

令和6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)

県北会場

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

- ◆ 放課後児童クラブの条例や運営指針が、とても細かく決められていると知った。時代に合わせて改正されていて、だんだんと子どもに寄り添ったものになってきていると感じた。それでも子どもの権利条約がしっかり守られていないのがとても残念に思う。子どもの意見を反映させる取組も、まだまだ足りないと感じた。支援員の労働環境の整備規程も細かく定められており、私たちの働く環境が思っていたより手厚く守られていて、ありがたいと思った。
- ◆ この講義は、これからも支援員として働く上で、必要かつ重要な講義でした。特に苦情対応については、実際にあったお話を聞くことができ、これから自分の施設でも起こりうるかもしれない内容に、考えさせられました。そして、苦情解決のコツもとても参考になりました。また、子どもの権利条約、4つの柱、○生きる権利、○守られる権利、○育つ権利、○参加する権利、を意識しながら、これからも子どもたちに接していきたいと思いました。
- ◆ 放課後児童クラブには事業所ごとに運営規程が定められており、運営主体の法令の遵守は、利用者だけでなく、私たちクラブで働く者のためにも取り組むべきことだと学んだ。もし今後、働いている児童クラブで苦情を受けた場合は、運営基準に基づいた対応を進め、迅速かつ適切に誠意を持った行動ができるよう努めたい。他の児童クラブと苦情や要望を共有することで、事業内容の向上に生かせると思う。また話し合いをして、考えを深めていきたい。
- ◆ クラブを運営している限り、クレームなどは避けられない話題だと思いますが、真摯に対応していくことが大切だと思います。そのときに、あやふやな答えで相手を不安にさせることがないように、きちんと法令や教室ごとの規程を理解しておく必要があると感じています。何かあったときのために、自らの理解を深めていくことで、クレームを減らすことに繋がるのではないかと思います。
- ◆ 苦情対応についての情報や、個人情報の取扱いについて、保護者の見える場所に明示することの重要性を改めて感じました。日々子どもや保護者が不安にならないようなコミュニケーションを心がけていますが、私たちスタッフ以外にも相談先がある事や、個人情報等の取扱い方を明確にすることで、より安心してクラブを利用することができると思うので、私自身、しっかりと内容を把握したいと思いました。