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）

県央会場

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

◆　運営に携わることがあまりなかったので、知る機会がありうれしく思いました。学校の休みの日や長期休暇中の対応についても詳しく書いてくださり、こんなに細かく定まっているのかとびっくりしました。もっと知識をつけて運営のサポートをしていければいいなと思いました。また、学校との連携を深めるためにも知ることが大切だと感じました。まだまだ続くコロナ対策も日々変わる現状をしっかり理解し対応していきたいと思います。

◆　運営管理上、配慮すべきことはたくさんあるが、昨年からは新型コロナウイルスの感染対策や感染が判明した場合の対応も細やかに行う必要がある。個人情報の取り扱いに十分注意しながら職員間で情報を共有し適切に対応していきたい。また、苦情への対応について悩むことが多いので、今回学んだ苦情解決のコツを参考に対応していきたい。日頃の保護者からの相談も相手の気持ちを受けとめ、信頼関係を基本に対応していきたい。

◆　今回の研修で学んだことは、保護者からのクレームについてです。保護者の方からは、様々なクレームをもらいます。この苦情から逃げず、しっかりと向き合うことが苦情解決のコツなんだと教えていただきました。大事なのは、ただ相手の言い分を聞いて謝って終わりにするのではなく、原因、事実確認を一緒に行っていくこと、そのうえで相手の気持ちを不快にさせてしまったことに対し、お詫びをすることなんだと思いました。相手への伝え方をよく考えて冷静に判断することが解決への近道だと思いました。

◆　トラブル、事故防止のためには、前もって予測のつくことは知らせておくことが大事だと学んだ。口頭だけでなく紙に書いて示すことで、苦情につながりにくくなること、苦情を受けたときには必ず記録を残しておくことが重要だと理解した。苦情に対しては、この事柄だけではなく、相手の心情を理解し不快にさせたことをお詫びし、意見をもらったことに感謝すること。それがクレームの活用になることを忘れないようにしたい。

◆　運営管理のことは、私には少し難しいと思っていましたが、しっかりと理解することによって様々なことに対応していくことができると感じた。情報公開一つとっても、個人情報の取り扱いは本当に難しい。これが一番良い対応だと思って行ったことも、適宜修正していくことでより良い対応になることが分かったので活かしていきたい。苦情解決のコツなどは参考にしたいと思った。