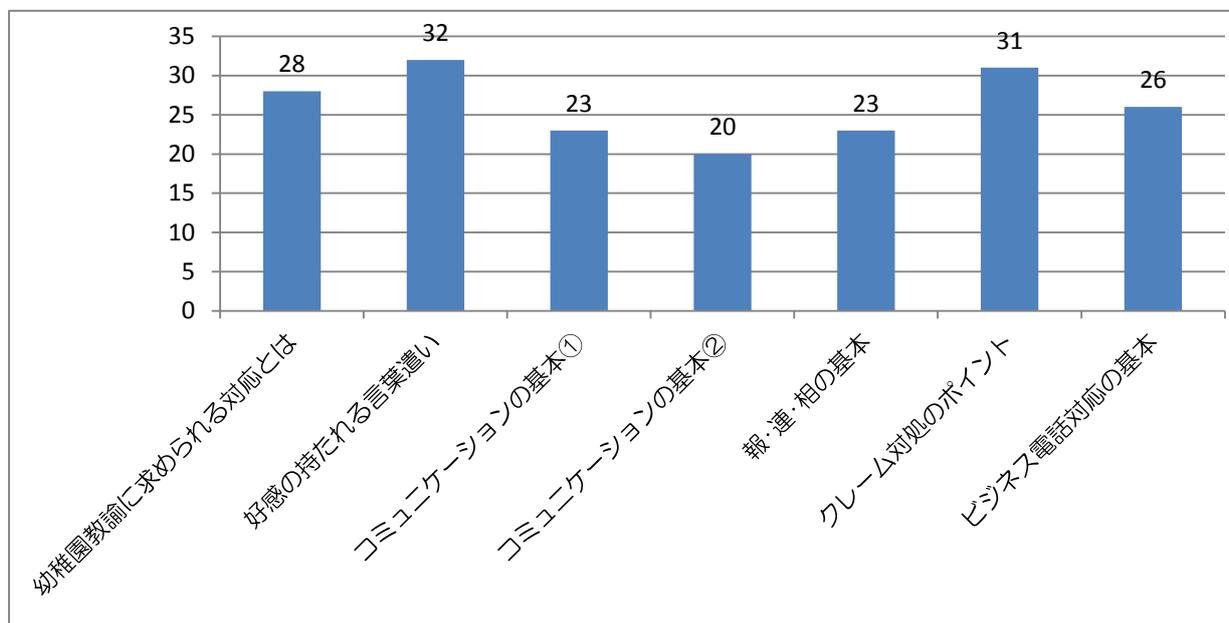
-
- ・ 電話対応やクレームについての言葉の種類が沢山あって、状況に合わせて使っていく必要があるのだと学びました。あいさつの「おじぎ」は自分自身が思っているより浅いのだと感じました。この研修を通して、社会人についてのマナー等を知ることができて良かったです。
-
- ・ 言葉づかい、接客マナーは社会人として必要なものだと思うので、何度も確認して正しいことができるようになりたいと思いました。
-
- ・ 実践を交えながらの研修で、とても理解しやすかったです。滑舌をよくしたり、口角を上げてなど、口を横に開くなど、普段からできることをやっていきたいと思いました。
-

新任教員 待遇・マナー研修（6Hコース）事前アンケート

・アンケート集計(人)

回収数	39
-----	----

1.研修カリキュラムの中で、興味をもっている項目（複数可）



2.上記研修で、特にどのようなことを学びたいか。その理由。

- 私は上記の研修で、特にコミュニケーションを取る上で必要となってくる言葉遣いであったり、クレーム対応のポイントについて学びを深めたいと考えています。なぜなら、4月から担任を持つことになり、フリーの先生以上に保護者と関わる時間が多く、よくコミュニケーション(家庭との連携)を取っていないければ、大きな事故等に繋がりがかねないと考えているからです。そのため、言葉遣いやクレーム対応等を含め、コミュニケーションの基本についてはよく学びを深めていきたいと考えています。本日はよろしくお願い致します。
- 報・連・相の基本で、分かりやすく伝えることについて特に学びたいと思います。私は話がまとまらず長くなってしまふことが多いので、簡潔に伝えるポイントを理解して身に付けたいです。
- 好感の持たれる言葉遣いや報・連・相の基本について、正しい言葉遣いや分かりやすい伝え方について学びたいです。理由は、私自身が話を簡潔に分かりやすく話すことが難しいと感じているからです。働く上で言葉や話はとても重要なものだと思います、伝わり方の違いで悪い印象を持たれてしまったり、クレームにつながってしまうこともあると思ったので、きちんと正しく学びたいと思ったからです。
- 私は、相手に分かりやすく自分の思いを伝えることがとても苦手です。電話となってしまうとよけいに緊張してしまい、話がまとまらずに伝えてしまう時もあります。なので、言葉遣いも親御さんに伝わりやすい言葉を学び、丁寧な対応ができるようになりたいです。また、好感がもたれるために大切なことをこの研修の中で知り、日頃からスムーズに言葉が出るようになっていきたいと思っています。よろしく申し上げます。
- ビジネス電話対応の基本について
声のトーンや言葉遣い、基本的な受け答えの仕方など。その他細かな注意すべきことを学びたいです。電話は顔が相手に見えない為、表情で気持ちを伝えられない分、直接お話すよりも気を付けなければいけない点が多くあると思ったからです。

-
- 私は特にクレーム対処のポイントについて学びたいです。クレームというと相手の方は怒りや誰かへのイライラを持っていると思うので、こちらが冷静に対応していても、なかなかこちらの思いが伝わらなかったり、さらに怒りが大きくなってしまったりなど対応が難しいというイメージがあります。どのようにクレームに対応したらよいのかを学びたいです。
-
- 自分にはコミュニケーション力が欠けているため、特にコミュニケーションの基本を学びたいです。
-
- クレームを言われた時、保護者に何と云えば良いのかわからないから。報・連・相はどこまで相手に伝えるのかわからないから。
-
- 社会人としての基本的な知識が浅いので、もっと詳しく学ぶことができたらと思います。特に「クレーム対応のポイント」は、相手に失礼がない対応をするために知りたい部分なので、具体的な例題なども聞くことができたらと思います。
-
- 上記の研修で私が最も学びたいと感じているのは、好感を持たれる言葉遣いです。その理由は、保護者の対応や社会を生きていくうえで人徳というものか人柄というのはどうしても重要視されるので、人に印象の良い言葉遣いを出来るのは自身の為にも人を不快にさせないためにも必要であると感じたからです。
-
- 社会人1年目となるので、言葉遣いの基本や電話対応など、基本をしっかりと学びたい。特に普通の会社とは違い、保護者との関わりなど「幼稚園教諭」としての求められる対応が必要であるため、今回の研修でしっかり身に付けられるようにしたい。ペアワーク等も通して親しみやすさや相手にはっきりと伝えることを意識してコミュニケーションも少しでも上げられるようこの研修に参加したい。
-
- 朝の受け入れ時やお迎え時に保護者との関わりが大切だなと感じているので、信頼関係を築く上での言葉遣いやコミュニケーションを学びたいです。クレームを受ける事もあると思うので、対処のポイントを学び生かしたいです。
-
- 「好感の持たれる言葉遣い」では、園児や保護者を相手に話す際に正しい言葉を使いコミュニケーションをとれるようになりたいと思うので。園には毎日たくさんの電話がかかってくるので、電話対応の基本を学び、失礼のないようにしたいです。
-
- 私が特に学びたいのは「好感の持たれる言葉遣い」です。私の言葉遣いは学生が頑張って敬語を使って話している様にしか聞こえないと一度母に指摘された事があり、保護者対応への不安が以前からありました。ですからこのマナー研修で少しでも保護者の方々に好感を持ってもらえる言葉遣いが身に付く様意識し講義を受けたいと考えています。
-
- 私は特に、幼稚園教諭に求められる対応について学びたいです。保護者の方がかかえている不安や悩みについてどのように対応すると良いのか、(例:子育ての悩み、特別支援を必要とする子への不安など)どのような対応が安心感につながったり、不安にさせてしまうのか。保護者の方の悩みに気付いたり、悩みを打ち明けられるような関係を築くためにはどのようなことを心掛けていくと良いか。
-
- 私は連絡帳や電話等の顔の見えない場合に「幼稚園教諭に求められる対応」を学びたいと考えます。研修の中で前田幼稚園の先生方の電話対応の数がとても多いと思ったことが大きな理由です。
-
- 1番は自分にとって苦手な分野である言葉遣いについて学びたいです。過去のバイトで接客等もしてきましたが、しっかりと教育されてきたわけではないので、もしかしたら不快な思いをさせてしまったこともあったかもしれないので、改めて学びたいと考えています。その上で、コミュニケーションの中にもうまく活用していけたらと思います。
-
- 正しい日本語を使えるようになりたいと思っているので、好感の持たれる言葉遣いやコミュニケーションの基本は特に聞きたいと思っております。アルバイトの時もクレームの対処が苦手だったので知りたいのと、クレームに繋がらないためにも報・連・相が大切だと思うので、具体的にどのようにしたら良いのかを学びたいと思っております。
-
- 保護者間とのトラブルなど、大きなことに発展しないようにするには
-

-
- 研修の中で一番学びたいことは、クレーム対応、電話対応について、保育者、保護者とのコミュニケーションの取り方です。学生の時の実習では、保育者、保護者とコミュニケーションを取ることが少なかったため、現場に出た時に信頼関係を築いていけるように勉強したいです。また、電話対応は相手の顔が見えないので、話し方、言葉遣いをしっかり学びたいです。
-
- 保護者からの相談やクレーム対応について学びたいです。保護者との信頼関係のつくりかたも学びたいです。
-
- 上記研修で特に、好感の持たれる言葉遣いについて詳しく学びたいです。理由は、言葉遣い一つでその人の印象が左右されると考えるからです。保護者の方々と信頼関係を築く上でも、好感の持たれる言葉遣いは欠かせないでしょうし、先輩教諭と上手く仕事をしていく上でも、言葉遣いは大切だと思います。場面や話す相手などによって、言葉の選び方を変えていかなければならないと思うので、そのあたりも知りたいと感じています。
-
- 自分の考えを言葉にするのが苦手なので、コミュニケーションについてや言葉遣いについて学びたいです。また、クレーム対応や電話対応について、今まで学んだことや経験したことが無いので、詳しく学びたいです。
-
- 私はコミュニケーションはとても大切だと思います。ですが、どのように子どもたち、保護者の方とコミュニケーションをとったら良いのかわからないので、この研修で学びたいと思います。
-
- 幼稚園教諭に求められる対応は、今どのようなことが求められているのかを知り、対応できるようにしていきたいので学びたいです。また、保護者からクレームが来た時にも、どのような対応をしていけば良いのかを良く学んでいきたいです。
-
- 「幼稚園教諭に求められる対応」～普段子どもたちと接する中で、自分のしている対応が本当に当たって求められる対応なのかわからなくなる時がある。求められる正しい対応とは一体何か知りたい。
「好感の持たれる言葉遣い」～自分が使っている言葉は、聞く側はどう思っているかと気になる時があって、自分が好感の持たれる言葉遣いをしていたと思っても、そう思われていないかもしれないので、正しい好感の持たれる言葉遣いを知りたいです。
-
- 保護者や先生方とコミュニケーションを取ることが多いと思ったため、コミュニケーションの基本を学びたいと思っています。私は、人とコミュニケーションを取ることが苦手なので、どのように人と話をするか基本を学びたいと思いました。
-
- ビジネス電話対応。電話対応に苦手意識を持っているから。言葉遣いや正しい敬語といったことを学びたいです。
-
- 保護者ともっと気さくに会話できるようになりたいので、保護者との関わり方を学びたいです。また、分かりやすく人に言葉で伝えることが苦手なので、報・連・相も学びたいです。
-
- 電話対応について学びたいです。電話は相手の表情が見えないため、ニュアンスが伝わりにくかったり、間違っただけで伝わりやすいと思うため、正確に情報の伝達するにはどうすれば良いか考え、学びたいからです。また、言葉遣いも少し変えるだけで大きく印象が変わるので、学び身につけていきたいと思ったからです。
クレーム対応についても学んでいきたいです。対応の仕方をイメージすることが難しく、今後働いていく上でとても不安な点のため、しっかりと学んでいきたいと思ったからです。
-
- 毎日の子どもとの会話や保護者との会話の中で、正しい言葉で話せているか気になるから。保護者・先生とのコミュニケーションが自分は苦手だから直すため。
電話での正しい対応がよくわかっていないこと。また、言葉遣いが自分で言っていて気になるから。
-
- 保護者と接することがたくさんあるので、コミュニケーションについて学びたいです。クレームがあった時も適切な対応ができるようにしたいです。
-
- 保護者にとって信頼が出来るような態度や、子どもへの対応を学びたいです。基本的な言葉の使い方や職員間でも必要な情報の伝え方なども学びたいです。約1年間勤務をしてきた中で、保護者の子どもへの思いなどが理解出来るようになってきた分、言葉を選ぶ大切さも感じてきています。
-

-
- 新川幼稚園に通われる子ども達や、保護者の方が安心していただけるよう、当園の一員という自覚を持って先輩方の姿を見て学び、また、わからないことや聞きたいことは沢山聞いて、自信を持って働きたいと思います。
-
- 保護者とのコミュニケーションの取り方。理由は、良好な関係を築きたいからです。報・連・相は、仕事をする上で大切だと思います。私は忘れっぽいので、しっかり報告できるようにしたいです。
-
- 保護者に信頼されるようになるには、どのような対応、関わりを持てば良いのか。保護者からの信頼を得ることが第一だと思うので。先輩との距離感、報・連・相をどうすれば上手くいくか。先輩に声を掛けづらい時、なかなか報告できないことがあるので。
-
- 保護者の方と話す時の言葉遣いや話し方について学びたいです。帰りの際、子どもの園での様子、園からのお願いなどを伝えるため、保護者に好感の持たれる話し方を学び、研修で実感できるようになりたいと思ったからです。また、子どもがケガをしてしまったときの保護者への伝え方、クレームが来た際の対処の仕方についても学びたいと思っています。
-
- クレーム対応の中の謝罪の仕方について学びたいです。これから謝罪しなければならない時、どうすれば誠意が伝わるか知りたい。
-
- 幼稚園教諭に求められる対応で、保護者との密な関係性や、より良い子どもへの関わり方。クレーム対処を一度したことがあるので(電話で)
-

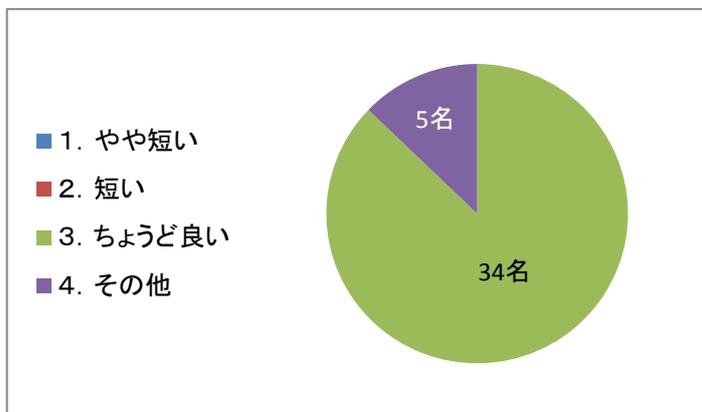
新任教員 接客・マナー研修（6Hコース）終了後アンケート

・アンケート集計(人)

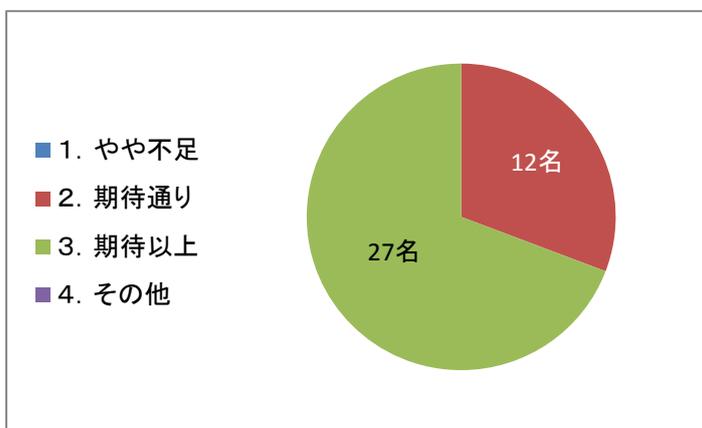
回収数	39
-----	----

1. 研修終了後の感想

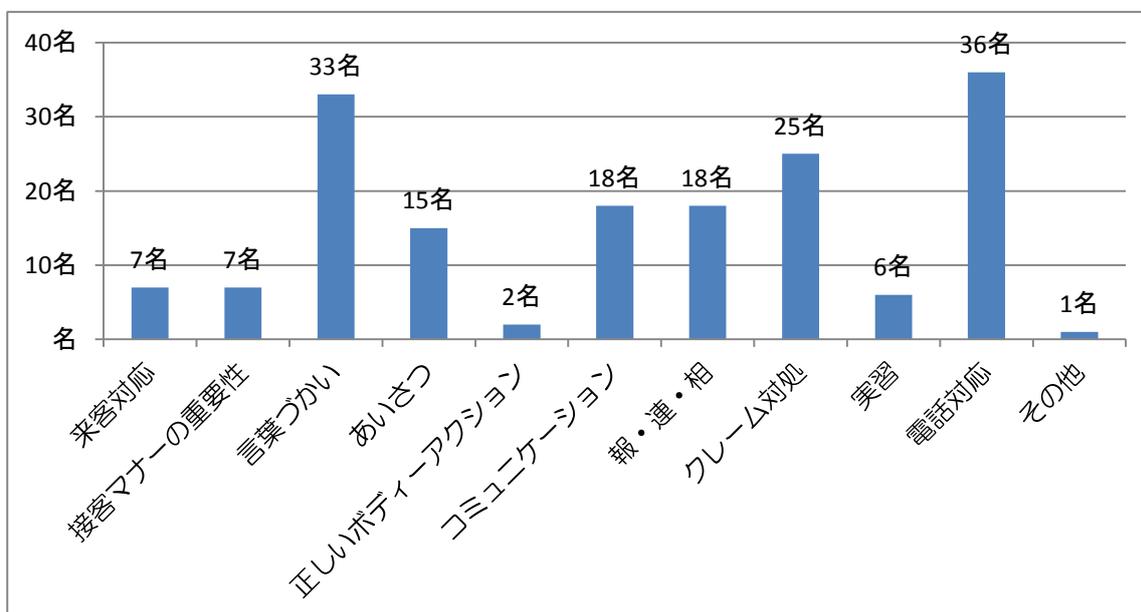
①研修時間



②研修内容



2. 研修で参考になった項目



【その他の内容：第一印象の重要性】

3. 今後役に立つと思われる研修成果・感想

・研修前、電話対応について学びたいと考えていたのですが、今回の研修を通じて色々なパターンの受け答えの仕方や、かける時、受ける時の準備の仕方について学ぶことができました。今回学んだことを今後生かしていける様頑張っていきます。本日はありがとうございました。

・挨拶は今後保護者や先生の前ですることが増えてくると思うので、礼の方法、言葉遣いを学ぶことができよかったです。電話対応はしっかりとした事がなかったので、取り次ぎ方や不在の時などの対応を学ぶことができよかったです。4月から本日学んだことを活かし頑張りたいです。ありがとうございました。

・今日1日で学んだことは、3つあります。1つめは電話対応についてです。他の人の声や伝え方、自分の声を聞くことで、保護者の方にどのように伝わっているのかを知ることができました。2つめが言葉づかいです。クッション言葉をそえることで、相手に良い印象になると感じたので、保育(4月)で使えるようにしたいです。3つめが、自分の雰囲気を見ることができたので、挨拶の仕方などもっと丁寧にして、子ども達に悪影響がないよう、見本になれるようにしたいです。

・今回の研修では、3つの事を学びました。1つ目は、好感の持たれる言葉遣いにクッション言葉を用いるという事です。2つ目はクレームの際には相手の要望を知り、相手を理解することです。3つ目は電話対応の際にはコール3回10秒以内に出て、聞き取りやすいように話す事です。実践やグループワークを通してコミュニケーション能力も向上しました。4月から学んだ事を生かして立派な社会人になります。ありがとうございました。

・挨拶や電話対応、保護者対応を実際に行い、自分で自分を客観的に見たり聞いたりすることで、自分の課題が見られた。今後は課題を改善し、社会人として教諭としての自覚を持って働きたいと思った。

・電話の細かいこと、対応の仕方がとても役に立ちました。自分の声を実際に聞くと、思っていた声と違い電話ではもっと声に表情をつけるべきであると感じました。また、私の父はNTT北海道の社員であるため、先生の貴重なお話、とても勉強になりました。春から幼稚園教諭としてスタートします。一人で25人を担任することは不安ではありますが、今日学んだことを活かして精一杯頑張りたいと思います。ありがとうございました。

・電話対応などで、言葉づかいや対応で不安なことがあったのですが、実際の電話を使って会話を通じて学ぶことができたのが、とても良かったです。

・来客マナーはまだ幼稚園で習っていなかったもので、すごく為になりました。幼稚園教諭に求められる対応、電話の応対など様々なことを学ぶことができました。4月から勤める際、今日学んだことを生かして頑張っていこうと思っています。ありがとうございました。

・電話対応のことが全然わからなかったので、今日学べてとても勉強になりました。言葉づかいや来客対応など様々なことを学べて良かったです。今日一日ありがとうございました。

・言葉づかいが綺麗だと、相手に与える印象が良くなると再認識できたので、電話等の対応でも気をつけて話せるようにしていこうと思います。ビデオや電話録音で知った自分の癖や改善点を直していきたいです。本日はありがとうございました。

・挨拶や電話対応など基本的なことを実習を通して学ぶことで、より深く身に付いたと思います。特にビデオなどの録画、録音によって自分の姿を客観的に見ることができ、改善点が具体的にみえました。4月からの就職では、保護者や同僚である先輩方とコミュニケーションを大切にしていきたいです。特に子どもとの関わりでも共通する「きく」ということをより大切にして頑張っていきたいと感じました。

・電話対応のときに、相手に失礼のないよう対応するやり方や、言葉づかい、右手でメモをするために左手で受話器を取ることは、今後活かすことが出来ると思いました。また、おじぎの時も角度を意識してすることなどを活かしたら良いなと思いました。

-
- ・ビデオで表情や礼の仕方を見れたり、電話での対応の録音を聞く事が出来、自分を見直す事が出来ました。私自身の話し方の癖や、はっきりと話をした方が良いポイントを教えて頂き、今後に役立てていきたいと思いました。本日はありがとうございました。今後心理学の研修もあれば参加したいと思いました。
-
- ・電話対応を実践でき、今後の電話対応の基礎を学ぶことができたので、生かしていきたいと思います。分かりやすい講義とお話しでとても楽しく学ぶことができました。ありがとうございました。
-
- ・私は言葉遣いについて不安を持っていましたが、今日の研修でやはり丁寧語、尊敬語が混ざってしまっていたことが分かりました。この研修を期に直せるよう意識して、4月から幼稚園で保護者や他の先生方に正しい言葉遣いで会話できる様努力していきたいと思います。本日はご指導ありがとうございました。
-
- ・一番役に立つと感じたことは、電話対応についてです。私は電話対応に慣れておらず、対応する時は慌てて話していることが整っていなかったり、ゆっくり、はっきり言うことができない状態になっていました。今回の学びを生かし、適切でわかりやすい対応をしていきたいです。私は、この研修の学び全体を通し、保護者が安心して子どもを預けられ、相談もできるような信頼できる保育者になれるよう、日々のマナーに気を付けていきたいです。
-
- ・研修前に顔の見えない相手に対する対応、電話対応について学びたいと考えていました。1日を通して電話の受け答えだけでなく、クレーム対応や言葉遣いを細かく学ぶことができ、幼稚園教諭に求められる最低限の対応ができるようになったと感じます。これからも職場で応用していき、園の一員として貢献していくことのできるよう頑張ります。本日はありがとうございました。
-
- ・ほんの少しのコミュニケーションや電話の対応1つでも、言葉の使い方で受け取る側の印象が大きく変わることがわかりました。また、録音、録画した自分の姿や声を聞くと、相手からはどんな風に見えるかがわかり、自分の思っているよりも笑顔にしたり、声のトーンを上げたり、ハキハキと話さなければいけないと気づきました。
-
- ・クッション言葉を今日知りました。これがあるだけで好感が持たれる話し方になり、ぜひ使っていきたいと思いました。また、電話対応、電話を掛ける前に準備する物なども学べて良かったです。今日はありがとうございました。
-
- ・電話対応やクレーム対応など、最初は緊張するとは思いますが、ここで学んだことを生かしてスムーズに臨機応変に対応できるよう、これからも頑張りたいと思いました。今日の講義をこれからは続けていきたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・今回の研修の中で、とても細かい部分まで教えていただき、特に言葉遣いの部分とコミュニケーションの部分では、話を簡単にまとめられない自分にとっては本当にためになりました。今回教えていただいたことを幼稚園に持ち帰り、実践していきたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・電話対応が不安だなと思っていましたが、あいさつの仕方や確認の仕方など詳しく学びました。復唱することできちんと確認ができたり、同じ職場にいる職員さんへの配慮にもなるので、心掛けていきたいと思いました。全体的にとっても現場に近い内容の研修で、様々なことが学びました。より良い保育、対応ができるよう研修を思い出しながら、思いやりの気持ちを持って働いていきたいと思いました。本日はありがとうございました。
-
- ・復唱するというのと、1件2結3詳細などは特に覚えておきたいと思いました。電話対応も周りの先生の受け答えの姿を見ているので、良い所やセリフを真似していきたいです。ありがとうございました。
-
- ・報連相…聞いたことを正確に伝えるという単純な作業ですが、子どもたちを見ながら仕事のこと考えながらそれを行うことはとても難しいことだと改めて感じました。電話対応もとても難しいので、今日学んだことはとてもためになりました。
-

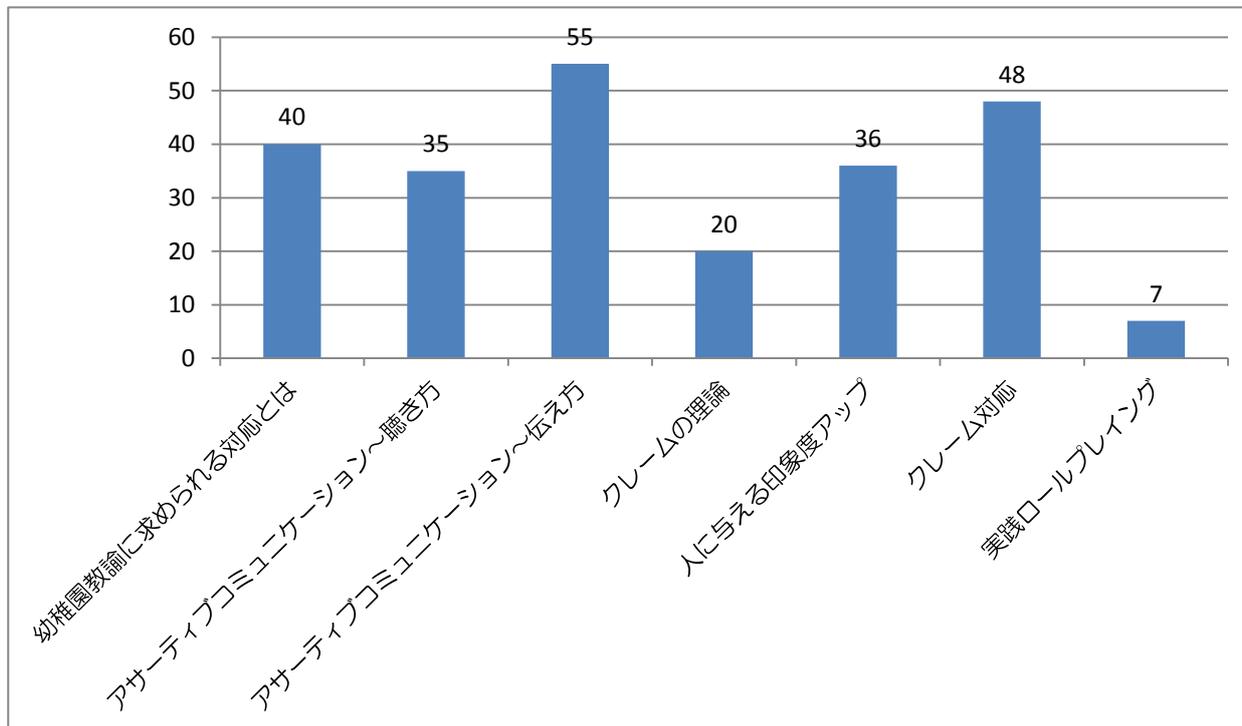
-
- ・ 電話対応が不安でしたが、対応する時のポイントや話すこと、取り次ぎ方を学ぶことができて、とてもためになりました。学んだ対応の仕方を忘れずに、きちんと連絡できる応対を実践していきたいと思います。言葉づかいについても知れましたし、普段から適切な言葉づかいを心掛けていこうと思います。自分の保護者との対応も客観的にみられて勉強になりました。ありがとうございました。
-
- ・ 事前アンケートで電話対応が苦手と書きましたが、今回の研修を受けて、初めはマニュアル通りに対応してから少しずつ慣れていこうと思いました。マニュアルも、切り取ってデスクに貼るというのも実践していこうと思いました。基本的なマナーを学べて、今後に生かしていこうと思います。今回はこのような研修をしていただきありがとうございました。
-
- ・ お話を聞くだけでなく、実際に行ってみることで、できたりできなかったりする部分を知ることができたので、とても良かったと思いました。また、言われた内容をくり返すことが確認にもなるので、学ぶことができて良かったです。
-
- ・ 電話対応を実際に電話を使って行ってみると、思っていた以上に緊張しました。しかし、実践してみてもどのような流れで行うのか学ぶことが出来て良かったです。話をする時に言葉遣いやまとめ方が分かり良かったです。
-
- ・ 保護者の方へのコミュニケーションについて学びました。実際にやってみるとむずかしいことが多く、沢山学ぶことが出来ました。電話対応は切り取って貼っておく等します。
-
- ・ 今後働いていく上で絶対に必要なもののことを楽しく、とても分かりやすく聞くことができたので、実際に学んだように対応できれば良いなと思いました。ありがとうございました。
-
- ・ 電話対応がとても役に立ちました。普段園で電話を取る事がないので、もし何かあって電話を取らないといけない時には、今回の研修で学んだ対応の仕方を参考にして対応していきたいと思いました。
-
- ・ とても自身のためになる研修でした。全ての項目が今後生かしていけると思うので、少しずつ身に付けていき、より良い教諭を目指していこうと思います。ありがとうございました。
-
- ・ 保育中に大人と関わる上で大切な事、次回から実践できる対応を学ぶことが出来て良かったです。服装の指定をしてほしかったです。ありがとうございました。
-
- ・ 敬語の使い分け方や、報・連・相、電話対応の具体的なやり方を教えていただいたので、来週から早速実践してみようと思いました。ありがとうございました。
-
- ・ 言葉遣いについて特に学びたいと思っていたのですが、敬語の場面毎の使い分けについて詳しく学ぶことができてとても勉強になりました。また、クレーム対応の時に、最後お礼を伝えるということを知り、保護者の方との関係の築き方を学べた気がしました。今日学んだことを生かして、今後努めていきたいと思います。今日はありがとうございました。
-
- ・ 自分が当たり前に使っている言葉などが社会人では失礼にとられてしまうこともあると知り、とても参考になりました。これからの生活の中で、社会人として礼儀を当たり前に行えるような人間になれるように努力していきたいと思います。今日一日ありがとうございました。
-
- ・ 話を聞くだけでなく、グループワークや実際に行ってみて学び、知ることが出来ました。そして、自然とコミュニケーションも取りやすい場になっていて、とても楽しく学ぶことが出来ました。ありがとうございました。
-
- ・ 言葉づかいやあいさつ等、正しい言葉づかいが学びました。クレーム対応や電話対応では、必ず復唱し、メモを取る事の大切さが分かりました。知らないこともたくさんあり、たくさん学ぶことができました。思っていた以上に楽しく学ぶことができました。今日はありがとうございました。
-
- ・ 電話対応での復唱をする事や、言葉の選択を相手によって変える事を具体的に教えて頂き、早速園での業務の中で活用していきたいです。また、ハンドブックも持ち帰れるので、忘れた時に読み返して自然に対応が出来るようになります。
-

中堅教員 コミュニケーション力アップ研修（4Hコース）事前アンケート

・アンケート集計(人)

回収数	71
-----	----

1.研修カリキュラムの中で、興味をもっている項目（複数可）



2.上記研修で、特にどのようなことを学びたいか。その理由。

- ・ 基本的なコミュニケーションの方法をもう一度確認したい。
- ・ 子ども達と関わる中で、気になる発達の様子を伝えたり、コミュニケーションを深め信頼関係を築くためには伝え方や対応に工夫が必要だと思います。保育実践ではそのような点からどうしたら保護者との信頼関係を築きながら話し合い共通理解ができるかを学べると良いなと思います。よろしく願い致します。
- ・ 相手の印象一つで信頼関係にも関わってくるので、そのへんもしっかりとくわしく聞いていきたいです。素の自分を見せてもいいのか、あくまで社会人としての一面しか見せない方がいいのかと考えます。
- ・ 保護者からのクレーム対応について、様々な場面でどう対応するのが良いか、沢山のパターンを知り、それらを組み合わせて対応していけるようにしたい。また、職員同士でのやりとり、保育での失敗をどう改善できるように伝えられるか、又、話をきちんと聞いて貰う為にはどうすれば良いのか、若い世代とのやりとりについても学びたいと思います。
- ・ 全ての項目を知りたいです。特に”幼稚園教諭に求められる対応とは””人に与える印象度アップ””アサーティブコミュニケーション～聴き方、伝え方”が知りたいです。保護者の期待にしっかり対応していける事や、人に与える印象の中の表情、アイコンタクト、物の受け渡し、そしてアサーティブコミュニケーションでは、自分のコミュニケーションパターンや、表現なども知りつつ、どの様にする事が大切か、必要とされているのかを学んでいきたいです。

-
- ・クレーム対応が大変と感じた保護者の方は、初めから園に要望を言ったり、細かい方では無く、特に気に留めてなかった方が多く、最近はお父さんが出てくる事もあるので、クレームになるまでの心情、経緯と、それを防ぐには、そうなってしまったらどうしたら良いのかを学びたいです。
-
- ・保育者として子どもの姿や気になることを言葉で伝えるときにどう伝えたらいいのか、伝えたいことが上手く言葉で伝えることができているのか不安に感じることもあるので、伝え方、そして保護者の方が伝えたい要点をその場でしっかりと理解する聴き方、受け止め方を学びたいです。また、保護者の方の期待にこたえられるよう、私たちに求められている対応を知ることができたら嬉しいです。
-
- ・今後にいかすために、より相手にわかりやすく伝える方法や、言葉の選び方を学びたい。
-
- ・最近「ん!？」というクレームも多いから。
-
- ・クレームがきた時の対応の仕方や良い方向に向かうポイントが知りたいです。
-
- ・クレームへの対応も出すが、クレームになる前に予兆の様なものがあるのか、又、日頃からの良好な関係作りがあれば知りたいです。
-
- ・支援や保護者に子どものことをお願いしたいことの伝え方。上手く理解してもらえないので、伝え方や話し合う環境などより伝わる関わり方があれば知りたい。
-
- ・保護者の方から好印象をうけるような表情や話し方を知りたい。
-
- ・保護者との関わりの中で、普段からの子どもの様子を伝える時、どのような言い方、言葉の選び方をしたら良いのか学びたい。言葉だけで伝えると、相手の聞き取り方によっては誤解がうまれることもあるので、気をつける点を知っておきたい。
-
- ・伝え方について特に学びたいと思います。同じ伝え方でも、保護者によっては違う方向へと受け止められてしまう場合があり、伝え方1つでも状況によって印象が変わってしまうので、様々な状況に応じた伝え方を知りたいです。
-
- ・様々なクレーム対応の仕方を学びたいです。
-
- ・アサーティブコミュニケーションとはいったい何か？人の話しを聞いたりすることが苦手の為。
-
- ・保護者と対話していく中で、保育者に求めている事、園に求めている事が多々あることは伝わってきて、理解はするものの、勿論それに全て応えることはできず、その時に保護者がどう思っているのか、どう対応すれば園のポリシーを理解し賛同してくれるのか。正解はないかと思いますが、コツなどあれば教えていただきたいです。
-
- ・人とコミュニケーションをとる時に、とても緊張してしまい、空回って伝えたいことを上手く簡潔に伝えることが難しいと感じています。なので、「アサーティブコミュニケーション～伝え方」を習得したいと考えています。又、クレーム対応も得意ではないので、学べたらいいなと思います。よろしくお願ひします。
-
- ・相手の言葉を引き出す。自分が話したいことを楽しく聞いてもらいたい。
-
- ・保護者の思いをまずはしっかりと受け止められるよう、適切な聴き方を学びたいです。また円滑にお話を進めることができる伝え方を学びたいです。できれば実際に、やり方を体験できたらと思います。また、一般企業と比べると、言葉遣いも仕草もマナーとしては不足している部分が多いと思いますので、今回の研修で改めて学びを深めたいです。
-
- ・新人指導の伝え方
 - ・新人指導をどのように行っているか
 - ・クレームが出る前に行っていることは？
-

-
- ・人に与える印象度アップ～保護者と関わる上で、どのような表情や言葉づかいをすると良い印象を持ってもらうことができるのかを知ると共に、自分自身が普段どのような接し方をしているのか改めて見つめ直したいと思った為。
-
- ・特に伝え方について学びたいです。伝え方が不十分で失敗が多々あったので改善したいと思ったからです。
-
- ・保護者の方とお話する機会が多くなり、失礼のない対応かつ必要な情報を聞き取る力を身に付けたいと思っています。その糧となる知識を今回の研修で学びたいと思います。
-
- ・基礎基本的なことを忘れがちであるので、再確認できたらと思います。また、クレーム対応もしっかり学んでいけたらと思います。
-
- ・〈伝え方〉保護者や先生方に何かを伝えるときに、伝えたいことを上手く伝えることが苦手なため。
 - ・〈クレーム対応〉また、日々の中でクレーム対応について難しいと感じているため。
-
- ・保護者対応も気になりますが、後輩指導についてのお話も知りたいです。
-
- ・特に「クレーム対応」の三大鉄則や、お詫びの言葉のバリエーションを学びたいです。クレーム対応が一番苦手だなと感じるからです。
-
- ・アサーティブコミュニケーションでの聴き方、伝え方を学びたい。保護者への電話対応などで、常にどのような伝え方をしたら良いのか悩む事が多く、言葉の選び方、言いまわし等のむずかしさを感じている為。
-
- ・伝え方を整理することを苦手としているので学びたい。人とのコミュニケーションも苦手目を見て話せないところなどを少しでも克服できたらいいかなと思います。
-
- ・幼稚園教諭として、クレームに対してどのような対応をしたら良いのか、どのような話し方、伝え方をすべきかを改めて学びたいと思います。実際にマナーのことを学んだことがないので、改めたいと思います。
-
- ・これまで、アサーティブコミュニケーションを学んだことがないため、仕事をする上で、先輩や後輩と円滑にコミュニケーションをとるために学んでみたいと思いました。
-
- ・クレーム対応。実際にクレームが来ないようにするために、また、きてしまった時どのように対応すれば良いか知りたい。
-
- ・改めてどのような伝え方をすると、保護者の方に伝わりやすいのか。クレームに対して、どのような対応をするのが1番適しているのか、改めて学べるとありがたい。
-
- ・良いことは、楽しく伝えられますが、そうでない時でもしっかり伝えなければならないときの話の順序立て方を学びたいです。又、学んだことを職場でも伝え、新年度に向けて活かしていきたいです。
-
- ・声の高低、話す早さ、間の取り方。
-
- ・伝え方は難しいです。”ていねい”と思うと、伝えたい事が伝わらず、そのために伝えつつも、伝わったのに、とがっかりすることがあります。アサーティブは数年前に出会いました。メッセージを知ってから伝える事が少し楽になっています。今回はもっとアサーティブを知り、役立てたいと参加しました。よろしくお願ひ致します。
-
- ・保護者とのコミュニケーションの取り方がきちんと伝えられないので、話し方、アサーティブコミュニケーションについてくわしく知りたいと思います。伝えたい事を整理することを教えていただき、今後にかかしていきたいと思っています。
-
- ・対人関係における基礎となる部分を学びたいです。今行っている子どもや保護者への対応や言葉かけ、クレームに対する言葉選びが正しいのか、もう一度考え直してみたいと思いました。一つでも身につけて持ち帰ることが出来るよう参加させて頂きたいです。
-

-
- 今年で採用4年目になります。これまで3年間、色々な保護者の方と出会い、不安を抱えていたり、時に協力的でなかったりする方とも関わってきました。4年目を迎えるにあたり、改めて保護者の方とのコミュニケーション能力をより高めたいという気持ちがあります。また、子どもの気になる部分についての伝え方についても、難しさを感じています。(伝えすぎて嫌悪感、不安感を与えないか、でも伝えないと気付かないのも子どもにとってどうなのか…)その部分の対応や伝え方等、学べると嬉しいです。”アサーティブコミュニケーション”という言葉を初めて聞きました。そのことについても知りたいです。
-
- 話を上手にまとめられず、相手や保護者に伝える際に苦戦してしまうので、伝え方について聞きたいです。
-
- 相手に明確に伝えるには、どのような伝え方をすると良いのか。お詫びをする時と、日常の様子(子どもの)を伝える時の保護者に対しての立ち位置等に違いはあるのか。
-
- 今まで保護者の方と接してきて、失礼な対応にあたってしまうこともあったと思うので、まず基本的なマナーの確認をしたいです。話が長く、なかなか会話や電話を終了することが出来ない保護者に対して、適切に失礼なく終わりに近づけていく対応を知りたいです。クレームに関して、様々な種類のクレームがあると思いますが、理想的な対応を知りたいです。職員間でのマナー、コミュニケーション力向上についても学べたらと思います。
-
- 保護者には、電話でお話しをしたり、対応することが多いので、目を見て話せない時の注意点を学びたいです。(保護者に嫌な思いをさせたり、勘違いなどをしてしまわないように)
-
- 保護者の方とのコミュニケーションのとり方、人と話す時の伝え方や、話を聞いてどのような対応をすると良い印象を持ってもらえるか学びたいです。人前で話す時に、内容を事前に整理しているつもりでも、要点をまとめ1番伝えたいことがきちんと伝わっているのか分からない時があります。話すことが上手ではないので、この研修を通して少しでも前向きに捉えられたらと思います。
-
- 春から5年目を迎えますが、保護者対応に苦手意識があり、うまく伝わっているか、どのような印象を与えているか、不安に思うことがあるため、幼稚園教諭に求められる対応やクレーム対応の方法を学ばせて頂きたいです。
-
- 中堅という立場になり、後輩の指導という点において、その子の個性を尊重しつつ、アドバイスや改善点等をどのように伝えていくべきか悩んでいます。保育を認め、尊重しながらも、こちらの思いも誤魔化さず、一番効果的に伝える為のポイントを学びたいです。また、子ども同士のトラブルで保護者の方から問い合わせを受けることもあるので、お互いが納得して笑顔で終われるような対応を身につけたいです。
-
- アサーティブコミュニケーション～伝え方について学びたいです。保護者との日々のコミュニケーションの中で、いかに伝えたい事を整理して自他を尊重した伝え方、自己主張が出来るか、保護者に限らず職場内での上司や同僚に対してや反省会などでの発言においても、自分にとってまだまだ学ばなければならない事が多く、スキルを習得したいです。
-
- コミュニケーション～伝え方を学びたい。人に伝える時に上手く伝えることが苦手としているため、上手に簡潔に伝えられるようになりたいと感じているから。
-
- クレームに関する全ての事を学びたいです。なぜなら、自分からお子様の様子をお伝えしていたにもかかわらず、「何を言っているか分からない。他の先生からの方が分かりやすい」と、保護者の方々の間でそういう話があったからです。自分の思いが伝わらないもどかしさ、でも正直に言ったら悲しむだろうことは言えないもどかしさ、それをオブラートに伝えると伝わらないもどかしさ…。全てにおいてもどかしさを感じます。
-
- 保護者にどのように話せば、トラブルなく伝えられるか、又、総会などの保護者のおしゃべりを減らす話し方。
-
- 保護者の方に安心感をもって頂ける対応方法。幅広い年齢層の保護者の方がいるので、どの世代にも自分に自信をもって対応できたり、信頼感、安心感を与えられるような関わり方を学びたいです。
-

-
- 今回の研修で特に学びたいことは、保護者の方への「伝え方」です。話の聴き方もとても気になりますが、一番知りたいということと、私に足りない部分だということが大きいです。普段の様子から、少し言いにくいことまで、どのようにしたら一番伝わるのか、誤解されずに伝えるにはどうしたらいいのかということをお聞きしたいです。本日はどうぞよろしくお願いいたします。
-
- 普段から相手に何かを伝える際、言葉が足りず上手く伝えきれないので、上手く伝えられる方法を学びたいと思っています。
-
- 保護者との関わり方。失礼のない関わり方を学びたいです。
-
- 職員間の伝え方を学びたいです。若手の先生には伝えても伝わっていないことが多く、上手く伝える方法を知りたいです。
-
- あまり聞いた事のない言葉だった事もあり、自分で調べてみましたが、今の自分に足りない物、必要な物だと感じたからです。中堅という立場になり、後輩に言わなければならない事も増えているので、具体的なコミュニケーションや振る舞いについて学び、職場の活性化や仕事の効率化に繋げていきたいと思っています。
-
- 保護者の方とのクレーム対応や職員間同士の円滑なコミュニケーションの方法を学びたいです。また、幼稚園教諭としての求められること等、具体的に教えて頂けたら嬉しいです。
-
- 保護者の非論理的なクレームの対応の仕方。まるくおさめることを重視するのか、真実を伝えた方を重視するのか聞きたいです。
-
- コミュニケーション能力、対応などを学びたいです。よりよい職場環境にし、相手を思いやり働いていきたいですし、伝え方の難しさを感じるため、相手により伝わる伝え方を学びたいと考えています。
-
- 幼児教育相談員を務めることになり、聴き方や伝え方などのコミュニケーション力を高めたいという思いで、今回の研修を受けることにしました。また、保護者とのかかわり方についても学べたらと思っています。
-
- 簡潔に分かりやすく伝えることが苦手なので、アサーティブコミュニケーションを学びたいです。
-
- 8年間この職に就いているので、様々な保護者の方と関わってきましたが、クレームを受けた際にどのような関わりがふさわしいのか、様々な事例を知りたいです。
-
- クレームがあった時に、何を1番優先すべきかを改めて知りたい。
-
- 職員同士のコミュニケーションについても学びたいと考えています。後輩の指導においても、どのように伝えると良いのか、どのように意見を聞き出せば良いのかなど、気づきのきっかけとなればと思います。
-
- 保護者との信頼関係を築く上で大切なポイントがあれば教えていただきたいです。
-
- クレーム対応について。思いを受け止める力を学びたいと思うため。
-
- 同じ状況を伝える時でも、言葉の選び方一つで、相手が受け取る印象は変わってくると思うので、人とかかわりが大切になるこの職業での話し方の基本をもう一度学びたいです。また、保護者だけではなく、一緒に働く先生たちとも自分の思いをうまく伝えながら働くために、コミュニケーション力を上げたいと思いました。
-
- 保護者とかかわりについて悩むことがよくある。様々な考え方や意見がある中で、その部分を受け止めながらも幼稚園としての想いや考え方(方針)をどのように伝えていくとスムーズなのか。現段階では手探りでその都度対応している。自分自身がスキルアップしていきたいので、クレーム対応や相手の話の聴き方を中心に学んでみたい。
-
- 幼稚園教諭に必要な話し方、態度などをくわしく学びたいです。よろしくお願いいたします。
-

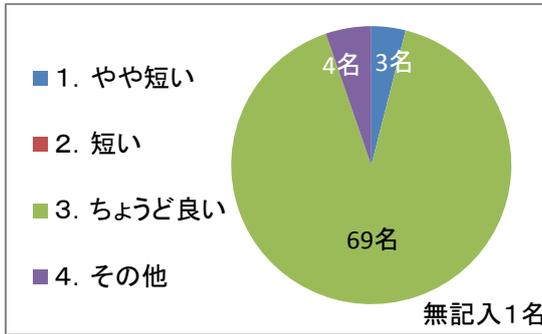
中堅教員 コミュニケーション力アップ研修（4H3-2）終了後アンケート

・アンケート集計(人)

回収数	77
-----	----

1. 研修終了後の感想

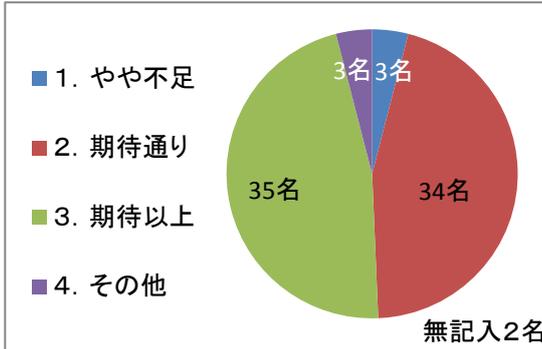
①研修時間



【その他の内容】

- ・休憩が小まめにあっただけで集中できました。
- ・やや長く感じた
- ・長い

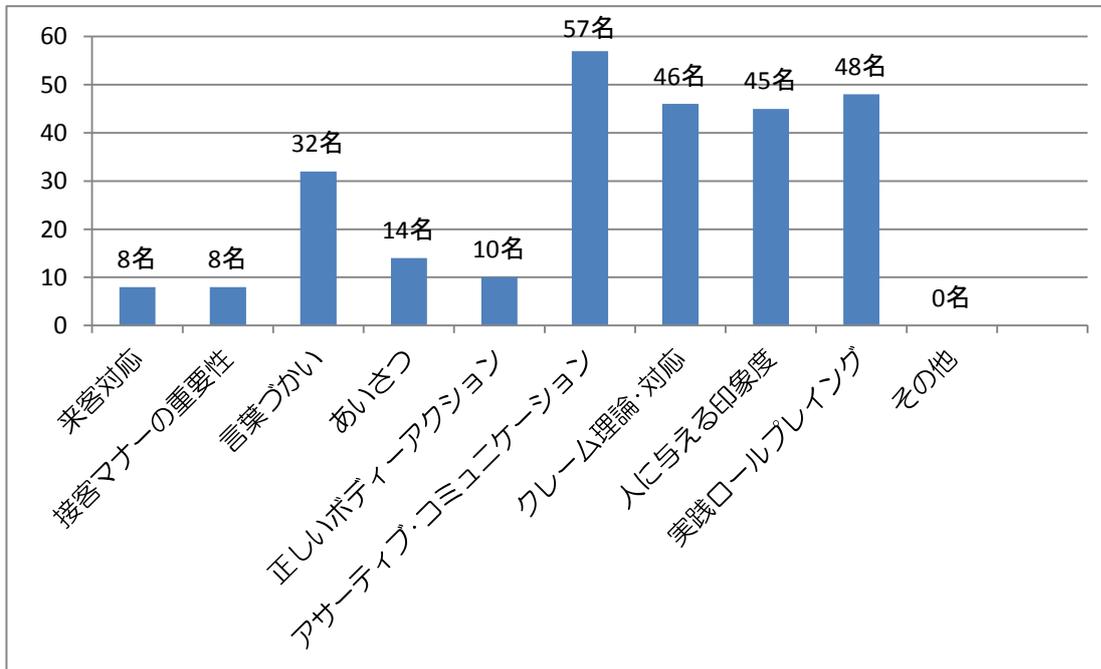
②研修内容



【その他の内容】

- ・ペアワークが実践的で身になりました。
- ・もう少し園で実践できる事を知りたかった。
- ・早く画面が進み過ぎてメモがおいつかない。

2. 研修で参考になった項目



3. 今後役に立つと思われる研修成果・感想

-
- ・印象の大切さを改めて感じた。言葉づかいのバリエーションも新たに増え、さっそく明日から使っていきたいと思う。経験年数も重ね、クレーム対応をする機会も増えると思うが、今日学んだことを振り返り、いかしていきたい。寄り添う姿勢を忘れずにいきたい。素敵な先生方のロールプレイングを聞いて参考になった。
-
- ・相手への話す時のポイントや、相手と向き合っメッセージに変えて伝えてみようと思いました。今後、新人への関わりも大切にできたらいいなと思います。
-
- ・言葉遣いや保護者対応の仕方を詳しく学ぶことができている良かったです。
-
- ・クレームを受けた際の対応の仕方や気をつけるべきことを学べた。今まで誤った言葉の選び方をしている部分もあったので、今後気をつけていきたい。明日からの保育ですぐに生かしたいと思えることばかりでためになりました。ありがとうございました。
-
- ・中堅者だけでなく、職場の雰囲気向上のためにも園全体でも学びたいと思う研修でした。改めて自分の対応を見直すことができ、同じ年数の先生方との話し合いの場も持てて勉強になりました。
-
- ・第一印象が重要ということで、保護者の方にも安心、信頼していただくためにも、まずは自分から園を代表して立っているということを中心に持って、これからさまざまな対応をしていけたらいいなと思います。アサーティブコミュニケーションも意識して実践していけたらと思います。今日はありがとうございました。
-
- ・次年度は新入園の子どもたちを見ることになったので、「人に与える印象度アップ」も参考にしたいです。最近、自分中心、子ども中心のクレームが多く、園としても「ん?」「何なの?」と思うこともあります。クレーム対応も勉強になりました。
-
- ・相手の気持ちを想像することや、誠意(心)を伝える大切さを知りました。ロールプレイングを通して表情、言葉の大切さを感じることができました。実践してみたいことでした。さわやかな司会進行で、とても参加しやすかったです。ありがとうございました。※黒ボールペンがなくなり、青色になりましたことをおわび申し上げます。
-
- ・クレーム対応
 - ・話しの聞き方、伝え方
- 勤めて10年経ちますが、改めて言葉遣いや姿勢など、学ぶことがたくさんありました。今後を生かしていきたいです。
-
- ・今日のことで、しっかりとクレーム対応を学べたので、実践していけるようにしたいです。今後、自分の思いを的確に伝えていこうと思いました。
-
- ・グループになって保護者、職員の気持ちになって実践するのがとても良い機会となったので、今後も実践できる研修会で体で学び、すぐ生かせるものだと嬉しいです。クレーム対応、日々の保護者とのコミュニケーションの大切さを沢山学ばせていただきました。
-
- ・クレーム対応では、相手への印象、受け止め方、対応と不満や嫌な思いをさせないためのコミュニケーションや、会話言葉づかいを学び、知る事が出来ました。実際にある他園の事例を聞いたり、実践することが出来、実際にやってみないと分からない事や自分の力不足に気付いたり出来ました。ビデオでの自分の姿を見る事で変えていきたい所、もっとしっかりとやっていかなければならない部分を見つける事が出来ました。一日たくさんの事を吸収できる研修となりました。ありがとうございました。
-
- ・社会人のマナーの教本を頂き、私だけでなく他の職員にも共有したいテーマが沢山あった。また、クレームが発生するポイントなど実際にありえるパターンが多くあり、今後どのように対応していけばいいのかをじっくりと考えさせて頂くことができた。ロールプレイングを通して、他園の先生からも沢山の学びを頂けました。この研修で得た技を活かして、新年度も頑張っていきたいと思っています。研修させて頂きありがとうございました。
-
- ・クレームのきっかけがある事が分かった。コミュニケーションを築けているとクレームが大きくなりづらい、という点を聞いて良かった。
-

-
- ・人に伝わる伝え方、相手を否定せずに伝える方法など、実践の中で実際に伝えていくことで考えることができました。ロールプレイングで起きたことを想定して対策を考えていくことが大切だとより感じました。
-
- ・中堅になっても、マナーや対応の仕方など、基本が大切だと感じていたので、今回改めて学ぶことが出来て良かったです。実践的なことが多くとても楽しくできました。他の先生方の意見も色々聞けてよかったです。ありがとうございました。
-
- ・クレーム対応のロールプレイングでは、他の方の対応の仕方を見て参考になることが多かった。ビデオ撮影では、自分を客観的に見れたことで改善点に気づけた。
-
- ・クレーム対応では、実践ロールプレイングを行い相手の対応を見て、自分ではできていない部分も多くあり参考になりました。また、相手の方と一緒に考えて考える事が多く、コミュニケーションを図るきっかけ作りもさせて頂けて嬉しかったです。貴重なお時間を頂き、ありがとうございました。
-
- ・接客マナーについて学ばせて頂き、細かなところまで実践を通して振り返ることができたので、今後に生かしていきたいなと思います。今回初めて実践ロールプレイングを経験したことで、様々な保育における場面での対応をしっかりと身に付けることができたと思います。ありがとうございました。
-
- ・今日は素晴らしい研修をありがとうございました。この年数になると、学ぶ内容もつきつめて「ここを学びたい！」となってくるので、いつも(他の研修)だと「これを知りたい訳では…」となるのですが、今回はまさにクレーム対応、知りたいもの、学ぶべきものがありました。
-
- ・今回、研修に参加させて頂き、基本的なところを再度見直していかうかなと感じた。経験を重ねれば重ねるほど、保護者の方とうまく向き合っているように感じてしまいがちだが、この研修で学ばせて頂いた内容をもう一度振り返ってみたいと思う。人の与える印象はこの職業に就いている以上、密に関わりがあることだと思った。とてもわかりやすかった。貴重なお時間をどうもありがとうございました!!先生のように聴き上手、話し上手になれるよう頑張ります。
-
- ・実際にビデオカメラで「保護者対応」の様子を録画したのを研修に来たみんなの対応の仕方と自分の違いをしっかりと見れたこと、そして直さなければならぬ所に気付けたことが良かった。部屋の出入りの際にも「失礼します」と言うだけでもマナーの向上につながる。私の行った「保護者対応」に対してユーモアがあるとほめてもらえたことに安心と自信を持たせてもらえたことに感謝。ありがとうございました。
-
- ・今回、アサーティブ・コミュニケーションを学び、相手への伝え方の幅広さを感じました。保護者だけではなく職場の中でも伝え方に難しさを感じる時はありますが、中堅である私自身がまず一つひとつの仕草や行動を改めて見直し、言葉や行動で伝えていきたいです。ありがとうございました。
-
- ・保護者と接する時の対応やクレームに対して冷静に状況を判断できるよう今回の研修を活かしたいと思います。アサーティブは職場の先生たちにも広めて、過ごしやすい環境が作れたらなと思います。どうもありがとうございました。
-
- ・実際ビデオで自分の立ちふるまいを見る事で、無駄な動きやあいさつの仕方を再確認することができた。クレーム対応ではグループでロールプレイングをしながら、色々な対応のやり方を見ることができ、ためになった。クレームの仕組みもわかり、再確認できたので、実践に生かしたい。
-
- ・大変勉強になりました。言葉づかいに気を付けて、今後の保育でより丁寧な対応を出来る様にしたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・今日は貴重なお時間を頂きありがとうございました。丁度新人指導を行う事になり、伝え方で困っていたので、期日を細かく付けてあげる事を知り、次会う時からしっかり伝えてあげなければと思いました。周りの先生からのご意見や発想も聞く事が出来て良かったです。
-
- ・”アサーティブコミュニケーション”とても勉強になりました。”私は”を主語にすることで、前向きに伝えることが大切だと学んだので、今後心がけていきたいと思っています。印象の良い先生になりたいと、改めて感じた4時間でした。ありがとうございました！
-

-
- ・相手に良い印象を与える受け答えを学ぶことができました。実践ロールプレイングのビデオ撮影では、実際に自分がどのような受け答えをしているのかを見ることができ、直すべき所などを知り、とても参考になりました。本日はありがとうございました。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションについて知ることができ、今後、何かお願いしたい時などには少し意識してみようと思いました。又、挨拶の仕方ですら相手を受け取る印象が変わったり、表情やしぐさが印象に大きく影響すると感じ、日々気を付けていきたいと思いました。とても実のある素敵な研修でした。ありがとうございました。
-
- ・“出会って6秒の印象”とてもわかりました。実際に保育現場でも仕事着選びは重要でした。”きつく見えるか優しく見えるか”当然優しく見える方がベストです。今後の清潔さを忘れず過ごします。ビデオを見ながらであると、自分の動きが”無駄”な部分があり、改めるきっかけになりました。クレーム(事実、感情、思考)の分ける丁寧さ。そして、最後の猿の話(涙が出そうになり、猿の温かな心で仕事でもプライベートでも過ごしたいと思います)、ご講演ありがとうございました。
-
- ・人との対話を苦手として、いつも自信を持てずに保護者と会話をしていましたが、今回の講義を聞き、少しずつ試しながら、保護者の期待に応えていけるよう頑張りたいと思いました。伝えたいことを考える、整理することも、たくさんのポイントを今日学ぶことができよかったです。
-
- ・ビデオで撮り、改めて自分の姿を見ると、礼や、目を見て挨拶等、出来ていないことも多々あると感じました。今回学んだことを、今後生かしていきたいと思います。相手の気持ちを尊重できるようになることで、職場の雰囲気も変わっていくのかなと思ったので、メッセージを積極的に活用していけたらと思います。また、クレーム対応もグループの方から学ぶことが出来、良かったです。お忙しい中ありがとうございました。
-
- ・忙しい時期でしたが、受講できて自分の今を考えることができました。ありがとうございました。
-
- ・ビデオで自分の対応を見て、言葉もそうですが、自分自身の姿勢の悪さに驚きました。ビデオを意識していたのに、バランスの悪い立ち方だったので、普段はもっとなのだと思うと、印象が悪くないな、と実感しました。私は職員に対し直接的な表現をしてしまうことが多いので、後輩育成にも目を向け、メッセージを意識して誠意を持って接したいと思います。また、グループワークで初めて会う同志との関わりがとても心にしみました。明日からも今日の研修を糧に励みます。
-
- ・来客時、ビデオで撮影された自分の姿を見ないと不足しているところがどこか知ることができませんでした。お辞儀、あいさつの仕方を学びました。クレーム対応のロールプレイングは、自分以外の対応の仕方を見ることができて、伝え方が様々あることを実感しました。良い伝え方だと思うところがいくつかあったので、実践していきたいです。
-
- ・インストラクター伊藤露子さん、ありがとうございました。実際に自分の対応の様子を見るのは嫌だな…と感じたが、改めて見ることで、客観的に自分の姿をとらえることができ、今後の参考になりました。又、クレーム対応においても、実践をすることで、より具体的な改善策や今後気をつけるべきことが見えてきたので良かったです。
-
- ・新人への指導の仕方、育て方、伝え方を工夫して、気持ち良く働けると感じました。性格上、物事に対してハッキリと言ってしまうと、言葉や態度が怖くなったりしてしまっていたので、印象良く格好良い先輩になっていきたいです。又、グループの先生たちと悩みや事例について話し合えてとても良かったです。1年目、2年目の先生たちにも受けて欲しい研修でした。
-
- ・社会人として役立つ内容で、改めて確認することができ良かったです。今後に生かしていきたいです。本日はありがとうございました。
-
- ・ロールプレイングを行ない、グループで意見を出し合って改善点を考えることができて良かったです。言葉遣いや仕草も意識することができました。他の先生のフォローも経験できて良かったです。
-
- ・職員間、後輩への伝え方が、自分は中々芯をついて話すことができないのでは(やんわりと伝えてしまう)と思うので、今回相手の気持ちに寄り添いながらも、的を得て伝える方法を学べて良かったです。又、クレーム対応では、改めていつ起きても対応できる心構えをしておく必要があることと、不安に思う保護者にしっかりと寄り添える態度、言葉を身につけておく必要があると感じました。本日はお忙しい中大変勉強になりました。ありがとうございました。
-

-
- ・保護者のお話をしっかりとまず受け止め、次に対応していく大切さを改めて感じました。園として、又先生としての対応一つで感情を逆なでし、こじれてしまうので、十分注意しないといけないですね。園の要望を押しつけてしまいがちだったところもあり、反省です。理解してもらえるよう「伝えること」につとめたいです。
-
- ・映像で自分の姿を客観的に見る事が出来た事がとても参考になりました。自分では一生懸命対応しているつもりでも、相手にとってそれが伝わらなかったり、自分の仕草一つで不安感を持たれたりという事があるので、今後も十分気を付けて対応していきたいと思いました。少し苦手な説明の部分についても、言葉を尽くして対応していけるよう、頑張りたいと思います。この度は、様々な事を教えて下さりありがとうございました。
-
- ・実際に起こり得そうな事例を元に、自分の言葉で話したことによって、イメージを強く持つことが出来ました。中でもクレームの対応、同僚へのお願いの仕方、断わり方など、相手の気持ちを受け止めつつ、自分の思いも不快感なく伝えることが難しく、これからの課題となりました。どの内容もすぐに役立つ、とても為になるものとなりました。ありがとうございました。
-
- ・実践をすることで自分の伝え方など改めて気づく部分もあったので、学びとなるもので自分のスキルアップにもつながった。今後の対応の仕方など見直して、もっと保護者との信頼関係を築いていきたいと感じた。
クレームの対応では、他の先生の仕方も見る事ができて、ためになる内容で良かった。
-
- ・人との距離感(声を掛けづらい方とどう仲良くなるか、反応のない方とどうコミュニケーションを図るか)
 - ・上司との関わり方
 - ・辞めた方が良いと思う時、内容
今日は貴重なお話ありがとうございました。
-
- ・アサーティブコミュニケーション、伝え方について学びたいと思っていました。自他を尊重した伝え方について学び、考えさせられる部分がたくさんありました。よりよい人間関係が築けるよう、今後の参考にしていきたいです。クレーム対応についても、実際に行ってみて、話し合いの場を持ち、色々な意見を聞く事が出来、とても参考になりました。何より楽しく研修を受ける事が出来、とても良かったです。
-
- ・ロールプレイングの時間が多く、自分のクセなどに気がつくことができ、とても勉強になりました。一つひとつの言葉の選び方で、大きく印象が変わると感じたので、今後意識していきたいと思います。クレーム対応に限らず、まずは相手の気持ちを受け止める、共感するというのを大切に、より良いコミュニケーションを取り、気持ちよく働いていきたいです。ありがとうございました。
-
- ・アサーティブコミュニケーションについて初めて学びました。自分が素直に気持ちを伝えることにより、相手も快く受け止めることができるという考えがとても素敵だなと感じました。ロールプレイングで相手の対応を見たり、ビデオに撮り自分の対応を見たりして、人に与える印象をもっと良くしていけるよう対応したいと思いました。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションについて、意味は大体は分かっていたのですが、実践を通して知識だけではなく、聴き方、伝え方の大切さを改めて気付くことができました。また、自分のことをビデオで客観的に見る機会もなかなか無かったので、表情や印象度のお話も分かりやすく頭に入ってきました。自己表現や表情(目での笑顔)をこれから特に大切にしていきたいと思います。本日はありがとうございました。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションが難しかったです。ポジティブに言う、伝えるの力をもっと上げたいと感じました。日頃からメッセージを気をつけて話すべきと思いました。クレーム対応は、ロールプレイでも難しいので、言葉を駆使して使えるようになりたいです。ありがとうございました。
-
- ・アサーティブコミュニケーションという言葉は、今日初めて学びましたが、性格を変えるわけではなく、スキルを学んで身につけるということで、今日から早速できることだと思いました。クレームに対して、学びたいと思い受講させて頂きましたが、ポイントや事例などでわかりやすく学ばせて頂きました。言葉づかいや動作など、普段から見られていることを意識して、今後も頑張っていきたいです。楽しい4時間でした。有難うございました。
-

-
- ・アサーティブコミュニケーションの方法を詳しく教えて頂き、ただ自己主張や表現をするだけでなく、相手を尊重しながら率直に誠実に言葉を駆使して伝えることで、相手の受け取り方、逆に自分がどう見られるかに繋がっていくことに改めて感じさせられました。様々な実践を通して、笑顔で接することで第一印象に深く関わっていくことも学び、目や口元を意識して、笑顔を絶やさないようにしていきたいです。クレーム対応では、しっかり話を聴き、事実確認をして、解決策を提示し、焦らずに対応し感謝を示すことも大事であることを学びました。
-
- ・今の若者はマナーを知らなかったり言葉遣いができていない子が多く(自分も含め)いると感じているが、このような研修を開催して頂き、お辞儀の角度や相手からの印象はどのように受けるのか等、先輩方にとっては当たり前なことでも指導して頂かないことも学ぶことができました。帰宅後ワークブックに目を通し勉強したいと思います。ありがとうございました。
-
- ・クレーム対応で悩んでいて、毎度園長、主任、副園長と話し合いながら対応しています。話す時は、副園長も出て来て頂いて一緒に対応しています。特に今年度、その保護者に新任の子が当たってしまう為、新人研修でクレーム対応をやって頂けたら良いのかなと思います。その子が言葉のレパートリーも少ないと心配していたので、是非やって頂けたらと思いました。今日はお忙しい中ありがとうございました。
-
- ・「きく」と「伝える」とそれぞれの大切さがよくわかりました。実践をしてみて考えたことや、他の方の考えも知ることが出来て大変勉強になりました。今後も1人1人の保護者や職場の先生たちに与える印象を気にしたり、対応を意識してすごしていきたいと思います。先生の話も聞きやすく、わかりやすく、とても実りのある4時間でした。ありがとうございました。
-
- ・相手に対する印象のあたえ方というものが、目だけでなく声色、表現、やわらかい物腰など、言葉だけでなく、むしろ印象が良いからこそ言葉を聞き入れる姿勢が出来るのだなという事を深く学ぶことが出来ました。クレーム対応の保護者役になってみて、自分の「心配なんです」という気持ちを職員に「心配ですよ」と共感してもらえたことで、その人の後の話がスムーズに入ってきたので、やはり保護者や人と関わる時には”共感”が最も大切なのだなと改めて感じる事が出来ました。ありがとうございました。
-
- ・保護者に対する時の言葉遣いや表情、又、共感するという対策がすばらしかったです。相手に不快な思いをさせずに話をする事が難しかったので、これからの保育に活かしていきたいと思いました。断ることができない方なので、今後ためてみたいと思います。笑顔をたやみずで過ごしていきたいです。
-
- ・幼稚園で実際起こりそうな事例が多く、具体的にどのような言葉、態度で対応すれば良いのかが分かり、とても勉強になりました。たくさん活動していきたいと思います。ありがとうございました。
-
- ・クレーム理論、対応、ロールプレイングは大変勉強になりました。普段の対応の細かな部分で見直せることが沢山ありました。今回学んだことを普段の保育に活かしていきたいです。
-
- ・保護者の対応やお客様に対する言葉づかい等、丁寧な言葉で話をしているつもりでも出来ていないことがたくさんあり、今回の研修でとても勉強になりました。ありがとうございました。
-
- ・保護者から求められているもの、期待されているものが、お話や他園の先生の話聞いて再確認することができた。ビデオに撮られるのは嫌だと思ったけれど、いつも働いている自分の姿を客観的に見たことがないので、相手に与えている印象を確認する機会になって良かった。クレーム対応も見直していきたいと思った。本日はありがとうございました。
-
- ・ロールプレイングでは、他園の先生方が日頃気をつけていらっしゃることを知ることができ、自身の姿を振り返るきっかけもいただいたので、大変参考になりました。ありがとうございました。
-
- ・情報交換の場、職員間のコミュニケーションについても、もっと多く学びたかった。
-
- ・日々の自分自身の行動を見直していこうと思わせて頂きました。
-
- ・本日はありがとうございました。あつという間の4時間でした。園で他の職員にも伝え、チームとして”春(1年)”を迎え、子ども達のために頑張っていきたいと思います。先生もお体にお気をつけください。またお会いできる日、教えていただきたいです。
-

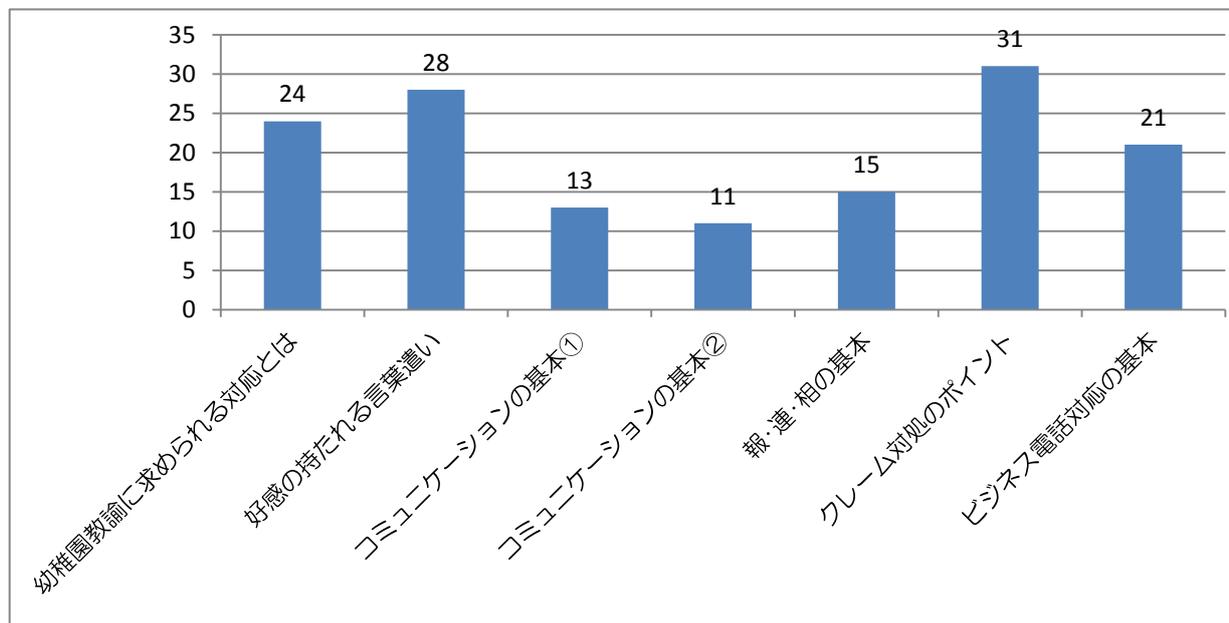
-
- ・どうしても長年の癖で何度も謝ったり、やたらお辞儀をしたりしてしまっている事に、ビデオを見て気が付きました。相手の気持ちを受け止めた上で、適切な言葉掛けや関わり方は何なのか、しっかり考えたいと思います。今日はありがとうございました。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションと言葉遣いについて学ぶことができ、今後に活かしていけそうです。さくさく進むとより良い研修だったように思います。
-
- ・どんな時も笑顔でかかわることを大切にしていきたいと思いました。また、クレーム対応でのポイントも学ぶことができたので、今後の保育に生かしていきたいと思います。「3つの心」を忘れずに、明日からも頑張ります。本日はありがとうございました。
-
- ・改めて言葉づかいについての見直しができる。アサーティブはむずかしいが、今後意識していきたい。第一印象良くを目指して4月からまた頑張ります。
-
- ・為になることもあったが、少々保育現場のマナーとは違いがあるように感じた。しかしながら、違うと思うことが”私が”マナーを守れていない事につながっているのかとも思った。クレーム対応は、普通だと成田先生に説明してもらい、そばで聞いていることが多いのかと感じた。また聞きだと誤解が生まれると思う。
-
- ・実践を交えて勉強させて頂いたことで、他の先生の対応の仕方を学ぶことが出来ました。自分の姿を見る機会があまり無かったのですが、お辞儀の回数が多いことに気付き、明日から落ち着いて対応していけるようにしていきたいです。また、ポジティブな言葉を使うことで、人間関係が改善されることも学びました。一日ご指導頂き、ありがとうございました。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションについて詳しく学びたいと思っていましたが、実際にお話を聞いて、やはり自分にはまだ足りていない所だと感じました。すぐには改善出来ないかもしれませんが、少しずつ意識して、この考えを取り入れていこうと思いました。又、ロールプレイングは恥ずかしさもありませんが、保護者対応に当たっている自分を客観的に見る事が出来、気を付ける点が理解出来ましたので、新学期から生かしていこうと思います。
-
- ・アサーティブ・コミュニケーションを使って、後輩に伝えづらいことも上手く伝えていけたらいいと思います。ビデオでみた自分自身の姿、姿勢や声、表情を思い返して、4月からまた改めていこうと思います。ありがとうございました。
-
- ・全ての研修内容が大変勉強になりましたが、特にアサーティブ・コミュニケーションはとても勉強になりました。周囲と協力して仕事をしていく事が多いので、今後しっかり活かしていけたらと思います。ありがとうございました。
-
- ・グループでロールプレイングをたくさんしたことで、他の方の対応がとても勉強になりました。お詫びの言葉のバリエーションを知れたことで、使っていこうと思いました。(今まで申しわけございませんとしか言えてなかったのも…)ありがとう、と感謝の言葉をたくさん伝えていきたいです。ありがとうございました。
-
- ・今まで間違った言葉づかいをしていたことに気が付きました。保護者の方への話し方、共感の仕方、いろいろなことを学ばせていただきました。アサーティブコミュニケーションは初めて聞きました。むずかしいと感じましたが、少し意識して職場の方々と関わってみたいと思いました。また、ロールプレイングで、自分の姿を見たり、他の先生の対応を見せていただいたりできて、勉強になりました。ありがとうございました。
-

新任教員 待遇・マナー研修（4Hコース）事前アンケート

・アンケート集計(人)

回収数	38
-----	----

1.研修カリキュラムの中で、興味をもっている項目（複数可）



2.上記研修で、特にどのようなことを学びたいか。その理由。

- ・保護者と関わる時の言葉づかいに悩む時があるので、今回の研修で言葉づかいについて学んでいただきたいと思います。よろしくお願いします。
- ・保護者の方に対して、より分かりやすく伝えることのできるコミュニケーション法や、保護者の方が子どもを安心して預けられると思える対応について学びたいです。理由としては、新人でも1人の保育者（先生）として、信頼してもらえる存在になりたいからです。
- ・幼稚園教諭になるにあたって、子どもだけではなく保護者の方との関わりが増えると思います。その時に、保護者の方は自分に何を求めているかなどを考えられるようになりたいです。また、ビジネス電話対応についても、これから大切になってくると思うので、学びたいと思いました。
- ・丁寧な言葉遣いを気にしてはいますが、保護者の方との会話等、具体的に気を付けるべき言葉があれば学びたいと思います。また、電話を使用する機会があまり無い為、注意点や受け方等を学びたいです。
- ・保育者にとって言葉一つひとつのトーンや抑揚がとても大切であると感じています。その上で、保護者や子どもに対して使う好感を持たれる言葉遣いとはどのような言葉であるのか、信頼される言葉の使い方はどのようなものがあるのか、研修で学びたいと思っています。
- ・4月から担任として仕事をするので、身につけるためにコミュニケーションを重点として学んでいきたいです。他にも様々な知識を身につけていきたいと思うので、たくさん学んでいきたいと思っています。
- ・今回の研修にて学びたいことは、上記にも表したように複数ありますが、特に学びたいことは、幼稚園教諭に求められる対応、好感の持たれる言葉遣いです。理由は、子ども、保護者共に安心して園に通うことができるような対応や、言葉掛け等を行っていききたいからです。初めて就職する為、大学で学んだことだけでは不安な点が多かったので、今回の研修で沢山吸収し、学びを深めたいです。
- ・言葉遣いやけがの内容を話す時にどう伝えればよいのかいつも困っている。

-
- ・ 幼稚園教諭として、今の自分の足りないものを探して、どう改善していくべきなのかを学びたいと思っています。理由は、今の自分は足りないものが多いので、具体的に何が足りなくて、どう改善をしていくべきかわからないので、今回の研修で多くのことを学び実践できるよう勉強したいと思います。
-
- ・ 報・連・相の基本、「言いたいことをわかりやすく伝える」を特に学びたいと思いました。私は、伝える内容を簡潔にまとめることが苦手で言葉が長くなってしまい、伝えたいことが上手く伝わらないという経験が何度かあったことがその理由です。今回の研修で少しでも改善できたらと思っています。
-
- ・ ケガの電話を保護者としている時に、上手く伝えられず困ったことがあったため、どういう風に答えたら良いか知りたいです。
-
- ・ 敬語や言葉遣いに不安があるため、正しい言葉を知りたいです。
報告の基本を知りたいため、文章の構成ポイントを知りたいです。
クレーム対応について不安があるため、注意点があれば学びたいです。
-
- ・ 保護者対応
 - ・ こどもたちへの言葉遣い
-
- ・ クレーム対応ポイントと幼稚園教諭に求められる対応について特に学びたい。アルバイトでのクレーム対応については学んだことはあるが、幼稚園内でのクレームの種類や内容について理解が浅いため、また、クレーム対応の中に幼稚園教諭に求められる対応も日常生活から現れると思い、関連づけて学びを深められると考えたため。
-
- ・ 報・連・相の基本が学びたいです。時間がなくて報・連・相が足りないと感じる事があるので、上手に伝えるポイントを勉強したいです。
-
- ・ 今まで子どもと関わる経験は何度かさせて頂きましたが、保護者の方と関わる機会はあまりなかったので少し不安に感じている部分があります。そのため、クレーム対応や、幼稚園教諭に求められる保護者対応について深く学びたいです。また、自分自身の語彙力にまだ自信が持てていないので、分かりやすく伝える基本等も学んでいきたいと思っています。
-
- ・ 電話対応の基本を学ばせていただきたいと思っています。今まで電話対応をした経験が無く、電話対応で重要なこと、正しい言葉遣いなど分からない事があり、いざ電話対応した時に保護者や外部の方に失礼があっては困ると考え、学ばせていただきたいと思いました。
-
- ・ 私は報・連・相の伝え方を学びたいです。理由は、園の先生方や保護者の方に手短かに分かりやすく自分の伝えたいことを言えるようになりたいからです。
-
- ・ 電話での言葉遣いや対応にいつも困ってしまうことが多くあるので知りたいです。
-
- ・ この度は研修の場を設けて頂きありがとうございます。上記のカリキュラムの中で好感の持たれる言葉遣いの中のクッション言葉の活用、コミュニケーションの基本②の話の聴き方、表情、態度について学びたいと考えておりました。理由としましては、担任を持つにあたり、保護者の思いや願いを全員分聞き入れ反映させることの難しさを感じたこと、若いから言っても無駄なのでは、この人で大丈夫なのだろうかという不安や不満が出てくるのではないかと考えたためです。しっかりと知識として会得し、行動に移していけるよう多くのことを学びたいと考えております。よろしくお願ひ致します。
-
- ・ 特にアサーティブコミュニケーションを学びたいです。理由は、私は自分の意見や気持ちを言葉にして言えますが、うまくまとめられないので、伝え方を学びたいと思います。クレーム対応も、実際にどのようなクレームがあって、どのような対応をするといいのかを学びたいです。
-
- ・ 社会人や幼稚園教諭としての姿、基本的なマナーや言葉遣い、大切な事について主に学びたいです。今回学んだ事を4月から働いた際に活かし、子どもや保護者、職場の先生方と信頼関係を築き、よりよい保育が出来るようにしていきたいと思っています。
-
- ・ クレーム対応やビジネス電話での受け応え方法を学校で詳しく学ぶことができなかったため、クレーム対応のポイントやビジネス電話対応の基本についてを特に学びたいです。
-
- ・ 幼稚園教諭として、どのような気持ちで働いていくことが大切かを学びたいです。保護者の方々とコミュニケーションの取り方も不安なので知りたいです。
-

-
- ・園児が園内で怪我や事故にあってしまった際の保護者への対応や説明
(理由):新学期前にいま一度学び考えたいと思います。
 - ・保護者間でのトラブル
(理由):先輩保育者や同期の保育者を見て、保護者同士のトラブルにかなりの苦労が見えたので、研修の中でも触れて頂けるなら学びたいです。
-
- ・電話での対応での子ども達のケガ等の伝え方でどのような言葉遣いがふさわしいのか迷うことがあったため。保護者がどのような対応をするとうまくコミュニケーションがとれるのか知りたいと思ったため。
-
- ・電話対応について、分からない事や答えにくい事があった時、戸惑ってしまうことが多いため、落ち着くコツが知りたい。保護者対応の中で、何を話すと良いか迷ってしまう事があるため、コミュニケーションの基本を知りたい。
-
- ・何人もの子どもとその保護者の方々に対しての関わり方や対応の仕方を学ぶことで、保護者の方、子どもたちから信頼してもらえるように学びたいと思いました。また、クレーム等への対処も、納得、理解して頂けるような対応を心がけていきたいと思うため、学びたいと思いました。
-
- ・幼稚園教諭に求められる対応に興味を持っていて、深く学びたいと考えています。子どもを幼稚園へ送り出す保護者一人一人違うニーズがあると思います。その中で安心して共に子どもの成長を喜ぶために、自分に何が求められているのか、できることは何かを学び実践したいからです。クレームビジネス電話についても信頼関係に大切になると思うため学びたいです。
-
- ・説明がわかりにくく、伝わらない事があるため、どのように伝えるとわかりやすいのか、また、気持ちを言葉で表現し、主張を伝える方法を学びたいです。
1年目のため、保護者から見た時、好印象に見えるためにはどうしたら良いのか学び、クレームが来た時どのような接し方をするのが良いのか学びたいです。
-
- ・相手により伝わる話し方とはどういうものか、コツ等を学びたい。これから幼稚園の教諭として保護者と接する上で、保護者の心境が知れたらな、と思う。子どもたちに安心されるのは笑顔と他には何が必要か学びたい。
理由:保護者との会話で「何を求めているのか」本質がつかめない場面があった。客観的に「分かる、伝わる話」をしたい。もっと展開をもたせ、子どもたちの可能性が伸ばせると良いため。
-
- ・保護者が不快に思わない伝え方と、園での出来事をどこまで細かく伝えたら良いのかを学びたいです。今、就職研修中で、園での出来事を伝えている場面を見て、実際にその場面を私も見ていたので全てを伝えたら良いのかわからなかったので学びたいと思いました。
-
- ・話をする中での言葉遣いを学びたいです。保護者の方とお話しする事が多く、良い印象でありたいので学びたいです。マナーなども学んだ事がないので、そのような事も学びたい。
-
- ・幼稚園教諭という仕事は子どもとの関わりだけでなく保護者との関わりも多いため、言葉遣いや関わり方の基本、コミュニケーションの基本を学びたいと考えています。また、幼稚園教諭に一番求められている物は何なのかということも学んでいきたいと思っています。
-
- ・コミュニケーションの基本や好感の持たれる言葉遣いについて学びたいです。電話ではあまりすることがなく慣れていないということと、顔を見て話せない分、言葉選びが大切だと思うので、その基本的な言葉遣いを学びたいです。又、コミュニケーションを上手に取ることで、保護者との関係を築けると思うので、その基本も学びたいです。
-
- ・クレーム対処のポイントについて、実践例や、その際言葉遣いなどを学びたいです。言葉遣いの他にも、どういった空間(場所)が好ましく、目線はどの辺におくのがいいのか、相手が落ち着き、納得できる方向に導くにはどうしたらいいのか、などを学びたいです。
-
- ・私は「報・連・相の基本」を学びたいです。報・連・相が大切なのはわかりますが、どの段階で報・連・相をしたらいいのかを知りたいです。また、電話対応の基本も社会人として身につけたいため学びたいと思いました。
-
- ・保護者との関わり、職員との関わりをする上で、最低限度のマナーや、好感を持たれる言葉遣いを学んでいきたいです。社会人になる上で知らないといけないと思ったからです。
-

ウ. 新規採用の促進「幼稚園・こども園キャラバン」「幼稚園交流事業」

(1) 目的

「幼稚園・こども園キャラバン」においては、幼稚園教諭の仕事、幼稚園・こども園の PR を図るとともに就職に対する疑問や不安を解消し、幼稚園教諭への就職を推進するとともに就職後のミスマッチ解消につなげ、これにより、人材確保・離職防止・定着促進を推進し、円滑な園運営を行い、ひいては幼児教育・保育の質の向上につなげることを目的としたものである。

また、「幼稚園交流事業」においては、教科横断的な体験学習活動を通して幼児教育・保育について考え、その意義の理解を図る。また、幼児への関心を深めるとともに経験を広げ、社会性や豊かな心を育てる。実際の保育活動から幼稚園教諭の仕事内容を理解し、自らの進路選択の幅を広げることを目的としたものである。

(2) 取組内容について

① 幼稚園・こども園キャラバン

実施内容：幼稚園・こども園及び幼児教育・保育の魅力を PR するとともに、就職に向けた疑問や不安解消に向けて現場の教職員等とディスカッションを実施。平成 30 年度については幼稚園教諭養成課程を有する養成校 32 校中、申し込みのあった 9 校にて実施した。

i. 函館大谷短期大学こども学科

日時：平成 30 年 7 月 9 日（月）10：40～12：10

会場：函館大谷短期大学

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 50 名（実績 59 名）

ii. 札幌スポーツ&メディカル専門学校スポーツ保育科

日時：平成 30 年 7 月 17 日（火）10：00～11：30

会場：札幌スポーツ&メディカル専門学校

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 40 名（実績 34 名）

iii. 札幌医療秘書福祉専門学校医療保育科

日時：平成 30 年 9 月 19 日（水）10：00～11：30

会場：札幌スポーツ&メディカル専門学校

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 30 名（実績 27 名）

iv. 札幌大谷大学短期大学部保育科

日時：平成 30 年 9 月 19 日（水）14：50～16：20

会場：札幌大谷大学短期大学部

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 70 名（実績 80 名）

v. オホーツク社会福祉専門学校こども未来学科

日時：平成 30 年 9 月 27 日（木）12：30～14：00

会場：オホーツク社会福祉専門学校

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 40 名（実績 38 名）

- vi. 札幌国際大学人文学部心理学科子ども心理専攻
日時：平成 30 年 11 月 5 日（月）13：00～14：30
会場：札幌国際大学
目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 40 名（実績 34 名）
- vii. 光塩学園女子短期大学保育科
日時：平成 30 年 11 月 7 日（水）13：00～14：30
会場：光塩学園女子短期大学
目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 100 名（実績 107 名）
- viii. 北翔大学教育文化学部教育学科
日時：平成 30 年 11 月 20 日（火）13：10～14：40
会場：北翔大学
目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 20 名（実績 14 名）
- ix. 旭川大学短期大学部幼児教育学科
日時：平成 30 年 12 月 3 日（月）16：20～17：50
会場：旭川大学短期大学部
目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生約 80 名（実績 76 名）

【助言等の反映・工夫した点・留意点】

協会側からの一方的な伝達にならないよう、園内の映像など効果的な PR を短時間で言い、なるべく参加者と質疑応答やディスカッションの時間を多くとり、疑問や不安の解消を目的とした。参加者からのアンケートについては、定量的な評価を少なくし、より具体的な意見を収集し、取り組みの改善と業界・園としての取り組みに繋げられる内容とした。

〔 実施効果 〕

本年度、「幼稚園・認定こども園キャラバン」との名称にて新規採用の促進を図るべく、北海道内の幼稚園教諭養成課程を有する養成校（大学・短期大学・専門学校）32校から実施希望校を募り、9校（大学2校、短期大学4校、専門学校3校）にて計469名の学生の参加により事業を実施した。

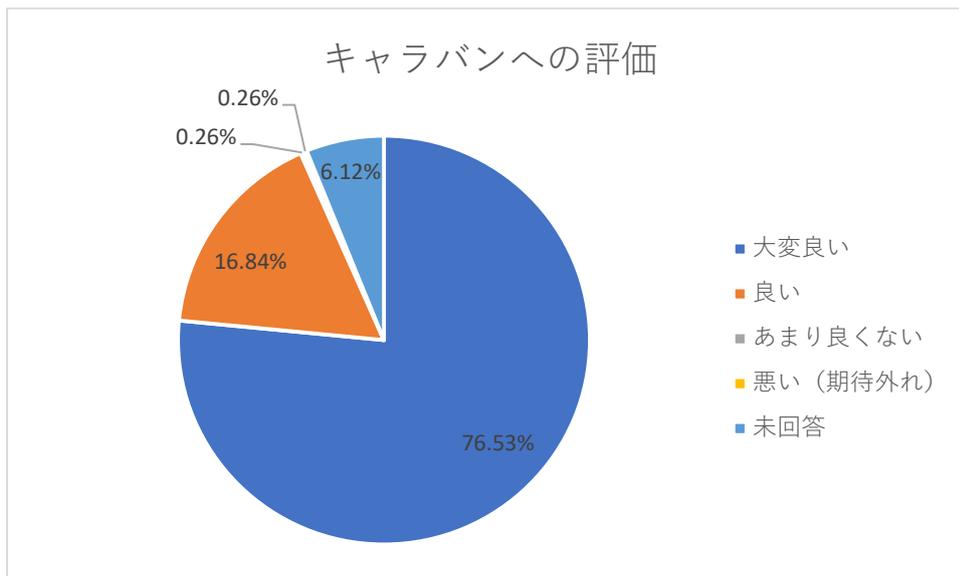
（全体）

実施した学生からのアンケート調査では、本事業に対する感想としては「大変良い」「良い」併せて99.65%となり、大変好評な実施結果となった。

○アンケート調査結果（有効回答数 392（回収率83.58%））

（本事業の評価）

1. 大変良い 76.53% (300)
2. 良い 16.84% (66)
3. あまり良くない 0.26% (1)
4. 悪い（期待外れ） 0.26% (1)
5. 未回答 6.12% (24)



良いと回答した中の具体的意見として例年同様の結果となったが「卒業生から実際の現場での話を直接聞いたこと」「実際に勤務するにあたり、子どもたちへの向き合い方、保護者対応など細かい不安や悩み、疑問が解決した」「給与や勤務実態についてリアルな話が聞けた」「幼稚園と保育所で迷っていたが、幼稚園で働きたいと思った」「マイナスイメージが多かったが、そればかりではないと感じた」「大変な仕事であるが、やりがいのある仕事」などであった。

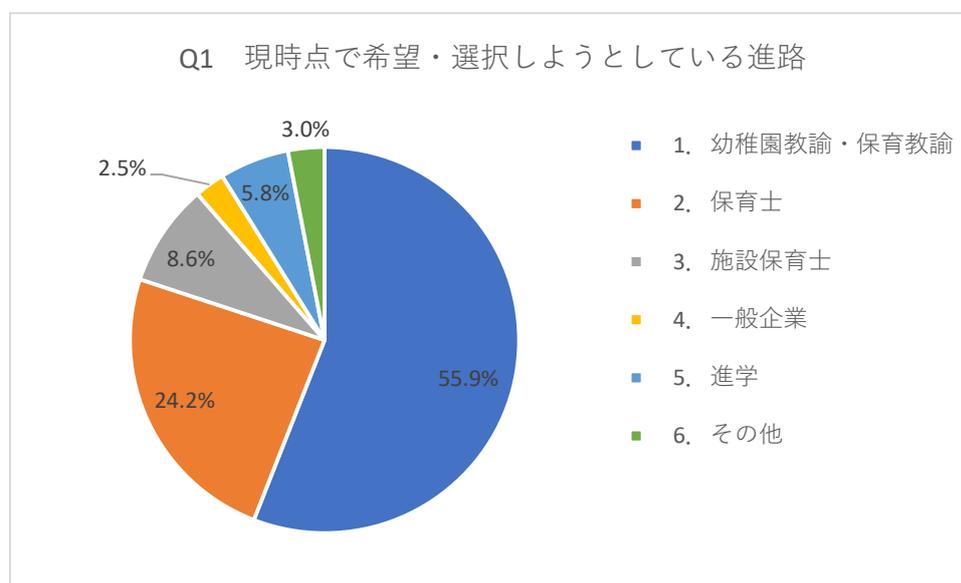
しかしながら、良くなかったと回答した具体的意見では「実習園の実態と大きく異なり、どれが本当なのかわからない」「期待が増したが、逆に不安も大きくなった」との意見もあった。

Q1 現時点で希望・選択しようとしている進路

回答項目	順位	回答数	構成比
1. 幼稚園教諭・保育教諭	1	222	55.9%
2. 保育士	2	96	24.2%
3. 施設保育士	3	34	8.6%
4. 一般企業	5	10	2.5%
5. 進学	4	23	5.8%
6. その他	6	12	3.0%
回答計		397	100.0%

※上記回答のうち複数回答で進路を迷っている 86 21.7%

(その他) 行政職員、障害者施設、介護施設、



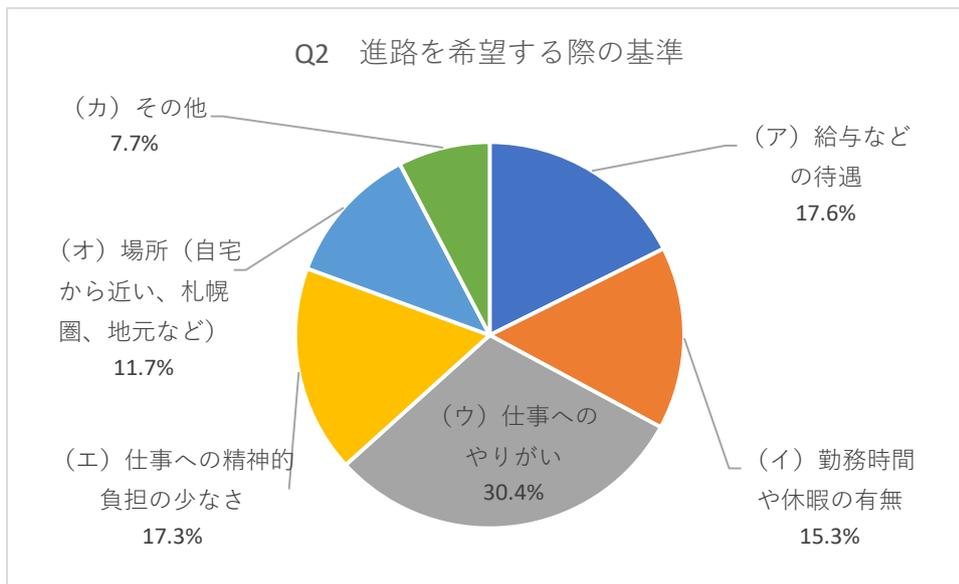
希望・選択しようとしている進路について参加者全体では 55.9%（前年度 60.4%）が「幼稚園教諭・保育教諭」という結果となった。保育士については施設保育士と合わせ、32.8%（前年度 30.9%）となっている。

一般企業が前年度 1.7%であったが 2.5%に、進学が前年度 1.5%であったが 5.8%になり、回答数としては少ないものの構成比として増加する結果となった。

Q2 進路を希望する際の基準

回答項目	順位	回答数	構成比
(ア) 給与などの待遇	2	69	17.6%
(イ) 勤務時間や休暇の有無	4	60	15.3%
(ウ) 仕事へのやりがい	1	119	30.4%
(エ) 仕事への精神的負担の少なさ	3	68	17.3%
(オ) 場所（自宅から近い、札幌圏、地元など）	5	46	11.7%
(カ) その他	6	30	7.7%
回答計		392	100.0%

(その他) 園の雰囲気、人間関係、教育方針など



進路を選択する基準について、全体では「仕事のやりがい」が 30.4%でトップとなっているが、前年度は 35.5%であり、約 5%低下した。

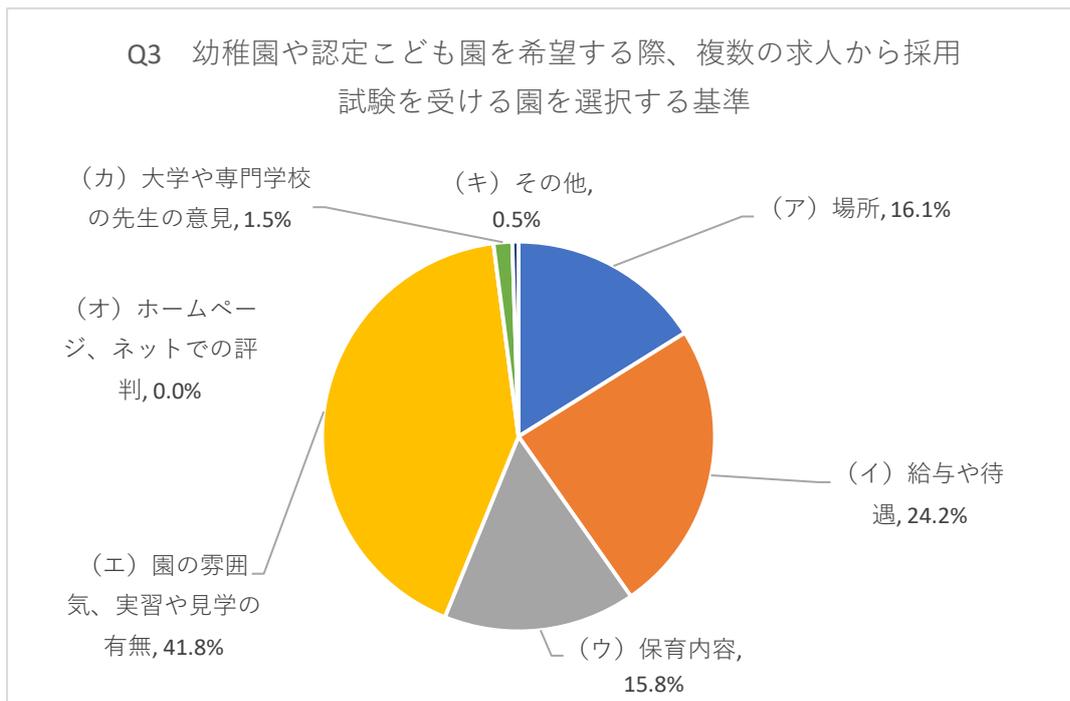
次に給与などの待遇が 17.6%となっているが、これも前年度の 20.1%から約 2.5%低下し、その反面、仕事への精神的負担の少なさ が 17.3%と前年度より約 3%増加、また、勤務時間や休暇などの有無も 15.3%と前年度より約 4%以上増加し、働き方への意識が優先され始めている結果となった。

なお、希望進路別では保育士（施設保育士を含む）を希望しているの方が幼稚園教諭・保育教諭を希望する者よりも給与、労働環境を重視している傾向が見受けられる。

Q3 幼稚園や認定こども園を希望する際、複数の求人から採用試験を受ける園を選択する基準

回答項目	順位	回答数	構成比
(ア) 場所	3	63	16.1%
①出身地などの地元		238	69.0%
②札幌圏などの都会		93	27.0%
③道外		14	4.1%
(イ) 給与や待遇	2	95	24.2%
(ウ) 保育内容	4	62	15.8%
(エ) 園の雰囲気、実習や見学の有無	1	164	41.8%
(オ) ホームページ、ネットでの評判	7	0	0.0%
(カ) 大学や専門学校の先生の意見	5	6	1.5%
(キ) その他	6	2	0.5%
回答計		392	100.0%

(その他) 奨学金（修学資金貸付）を借りているため、それが免除対象の園か。



採用試験を受ける基準について全体では「園の雰囲気、実習や見学の有無」が 41.8%でトップとなった。次に「給与や待遇」が 24.2%となり。前年度とほぼ同様の結果となった。

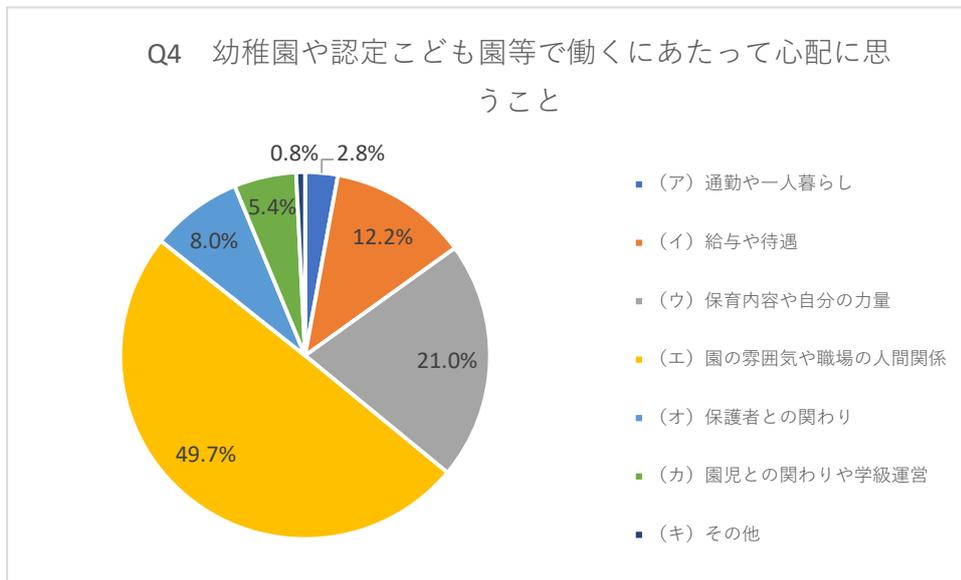
場所についても前年度とほぼ同様の結果であるが、出身地などの地元での就職を希望している者が約7割となった。傾向として地方の養成校の方が若干、札幌市などの都会と道外への希望者が多く見受けられる。

また、少数ではあるが保育士の修学資金貸付を利用している者については、就職する施設が免除対象となる施設かどうかという回答があったが、これについては今後増加する可能性があるものと思われる。

Q4 幼稚園や認定こども園等で働くにあたって心配に思うこと

回答項目	順位	回答数	構成比
(ア) 通勤や一人暮らし	6	11	2.8%
(イ) 給与や待遇	3	47	12.2%
(ウ) 保育内容や自分の力量	2	81	21.0%
(エ) 園の雰囲気や職場の人間関係	1	192	49.7%
(オ) 保護者との関わり	4	31	8.0%
(カ) 園児との関わりや学級運営	5	21	5.4%
(キ) その他	7	3	0.8%
回答計		386	100.0%

(その他) 持ち帰り仕事の量、結婚しても勤務可能か



幼稚園や認定こども園等で働く上で心配に思うことについて、全体では進路選択及び採用試験を受ける際の基準同様、「園の雰囲気や職場の人間関係」が49.7%のトップとなったが、前年度より約7%増加し、より働く環境への意識が高まっているものと思われる。

「保育内容や自分の力量」が21.0%で次点であるが、前年度より約8%低下し、3番目の「給与や待遇」は前年度とほぼ同様の結果となった。

傾向として、保育士を希望する者の方が「保護者との関わり」や「園児との関わりや学級運営」に不安を持っており、これらの解消が幼稚園教諭・保育教諭の希望者増加につながると思われる。

Q 5. 幼稚園教諭・保育教諭を目指している理由を簡単にお答えください。（主なものを抽出）

（夢・憧れ）

- 小さい頃からの夢。
- 幼稚園に通っていて、憧れている先生がいた。
- 弟が通っていた園がとても良く、幼稚園の先生に憧れた。
- 子どもが好きで中学生（小学生）の頃から憧れていたから。
- 中学の職業体験で子どもと関わる仕事をしたいと思ったから。
- 尊敬している先生を目指しているから。
- 幼稚園と保育園に通っていて、幼稚園の方が楽しい記憶がある。

（仕事自体）

- 認定こども園も増え、これからとても重要な資格となるから。
- 学習という面から子どもたちと接したい。
- とてもやりがいを感じると思ったから。
- 乳児と過ごすより幼児と過ごすことに魅力を感じた。
- 保育と教育の時間がはっきりしているから。
- 自分のクラス（担任）を持って保育をしたいと思った。
- ピアノが得意だから。
- 子どもたちのいろいろな姿（遊び・設定保育・行事など）を一緒に見て成長したい。
- 勉強していく中でモンテッソーリ教育やレッジョ・エミリアアプローチに興味を持った。

（休日・勤務時間等）

- 休暇がしっかりとれるから。
- 自分の時間がとれそうだから。

（実習先関連）

- 実習に行った際にやりがいを感じた。
- 実習に行って、幼稚園教諭しかやりたくないと思った。
- 実習した幼稚園でこの先生になりたいと思った。
- 実習させていただいた幼稚園が素敵だった。
- 実習をした幼稚園のように一日中やるのがたくさんある方が自分に合っていると思った。
- 実習の際に先生方の実際の動きを見て、幼稚園の先生になりたいと思った。
- 実習で幼稚園に行き、子どもと関わる時間と自分の時間を分けられる点が自分に合っていると感じた。

Q 6. 幼稚園教諭・保育教諭が希望・選択から外れている理由は何ですか？

（夢・憧れ）

- 子どもの頃から保育士になりたいと思っていた。
- 母親の代わりになれるような仕事がしたい。
- 自分が通っていた保育所の先生が忘れられず、保育士を目指している。

（仕事自体）

- 教育ではなく保育をしたいから。
- 保育園の仕事内容の方が興味があるから。
- ピアノが弾けない。一人で多くの子どもを見る自信がない。
- 幼稚園と聞くと教育、教え込みというイメージがある。
- 乳児と関わりたい。
- 担任を持つのが不安。
- 病棟保育に興味があるため。

○ 働いている保護者のためにも、保育園が良いと思った。

(休日・勤務時間等)

○ 幼稚園は残業が多く、定時で帰ることができなさそうだから。

○ 持ち帰り仕事が多く、自分の時間がなさそうだから。

○ 幼稚園は仕事の負担が大きい。

(給与)

○ 労働時間や給与の問題。

○ 給与が低い。

(実習関連)

○ 実習に行ったとき、向いていないと思った。

○ 施設実習を終えて、一番やりがいを感じた。

○ 実習に行き、人間関係が怖かった。

○ 実習に行き、雰囲気合わないような気がした。

○ 実習に行った保育園の雰囲気がとても良かったから。

[実施効果]

- ・ 昨年度と比較し、1校、158名減少(昨年度10校、627名)の結果となった。年々、養成校において授業スケジュールが過密となっており、本事業に対応できる時間が少なくなっていることから、例年、就職年次の学生を中心に対象としてきたが、他の年次の学生も対象とするなどの対策を行ったが本年度も減少となった。
- ・ 実施した養成校及び学生からは、内容について大変好評を得ており、約85%が良いとの評価であった。特に実際の園での保育の映像、また、OBを中心とした会場とのディスカッションは不安の解消や進路選択の決定に大きな効果があった。
- ・ しかしながら、就職年次だけではなく他の年次まで対象を広げたことから、1年次の参加者が2年次にも同じ内容を受けたとの意見もあり、内容の多様化が求められる結果となった。

[今後の課題]

- ・ 養成校の授業スケジュールが過密になっていることから、養成校とさらに綿密なスケジュール調整を行い、可能な限り養成校側に合わせた日程・時間、開催内容としていくことが、今後の実施校数増加と参加者数増加のためには必要であり、協会としてその対応を図っていく。
- ・ 対象者を就職年次の学生からその他の年次まで広げたため、1年次と2年次など複数回参加している場合、内容が重複することがあるため、内容・メニューの多様化を行う必要があり、アンケート調査等からその改善を図る。
- ・ 映像については、録画した映像を見せることに併せて、当日、会場と園をライブ配信でつなぎ、実際の現場の雰囲気を感じながら遠隔地の教職員とのディスカッションを行うなど工夫を行う。
- ・ 本年度及び過去のアンケート調査結果から、より効果的なアンケート調査の内容を検討する。併せて養成校との連携により、追跡調査を実施する。

② 幼稚園交流事業

日時：

平成 30 年 8 月 2 日（木）：事前協議

阿寒高等学校教諭との事前協議

平成 30 年 8 月 29 日（木）：「幼稚園について知ろう」（導入授業）

1 年生（17 名・5 時限目）・2 年生（16 名・6 時限目）

平成 30 年 9 月 25 日（火）：保育指導案の作成

1・2 年生合同授業（33 名・5・6 時限目）

平成 30 年 10 月 4 日（木）：保育指導案の作成（現場教員からのアドバイス）

1・2 年生合同授業（33 名・4 時限目）

平成 30 年 10 月 9 日（火）：阿寒高等学校にて保育実践

1・2 年生合同授業（33 名・1～4 時限目）

平成 30 年 11 月 13 日（火）：実践発表（現場教員・阿寒幼稚園教員からの評価）

1・2 年生合同授業（33 名・3・4 時限目）

会場：北海道立阿寒高等学校

目標：幼稚園教諭養成課程に在籍する学生 33 名（実績 33 名）

実施内容：幼稚園について基礎的な理解を図るとともに、実際に保育指導案の作成を行い、それに基づき保育実践を実施。その結果をグループごとにまとめ、実践発表を行い、現場の教職員から評価、振り返りを行う。

【助言等の反映・工夫した点・留意点】

高校生の時点において、幼児教育・保育の理解を図り、その重要性を認識しながら実践的な内容として、進路選択の幅が広がるよう努めた。また、効果的なアクティブラーニングとなるように努め、自ら保育指導案を作成し、その結果を検証、まとめ、発表し、これを現場の教職員がアドバイス・評価を行う形とした。

〔 実施効果 〕

- ・ 今回は試験的に道立の高等学校 1 校での実施であったが、高校生の時期から幼児教育・保育への理解・関心を高めることについては一定の効果があったものと思われる。職業選択としての効果については、1 校であり、また、対象が 1・2 年生であったことから効果測定に至らず、今後、実施校及び対象者を増やすことが必要である。ただ、実際に指導案を作成し、園児と触れ合うことで楽しさや大変さを感じ、また、コミュニケーション能力の向上に成果が感じられた。
- ・ アンケート調査においても、職業として意識するよりも楽しさや大変さに対する回答が多く見られた。

〔 今後の課題 〕

- 本年度は試験的に 1 校の実施であったが、阿寒高等学校が各所にてこの取り組みを発表していることから、次年度は複数校での実施に向けて計画している。
- 道立高校での実施においては北海道教育委員会と連携協力をしながら実施できるよう、北海道教育委員会の担当部局とも調整を行っていく。さらには私立高校などでの実施も検討したい。
- アンケート調査及び実施校の担当者と検証を行いながら、進路が未確定な高校生に対する具体的なアプローチの検討を行う。

幼稚園交流学習

「豊かな心とコミュニケーション能力を育成する取組」

北海道阿寒高等学校 教諭 千葉 皓司

1 はじめに

阿寒町では、町内にある幼稚園・小学校・中学校・高等学校の4つの学校が連携し、四校連携事業を行っている。この事業は、合同交流会、街頭交通安全啓発などの取組を通して、各学校の学校教育目標実現のために連携することで双方に大きな成果を得る活動の創造・充実・発展を図ることを目的としている。また、児童生徒の校種間の垣根を超えたつながりを生み、教職員も長いスパンで児童生徒の成長を見取ることができるメリットがある。

四校連携事業の一環で、幼稚園と高等学校の間で行われている交流事業「幼稚園交流学習」は、高校生にとって「園児たちとの関わり方」を考え、「社会性」や「豊かな心」を育成する大切な取組になっている。

2 主題設定の理由

本校は「一人ひとりを大切に、豊かな心の育成を目指す」を学校教育目標とし、全校生徒50名余りという小規模校のメリットを生かした生徒一人ひとりを大切にすきめ細やかな教育活動を展開している。

阿寒幼稚園との交流は平成8年度から家庭科の授業を中心に今年度まで継続して行われている。今年度は初めての試みとして、家庭科と芸術科（音楽）の教科横断型の体験学習として「幼稚園交流学習」を行った。教科横断型で行うことにより、多角的な視点で交流学習内容を捉えることができ、生徒たちに「主体的・対話的で深い学び」の中で、幼児への関心を持ち、幼児保育について考え、その意義について理解して欲しいと考えた。

また、キャリア教育の一環として、実際の保育活動から幼稚園教諭の仕事内容を理解し、自らの進路選択の幅を広げ、社会性や豊かな心の育成を目的として設定した。

3 研究目的

(1) 教科横断的な体験学習活動を通して幼児保育について考えさせ、その意義について理解させる。

(2) 幼児への関心を深めるとともに経験を広げ、社会性や豊かな心を育てる。

(3) 実際の保育活動から幼稚園教諭の仕事内容を理解し、自らの進路選択の幅を広げる。

4 研究の実際

本取組では、準備（保育活動についての導入、指導計画作成）・実践（幼稚園児との交流）・まとめという3つのプロセスを設定した。

(1) 準備

準備段階として、保育活動についての導入授業を行った。授業内容は以下の通りである。

- ・幼稚園や保育園、認定こども園の違い
- ・園児の実態把握（幼稚園の一日の流れの把握）
- ・手遊びや歌の体験

手遊びや歌の体験では、生徒たちが楽しそうに取り組んでいるのが印象的であった。「自らが楽しまない」と子どもたちに伝わらない」と伝えるのに良い機会となった。

次に、幼稚園交流の指導計画作成の授業を四時間分を行った。グループに分かれ、幼稚園教育要領の「ねらい及び内容」から「健康」「人間関係」「環境」「言葉」「表現」の5つの領域について学び、その内容に基づく活動目標と内容を、グループ活動を行いながら考えた。生徒たちはグループ活動の中で、「どうしたら園児に楽しんでもらえるか」と様々な意見を交わしていた。自分の意見を主張しながらも相手の意見を受け入れようとする姿勢に普段の授業での取組の成果を垣間見ることができた。

続いて、幼稚園実習生の指導案を参考にしながら、各グループが「園児たちの活動」「高校生の動き」「注意事項」の3つの項目に沿って指導計画作成した。様々な動きを予想しなければならないので苦戦すると思ったが、生徒たちは教職員のサポートを受けながら各々指導計画作成していた。指導計画内容は【表1】の通りである。

【表1】 指導計画内容

グループ	対象学年	指導内容
1年生男子①	年少	体を動かす活動 (ころがしドッチ他)
2年生女子	年少	体を動かす活動 (しっぽ鬼、大根ぬき他)
1年生女子	年中	音楽活動 (音当てゲーム他)
1年生男子②	年長	工作活動(凧作り)
2年生男子	年少	調理活動(ピザ作り他)

生徒たちが考えた指導内容を教職員が幼稚園側と話し合い、園児たちの実態に合わせて実践可能な内容へ修正を繰り返しながら、内容を決定した。

(2) 実践(幼稚園交流)

幼稚園交流当日は、高校生の保育実習、昼食、自由遊びという内容で半日をかけて行われた。幼稚園の先生方は園児たちのフォローをするために各グループについていたが、極力手を出さず、生徒たちに対応を任せてくれたことで、生徒たちは保育活動の楽しさや大変さを、身をもって体験することができた。開始当初は園児たちとの距離をはかりかねていた生徒たちも、活動を始めると徐々に打ち解けていき、普段見せないような優しい表情を見せたり、活発に動き回る姿、終了した後の疲れ切った姿が印象的であった。

また、どのグループも園児たちの予想外の動きに悪戦苦闘し、計画通りにいかず苦労している様子であった。自分たちが立てた計画の甘さを実感しているグループがほとんどであったが、どのグループも臨機応変にその場を乗り切っており、その生徒たちの対応力も印象的であった。

【写真】 活動の様子①



【写真】 活動の様子②、③



(3) まとめ

「幼稚園交流学习成果発表会」として各グループで活動内容を振り返り、その内容をパワーポイントでまとめ、発表を行った。生徒たちの発表のからは、「園児との話し方(口調)に気をつけて接した。」「常に笑顔でいることと体力が必要であった。」「子どもに目線を合わせると話しやすかった。」「ちょっとした表情や口調で機嫌が変わるのでとても繊細だと思った。」「もっと園児たちの動きを予想する必要があった。」などの意見が出た。どの意見も生徒たちの実体験から出たものであり、良い気づきがたくさんあった。

5 成果と課題

生徒たちの取組を通して、幼児や幼児保育への関心や理解について一定の成果があったが、それ以上に生徒のコミュニケーション能力の向上に大きな成果が感じられた。意思疎通が難しい園児たちのために奔走することで、人のために行動する大切さ・大変さを実感したようであった。そのことは生徒たちの今後の成長に大きく関わってくることである。この成果を活かして、さらに人として大きく成長してもらいたい。

また、「幼稚園側との協力体制」と「継続性」が課題として感じられた。幼稚園側とより深く連携し、お互いの子どもたちにメリットがある活動を展開していきたい。そして、この「幼稚園交流学习」を継続していくことで、生徒たちが今回の学びで得たものをどのように発展させていくのか検証していきたい。

最後になりましたが、今回の取組は公益社団法人北海道私立幼稚園協会との連携で行った。私立幼稚園協会の多大なサポートのおかげでこの取組を成功させることができた。

【参加した生徒からの感想】（抜粋）

- 子どもは遊びに関しては活発であるから、遊ぶのは楽しかった。子どもは褒めると喜ぶから接し方が簡単になるので良いと思った。子どもの話に併せて話をすると、子どもものってくれるから将来使えると思った。予測をすること大事にできると良いと思った。（2年生・男子）
- 子どもたちとの付き合い方は常に笑顔にならないとだめだから、けっこう大変だとわかった。子どもたちと遊んでいると体力が必要になってくるとわかった。子どもに目線などを合わせることで子どもたちとしゃべりやすくなると知った。将来子どものために使いたいです。（2年生・男子）
- 園児とうまく話すためには、自分から話しても良いが、園児に質問などをして園児に話したいことを話してもらった方が良いと思った。他のグループが共通して、先生の大変さについて書いていた。今後、子どもができたときは、常識はしっかり教えるが、勉強、遊び、人間関係については、話はするが決めないで自由にさせたい。（2年生・男子）
- 口調や目線などを園児たちに合わせて、常に笑顔で話すことが大切だということ意識しました。手をつなぐときは優しく、姿勢を低くしたことなどです。（2年生・男子）
- 子どもとの関わり方は難しい。言葉づかいが難しい。料理を作るとき、園児がやけどしないよう気をつけた。良い交流をしたと思う。将来、子どもができたなら今回のことを活かしていきたいと思う。（2年生・男子）
- 幼稚園の子と触れるときに声のトーンやちょっとした表情で楽しく思ってくれたり、不安になったりするほど繊細だと思いました。言葉遣いや表情など、毎日意識していくことは大変だし疲れると思うが、これから小さい子と触れ合う上で大切だと思った。園児と関わって家族や親の性格などが出ていると思い、家庭環境やすぐそばにいる大人の行動が小さい子どもにとって影響が大きいと思ったので、将来意識できたら良いと思いました。（2年生・女子）
- 計画通りにはいかないことがよくわかった。臨機応変に動くことが大事だとわかった。子どもと接するときは子どもの視点に合わせて接したい。（1年生・女子）
- 子どもたちと接するにあたって、相手のことを考えて遊びという気持ちが強くなった。笑顔で接すれば距離が近くなると思った。幼稚園交流を通して、今後小さな子どもたちと接するときに、この体験を大きく活かしたい。（1年生・男子）
- 幼稚園交流を通して、今後小さな子どもと接するときに、この体験を活かしていきたいと思いました。子どもとのコミュニケーションはとても難しいが、興味を持たせるということが大事だと思いました。すごく可愛かったです。（1年生・男子）
- グループの発表をして、もっと深く書けばよかったと思いました。計画をして子どもたちが飽きてくるかな？楽しんでもらえるかな？など、時間を決めるのが大変でした。子どもたちから積極的に話してくれたので、とても嬉しかったです。自分は将来、保育士になりたいのでこの取り組みを通して、いろいろな子どもたち、先生の行動を見られてよかったです。この活動をやって楽しかったと思いました。来年も頑張りたいです。（1年生・女子）

まとめ

平成 30 年度も前年度に引き続き、文部科学省委託事業として「幼稚園の人材確保支援事業」を報告のとおり事業を実施した。

様々な課題から、当初計画通りに実施できていない事業や調査も残り、事業運営については引き続き改善を図るべき点もある結果となったが、分析結果は今後の事業実施にあたり有意義なデータとなった。

社会全体で働き方改革への取り組みが進む中、少子化による労働人口の減少という問題が幼児教育・保育施設のみならず、日本全体の問題となる中、その一方、幼児教育・保育の重要性や社会からの期待はますます大きくなっている。

これらの課題を解決するためには、労務環境改善や労働条件の向上などの課題も当然改善すべき点ではあるが、志を持った学生や就職希望者に対して、適切な情報を広く開示すべきこと、さらに勤務年数や役職に応じた適切なフォローやスキルの修得支援の実施、コミュニケーションを円滑に行うことができる環境作りが非常に重要であり、併せて園内外で課題や悩み、多様な価値観や考え方を共有する機会をより多く経験させることが必要である。

幼稚園教諭を目指す者にとっては、幼児期という人生の基礎を培う、とても大切な時期に関わる仕事で自身の強い意志のもと、大きな理想と希望、高い志を持っている反面、その役割の大きさ故に多くの不安や悩みを抱えている。これらについて、定量・定性の両面から本年度を含め、継続的に事業・調査・分析を行い、しっかりとしたエビデンスを基に物心両面から支えていくことが喫緊の課題である。

幼児教育の無償化が始まる中、幼児教育・保育の質の向上にしっかりと取り組んでいくためにも、現役の教員はもとより幼児教育・保育に関わる仕事を目指すもの全てに良質な労働環境を整え、矜持を持って働ける職業とすることが求められる。

引き続き、本年度の調査研究を足がかりに、関係各所と連携し、この課題解決のために本事業の推進を図っていききたい。

平成 30 年度文部科学省委託事業「幼稚園の人材確保支援事業」

調査研究実行委員会

文部科学省委託事業「幼稚園の人材確保支援事業」

発行：公益社団法人北海道私立幼稚園協会

発行年月日：平成 31 年 3 月 29 日

〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 6 丁目 3-1

札幌ルーテルセンタービル 4 階

TEL：011-222-2548・FAX：011-232-4521

E-mail：info@hokushiyou.or.jp

URL：http://www.hokushiyou.or.jp

