

課題と対策

指定管理者となり八小学童クラブは3年目の運営です。支援員が大切にしていることに保護者の方々が下記のように記載くださいました。

○家で学童の話をするときは、友達や先生との楽しかったことや面白かったことが本当に多かったですし、ほめてもらった報告もたくさんでした。学校が嫌な日も学童に行きたいから学校を頑張れた日もありました。時には対等に、時には先生として娘にとって本当に良い居場所づくりをしてくれたと思います。

○3年間安心して通うことができているのは、先生方のおかげです。オセロゲームでは2位になってとても嬉しそうだったり、バースティカードをいただいたり、楽しく過ごせるようにいろいろと工夫していただき、とても感謝しています。

○いつも大変お世話になっており感謝しております 土曜日に 親子ふれあい会も開催してくれるのも嬉しいです。

○知らなかった家庭でできない遊びなど、先生や友達に教えてもらいとても楽しんでいます（トランプスピードのルールなど）

課題については、さらに改善を図っていきます。

| 課 題 | 対 策 |
|--|---|
| <p>友だちとの関係 以下ご意見をいただいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意地悪をしてくる男の子がいて、いつも叩かれたり殴られたりするから怖いと話しているため。 ・3年生にとっては、いるメンバーによってはしんどいこともあるようです。 ・楽しいときはあるけど、ケンカしたりするからそんなに楽しくないときもある、らしいです。 <p>子どもの話を聞いてくれると思うか 以下のご意見をいただいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男の子のけんかなどに手がかかっており、常に忙しそうと聞いています。個人面談など、少しでも個別の時間をとっていただけると良いかなと思います。 ・子どもたちの人数が多くて忙しそうですが、何かあるときは丁寧に聞いてく | <p>友だちとの関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケンカは、お互いの思い（主張）のぶつかり合い（葛藤）が上手に解決できない感情で生じます。まだまだ自分の思っていることや感じていることをうまく表現できない年齢でもあるため、「やられた方」がとてもひどく傷ついているのに対し、「やった方」はそれほど悪気が無いということもあります。一人ひとりの子どもたちのことを理解して、個々に違い、多様な子どもたちに対して、配慮できる支援員になるために、また、子どもから信頼され、気持ちを話してもらえるようになるため、日々の育成の中で子どもとのコミュニケーションを大切にしていきます。更に研修や実践から学び、職員の資質向上に努めていきます。また、どの子も学童に行くことに楽しいと思ってもらえるように努力を重ねていきます。 <p>子どもの話を聞いてくれると思うか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別の面談は、実施する時期を決めていますが、それ以外にも、いつでも申し出ただけであれば、時間調整をさせていただいて、個別面談の実施は可能です。 ・ケンカの解決に向けて間違いを指摘したり、正論を言いたくなったりしますがそれはあまり役に立たず、反発を招く場合が多いです。支援員はまずは子どもの話を聞きます。叩いた理由をまず聞きます。丁寧に聞き取るこ |

| | |
|---|--|
| <p>れました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • スタッフの皆さまが、すごく子どもたちを大切に思ってくださっているのは感じられるのですが、物理的に忙し過ぎて聞くことができないことがあるように思います。実際、娘から「小さいざこざこに対し先生が忙しそうだったから言わなかった」と言われたことがあります。 • 先生同士がお話ししているときやパソコンを触っているときは話を聞いてもらえないが、それ以外のときは聞いてくれる、と子どもの話があったので。 | <p>が必要で、お互いがどんな気持ちをいただいたのか？子どもが納得できるまでは話し合うことが必要です。それには長い時間を要します。必要に応じて子どもから出た解決策に、少しだけより上手くいく方法を伝えます。トラブル（葛藤）は育ち合う関係の中で起こります。うまく対応できれば他者との関係をつくっていく良い経験になります。</p> <p>ケンカの状態を保護者の方に伝える際にも、子どもの気持ちを具体的に伝えていくようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 学校ではクラスに馴染めない特性を持つ子に対して、小人数かつクラスでの対応を実施していますが、学童では、大勢の集団の中で過ごさなければならず、落ち着けない環境の中にいることとなります。子どもたちが居心地よく過ごせる場にするために、物理的な環境や体制に対しは、基準の見直しが必要だと思っています。 • 日々の育成の中で、子どもたちから「忙しいから」と気を使って支援員に話せない状況をつくってしまい申し訳ありませんでした。日々の育成の中で、子どもの「今の気持ちを伝えたい」を大切にして「ちょっとまって！」という態度を示さないよいようにすることを意識していきます。 |
| <p>おやつ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 学童から帰ってくるのが遅いのもありますが、家に帰ってくると、腹ペコで夕飯の前に何か食べないとたないため。 • とても豪華で、時々おにぎりなどを出してくれるのがありがたいです • お菓子や駄菓子が多いと子どもから聞いております。むずしいかもしれませんが、果物や今の時期なら焼き芋など、健康に良いものを出していただけたらと嬉しく思います。 • パンやバナナなどのフルーツはありがたいです（スナック菓子ばかりですとやはり気になります）。 <p>学童の約束を伝えられているか</p> <ul style="list-style-type: none"> • もう少し手を出してくる子に注意をしてほしいです。その子も何がだめでルールなどわかっていないのかも。 | <p>おやつ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19時までの開所となったため、出来るだけ腹持ちのいいおやつを考えて、メニューを作成しています。学童クラブのおやつは、学校から帰ってきてほっと一息するリフレッシュや同じおやつをみんなで食べるなどの意味もあります。大人は補食にどうしても重点を置きがちですが、子どもの嗜好も大事にしながら、保護者の方々のご意見も取り入れて、今後も、配慮しながらメニューを考えていきます。 • そんな中でも支援員が工夫して、バナナに好きなトッピングをする、冷凍白玉や小豆を購入してお汁粉気分を味わう等を実施しています。 <p>学童の約束を伝えられているのか</p> <ul style="list-style-type: none"> • いつも不安感を抱えた子どもは、相手のちょっとしたことで言葉や態度から「攻撃されている」と感じ取り、本能的に防衛体制に入り、反射的に手が出てしまいます。脳の成長が進むにつれて反射的な行動は薄まっていって言われています。しかしながら、特に幼児期～小学校低学年くらいまでの発達障害やグレーゾーンの子どもたちは、脳も特性や発達がゆっくりです。そのため、周りの子と比べると原始的な反応が色濃く残っていたり、子ども |

学童クラブ内の整理整頓・清掃が行われているか

- 学童内を見たことがないのでわかりません。

学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切か

以下のご意見をいただいています。

- 一緒に遊んでくれるときは全力で、だめなことは叱ってくださります。上の子どもとお迎えに行ったとき上の子に「だれ？なに？」と言われショックでした。挨拶していただけないときや時々怖いときがあります。
- イライラしているのか、子どもの肩を強く押すようなことをしたり、投げやりな声掛けをしているのを見かけたことがある。言うことを聞かない子の対応に疲れてしまっている印象を受けた。

けが（すり傷・切り傷等を含む）をしたり、体調が

悪くなったりした時の対応は適切か

- もう少し処置の幅を広げていただけたらと思います。

お子さん同士のトラブルに職員は対応しているか

以下のご意見をいただいています。

- しょっちゅう叩いてくる相手の親に自分の子がお友達に暴力をふるっていると伝わっているのか、気になります。あまりにも頻繁に叩かれたと帰ってくるため、相手の親は自分の子がお友達

の発達状の問題から衝動的な行動が問題化したりするということが多いと言われています。

子ども自身の状況を考慮しての働き方が必要です。手が出た根本にある要因を探り、支援員同士が共有して対策を考えていくようにします。

学童クラブ内の整理整頓・清掃が行われているか

- 学童クラブ内では、日々子どもたちの来所する 前の午前中の時間帯や子どもたちが降所した後にもパートさんを中心に清掃を実施しています。

学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切か

- 申し訳ありませんでした。支援員には、コミュニケーション能力が必要であり、子どもとのかかわりを深める上でも重要です。また、保護者の方や子ども以外の立場の人とも信頼関係が結べるコミュニケーション能力が大切です。接遇研修等を通して言葉遣いや態度を改めていきます。
- 支援員は、子どもを相手にする仕事であり、自分の思い通りに業務を進めることは難しいのが当たり前です。突発的なケアや子ども同士のケンカも起こるケースもあり、臨機応変な対応が求められます。いうことを聞かない子どもへの対応では、まず、子どもがどうしていることをきかないのか？どうしてそういう行動をするのか？を考え、子どもの特性を理解して、一方的に行動を否定したり、叱ったりせずに、子どもに寄り添い、どう対応していくかを支援員同士のチームワークを持って対応ができるようにしていきます。

けが（すり傷・切り傷等を含む）をしたり、体調が悪くなったりした時の対応は適切か

- 学童クラブでは、まずは、お子さんの状況の確認をし、応急処置等必要な処置をまず行います。けがをした場合や体調が悪くなった場合は、保護者の方に必ず連絡を取ります。早急に受診が必要な場合は、病院受診に学童が連れて行く場合もあります。

お子さん同士のトラブルに職員は対応しているか

- 子どもの言う事を信じることは、当たり前ですし、保護者の方は子どもたちの普段の様子を見えず子どもの発言でしか汲み取れないので心配になると思います。トラブルなど何があったときは、起きたことを保護者の方に伝えることで安心していただくのも、支援員の役目だと思います。保護者の方々安心して子どもを預けて働けるようにサポートをするのも仕事内容の1つです。気に

に暴力をふるっているのか知っているのかな。先生が現場を見たときは叱ってくれているそうです。

- 子どもから話を聞いて、初めて喧嘩したことがわかったということが以前あったので。
- 一生懸命やってくくださるが、どうしても子どもの人数よりスタッフが少ないため。仕方ないですが。

その他

- 夏休み中などの習い事での途中抜け、戻りなどを認めていただきたいです（夏休み中などは、通常夕方の習い事が午前中だけなどと時間が変わってしまうことがあるので、受け入れや途中抜け、戻りを認めていただけないと習い事に通えなくなる可能性があり、大変困ります）。

降所時間変更

- 降所時間を変更したところ、変更されずにいつも通り帰ってきてしまい、仕事で私が家にいなかったため、一人で学童に戻ったそうです。何回か泣いて戻っている子を見ました。もしその時に事故やトラブル、誘拐などがあったら大変ですので、お忙しいのはわかっていますがお願いした時間に帰していただけたらと思います

子どもの暴力の困りごと

- Q3でも書きましたが、〇〇クラスの子から暴力を振るわれていて困っています。我が子以外にも被害にあっている子が何人もいます。入学時からずっと続いているため、いい対応がありましたら対応していただきたいです。その子のことが理由で学童を辞めてしまった子や休んでいる子、同じ時間に降所しないようにしている子などがいま

なることがある場合は、気軽に支援員にお聞きください。

その他

- 指定管理になる以前から、一旦降所した後は、学童には戻れない決まりになっています。また、学校→学童クラブ→自宅での保険の保障は有効ですが、通常と違うルートでは保険の適応がされません。

降所時間変更

- ご心配おかけして誠に申し訳ありませんでした。お子さんにも心細く悲しい思いをさせてしまったことも申し訳ありませんでした。降所時間の変更等は、間違いが無いように支援員同士でのダブルチェックをし、ボードにも記入して、子どもたちにも自分自身でも確認できるようにしています。今後、同じ間違いが起こらないように、降所チェックリスト名簿等の活用等をしていきます。また、泣いて戻っている子の問題は、降所時間の間違いではなく、
 - 帰宅したら、誰もいない家の中から音がして怖かった。
 - 保護者の方と、いつもと違う場所で待ち合わせをしたのに、保護者方と合えなかった。降所途中に転んでしまい、学童の方が近かったので戻って来た等との報告は受けています。

子どもの暴力の困りごと

- 暴力の発生には、環境が関わっていることも少なくありません。ストレスの多い環境で過ごすと、たまったストレスを解消するために「暴力（いじめ）」を行い、自分の価値を高めたいという心理状況になります。学童クラブでの生活にストレスを感じていたり、通学する小学校や家庭でのストレスから、学童クラブの子どもの些細な行動にも過剰に反応し、暴力（いじめ）に発展したりすることもあると思われます。

す。何かあってからでは遅いので、目を配っていただけたら幸いです。

学童内の暴力・いじめ

- ・八小学童荒れています。暴力や陰湿ないじめ、無法状態です。学童の環境が悪くて、いじめられて、怖くて学童を辞めた子が何人もいます。安心して子どもをあずけられる環境が整っていません。子どもを安心してあずけられる環境を早急に整えてほしいです。

若い支援者へのフォロー

以下のご意見をいただいています。

- ・若い先生のフォローをお願いしたいと思います。先生同士の声掛けがいい雰囲気になるとよいと思いました。
- ・お子さんたちの数が多いので、とても苦勞されている様子が見受けられ少し心配です。毎年、職員の方が入れ替わるので、コアメンバー以外と交流する機会が持ちにくく、その方たちに負担がかかっていないか、心配です。

子どもの喧嘩

- ・子どもの喧嘩について、なるべく子ども達と先生同士で解決してほしいと思うことがある。喧嘩をして、相手がケガを

お子さんが安全で安心して過ごせていないと思うと気が気ではないと思います。個人面談等をさせていただいて、詳細をお聞かせください。

学童内の暴力・いじめ

- ・いじめ問題には、必ず被害者と加害者が存在します。被害者である子どもに対する心のケアも大切ですが、加害者側への対応も必要です。
加害者に対して単純に「いじめてはいけない」と伝えるだけではなく、相手がいじめにいたった根本的な原因を知ることが重要です。
子どもは大人が見ていないタイミングで、いじめを行う傾向にあります。日頃から「いかなる理由があっても暴力はいけない」という雰囲気・環境を作り、加害者・被害者の減少につなげることを大切に育成していきます。共通認識を保持するために、学童クラブ職員一同と保護者の方にもご協力いただき、しっかりと子どもたちを見ていき、早急に対応していきたいと思います。

若い支援者へのフォロー

- ・教育機関で学んだ専門職ではありますが、現場での経験値が浅かったり、子どもに向き合う価値観が違っていたりします。組織全体で、組織が目指す育成支援の理念と目標をこれからも常に学び、手法をアップデートして組織全体で理解をしていくことに努めます。OJT研修を実施し、職場内の主任や先輩支援員の学童内での人材がトレーナーとして指導し、新人職員や業務未経験者などに対して行っていきます。
- ・学童クラブへの入所希望が年々増える中、1年生の待機児童を出さないようにする政策が打ち出されています。現実的には物質的、人材的にも環境が十分に整備されていないまま育成がスタートしている現状があることや学校の入学前4月1日から、新しい環境の場に8時～来所することから、新1年生への配慮が重要になります。同時に、新人職員への配慮、指導をも怠らないようにしていきます。
- ・職員については、個々の職員の希望や各学童クラブ主任からの意見、指定管理としての考えから、全学童クラブに配慮しての異動になっています。

子どもの喧嘩

- ・ケンカを「やめなさいっ」と支援員は止めます。それらは正しいことです。それらを子どもに伝えることは大切なことです。
しかし、子どもからすると全然そこじゃなくて、正論が

| | |
|---|--|
| <p>した場合や、自分もケガをした場合、相手の親に連絡をしてほしいと言われたことが何回かあった。病院に行く程のケガや、相手の親が謝罪を求めている場合は連絡するが、そうでない場合も連絡するように言われ、連絡したら、お互い様なので、大丈夫だと言われたことが何回かあった。指導する立場として、仕方ないとは思いますが、責任逃れと、少し過敏過ぎるのではないかと思うことがある。</p> <p>問題の本質を見極めて欲しい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話をしたときに家庭でもっと子どもの話を聞いてあげてほしい、みたいなことを言われた。別に話を聞いてないから、子どもに興味がないから、子どもがケンカするのではなく、カッとなりやすい性格なのです。家庭に問題がある訳ではないのに、そのように言われて、凄く不快な思いをしたことがあった。 <p>他にも迎えに行く度に、今日はこんなことをして、怒られました、とか、そんなことばかり言うてくる先生もいて、その度に嫌な気分になった。しかし逆に●●先生はいつも物事の本質を見て、しっかり向き合ってくれ、とても信頼しています。</p> | <p>聞きたいのではなく、「自分の気持ちを支援員に理解して欲しい」と思っていると思います。</p> <p>本来、子ども同士のケンカは、子ども自身で解決させることが理想だとは思いますが。支援員が直ぐに介入するのではなく、見守る姿勢も持っています。お子さんも気持ちを受け止め以下の場合、保護者の方にもお伝えします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 他の子どもに暴力をふるった • 他の子どもに嫌なことを言った • 他の子どもの持ち物を、悪意を持って隠したり壊したりした <p>日が経つほど子どもの記憶が曖昧になるケースも多いため、極力早めに保護者の方に伝えるようにしています。支援員が「相手の子どもの保護者との話し合いが必要」と判断した場合、先方に連絡して、話し合いの場をもっていただく場合もあります。</p> <p>問題の本質を見極めて欲しい</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保護者の方とは日頃から積極的なコミュニケーションを図ること、また、お子さんの特性を配慮します。「ああなるほど」「君の気持ちはよく分かるよ」「そらぁ腹が立って暴言暴力したくなるよね」「つらかったなね」と声をかけて欲しいと思っている子どもに共感します。共感できなくてももうなずいて話を聴く。それを大切にしていきます。 <p>お子さんを真ん中にして、保護者の方といっしょに育成していくことや学童の運営についてもご意見を言っただきたいと思っています。そのためには、保護者の方の気持ちを受け止めることができずに申し訳ありませんでした。</p> |
|---|--|

○4年生以上も受け入れてくださるような枠ができていくと、今後大変助かります!!

○夏休みなどのお弁当を一括で注文できるようにしてほしいです（今年は「お助けランチ」でレトルト OK だったのも助かりました）。おやつでコンビニのおにぎりが出せるのであれば、お昼でも近いお弁当が出せるのでは?と思います。特に夏は衛生面でお弁当の状態が心配です。ぜひご検討よろしく願います。

○4年生から学童クラブに入れれないのが不安ばかりです。

○四小のようにプールがあった場所に学童の建物を増設して、4年生以降も通えるようにしていただきたいです。

保護者の方々からの温かいお言葉を沢山記載いただき、主任をはじめ支援員全員の励みとなりました。より一層、精進して参ります。