

初年次演習における 保育者のためのソーシャルマナー教育の試み

真下 知子、張 貞京、千古 利恵子、本山 益子

幼児教育学科では、今年度より、初年次演習（基礎）において、保育者をめざす学生を対象としたソーシャルマナー教育を実施している。学生自身がその必要性を認識し、主体的に学習できるよう、保育現場での同僚や保護者との具体的なコミュニケーションの場面を設定した教材を開発し、授業を行った。本稿では、本実践の内容、方法および受講後のアンケートの結果を報告する。

キーワード：初年次教育、ソーシャルマナー、保育者養成、コミュニケーション

1. はじめに

大学生にとって、コミュニケーション能力の習得は、他者との相互作用を活かし、大学での学びを充実させる為のみならず、就職後に様々な立場や年齢の人々と関わり、良好な人間関係を構築、維持していくために重要な課題である。その基礎として、近年重視されているのが、社会で活用できるマナー、すなわちソーシャルマナーである。本学、幼児教育学科の学生にとっても、学外実習や就職後に、教職員や保護者と適切なやりとりを行うためには、礼儀、作法に留まらず、相手への配慮や思いやりを相手に伝えるように表現できる力が不可欠であると考えられる。

本学科では、従来、正課外の講座としてソーシャルマナー講習会が開講されてきた。1年生の最初の学外実習である施設実習前に実施されてきた本講座は、社会人として必要なマナーについて学ぶことができ、学生からも一定の評価が得られている（Buntan Blog, 2015）。しかし、保育者をめざす学生のマナー教育としては、保育の現場を想定したケーススタディが有効であるとの主張がある（上野, 2015）。また、学生が個々

に必要なマナーやコミュニケーション力を意識し、日々の生活の中でもその習得をめざそうとする意欲や態度を養うためには、単発的ではなく、継続的に取り組むことが望ましい。保育者養成校の中には、マナーを扱う科目を必修として設けている大学もあり、その成果が報告されている（水谷他, 2010）が、本学科ではそのような科目を新設することはカリキュラム上困難であると考えられる。そこで今年度、初年次演習（基礎）の一部の時間を活用し、保育者のためのソーシャルマナー教育を行った。

初年次演習では大学での学習に必要な基礎的スキルを習得させるため、時間的余裕は極めて少ない（真下他, 2016）。そこで、新入生オリエンテーションの一環として、指月アワーで導入を行ったうえで、1回の授業のみ90分の授業を行い、その後は各授業の最初15分程度を活用して継続的に実施した。本稿では、本実践の内容、方法および受講後のアンケートの結果を報告する。

2. 初年次演習（基礎）におけるソーシャルマナー教育

(1) ソーシャルマナー教育の目的

信頼される保育者となるために、日頃発している言葉やしぐさ、態度等を振り返り、自分に足りない事柄を認識するとともに、改善方法を考える機会とする。

(2) 内容・方法

①対象

幼児教育学科1年生 全クラス

②実施時間・形態

導入として、指月アワーでソーシャルマナー教育の必要性和学習内容を伝える約45分の指導を行った。そして、初年次演習（基礎）の第5回目の授業でのみ、2つの場面について個人で考え、グループで意見交換し、教員が望ましい対応方法について解説するという学習を90分かけて行った。以降は、第6回目から第10回目まで、ワークシート形式の事例を用いた個人学習を授業の最初約10分で行い、教員が簡単な解説を5分程度で行うという活動を継続して行った。初年次演習の授業計画を表1に示す。

③教材

保育現場で日常的に起こりうる場面や保育者と保護者のコミュニケーションで誤解が生じやすい場面（張、真下、2015、2016）を取り上げ、会話形式のシナリオとその場面を表すイラストを提示した教材を作成した。イラストは、絵の印象で特別な反応を誘発することをなるべく避けるため、P-Fスタディ（Picture-Frustration Study）（林ほか、2011）を参考に、線画を用い、人物の表情や態度を省略したものとした。例として、第5回（ソーシャルマナーの1回目）で使用したシナリオ（電話応答）を図1に示す。

表1 初年次演習（基礎）授業計画

回	内容	形態
1	短期大学での学び（接続・転換教育）	講義
2 聴く・話す	3コマを使って自己紹介	演習
3 発想する	聴き取り課題の目的と方法	講義
4	ブレインストーミングとは ブレインストーミングの実習	演習
<指月アワー>	ソーシャルマナーの必要性（合同）	講義
5 ソーシャルマナー	保育現場での事例を通して考える （①電話応答、②降園時）	演習
	ソーシャルマナー（③会議中の中座）	講義
6 聴く・まとめる	実習オリエンテーションを想定した メモの作成	演習
7	ソーシャルマナー（④保護者より） 小レポートの相互評価	演習
8 書く	ソーシャルマナー（⑤無言の保護者） 主張と根拠 引用の方法 事実と意見の区別	講義
9 聴く・まとめる	ソーシャルマナー（⑥先輩より） 保護者からの相談を想定した 報告書作成	演習
10	ソーシャルマナー（⑦複数の保護者） テーマの検討	講義
11	提示資料の作成	演習
12 発表する	グループ内発表と相互評価	演習
13	相互評価のまとめ提出	演習
14	次の発表に向けての準備	演習
15	全体での発表と相互評価（前半）	演習
	全体での発表と相互評価（後半）	演習
	発表の振り返りレポート提出	演習
	まとめ	講義

ぶんたん保育園に勤務する保育者のAさんは、朝、事務室で電話をとりました。クマ組のB美ちゃんのお母さんからでした。
B美ちゃんのお母さんは次のように言いました。
「クマ組のB美の母です。B美が熱を出しました。38度ありますので、今日は休みます。」

Aさんは次のように答え、電話を切りました。
「は～い！わかりました～。失礼しま～す」

図1 シナリオの例：電話応答

このシナリオの後に、以下のような問いを設定し、自由に記述させた。

Q1. Aさんの返答について、どう思いますか？
自由に書いて下さい。

Q2. あなたがAさんならば、どのような返答をしますか？下の吹き出しに書いてみましょう。

実際のワークシートの例を図2、3に示す。



図2 ワークシート教材の例（電話応答）



図3 ワークシート教材の例（降園時）

また、ワークシートごとに進行（指導）案を作成した。例を表2に示す。

表2 「電話応答」進行（指導）案（40分）

<p>「1. 電話応答」のシートを用いて個人ワーク</p> <p>↓</p> <p>前後左右で4人位のグループを作り、それぞれの記述を紹介し合う。</p> <p>※グループの中で一人が記録（箇条書き可）をとるよう指示する。</p> <p>↓</p> <p>いくつかのグループに口頭で発表させる。（3つ程度）</p> <p>※発表で出てきた意見以外の意見があれば、発言するよう促す。</p> <p>↓</p> <p>Aさんの返答の問題点、返答として必要な事柄について教員が補足説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者への望ましい言葉遣い、話し方（「はーい！」などは馴れ馴れしい印象を与える場合もある） ・子どもが熱を出した時の保護者の気持ちに寄り添い、「お大事に」等、気遣いを表す返答が必要。 <p>※保護者が仕事をしている場合には、子どもの体調不良によって仕事を休まなければならないことが多く、そのことによって周囲に迷惑がかかる、仕事が滞るといったことも保護者にとっては大きなストレスとなる。「お母さんも（お仕事を休むこと）大変ですね。」「お仕事の方、大丈夫ですか。」等、保育者からの労いの言葉が心理的なサポートとなる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休むことによって、子どもが楽しみにしていた行事等に参加出来ない場合には、後でフォローすることも考えておくといい。 ・翌日に持参すべき物がある場合には、返答の際に伝えるか、改めて連絡するという配慮も必要。

図2、3の「1. 電話応答」、「2. 降園時」に加え、「3. 会議中の中座」「4. 保護者に話しかけられて」「5. 無言の保護者」「6. 先輩に勧められて」「7. 複数の保護者」の計7つのワークシートを開発し、使用した。

④指導の方法

初年次演習は5名の教員で担当しているため、各クラスで指導内容に差が生じないように、毎回、表2に示したようなソーシャルマナーに関する進行（指導）案を作成し、各担当者はそれに従って授業を行った。この事例を用いた授業の所要

時間は約40分で、この他に「降園時」の事例を用いた学習も同じく40分で行った。なお、第6回目以降は、個人ワークの後、ペアでの共有を行い、教員が望ましい対応について説明を行った（約15分）。

3. 受講後アンケートの実施

初年次演習でのソーシャルマナーに関する授業への興味・関心と有効性について、学生の意識を調査するため、最終授業時にアンケート調査を実施した。

- (1) 対象 幼児教育学科1年生、220名
- (2) 実施日 初年次演習の最終授業日
- (3) 質問内容

授業後アンケートの最後に、「ソーシャルマナー」の学習について、興味・関心と有効性に関する2つの質問を設定し、①そう思わない、②あまりそう思わない、③ややそう思う、④そう思う、の4件法で回答を求めた。

1. ソーシャルマナーの学習に、興味をもって取り組むことができた。（興味・関心）
2. ソーシャルマナーの学習は、今後役立つと思う。（有効性）

また、アンケートの最後に、「初年次演習の授業を受けて感じたことを自由に書いて下さい。また、さらに学びたいと思うことがあれば、書いて下さい。」と教示し、自由記述による回答を求めた。

(4) 結果・考察

選択肢による回答の平均値と標準偏差を表3に示す。

表3 選択肢による回答の平均値と標準偏差

1. 興味・関心	2. 有効性
3.2	3.5
(0.7)	(0.5)

※カッコ内は標準偏差

選択肢による回答の平均値は興味・関心、有効性ともに3以上であり、本授業での学習に興味をもって取り組み、意義を感じられた学生が多かったことが示唆された。

自由記述による回答件数は、全体で59件あり、その中でソーシャルマナーに関する記述が36件あった。

記述内容は、主に次の4つのカテゴリーに分類できた。記述例と共に以下に示す。

①将来への有効性（17件）

- ・ソーシャルマナーの学習は今後必ずそういう場面にでくわすと思うし、役に立つと思う。「なるほど!」と思うことが多くて興味深かった。
- ・社会に出てからとても役立つと思った。
- ・保育現場で実際に行ったことを学べたのでためになった。

②保護者対応への関心（9件）

- ・保護者との関わりについて考えることができた。
- ・保護者とのコミュニケーションの取り方や対応の仕方を学べてよかった。
- ・保護者への対応の難しさを知りました。

③授業内容への興味（5件）

- ・保育者になった時の対応を自分で考えたり、友達の意見を聞いたり、良い勉強になった。
- ・ソーシャルマナーについて取り組んだことがとてもよかった。現場にでた時に必要なことばかりでとても役立ったし興味をもって取り

組めた。

④必要性の認識（3件）

- ・ソーシャルマナーをきちんと身につけておくことが大切だと思いました。

⑤その他（2件）

- ・基本的なマナーが少し身についた気がします。

授業内容全体に対する自由記述の中で、ソーシャルマナーに関する記述が半数以上であったことから、本学習が学生の印象に残ったことがうかがえる。記述内容より、保育現場で実際に起こりうる様々な場面を事例として取り上げ、シナリオとイラストを用いた教材を活用したことが、学生の主体的な思考を促したと考えられる。

保育者となった時の自分をイメージしながら、相手の立場に立って考えるという活動を通して、マニュアル的な学習ではない、活用できるソーシャルスキルとは何かを一人ひとりが考える機会となるよう、今後も改善を重ねていきたい。そして、このような学習の積み重ねが実践に結びつくことを願い、授業研究を継続したい。

謝辞

非常勤講師として本科目をご担当いただき、授業内容、方法の検討および学生の指導にご尽力いただきました梶丸岳先生に記して謝意を述べる。

<引用・参考文献>

- 京都文教短期大学、教育研究支援課、「ソーシャルマナー講習会（幼教1回生対象）」、Buntan Blog、
<http://www.cyber.kbu.ac.jp/blog/buntan/2015/09/1-14.html>、2016.11 参照
- 水谷啓子他「保育者養成の教育課程（保育学科）へのビジネスマナー教育の導入について」、名古屋女子大学紀要、56、311-322、2010
- 真下知子他、「幼児教育学科における初年次演習の取り組み」、京都文教短期大学研究紀要、54、127-132、2016
- 上野真由美、「保育者養成機関におけるマナー教育の効果－授業アンケートの分析結果より－」、名古屋女子大学紀要、61、p.333-344、2015
- 張貞京、真下知子、「保育者－保護者間の誤解に関する基礎調査」、京都文教短期大学研究紀要、53、p.55-66、2015
- 張貞京、真下知子、「保護者－保育者間のコミュニケーションにおける誤解事例の収集」、京都文教短期大学研究紀要、54、47-58、2016
- 林勝造、『P－Fスタディ解説 2006年版』、三京房、2011

