

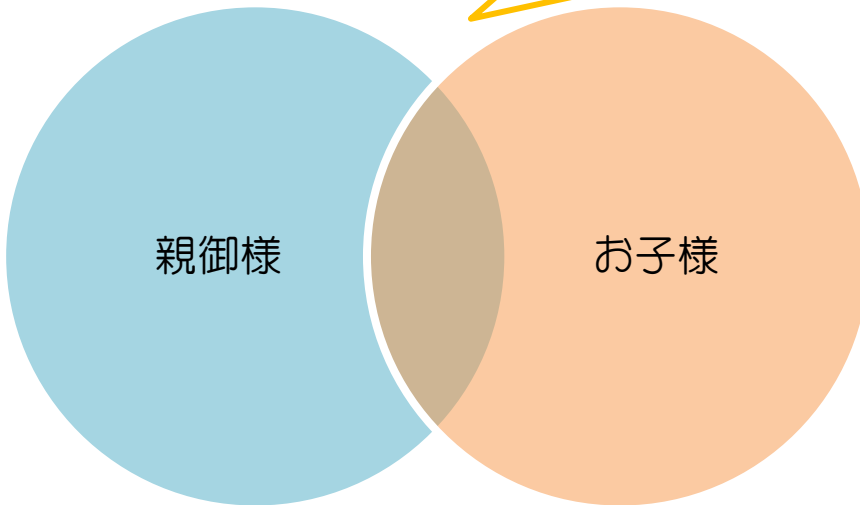
保育スタッフ研修資料  
『保育コミュニケーション編』



# 1、 保育コミュニケーションのポイント



親御様とお子様の双方と信頼関係を築くことが重要！

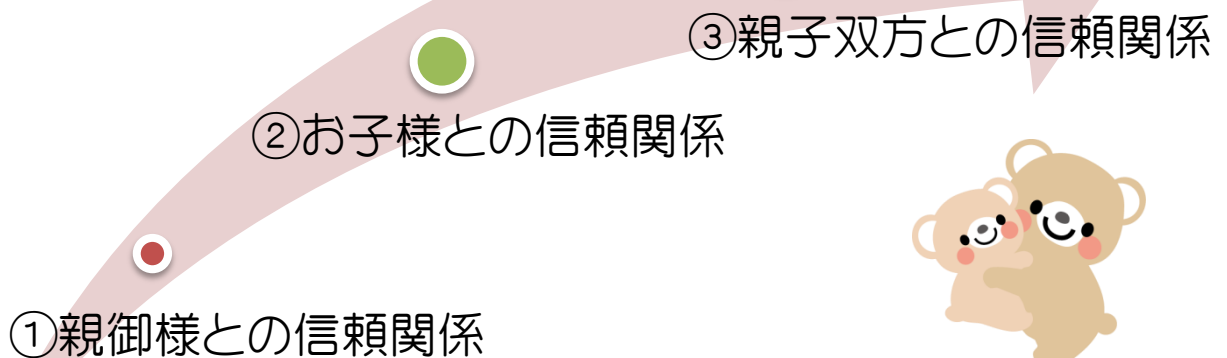


- ①親御様との信頼関係を築くことで親御様が安心して保育を任せることができる。
- ②お子様との信頼関係を築くことでお子様が安心して1日楽しく過ごせる。
- ③親御様とお子様の双方と信頼関係を築くことで質の高い病児保育を行うことができます。

信頼関係は親子の心理ステップを正しく理解することで意図して築くことができます。

## 2、信頼関係を築く流れ(全体像)

まずは親御様との信頼関係を築くことがポイント！



①まずは親御様との信頼関係を築きます。

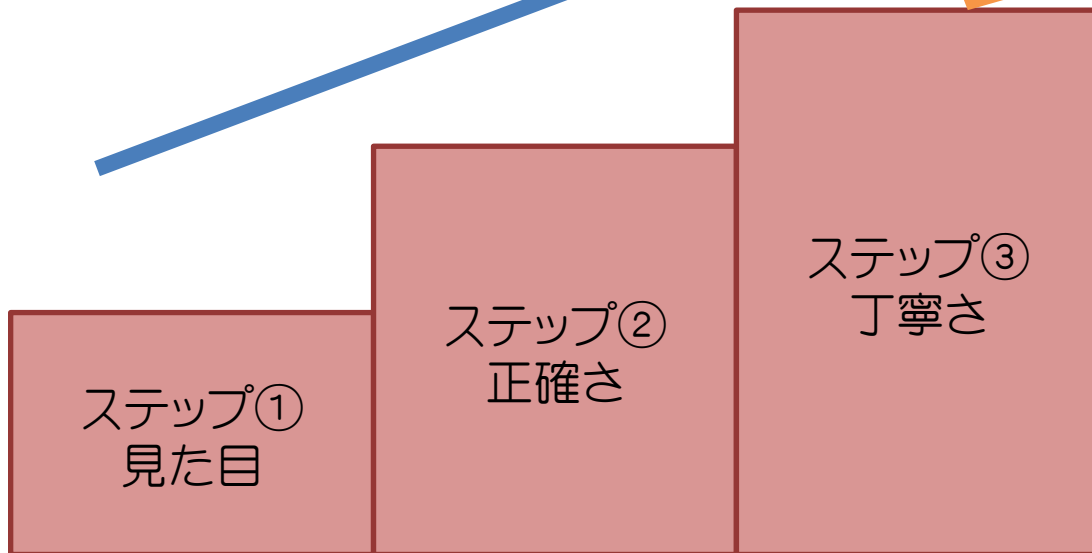
②親御様と打ち解けることができればお子様との信頼関係は早く進みます。

③親御様とお子様の双方と信頼関係を築くことで質の高い病児保育を行うことができます。

### 3、親御様の心理ステップ

心理ステップの  
イメージ

安心・信頼




①まずは表情や服装、態度、身だしなみ、姿勢などの見た目で第一印象が決まります。

②訪問時間を守るか、検温や食事、おむつ交換などきっちり行っているか等を見られています。

③不明点や気になることなどが無い、親御様の理解を確認しながら話をすることで丁寧な印象がうまれます。

3つのステップが揃うことによって、  
「このスタッフならば安心して任せられる」  
という気持ちにつながります。

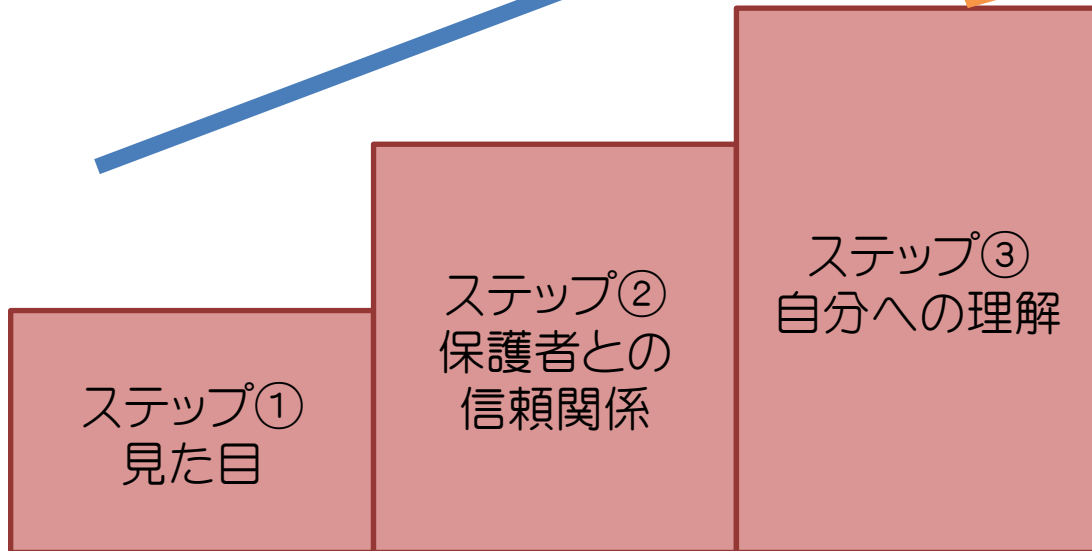
# 親御様と信頼関係を築くためのポイント

項目	内容
1	<p>『清潔感』</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>清潔な綿素材の服装</li><li><input type="checkbox"/>動きやすいパンツスタイル</li><li><input type="checkbox"/>清潔な靴下</li><li><input type="checkbox"/>爪は短く切る</li><li><input type="checkbox"/>アクセサリ、香水はつけない</li><li><input type="checkbox"/>化粧は薄め</li><li><input type="checkbox"/>髪が長い場合は束ねる</li><li><input type="checkbox"/>引き継ぎ前に洗面所で手洗いうがいを行う</li></ul>  <p>※表情や服装、態度、身だしなみ、姿勢などの見た目によって好印象を与えることができます</p>
2	<p>『丁寧』</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>親御様の目を見て挨拶をする</li></ul> <p>※おはようございます。本日担当させていただきますファミリークラブの〇〇でございます」と自分が誰であるのかしっかりと伝える</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>親御様への言葉遣いは敬語が基本</li></ul> <p>※声の口調や速さ、言葉遣いによって好印象を与えることができます。</p>
3	<p>『正確』</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>保育開始時間の5分前までに訪問する</li><li><input type="checkbox"/>検温や食事、おむつ交換の時間等内容を正確に記録する</li></ul>
4	<p>『分かり易く』</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>口調をやわらかくゆっくりと相手が分かり易く話す</li><li><input type="checkbox"/>説明したことについて不明点がないか確認をしながら話をする</li></ul>

## 4、 お子様の心理ステップ

心理ステップの  
イメージ

安心・信頼




①まずはお子様の気持ちをほぐせるように笑顔で接します。

②お子様はスタッフを保護者から信頼されている人かどうかを見ています。保護者と打ち解けることでお子様との信頼関係は早くすすみます。

③自分が普段呼ばれている愛称や好きなことを知っていることで、「自分のことを知っているんだ」と感じ安心感を持つようになります。

3つのステップが揃うことによって、  
お子様の安心感につながります。

# お子様と信頼関係を築くためのポイント

項目	内容
1	<p>『笑顔で接する』</p> <p>笑顔はお子様の気持ちをほぐし、信頼を作るための前提となります。お子様が笑う前に笑うように心がけましょう。</p> <p>普段から鏡で笑顔の練習をしましょう。 会員様宅に着いたら深呼吸をして、笑顔になってから呼び鈴を鳴らしましょう。</p> <p>※保育者の表情がお子様と信頼関係をつくるための最も重要なポイントです。</p>
2	<p>『興味関心を引くきっかけをつくる』</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/>愛称で呼ぶ ※親御様が使っている愛称お子様に話しかけます。普段の呼び方を使うことでお子様は安心します。</li><li><input type="checkbox"/>月齢・年齢に合った玩具や遊びを用意する</li><li><input type="checkbox"/>聞きなれた歌を歌う</li><li><input type="checkbox"/>好きなキャラクターを使う ※絵本を見たり、絵をかいたり、指人形を作ったりします。</li><li><input type="checkbox"/>音楽を流す</li></ul> <p>※これらの方法を用いることで、お子様は「自分のことを知っているんだ」と感じ、保育者に対して安心感を持つようになります。</p> 
3	<p>『保育者自身が楽しむ』</p> <p>お子様は保育者をよく見えています。保育者自身がお子様との時間を楽しもうとすることでお子様の気持ちも変わります。 保育者がお子様とのふれあいを楽しみ、自然な笑顔でいることが、お子様の自然な笑いにつながります。</p>