

令和7年度秋田県放課後児童支援員等認定資格研修 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

- ◆ 子どもの権利条約は生きる権利、守られる権利、育つ権利、参加する権利の四つの柱からできていることや、子どもの声を聞いて伝える大人をアドボケイトということ等を知り勉強になった。個人情報の取り扱いも気を付けていかなければいけないと改めて感じた。苦情が出てきた際は迅速かつ適切に、誠意をもって対応していくことが大切であるため、対応する際は気を付けていきたい。また、職員間で共有し向上にもつなげていけるようにしたい。
- ◆ 運営管理、法令の遵守の他、苦情解決のコツ、働き方、パワハラに対する防止対策について再度確認することができたとてもよい機会でした。保護者からのクレームについては、教室の責任者が解決責任者となっているため、その後の対応については、支援員間では共有されていても補助員には全く共有されていないときがあるのが現状です。申し送りなどで支援内容が異ならないよう、情報の共有の大切さがわかる研修でした。
- ◆ 保護者から苦情を言われたことはないですが、子ども同士のトラブルを説明することが多く、言葉遣いには気を付けています。今後は、苦情が来た際には苦情解決のコツを意識しながら対応していきたいと思います。学校での感染症について、コロナやインフルエンザは理解していましたが、他にもたくさんの感染症があることを学べてよかったと思います。今後は感染症と出席停止の期間を頭に入れ、対処したいと思います。
- ◆ 児童クラブの運営基準に関して学ぶことが多かった。子どもの定義として生きる権利、守られる権利、育つ権利、参加する権利があることを知り、その中で虐待防止のために子どもの日常に目を向け変化を見逃さないようにしたい。保護者からの苦情にも、その気持ちに共感し、一緒に解決策を模索していくことが大切である。運営主体の守秘義務を徹底しながら、私たち職員も様々なハラスメントから守られていることも理解できた。
- ◆ 放課後児童クラブ運営指針について知ることができた。保護者などからの苦情についてのコツも理解することができた。保護者の意見は、とても大切なので感謝してしっかりと受け止める必要があると感じた。例えば、トラブルなどその場に職員がいないときの事実確認は徹底する必要がある、しっかり気持ちを理解しなければいけないと思った。子どもの立場に立ち、子どもの味方になる大人は必要だと思った。