

研 究

関わりの難しい保護者像と保育者のバーンアウトの実態

—保育者へのサポート要因を探る—

黒川祐貴子¹⁾, 青木紀久代²⁾, 山崎 玲奈³⁾

〔論文要旨〕

本研究では、関わりの難しい保護者像と、対応する保育者のバーンアウトの実態を明らかにした。さらに、サポートを得ることによって保育者のバーンアウトがどのように低減されるのかをバーンアウトモデルを用いて検討した。東京都内の公私立保育園に勤務する保育者に質問紙調査をした結果、園への支配的態度をとる保護者は保育者にとって関わりが難しいと認知されることが示された。共分散構造分析により、保育者のバーンアウトは、保育者が保護者の園への支配的態度を認知したことによって直接的に高められるが、園内協力を通して情緒的サポートを得ると低減される可能性が示された。また、適切に外部資源を活用することの必要性が示唆された。

Key words : 関わりの難しい保護者, 保育者, バーンアウトモデル, 情緒的サポート, 園内協力

I. 問題と目的

子育てを支援する保育者の立場は時代とともに変遷を辿ってきた^{1,2)}。2008年には新保育所保育指針の中で「保護者に対する支援」が保育者の仕事の一環として明言され、より積極的に行うことが求められるようになった³⁾。しかし、支援の対象者である保護者の中には対応が非常に困難なケースもある⁴⁾。そのようなケースでは、保育者や保育園を支えるサポート体制が必要となろう。

保育者にとって保護者対応に苦慮するケースは、関係の築けなさ、関わりの難しさの特徴とするものが最も多いことが示されてきた⁵⁾。本間は、「理不尽かつ非合理、高圧的かつ感情的、教育現場をかき回し、教師たちをおびやかす、やがて消耗させていく親たち」をモンスターペアレントとして論じている⁶⁾。保護者が

過剰な要求やクレームを出し、それがトラブルに発展していくような場合、保育者はバーンアウトの危機に直面し、休職・離職といった結果になることさえあると考えられる。

このような関わりの難しい保護者に対応する保育者のバーンアウトの危機が現場で感じられているにもかかわらず、その実証的研究は数少ない^{7,8)}。そのため、このような状況下での保育者のバーンアウトモデルを作成し、保育者へのサポート要因を含め検討することで、現場への有効な示唆が得られると考えられる。

バーンアウトの要因研究において、一般的にはその促進要因（ストレッサー）として、役割の曖昧さ、役割葛藤、対人関係など対人援助の職業上避けられない問題が考えられている^{9~11)}。また、抑止要因として、本人の積極的な問題解決志向のコーピング¹²⁾、ソーシャルサポートを得ることへの抵抗感の低さ¹³⁾といっ

Clinical Images of Parents Difficult to Associate with and Burnout of Nursery Specialists :
Searching Support for Nursery Specialists

Yukiko KUROKAWA, Kikuyo AOKI, Rena YAMAZAKI

1) お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科博士後期課程（臨床心理士 / 大学院生）

2) お茶の水女子大学（教育職 / 研究職 / 臨床心理士）

3) 尾山台すすくクリニック（臨床心理士）

別刷請求先：黒川祐貴子 お茶の水女子大学大学院人間文化創成科学研究科青木紀久代研究室

〒112-8610 東京都文京区大塚2-1-1

Tel/Fax : 03-5978-5772

[2252]

受付 10. 7. 6

採用 14. 5. 19

た個人要因、具体的な助言や物理的援助などの「道具的サポート」、承認や信頼、心配といった気にかけることの「情緒的サポート」を得ることなどの環境要因が指摘されている^{14,15)}。これらのストレスや抑止要因などの要因同士が、互いに独立しているモデルや、相関のみの関連を想定したモデルを検討する研究が多い^{12~18)}。それらの検討の結果から、職場内のサポート¹⁶⁾、特に「情緒的サポート」が効果的であるという知見もある^{14,17,18)}。

関わりの難しい保護者への対応においては問題解決への具体的な対応を求められるため、保育者が「道具的サポート」を持っていることがバーンアウトを抑止する可能性がある。保育園での「道具的サポート」は、金子や柏女らが述べているように、保育者同士で事実確認をしたり、話し合い、役割をもって対応したりする「園内協力」と、専門機関に介入を依頼する「外部協力」が考えられる^{19,20)}。「園内協力」がサポート体制の基盤となり²¹⁾、「外部協力」や「情緒的サポート」を促進することが予想される。

バーンアウトは、「人間相手の仕事に携わる人々にしばしば生じる情緒的消耗と批判的症候」と定義される²²⁾。保育者は、磯野ら、小林らによると、バーンアウトの構成要素のうち「脱人格化」（クライアントやスタッフに対して心を込めて関わるができない状態）の上昇がみられにくいと言われている^{8,23)}。つまり、「情緒的消耗」を感じていてもそれを押して懸命に保護者にコミットし続け、その後バーンアウトに至ると推測される。

そこで、本研究ではこれらの要因間の関連を想定し、以下のことを目的とした。第一に、関わりの難しい保護者に対する保育者の捉え方（以後、関わりの難しい保護者像）を明らかにする。第二に、そういった保護者に対応した保育者のバーンアウトの実態を明らかにする。第三に、「園内協力」、「外部協力」、「情緒的サポート」を媒介変数とする保育者のバーンアウトモデルを検討する。

Ⅱ. 方 法

1. 予備調査：対象と手続き、調査内容

「関わりの難しい保護者像」に関わる項目作成のため、東京都社会福祉協議会（以後、東社協）を通じて依頼し、都内の公私立・区市町村の保育園18園の保育者各1名へ、ヒアリングを行った。「関わりの難しい

保護者と聞いて思い浮かぶ言葉を自由に挙げて下さい」と教示し、挙げた言葉から、先行研究を参考に、例えば「要求がエスカレートする」、「不安が強い」など20項目からなる「関わりの難しい保護者像」の項目群を作成した^{4~6)}。その項目群を用いて、協力の得られた38の保育園を対象に調査票を郵送、回収した（1園につき複数回答あり、有効回答数48）。上記「関わりの難しい保護者像」の20項目に「とてもよくあてはまる」～「全くあてはまらない」の5件法にて回答を求めた。その結果、天井効果、フロア効果の著しい項目を削除、またはワーディングを精査し、11項目を残した。項目は「職員の助言を聞き入れない」、「保育からはずれたことを要求する」などであり、この項目群「関わりの難しい保護者像（11項目）」を本調査で用いることとした。予備調査時期は2009年7～9月であった。

2. 本調査

1) 対象と手続き

都内の公私立・区市町村の保育園に東社協を通じて郵送にて1,680部の調査票を配布し912の回答を得た（回収率54.3%）。回答は、保護者からのクレーム対応に非常に苦慮したケース1つについてとし、保護者からのクレームの矛先となった、あるいは最も身近に関わった保育者へ回答を依頼した。そのうち、分析に必要なすべての回答を満たした640の回答を分析対象とした。調査は、2009年12月～2010年1月に実施した。

2) 調査内容

i. 予備調査によって作成した「関わりの難しい保護者像」に関する11項目

「とてもよくあてはまる」～「全くあてはまらない」の5件法にて回答を求めた。

ii. 園内協力（保育者同士の協力）に関する項目

先行研究を参考に「保育園内で、複数職員が役割分担し、その保護者と接した」など7項目を作成した^{19,20)}。

iii. 外部協力（園外の機関から得られた協力）に関する項目

先行研究を参考に「外部機関の職員と連絡を取り合った」など5項目を作成した^{19,20)}。

iv. 情緒的サポート（周囲からの承認や信頼、心配といった気かけられること）に関する項目

先行研究を参考に「本気で心配してくれる人がいた」など7項目を作成した^{17,18,24)}。

なお、ii～ivはいずれも「よくあった」～「全くなかった」の5件法とした。

v. 保育者のバーンアウト尺度

著者に了解を得て、日本版バーンアウト尺度の17項目の文中の「仕事」を「保育」に、「患者」を「保護者」、「子ども」に変えて用いた。「とてもよくあてはまる」～「全くあてはまらない」の5件法にて回答を求めた²⁵⁾。

統計解析にはSPSS 17.0およびAmos17.0を使用した。なお、すべての各項目内容は結果の表1～3に記した。

3. 倫理的配慮

調査内容は東社協保育部会にて内容が検討され、了承が得られた。さらに、筆者らの所属機関における学術研究に関する倫理委員会の承認を得た。協力者へは調査票の冒頭で調査の主旨を述べ、また、調査結果はすべて統計的に処理され、個人が特定される形で公表されることは一切ない旨を記した。調査票への回答をもって、調査に同意を得たものとみなした。

Ⅲ. 結 果

1. 対象者の年齢と役職

対象者は、「担任保育士」135名（20代～60代、最頻値：40代）、「園長」414名（20代～70代、最頻値：50代）、「主任」91名（20代～60代、最頻値：50代）、計640名であった。なお、最も物理的、心理的に保護者との距離が近いのが担任保育士であるとの判断から、本稿では因子分析より後の分析には担任保育士の資料のみを対象とした。

2. 因子分析結果と項目得点

1) 関わりの難しい保護者像（表1）

関わりの難しい保護者像に関する項目について重み付けなし最小二乗法プロマックス回転による探索的因子分析を行った（以下の因子分析も同様の手法を用いた）。その際、因子負荷量が.40以上、かつ複数の因子にまたがらない項目を残すよう調整したところ2因子9項目を抽出した。2因子については、過剰な要求、一方的な物言い、激しいクレーム、といった内容からなる「園への支配的態度」（ $\alpha = .81$ ）と、情緒的に不適切であったり、過干渉であったりといった内容からなる「子どもへの不適切な関わり」（ $\alpha = .62$ ）とそれ

表1 関わりの難しい保護者像の項目得点と因子分析結果

n=640					
項目内容		平均値	標準偏差	I	II
				α 係数	
園への 支配的態度	職員の助言を聞き入れない	4.03	.92	.74	-.01
	クレームに対し園から謝罪されても許さない	3.58	1.11	.73	-.15
	保育からはずれたことを要求する	3.85	1.11	.66	-.01
	思い込みが激しく被害妄想的である	4.20	.95	.60	.11
	要求がエスカレートする	4.15	.93	.58	.16
	他の保護者や外部機関へ園のクレームを訴えかけ、同調させようとする	3.49	1.35	.47	-.07
	自己中心的な発言が多い	4.46	.78	.45	.36
子どもへの 不適切な関わり	自分の子どもに対し支配的である	3.92	1.13	-.14	.73
	自分の子どもとの情緒的やりとりが適切でないことが多い	3.94	1.01	-.02	.72
累積寄与率 (%)				38.56	44.17
因子間相関				I	II
				I	.69
				II	—

ぞれ命名した。このうち、後者は信頼性が低かったため、その後の分析では用いなかった。

2) 協力とサポート (表2)

「園内協力」、「外部協力」、「情緒的サポート」に関する項目について因子分析を行い、それぞれ1因子性が確認された ($\alpha = .75, \alpha = .81, \alpha = .91$)。

3) 保育者のバーンアウト (表3)

既存の尺度と同じ3因子が確認された。すなわち、心身ともに疲れ果てたり、ゆとりがなくなる「情緒的消耗感」($\alpha = .86$)、仕事に関することが面倒に感じる「脱人格化」($\alpha = .86$)、仕事に関するやりがいや自信が含まれる「個人的達成感」(反転項目とし、因子名は「個人的達成感の減退」 $\alpha = .79$)であった。「こまごまと気配りすることが面倒に感じるがあった」の1項目は、因子負荷量の値が.40未満であったため、除外した。

3. 下位尺度得点 (表4)

各変数の合計得点を項目数で割った平均値を下位尺度得点とし、担任保育士 ($n = 135$) の平均値、標準偏差を示した。関わりの難しい保護者像の「園への支配的態度」と、協力とサポートの「園内協力」、「情緒

的サポート」の尺度得点は4点以上であり、それぞれ高い値となった。これに対し、協力とサポートの「外部協力」の尺度得点は1.82点と低かった。田尾らはバーンアウト尺度の項目の合計得点を用いて「情緒的消耗感」19点以上、「脱人格化」15点以上、「個人的達成感」15点以下を「注意域」としている²⁵⁾。本研究でもこの基準に従って判断したところ、「情緒的消耗感」では55名(40.7%)、「個人的達成感の減退」では19名(14.1%)が「注意域」と判断された。「脱人格化」については、もともと6項目であるが、本研究では因子分析によって1項目少ない5項目となったため、田尾らの基準値から平均値を求め2.5点以上を基準値として用いた。その結果「脱人格化」においては57名(42.2%)が「注意域」と判断された。

4. 下位尺度得点間の相関 (表5)

担任保育士における下位尺度得点間の相関を求めた。関わりの難しい保護者像の「園への支配的態度」は、協力とサポートのうち「園内協力」、「外部協力」と、また保育者のバーンアウトの「情緒的消耗感」との間に低い正の相関がみられた ($r = .28, r = .21, r = .25$)。協力とサポートの要因同士では、「園内協力」

表2 協力とサポートの項目得点と因子分析結果

n=640					
	項目内容	平均値	標準偏差	因子負荷量	累積寄与率 (%) α 係数
園内協力	保育園内で、その家庭についてケース検討会を開いた	3.61	1.29	.63	31.60 .75
	園がこれまで行った対応を振り返った	4.21	.88	.62	
	その保護者や家庭の様子を観察し、理解を深めた	4.25	.89	.62	
	保育園内で、その保護者について複数職員で話し合い、一貫した対応を取った	4.57	.71	.57	
	保育園内で、複数職員が役割分担し、その保護者と接した	3.68	1.22	.53	
	クレームを受けた前後の状況を記録し、事実関係を整理した	4.25	.96	.48	
	クレームを寄せてくる保護者の家庭と園とで話し合いをした	4.22	.96	.47	
外部協力	専門家からその保護者への対応についてアドバイスを得た	2.25	1.47	.83	47.17 .81
	外部機関と園とで役割分担をしてその家庭と関わった	2.09	1.45	.72	
	外部機関の職員と連絡を取り合った	2.79	1.58	.64	
	保育園内で、巡回相談員や臨床心理士と共に、保護者対応についての研修会を実施した	1.98	1.32	.63	
	巡回相談員や臨床心理士がその保護者と話した	1.57	1.14	.60	
情緒的サポート	信頼してくれる人がいた	4.20	.96	.80	58.78 .91
	同僚や仲間が認めてくれた	4.25	.93	.78	
	本気で心配してくれる人がいた	4.13	1.06	.78	
	気軽に相談できる相手がいた	4.13	1.04	.78	
	上司や仲間から励ましを受けた	3.97	1.11	.78	
	褒め、評価してくれる人がいた	3.61	1.19	.74	
	個人的な話を聞いてくれる人がいた	4.01	1.12	.71	

注) 因子分析は「園内協力」、「外部協力」、「情緒的サポート」それぞれに行った。

表3 保育者のバーンアウトの項目得点と因子分析結果

n=640

項目内容		平均値	標準偏差	I	II	III	α 係数
脱人格化	保育はどうでもよいと思うことがあった	1.74	.93	.86	-.10	.05	.86
	保育がつまらなく思えて仕方のないことがあった	2.19	1.14	.76	.06	-.02	
	園で、職員や保護者たちと何も話したくなくなったり、子どもたちと接したくなくなったりした	2.09	1.14	.73	.05	-.02	
	同僚や子どもたち、保護者方の顔を見るのも嫌になることがあった	2.30	1.22	.71	.09	.04	
	保育は、自分にとってあまり意味がないと思うことがあった	1.87	.88	.68	-.09	-.12	
情緒的消耗感	体も気持ちも疲れ果てたと思うことがあった	3.55	1.25	-.19	.93	-.01	.86
	一日の保育が終わると「やっと終わった」と感じる	2.99	1.30	.08	.68	.05	
	保育のために心にゆとりがなくなったりと感じることがあった	3.31	1.34	.03	.66	-.12	
	出勤前、保育園に行くのが嫌になって、家にいたいと思うことがあった	2.70	1.34	.31	.55	-.01	
	「保育なんて、もうやめたい」と思うことがあった	2.64	1.39	.31	.49	.06	
個人的達成感の減退	保育が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがあった	3.54	.99	-.03	-.07	.81	.79
	保育に心から喜びを感じることもあった	3.73	.96	-.06	-.02	.78	
	保育を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがあった	3.51	1.02	.01	-.05	.63	
	我ながら、仕事を上手くやり終えたと思うことがあった	3.21	1.01	.08	-.02	.61	
	保育は自分の性分に合っていると思うことがあった	3.40	.98	-.14	.04	.54	
	我を忘れるほど保育に熱中することがあった	2.57	1.08	.17	.22	.45	
累積寄与率 (%)				33.87	48.65	52.78	
因子間相関				I	II	III	
I				—	.72	.26	
II					—	.12	
III						—	

と「外部協力」、「情緒的サポート」がそれぞれ正の相関があった ($r = .33$, $r = .48$)。また、「情緒的サポート」と保育者のバーンアウトの合計得点、および「脱人格化」との間に低い負の相関がみられた ($r = -.20$, $r = -.25$)。

5. バーンアウトモデルの検討 (図)

保護者像の「園への支配的態度」、協力とサポートの「園内協力」、「外部協力」、「情緒的サポート」と保育者のバーンアウトの関連を想定したモデルを検討するため、共分散構造分析を行った。最終的に採用したモデルを図に示した。まず、バーンアウトは3つの構成要素「情緒的消耗感」、「脱人格化」、「個人的達成感の減退」からなる1つの概念である。そのため、バー

表4 担任保育士の下位尺度得点

n=135

		平均値	標準偏差
保護者像	園への支配的態度	4.00	.65
	園内協力	4.01	.65
協力とサポート	外部協力	1.82	1.00
	情緒的サポート	4.40	.63
バーンアウト	情緒的消耗感	3.35	1.00
	脱人格化	2.29	.86
	個人的達成感の減退	2.75	.75

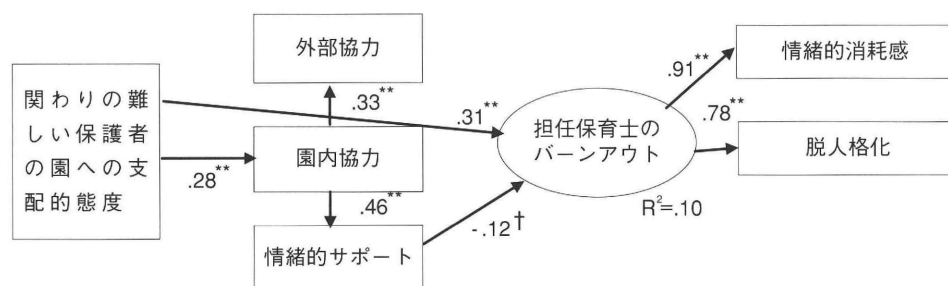
ンアウトから、それぞれの下位尺度へとパスを引いた。その結果、担任保育士のバーンアウトから、下位尺度である「情緒的消耗感」、「脱人格化」のみ有意な正のパスが確認された ($\beta = .91$, $\beta = .78$)。また、関わりの難しい保護者像の「園への支配的態度」から担任

表5 担任保育士における、下位尺度得点間の相関分析結果

n=135

		協力とサポート			バーンアウト			
		園内協力	外部協力	情緒的サポート	バーンアウト合計得点	情緒的消耗感	脱人格化	個人的達成感の減退
保護者像	園への支配的態度	.28**	.21*	.08	.18	.25**	.17	-.02
	園内協力		.33**	.48**	.03	.09	.01	-.07
協力とサポート	外部協力			.16	-.02	.07	.01	-.07
	情緒的サポート				-.20*	-.09	-.25**	-.09

*: p<.05 ** : p<.01



n=135

 $\chi^2(9)=13.55, p=.14, CFI=.97, RMSEA=.06, **:p<.01, \dagger:p<.10$

注) 矢印の値はパス係数を表し、誤差項は省略した。

図 担任保育士のバーンアウトモデル

保育士のバーンアウトへの直接の影響がみられ、こうした保護者像がストレス要因となりうることが明らかになった ($\beta = .31$)。協力とサポート要因の関連では「園への支配的態度」から「園内協力」へ、「園内協力」から「情緒的サポート」への正のパスが有意になった ($\beta = .28, \beta = .46$)。「情緒的サポート」から担任保育士のバーンアウトへは負の有意傾向がみられた ($\beta = -.12$)。また、「園内協力」から「外部協力」への正のパスも有意であった ($\beta = .33$)。「園内協力」、「外部協力」それぞれから直接、担任保育士のバーンアウトへの影響はみられなかった。これらのことから、保護者像がより対応困難であるほど「園内協力」が生じ、そこから「情緒的サポート」が促されることが明らかになった。また、「情緒的サポート」によってバーンアウトが抑止される可能性が見出された。

IV. 考 察

1. 保育者の捉える関わりの難しい保護者像

探索的因子分析の結果から、保育者は保護者が園に対して支配的な態度をとっていると捉えたとき、関わりが難しいと感じることが明らかとなった。このことは、先行研究⁵⁾の報告を支持する結果であった。本間には、「モンスターペアレントは、『モンスターという生

き物』なのではなく、普通の人がモンスター化してしまっている『状態』である」と述べている⁶⁾。この考えを参考に考えるならば、「園への支配的態度」という保護者像は、個人的な保護者の特徴というより、保護者と保育者という関係性の中で生じる保護者の状態といえる。

2. 担任保育士のバーンアウト

関わりの難しい保護者へ対応する担任保育士のバーンアウトの「注意域」に該当する割合は、先行研究⁸⁾での一般的な保育士の結果と比較すると、「情緒的消耗感」が2倍、「脱人格化」では4倍と高く、一方で「個人的達成感の減退」では0.6倍と低くなっていた。この結果から、保育へのやりがいは未だに失ってはいないものの、「情緒的消耗感」や「脱人格化」は深刻であることがうかがえた。

3. 協力とサポート

本研究では「園内協力」の得点が高いとする結果が得られた。この結果から、対応困難なケースでは、一人の保育者だけで対応するというよりも複数の職員が連携し、園全体で抱えているという実態が明らかになったと考えられる。また、「情緒的サポート」の得

点も高かったことから、職場の仲間からの受容や傾聴、上司からの容認や良い評価、プライベートな関係の相手からの精神的な支えが得られていることが確認された。

一方で、「外部協力」は、「園内協力」、「情緒的サポート」と比較すると行われている割合が少なかった。この結果から、関わりの難しい保護者へは、多くの場合、園内で抱え込んで対応しており、外部協力を得にくい状況だったり、園が外部とつながる体制でなかったりすることなどが想像される。

4. 担任保育士のバーンアウトモデルの検討

バーンアウトの側面は、「情緒的消耗感」と「脱人格化」がみられ、「個人的達成感の減退」は本モデルから除外された。このことから、「個人的達成感の減退」の側面は関わりの難しい保護者への対応という状況下では関連がほとんどないことが推測される。

関わりの難しい保護者の「園への支配的態度」を認知することが、担任保育士のバーンアウトを直接的に促進することが明らかになった。その一方で、担任保育士への「情緒的サポート」がバーンアウトを軽減することも示唆された。この結果は、先行研究^{17,18)}と同様の結果であり、職場内の互いに支え、認め、守り合う関係の重要性が改めて示されることとなった。

要因同士の関連に関しては、「園内協力」が協力・サポート体制の基盤となり、「外部協力」や「情緒的サポート」を促す役割を担っていることが示唆された。一方で、「外部協力」と担任保育士のバーンアウトとの関連はみられなかった。

野本は「保育者集団としての組織力」と述べ、組織内のサポートが強力であることは、保育園の特徴であるとしている²¹⁾。しかし、柏女らは、普段から外部機関の協力を得る体制を作り上げておくことも重要であるとしている²⁰⁾。金子は、園内でのチームアプローチと外部機関との役割分担によって、より効果的に保護者支援を行いながら、しかも保育者のバーンアウトを防いで関わり続けることができると述べている¹⁹⁾。このように考えると、担任保育士にとって園内で解決できず負担が一層増大しているようなときこそ、現在ある園の資源に加えて園外の援助資源、例えば園医や巡回相談員などの協力を得ることが重要となろう。なお、本モデルは保護者に最も身近に接する担任保育士に絞った結論であり、外部協力という点では、園長の

バーンアウトモデルについても今後検討していく必要がある。

最後に、モデルの説明率から、他要因の可能性あるいは設定した変数のさらなる精緻化の必要性が示唆された。モデルの対象の限定のことと同様に、本研究の限界と今後の課題と捉え、これからの研究に活かしていきたい。

謝 辞

本研究は、東京都社会福祉協議会保育部会調査研究委員会とお茶の水女子大学青木紀久代研究室の共同調査の一環として行われた。また、本研究の一部は、平成21年度お茶の水女子大学グローバル COE 公募研究の助成を受けた。

本研究を行うにあたり、調査にご協力くださった東京都内保育園のみなさま、委員会の先生方に心より感謝しております。また、査読者の先生にもお礼申し上げます。

文 献

- 1) 土谷みち子, 加藤邦子, 中野由美子, 他. 幼児期の家庭教育への援助—保育者の捉える子育て支援の方向性—. 保育学研究 2002; 40 (1): 12-20.
- 2) 脇 信明, 井口 均, 大元千種. 保育者と親との関係づくりに関する研究—その2 民間研究団体の機関誌の分析から—. 日本保育学会大会発表論文集 2004; 57: 654-655.
- 3) 厚生労働省. 保育所保育指針. <http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/hoiku.html> (2010年5月1日引用)
- 4) 楠 凡之. 「気になる保護者」とつながる援助—「対立」から「共同」へ—. 京都: かもがわ出版, 2008.
- 5) 石川洋子, 井上清子, 会沢信彦. 子育て支援とカウンセリング (1) —保育者のカウンセリングに対するニーズを中心に—. 文教大学教育学部紀要 2005; 39: 51-62.
- 6) 本間正人. モンスターペアレント—ムチャをねじ込む親たち—. 東京: 中経出版, 2007.
- 7) 村田 務. 保育者のストレス状況とその要因. 白梅学園短期大学紀要 1996; 32: 135-147.
- 8) 磯野富美子, 鈴木みゆき, 山崎喜比古. 保育所で働く保育士のワークモチベーションおよびメンタルヘルスとそれらの関連要因. 小児保健研究 2008; 67 (2): 367-374.

- 9) 落合美貴子. 教師バーンアウト研究の展望. 教育心理学研究 2003 ; 51 (3) : 351-364.
- 10) Michielsen HJ, Croon MA, Willemsen TM, et al. Which constructs can predict emotional exhaustion in a working population ? : A study into its determinants. Stress and Health 2007 ; 23 (2) : 121-130.
- 11) Papastyliaou A, Kaila M, Polychronopoulos M. Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. Social Psychology of Education 2009 ; 12 (3) : 295-314.
- 12) 宮下敏恵. 保育士におけるバーンアウト傾向に及ぼす要因の検討. 上越教育大学研究紀要 2010 ; 29 : 177-186.
- 13) 田村修一, 石隈利紀. 指導・援助サービス上の悩みにおける中学校教師の被援助志向性に関する研究—バーンアウトとの関連に焦点をあてて—. 教育心理学研究 2001 ; 49 (4) : 438-448.
- 14) 勝倉孝治, 杉江 征. 教員の学校ストレスと心身の健康に関する実証的研究. 1994~1995年度文部省科学研究費補助金 (一般研究 (C)), (研究課題番号 : 06610104) 研究実績報告書, 1995.
- 15) 増田真也. 在宅福祉サービス専門職におけるバーンアウト形成要因に関する研究—業務の曖昧さを中心とした因果分析—. 健康心理学研究 1995 ; 8 (2) : 20-29.
- 16) 上村眞生, 七木田 敦. 保育士のサポート源構造に関する実証的研究. 小児保健研究 2008 ; 67 (6) : 854-860.
- 17) 佐々木千晶, 長田久雄. 保健婦の職場ストレスとバーンアウトに対するソーシャルサポートの効果. 東京保健科学学会誌 1999 ; 2 (2) : 115-121.
- 18) 貝川直子. 学校組織特性とソーシャルサポートが教師バーンアウトに与える影響. パーソナリティ研究 2009 ; 17 (3) : 270-279.
- 19) 金子恵美. 保育所における家庭支援—新保育所保育指針の理論と実践—. 東京 : 社会福祉法人全国社会福祉協議会, 2008.
- 20) 柏女雲峰, 橋本真紀. 保育者の保護者支援—保育指導の原理と技術—. 東京 : フレーベル館, 2008.
- 21) 野本茂夫. 保育者が保育のゆきづまりを乗り越えるとき—保育実践における保育者相互の支え合いの意味—. 保育学研究 2008 ; 46 (2) : 189-200.
- 22) Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior 1981 ; 2 : 99-113.
- 23) 小林幸平, 箱田琢磨, 小山智典, 他. 保育士におけるバーンアウトとその関連要因の検討. 臨床精神医学 2006 ; 35 (5) : 563-569.
- 24) 小牧一裕, 田中国夫. 職場におけるソーシャルサポートの効果. 関西学院大学社会学部紀要 1993 ; 67 : 57-67.
- 25) 田尾雅夫, 久保真人. バーンアウトの理論と実際—心理学的アプローチ—. 東京 : 誠信書房, 1996.

[Summary]

In this study, first, we clarified the clinical images of parents difficult for nursery specialists to associate with. Second, we clarified the level of burnout of nursery specialists who dealt with such parents. Third, using burnout model, we explored how the burnout was reduced by support, when the specialists recognized a parent difficult to associate with. We conducted a questionnaire survey on nursery specialists working with public/private nursery schools in Tokyo. It indicated that parents taking a "domineering attitude towards the nursery school" were recognized as difficult for nursery specialists to associate with. The covariance structure analysis showed that nursery specialists' burnout was directly elevated by their recognition that the parent taking "domineering attitude". And also, the analysis indicated that the burnout might be reduced by "emotional support" through "cooperation in the nursery school". From these results we discussed the necessity to utilize external resources appropriately in coping with parents difficult to associate with.

[Key words]

parent difficult to associate with, nursery specialist, burnout model, emotional support, cooperation in nursery school