

保育者が保護者苦情対応をする際のストレス源、 対処行動及びストレス軽減方略の年代による様相の相違

Differences in Stress and Coping Behavior and
Stress Reduction Strategies between Different Ages Child Care Providers
when Dealing with Guardian Complaints.

藤村 敦（函館大谷短期大学） Tsutomu FUJIMURA
結城 裕也（仙台白百合女子大学） Hiroya YUKI
柴田 亮（AIAI Child Care 株式会社 AIAI
NURSERY 第二東池袋） Makoto SHIBATA

要 約

本研究の目的は保育者にとって最もストレスが高いと考えられる、保護者からの苦情対応に関するストレスを軽減させるための手がかりを得ることである。特に離職の多い若い保育者の苦情対応に関するストレス軽減の手がかりを得るため、20代と30代以上の保育者のストレス源、対処行動、ストレス軽減方略の様相の相違について、調査に基づく考察を行った。考察の結果、ストレス源については、若い保育者は保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方に敏感であったり、自分の力量のなさを感じやすかったりすることが明らかになった。対処行動については、元担任や苦情をいう保護者によりかわりを求めたり、内省を行ったり、気分転換を行ったりするなど、積極的に対処しようとする姿が明らかになった。ストレス軽減方略については、「自分が未熟だから（苦情が起きてしまったことは）仕方がないことだ」と考えておくことが、若い保育者のストレス軽減方略として効果的であると考えられた。また、苦情に対してチームで対応することや、子どもや保護者に対しての支援のコツを知ること、子どもや保護者のことを理解することについてもストレス軽減に効果的であると考えられたが、その効果は年齢を経るにつれて高くなるものと思われた。

キーワード：若い保育者 苦情 ストレス源 対処行動 ストレス軽減方略 保護者

1. 問題と目的

現在、全国的に保育士の人数が不足している。厚生労働省の職業安定業務統計によると、令和6年1月の保育士の全国の有効求人倍率全国は3.54であり、令和5年1月の3.16と比較すると大きく増加している（こども家庭庁, 2024）。また、この傾向はここ数年においても同様である。東京における現状は全国よりさらに深刻であり、令和6年1月は4.06、令和5年1月は3.86である。この値の大きさは全職種における有効求人倍率1.27（厚生労働省, 2024）と比較すると異常な値であることがわかる。先に述べたように東京においては、保育士不足が顕著であることから、地方から保育士を積極的に東京に採用しようとする動きもあり、地方の保育士不足も加速の一途をたどっている。このような中、厚生労働省は令和3年度から新子育て安心プランを立ち上げ、その支援の一つとして魅力向上を通じた保育士の確保を謳っているものの（厚生労働省, 2020）、先の有効求人倍率などを見ると、あまり功を奏しているとは考えられない。

また、保育士養成施設について目を向けて考えてみると、地方の保育士希望者数の減少が顕著にみられる。指定保育士養成施設は全国に667校存在していたが、令和5年4月1日のその数は637校であり、30校は募集停止を余儀なくされている（こども家庭庁、2023）。保育士養成施設のほとんどの経営主体は私立であり、その中でも入学定員が100人未満の小規模校は426校で全体の66.9%にもなる。つまり、日本の保育士を養成しているのは地方の私立大学等が多くを占めていることになる。私立大学の定員充足率についてであるが、全国の保育学科を含む100人未満の小規模大学・短期大学で考えると、令和2年度には97.37%であったものが、令和5年度には70.76%に大きく落ち込んでいる（日本私立大学学校振興・共済事業団、2023）。また、短期大学保育学科に限った定員充足率を見てみると、令和4年度に97.37%であったものが、令和5年には66.68%に落ち込んでいる。これらのことから考えると、地方における保育者数が大幅な減少をしていくことが容易に推察できる。このような傾向が続くと、地方から保育者養成校が姿を消す事態となり、地域に保育者がいないために、幼稚園や保育園等の福祉施設の数が減少することになる。そうなれば、ますます地方の教育力の低下を招き、地方の人口減少が加速化する。このような事態を避けるには、保育者の確保が急務であるとともに、現在働いている保育者が安定して定年まで働ける環境づくりが不可欠である。

筆者らは2021年よりこのような問題意識のもと、保育者の早期離職を防止するべく、若い保育者を対象とした保護者からの苦情対応の際に生じるストレスに対するレジリエンス獲得プログラムの開発を行っている。本研究はその一部であり、若い保育者が保護者からの苦情を受けた際に、どこにストレスを感じているのか、どのように対処しようとしているのか、どのような効果的なストレス軽減方略があるのかについて明らかにすることを目的としている。本結果をもとに、レジリエンス獲得プログラムとしてまとめ、ストレスの対処法を直接若い保育者に伝えることで、早期離職を防止しようとする取組である。

2. 方法

(1) 調査対象、調査時期と手続き

本研究では民間調査会社に業務委託し、Webによるアンケート調査を実施した。調査は2024年9月に行われた。現役の保育士又は保育教諭であり、過去に保育士又は保育教諭として常勤での勤務経験がある者を対象とし、86名より回答を得た（男性25名、女性61名、平均年齢36.9歳）。回答に不備のあった1名を除く85名を分析対象とした。倫理的配慮として、研究目的を提示した上で、回答はあくまでも任意であること、回答は統計的に処理され、個人情報保護されること、回答は途中でやめても不利益はないことについての提示が行われ、同意する場合のみ質問項目がWebブラウザ上に表示されるようにプログラムされていた。

(2) 調査項目

調査項目は以下の内容で構成された

①個人属性：性別、年代（20代、30代、40代以上）、勤務園のタイプ（保育園、認定こども園、その他）、現在の勤務形態（常勤、非常勤）について回答を求めた。

②苦情についての説明：苦情という言葉から連想される事例は人によってことなる可能性があるため、Table 1の教示文を提示した。

Table 1

質問紙で提示された苦情に関する説明

この調査で扱っている苦情とは、「子どもに対する教育に関しての不快感や不信感といった負の感情の表出」とおさえています。保育者の皆さんが、保護者と話す際に感じた負の感情全てが苦情であるとお考えください（保護者のちょっとした行き違い等、どんな些細なことでも保育者の皆さんが不快に感じたこと全てを苦情とお考えください）。

③質問1:保護者から苦情を受けた際にどのようなところにどの程度ストレスを感じるのかについて回答を求めた（Appendix 1）。質問項目は藤村・結城・柴田（2023）を参考に、保護者の苦情の表出の仕方や苦情の伝えられ方にストレスを感じると考えられる8項目、苦情を受け、自分の力量のなさにストレスを感じると考えられる7項目、苦情を受けたが、要求されている内容が不明確であったり、要求されている内容はあっても真の別の主張があるように感じたり、保護者からの評価が気になったりすることにストレスを感じると考えられる7項目、苦情を受けたが、要求された内容について対応することが難しいと予想されたことにストレスを感じたと考えられる3項目、計25項目を提示した。それぞれの項目に対してどの程度ストレスを感じるのかについて、5「非常に感じる」、4「やや感じる」、3「どちらでもない」、2「あまり感じない」、1「全く感じない」、0「感じた経験がない」の6つの選択肢で評定するよう求めた。

④質問2:保護者から苦情を受けた際にどのようなことをして対処しようとしたかについて回答を求めた（Appendix 2）。質問項目は藤村・結城・柴田（2024）を参考に、保護者とかかわることで対処しようとする場合の4項目、苦情に対して内省することで対処しようとする場合の4項目、苦情に対して、当該保護者と積極的にかかわることで対処しようとする場合の2項目、保育に関する以外の行動をすることで対処しようとする場合の1項目、計11項目を提示した。それぞれの項目に対してどの程度行ったことがあるのかについて、5「いつもそうしている」、4「たまにそうしている」、3「どちらともいえない」、2「あまりしていない」、1「めったにしていない」の5件法で評定を求めた。

⑤質問3:保護者からの苦情を受けた際のストレスへの対処について、各項目がそれぞれどの程度ストレスの軽減に効果があるかと考えるのかについて回答を求めた（Appendix 3）。質問項目は藤村・結城・柴田（2024）を参考に、子どもや保護者のことを理解することで、ストレスが軽減できる場合の4項目、支援のコツ等を知ること、ストレスが軽減できる場合の5項目、自分は一人ではないと思えた等が理由でストレスが軽減できる場合の4項目、自分なりの考え方ができた（または存在していた）等の理由でストレスが軽減できる場合の2項目、計15項目を提示した。それぞれの項目に対して、どの程度ストレスの軽減に効果があると思うかについて、5「とてもストレス軽減に役立った」、4「少しストレス軽減に役立った」、3「どちらともいえない」、2「あまりストレス軽減に役立たなかった」、1「全くストレス軽減に役立たなかった」、0「そのような経験がない」の6つの選択肢で評定するよう求めた。

3. 結果

(1) 分析方法の選択

本研究の目的は、若い保育者が保護者からの苦情を受けた際の、ストレス源、ストレス対処行動、及びストレス軽減方略とその効果を明らかにすることが目的である。このように、若い保育者の傾向を明らかにすることが目的であるため、分析を行うにあたっては、各質問項目について、20代と30代以上の平均値の比較を行うとともに、回答の傾向についても幅広く考察できるよう、年代ごとの各選択肢回答者数の全体に占める割合など

も求めることとした。

(2) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの種類とストレスを感じた程度

まずは、各項目の回答を20代と30代以上に分けて分析を行った。20代は39名、30代以上は46名が分析対象となった。

各年代の傾向を把握するため、年代ごとに「0」～「5」と回答した者の全体に占める割合を求めた（Appendix 1）。これとは別に全年代を対象として、質問項目ごとに「0」～「5」と回答した者の全体に占める割合について求め、この割合と先に述べた年代ごとの全体に占める割合との比較を行った。比較した結果、5%以上差がある箇所の抽出を行った（Appendix 1下線部及び二重線部）。

次に、「1」～「5」と回答した者について、それぞれ1～5点を配し、各年代における平均及び標準偏差を求めるとともに、その平均の差について検討するため、年代2群（20代・30代以上）を独立変数、ストレスを感じた程度の値を従属変数とする1要因分散分析を行った（Appendix 1右）。分析の結果、全ての質問項目について有意な差は見られなかった。

また、質問①、②、③、④間の差の傾向を検討するため、質問①～④の各項目の各年代における平均の値の総計を質問項目数で割った値（以下「各質問項目の平均値」）も算出した（Appendix 1）。

(3) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの対処法とその頻度

(1)と同様、年代に分けて分析を行った。年代ごとに「1」～「5」と回答した者の全体に占める割合を求めるとともに（Appendix 2）、全年代を対象として質問項目ごとに「1」～「5」と回答した者の全体に占める割合について求め、先に求めた割合との比較を行った。比較の結果、5%以上差がある箇所の抽出を行った（Appendix 2下線部及び二重線部）。

さらに(1)と同様、各年代における記述統計量を求め、年代間の平均差について分析するため、1要因分散分析を行った（Appendix 2右）。質問項目3「元担任の保育者に相談することなどかわりを持つことを…」において年代間に有意な差が見られた($p<.01$)。

また、質問①、②、③、④間の差の傾向を検討するため、各質問項目の平均値も算出した（Appendix 2）。

(4) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスが軽減したと考える理由の種類とストレス軽減効果の程度

(1)と同様、年代に分けて分析を行った。年代ごとに「0」～「5」と回答した者の全体に占める割合について求めるとともに（Appendix 3）、全年代を対象として質問項目ごとに「0」～「5」と回答した者の全体に占める割合について求め、先に求めた割合との比較を行った。比較した結果、5%以上差がある箇所の抽出を行った（Appendix 3下線部及び二重線部）。

さらに(1)と同様、各年代における記述統計量を求め、年代間の平均差について分析するため、1要因分散分析を行った（Appendix 3右）。分析の結果、全ての質問項目について有意な差は見られなかった。

また、質問①、②、③、④間の差の傾向を検討するため、各質問項目の平均値も算出した（Appendix 3）。

4. 考察

(1) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの種類とストレスを感じる程度

保護者から苦情を受けた際、どのような所にどの程度ストレスを感じているのだろうか。まずは保育者全体について、ストレスを感じる程度について考察する。

各質問の平均を概観すると最小値は3.36（質問③-4）、最高値は4.07であり（質問①-1）、どの年代を通してみても、提示された全てのことにある程度ストレスを感じていることが見てとれる。これは質問が全て保護者か

ら苦情を受けた場面におけるストレスの度合いを問うているため、当然の結果と考えられるが、比較的「①保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方にストレスを感じる場合」の質問項目の平均値の中に4.00に近い高い数値が散見される。このことから、保育者は苦情の伝えられ方には比較的敏感になっているのではないかと考えられる。

次に20代と30代以上のストレスの感じる程度の違いについて考察する。まずは20代が多く抱えやすいと考えられるストレスについて考える。

「①保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方にストレスを感じる場合」の質問項目についてであるが、先に述べたように20代、30代以上ともに高い数値が散見され、ストレスを多く抱えていることがわかるものの、20代と30代以上ではその傾向は少し異なるように思われる。質問①-3, 4, 5, 7の質問に対し、「0」（（ストレスを）感じた経験がない）と回答した者の全体に占める割合についてみると、20代と30代以上では割合が大きく異なっている。30代以上は20代に比べ、保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方に対してストレスを感じた経験がないと答える保育者が多くなっている。20代の多くは保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方にストレスを多く感じているのに、30代以上の保育者の一部は感じた経験がないと回答するのは、どのような理由が考えられるのだろうか。30代以上になると、保護者と近い年齢になる。保護者と保育者の年齢が近くなることにより、30代以上の一部の保育者は感情的な苦情等は言われにくくなるため、経験がないと回答するのではないかと考えられる。

また、「②苦情を受け、自分の力量のなさを感じ、ストレスとなる場合」の各質問項目の平均値において、20代と30代以上ではある程度大きな値の差が見られた（20代平均3.82, 30代以上平均3.75）。このことから、20代は30代以上に比べ、自分の力量のなさを感じ、ストレスを感じている可能性がある。これについては池田・大川(2012)が、保育者が自分の力量のなさの原因を帰属させてしまうことでストレスが生じる可能性があることについて言及していることとも一致する。

次に、30代以上が多く抱えやすいと考えられるストレスについて考える。

「④苦情を受けたが、要求された内容について対応することが難しいと予想されたことにストレスを感じる場合」の各質問項目の平均値において、20代と30代以上ではある程度大きな値の差が見られた（20代平均3.63, 30代以上平均3.79）。このことから、30代以上の保育者の方が20代に比べ、苦情時の保護者の要求に園として応えられないことに対して多くストレスを感じている可能性がある。20代ではまだ、苦情の要求に園として応えることにあまり注目するまでは至っていないが、30代以上では要求に対して園としてどのように応えていくかという、園を俯瞰して考える視点を獲得しているため、要求に応えられないストレスが顕在化されるのではないだろうか。

また、「③苦情を受けたが、要求されている内容が不明確であったり、要求されている内容はあっても、真の別の主張があるように感じたり、保護者からの評価が気になったりすることにストレスを感じる場合」の質問項目において、20代と30代以上では傾向が異なると考えられた。例えば、質問③-5では20代は「4」（（ストレスを）やや感じる）と答えた割合が41.0%と最も高いが、30代以上ではその様相が異なる。30代以上では、「4」（（ストレスを）やや感じる）と回答した割合は26.1%と低く、「5」（（ストレスを）非常に感じる）と回答した割合及び、「0」（（ストレスを）感じた経験がない）と回答した割合が20代に比べ比較的高くなる傾向が見られた。このような傾向は質問（質問③-1, 3, 4）でも見られている。これらのことから、保育者は経験を積むにしたがって、要求が不明確な苦情に対しての認知が2極化するのではないかと考えられる。30代以上の一部の保育者は、保護者から苦情を受けた際に、その背後に真の主張があるのではないかと考え、ストレスを感じやすくなる。保護者からの苦情を受けた際、その苦情の原因は自分にあると考え、しかも真の主張が不明なため、苦情に対する対処可能性が見出しにくく、ストレスを増加させているのではないかと考えられる。20代よりもその割

合が高いのは、20代より経験があるにもかかわらず、対処できていない自分と向き合わなければならないため、よりストレスがかかるのではないか。しかしながら、これとは逆に、先に述べた保育者とは別の30代以上の一部の保育者はこのようなストレス自体を認識していない。つまり、保護者から要求が不明確な苦情を受けた時、背後にある主張には目を向けていないということになる。要求が不明確なため、考えることをやめているか、または日々の業務などで考えないようにしている等の理由が考えられそうである。このような保育者は20代では見られないことを加味すると、20代では保護者からの苦情に対して漠然とした不安を抱いているが、経験を積むにつれてその背後の主張に目を向ける（または目を向けない）ようになるということであろうか。

(2) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの対処法とその頻度

保護者から苦情を受けた際、保育者はどのように対処しているのだろうか。ストレス対処法及びその頻度について考える。まずは、ストレスの対処について、20代と30代以上の違いを概観してみる。

質問①～④の全ての質問項目において、20代の平均値は30代以上の平均値に比べて高い又は同じ値を示している。このことから、20代の保育者は保護者から苦情を受けた際、保育者とかわったり、内省したり、当該保護者と積極的にかかわったりするなど、様々な対処を積極的に行っていることが推測できる。また、質問④の質問は、保育に関する行動以外のことをしてストレスに対処するという情動焦点型コーピングに関する質問であり、これについても20代は30代以上に比べ高い値を示している。つまり、情動焦点型のコーピングも多く取り入れながらも、いろいろと解決を模索している若い保育者の姿が浮かびあがる。

次は各質問における20代と30代以上の違いをもとに、若い保育者の傾向について考える。

「②-3元担任の保育者に相談するなどかわりをもつことを…」の質問項目において、20代と30代以上の保育者ではその平均に有意な差が見られた ($p<.01$)。元担任は自分が現在担任している子どもに直接接していた保育者である。20代保育者にとってそのような存在は、子どもとのかかわり方を直接教えてくれる存在であるため、有益な対処法と認知していると考えられる。それでは、30代保育者にこのような傾向が見られないのはどうしてだろうか。いくつかの可能性はあると考えられるが、経験のある30代保育者にとって、前任者に相談することは、前任者の指導と今の自分の指導を比較してしまうことにつながる。そのため、自分の現在の指導方法が上手くいっていないことを露呈させ、保育者としての自尊感情が低下する等の理由が考えられるのではないか。

「②苦情に対して内省する（深く考える）ことで対処しようとする」の各質問項目の平均値において、20代と30代以上ではある程度大きな値の差が見られた（20代平均3.93、30代以上平均3.64）。このことから20代保育者は30代以上の保育者に比べ、保護者から苦情を受けた際、内省しているものが比較的多いことが予想できる。この結果は、若い保育者は先に述べたように自分の力量のなさを感じやすいため、自分の行動の是非に目を向けやすくなるためであると考えられる。

次に30代以上の保育者に見られる傾向について考えてみる。質問②-1では20代は「4」（たまにそうしている）と答えた割合が46.2%と最も高いが、30代以上ではその様相が異なる。30代以上では、「4」（たまにそうしている）と回答した割合は21.7%と低く、「5」（いつもそうしている）と回答した割合及び、「1」（めったにしない）と回答した割合が20代に比べ比較的高くなる傾向が見られた。このような傾向は他の質問項目（質問②-2, 3）でも見られている。これらのことから、保育者は経験を積むにしたがって、ストレスに対して内省することで対処する保育者は2極化するのではないかと考えられる。30代以上の一部の保育者は、保護者から苦情を受けた際に、深く内省を行っている。20代よりもこの傾向が強いのは、経験を積み、責任も重くなっているためではないだろうか。しかしながら、これとは逆に、先に述べた保育者とは別の30代以上の一部の保育者は内省をほとんど行っていない。20代が多く内省していることを加味すると、20代の若い時代にある程度内省をし尽

し、苦情への対処にある程度見通しがもてるようになるため、このような結果になったのではないだろうか。

(3) 保護者から苦情を受けた際に感じたストレスが軽減したと考える理由の種類とストレス軽減効果の程度

保護者から苦情を受けた際、どのような方法がストレス軽減に効果的であるのだろうか。まずは保育者全体についてのストレス軽減効果について考察する。各質問の平均を概観すると、最小値は3.13(質問①-2)、最大値は3.95(質問③-3)であり、どの年代を通していても、質問にあげたものはストレス軽減に効果があると考えられる。特に、「質問③自分は一人ではないと思えた等が理由でストレスが消化できる場合」に関する質問に関する平均の値は高く(質問③-2 30代以上平均3.83, 質問③-3 30代以上平均3.95)、苦情に対してチームで対応することは、ストレス軽減に最も効果があるものであると考えられる。

次に20代と30代以上のストレス軽減効果の違いについて考察する。まずは、30代以上におけるストレス軽減方法について考える。先に述べた「質問③自分は一人ではないと思えた等が理由でストレスが消化できる場合」についてであるが、各質問の平均を比較すると、その値には違いがある(20代平均3.57, 30代以上平均3.75)。このことから、20代よりも30代以上の保育者の方が、チームで対応することによるストレス軽減効果をより感じているということになる。これは、20代はまだ職場に慣れておらず、チームで働くという感覚に乏しいが、年齢が上がるにつれて、チームで対応するという実感が増すためではないかと考えられる。

また、「質問②支援のコツ等を知ることで、ストレスが消化できる場合」についても各質問の平均を比較すると、その値には違いがある(20代平均3.29, 30代以上平均3.49)。このことから、20代よりも30代以上の保育者の方が、支援のコツを知ることにによるストレス軽減効果をより感じているということになる。4(2)においても考察したが、20代の保育者は保護者からの苦情を受けた際に、元担任等に相談する傾向があり、今起きた苦情への直接の対処法を求めている傾向がありそうである。このことも加味して考えると、若い保育者は、目の前の仕事をこなすのに精いっぱいであるが、30代以上になり、少し広い視野を持てるようになった結果、支援のコツに目が向き、その良さに気付くことでストレス軽減を実感しているのではないだろうか。

さらに、「質問①子どもや保護者のことを理解することで、ストレスが軽減できる場合」についても、各質問の平均を比較すると、その値には違いがあるとともに(20代平均3.20, 30代以上平均3.33)、その傾向も異なると考えられる。例えば、質問①-2では、20代は「3」(どちらでもない)と答えた割合が41.0%と最も高く、「4」(少しストレス軽減に役立った)と答えた割合が25.6%とその次に高いが、30代以上ではその様相が異なる。30代以上では、「3」(どちらでもない)と回答した割合は28.3%と低く、「5」(とてもストレスに役立った)と回答した割合及び、「0」(そのような経験がない)と回答した割合が20代に比べ比較的高くなる傾向が見られた。このような傾向は他の質問項目(質問①-1, 3, 4)でも見られている。このような異なる傾向が生まれるのにはどのような理由があるのだろうか。30代以上の一部の保育者は、苦情を言う保護者のパーソナリティや真の主張などに目を向けるようになり、その行為にストレス軽減効果を感じるようになる。しかしながら、それとは逆に先に述べた保育者とは別の30代以上の一部の保育者は、そのような方略を意識していない。20代保育者の多くが、これらの質問に「3」(どちらでもない)と回答していることを加味して考えると、保育者としての経験を多く積むにつれて、子どもや保護者の立場に目を向けることでストレスを軽減する方略を見いだすものが生まれるということなのではないか。

ここまででは、30代以上の保育者のストレス軽減方略について考えた。次に20代保育者のストレス軽減方略について考えたい。質問項目とその平均値を概観すると、ほとんどの項目において、30代以上の保育者の方がストレス軽減効果を感じている。つまり、20代保育者は、保護者からの苦情を受けた際、30代以上の保育者よりもストレスを大きく軽減させる方略をもっていないということになる。しかしながら「質問③-1苦情が起きたのは私のせいだと思うが、自分は未熟なのだから仕方がないことだと考えられたことが(ストレスの軽減に役立つ

た)」においてはその傾向が異なる。この質問は、未熟な保育者を想定しての質問であるため、20代保育者の平均値が高くなることは当然のことであると考えられるが、若い保育者が自分の実力を控えめに考えておくことは重要であると思われる。

5. おわりに

本研究では、特に離職の多い若い保育者の苦情対応に関するストレス軽減の手がかりを得るため、20代と30代以上の保育者のストレス源、対処行動、ストレス軽減方略の様相の相違について考察を行った。この研究は科学研究費助成事業基盤研究(C) (課題名: 保育者の保護者苦情対応に関するレジリエンス向上プログラムの開発) の助成を受けており、本研究を基にして今後レジリエンス向上プログラムが作成されていくこととなる。このプログラムは本研究にて明らかとなった若い保育者の感じるストレス源や対処行動、ストレス軽減方略に関する知識を直接プログラムとして若い保育者に直接伝えることで、自分が感じているストレスと他者の感じているストレスとの共通点を見い出したり、対処方法について他者の対処方法を知ること、そのバリエーションを増やしたり、自らのストレス軽減攻略を他者の方略との比較により見直したりすることが目標となる。そこで、本研究の考察とこの後取り組まれるプログラムの方向性について考えてみたい。

ストレス源について本研究では、保護者から苦情を受けた際、その苦情の表出の仕方や伝わり方に敏感であったり、自分の力量のなさを感じやすかったりするという若い保育者の姿が明らかになった。多くの若い保育者にとって苦情によるストレスというのは、これまで経験してこなかったことである。多くの若い保育者が保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方に敏感であったり、自分の力量のなさを感じやすかったりするという実態等を直接伝えられることで、自分が感じているストレスがより明確化されたり、自分の他者の感じているストレスとの共通点が見出されたりするという効果が期待できるのではないかな。このような経験を通して若い保育者は、苦情によるストレスと上手に付き合っていくことができるのではないだろうか。

対処行動については、元担任や苦情をいう保護者によりかかわりを求めたり、内省を行ったり、気分転換を行ったりするなど、ストレスに対して積極的に対処しようとする若い保育者の姿が明らかになった。このような実態を直接伝えられることで、自分の対処方法を見つめるとともに、他者の行っている対処法にも目を向けることができるようになるのではないだろうか。

ストレス軽減方略については、「自分は未熟だから(苦情が起きてしまったことは)仕方がないことだ」と考えておくことが、20代保育者のストレス軽減方略として効果的であると考えられた。このことについて直接伝えられることで、「自分は今未熟でも、ありのままの自分でよいのだ」という考えが生まれ、苦情によるストレスと上手に向き合うことができるようになるのではないかな。また、苦情に対してチームで対応することや、子どもや保護者に対しての支援のコツを知ること、子どもや保護者のことを理解することについてもストレス軽減に効果的であると考えられたが、その効果は30代になるにつれて高くなるものと思われた。このような実態を若い保育者が知ることで、今は目の前のことでいっぱいであるが、経験を積んでいくことで、より視野が広がる可能性があり、より効果的なストレス軽減方略を身に付けることが可能であることに気が付いていくのではないだろうか。そのことにより、今抱えているストレスは今後より軽減される可能性があるという見通しが生まれ、ストレスと上手に付き合っていくことができるのではないだろうか。

6. 引用文献

藤村 敦・結城裕也・柴田 亮 (2023).若い保育者が保護者苦情対応をする際のストレス源とストレス軽減方略

の検討 函館大谷短期大学紀要 37, 1-13.

藤村 敦・結城裕也・柴田 亮 (2024). 若い保育者が保護者苦情対応をする際のストレス源, 対処行動及びストレス軽減方略のバリエーションの検討 函館大谷短期大学紀要 38, 1-11.

池田幸代・大川一郎 (2012). 保育士・幼稚園教諭のストレスが職務に対する精神状態に及ぼす影響: 保育者の職務や職場環境に対する認識を媒介変数として 発達心理学研究 23(1), 23-35.

こども家庭庁 (2023). 指定保育士養成施設一覧 (令和5年4月1日時点) https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/e4b817c9-5282-4ccc-b0d5-ce15d7b5018c/1ad5e8d3/20241202_policies_hoiku_125.xlsx

こども家庭庁 (2024). 令和5年及び令和6年における保育士の各都道府県別有効求人倍率等の比較 (各年1月時点) https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/e4b817c9-5282-4ccc-b0d5-ce15d7b5018c/0c26b1be/20240424_policies_hoiku_109.pdf

厚生労働省 (2020). 新子育て安心プラン <https://www.mhlw.go.jp/content/11922000/000707805.pdf>

厚生労働省 (2024). 厚生労働省報道発表資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11602000/001214450.pdf>

日本私立大学学校振興・共済事業団 (2023). 令和5年度私立大学・短期大学等入学志願動向 <https://www.shigaku.go.jp/files/shigandoukouR5.pdf>

7. 付記

本研究はJSPS科学研究費補助金・基盤研究 (C) (課題番号: JP21K02422) の助成を受けました。

Appendix 1

保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの種類とストレスを感じた程度

質問項目	年齢 上段 N=39 下段 N=46	全体に占める回答者数の割合 (%)					平均 (SD) ※1	1要因分散分析 結果 (F 値)
		5	4	3	2	1	0	
① 保護者の苦情の表出の仕方や伝わり方にストレスを感じる場合	20～29						3.85	
	30～						3.86	
1.保護者から攻撃的な感じや強い口調で話されたことに対してストレスを…	20～29	38.5	35.9	10.3	10.3	5.1	0.0	0.34
	30～	47.8	19.6	19.6	10.9	0.0	2.2	
2.保護者が怒っていると感じたことに対してストレスを…	20～29	25.6	43.6	17.9	10.3	2.6	0.0	0.01
	30～	28.3	37.0	13.0	15.2	2.2	4.3	
3.直接苦情を受けるのではなく、知り合いの先生や、園長先生、他クラスの担任の先生などから、間接的に苦情を聞かされることに対してストレスを…	20～29	33.3	25.6	23.1	17.9	0.0	0.0	0.49
	30～	30.4	39.1	15.2	8.7	2.2	4.3	
4.他の保育園の職員、学童などの職員、保育園職員経験者など、保育等に携わる人から苦情を聞かされることに対してストレスを…	20～29	25.6	38.5	25.6	7.7	0.0	2.6	0.17
	30～	26.1	45.7	6.5	13.0	0.0	8.7	
5.直接ではなく、手紙を通して苦情を伝えられたことに対してストレスを…	20～29	30.8	41.0	12.8	5.1	2.6	7.7	0.88
	30～	30.4	28.3	17.4	4.3	8.7	10.9	
6.直接ではなく、連絡帳を通して苦情を伝えられたことに対してストレスを…	20～29	20.5	46.2	23.1	2.6	2.6	5.1	0.10
	30～	26.1	37.0	15.2	13.0	2.2	6.5	
7.直接ではなく、電話で苦情を伝えられたことに対してストレスを…	20～29	28.2	38.5	20.5	7.7	2.6	2.6	0.06
	30～	23.9	41.3	10.9	6.5	6.5	10.9	
8.母親からではなく、父親から苦情を伝えられたことに対してストレスを…	20～29	20.5	46.2	20.5	2.6	2.6	7.7	0.01
	30～	28.3	37.0	17.4	4.3	4.3	8.7	
② 苦情を受け、自分の力量のなさを感じ、ストレスとなる場合	20～29						3.82	
	30～						3.75	
1.苦情を受け、子どもに対する配慮が不足していたと感じ、ストレスを…	20～29	30.8	33.3	28.2	5.1	2.6	0.0	0.38
	30～	26.1	34.8	13.0	17.4	2.2	6.5	
2.苦情を受け、保護者に上手く伝えることができなかったと感じ、ストレスを…	20～29	38.5	28.2	15.4	12.8	2.6	2.6	
	30～	26.1	34.8	19.6	8.7	4.3	6.5	0.36

3.苦情を受けた内容について、結果として保護者と連携すべき内容であったと感じたが、保護者に伝えるべき内容かどうか判断ができていなかったことに對してストレスを…	20～29	23.1	35.9	25.6	10.3	2.6	2.6	3.68(1.04)	0.03
4.苦情を受け、保育者同士の連携ができていなかったと感じ、ストレスを…	30～	21.7	39.1	21.7	6.5	4.3	6.5	3.72(1.05)	
	20～29	28.2	38.5	17.9	12.8	0.0	2.6	3.84(1.00)	1.25
	30～	21.7	37.0	17.4	13.0	6.5	4.3	3.57(1.19)	
5.苦情を受け、自分がミスをしてしまったと感じ、ストレスを…	20～29	38.5	35.9	15.4	5.1	5.1	0.0	3.97(1.11)	0.04
	30～	32.6	32.6	19.6	6.5	2.2	6.5	3.93(1.03)	
6.苦情を受け、自分は余裕のない仕事をしてしまったと感じ、ストレスを…	20～29	33.3	30.8	17.9	7.7	7.7	2.6	3.76(1.24)	0.01
	30～	26.1	39.1	13.0	13.0	2.2	6.5	3.79(1.08)	
7.苦情を受け、自分はクラス経営が上手くできていないと感じ、ストレスを…	20～29	33.3	28.2	23.1	12.8	2.6	0.0	3.77(1.14)	0.00
	30～	32.6	30.4	10.9	15.2	4.3	6.5	3.77(1.23)	
③ 苦情を受けたが、要求されている内容が不明確であったり、要求されている内容はあっても、真の別の主張があるように感じたり、保護者からの評価が気になったりすることにストレスを感じる場合									
1.苦情の内容が不明確であり、主張されていることがわからないことにストレスを…	20～29	23.1	35.9	30.8	5.1	5.1	0.0	3.67(1.06)	0.46
	30～	28.3	34.8	8.7	17.4	0.0	10.9	3.83(1.09)	
2.「どうして○○なんですかね」「子どもが嫌がっているんですが、どうしたらよいですか？」等の疑問形で尋ねられたが、背景に別な主張がある（または主張が不明確である）と感じ、背景にある別な主張を想像すること（または主張が不明確なこと）にストレスを…	20～29	28.2	35.9	23.1	5.1	2.6	5.1	3.86(1.00)	0.40
	30～	23.9	34.8	19.6	15.2	0.0	6.5	3.72(1.03)	
3.「どういう状況でそうなったのですか」「あざがありました、何かありましたか？」等、その時の状況を聞くのみだったが、背景に別な主張がある（または主張が不明確である）と感じ、背景にある別な主張を想像すること（または主張が不明確なこと）にストレスを…	20～29	17.9	25.6	38.5	15.4	0.0	2.6	3.47(0.98)	0.06
	30～	23.9	34.8	19.6	8.7	10.9	2.2	3.53(1.27)	
4.園での子どもの気になる行動を話すのみに終始したが、背景に別な主張がある（または主張が不明確である）と感じ、背景にある別な主張を想像すること（または主張が不明確なこと）にストレスを…	20～29	17.9	41.0	23.1	10.3	7.7	0.0	3.51(1.14)	0.30
	30～	23.9	23.9	21.7	15.2	10.9	4.3	3.36(1.33)	
5.「けがしているんですけど」等の事実を伝えるのみであったが、背景に別な主張がある（または主張が不明確である）と感じ、背景にある別な主張を想像すること（または主張が不明確なこと）にストレスを…	20～29	23.1	41.0	20.5	12.8	2.6	0.0	3.69(1.06)	0.08
	30～	28.3	26.1	17.4	13.0	6.5	8.7	3.62(1.27)	

6.ただの他児に関する悪口や子ども同士の問題に関する報告があるのみであったが、背景に別な主張がある（または主張が不明確である）と感じ、背景にある別な主張を想像すること（または主張が不明確なこと）にストレスを…	20～29	23.1	<u>41.0</u>	23.1	7.7	2.6	2.0	3.76(1.00)	
7.自分に非はないと考えられた苦情であったもの、苦情を受ける中で、自分は保護者からどのようなに思われているのかという考えが生まれ、そのことでストレスを…	30～	23.9	<u>30.4</u>	17.4	13.0	4.3	10.9	3.63(1.18)	0.27
④ 苦情を受けたが、要求された内容について対応することが難しいと予想されたことにストレスを感じる場合	20～29	23.1	<u>41.0</u>	23.1	7.7	2.6	2.0	3.76(1.00)	
1.子ども同士の問題で再発防止が確約できない、園の行事の日程の移動を求める等、園等の実態から対応が困難であると予想されたことにストレスを…	30～	20.5	43.6	<u>25.6</u>	10.3	0.0	0.0	3.74(0.91)	0.16
2.苦情を受けたものの、どうしたらよいかわからない等、今後の自分自身の対応に見通しがもてないことに対してストレスを…	20～29	30.4	37.0	<u>13.0</u>	6.5	6.5	6.5	3.84(1.17)	
3.子どもへの指導について園の方針と異なることを主張されたり、園の行事より他のことを優先したいと主張する等、保護者の要求と園の方針が異なったりすることに対してストレスを…	30～	25.6	33.3	12.8	<u>23.1</u>	5.1	0.0	3.51(1.15)	0.67
	30～	26.1	37.0	17.4	<u>10.9</u>	4.3	4.3	3.73(1.13)	
	20～29	28.2	28.2	<u>28.2</u>	10.3	5.1	0.0	3.64(1.16)	0.32
	30～	32.6	30.4	<u>15.2</u>	8.7	6.5	6.5	3.79(1.23)	

※1 平均は「0」と回答した人数を除外して算出した

注) 下線は全体の割合よりも5%以上下回っている箇所を示し、二重下線は5%以上上回っている箇所を示す

Appendix 2

保護者から苦情を受けた際に感じたストレスの対処法とその頻度

質問項目	年齢 上段 N=39 下段 N=46	全体に占める回答者数の割合 (%)					平均 (SD)	1 要因分散 析結果 (F 値)
		5	4	3	2	1		
① 保育者とかかわることで対処しようとする	20～29						4.03	
	30～						3.70	
1.一緒に保育を行っている保育者に相談するなどかかわりを持つことを…	20～29	43.6	30.8	20.5	2.6	2.6	4.10(1.00)	0.11
	30～	47.8	26.1	10.9	10.9	4.3	4.02(1.20)	
2.同僚（先輩保育者を含む）の保育者に相談するなどかかわりを持つことを…	20～29	25.6	51.3	17.9	5.1	0.0	3.97(0.81)	0.23
	30～	37.0	32.6	13.0	15.2	2.2	3.87(1.15)	
3.元担任の保育者に相談するなどかかわりを持つことを…	20～29	38.5	38.5	20.5	2.6	0.0	4.13(0.83)	12.37*
	30～	19.6	28.3	23.9	19.6	8.7	3.30(1.25)	
4.上司の保育者（主任・園長等）に相談するなどかかわりを持つことを…	20～29	25.6	48.7	15.4	10.3	0.0	3.90(0.91)	1.65
	30～	19.6	45.7	17.4	10.9	6.5	3.61(1.13)	
② 苦情に対して内省する（深く考える）ことで対処しようとする	20～29						3.93	
	30～						3.64	
1.苦情の内容について内省する（深く考える）ことを…	20～29	30.8	46.2	17.9	5.1	0.0	4.03(0.84)	2.67
	30～	39.1	21.7	13.0	10.9	15.2	3.59(1.48)	
2.苦情に対する自分の対応方法について内省する（深く考える）ことを…	20～29	30.8	43.6	17.9	5.1	2.6	3.95(0.97)	0.54
	30～	39.1	26.1	15.2	10.9	8.7	3.76(1.32)	
3.苦情を受け、これまで自分が行ってきたその子に対する支援について内省する（深く考える）ことを…	20～29	20.5	51.3	20.5	2.6	5.1	3.79(0.98)	0.39
	30～	34.8	28.3	13.0	13.0	10.9	3.63(1.37)	
4.(苦情における要求が不明確な場合) 苦情に隠されている別の主張について内省する（深く考える）ことを…	20～29	35.9	30.8	28.2	2.6	2.6	3.95(1.00)	2.10
	30～	30.4	26.1	21.7	15.2	6.5	3.59(1.26)	
③ 苦情に対して、当該保護者と積極的ににかかわることで対処しようとする	20～29						3.99	
	30～						3.92	
1.苦情の内容に関する正確な情報を提供することを通して、理解を求めることを…	20～29	25.6	43.6	23.1	5.1	2.6	3.85(0.96)	0.00
	30～	39.1	28.3	15.2	13.0	4.3	3.85(1.21)	
2.保護者との対話を繰り返すことを…	20～29	46.2	20.5	33.3	0.0	0.0	4.13(0.89)	0.26
	30～	54.3	15.2	15.2	6.5	8.7	4.00(1.33)	

④ 苦情に対して、嫌なことを忘れる行動をすることで対処しようとする	20～29					3.85
	30～					3.59
1. 「趣味に没頭する」「考えないようにする」等、保育に関する行動以外のことを…	20～29		20.5	43.6	35.9	0.0
	30～		34.8	17.4	26.1	6.5
						1.22

注) 下線は全体の割合よりも5%以上上下回っている箇所を示し、二重下線は5%以上上回っている箇所を示す

* p < .01

Appendix 3

保護者から苦情を受けた際に感じたストレスが軽減したと考える理由の種類とストレス軽減効果の程度

質問項目	年齢	全体に占める回答者数の割合 (%)						平均 (SD)	1要因分散分析 結果 (F値)
		5	4	3	2	1	0		
	上段 N=39								
	下段 N=46								
① 子どもや保護者のことを理解することで、ストレスが軽減できる場合	20～29							3.20	
	30～							3.33	
1.「不安が高く、苦情を言いやすい保護者であった」等、保護者のパーソナリティを理解できたことが...	20～29	12.8	23.1	35.9	20.5	2.6	5.1	3.24(1.04)	0.57
	30～	26.1	15.2	19.6	8.7	10.9	19.6	3.46(1.41)	
2.保護者の苦情の背景にある別な主張が分かった（または予想できた）ことが...	20～29	10.3	25.6	41.0	17.9	5.1	0.0	3.18(1.02)	0.04
	30～	15.2	17.4	28.3	10.9	13.0	15.2	3.13(1.30)	
3.保護者の置かれている立場や考え方が分かった（または予想できた）ことで...	20～29	15.4	23.1	38.5	17.9	5.1	0.0	3.26(1.09)	0.05
	30～	17.4	28.3	19.6	13.0	10.9	10.9	3.32(1.29)	
4.保護者の抱える問題などが分かった（または予想できた）ことが...	20～29	10.3	28.2	30.8	25.6	5.1	0.0	3.13(1.08)	1.22
	30～	15.2	34.8	19.6	15.2	6.5	8.7	3.40(1.17)	
② 支援のコツ等を知ること、ストレスが消化できる場合	20～29							3.29	
	30～							3.49	
1.子どもに対する支援のコツなどが少しでも分かったことが...	20～29	17.9	23.1	25.6	28.2	2.6	2.6	3.26(1.16)	0.29
	30～	23.9	19.6	28.3	4.3	13.0	10.9	3.41(1.34)	
2.保護者の苦情に対する対応方法などが少しでも分かったことが...	20～29	15.4	33.3	28.2	17.9	5.1	0.0	3.36(1.11)	0.01
	30～	19.6	30.4	19.6	8.7	13.0	8.7	3.38(1.32)	
3.苦情以外の保護者への対応方法などが少しでも分かったことが...	20～29	10.3	33.3	33.3	17.9	2.6	2.6	3.32(0.99)	1.90
	30～	17.4	34.8	15.2	8.7	4.3	19.6	3.65(1.11)	
4.苦情が起きた背景（保護者の背景・子どもの背景等）について少しでも分かったことが...	20～29	17.9	17.9	35.9	23.1	5.1	0.0	3.21(1.15)	1.06
	30～	17.4	34.8	23.9	4.3	10.9	8.7	3.48(1.22)	
5.子どもを見る視点（理解するための視点等）について少しでも分かったことが...	20～29	7.7	33.3	41.0	15.4	2.6	0.0	3.28(0.92)	0.83
	30～	23.9	28.3	15.2	13.0	8.7	10.9	3.51(1.31)	
③ 自分は一人ではないと思えた等が理由で、ストレスが消化できる場合	20～29							3.57	
	30～							3.75	
1.苦情の後、子どもや保護者への対応について同じ職場の人等と共通理解ができた（又は対応に関する役割分担ができた）ことが...	20～29	20.5	35.9	28.2	7.7	7.7	0.0	3.54(1.14)	0.16
	30～	28.3	26.1	17.4	4.3	10.9	13.0	3.65(1.33)	

2.苦情に関して、同じ職場の人等に対して助けを求めることができたことが...	20～29	15.4	41.0	30.8	10.3	2.6	0.0	3.56(0.97)	1.17
	30～	30.4	32.6	13.0	6.5	6.5	10.9	3.83(1.20)	
3.苦情に関して他の同じ職場の人等と一緒に対応できたことが...	20～29	20.5	28.2	33.3	10.3	2.6	5.1	3.57(1.04)	2.37
	30～	32.6	32.6	10.9	6.5	4.3	13.0	3.95(1.13)	
4.苦情に関して他の同じ職場の人等に相談したことで、なんとなく安心できたことが...	20～29	15.4	41.0	30.8	7.7	2.6	2.6	3.61(0.95)	0.02
	30～	26.1	23.9	21.7	15.2	4.3	8.7	3.57(1.21)	
④ 自分なりの考え方ができた（または存在していた）等の理由で、ストレスが消化できる場合	20～29							3.39	
	30～							3.27	
1.「苦情が起きたのは私のせいだと思うが、自分はまだまだ未熟なのだから仕方がないことだ」と考えられたことが...	20～29	15.4	33.3	35.9	7.7	7.7	0.0	3.41(1.09)	0.97
	30～	15.2	21.7	26.1	13.0	13.0	10.9	3.15(1.30)	
2.「苦情に対し、考えうる対応をしたのだから、それ以上は対応不可能である」と考えられたことが...	20～29	10.3	30.8	46.2	10.3	2.6	0.0	3.36(0.90)	0.00
	30～	17.4	23.9	28.3	8.7	8.7	13.0	3.38(1.21)	

※1 平均は「0」と回答した人数を除外して算出した

注) 下線は全体の割合よりも5%以上下回っている箇所を示し、二重下線は5%以上上回っている箇所を示す