

感情分析ソリューション で働きやすい保育環境 を模索

くらら保育園

くらら保育園の概要

くらら保育園は、2018年4月に開園したB型の小規模保育園。小規模保育園は、2015年に施行された「子ども・子育て支援新制度」により待機児童問題解消を目指して新たに認可施設となった保育園を指す。利用定員や保育士の人数等でA～Cの三つのタイプに分かれており、くらら保育園のようなB型は、①利用定員は6～19人②職員の設置基準は認可保育園プラス1人③職員の半数以上が保育士資格を保有している——ことが運営の必要要件になっている。

現在、くらら保育園では0～2歳児19人の子どもを預かっており、職員は15人で園長と（短時間勤務の）調理師3人を除く11人全員が保育士。その内訳は、フルタイム4人（正職員と非正規職員が各2人）、シフト制で働く短時間勤務7人で、短時間勤務者はそれぞれ希望する時間帯・曜日に勤務している。

保育士離職の背景にある働き方の問題

同保育園の立ち上げに関わり、自ら園長に就任した木村路子氏は、自身の公立保育園での勤務や潜在保育士の支援、社会調査等に参加した経験から、「保育士の仕事は、長時間労働や低賃金などの厳しい環境が指摘され、しんどくて大変といったイメージが先行しているが、実は保育士自身、どこかやりがいを見出している」との仮説を立て、働く環境を整えて、潜在保育士が一步踏み出しやすいように短時間の勤務形態をつくるなど、同園で働く保育士が働き続けやすい環境を整えてきている。

「実際に保育士の声を聞くと、『子どもに関わる保育の仕事は好き』と必ず言われる。そして、その後、『休みが取りにくい』『持ち帰りの仕事が多い』『園の方針と自分の保育観の違い』『職場の人間関係』と続く。園長になる前から潜在保育士の相談活動に取り組んで

きたが、子どもや保育が嫌で辞めたという人は一人もいなかった。子どもに関わる喜びや楽しさが他の大変さよりも優位に立つ働き方にすることがとても大切だ」

ポイントを抑えた事務処理を

保育士の仕事には、指導計画の作成や連絡ノートの記入、保育日誌、保育経過記録などの多くの事務業務があり、「そこに費やす時間は少なくなく、保育の仕事の合間にできるようなものではない。事実、休憩時間に持ち込んで昼食をとりながら書くこともある」。そこで、くらら保育園では、この労力を少しでも減らせるように努めている。

「事務処理については、内容のポイントさえ抑えられていれば、書き方は問わない。例えば、保育の専門誌には月案や週案、日案といった年齢別の指導計画の作成例が載っているが、本人の得意や苦手な個性、経験などを考慮して『文章の書き方で悩むぐらいなら、それを写して良い』と話している。保育士と保護者をつなぐ連絡ノートも、保護者からすれば1日の大半を保育園で過ごす子どもが『今日は、どんなことをして遊んできたのだろう』と期待している大事なコミュニケーションツールなので、多く書かれていれば安心するし凄く喜んでくれる。しかし単にたくさん書くのではなく、子どもたちの成長を感じるポイントや保護者がいま知りたい情報をキャッチして書く力を養い、そこにかかる時間を少しでも省けるよう指導している。そうすることで、当たり前のことなのに実はなかなかできない『休憩はちゃんと取れる』ようにしていった」

働きやすさの観点から、担任を持つ保育士だけに負担がかからない仕組みづくりも推進している。

「保育士の専門性は、子どもを見ることとそれを記録に残すことがセット。当園は短時間保育士が多いが、

<プロフィール>

一般社団法人くらら くらら保育園
所在地：滋賀県守山市
設立：2018年4月
園長：木村 路子
定員：0～2歳児 19人
保育時間：7:00～19:00
職員：15人（うち保育士11人）
応対者：木村 路子・園長
実査日：2020年8月28日

その人たちも子どもたちの保育を行った時には担任任せにせず、気付いたことを担任に必ず伝えて記録がしやすいようにする。また経過記録に担任以外が記入することもOKにして書き込んでおけば、それを皆がシェアすることで月末には報告書の形になる」

同園では、業務の改善が保育士の働き方につながっていることを雇用契約の締結前に全て説明し、各自の働く意識を促している。

キャリアアップ研修制度を活用

このように、同園では保育士としての役割を正規・パートの雇用形態で分けてはいない。保育園では平成29(2017)年から「保育士キャリアアップ研修制度」が導入され、保育スキルや経験に応じて「主任」「副主任」「職務分野別リーダー」などといった役職を付与することで、処遇やキャリアの向上を図ろうとしている。木村園長は、こうした制度も活用しながら同園ならではの働き方を模索している。

「キャリアアップ研修制度は活用しているが、正規職員数がまだ少ないため、パート保育士にも副主任等の役割を持たせている。これは人材育成上、大事な取り組みだが、その一方で潜在保育士だった人や経験年数がまだ少ない人にとっては役職への精神的な負担も考えられる。そこで、役職の役割を皆で話し合いながら、当園ならではの仕組みを創り上げているところ。こうしたなかで、パート保育士や短時間勤務の保育士も(しんどくて大変だった過去の)保育園のイメージが大分、変わってきたと思うし、園から一方的に指示されるのではなく、自分たちで話し合いながら決めていく過程で、責任感と意欲が生まれてきたのではないかな。また役職を充てられても時間内に帰れて残業もないので、安心して思う」

ライフスタイルに合わせた働き方と対話重視の対応を

同園では採用時に、「現場の忙しさを知っているため、意を決して現場に戻ってくる潜在保育士も多いので、一歩踏み出したことに負荷をかけないように、保育園に時間帯を合わせてもらうのではなく、どういう風に働きたいかをまず聞き、『うちは子どもが幼稚園児なのでお昼には上がりたい』『水曜は子どもの早迎えなので、ちょっとしか勤務できない』などと事情を聞き、お互いに折り合いをつけながらシフトを当てはめていく」

形を取っている。それぞれのライフスタイルに合わせて働いてもらうことを優先することで、働き続けやすい環境を確保。職員が休みやすい環境を整えているため多めの人数を雇用している。その分、管理は大変になるが、「そこはフルタイム職員が核となりながらお互いにフォローし合って働く環境を整えるようにしている。また、入職時の研修は、子育て家庭を支える専門職として最低限の内容にとどめ、その後、気付いた点が出てきたら対話を大事にしながら対処するようにしている」という。

「保育士の資格を持っている時点で、保育のプロとして受け止めているし、専門性を持つその人自身の価値観等もあるとの前提で採用するため、『こうしてください、ああしてください』はあまり言わないようにしている。ただ、働きながら『これはちょっとどうなのかな』という部分が出てくる。そうした時は、気になったことを後回しにして働きにくさやストレスにつながってくるのではないよう、そこで時間を取って話すように心掛けている」

なお、賃金等の処遇にも少し触れておくと、給与は入職時には今までの経験年数による差はそれほど大きくはないが、フルタイム・短時間ともにくらら保育園での勤続が長くなるにつれて上がっていく仕組み。加えて、収入面のモチベーションアップとして「全職員に年度末、賞与の形で処遇手当を支給することで『働いてきて良かった』と思えるように工夫している」。

感情分析ソリューションを用いた実証実験を実施

保育士のニーズに沿った勤務シフト制や手作業の間接業務の効率化、国が導入した制度の導入に加え、くらら保育園は今年1月、NECとともに「NEC感情分析ソリューション」を活用した実証実験を行った。NECによると、同ソリューションはウェアラブルデバイスから取得したデータを独自のアルゴリズムで分析し、感情を4色で見える化する。感情指標は、覚醒度と快/不快の2軸化、緑(喜び・楽しさ)、黄(リラックス・穏やか)、赤(緊張・集中・ストレス)、青(疲労・憂鬱)の4象限に分類される。感情変化をリアルタイムに把握することで、適切な対応を早期に検討できる。また、感情履歴と業務履歴を照合、課題を発見することで働き方改革の手掛かりになる。

同園では、2人の保育士が14日間、リストバンド

型のウェアラブルデバイスを着用してデータを取った。図は、ある保育士の4日間の記録を抜粋したデータ。ここからは、①「午睡時間（お昼寝）」（事務作業）のところで赤が多く出ていた②絵本を読んでいる時や夕方の保護者対応等の直接人と関わっている時間帯などのコミュニケーションをとっている時に緑や黄が出ていた③

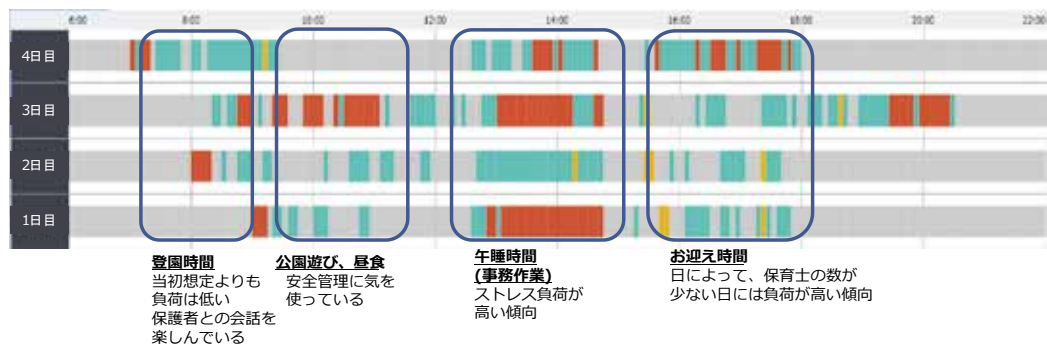
午前中の散歩では、交通量や通行人に気を配りながら子どもの命の安全を優先させる行き帰りはとても緊張感が高い赤が出た一方、同様に安全対策をしながらも現地に到着するとわりとリラックスして保育士自身も楽しんでいるといった感情が動くところが見える化できた——等の感情の動きと業務の関係がうかがえた。

仕事の内容に加え、その人の性格も影響

木村園長は、「図にあるように、ストレス（赤）が出やすかったのは、2人ともお昼寝の時間の会議や事務、子どもの睡眠チェック等、またそれらと並行しながら交代して職員が休憩をとることなど、複数をこなさねばならない時間帯で共通していた。他方、お散歩に出る時は緊張感が出る人とあまり出ていない人に分かれた」と指摘。今回は2人だけの比較なので、「深いところまで突き詰められてはいないが」と前置きしたうえで、「ストレスを感じやすい傾向とリラックスする傾向は、仕事の内容に加え、その人自身の持つ性格が影響するように感じた」と話す。

そのうえで、「多くの保育士のデータを収集し、また平常時とコロナ禍等の様々な期間でデータを取ることで、仕事の内容や人の傾向のようなことも把握できる。オールマイティに何でもできることは理想だが、保育士の得意をもっと上手く活かせたら、「職場内での関係性にも影響し、働きやすさにつながるのではないかと思う」とも。実際、絵本を読んでいるときに黄色が出た保育士は、「絵本が好きで、いつも何かあれ

図 実証から見えてきたこと事 (抜粋)



ば子どもに絵本を楽しく読んで聞かせている」という。木村園長は、「保育士がリラックスして保育を楽しんでいることは、子どもたちにとって質の良い環境を提供しているということだと思うので、そういうところを大事にしたい」と考えている。

自らの感情を自己開示しやすくなる効果も

今回の実証実験の結果は、保育士同士の振り返りにも役立てられているほか、ウェアラブルデバイスを着用した保育士が自らの感情を自己開示しやすくなるといった副次的な効果も見られている。

「当園は小規模なので、特に会議という形を持たずとも、ちょっとした時間を縫って5分10分、皆で喋ることはしょっちゅうある。そういう時に今回のデータについて、『この時、私はデータで見られるようなストレスは意識していなかったけれど、今考えると緊張はしていたと思う』『私も付けてデータを見てみたかった』などと話していた。また、振り返りをする中で、デバイスを付けた当事者が自分の気持ちの変化やストレスと緊張の違いを把握し、周囲との感情の共有をしやすくなった。例えば、子どもが泣き叫ぶ声に自分自身がストレスを感じた時に、今までだったら忙しさに流されて人と共有しなかったり、知らず知らずのうちにストレスが溜まっていたりすることがあったが、今は『私、子どもの泣いた声でストレスを感じた』と言うようになった。従来は恐らく『子どもの泣き声でストレスを感じるなんて』と考え自分のマイナス感

情をネガティブに思い込んで言いにくかったはずで、こうしたことが話せて皆で共有でき、保育のなかで湧き起こる様々な感情をまずは受け止める、そしてストレスを溜めたままにしないということができるようになったのはデジタルツールのメリットだと思う」

ストレスの必要性を再認識

また、今回の実験で「ストレスは悪い意味ばかりではなく、子どもを長時間預かっている仕事で『ストレスを感じることはあって当然』なことが再認識できたことも大きい」としている。

「感情の共有ができれば、次は自分たちの仕事の専門性や質の向上に向かうことが大事。そこで『ストレス=悪』と捉えず、『仕事の中で感じる緊張感、命を守る以上必要で大事な部分でもある』ことを確認できたのは非常に良かった。緊張が高いのは、それだけ気を張って保育しているということ。実証実験では、保護者への対応で少し赤が出た日もあったが、それも友達同士で気楽に喋っているわけではなく、仕事に対して専門性を持って対応している裏返しだ」

データはあくまで傾向としての活用を

他方、気をつけなくてはならないことにも気付いた。木村園長は、「緊張感の必要性を再認識したことは評価できる一方、本当にストレスを感じている部分は改善につなげなくてはならない」と指摘。さらに、「赤が出やすい人がいた場合、それだけでその人が否定されるような判断は下さないよう留意が必要。データはあくまで傾向として把握し、チームで仕事をするなかで活かす利用の仕方が求められる」と強調する。

また、「こうした分析を行うことに不安を感じる人の存在や、結果の受け取り方にも気を配る必要がある」とも話す。「保育士の大変さだけではなく、専門職としての楽しさややりがいがある仕事であると証明できるかもしれない、と話す今回の実証実験を職員はわりと積極的に受け入れてくれた」としつつ、「そういうことに不安を感じる人もいると思う」と説明。「データは『ストレスを感じやすい人』など、その人の人となりが見えやすい部分がある。当園は今回、保育を振り返る好機にできたが、受け取り方で改善の仕方を誤ってしまうと、『この人はストレスを感じやすい人』などと、その人の保育のやり方を否定してしまうもの

にもなり得る怖さはあると思った」との感想を述べたうえで、「使うからには全員がきちんと理解したうえで行うべきだし、匿名性が担保されるような仕組みづくり(データを見るだけなら誰が付けているかわからないような形)も良いように思える」と続けた。

保育事務やマネジメント業務の合理化も検討課題

では、今後、保育士たちが保育に集中できる環境の整備に向けて、再度、実証実験を行う考えはあるのか。さらに踏み込んで、間接業務の自動化・合理化に向けて、他のデジタル技術を取り入れたり、業務の外部委託を行うなどの計画はあるのだろうか——。その点について木村園長は、「今回の感情分析ソリューションは、NECからの提案で試用させてもらった。経費の問題があり、本格導入は難しいが、できることなら続けたい」と今後の展開に意欲を示す。

一つの園だけでなく、多くの園での実証も必要だと感じており、地方公共団体などの協力も必要不可欠。より多くのデータを分析することで、国の制度や働く環境の改善を求めるための説得力のある活動につながるのではと考えている。

「まずはその活動のきっかけになればと、NECとも話をしている。他方、間接業務の自動化はまさに前向きに検討しているところ。今までは使いこなせる自信もなく、保育士の育成で手一杯でそこまで考える余裕もなかったが、今後は必要性を感じるところで導入していきたい」と回答。ただし、保育園の規模によって必要性を感じる場面に違いがあると感じるため、「当園に上手く合うようなものがあれば」と付け加えた。

「何が必要かは、大きな園と小規模な園ではきっと違う。例えば、検温対策と組み合わせた顔認証の活用は、当園では定員が19人なので、検温や本人確認に対する負担感は低く、こうした機能は必要ない。一方、保育事務と園長のマネジメント業務は、合理化できるシステムがあれば積極的に検討したい。特に後者は管理部分の書類がとて多く、人材育成や人事評価に関する技術があればすぐにでも取り入れたい」

保育本来の専門性を活かせるICTの導入を

「合理化・簡素化は目指すところだが、保育の現場にICTの導入はなかなか進まない。その原因は経費の問題もあるが、もう一つ、保育士自身がPCに慣れて

いない人が多く、なかなか踏み切れないことが大きい。常に子どもたちの様子に気配りや目配りが必要であるため、ICT導入が自分たちの困り事の解消につながるものならよいが、そうでなければ負担が増えるのではないか。また導入により、大事なことを見落とす瞬間が出てくるのではないかな等の不安もある。合理化・簡素化することで保育の質をどう上げられ、削減できた時間をどういう風に活かせるか。これまで大切に子どもや保護者に寄り添って積み上げてきた保育本来の専門性が、ICTを導入することで一層活かせるのであればすぐにでも導入したいと考える。そうした点も踏まえ、保育士たちとも話し合い、意見を聞きながら調べ取り入れていきたい」

ICT導入が進んでも変わらない保育士との直接対話

また、木村園長は、仮に新しい技術を取り入れても、保育士とのコミュニケーションによる環境改善は継続していく考えを示した。

「冒頭に話した『しんどさ』が優位に立ってしまうと、その理由が『休みがとりにくい』『家族とのリズムが違い働きにくい』など保育や子どもが原因ではなくても、それをしっかり把握しておかないと『保育の仕事がしんどい』雰囲気になってしまう。何が負担になっているかを考える余裕もなく『仕事がつい、辞めたい、もう保育の現場はこりごりだ』といった雰囲気になっている気がする。そこで心掛けているのは、何がきついのかを丁寧に聞き取り、その原因を改善していくこと。これは保育士との対話のなかで解決していかねばならない大事な部分で、当園で一番気をつけているところ。これからも大切にしたいし、例えばICTの活用が進んでも変わらないと思う」

キャリアを積んだ先のイメージづくりも

木村園長は、自身の仕事についても、「『これは園長の業務なので伝えない』ではなく、例えば保育士としての経験を積んだ先に何があるかをイメージしやすいようにする意味も込めて、保育の運営の仕事がどういうことなのかを伝えている」。そうしたなか、ICTを活用することが、保育士が将来に向けたキャリアを考える一助になればとも話す。

「保育士は皆、日々自己研鑽しながら保育をし、研修にも参加しているが、キャリアを積んだ先の具体的

なイメージを持つ保育士は少ない。もちろん、キャリアを積み重ねて保育士としての力量を保育で発揮することは大切。しかしそれだけでなくキャリアや処遇が上がった後、最終的に園の運営や管理をする立場になっていきたいと思うような人も出てきて欲しいし、保育のスキルを違う仕事に活かしたいと思う人が出てくるかもしれない。日々の忙しさのなかで、『保育士としての未来の自分』は、なかなかじっくりとはイメージしにくいので、保育士の主体性を引き出すという視点で、あえて保育園の運営の仕組みもオープンにしている。そういった意味でも、園長や管理の仕事の負担や多さを整理し、選択の一つになるよう、ICTを有効活用できたらいいと思う」

コロナ禍で増えた仕事量と気配り

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大で、子どもと触れ合う保育現場で働く人は、心身ともに疲弊していると聞く。くらは保育園での状況を尋ねると、木村園長は「今回のコロナ禍で、保育士のやるべきことが増えた」と指摘。「感情分析ソリューションの実証実験(2020年1月)は、ストレスを軽減する視点や、保育の楽しさを感じている証明になればと臨んだが、今はそれに加えて高いストレスがある前提で、どのように仕事をしていくか、その回避策を考えることが焦点になっている」と訴える。

「保育の現場は元々、インフルエンザや感染症を持ち込まないことに凄く気を張っている。だが、コロナウイルスは社会全体が混乱し、皆手探りで解決策も見えない状況のなかで子どもたちの命を預かっているため、現場は極度の緊張状態が続いている。今までなかった仕事新たに増えたことはないが、検温をはじめとする健康管理やおもちゃの消毒等、それぞれの回数が増え、管理の丁寧さがより必要になったことで仕事量はとても多くなった。検温は保育中に2、3回行ううえ、ちょっと咳でも出ようものならすぐに熱を測って別室に連れて行って様子を見る。おもちゃの消毒も常に誰かがするように気を配っているし、掃除の仕方も非常に大変になった。保護者にも家で体温の記入をお願いしているが、今は『咳が出ていた』『鼻が出ていた』などとより詳細にチェックしていただいている。保護者への対応に関しても、今までなら気軽に園内に入ってもらって対応していたが、今はあまり園内で

ゆっくりしてもらわず要件だけ伝えて早めに出ていただくよう協力依頼をされていて、そういう対応のなかでも、保護者に嫌な思いをさせないよう気を遣っている」

「もっと問題なのは、先が見えないこと。答えやゴールが見えているなかでの対応ならまだ良いが、今後どうなっていくかわからないなかで、とりあえずいま思いつく対応を、都度話し合っただけで行動しているのが本当に気が抜けない。ましてや、小さい子どもがいたり高齢の親と同居したりしている保育士もいて、『自分は症状は出ていないけれど、もし自分から園児や家族にうつしてしまったら…』といった不安も多くある。感染症を持ち込まない考え方は、従来から保育園には強くあったが、今回のコロナ禍では、より『今日も無事に終わって本当に良かった』という感じだ」

緊急事態宣言期間中の対応にも苦慮

ちなみに、4月からの緊急事態宣言期間中、保育園では活動を休止せざるを得なかった時期があった。木村園長は、オンラインの活用には時期尚早感を抱きつつ、育児中の保育士に心配りしながら、どうしても都合がつかない家庭への対応を行ったという。

「新型コロナウイルス感染症で緊急事態宣言が出た期間、感染拡大防止のため登園自粛要請が市から出た。しかしどうしても都合がつかない家庭もあり、その場合は平常通りに受け入れていたため、最低限の保育士を出勤させ対応をしていた。当園は子育て中の保育士が多く、出勤の保育士は子どもだけで留守番をさせていたり、保育園に預けたりして出勤している現状があり、園長として『仕事だから仕方がない』という思いと、『同じように休ませてあげたい』という思いとがあり、複雑だった。園児の長期欠席期間となり、子どもの様子を把握するためZoomを使って対面をすることも検討をしたが、まだその時には利用をしたことがない保護者も多く、実現するには手間や時間がかかりそうだったこともあり、数日おきに保護者へ電話をして直接お話をする機会を持つことと、連絡事項はいつでも読み返せるようにメール配信で行うようにしていた。緊急事態宣言の期間中は家庭訪問も難しかったので、そういった状況下で各家庭や子どもの様子を把握する方法に頭を悩ませたことは確かだ」



コロナ禍で保育士の負担も高まっている。
(くら保育園提供)

保育の魅力と誇りの認識を広げる

木村園長が目指しているのは、保育が社会から専門性を認められ、それが賃金等の処遇にも反映され、社会の大事な部分を担っていると保育士自身が誇りの持てる仕事になること。そのために現場でのコミュニケーションでニーズを把握し、環境整備にプラスになるようなICT等の新技術があれば、活用も検討していく考え。さらに、そうして得た知見を広く発信しながら、実践・改革を続けていきたいという。

「もちろん今も、誇りを持っていないわけではないが、現実問題として、潜在保育士は夢を持って保育士になったのに壁に当たって辞めてしまった人が多い。まず現場が、そういう現状にあることを認識して欲しい。そして、結果や成果が見えにくいけれど、プロセスにこそ意味があるこの地道な仕事が、社会にもっと認知され、魅力と誇りを感じる人や目指す人が増えて欲しいと思う。コロナ禍で社会の価値観や働き方の考え方が変わってきて、時間や場所を選択できる働き方が増えてきたが、福祉の世界はこれらを取り入れることは困難。今は、そういったなかで少し羨ましさを感じつつも、しかし社会を支えるという一端を担っているのだと自分たちを奮い立たせている。緊張感を感じながら最大限の感染予防対策をして、密な距離感で余裕のない仕事をしている人たちが、追い込まれない社会であって欲しい。今後も現場レベルでは対話重視でコミュニケーションを取って要望を汲み取っていききたいし、保育士の質の向上のプラスになるようであればICTの活用も積極的に検討するなどして、職場環境の整備を続けていきたい。そのうえで、自分ができることの発信と実践と改革を続けていきたい」