

静岡市における観光分野の女性人材育成の取組み

-観光業界の人材ニーズからみる産学官連携による教育プログラム開発への示唆-

Human Resource Development for Tourism Sector in Shizuoka City

静岡英和学院大学人間社会学部

株式会社そふと研究室

崔 瑛
坂 野 真 帆

1. はじめに

本稿は、文部科学省の「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業」の一環として、2014年度から2015年度にかけ、静岡英和学院大学が連携教育機関として参加した「観光分野における女性人材育成プロジェクト」におけるカリキュラムと教育内容の設計の方向性について検討した結果のまとめである。

人口の自然減，社会的流失が続く静岡市では，観光促進によってまちの魅力を発信し，交流人口を増やそうと様々な施策が展開されている。本プロジェクトは，多様な潜在能力をもつ女性人材育成に着目し，静岡市における観光ビジネス分野の発展，観光資源の有効活用を図るために企画されたものである。静岡市と周辺地域在住の女性が教育対象であり，観光産業に対する理解を深め，働くモチベーションを育成するためのモデル講座の企画と実施をプロジェクトの目的とした。事業主体は静岡市女性会館である。

2014年度には，人材育成プロジェクトを進めるための基礎資料として，1）静岡市女性会館の主催講座に参加したことのある20代から60代までの女性1652人に対するアンケート（回収率38.6%）を実施した。また，2）観光分野における教育プログラム等における内容・要素の抽出を行い，3）観光分野に関わる企業・団体等における女性の働き方の現状把握と産業界で求められる人材像に関するインタビュー調査を行った。

上記1）～3）のデータを参考資料として，カリキュラムと教育内容の設計を行い，2015年度にはモデル講座を実施した。本稿では，2）の観光分野における既往教育内容を検討し，本プロジェクトで取り上げるための教育内容を設定した結果と3）の観光分野関係者へのインタビューデータによる各界の意見抽出の結果を中心にまとめ，調査結果から得た教育プログラム設計につながる示唆点を整理した。

観光分野に関わる企業・団体へのインタビューは，①女性スタッフの働き方，②女性スタッフの採用，③求められる人材像，④観光の展望の4点を訊く形式で行った。インタビューでは，各業界で求められる人材像の要素を把握しており，本プロジェクトでの人材育成の目標設定とカリキュラム及び教育内容の検討に活用した。

2. 調査の概要

観光分野の教育プログラムの内容・要素把握は、観光教育に関する多数の先行研究を収集し、観光人材育成に関わるカリキュラムと関連研究報告に示された内容を整理した上で、モデル講座が静岡市内で実施されることから、お茶等の静岡の地域性に特化した内容を含めた。また、連携教育機関として、実際の教育を担当する静岡英和学院大学の関連教科内容を含めた形で、表1のような内容を整理した。

一方で、インタビュー調査では、静岡県内の様々な業界から多様な意見を把握できるように、観光産業の中核である宿泊業、旅行業、交通運輸業と観光関連サービス施設、観光関連団体、まちづくり関連NPOの8ヶ所を選定した。インタビュー調査は、2014年11月14日から11月29日の間に各インタビュー対象の事務所に訪問して行い、調査目的に沿って、女性スタッフの働き方、女性スタッフの採用（採用方法と採用時の評価ポイント）、求める人材像、観光の展望の4項目を中心に半構造化インタビュー方式で行った。インタビューは株式会社そふと研究室の調査員が担当した。

3. 調査結果のまとめ

（1）観光関連教育内容の検討

本プロジェクトでは、教育目的とカリキュラム設計に向けて、専門家によって構成されたワーキンググループによる会議を重ねて行った。議論のための資料として、観光教育、社会人の学び直し、地域づくり人材等をキーワードに、既往研究を収集した。産学官による観光人材育成の取り組みを整理したもの¹⁻²⁾、社会人向けホスピタリティ人材育成・スキルアップの教育実践に関するもの³⁻⁴⁾、おもてなし・ホスピタリティ関連教育成果に関するもの⁵⁻⁶⁾、地域づくり人材育成に関するもの⁷⁾等を参考にした。

既往研究から把握した内容は、基礎（基礎教養、地域学習）、専門（観光産業、観光実務、観光理論、経営・ビジネス、企画、表現）、スキル（技能、行動力）に大きくわけ、表1のように分類した。静岡の地域的特性を考慮して、静岡の歴史・文化、茶等を追加しており、連携教育機関のカリキュラムにおける教育内容も項目のなかに入れた。「小」に示す詳細項目の一部を、静岡市女性会館が実施した静岡市と周辺地域在住の女性を対象とした教育需要側アンケート（2014年10月～11月実施）において、受けた教育内容の選択肢として提示し、教育内容に対するニーズを把握した。アンケートの結果をみると、「観光に関する講座の受講を想定した場合の学びたいこと」として、静岡の歴史・文化、食文化、茶、外国語、料理、話し方、マナー・接遇等が多く選ばれた。「静岡市女性会館が地域の大学と連携して、仕事やキャリアに役立つことを学ぶ観光に関する連続講座を企画する場合」の履修意向がある割合は全体（543人）の6割であった。その他、観光に関わる仕事への関心度を訊く質問に対しては、「観光マップを作る」、「観光パンフレットを作る」、「新観光コースを提案する」を選んでいる人が全体の5割以上であり、新しい提案をすることに興味を持つ

傾向があった。需要側アンケートを通して得た具体的な分析内容については、稿を改めて述べたい。

表 1. 観光関連教育内容・要素の整理

大	中	小
基礎	基礎教養	一般教養，食文化
	地域学習	静岡の歴史・文化
専門	観光産業	旅行業法，旅行実務，観光資源，観光地理，観光産業ケーススタディ
	観光実務	ガイド実務，観光施設運営
	観光理論	観光総論，ニューツーリズム論，エコツーリズム，グリーンツーリズム，ユニバーサルデザイン
	経営・ビジネス	経営戦略，マーケティング，サービスマネジメント，サービスデザイン，会計・財務，人事・組織管理，市場分析，プロモーション，PR・情報発信
	企画	観光商品開発，イノベーション，グループワーク，フィールドワーク，現場実習
	表現	文章力，プレゼンテーション，編集・デザイン
スキル	技能	茶，ワイン，料理，外国語，情報処理
	行動力	マナー・接遇，接客サービス，話し方，ホスピタリティ

（２）観光分野における人材ニーズ

ここでは、静岡県内における観光分野の企業・団体を対象としたインタビュー結果を示す。女性スタッフの働き方，女性スタッフの採用，女性スタッフの職場環境と採用の現状，求められる人材像を把握した。

１）女性スタッフの働き方

女性スタッフの働き方については、各企業・団体の担当者が述べた内容を、女性スタッフの主な業務，雇用形態，スタッフの年齢層，勤続年数，支援体制にわけてまとめる。

１－１）主な業務

接客サービス業務がメインである。特に、繊細な配慮が必要な接客業務に、女性が適しているという意見が多く、対人サービスの様々な場面において、女性スタッフがより好まれているという意見が多く出された。具体的には、以下のような意見が挙げられた。

- ・ 高齢のお客様に女性スタッフが好まれる
- ・ 接客はきめ細やかなスキルが必要な職種であり、女性スタッフに向いている
- ・ お部屋に入っのサービスは女性に頼るところである
- ・ 女性風呂には緊急時でも男性スタッフは入れない

- ・ 介護タクシー、子育てタクシー等に女性ドライバーを活用したい
- ・ ブライダルは新婦と年齢に近い若い女性が担当するほうが好評である

1－2）雇用形態

全体の傾向として、従業員にとって望ましい働き方、多様な働き方が実現できる職場環境づくりを目指すという意見が多く、資格や経験を活かせる働き方での契約、副業や兼業が可能であるなど、それぞれの従業員に合った働き方の提案を理想としていた。

今回の調査対象として、旅行会社やNPO等、比較的小規模な組織を選定したこともあり、従業員個々人の事情に合ったフレキシブルな働き方が可能な組織であり、介護や育休からの復帰等の個別事情をふまえた勤務時間と勤務内容の調整、それぞれの家庭事情を考慮したシフト設定ができる点を特徴として挙げていた。

以上のことから、多くの場合が契約社員やパートタイム社員として勤務しており、そのような形態で年齢に関係なく仕事に就ける可能性の高い職域といえる。一方で、人材定着のために、“正社員の割合を多くしたい”、“定年後も嘱託等で長く働いてもらいたい”との声もあった。

1－3）スタッフの年齢層・勤続年数

“10代から60代まで同じ部屋で仕事する”、“定年がない”など、接客関係の仕事においては年齢の幅が広いと言われているが、結婚、出産、介護等による離職、産休後の復帰ができないケース等、家庭や個人的事情により職場から離れることが多いのも事実である。また、パート社員の場合は、収入面の理由で離職するケースもある。多様な雇用形態があるものの、離職する女性スタッフは多く、長く勤続できないのが現実であり、人材の定着は観光業界における大きな課題といえる。

1－4）支援体制

従業員満足度の向上のための支援体制として、資格取得や外部研修受講の支援、社内研修の充実、よりよい待遇での雇用、職場環境の整備、労働意欲向上のための工夫が挙げられた。特に、研修費の補助による業務関連の外部研修への参加支援、採用後に給与を支払いながらの免許や資格取得の奨励によって、社員の自己啓発を促していた。また、社内での勉強会、基礎研修（マナー等）、各部署でのOJTを通して、必要となるスキルや経験を身につけてもらう方式をとっていた。産休制度、保育所併設の社員寮整備、賞与等の給与制度の充実化に取り組んでいるとの意見もあった。また、週1回の全体ミーティングによる相互業務への理解促進、意見を言いやすい雰囲気づくり、スキルアップや相互理解への取組みを重視することも挙げられた。働く意欲を向上させるための工夫として、表彰制度（勤続・サービス技能・誘客関連）を設けているところもあった。

2）女性スタッフの採用

ここでは、採用方法、女性の採用に関する考え方、採用時に重視する評価ポイントを中心にまと

めた。採用時の評価ポイントについては、意見を分類し共通項目の把握を試みた。

2-1) 採用方法

採用方法として書類審査と面接をとる場合が多く、社会一般で共通するポイントである「履歴書が丁寧できれいに書かれていること」、「明るい印象」、「前向きな姿勢」、「論理的思考」、「向上心」が評価項目とされており、また資格取得状況をみる傾向もあった。

NPOでは、インターネットサイトを通して応募を受ける等、応募者の利便性を考えた採用方法をとっていた。また、知り合いからの紹介で採用が決まることもあり、人間関係や人とのつながりが重視されていた。

2-2) 女性の採用に関する考え方

面接時や採用段階で、性差を意識したり、性別を重視したりすることはないと言うが、ブライダル等の特殊な業界では、繊細さや新婦と共感できる能力が女性の強みとして評価されていた。また、社会全体として労働力が低下しているなかで、女性の労働力は重要であるという意見もあった。性別の差を意識しないが、女性の特性に期待したいという意見が多数あった。

一方で、採用後の課題として、女性同士の人間関係における複雑な問題、家庭や生活による仕事への影響等が挙げられた。多くの場合、家庭生活との両立が課題とされ、突発的な仕事の休みやプライベートが仕事に影響を与えることが指摘された。従業員の少ない中小企業の組織において、人材は大事であるものの、一人の社員によって生じる影響をカバーする負担も大きいのが現実である。

2-3) 採用時の評価ポイント

人材採用時の評価ポイントを表2に示す。まちづくりNPO以外では、共通項として人間性が挙げられていた。

“人材の人間性を採用時に重視する”との意見を多数把握したが、人間性の意味に対する認識には多少の違いが存在する。出された意見をまとめると、人間性は、理解力、対応力、コミュニケーション力など、「仕事における人間性」の意味で捉えられており、それは仕事に対する意欲の高さ、お客様を不快にさせない判断能力のこととして理解できる。また、コミュニケーション能力も重視されていた。職場で求められるコミュニケーション能力とは、顧客との接点での会話力、自己表現力、職場の同僚と調和できる能力を含めたものといえる。

NPOでは、地域づくりにともに取り組む仲間を育成し、大切にしたいという意向が強く、組織内での相互理解、人間関係の結束が重視されていた。また、地域に対する知識と愛着を持つ人材が理想とされており、小さい組織であるからこそ、多様な仕事に適応できる柔軟さが求められるといえる。

採用の場面においては、共通して人材の内面が重視され、積極的な意欲、気配り、コミュニケーション力のある人材へのニーズが高く、採用意欲もある。また、地域づくり活動を行うNPOにお

いては、地域への愛着を持った人材が好まれており、多様な業務への適応力、即戦力が必要とされていた。

表 2. 調査対象企業・団体における採用時の評価ポイント

企業・団体区分	意見
飲食・婚礼・ 宿泊	人間性 コミュニケーション力、気配り、表情、言語、姿勢、 意欲の高さ、業務への適応力、忍耐力
旅行・交通運輸	人間性 第一印象のさわやかさ、人の目を見て話ができる力、会話力、コミュニケーション力、家庭環境（気働き）、対面応対ができる能力、職歴、経験
観光関連団体	人間性 お客様を不快にさせない判断力、応対力、個性
まちづくりNPO	ビジョンの共有、仕事と生活相互の良い影響（好循環）を生み出せる能力 地域に対する理解

2-4) 求められる人材像

ここでは、各企業・団体において求められる人材像の要素をまとめて分類した。ロバートカッツの「マネジャーに求められる能力」を分類基準とした。テクニカルスキル、コンセプチュアルスキル、ヒューマンスキルの3つの観点で表3に示すように分類した。

①テクニカルスキル・コンセプチュアルスキル関連要素の分類

テクニカルスキルは、専門知識・技術のことであり、外国語に関するものが多く挙げられた。その他、業務関連知識と経験が挙げられた。外国人観光客向けの外国語によるコミュニケーション力、外国の取引先との業務に必要な語学力が挙げられた。英語以外にも、来日外国人観光客の国籍多様化による第二外国語へのニーズがあり、中国語、タイ語のできる人材も必要とされていた。その他、各業種によって、地元情報、WEB関連知識、介護スキル、子育て経験、社会人経験などが挙げられた。仕事内容によって求められる要素は異なるが、このようなテクニカルスキルに該当するものは、最も重視されるスキルではないという。

一方で、コンセプチュアルスキルは、戦略的意思決定能力のことであり、洞察力、マネジメント能力、判断力等、全体を見渡す能力や管理能力に関わるものをここに分類した。

表 3. 求められる人材像の要素

人材要素分類 企業・団体区分	テクニカルスキル		コンセプチュアルスキル	ヒューマンスキル		
	外国語	知識・経験		心	技	体
	観光分野・地域 関連知識		企画・マネジメント能力	性格的 特性	気遣い・ 観察力	コミュニケーション・態度
飲食・婚礼・ 宿泊	外国語 (外国人対応, 外国との やりとり)	介護 応急処置 歴史知識	洞察力/チー ムワーク力	好奇心/ 明るさ	気遣い/気 働き/配慮	積極性/ 顧客対応
旅行・交通運輸		子育て経験	—			
観光関連団体		地元情報 知識	対応力 判断力	—	—	—
まちづくりNPO	—	社会経験 WEB関連 知識	マネジメント 能力	—	—	自主性/ 能動的 態度

②ヒューマンスキル関連要素の分類

ヒューマンスキルについては、瀬川の研究を参考にして、心（マインド）、技（スキル・センス）、体（アクション）の3つを基準に分類した。

・心（マインド）では、好奇心、明るさ等が該当すると判断した。長い間形成される個性、性格特性に近いものであり、他に比べて短期間での教育・訓練による変化を期待することが難しいと考えた。

・技（スキル・センス）では、気遣い、気働き、他人への配慮を分類した。いわゆる「センス」といえるものが該当すると判断した。

・体（アクション）では、積極性、お客様との会話力、説明力等のコミュニケーション力や行動力を分類した。

まとめると、好奇心や明るさ等の心（マインド）関連要素に比べ、技（スキル・センス）と体（アクション）に分類した要素は、教育による効果を期待できるものと考えた。教育プログラム企画に当たって、教育効果を高めることが期待できる要素に集中することは大事である。

技（スキル・センス）に該当する気遣いや配慮等については、他人への理解能力を身につける教育内容の導入が考えられる。他人への観察、現場での顧客理解術等を取り入れることである。

体（アクション）に分類した要素は、仕事に対する態度、対人関係スキルに関わるものとして捉え、コミュニケーション力を上げるための教育、積極的な態度を身につけるための教育を行うこと

で、意識と行動の変化を促すことが期待できると考えた。例えば、当該分野の専門家、関連経験の豊富な実務家によるワークショップ形式の教育を取り入れ、受講生同士の学び合いを促す取り組みや生活の中で実践できるノウハウを教えることが考えられる。

3) 観光分野の展望

その他、各企業・団体における今後の事業展望、新たな取り組みとして挙げられたものは、連携・コラボレーション（グループ会社内の連動や他地域との連携）、新事業（スポーツツーリズム推進等）、オリジナル観光商品の企画、地域資源（世界文化遺産富士山及び静岡市内の構成資産である三保の松原、その他の静岡の資源と魅力）の活用、ユニバーサルデザイン（高齢者・障害者・認知症患者向けのサービス）の推進、インバウンド観光客への対応等であった。

4. 調査結果からみる教育目的と内容への示唆

従来の観光産業においては、女性の就業希望者と雇用側のニーズのミスマッチが課題であったが、観光分野のこれからを考えると、女性の能力を発揮できる領域が生まれる可能性は高く、女性人材の活躍への期待の声も多い。地域の観光分野に良い影響を与える女性人材の育成は意義深いものであった。

採用の場面では、人材の内面が重視されており、それに比べ職務に関する専門的スキル、すなわち業務に関わる知識・経験は、採用後の社内教育や現場での体得が可能であると判断されていた。ただ、外国語能力は、ある程度の学習時間が必要な面もあり、採用前に関連知識とコミュニケーション力を身につけている人材が好まれる傾向であった。

産業界から求められる人材像の要素のなかで、教育効果の高い領域を、本プロジェクトのカリキュラムと教育内容に組み込む必要がある。採用側が重視する人間性は、ホスピタリティに関わる能力と密接に関係するといえる。表3のヒューマンスキルに分類した技（スキル・センス）に該当する「他人への配慮」は、観察力と会話を養うなかで気づききっかけを与え、顧客や同僚の立場を理解する能力や判断して行動する能力の向上を目指せる。また、観光産業の現場を理解して自分でも仕事ができることを意識できるようにすることで、体（アクション）に分類した積極性、自主性の養成の面を考慮した教育プログラム作成が可能であると考えた。座学と多様なフィールドワークのなかで、観光産業現場で活躍する専門家と触れ合う機会を作り、多様な活動へのモチベーションを高められる。一方で、観光商品やサービスの企画について学び、アイデアを形にする企画の仕方、グループワーク、プレゼンテーションの実践を行い、チームワーク力を高め、コンセプチュアルスキルの向上を図ることができる。

観光分野におけるテクニカルスキルの要素として、ベースの知識となる静岡関連の地域情報、外国語関連スキル、インバウンド関連知識を教育内容に取り入れる。例えば、産業界での新たな取り組みとして挙げられたユニバーサルデザイン関連知識も新ビジネスのアイデアに活かせる有用なもの

といえる。

以上の調査結果を踏まえ、ワーキンググループでの議論を重ねながら、観光分野と地域の関連知識を幅広く身につけ、活躍できる能力を高めるための教育プログラム案を表4にまとめた。各回の授業は、観光産業の実務家と大学教員がペアで行うようにし、理論と実務のバランスを考慮した。

本プロジェクトでは、観光分野に関心のある女性を教育対象として、幅広く人材の底上げを目指すこと、女性が観光関連の取組みに興味を持ち、観光に関わる分野へ参入するように促す教育を実施することを第一目標として掲げ、結果として地域にポジティブな効果をもたらす人材を育てることを最終的な目指すところとした。教育によって育成したい人材の能力として、①静岡のことをよく知り、静岡を楽しむことができる力、②魅力的な人やモノを発掘したり、紹介したり、つないだりできる力、③ニーズを的確に把握し、プランを組み立てることができる力の3つを設定した。

表4. 教育内容の構成案

テーマ		教育目標	対応する能力
総論	開講式，新・観光論	観光業界に起きている変革を理解する	テクニカルスキル (地域関連知識)
地域への理解	静岡の観光政策	静岡市の観光政策，観光に関連する施策を知る	
	静岡の歴史と文化	静岡市の地域資源を知るガイドに役立つ知識を習得する	
	静岡の食文化・茶		
	静岡の地域（観光）資源		
専門知識	インバウンドに関する基礎知識	インバウンドに関する知識のほか，各国の観光客の好みや行動特徴について理解する	テクニカルスキル (観光関連知識)
	観光のユニバーサルデザイン	社会的弱者について理解を深める	
タリホスピティ	ホスピタリティ (理論・ロールプレイ)	相手のことを大切に考え行動することについて，理解を深め実践につなげる	ヒューマンスキル 技 (スキル・センス)
フィールドワーク	ガイドツアー	ガイドツアーに同行し，客の興味・反応を把握する	ヒューマンスキル 体 (アクション)
	先進的な取組の現場研修	取組の必要性，独自性を理解する	
	大型客船観光客への体験学習	清水港に入港する大型客船の観光客に対する調査活動やガイド体験を通して，ニーズを把握する	
課題の解決能力	観光マーケティング	現状を分析し，ニーズとアイデアを理解する	コンセプチュアル スキル/ヒューマンス キル体(アクション)
	観光商品・サービス企画	課題に対する解決策，提案を考える	
	プレゼンテーション技術	プレゼンテーションの目的を理解し伝える技術を習得する	
	情報編集	ニーズにあった情報発信の手法（SNS等）がわかる	
	修了式でのプレゼンテーション	自分（たち）の考えや商品を提案できる	
他	インターンシップ	現場を理解し，自信をつける	

<謝辞>

本プロジェクトは、2014年度～2015年度の文部科学省における「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」事業の一環として実施された。本稿の内容は、2014年度に発行された「観光分野における女性の人材育成プロジェクトニーズ調査結果報告書」に掲載した内容を再構成して加筆・修正したものである。

本プロジェクトの担当者として全力で取り組んでくださった静岡市女性会館の谷口年江様，調査の全プロセスにおいて多大なアドバイスをくださった静岡市女性会館の館長川村美智様に心より感謝の意を表したい。

<参考文献>

- 1) 小林 奈穂美「観光産業に対応した人材と教育に関する基礎的研究」駿河台大学論叢 (39), 2009, p.197-226.
- 2) 山田 健太郎, 松尾 晋一, 山内ひさ子「地域と連携した大学教育プログラム創設のための基礎的研究」長崎県立大学国際情報学部研究紀要第13号, 2012.
- 3) 佐藤博康「地域社会人向けホスピタリティ人材育成及びスキルアップのための支援プログラム」地域総合研究, (7), 2007-06, p.197-204.
- 4) 前澤哲「接客のスペシャリスト養成に注力—専門性と実践力重視した観光教育を実施—」月刊地域づくり平成22年1月特集外国人観光客の誘致作戦.
- 5) 五十嵐元一「ホスピタリティ教育と人材育成—ホテル業の人的資源とそのマーケティング—」日本国際観光学会論文集, (20), 2013, p.75-80.
- 6) 辻三千代, 齋藤勇二「ホスピタリティ実践教育へのアプローチ」自由が丘産能短期大学紀要, (42), 2009-06, p.61-93.
- 7) 敷田麻実「観光地域づくりを支える人材はこう育成する：知識の伝授やカリスマ育成型からの脱却を！」観光会議ほっかいどう, (39), 2012, p.16-19.
- 8) 高野登「人と接するときに大切にしたいサービスを超越の瞬間：実例・実践編」かんき出版, 2007, p.38-87.
- 9) 関久美子「新潟県の企業におけるコミュニケーション能力の定義とその重要性」新潟西陵大学短期大学部研究報告, (38), p.123-134.
- 10) 澤渡貞男「ときめきの観光学」言視舎, 2013, p.143-153.
- 11) 松雄睦「成長する管理職」東洋経済新報社, 2013, p.71-72.
- 12) 瀬川滋「変化の時代に求められる人材像」太成学院大学紀要, (11), 2009-03, p.163-175.
- 13) 大谷誠英「保育士に必要な専門性を構成する要素:ヒューマンスキルを構成する3要素からの考察」上田女子短期大学紀要, 2013-01, (36), p.23-30.

保育の場における発達支援

— 発達の遅れがみられる子どもの人間関係の形成に着目した事例検討を通して —

永 田 恵実子 ・ 三 條 美 和 ・ 中 野 恵 子

静岡英和学院大学

大原保育園

六合第一保育園

Supporting Children with their Development in Day-care Centers ;

Through Case Studies on Children with Developmental Delay and their Forming of Human relationships

Key Words : Nursery day-care center, Children with Developmental Delay, Human relationship, Case Study

要約

発達の遅れがみられる子どもは、人間関係に困難を抱えることが多い。そういった子どもとの保育者の関わりは、個々の子どもの発達にあったものでなければならない。A保育所での発達の遅れがみられる6人の子どもの支援について具体的な事例をもとにして、どのような活動内容、参加の形態・方法、保育者の働きかけ等によって、大人との関係や子どもたち同士の関係が発展し、そこから①安心感、②他者の受容・承認、③援助・自己調整、④自尊感情がどのように変化していくかについて検討した。その結果、日々の行事やあそびの中で、保育者が仲立ちとなることで、仲間の中で、安心感、他者の受容・承認を得ながら、仲間関係を養っていく様子がみられた。

子どもは、安心できる環境の中で、自己表出し、安心できる活動の中で、受け入れられる様々な経験を積みながら、仲間とつながる楽しさと自尊感情を味わっていった。仲間関係を深める支援として重要な点は、保育者が、子どもに他児の気持ちの理解をさせることであることがわかった。

I 研究目的

子どもたちにとっては、保育の場は集団保育の場である。仲間をつくり、人間関係の広がりを味わい、さらに、関係の深まりも経験していく場でもある。しかし、発達の遅れがみられる子どもは、人間関係に困難を抱えることが多い。そのため、保育者の関わりは、個々の子どもの発達にあった個別の対応や、援助内容が重要になってくる。また、発達の遅れがある子どもの場合、子どもを集団に適応させるのではなく、周囲の友達・集団の変容に注目して関わりを考えていくことの重要性が指摘されている。¹⁾

保育所保育指針では、乳幼児の人間関係について、「他の人々と親しみ、支えあって生活するために、自立心を育て、人と関わる力を養う」とある。ねらいとしては、①保育所の生活を楽しみ、

自分の力で行動することの充実感を味わう②身近な人と親しみ、関わりを深め、工夫したり、協力したりして一緒に活動する楽しさを味わい、愛情や信頼感をもつ。③社会生活における望ましい習慣や態度を身に着ける。²⁾と記されている。保育実践は、他領域とも複雑に関連し合いながら行われている。日々の保育での子どもの人間関係の発展は、保育者の力量が必要となる。

山本ら（2014）人間関係は表面的なものと判断するものではなく、集団保育における関係性が問題となると考えた。そのため、人間関係の密接に関連する指標項目をつくり、保育実践の継続的観察から、保育者のどのような活動内容、参加形態・方法、保育者の働きかけが大人との関係や子ども同士の関係が発展するのかを研究した。その結果、保育者の、子どもが見通しをもてる環境づくりと安心をもって取り組める援助が子どもの達成感や自信、自己調整につながることを述べた。さらに、一緒に支えてくれる人がいると、難しい課題も取り組もうとし、自己肯定感につながったと考察した。また、支えあう人間関係からの子どもの発達を示唆した。³⁾

A 保育所でも、保育者が個々の子どもの人間関係を深める援助をしている。また、子どもを集団に適応させるのではなく、周囲の友達・集団の変容に注目した、実践の必要性も理解している。

本研究の目的は、A 保育所での発達の遅れがみられる子どもの支援について具体的な事例をもとにして、どのような活動内容、参加の形態・方法、保育者の働きかけ等によって、大人との関係や子どもたち同士の関係が発展し、そこから、①安心感、②他者の受容・承認、③援助・自己調整、④自尊感情がどのように変化していくかを検討することである。先行研究にはこれらに准じた事例分析にいくつかの先行研究があるが、それらの調査方法や分析等を学びながら進めた。

事例は限られているので、本結果をもって、直ちに、人間関係の発展を示すことはできないものの、それらを検討する際の実践的な示唆はできると考える。ここでの保育者の実践記録は公表のためではなく、あくまでも施設内での情報交換のためにメモ書き的に作成したものである。しかしながら、保育中の日常的な出来事のあるがままに載せているため、むしろ実践記録は貴重な原資料となる。したがって、それらを検討することに、とくに価値があると考えている。

II 研究方法

本研究では、A 保育所の人間関係に遅れがみられる幼児 6 名（3 歳児 2 名、4 歳児 3 名、5 歳児 1 名）を担当する保育者の実践記録から、友達との関係を中心にその変化を分析することにした。記録の分析にあたって、山本ら（2014）の研究「人間関係の密接に関連する指標」³⁾を用い、①安心感（i 身体的・生理的な安全感、ii 情緒的安定〈脅威や恐怖を感じない〉 iii 自己表出〈自分の思いを緊張しないで表現できる〉 iv 活動の見通しがもてる、v 所属感がある〈自分を受け入れてくれる居場所がある・周囲から必要とされる〉）、②他者の受容・承認、③援助・自己調整、④自尊感情（i 何かが達成できて自分が有能を感じる「自信」 ii 必ずしも達成できなくても自分に価値があると思え、弱さをもった自分を肯定できる「自己肯定感」）とした。

主に関わる保育者が、特徴ある人間関係に関する事例を挙げるように依頼し内容について研究す

ることにした。子どもの変化を分析には下線一を、保育者の働きかけには～を記した。

Ⅲ 分析結果

倫理上の配慮として、本調査研究をまとめるに当たり、調査対象の保育所を匿名としたほか、各事例に登場する子どもや保護者の個人情報については、その保護のためにケースの本質を失わない範囲でつくり直してある。筆者の立場として、この保育所で保育者たちに14年間（2003～2017年現在）毎月1回程度、発達に遅れがある子どもの発達相談やコンサルテーションを行っている。それがゆえ、この記録を作成した保育者と保育所長からはこれらの条件のもとで事例を公表することの了承を得ている。

1 子どもの事例

ここでは、2017年度の実践記録から、6人の子どもを担当する保育者たちが選んだ、それぞれの子どもの特徴ある人間関係に関する事例を挙げ考察していく。

（1）B児（男児） 3歳児（2013年10月生まれ）

1）子どもの実態

- ① 生育歴：父・母：30歳代（会社員）母親が主に育児。
乳児期：健康、栄養（母乳）、離乳開始（6か月）首が座る（4ヶ月）生歯（9か月）、はいはい（10か月）人見知り（8か月）歩行（1歳5か月）片言発語（2歳6か月）
- ② 食事：食は決まったものを食べる傾向（ご飯だけ食べる）。給食では、白米と果物以外は口にしない。食べ方（手づかみ、スプーン）・飲み方（コップ使用）椅子に座って食事する。
- ③ 排泄：紙おむつを使用、便通（毎日2回）
- ④ 睡眠：夜9時～朝6時30分まで 昼寝：12時半～14時、寝つき、寝起きは良い。添い寝。
- ⑤ 清潔：手洗いは促すとするときもある。
- ⑥ 着脱：ズボン・靴下・ファスナーが自分でできる。
- ⑦ 家庭での人とのかかわり：家庭では母・父とブロックや積み木で遊ぶ。
- ⑧ 運動：一人歩き・小走りができる。
- ⑨ 言葉：遅れがある。単語で保育者にして欲しいことを伝えることができる。語彙数は増えてきたが自分の思いを言葉で伝えるのはまだ難しい。
- ⑩ あそび：好きな玩具（ブロック、アンパンマン人形）を並べて遊ぶ。
- ⑪ 発達検査（遠城寺式・乳幼児分析的発達検査）実施日2017年10月20日
i 暦年齢 3 : 8 ii 移動運動 2 : 9 iii 手の運動 1 : 5 iv 基本的生活習慣 1 : 0
v 対人関係 0 : 10 vi 発語 2 : 6 vii 言語理解 1 : 2
- ⑫ 対人関係、社会性、コミュニケーション：思いが通らないと激しく泣いて怒り、保育者や

近くの友達に対して手を出してしまうことがある。他児が楽しそうに笑っていたり集まっていたりすると覗きに行ったり一緒に並んでみたりと少しずつ周りに対して興味が出はじめた。

- ⑬ その他：乳児相談経過観察中、療育施設に週1回通所、作業療法月2回通所している。保育所での活動に興味が出ないと「いらない」「やらない」と言い切り換えが難しい。玩具を出して遊ぶが片づけは苦手である。1歳児から保育所に入所。

2) B児のエピソード(11月6日)〈他児に興味を示し、自分から関わりに行くようになってきた〉

保育所の避難訓練の日。避難所が近くのお寺であった。B児は外で遊びたかったこともあり、機嫌を悪くしていた。保育者に促され、仕方なくお寺に向かって歩く。歩きながらも、時々「あっち行く」と苛立つ様子をみせていた。すると、突然、前を歩いていたHちゃんの靴が脱げた。それを見たB児は、「Hちゃん大丈夫～」と言い、近寄った。H児が靴をはいて急いで散歩の列に戻った。それを見たB児は、「まて～」と嬉しそうにH児を追いかけた。追いかけることを楽しんでいる様子であった。

気分を悪くするとなかなか気持ちが切り替えられないB児であったが、周りの子どもに何か変化があると、その行動が気になり、確かめに行く姿がみられるようになった。今までは気にせずにした周りの子どものあそびにも興味を示し、覗きに行っている。

午後、K児が保育者から注意を受け泣いていた。B児はその様子をみると、保育者に向かってわざと「キャー」と奇声をあげ、叩いたり、物を投げたりした。自分が叱られているように捉えたのか、他児が保育者いじめられていると思ったのかわからないが、K児の叱られる状態を止めたい行為であった。

B児に対しての他児たちの変化もみられた、あそびの中でB児にブロックを手渡し、B児が「ありがとう」と答えるのを期待してやり取りをしている。B児も他児も、ブロックを通して関係が続くことを楽しんでいるようである。両者が意識し始めている様子から、保育者は、子どもたちの関わりを深めていきたいと考え、仲立ちとなりながら関わりを増やすように意識した。

3) 考察

B児は、これまで、周りの子どもの様子にあまり興味を示していなかった。しかし、避難所まで歩いている途中のH児の靴が気になり、「大丈夫」と声をかけた。また、保育者に叱られて泣いてつらい思いをしているK児の気持ちが自分の気持ちと重なり、その場で保育者の行動を止めようとした。今までは、保育者との関わりが主であったが、ここでは、子どもとの関係にも広がった様子が見て取れた。B児は、H児やK児との関係には「安心感」がもてるようになっていた。したがって、「自己表出」がみられるようになった。

また、友達が渡してくれるブロックに「ありがとう」と応え、友達もそのやり取りを楽しむ姿は、子どもたちの中での「他者の受容・承認」と考えられた。しかし、B児は、まだ自己コントロールの力が弱く、気持ちが移りやすいため、関わりは長くは続かない。この時期のB児に対して、保育者は、①安心できる子どもが自己表出できる環境、②周りの子どもたちがB児に興味をもってきて

いること、の両者の発達を加味して、簡単な方法でのB児と他児の関わりの糸口を見つけることが必要であることを理解し始めた。小さな出来事の中にも保育者の仲立ちとなる役割が大切であるといえる。

(2) C児(男児) 3歳児(2013年11月生まれ)

1) 子どもの実態

- ① 生育歴：父：40代、母：30歳代(会社員)兄(12歳)母親が主に育児。
乳児期：健康、栄養(混合)、離乳開始(6か月)首が座る(3ヶ月)生歯(5か月)はいはい(9か月)人見知り(7か月)歩行(11か月)片言発語(2歳2か月)
- ② 食事：食にあまり興味がない。食べる量が少ない。嫌いなものは口にしない。食べ方(スプーンを使用)、椅子に座って食事する。給食ではご飯とデザートのみを食べるが、ご飯にはふりかけ2種のうちどちらかを選びふりかけて食べる。
- ③ 排泄：紙おむつを使用。
- ④ 睡眠：夜9時30分～朝7時30分まで 昼寝：しない。寝つき、寝起きは良い。一人寝。
- ⑤ 清潔：鼻が出たら自分で拭こうとする。
- ⑥ 着脱：パンツ・ズボン・靴下・帽子を自分で脱ぐことができる。
- ⑦ 家庭での人とのかかわり：母・父、兄。
- ⑧ 運動：一人歩き・小走り。自分の興味の持てる体操やリズム遊びには参加しようとする。
- ⑨ 言葉：簡単な会話ができる。「がんばれ」を「ばんがれ」、「カメムシ」を「マメムシ」と言う。
- ⑩ あそび：好きな玩具(人形・積み木・ブロック)。ルールのあるあそびに参加するがルールが理解できず、思い通りにならないと激しく泣く。
- ⑪ 発達検査(遠城寺式・乳幼児分析的発達検査)実施日2017年10月20日
i 暦年齢4：0 ii 移動運動2：6 iii 手の運動2：3 iv 基本的生活習慣0：11
v 対人関係1：6 vi 発語0：11 vii 言語理解0：11
- ⑫ 保育所での対人関係、社会性、コミュニケーション：友達との関わりは増えてきたが、力の加減が分からないためか、戦いごっこで本当に叩いたり、蹴ったりする。近づきすぎて、上に乗ったり、押したりしてしまう。運動会を通して他児に対して少しずつ興味が強くなってきた。
- ⑬ その他：乳幼児発達相談経過観察中、療育センターに週1回通所。

2) C児のエピソード(10月18日)〈自分の思いがあって、保育者の提案を受け入れられない〉

クラスで近くの神社へ散歩に行く。そのため、保育士は、子どもたちに子ども同士2人組になり手をつなぐように話した。C児は、「Iちゃん。」と言い、Iちゃんを探して手をつなごうとした。ところが、I児はすでに他児と手をつないでいた。クラス的人数が偶数なため、誰か1人保育者として手をつなぐことになる。C児は保育者とつなぐことになった。しかし、その手を拒んだ。その時、

保育者は、C児に、「I児とそのペアのL児と、3人でつないだらどうか」と提案した。しかし、C児は2人でつなぎたくて我慢できずに泣いてしまった。泣き出すと思いが通るまで泣き続け、歩道に座り込んでしまった。他の子どもたちが散歩中に危険がないようにするため、先に歩かせることになった。結局、C児は保育者と手をつないで歩くことになった。

保育者は、C児は、「こうしたい」という思いが強いが、思いの全てがみんなに受け入れてもらうことは難しいと言葉で伝えた。そして、我慢することも少しずつ覚えていってほしいと願った。

3) 考察

C児は、「Iちゃんと手をつなぎたい」という気持ちを言葉（自己表出）で表した。Iちゃんという特定の友達の名前をあげたことから、「安心感」をもてた好きな友達ができていることがわかった。しかし、散歩に行くための、手つなぎルール（①並んだ順番に手をつなぎ、②偶数のため、1人は保育者と手をつなぎ）はまだ理解できていない。活動の見通しがもてないこともあり、保育者の提案、「3人でつないだらどうか」が納得できなかったと考えられた。C児に活動の見通しがもてる関わりが必要であった。

保育者は、他児たちにC児の思いが全て受け入れられないことをことばで伝えているが、C児は、「他者の受容・承認」や「援助・自己調整」の発達段階まで達していないように見て取れた。したがって、この段階では、理解をすることは難しいと考えられた。保育者の願いは少し先走りと捉えられた。

（3）D児（男児） 4歳児（2012年6月生まれ）

1) 子どもの実態

- ① 生育歴：父40代・母：30歳代（共に会社員）、姉（13歳）、兄（11歳）母親が主に育児。
乳児期：健康、栄養（母乳）、離乳開始（6か月）首が座る（3ヶ月）生歯（8か月）
はいはい（8か月）人見知り（7か月）歩行（1歳5か月）片言発語（12か月）
- ② 食事：小食。ご飯とデザートは食べられる。人に食べさせてもらうこともある。食べ方（スプーン、箸を使おうとするときもある）。
- ③ 排泄：紙おむつを使用。タイミングがあれば排泄ができることもある。便秘しがち。
- ④ 睡眠：夜10時～朝7時まで 寝つきは悪い・寝起きは良い。添い寝。
- ⑤ 清潔：手洗い時気が散りやすく途中でやめることもある。介助があれば一人でできることもある。
- ⑥ 着脱：ズボンを脱ぐ時、周りに気が散りやすい。保育者が寄り添うことでできるときもある。
- ⑦ 家庭での人とのかかわり：①家庭では、母・祖父母・兄・姉。
- ⑧ 運動：一人歩き・小走り。歩くときにフラフラとする。座位を保つことが難しく体力がない。
- ⑨ 言葉：簡単な会話ができる。話す順番を守ったり、人の話を聞いたりすることは苦手であ

る。

- ⑩ あそび：好きな玩具（積み木・ブロック・ぬいぐるみ）。あそびを静止されたり、興味のない活動へ誘われたりすると「いやだ」と部屋を出ていくことが多い。はさみをうまく使えないが、自分でやりたいという気持ちは強くもっている。
- ⑪ 発達検査（遠城寺式・乳幼児分析的発達検査）実施日2017年10月20日
 i 暦年齢 5 : 4 ii 移動運動 3 : 4 iii 手の運動 2 : 3 iv 基本的生活習慣 2 : 3
 v 対人関係 1 : 6 vi 発語 1 : 9 vii 言語理解 2 : 6
- ⑫ 保育所での対人関係、社会性、コミュニケーション：活動の切り替えが難しく、自分のタイミングと合わないときはあそびが終われず、クラスの活動に参加することが少ない。
- ⑬ その他：ものを片づける際どこに置いていいかわからない様子。全体への指示は理解できない。見て興味をもったものは取り組む姿から視覚優位とみられる。

2) D児のエピソード（10月16日）〈楽しいはずの関わりに友達がなぜ怒るのかわからない〉

保育室にて身体測定を行う日であった。D児は、自分測定の順番がくるまで、マット（子どもたちが順番が来るのを待つ場所）の上で友達と一緒に待っていた。みんなと一緒にということが嬉しくて、D児は周りの友達の体にタッチをしたり、体ごと親しみを込めて、『ぶつかりっこ』したりしていた。すると、その行動をみていた子どもたちに、「Dくん、そんなことしたらいけないよ」と注意されてしまい、D児は大声で泣きだした。

保育者がD児に泣いている理由を聞くと、「みんなと遊んでいただけなのに、怒られてしまった。なぜ怒るの。」と言った。そこで保育者は、子どもの「くやしい」思いを受け止めつつ、D児に問いかけてみた。「みんなはタッチされてうれしいかな。ぶつかりっこした時、みんなは、楽しそうにしていたかな。」それは、他の友達の思いを代弁したことであった。そして、ゆっくり子どもの気持ちの変化するのを待つことで、泣いていたD児は落ち着きを取り戻した。普段から周囲の友達と遊ぶことが少なく、まだ一人あそびや保育者と少人数でのあそびが多い。D児は、たくさんの友達と触れ合う中で、周りの子の声や思いを少し感じる事ができたと思った。

3) 考察

D児は、「安心感」のある場所と友達の中で、「みんなと一緒にうれしい」という気持ちをもって、他児の体にタッチをしたり、体ごと親しみを込めたりして、『ぶつかりっこ』して「他者の受容・承認」を求めた。D児は、自分がうれしくてはしゃいでいた。ところが、その行為が、静かにマットの上で待っていた他児たちには受け入れられないものであったのだろう。楽しいあそびの最中に注意されてしまった。D児はみんなが楽しんでいると思っていたので、想定外のことばだったに違いない。「くやしい思い」をもって泣けてしまった。この場で「他者の受容・承認」が必要であったことが、D児には理解できなかった。

そこで、保育者は、時間をかけ、子どもの気持ちが落ち着くのを待った。高まる気持ちをクールダウンさせることが、D児にとって大変重要となった。D児は、これからの他児たちとの関わりの中から、他児がどんな思いでこの場にいるか、D児がしたいことは他児に受け入れられる行動なの

かなど、様々な他者の気持ちを理解できるようになることで、仲間の中で受け入れられていくのではないかと考えられた。

(4) E児(男児) 4歳児(2013.2月生まれ)

1) 子どもの実態

- ① 生育歴：父30歳代(会社員)・母：20歳代。兄6歳。母親が主に育児。
乳児期：健康、栄養(母乳)、離乳開始(6か月)首が座る(4ヶ月)生歯(8か月)
はいはい(9か月)人見知り(12か月)歩行(1歳)。
- ② 食事：箸を使おうとするときもあるがうまく使うことは困難。スプーンやフォークを併用。
- ③ 排泄：促されれば排尿できる。
- ④ 睡眠：夜8時30分～朝7時まで 寝つきは悪い・寝起きは良い。添い寝。
- ⑤ 清潔：手洗いは促すと洗うときもある。物の整理や管理が苦手を持ち物が分からなくなり、出しっぱなしになったりしていることがある。
- ⑥ 着脱：パンツ・ズボン・靴下・帽子を自分で着ることができる。
- ⑦ 家庭での人とのかかわり：母・祖父母・兄。
- ⑧ 運動：一人で遊ぶことが多い。他児のあそびの中に参加することはあまりない。
- ⑨ 言葉：語順が入れ替わってしまう。言葉の表現が苦手で「あれ」「あの」などの表現を多く使う。
- ⑩ あそび：好きなあそび(歌あそび・積み木・ボール投げ)。ブロックなどで好きなものを表現することは得意だが、絵で表現することが苦手で、思っているように書けないと納得できず怒れて泣いてしまうことがある。
- ⑪ 発達検査(遠城寺式・乳幼児分析的発達検査)実施日2017年10月20日
i 暦年齢5:10 ii 移動運動3:4 iii 手の運動3:0 iv 基本的生活習慣2:3
対人関係0:10 発語2:0 vii 言語理解2:0
- ⑫ 保育所での対人関係、社会性、コミュニケーション：「一回だけ」「○○だけ」と参加する部分のゴールを示していくと全体の活動に参加できることがある。思い通りにならないときは、泣いたり、怒ったり、部屋を出て行くことがある。
- ⑬ その他：1日のスケジュールや、やり方を絵カードと一緒に確認していくと、それを見たり保育者に聞いたりしながらやってみようとする姿がみられる。

2) E児のエピソード(11月8日)〈勝ち負けに捕らわれない役割になるとあそびが楽しい〉

保育室にて、クラスの友達と保育者が『どんぐりじゃんけんゲーム(ルール：勝った子どもがどんぐりをもらえる。勝つとどんぐりの数が増え、一番多い子どもが勝ち)』をしていると、「僕もやりたい」とE児が入ってきた。今までは、E児は「人に負ける」ということが嫌いで、じゃんけんあそびで負けたり、他のゲームで負けそうになったりすると、その時点でゲームをやめて部屋を出て行ってしまう。『どんぐりじゃんけんゲーム』に取り組んできたが、「どうせ負けるからやら

ない」と、あそびに参加しようとしなかった。

保育者は、勝ち負けに関係ない役割をE児にさせたらどうかと考え、「じゃあ、勝った方にどんぐりを渡す（勝った子どもにどんぐりを渡す係り）のをお願いしていいかな」と聞いた。すると、「いいよ」と快諾した。遊び始めると、E児は子どもたちのじゃんけんの勝負を見て「Jくんの勝ちでーす」と、楽しそうにどんぐりを手渡した。簡単なるルールも理解でき、その後も楽しく遊んでいた。

3) 考察

E児は「人に負ける」ということが嫌いで、じゃんけんあそびで負けたり、他のゲームで負けそうになったりすると、その時点でゲームをやめて、部屋を出て行ってしまう。『どんぐりじゃんけんゲーム』も今まで取り組んできたが、今までは、「どうせ負けるからやらない」と、あまりあそびに参加しようとしなかった。E児はこのゲームに、「安心感」が得られていない。ルールのあるあそびの「勝ち負け」にこだわり、負けるかもしれないという予想からの緊張感や不安感をもった。

浜谷（2013）は、こういった「勝ち負けに捕らわれる子ども」は、自分をそのまま出せないでいるのだという。他者の評価を気にして安心できない。「認められたいのに認められない」それゆえ逸脱した行動をとるのである。⁶⁾

E児の場合も、ゲームに参加できなかったのは、「人に認められない（負ける）」からであった。今回は、保育者が、ゲームに参加するが、勝ち負けに関係ない、どんぐりを渡す係としてE児を配置した。その結果、保育者、他児と一緒に遊びを楽しむことができた。B児は、役割を与えられ、その役をこなすことで認められることができたと感じている。

保育者の考えた『どんぐりを渡す係り』という役割が与えられたことで、「勝ち負けに捕らわれる」E児にとって、「勝ち負け」、「緊張感」や「不安感」がない、安心できるあそびが展開でき、友達との関係が保てた。今回の保育者の援助から、子どもにとって安心の中での「自尊感情」を得られたのではないかと考えられた。

（5）F児（男児） 4歳児（2013.10月生まれ）

1) 子どもの実態

- ① 生育歴：父・母：30歳代（共に会社員）兄（7歳）妹（2歳）母親が主に育児。
乳児期：健康、栄養（母乳）、離乳完了（12か月）首が座る（3ヶ月）生歯（6か月）
はいはい（6か月）人見知り（10か月）歩行（12か月）片言発語（24か月）。
- ② 食事：咀嚼力が弱く炭水化物以外は、喉を通らないのか口の中にためてしまうため飲み込みにくい。歯で噛むより吸って飲み込む。スプーンを使うことが多く、握り持ちの状態。
偏食あり。
- ③ 排泄：促せばトイレに行くことができる。便通毎日1回。
- ④ 睡眠：夜9時～朝7時まで 寝つきは良い。添い寝。
- ⑤ 清潔：手洗いは促すと洗うときもある。

- ⑥ 着脱：靴の左右や衣服の前後の理解が難しい。シャツが出ていることが多く、自分で入れにくい。
- ⑦ 家庭での人とのかかわり：母・父・兄・妹
- ⑧ 言葉：発音が不明瞭、・ことばだけの指示は理解が難しく、実物や写真、手本などの視覚的な支援を見ることで伝わりやすい。・語彙数が増えてきたが、発音に不明瞭さがある為、内容が子どもには伝わりにくい。
- ⑨ 運動：雲梯や鉄棒にチャレンジしようとする姿が出てきたが持続は難しい。左右の腕を振り、足を開き、肘や膝もあまり曲げずに走るくせがある。筋力と体幹の育ちも弱く、バランスも良くない為、短時間で疲れてしまう。
- ⑩ あそび：好きな玩具（人形・積み木・ブロック）
- ⑪ 保育所での対人関係、社会性、コミュニケーション：友達のしていることに興味を示すことは少なく、自分の好きなあそびをする。人の名前を覚えることが苦手で、クラスの友達大半の名前がわからない。
- ⑫ 発達検査（遠城寺式・乳幼児分析的発達検査）実施日2017年10月20日
 - i 暦年齢 4 : 8 ii 移動運動 2 : 6 iii 手の運動 1 : 2 iv 基本的生活習慣 1 : 0
 - v 対人関係 1 : 2 vi 発語 1 : 4 vii 言語理解 1 : 6

2) F児のエピソード（4月当初～11月2日）〈オバケは怖い、でもおどかさあそびはやりたい〉

F児は、入園してきた4月当初、自分の思いを伝えたり、考えたこと、自分の身に起きたりしたことを、言葉で伝えることがほとんどなかった。入所後半年ほどたった頃、言葉が出始めた。しかし、発音が不明瞭で、やりたいことを保育者が子どもの様子をみながらやりたいあそびを理解していくことが多かった。また、時々、一緒に入園した妹の姿を追いそばに行くと安心する様子をみせていた。

6月になると、F児からオウム返しがでてきた。保育者は、やり取りが続くように間をもって子どもの言葉を聞くようにした。部屋から出ていくこともなく、妹を追っていくこともなくなった。言葉数が増え、二語文・三語文と自分の思いを伝えられるようになり、簡単なことばでのコミュニケーションもとれるようになった。担当保育者と信頼関係ができてきたのか、保育者が子どものやりたいことがその様子から理解できるようになったことで、F児は保育者と一緒にあそびを楽しめるようになった。

10月13日 クラスでイスとりゲームをした。初めてのことであったためか、「つかれた」と言い、あそびに参加したくないことをアピールした。あそびから外れ、保育者と2人でいると、「Fは先生とブロックする」と自分から保育者になりたいあそびを伝えてくるようになった。

10月31日 友達がハロウィーンのおばけのお面を製作していた。製作する前に、オバケの絵本を見せてオバケについて知らせていた。F児は、オバケが怖かったようで、お面を作るのも、お面をかぶってハロウィーンあそびをすることも嫌がっていた。しかし、他児から脅かされるのを怖がったため、脅かすのはどうかと考え、保育者と一緒に、子どもたちを脅かすオバケの役をやってみる

ことにした。すると、それが楽しかったようで「Fもおばけ作る」と保育者に言ってきた。その時クラスの中では、次の活動に移っていたが、F児の意欲が見られたので材料を用意し、お面を製作することにした。顔の形は自分で描きはさみも不器用ながら自分ですると意欲的であった。そのうち、のりが必要であることに気づき、「のり、いるよね。取ってくる」と自分で製作を進めることができるようになってきた。

11月2日朝、「おはよう」と朝は必ず保育者と挨拶を交わすことが日課である。保育室に先に入っていたF児が保育者の姿を見つけ「おはよう。先生、お休みしていたの、先生に会いたい（会いたかった）。」と抱きついてきた。前日、私（保育者）が休んでいたことが寂しかったと伝えに来了。

3) 考察

6月になると、F児からオウム返しができるようになった。それを鍵に、保育者は、やり取りが続くように間をもって言葉を聞くようにした。そこから、言葉数が増え、二語文・三語文と自分の思いを伝えられるようになり、簡単な言葉でのコミュニケーションもとれるようになった。子どもにとって、保育者が不明瞭な言葉にも理解を示し、子どもの気持ちをうけとって接する援助をしたことで、F児に「安心感」がもてたことから、さらに自分の思いを伝える（言葉）での「自己表出」が起こってきたことが見て取れた。また、クラスが自分の「安心する場」となってきたことから、部屋から出ていくこともなく、妹を追って他の部屋に行くこともなくなった。

クラスでのイスとりゲームをした際、F児が「つかれた」とあそびに参加したくないことを表現したのは、「勝ち負け」を気にして「不安」になり、自分をそのまま出せないためことからの行動であると見て取れた。また、F児は、ハロウィーンのお面づくりに「不安感」や「緊張感」がない、安心できるあそびが展開でき、友達との関係が保てた。今回の保育者の援助から、子どもにとって安心の中での「自尊感情」を得られたのではないかと考えられた。

担当保育者との関係の深まりには、保育者が、やり取りが続くように間をもって言葉を聞くようにしたことが重要であった。語彙がはっきりしないからと、聞き逃してしまうと、保育者に受け入れられる安心感が得られない。子どもが保育者に受け入れられることが、子どもにとって、「他者の受容・承認」となったと考えられた。

(6) G児（女児） 5歳児（2012年2月生まれ）

1) 子どもの実態

- ① 生育歴：父・母：30歳代（会社員）兄（11歳）母親が主に育児。

乳児期：健康、栄養（母乳）、離乳開始（5か月）首が座る（3ヶ月）生歯（6か月）
はいはい（8か月）人見知り（8か月）歩行（1歳1か月）片言発語（1歳）

- ② 既往歴等：肺炎のため入院

- ③ 食事：苦手なものがあると、食べるのをやめる。少しずつ挑戦するように「1つ食べる」「2つ食べる」と自分で食べる数を決めて食べられるときもある。

- ④ 排泄：促せば自分でできる、便通（毎日2回）
- ⑤ 睡眠：夜10時～朝7時まで 寝つき、寝起きは良い。添い寝。
- ⑥ 清潔：手洗いは促すと洗う。
- ⑦ 着脱：パンツ・ズボン・靴下・帽子を自分で着ることができる。
- ⑧ 人とかかわり：じゃんけんや勝敗の決まるゲームは負けることが悔しくて参加をしない。参加をしても負けてしまうと激しく泣ける。ルールのある遊びや集団遊びには抵抗があり、参加しても、途中で飽きてしまう。
- ⑨ 運動：興味のあることに対して意欲的に取り組む姿があり、雲梯やのぼり棒、フラフープに挑戦する。難しいことは保育者に助けを求める。
- ⑩ 言葉：保育者の話を終わりまで座って聞いていることが難しく、保育者にもたれかかったり、寝転んだりする。
- ⑪ あそび：ひらがなの読み書きはできないが、自分の名前をひらがなで書くことができる。
- ⑫ 発達検査（遠城寺式・乳幼児分析的発達検査）実施日2017年10月20日
 - i 暦年齢 5 : 10 ii 移動運動 3 : 8 iii 手の運動 3 : 0 iv 基本的生活習慣 2 : 3
 - v 対人関係 1 : 3 vi 発語 1 : 0 vii 言語理解 1 : 0
- ⑬ その他：自我が強くなってきた分、自分の思うようにならないと怒ったり、その場でうずくまったりする。静かにして話を聞くという理解が難しく、大きな声で話すことがある。クラス全体への指示では理解しにくく、個別に対応しないと「分からない」と保育者に助けを求める。

2) G児のエピソード（11月6日）〈食べる量の見通しができ加減を保育者に伝えられる〉

給食時、保育者が子どもたちのおかずを配膳していた。A保育所では、子どもたちが無理なく完食できるように、子ども自身でその日食べる量を決められるシステムにしている。日々のメニューの変化によって、食べる量がちがうからである。子どもがテーブルの上におかずが並べてあるため、自分で取りにくる。配膳が終わった際に子どもたちに、「いただきますのあいさつをする前に減らすことを保育者に言ってきてね。」と伝えた。すると、G児もおかずを取りにきた。以前までは保育者から促されて食事の量を減らしてきた。しかし、この日、G児は自分から保育者に「少しにして」と伝えてきた。苦手な食べ物がメニューにあったためであった。その日から、自分で量を決めて事前に盛り付け加減を保育者に言えるようになった。食べる量を自分で決めるようになると、1度盛り付けた分を途中で減らすことがなくなった。

保育者は、G児が、これまでの生活の積み重ねや、周りの子どもの様子姿を見て学び、自分で適量を伝えることができるようになったのではないかと考えた。また、食べきれない量が自分でわかるため、給食を完食するようになったと考えた。食事の量を自分で決め、食事を完食した時は多めに褒め、子どもの満足感や達成感、自信につながるよう関わっている。

3) 考察

G児は、今までは保育者から促されて食事の量を減らしてきた。ところが、この日は、自分から保育者に給食の配膳の量を「少しにして」と伝えてきた。苦手な食べ物がメニューにあったためであったためでもあったが、自分で適量を伝えることができたのは、自身で食べる量の見通しができるようになったことでもあったと考えられた。

保育者のG児の行動の変化についてのよみ取り、①これまでの生活の積み重ね、②周りの子どもの様子姿を見て学んだこと、③食べきれぬ量が自分でわかるため給食を完食するようになったのではないかと考えは的確であり、そのための食事の量を自分で決め、食事を完食した時は多めに褒め、子どもの満足感や達成感や自信につながるような関わり方も子どもの姿にあっていると見て取れた。

IV 総合考察

以上のように、6人の子どもたちは、保育者が仲立ちをすることで、保育者との関わりだけでなく、次第に特定の子どもには声をかけられるようになっている。さらに、仲間に対して自己表出し、安心できる活動の中で仲間関係に入っていこうとする姿がみられた。しかし、子どもが、仲間とながら楽しさを味わうためには、他児の気持ちの理解をさせる援助が必要であることがわかった。

発達の遅れがみられる子どもの人間関係の形成に大切であった保育者の手立てとして、以下の点が重要であったと考えられる。

- ① 保育者は、安心できる子どもが自己表出できる環境と、周りの子どもたちがB児に興味をもってきていることを加味して、簡単な方法での他児の関わりのお口をみつけることが必要である。

特定の子どもに声をかけることができるようになり、仲間ともやり取りに興味をもつ姿がみられる子どもでも、気持ちを表出はできるが、他者理解や、自己コントロールはまだ弱い発達段階の場合があることを理解する必要がある。

- ② 他者の受容や自己コントロールができる段階まで発達していない子どもが、簡単なルールでもがまんすることは難しい。保育者は、子どもの発達を理解した子どもへの対応が重要である。

例えば、散歩に行く際に、好きな子どもと手をつなぎたいと思っても、希望の子どもと手をつなげるとは限らない。散歩時のルールがまだ理解できていない場合、その活動の見通しがもてないこともあって、子どもは不安になる。保育者の、子どもに見通しを持たせる援助が大切になる。

- ③ 保育者は、時間をかけ、子どもの高ぶる気持ちが落ち着くのを待ち、気持ちをクールダウンさせることが、子どもにとって重要となる。

子どもが、他児に叱られ大泣きした。保育者は、子どもの気持ちを落ち着かせた後、仲間

に入りたいと思うのであれば、仲間がどんな思いでこの場にいるか、したいと思うことは、他児に受け入れられる行動なのかなど、他者の気持ちが理解できるようになる援助を行うことが大切である。

- ④ 子どもは、「勝ち・負け」や「できる・できない」の評価がある活動が、安心できない状態になる場合がある。自尊心をもたせるためにも、勝ち負けに関係しない遊びを考えていく必要がある。

子どもがゲームに参加した際、勝ち負けに関係ない、どんぐりを渡す係として配置した。その結果、子どもは、保育者や他児と一緒に遊びを楽しむことができた。役割を与えられ、その役をこなすことで認められたと感ずることができた。

- ⑤ 保育者は、語彙があいまいな子どもでも、やり取りが続くように、間をもって言葉を聞くことが重要になる。

間を持った援助から、子どもが、部屋から出ていくこともなくなった。また、言葉数が増え、二語文・三語文と自分の思いを伝えられるようになり、簡単なことばでのコミュニケーションもとれるようになった。保育者自身が子どものやりたいことが子どものその時の様子から読み取れるようになったことで、子どもは、保育者との遊びを楽しめるようになった。

- ⑥ 保育者は、達成感を味わわせるための注意点として、①褒める内容がその場にあっているかどうか、②子どもがほめてもらいたい内容がどうか、についても検討する必要がある。

例えば、子どもが、経験から、見通して食事の量を決められるようになったことや、自分で保育者におかずの量を減らすお願いができたこと、給食を完食するようになったなど、様々に変化がみられた。それらを褒める場合は、子どもが自尊感情を感じられる関わりになっているかどうか重要になる。

保育者たちが、子どもの人間関係につながる事例として選んだものは、仲間へ入るために、躓きやすい部分、「他児たちの気持ちの理解」であった。また、その援助の難しさを感じていることもわかった。

今回は、発達の遅れがみられる子どもの個別の事例から、集団保育で人間関係の形成、とくに、自信、自己調整、自尊感情を検討したが、この支援方法については、さらに分析を深めるために、長期に渡っての実践分析を行なっていく必要があると考えている。

《 引用・参考文献 》

- 1) 「特別支援対象児が在籍するクラスがインクルーシブになる過程―排除する子どもと集団の変容に着目して」、浜谷直人他著、『保育学研究第51巻第3号』、45-56、2013
- 2) 保育所保育指針 厚生労働省告示大117号2017（平成29）年3月32日／2018（平成30）年4月1日施行 第2章 保育の内容 イ人間関係、株式会社わかば社
- 3) 「人間関係に困難を抱える幼児の異年齢保育における支援（1）」、山本理絵・藤井貴子著、『宮城教育大学紀要49,』205-220,2014
- 4) 「人間関係に困難を抱える幼児の異年齢保育における支援（2）」、山本理絵・松川玲子著、『愛知県立大学福祉学部論文集（64）』111-120,2015
- 5) 「人間関係に困難を抱える幼児の異年齢保育における支援（3）」、山本理絵・松川玲子・近藤みえ子著、『愛知県

立大学福祉学部論文集 (65)』63-78,2016

- 6)『自己肯定感が育つ保育 - 安心のなかで挑戦する子どもたち - 』浜谷直人編著、かもがわ出版、2013
- 7)「障害・虐待をかかえた子どもへの保育実践とその保護者に対する支援」、永田恵実子・佐々木光郎著、『平成27年度 静岡英和学院大学 静岡英和学院大学短期大学部紀要第14号』、109-126、2016
- 7)「保育内容「人間関係」の指導法に関する一考察 - 幼児期の人間関係の形成に着目した事例の検討を通して - 」、岸正寿・戸田大樹・荒木由紀子著、『創価大学教育学論集』、第69号、109-127、2017
- 8)「遊びの協同性を促す実践的視座」、佐藤哲也、田井敦子、畑中ルミ、赤城公子著、『宮城教育大学紀要第49号』、205-220、2015
- 9)「4歳児の『協働的経験』を支える保育者の役割について—4歳児クラスにおける1年間の取り組みから—」、小林美沙子著、『次世代教員養成センター研究紀要第1巻』、91-99、2015

