

令和3年度秋田県放課後児童支援員認定資格研修 研修レポート抜粋

(誤字脱字等については校正しているため、原文と異なる場合があります)

県南会場

科目 ⑯放課後児童クラブの運営管理と運営主体の法令の遵守

- ◆ 法令により、子どもを守ること、また、働いている私たちも守られなければならないという講義を聞きました。虐待防止、秘密保持、人権などいろいろな法令がありますが、人として他の人を傷つけてはいけないということを肝に銘じて考え続けなければならないと思いました。子どもの人権を認め、押しつけずに一緒に考えられる支援員でありたいと考えました。
- ◆ 保護者等からの苦情への対応を、県児童会館での例を挙げて詳しく説明いただいた。苦情は直接よりも事業主体の行政担当課に行くことが多く、対応の仕方についてしっかり共有しておく必要があり、支援員全員で状況確認と事後対応の具体的な内容を把握しながら事にあたっている。普段からの声掛けや信頼関係の構築を行いながら、不審者対策を含む災害時の役割分担等も十分に協議し、今後の支援に活かしていきたい。
- ◆ 子どもの人権擁護や児童クラブが何のために存在しているのかを改めて見直すことができた。支援員として「子どもと保護者の側に立って」ということを常に忘れずにいたい。講義の中で「学校ではなく、家でもなく、一番わがママを言えるのが児童クラブ。その子の素の姿が出ている」という話があり、本当にそのとおりだなと感じた。ありまのママの子どもたちと接する中で、自分も悩み迷いながらも保護者に信頼されるよう支援したい。
- ◆ 個人情報の取り扱い、苦情対応方法、解決のコツ、今後の自分自身の働き方改革などいろいろ学ぶことができた。特に苦情については、年々保護者からの要求が多く、細かな部分にも対応しなければならなくなっている。講師の経験談も参考になった。働き方改革もなんとなく自分が遠慮してしまう部分が多かったが、職員が気持ち良く働くことができるように、みんなで考えていきたいと思った。
- ◆ 保護者からの苦情が多くなってきていることから、その対応について改めて学ばなければならないと思いました。苦情の目的が子どもを良くするためではなく、相手に謝らせることが目的になってしまうケースもあり、子どものことに対して敏感になりすぎてしまう保護者が増えてきていることを学び、速やかに事実関係等の調査し、相互の誤解を解消できるよう、丁寧な話し合いをすることが大切だと思いました。