

# 学童保育 マニュアル

— 本編 —



## 目 次

はじめに ～学童保育マニュアルの改訂にあたって～	1
第1章 職務の内容	2
1 育成支援	4
（1）支援員等の心構え	4
（2）育成支援の内容	4
（3）具体的な育成支援	5
2 その他の業務内容	12
（1）保育計画の策定	12
（2）記録	12
（3）遊びの環境と施設内の安全点検	12
（4）おやつの発注及び購入	12
（5）日常の衛生管理	13
（6）清掃と消毒・洗浄	13
（7）職員会議	13
（8）学校及び地域との連携	14
（9）資質向上のための研修への参加	14
（10）運営に関わる事務	14
3 障がいのある子どもへの対応	15
（1）入室にあたって	15
（2）保育の留意点	15
（3）巡回研修	16
4 特に配慮を必要とする子どもへの対応	16
（1）虐待の早期発見	16
（2）虐待の判断	16
（3）虐待を疑ったら	17
5 多様な性的指向・性自認に困難を抱える子どもへの対応	17
（1）支援員等の心構え	17
（2）子どもへの配慮	17
（3）相談と対応のポイント	17
6 保護者との連携	18
（1）連携を深めるコツ	18

## 目 次

第2章 社会的責任と職場倫理	20
1 社会的責任	21
(1) 支援員等の心構え	21
2 職場倫理	21
第3章 要望及び苦情への対応	23
1 初期対応のポイント	25
(1) 誠実に話しを聞く	25
(2) 速やかに対応する	25
(3) 事実確認と聞き取り方・記録の取り方	25
2 苦情対応のスキル向上のために	26
(1) その場しのぎの発言はしない	26
(2) 対応するときの言葉	26
(3) 要望や苦情を改善の好機ととらえる	26
(4) 再発防止に生かす	26
(5) モンスタークレマーへは組織で対応する	26
第4章 事業の改善	27
1 自己評価の内容	29
(1) 施設管理、安全対策・事故防止、事業運営についての評価	29
(2) 育成支援についての評価	29
2 自己評価の方法	29
(1) 計画に位置付ける	29
(2) 課題の記入	29
(3) 様式の取り扱い	29
3 客観的評価	30
(1) 実地調査	30
(2) 改善確認	30

## はじめに ～学童保育マニュアルの改訂にあたって～

2014年（平成26年）に厚生労働省は「放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準」を公布し、その省令を踏まえて、足立区は「足立区放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」を定めました。

さらに厚生労働省は2015年3月に「放課後児童クラブ運営指針」（以下、「運営指針」）を策定しました。

この「足立区学童保育マニュアル」は、学童保育室に求められている社会的役割を踏まえ、「子どもの最善の利益を保証し、保護者が安心して子育てと仕事等を両立できるよう支援していく」ために、放課後児童支援員等（以下、「支援員等」）が行うべき事項を、運営指針に則って改訂したものです。

運営指針は、学童保育室運営の基礎になるものです。

「足立区学童保育マニュアル」を読み解く上で、「なぜこれが必要なのか」等の根拠を確認するためにも、必ず運営指針をお読みください。

特に注意しなければならないことは以下のとおりです。

- 1 大人の利益が子どもの利益よりも優先されてはならない。
- 2 子どもの立場に立ち、将来的・長期的視点から子どもにとって最大限の権利を保障しなければならない。
- 3 子どもの発達に応じた主体的な遊びを保障しなければならない。
- 4 子どもの意志や感情を尊重しなければならない。
- 5 言動等が子どもに大きな影響を与える存在であることを自覚しなければならない。
- 6 身体的、精神的苦痛を与える、過度の管理や規制を行うことをしてはならない。
- 7 子どもが意見を述べたり参加したりすることを保障しなければならない。

（放課後児童クラブ運営指針解説書引用）

改訂に伴い、足立区として変更したポイントは以下のとおりです。

- 1 LGBTに関する内容を追加
- 2 事業の改善に向けた自己評価と実地調査の内容を追加
- 3 子どもの命に関わる「危機管理」に関しては「危機管理編」を作成し、事故対応、予防の観点で構成

足立区の学童保育室の運営を担う支援員等が、子どもの最善の利益を保証し、同じ視点で子どもや保護者と向き合い、学童保育室が子どもにとっても保護者にとっても「安心して過ごせる場所」として信頼されるために、ご尽力いただきますようお願いいたします。

# 第1章 職務の内容

「放課後」は子どもの成長にとっても大切な時間です。その時間を過ごす学童保育室が、「安心して過ごせる場所」であるためには、支援員等が信頼できる存在であることが大前提です。

この章では、子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにしていくための育成支援について、様々な場面での「支援員等がとるべき対応」等を整理しました。

<学童保育室の一日の流れ>

時間	子どもの活動内容	支援員等の活動
12:15		<b>出勤・業務開始</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申し送り事項の確認及び業務・育成日誌の確認</li> <li>・ おやつ在庫の確認及び購入 (P12)</li> <li>・ おやつ・消耗品購入に伴う会計事務 (P14)</li> <li>・ 入退室に関わる事務 (P14)</li> <li>・ おたよりの作成 (P18)</li> <li>・ 本日の業務分担の確認</li> <li>・ 遊びの環境の整備及び遊具等の安全確認 (P12)</li> </ul>
14:30	<b>順次登室</b> 登室後の準備 <b>自主活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの受け入れ (P5)</li> <li>・ 登室後の支度見守り</li> <li>・ 連絡帳の把握及び保護者連絡授受の確認 (P18)</li> <li>・ 子どもの見守り・遊び (P6~P7)</li> <li>※ 適宜実施：行事 (P7) ・ 館外保育 (P8)</li> </ul>
15:30	<b>おやつ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ おやつ準備 (P5~6)</li> <li>・ おやつの声かけ・片付けの促し</li> </ul>
16:00	<b>順次降室</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 降室準備の促し及び見送り (P5)</li> <li>・ 迎いの保護者への対応 (P18)</li> <li>・ 業務・育成日誌の記載及び児童対応記録等の記載 (P12)</li> </ul>
18:00	<b>全員降室</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の清掃及び消毒・遊具の消毒 (P13)</li> </ul>
18:15		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申し送り事項記載</li> </ul> <b>業務終了</b>

※ 学校休業日は8:30から保育実施

<その他の業務>

年度当初に行われる業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校連携のための打ち合わせ (P14)</li> <li>・ 保育計画及び年間計画の策定 (P12)</li> <li>※ 年度途中で見直し、修正</li> </ul>
年度末に行われる業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育計画及び年間計画に関する反省 (P12)</li> <li>・ 次年度の入室に関わる業務</li> </ul>
主に開室前に行われる業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修受講 (P14)</li> <li>・ 職員会議 (P13)</li> </ul>
主に閉室後に行われる業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入室説明会 (P18)</li> <li>・ 個人面談 (P19)</li> <li>・ 保護者会 (P19)</li> </ul>

# 1 育成支援

運営指針 第3章 1参照

## (1) 支援員等の心構え

- ① 学童保育室での子どもの様子を保護者に伝え、家庭と連携して育成支援を行う。
- ② 子どもの心情に配慮しながら、保護者と共に学童保育室に通う必要性を子どもに伝え、自ら進んで学童保育室に通い続けられるようにする。
- ③ 自分の生活時間と活動に見通しを持って主体的に過ごせるようにする。
- ④ 基本的な生活習慣を習得できるようにする。
- ⑤ 年齢の異なる子どもが同じ場所で生活していることに注意し、個々の発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるようにする。
- ⑥ 言語化されていない子どもの思いや感情に気づき、支援員等が言葉にすることで、子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるようにする。

## (2) 育成支援の内容

運営指針第1章 総則では、「子どもの健全な育成と遊び及び生活の支援」を「育成支援」と定義し、学童保育事業の目的を「子どもの状況や発達段階を踏まえながら、その健全な育成を図る」と定めている。

学童保育室で求められているのは、以下のとおり。

### ア 遊ぶ

個々の子どもの興味関心や遊びの内容、子ども同士の関係性によって、「一人で遊ぶ」「数人で遊ぶ」「大勢で遊ぶ」等、様々な形態で遊べる場を保障する。

### イ くつろぐ

「第二の家庭」でもある学童保育室を、息抜きや気分転換のための休息の場、子ども同士の語りや支援員等との団らんの場となるよう整備する。

### ウ 生活に必要なことをする

自分の持ち物の管理や、みんなで使う遊具等の取り扱い・片付け、おやつ・弁当を食べる時の基本的マナーなどを身に付ける場としての役割を担う。

### エ 自主的に学習をする

「宿題をしてから遊ぶ」「〇時まで遊んでから宿題をする」など、生活に見通しをもって自主的に学習できるようにする。

### オ 集団で生活するために必要なことをする

係活動・当番活動、遊びの場の清掃等や地域活動を通して、「全体の中の自己存在意識」を認識できる場を整備する。

### カ 経験する

年度初めや年度末など、生活の節目に行う行事や、季節行事、表現活動・鑑賞等の文化的な活動等を経験させる。

### (3) 具体的な育成支援

学童保育室での生活を項目ごとに分け、想定される子どもの姿、それを念頭に置いた支援員等がとるべき対応等をまとめた。

それぞれの場面での支援員等の動き方、立ち位置などの役割分担を話し合い、臨時職員も含めてチームとして連携の取れた保育を行っていくこと。また、保育目標・保育計画（P12）を立てる時にも、これをもとに十分話し合っていくこと。

#### ア 登室時 参考資料1

##### (ア) 想定される子どもの姿

学校生活の緊張から解放され、元気に「ただいま」と挨拶する子どももいれば、学校生活が思うようにいかなかったことをそのまま学童保育室に引きずる子どももいる。

##### (イ) 支援員等がとるべき対応

- ① 学童保育室は「第二の家庭」であることを念頭に置き、その時々的心身状態に影響される子どもたちの姿を受け止めながら、一人ひとり暖かく受け入れる。
- ② いつもと違う表現をしてくる子どもは、体調や顔色などを注意深く観察し、必要に応じて声かけをして状態を確認する。
- ③ 連絡帳で降室時間や心身状態についての記載を確認する。
- ④ 連絡なしで登室して来ない子どもの確認をする（危機管理編P5）。

#### イ 降室時

子どもの安全と保護者の安心を確保するため、安定した気持ちで降室できるように配慮しなければならない。

##### (ア) 想定される子どもの姿

- ① 同じ方面の子どもと一緒に帰るよう声かけをしても、一人で帰る子どももいる。4月当初は、寄り道をしたり他の子どもの家に上がってしまったりすることもある。
- ② 学童保育室内でのトラブルが解決できないまま帰宅する子どももいる。

##### (イ) 支援員等がとるべき対応

- ① 届け出ているルートで帰るよう、折を見て子どもたちに意識付けしていくと共に、危険を感じたら近くにいる大人に助けを求めるなどの対応方法も保護者と共に伝えていく。併せて、「子ども110番の家」の確認や「防犯ブザー」がすぐに使えるかなども確認する。
- ② トラブルが解決せずに帰宅時間になった場合は「けんか」（P9）の支援員等がとるべき対応を参照し対応する。
- ③ 「子どもが帰宅しない」等の対応は、危機管理編（P5）を参照する。

#### ウ おやつ 参考資料2

気分転換を図ったり食後の自主活動が発展したりするなど、育成支援の中でも重要な要素である。子どもと一緒に作る「調理体験おやつ」の取り組みは、学童保育室の仲間と一緒にメニューを決め、準備や調理などを経験する中で、段取りや見通しを持つ力を養うことができるため、定期的に取り入れていく。



**(ア) 提供の意義**

- ① 日々のおやつ準備や片付けなどを自分で行うことで、基本的な生活習慣を身に付けていく。
- ② ゆったりとした雰囲気の中で、友だちとおしゃべりしたり、自由席で食べたりすることで、子ども同士のつながりを深める<sup>※1</sup>。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① おやつは毎日実施するため、積み重ねができる活動になる。食事マナーはもとより、片付けでは、食器の取り扱いに加えてごみの分別の大切さを伝え、社会生活に必要な規範を身に付けさせていく。
- ② 個々の生活時間を考慮して提供時間を設定していく（持ち帰りはない）。
- ③ アレルギー対応については、危機管理編（P8）を参照し対応する。
- ④ いつもと違う設定で食べるおやつは、子どもたちの楽しみの一つになる。事前に知らせることで自主活動に意欲的に取り組むことができるよう配慮する。

**<おやつの工夫例>**

- ① おみせやさん形式（チケットで自分の好きなものと交換）
- ② 手作りおやつ（おにぎり、ふかし芋、サンドイッチなど）
- ③ 戸外で食べる（館庭等にブルーシートを敷き食べる）
- ④ 一定の時間枠を設定し、個々に食べたいときに食べる

**エ 遊び**

参考資料1

「遊び」は子どもにとって他に代えがたい活動であり、自発的、自主的な遊びを通して達成感を得たり、他者との関わりの中で意思疎通を図り、仲間意識が芽生えたりする。また、遊びを共有することの喜びや、自分を受け入れてもらえない悔しさ・葛藤を経験したりするなど、自分自身の力を伸ばすために必要不可欠なものである。支援員等はこのことを充分認識し、育成支援に努めなければならない。

**(ア) 想定される子どもの姿****<自由遊び>**

- ① 自主的に好きな遊びを見つけて遊ぶ子ども、気の合う仲間と遊ぶ子どもがいる一方、何もせずに床に寝そべったままの子どももいる。
- ② 邪魔をすることが遊びになり、子ども同士で大きなトラブルに発展することもある。

**<集団遊び<sup>※2</sup>>**

- ① 自分たちでルールを決めるなどの工夫をしたりすることで、遊びが発展していく一方、勝ち負けにこだわり過ぎて、遊びの楽しさを味わえない子どももいる。
- ② 集団で遊ぶことを好まず、その様子を傍観している子どももいる。

※1 足立区学童保育版感染症予防マニュアル Ver1.0（新型コロナウイルス感染症用）に基づき対応する。

※2 支援員等が目的を持って意図的に設定した複数人で行う遊び。子どもから自主的に行うこともある（ドッチボール・大縄跳び等）。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

＜自由遊び＞

- ① 初めての遊びにチャレンジすることで遊びの楽しさを知ったり、できるようになったりすることで自信がつくよう、適切に声かけをしていく。
- ② 遊びの環境を整備しつつ、何もせずのんびり過ごしたい子どもにも配慮していく。
- ③ 仲間に上手く加わることができず、邪魔をすることが遊びになっている子どもには、支援員等と一緒に参加して遊び方を教えていく。

＜集団遊び＞

- ① 前もって時間や内容を予告し、個々の自主活動に見通しをもって参加できるようにする。また、遊びの中で出てくる「新たなルールの導入」については、子ども同士の関わり、考え方を尊重しながら、必要に応じてアドバイスする。
- ② トラブルが起きたときは、話し合いの場を設け、子ども同士が納得できるように支援員等が適切に介入していく。
- ③ 集団遊びの苦手な子どもや、やりたがらない子どもの気持ちも受け止め、強制しないようにする。なお、遊びの参加はその時の心情に大きく左右されることも認識しておく。的確な声かけを行い、監視ではない「見守りの目」を常に子どもに向けていく。

**オ 行事**

通常の学童保育室での生活と違い、「特別感」のある行事は、子どもたちの楽しみの一つでもある。企画段階から子どもの意見を取り入れることで、より主体的に参加し、その行事を楽しもうとする意欲も生まれてくる。学童保育室は、子どもたちに遊び文化や日本の文化を伝承し広げる場として、大きな役割を果たしていかなければならない。

**(ア) 想定される子どもの姿**

- ① 一つの目標に向かってみんなで話し合ったり道具を作ったりすることで、仲間意識や連携が育まれていく。
- ② 行事に参加するだけでなく、スタッフとして担当を任されることで自己存在意識が芽生えたり、やりきることで自己肯定感が育まれたりする。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① 行事实施日や内容、実施に向けた話し合いの日程等を子どもたちに事前に知らせ、様々な活動に参加できるようにする。
- ② 支援員等の中で、行事の目的、方法、どこまで子どもたちに任せるか等の話し合いを十分重ねて、共通認識を持っておく。
- ③ 子どもの意見やアイデアをできるだけ取り入れ、子どもたちが主体的に活動できるようにし、みんなで協力して活動することの楽しさを知らせていく。
- ④ 行事当日の子どもたちは気分が高揚し、危険な行動を取る可能性があることを十分認識し、子どもたちへの配慮を徹底する。

## カ 館外保育

館外での活動は、子どもたちにとって心を開放し体を思いっきり動かせるもの（公園や土手などの広い場所で体を動かす）と、規則やマナーを守って遊ぶもの（図書館や地域のお祭りなど）等がある。いずれも、子どもたちにとっては楽しい経験になると同時に、社会規範を学ぶ機会にもなる。

### （ア）事前準備

- ① 「館外保育計画」**様式1**を作成し住区推進課に提出  
※ 住区学童保育室は事務所に提出
- ② 実地踏査を実施し、経路、現地（危険箇所、遊具や水飲み場、トイレ等）、緊急時に避難や助けを求められる場所などを、複数人で確認
- ③ おたよりを作成し保護者に周知
- ④ 参加人数の確認  
※ 引率は必ず2人以上（参加児童8～9人に一人の目安で配置）
- ⑤ 発達支援児への人的配置（迷子に備えて当日は洋服の色などの確認）
- ⑥ 持ち物の準備（参加者名簿、非常災害時引き渡しカード、救急用品等）

### （イ）支援員等がとるべき対応

- ① 出発時・現地到着時・現地出発時・帰室時の点呼を徹底する。
- ② 体力の無い子どもを先頭にし、1～2列に並んで歩く。信号や横断歩道は、まとまって渡るようにする。
- ③ 支援員等は先頭、中間、最後尾につく。個別対応が必要な子どもへは支援員等がそばにつくようにする。途中で子ども同士のトラブルがあった場合は、両者を離す等して落ち着かせる。
- ④ 事故の対応については、危機管理編(P1)を参照する。

## キ 子どもとの話し合い

異年齢の集団である学童保育室での生活は、自分よりも学年が上の子どもの行動をまねたり憧れたりする一方、学年が上の子どもは、年下の子どもに合わせて過ごさなければならない状況も発生し、子ども同士や支援員等と意見の対立が起こることもある。支援員等は子ども一人ひとりの思いに配慮しつつ、お互いが意見交換できる場を設け、子ども同士はもちろん、支援員等も子どもの意見を尊重しながら、学童保育室がより良い環境になるために努めなければならない。

なお、子どもから寄せられる要望や苦情の対応が、保護者との信頼関係に直結するため、保護者からの要望や苦情と同様に誠実に対応することが重要である。

### （ア）考え方

- ① 学童保育室をより心地よく楽しい場所とするため、話し合いでルールや約束事を決め、自治経験を育む。
- ② みんなで決めたことはみんなで行う意識を持たせていく。
- ③ 決めたルールや約束事が守れない場合は、現状を再確認し、再度話し合い決めていく。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① 事前に支援員等で方向性を確定し、一貫した対応を取る。
- ② 子どもたちからの意見については、一旦受け止め、期限を提示して改めて対応する等、話し合いをすることで自分たちの意見も受け入れてもらえることを経験させていく。
- ③ 結論を急がず、どんな意見でも言えるような雰囲気作りと、より多くの子どもが発言できるよう環境整備をしていく。
- ④ 話し合いで決まったルールや約束事は見えるところに貼りだし、「みんなで決めたことはみんなで守る」自治意識を育てていく。

**ク けんか**

遊びや生活の中では、自分の意見が相手に通じず悔しい思いをしたり、わがままを通そうとしてぶつかったり、怒りの感情をコントロールできなくなったりする場面があり、けんかに発展することもある。

**(ア) 考え方**

- ① けんかのきっかけや自分と相手の思いの相違を認識しながら、仲直りの手立てをお互い模索していく過程は、大きな「学びの機会」になる。
- ② 支援員等は、解決することよりもその過程の大切さを認識する。子どもたちが自分の主張だけでなく相手の意見を受け入れることで考えの相違点を見出し、お互いを認め合うことができるように援助する必要がある。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① 感情のコントロールができず興奮状態の場合は、「その場から離れる」「興奮が収まるまで待つ」など、感情を鎮めてから話し合いをする。
- ② 対応している支援員等の様子を見ているまわりの子どもの目、耳にも配慮し、動揺させないようにすると共に、当事者の自尊心を傷つけないよう、場所を移す等の配慮をする。
- ③ 相手に対して手や足が出そうになったら止める。また、暴れた場合でも周囲に危険が及んだり本人がケガをしたりすることがないように、安全の確保を怠らないようにする。
- ④ 謝れない時は気持ちを受け止め、支援員等と一緒に謝る。なお、けんかの原因になった行動を何度も繰り返す場合は、理解や納得していない部分があるのとらえ、分かりやすく根気よく伝えていく。
- ⑤ 解決せずに降室する場合は、双方の保護者に「何があったのか」「どのように対応したのか」等、同じ内容を同じタイミングで伝える。また、当該児が帰宅後、支援員等には話していない事実を話す場合もあるため、「お家で違った内容の話しをしたら教えてください」と保護者に依頼し、連携を図りながら、お互いが納得するまで対応していく。

**ケ 暴力やいじめ**

**(ア) 考え方**

「暴力」や「いじめ」は弱い立場の相手を苦しめることであり、対等な立場の「けんか」とは異なる。相手への身体的暴力や心を傷つける言葉の暴力は、決して容認してはならない。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① 相手の心や身体を傷つけた時は、その場で毅然としかり、やってはいけないと伝える。また、どうしていけないのか、どんなにひどいことなのか、自分がされたらどう思うか、相手の辛さや悲しみを代弁する。
- ② 子ども同士が対等な関係性を築いているか、各々の関係性はどうか等を把握し共有しておく。
- ③ 子どもが訴えてきた時は事実や状況を把握し、子どもの抱え込んでいる気持ちや相手に伝えたいこと等を聞き取る。また、子どもに「どうしてほしい」のかを確認し、解決に向けた手立てを一緒に考えていく。
- ④ 傷つけられた子どもには、学童保育室の仲間が行ったことに対して、支援員等として謝り、不安を取り除いていく。また、なぜいじめに至ったのか、いじめた子どもの状況や背景をさぐり、いじめた子どもへの対応も行う。

**コ 気になる行動への対応**

参考資料3～7

**(ア) 考え方**

自分の思いが通らないと暴れる、暴言を吐く、かんしゃくを起こす、その場から衝動的に走り出すなど、気になる子どもの行動を「問題行動」と考えがちだが、それは「大人側からの見方」である。気になる行動を「その子ども自身の困り感<sup>\*1</sup>」にとらえ、支援員等がそのことに気づくことが大切である。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① 悪いことをしてしかられてもニヤニヤしながら聞いている子どもは、「しかられる」＝「自分を見てもらえる」と認識し、「**自分に注目して欲しいからしかられることをする**」と誤学習することでその行動を増やすことになる。正しい行動をした場面で大いにほめるなど、「**しかるよりほめる**」ができるよう工夫する。
- ② 支援員等に執拗にベタベタ甘えてきた場合、「何か心配事があるの？」と問いかけ、会話をすると満足して甘えてこなくなる場合がある。普段と違う行動などを見落とさず、対応していく。
- ③ 支援員等が声かけの仕方やタイミングを考慮し、「あなたを見ているよ」と言うサインを示すことが有効である。

**サ ほめる****(ア) 考え方**

子どものやる気を起こし、子ども自身の自己肯定感を育てる。

**(イ) 支援員等がとるべき対応**

- ① ほめることは「いい行動をふやす」ことにつながるため、目標に向かって取り組んでいる姿や頑張れたことが見えた時、できたことを自己申告して来た時などを見逃さず、「見ていたよ・できたね」等と声をかける。
- ② 日常の関わりの中で子どもの心情を理解し、表情やしぐさなどの些細な変化に気づくようにする。

<sup>\*1</sup> 嫌な思いや苦しい思いをしながらも、それを自分だけではうまく解決できず、どうしてよいかわからない状態にある時の本人自身が抱く感覚。

## シ しかる

### (ア) 考え方

- ① 相手を良い方向に導くのが「しかる」であって、感情をぶつけるのは「怒る」である。
- ② 自分のやったことを冷静になって考えさせたり、一緒に原因を探ったりすることで、自身を客観視させる。

### (イ) 支援員等がとるべき対応

- ① 気持ちは受け止めるが、行為は毅然と正し、論点がぼけないように話しを進めることで、「どうしたら良かったのか」までを一緒に考えていく。
- ② 他の子どもの前ではしからないよう場所を移すなど配慮する。また、納得や謝罪の言葉が言えたり、行動が改善できたりした時には、大いにほめて自己肯定感を育んでいく。

#### <やってはいけないしかり方>

- ① 声を荒立てる（感情的になる）。
- ② 悪いところをとがめるだけの長々とした説教をする。
- ③ 前にやったことを引き合いに出し注意する。
- ④ 罰を与える（正座、おやつを与えない）。
- ⑤ 体罰。

※ このようなしかり方は、素直に受け入れられず、支援員等の顔色を伺うようになり逆効果になる。

## 2 その他の業務内容

運営指針第3章5参照

### (1) 保育計画の策定

#### ア 目標設定

子どもたちの現状をとらえた上で「何を大切にしたいのか」「何を育てていきたいか」を話し合い、支援員等間で共通認識を図る。

#### イ 年間計画

- ① 目標を達成するために具体的な計画を立てる。
- ② 子どもたちが自分たちの手で作り上げられるような行事を盛り込み、魅力ある活動が体験できるようにする。

ウ 「学童保育室の目標と反省」**様式2**に記入する。

### (2) 記録

子どもの状況や育成支援の内容を継続的に記録することは、子どもの成長について気づきを得ることにつながる。支援員等間で情報を共有し育成支援の充実を図ると共に、学童保育室運営について、説明責任を果たす際にも記録は重要である。

#### ア 毎日記録するもの

必要に応じて支援員等間の連絡ノートを活用し、事故や子どもに関する重要なことが漏れないようにする。

- ① 「児童出欠簿」**様式3**（出欠の確認をする）
- ② 「業務・育成日誌」**様式4**（日々の保育の様子や業務内容等を記入する）

#### イ 適宜記録するもの

- ① 「児童対応記録」**様式5**（個別に対応した事項を記入する）
- ② 「館外保育計画」**様式1**（館外保育を実施する際に記入する）
- ③ 「行事計画」**様式6**（行事を計画した際に記入する）
- ④ 「行事報告書」**様式7**（行事を実施した後に反省等を記入する）

### (3) 遊びの環境と施設内の安全点検

子どもが心地よく過ごせるよう、換気や採光、温湿度等を管理し、遊びに適した生活環境を整備する。また、安全安心な保育環境整備の為に、棚や机等の備品や遊具、用具等の点検（危機管理編P14）を行い、整理整頓を心掛ける。

<目安>

- ・ 換気は1時間に5分を2回程度（冬場の寒い時期は5分より少なめの換気を2回）
- ・ 室内温度は夏25～28℃、冬18～22℃
- ・ 室内湿度は夏45～60%、冬55～65%

### (4) おやつ発注及び購入

賞味期限・添加物・季節感・鮮度等に留意して購入する。アレルギー対応児のおやつ購入については、危機管理編（P17）を参照する。購入後は清潔で目の届く場所に保管する。

(5) 日常の衛生管理

支援員等は、子ども自らが健康管理や清潔に関する生活習慣を身に付けられるように援助し、日々の衛生管理に努めなければならない。感染症拡大予防対策等、衛生管理全般の基礎知識を習得する必要がある。

ア 手洗い

- ① 感染症予防の観点から、「菌を持ち込まない」「菌を持ち出さない」を徹底するため、登室後（出勤時）、降室前（退勤時）は必ず手を洗う習慣をつけていく。その他、活動の移行時にも手洗いを励行する。
- ② タオルの共有はせず、忘れた場合に備えて予備のタオルを自分のロッカーに用意するよう依頼したり、学童保育室でペーパータオルを用意したりするなどの対応をする。
- ③ 手袋は、手の汚染と微生物の拡散を防ぐために用いるものであるため、使用後も必ず手を洗う。

(6) 清掃と消毒・洗浄

多数の子どもが共に生活する場が清潔に保たれるように、清掃・消毒チェック表 [参考資料9](#) に結果を記録し、日頃から施設内、遊具等の衛生管理を計画的に行う。血液、体液、<sup>かくたん</sup>喀痰、尿、便などすべての湿性生体物質は、感染の危険があるとみなして速やかに対応するため、**便・嘔吐物処理セット**（下記）を常備しておく。

<便・嘔吐物処理セット>

【内容】 ※ 保育室やトイレ等に一式準備

使い捨て手袋・ビニール袋・ペーパータオル・使い捨て布や雑巾・マスク  
消毒液（次亜塩素酸ナトリウム希釈液）・使い捨てエプロン

【次亜塩素酸ナトリウム希釈液作成方法】 [参考資料10](#)

- ① 人の手が触れている場所の消毒・・・0.05%  
水500ml＋次亜塩素酸ナトリウム5ml（ペットボトルキャップ1杯分）
- ② 汚物（便・嘔吐物）やトイレの消毒・・・0.1%  
水500ml＋次亜塩素酸ナトリウム10ml

(7) 職員会議（担当者会議を含む：月に2～3回実施）

日々の育成支援や行事の計画、引き継ぎ等について、支援員等間で定期的な会議を行い、共通認識を図り、育成支援の改善につなげていく。なお、会議で話し合われた事案については記録を作成し、全ての支援員等に確実に周知することが重要である。



## (8) 学校及び地域との連携

学童保育室に通う子どもは学校・学童保育室で1日の多くの時間を過ごしている。支援員等は子どもが日々の生活を円滑に過ごすことができるよう、安全面も含めて学校や放課後子ども教室と情報交換・共有をし、子どもの生活の連続性を保証する必要がある。年度初めの顔合わせの際に授業時間（下校時間）や年間の行事予定、学校・学年だより等の情報提供依頼をするなどの連携を図る。

また、学童保育室の行事に地域の人々を招待したり、支援員等や子どもが地域の行事や他の関係機関が主催する行事に参加したりするなど、交流を通じて連携が図れるようにする。

## (9) 資質向上のための研修への参加

運営指針では、「運営主体は、その資質向上のために支援員等に対し研修の機会を確保しなければならない」「支援員等は常に自己研鑽に励み、育成支援の充実を図るために知識及び技術の習得、維持向上に努めなければならない」とされている。

研修等で得た知識を職場内で共有し、支援員等一人ひとりが日々の実践で学びを深めることは、学童保育室のレベルアップにつながる。

育成支援の充実を図るためには、研修受講による意識の向上が重要である。

住区推進課では、年度当初に通知する「研修計画予定表」に基づいて研修を実施している。職場内で共有し、計画的な受講に努めること。

## (10) 運営に関わる事務

- ① 保護者から提出される入退室に関わる書類や、次年度入室申請書類の受付等
- ② 保育に関わる備品・消耗品、おやつ等の購入に関わる会計事務処理（ダブルチェックの徹底）

### 3 障がいのある子どもへの対応

運営指針 第3章2参照

障害者差別解消法第8条では、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない」（一部抜粋）と定めている。この合理的配慮は、決して「その子どもを特別扱いする」のではなく、その子どもの課題に沿った配慮をすることで、学童保育室で一緒に生活することを保障していくものである。

なお、この合理的配慮を行わないことで、障がいのある子どもの権利利益が侵害されるような場合は、差別に当たるとされている。

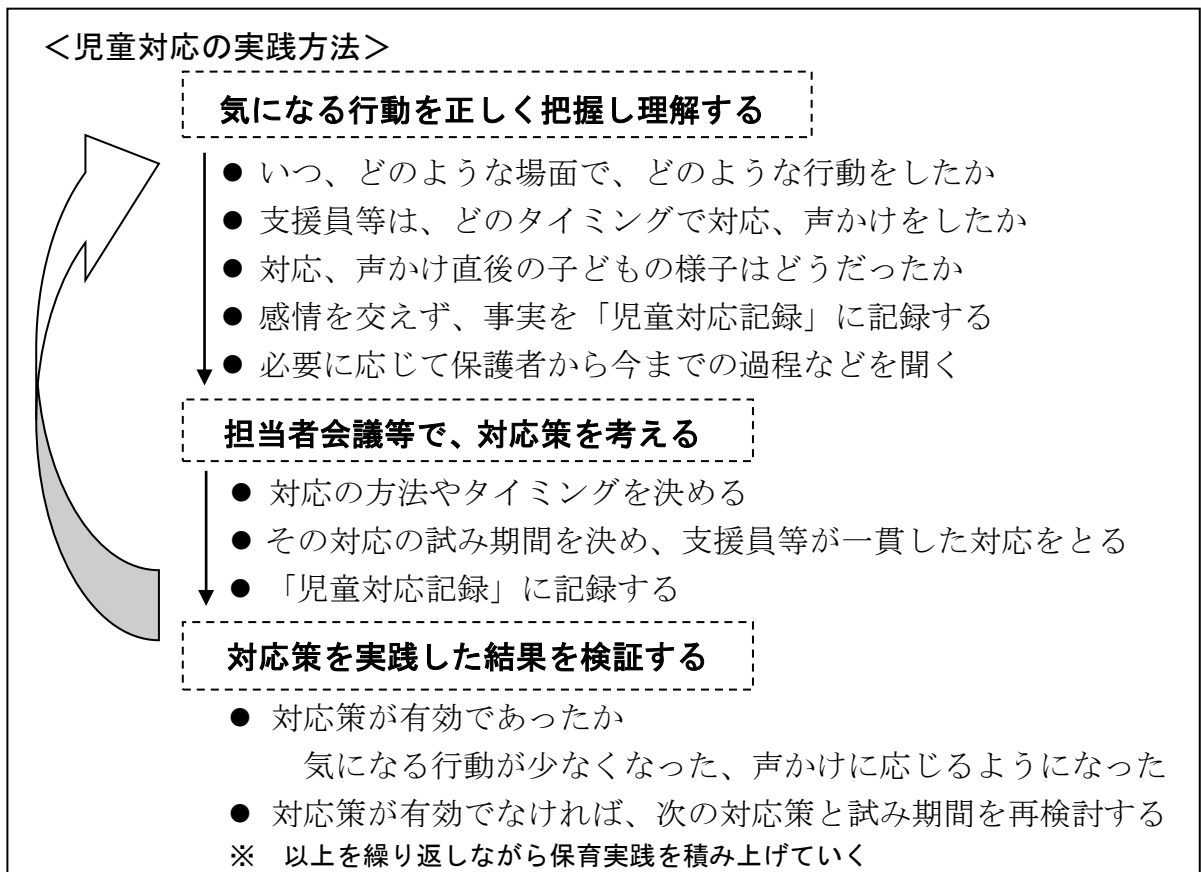
#### (1) 入室にあたって

- ① 新規入室申請の発達支援児等<sup>※1</sup>については、必要に応じて入室面接を行う。
- ② 入室面接にあたっては、「発達支援児等状況調査票①、②」を活用する。

#### (2) 保育の留意点

参考資料3～7

- ① 情報共有などを通じて、支援員等間で発達支援児等の理解を深め、学童保育室での生活と遊びが円滑に進められるように支援体制を整える。
- ② 発達支援児等に対し支援員等が常に同じ対応をしていくことが重要である。
- ③ 学童保育室での生活は、発達支援児等を特別扱いするのではない。「どう援助すればよいか」の支援方針を明確にし、対応方法について、少なくとも入室前・半年後・年度末には面談を行い、保護者と連携を図る。
- ④ 対応が困難なときは、「担当者会議等での検討」「住区推進課への相談」など、積極的な取り組みや保育実践（下記）の積み上げが大切である。



※1 心身に障がいを有する児童及び保育上特別な配慮を要する児童を「発達支援児等」という。

**(3) 巡回研修**

巡回研修とは、対応に苦慮している子どもに対し、住区推進課で派遣した心理士が行動観察し、対応方法等のアドバイスを支援員等に行うものである。

- ① 実施前に、担当者会議等で子どもの状況や学童保育室で苦慮していることなどを整理し、「発達支援児等巡回研修個人状況票」様式8を作成する。
- ② 実施後は、「発達支援児等巡回研修実施報告書」様式9を作成し、心理士からのアドバイスの確認や学童保育室での対応方法を担当者会議等で話し合い実践する。

**4 特に配慮を必要とする子どもへの対応**

運営指針 第3章3参照

虐待は、子どもの心身の成長、人格の形成に重大な影響を与える。身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、ネグレクト（養育の放棄又は怠慢）などに分類されるが、ほとんどの場合重複して起こっている。大人は「しつけ」のつもりでも、結果的に子どもの心身に著しい害を与えている場合、その行為は「虐待」となる。

**(1) 虐待の早期発見**

- ① 子どもの心身の状態の観察や家庭での態度などの収集により、児童虐待の早期発見に努める。
- ② 児童虐待の疑いがある子どもを発見した場合は、迷わず住区推進課に報告する。

**(2) 虐待の判断****ア 虐待が疑われる子どもの特徴**

- ① 季節に合わない衣服や、不潔な衣服を身に付けている。
- ② 夜遅くまで外で遊んでいる、家に帰りたがらない。
- ③ 基本的な生活習慣が身に付いていない。
- ④ 特に病気ではないのに、身体的発達が著しく遅れている。
- ⑤ 身体に不自然な外傷、あざ、火傷などが見られる。
- ⑥ 表情が乏しく、無表情、笑わない。
- ⑦ 食事に対して異常な執着を示す。
- ⑧ 落ち着きがなく、乱暴である。

**イ 虐待が疑われる親<sup>※1</sup>の特徴**

- ① 子どものケガや傷跡の説明が不自然である。
- ② 子育てに疲れている様子が見られる。
- ③ いつもイライラして、子どもに当たり散らす、または、無視する。
- ④ しつけと言って殴る、蹴るといった行為が見られる。
- ⑤ 子どもについて話す内容がよく変わる。
- ⑥ 地域や親族との交流がなく孤立している。

※1 親とは、主に父や母を指すが、祖父母・その他の養育者なども含む。

### (3) 虐待を疑ったら

- ① まずは住区推進課に一報を入れ、情報を共有しながらこども家庭支援センター等関係機関との連携を図っていく。
- ② 子どもは親をかばう、虐待されている認識がない等の場合もある。虐待の可能性を発見しても、執拗に状況を確認することはせず、子どもが安心して生活できるよう配慮していく。
- ③ 親に対して「指導する」というような態度はとらず、話を聞くなど寄り添う姿勢を示していく。

## 5 多様な性的指向・性自認に困難を抱える子どもへの対応

(足立区LGBTガイドラインから引用)

自身の性的指向・性自認に対する違和感は、幼少期から生じることが知られている。そのため支援員等は、多様な性的指向・性自認に困難を抱える子どもたちが一定程度いることを認識していなければならない。

「一人ひとりの人権を尊重する」という観点から、性的指向や性自認に関する偏見や差別意識解消のため、性的指向や性自認も含め「個性」として尊重する必要がある。

### (1) 支援員等の心構え

- ① 法律上の性別による「男らしさ、女らしさ」を押し付けずに、子どもの価値観を受け入れる。
- ② たとえ保護者であっても、本人の了承を得ずに他人に話してはならない。また、誰に話しているのか、話していないのかを確認することも重要である。

### (2) 子どもへの配慮

- ① 行事や遊びの中で、性別によるイメージで参加を固定せず、男女に関係なく、常に子どもが自由に選択できる環境を整える。
- ② グループ分けや順番決めの際は、「男女で分ける」ことが本当に必要かどうかの検討を十分に行う。
- ③ 日常の着替えやトイレでは、子どもの気持ちを十分理解した上で、職員用の設備を使用させるなどの配慮をする。

### (3) 相談と対応のポイント

- ① 勇気をもって相談しているという認識をもち、最後までしっかりと話を聞く姿勢を示す。本人は「知っていて欲しい」だけなのか、ハラスメントやいじめを受けて「困っている」のかなどを聞き取り、適切に対応していく。
- ② 推測で子どもの性的指向、性自認を判断したり、執拗に聞き出そうとしたりしない。最後は「話してくれてありがとう」と伝え、相談後も安心して学童保育室で生活できるよう十分配慮していく。
- ③ 困難を抱えている様子に気づき、対応に不安を感じたときは、住区推進課に相談し、関係機関からの助言も含めて対応を検討する。その際、アウトィング<sup>※1</sup>には充分配慮する。

※1 LGBT等に対し、本人の了承を得ずに公にしている性的指向や性自認の秘密を他人に暴露する行動。

- ④ 男女に二分した表現、異性愛を前提とした表現など、相談児が対応に困るような発言等には十分配慮しなければならない。

#### ＜不適切な言葉の例＞

- ・ 「それは病気だから、医者に診てもらった方がいい」  
※ 医療機関との連携が必要になる場合もある
- ・ 「一時的な気の迷いだから、心配ないよ」
- ・ 「それはトランスジェンダー特有の感情だね」  
→性的指向や性自認を決めるのは本人である！（性的指向・性自認は周りの人が押し付けたり、決めつけたりするものではない）

## 6 保護者との連携

運営指針 第3章4参照

継続的な育成支援をするためには、保護者との信頼関係が欠かせない。支援員等は保護者に寄り添い、日々のお迎えや定期的な保護者会、個人面談などの機会をとらえて学童保育室の生活の様子を伝え、子どもの成長を様々な場面で共有する必要がある。保護者の理解者として、信頼関係構築に努めなければならない。

### （1）連携を深めるコツ

#### ア 入室説明会

保護者との信頼関係を作る最初の一步として認識し、保育目標や年間計画、学童保育室のルールや利用などについて、入室のしおりと共に丁寧に説明する。

#### イ 連絡帳の活用

- ① 今後の予定も含め、出欠の確認をする。早帰りの記載や連絡事項等は必ず支援員等間で共有し、保護者からの問い合わせに答えられるようにしておく。
- ② ケガやトラブルについては、文章だけでは誤解を招くこともあるため、重要なことは直接伝えるようにする。なお、記載内容を子どもが見る可能性を考慮し、子どもの気持ちに配慮した記述にする。
- ③ 個人情報に記載されているため、取り扱いに十分注意をする。

#### ウ おたよりの発行

- ① 毎月1回以上発行する。
- ② 生き生きとした子どもの様子を伝える。日頃から、子どもの動きや言葉など、エピソード等はその場で記録しておくようにする。
- ③ 写真やイラストを活用し読みやすい紙面をつくる。
- ④ 入室時に個人名や写真が掲載されることの可否を確認する「保護者確認書」  
**様式10**を提出してもらい、それに則って作成する。

## エ 個人面談

- ① 個別的な内容を伝えたり、聞いたりする必要がある場合は個人面談を行う。
- ② 子どもの遊び、友だち関係、頑張っていることなど、良かったことを事前に整理しておく。
- ③ お願い事は、最小限にとどめる。
- ④ 面談内容を「個人面談記録」様式11に記載し、支援員等全員で共有する。

## オ 保護者会の開催

- ① 季節や学校の学期、長期休業等子どもの生活の節目で年2回以上実施する。
- ② 子どもたちが楽しく生活をしている様子を具体的なエピソードを交えて話すことで、学童保育室への理解を深めてもらう。
- ③ 保護者同士が意見交換できる場面を設けるなどの工夫する。

### <保護者会の開催例>

- 1 実施回数3回程度（7月、12月、3月）
- 2 内容
  - ① 子どもの様子の報告（遊び、生活、子ども同士の関わり、取り組み等）
  - ② 行事や取り組みの予定
  - ③ 保護者の皆様との意見交換
  - ④ 保護者の皆様をお願いしたいこと等

## 第2章

# 社会的責任と職場倫理

区の事業である学童保育室運営を担っている支援員等は、倫理規範を尊重し、常に意識することが求められています。

学童保育室における社会的責任を十分に理解し、職務を遂行してください。

## 1 社会的責任

運営指針 第7章1参照

学童保育室は、**地域社会の中で育成支援を行う重要な役割**を担っている。

支援員等は、法令遵守の理念を理解し、保護者や学校関係者はもちろんのこと、地域からも信頼を得られるよう職務に努めなければならない。

また、子どもや保護者に関する様々な情報を知り得る立場にあり、その中には**高度な個人情報や守るべき秘密**も含まれている。

子どもや保護者の人権に十分に配慮し、**守秘義務の徹底や個人情報の保護等**に取り組まなければならない。

### (1) 支援員等の心構え

支援員等は、書類や連絡帳で個人情報を知ったり、保育園・学校・児童相談所などの機関からも個人情報を受け取ったりする立場にいる。

個人、職務上ともに知り得た個人情報は、支援員等間以外の人に漏らしてはならない。

#### ア 注意事項

- ① 子どもや来館者の前では個人情報に関わる話しをしてはならない。
- ② 支援員等間以外で個人情報に関する話しはしない。
- ③ 退職後も同様に守秘義務がある。

#### イ 個人情報の取り扱いと管理方法

- ① 机の上に置いたままにしない。
- ② 施錠ができるキャビネット等に保管する。
- ③ 学童保育室外に持ち出さない。

## 2 職場倫理

運営指針 第7章1参照

学童保育室の職場倫理は、放課後児童支援員に求められる「職業倫理」が基本になるものである。そして、放課後児童支援員の他に補助員、アルバイト職員、ボランティア等、学童保育室で働き、育成支援に関わる全職員が共通に守るべきものとして位置付けられる。



23足区住発第2433号  
改訂

3足地住発第759号

**足立区学童保育支援員の倫理規程**

私たち学童保育支援員は、一人ひとりの子どもを心から尊重し、職場における倫理を遵守して、常に専門知識や技術の習得・向上、ならびに職場倫理の維持・向上に努めます。

**◆子どもの人権の尊重と子どもの性差・個人差への配慮に関すること**

- 子どもの安心・安全を守り、地域における子どもの最善の利益を考慮して育成支援を行います。
- 子ども一人ひとりを大切に、一人ひとりの子どもを受け止め、子どもの立場に立ち、将来的・長期的な視点で接するよう心がけます。

**◆体罰等、子どもに身体的・精神的苦痛を与える行為の禁止に関すること**

- 子どもの人種・国籍、性別、障害、体型などについての差別的な言動など、子どもの人権を傷つけるようなことは絶対に行いません。
- 体罰や言葉の暴力はもちろん、子どもに身体的・精神的・性的苦痛を与えたり、過度の管理や規制は絶対に行いません。

**◆保護者との対応、信頼関係の構築に関すること**

- 子どもの遊びや生活の様子を日常的に保護者に伝えて、保護者とよりよい信頼関係を築きます。
- 保護者の声に真摯に応えることを心がけて、子育てのこと等について保護者が相談しやすい関係づくりに努めます。
- 保護者から相談があった場合には、保護者の気持ちを受け止め、相互の信頼関係を基本に保護者の自己決定を尊重して対応します。

**◆個人情報の取り扱いとプライバシーの保護に関すること**

- 職務を通じて知り得た子ども、保護者、家庭などに関する個人情報は、厳正に管理します。
- 職務を通じて知り得た子ども、保護者、家庭などに関する個人情報は、児童虐待防止法等に基づく例外の他は、口外はしません。
- 事例研究など育成支援向上の目的で情報を活用する際にも、本人の許可を得ずに外部（所属部署・足立区所管課以外）に持ち出し、活用したり、個人が特定できるような内容で公表したりすることは行いません。
- これらの個人情報とプライバシーに関する守秘義務は、退職後も遵守します。

**◆学童保育支援員の資質の向上と協力に関すること**

- 学童保育支援員同士で常に子どもの状況などの情報交換を行い、子どもへの認識や接し方、対処法などについての共通理解を図ります。
- 学童保育支援員一人ひとりが常に人権や倫理に関する意識啓発につとめ、研修や自己研鑽を通して人間性や専門性の向上に努めます。
- 学童保育支援員はお互いを認め合いながら互いに協力し合い、他の支援員が誤った対応を行っていると思われる際には、建設的な意見批判を通じて集団としての資質の向上を目指します。

**◆事業の公共性の維持に関すること**

- 子どもや保護者に対し、仕事を通じて特定の宗教や政党、その他個人的な信条などを宣伝、強要、批判することは行いません。

## 第3章

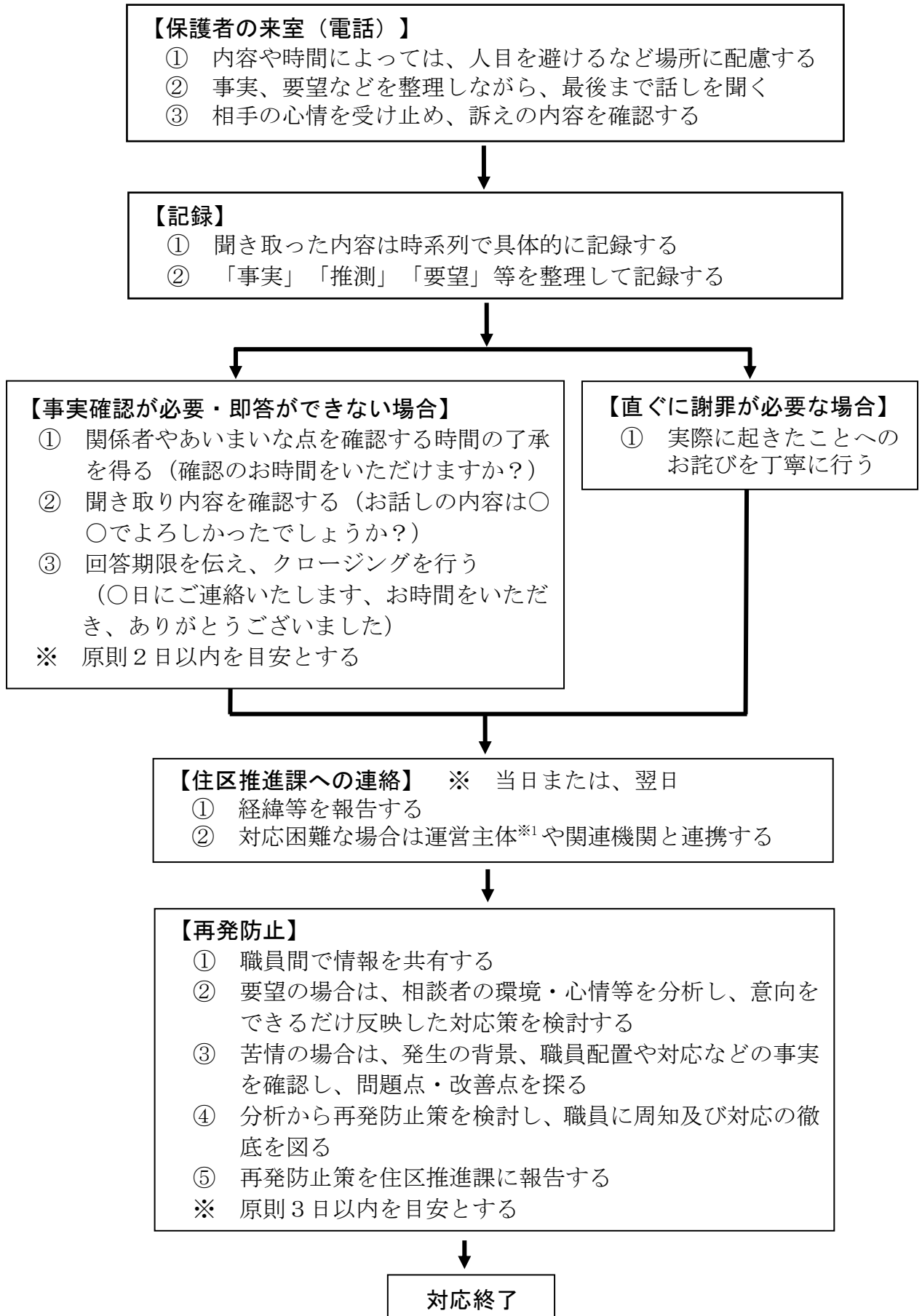
# 要望及び苦情への対応

子どもや保護者からの要望や苦情には、育成支援の向上のヒントが隠されています。

相手に対する先入観や自分の過去の経験が先行するような考え方は、誤解や不適切な対応につながります。

特に苦情に関しては、傾聴を心掛け、職員が一丸となって解決に向けた取り組み・改善対策を講じることが重要です。

<相談・苦情の流れ>



※1 放課後児童健全育成事業を運営する者  
 （直営学童→区/住区学童→管理運営委員会/指定管理学童→指定管理者/民設学童→民間事業者）

## 1 初期対応のポイント

### (1) 誠実に話しを聞く

- ① 先入観を持たず、相槌を打ちながら、相手の話しを最後まで聞くことが基本である。
- ② 相手の心情を受け止めながら、訴えの内容を確認する。
- ③ 言葉の言い換えよりもオウム返し（「〇〇〇とお感じになったのですね」）の方が共感的な受け止めになる。なお、同調の言葉は、「賛同した、認めた」と思われる可能性があるため、十分注意する。
- ④ 個人的な見解や意見は基本的に控える。

### (2) 速やかに対応する（原則2日以内を目安とする）

話しを聞いた後、あいまいな点がある場合や関係者がいる場合等は、「確認してお話しします」「きちんと対応したいのでお時間をいただけますか」と伝え了承を得る。「いなかったので、わかりません」等の対応はしないよう十分配慮する。

### (3) 事実確認と聞き取り方・記録の取り方

事実を確認するために記録を取ることは、最も有効である。また、苦情、トラブルの経緯等の記録を支援員等で共有することは、職場全体の対応力の向上につながる。なお、相手の前で記録を取る際は、その旨了承を得る。

#### ア 整理しながら聞き取る

「事実」「推測」「要望」を整理しながら聞き取る。事実と感情が混在することがあるので、確認しながら進める。

#### イ 記録は客観的に、事実関係を書く

- ① 時系列で具体的な様子、内容等を記録する。
- ② 記録は事実のみを記載するよう心掛ける。最初の聞き取り内容に主観が混在すると、後日確認することが難しくなるうえ、対応を誤る恐れがある。

修正が必要な例	修正例
A君がみんなにいじめられてケガをさせられた。	おやつ終了後、保育室の本棚の前で、A君の持っていた本をB・C君がふざけて取り上げようとした。取り合っているうちに本が破け、その勢いでA君がしりもちをつき、左手首を強くうち、その後泣き出した。
いつも、いつもふざけてばかりの子どもで…	B君と一緒に遊びたい気持ちから、A君が使っているものを取って気を引くことが遊びとなっている。なお、取った遊具で遊ぶ姿は見られない。

## 2 苦情対応のスキル向上のために

### (1) その場しのぎの発言はしない

根拠のないこと、事実確認できていないことには安易に同調せず、事実に対してお詫びする。その場しのぎの不用意な発言や責任のがれは、信用を失うことになり、解決にはつながらない。

### (2) 対応するときの言葉

「共感」に基づく謝罪は「限定付謝罪」となり、「同調」に基づく「全面謝罪」とは異なる。対応した本人以外の責任であったとしても、自分事としてとらえて対応することが重要である。

どのような会話でも、第一印象が最後まで残ることが多いため、最初の接し方で、話しの流れが良くも悪くもなることを認識する必要がある。

### (3) 要望や苦情を改善の好機ととらえる

苦情解決や改善を重ねることにより、結果として子どもや保護者等との信頼関係が構築されることになるという意識を持ち、前向きに対応する。

### (4) 再発防止に生かす（危機管理編P21）

一人で抱え込まずに組織で対応策を検討していく。同じような苦情を受けないためにも、事実を検証し職場内で共有することが重要である。

### (5) モンスタークレーマーへは組織で対応する

理不尽なクレーマーに対しては、組織で一丸となって対応する必要がある。そのためには、「情報共有」を徹底し、対応者が変わっても同じ対応を続ける、相手の許可を得た上で音声記録を残す、加害行為があれば警察に通報するなどの方針を決めておき、それらを共有しておくことが大切である。

理不尽な苦情等が寄せられた時には、速やかに住区推進課に経緯や現在の対応状況を報告し、連携して対応する。

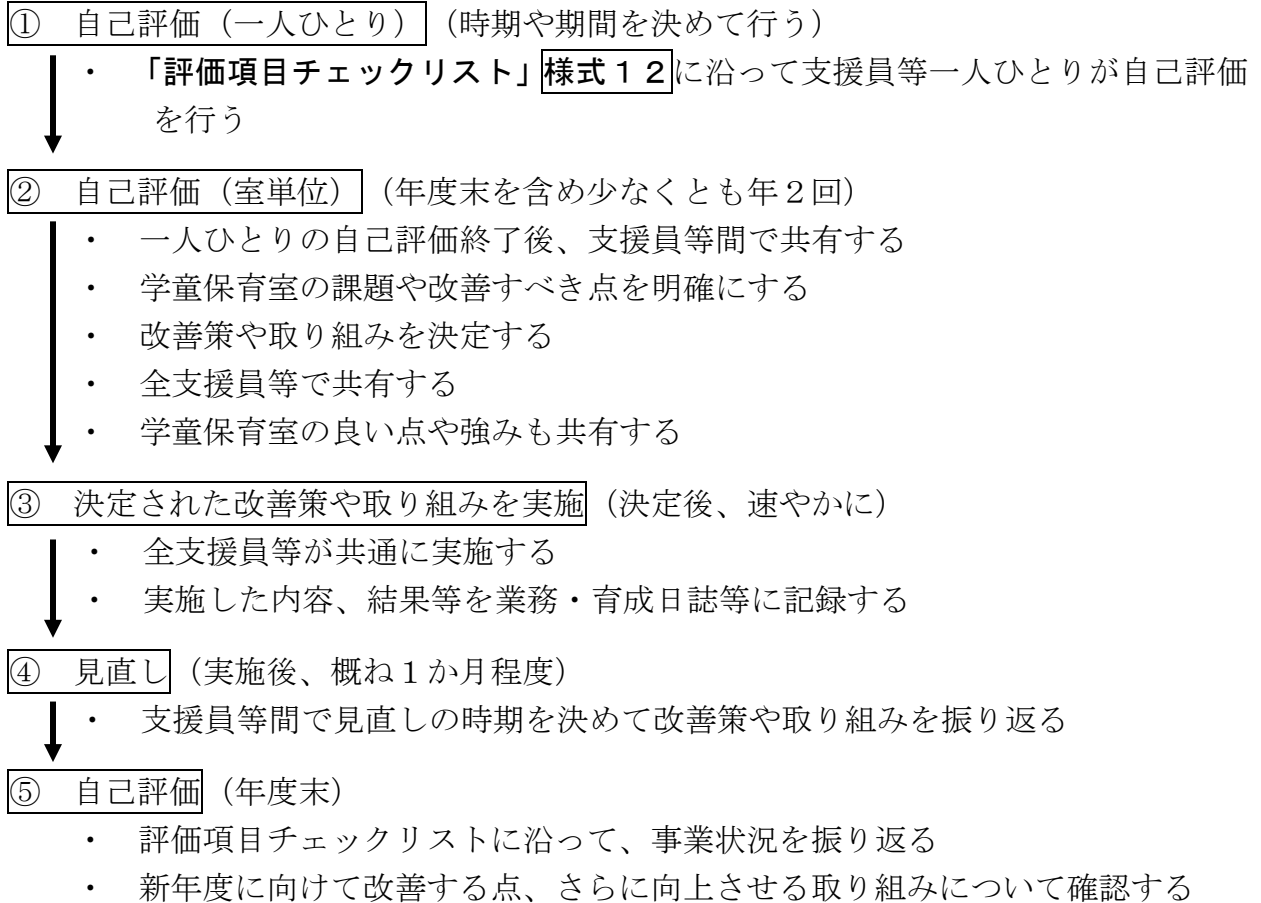
## 第4章

# 事業の改善

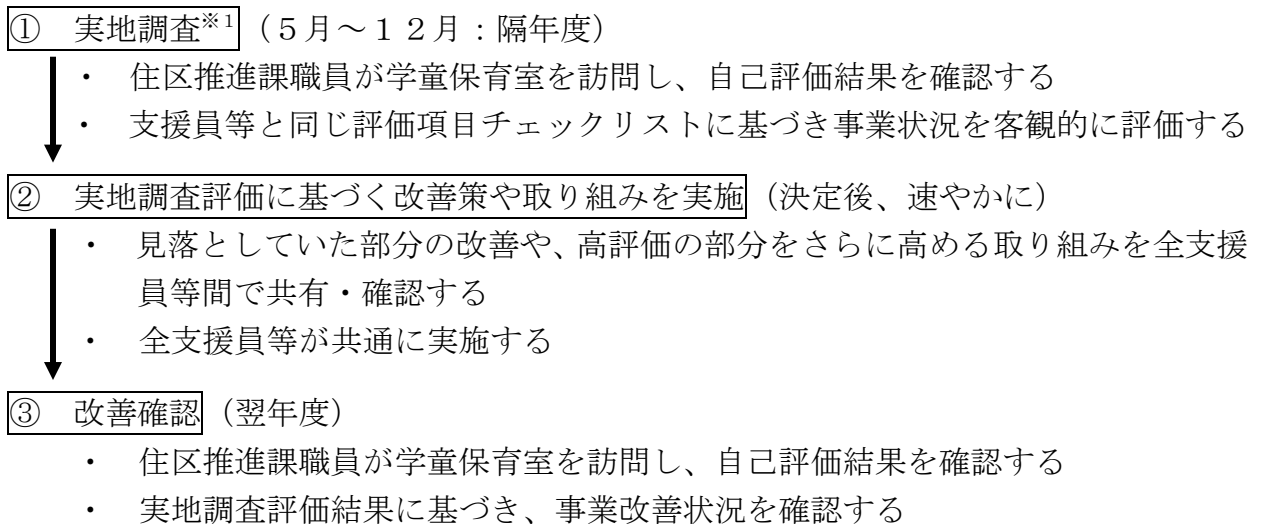
支援員等は、自己評価で見えてくる課題と、住区推進課が実施する客観的評価の結果を基に、事業内容の改善に取り組む必要があります。

学童保育室の役割を認識し、支援員等が一丸となって保育の質の維持・向上に取り組まなければなりません。

### <自己評価の流れ>



### <住区推進課による客観的評価の流れ>



※1 住区推進課職員が事業運営や育成支援の実施状況を確認し、各学童保育室で抱える課題等に対し、運営主体を通して個別に助言等を行い、保育の質の維持・向上を図る取り組み。

## 1 自己評価の内容

### (1) 施設管理、安全対策・事故防止、事業運営についての評価

主に衛生管理、設備の安全性、防災、事故対応、コンプライアンス等について、客観的な根拠（記録）を示すことができる情報や資料に基づいて実施する。

### (2) 育成支援についての評価

日常生活・遊びの支援、おやつの提供、配慮を必要とする子どもの対応について、保育計画や業務・育成日誌、児童対応記録等に基づいて実施する。

## 2 自己評価の方法

「評価項目チェックリスト」を支援員等一人ひとりがチェックした後に、支援員等間で共有し、課題を明確にしていく。

### (1) 計画に位置付ける

評価は学童保育室の年間事業計画の中に少なくとも年2回（中間チェック、年度末チェック等）実施するよう位置付けし、その都度、結果の分析と改善方法の検討を行う。

### (2) 課題の記入

「評価項目チェックリスト」の最終項目“課題”には、前年度の「利用者アンケート※1」の結果からみえてきた各学童保育室の課題を1～3項目手書きで記入し、自己評価を行う。

遵守	④	コンプライアンスについて、区等の研修に参加し、		
【5 子どもや保護者の意見】				
番号		【できている=○・		チェック (月)
運営 指針		評価を行う際には、子どもや保護者の意見 し、改善の方向性を検討して事業内容の向		有
5	課題	①		
		②		
		③		

★ここに記入する。  
前年度の結果からみえてきた各学童保育室の課題1～3項目を手書きで記入し、自己評価を行う。

### (3) 様式の取り扱い

「評価項目チェックリスト」は、毎年度コピーを取り年度を記入して、自己評価を行う。

※1 住区推進課が各保護者に配布し回収、集計等を行う。年度末に結果を各学童保育室に通知する。各学童保育室では、その結果を踏まえて改善点や課題について話し合い、その内容を住区推進課に報告する。



### 3 客観的評価

客観的評価のメリットは、自己評価に比べて評価に対する客観性や正確性が高くなることである。自己評価は、客観視できずに適切な評価ができていない部分や見落としの部分があり、客観的評価はその部分をカバーすることができる。

実地調査等の客観的評価を受けて、支援員等間で課題等に対して真摯に向き合い、事業改善を図ることが重要である。

住区推進課が行う客観的評価には実地調査と改善確認があり、実地調査は隔年度、改善確認は実地調査の翌年度に実施する。

#### (1) 実地調査

- ① 学童保育室ごとに日程を決め、住区推進課職員（2名程度）が訪問する。
- ② 自己評価結果の確認と、評価項目チェックリストに沿って書類確認・聞き取り等を行い客観的評価をする。
- ③ 実地調査後、概ね1か月以内に、学童保育室で抱える課題や高い評価を得た取り組み等を運営主体を通して報告する。
- ④ 事業改善に向けた助言等も併せて行う。

#### (2) 改善確認

- ① 住区推進課職員（1～2名程度）が訪問する。
- ② 自己評価結果や支援員等への聞き取りを基に、事業改善等がなされているかを確認する。
- ③ 改善されていない場合は、「なぜ改善されないのか」「どうしたら改善できるのか」等を支援員等と話し合い、改善されるまで訪問・助言等を行う。

※ 指定管理学童保育室においては、実地調査を住区推進課が行う「業務評価」と併せて、毎年度実施する。改善確認は、実地調査後、概ね6か月以内に行う。

## 索引

※ 様式は太字で表記

### あ～お

アウトティング	17
遊び	6
遊びの環境と施設内の安全点検	12
遊ぶ	4
謝れない時	9
新たなルールの導入	7
アレルギー対応	6
育成支援	4
意見の対立	8
引率	8
運営に関わる事務	14
怒る	11
おたより	18
男らしさ、女らしさ	17
おやつ	5
おやつの発注及び購入	12
音声記録	26

### か～こ

解決せずに降室する場合	9
改善確認	30
加害行為	26
学童保育事業の目的	4
<b>学童保育室の目標と反省</b>	12
学童保育室のレベルアップ	14
学校及び地域との連携	14
館外保育	8
<b>館外保育計画</b>	8
換気	12
気になる行動への対応	10
虐待	16
虐待が疑われる親の特徴	16
虐待が疑われる子どもの特徴	16
虐待の早期発見	16
虐待を疑ったら	17
客観的な根拠	29
客観的評価	30
共感的な受け止め	25
行事	7

行事計画	12
行事報告書	12
<b>業務・育成日誌</b>	12
記録	12
苦情	23
具体的な育成支援	5
くつろぐ	4
経験する	4
けんか	9
研修計画予定表	14
研修への参加	14
限定付謝罪	26
降室時	5
興奮状態	9
合理的配慮	15
交流	14
誤学習	10
個人情報	21
個人情報の取り扱いと管理方法	21
個人情報の保護	21
個人面談	19
<b>個人面談記録</b>	19
個性	17
子ども 110 番の家	5
子どもから寄せられる要望や苦情	8
子どもとの話し合い	8
子どもの最善の利益	1
困り感	10

### さ～そ

再発防止	26
差別	15
しかる	11
事業内容の改善	27
自己肯定感	7
事故の対応	8
自己評価	29
事実確認	25
自主的に学習をする	4

自尊心	9
自治意識	9
自治経験	8
湿性生体物質	13
実地調査	30
実地踏査	8
室内温度	12
室内湿度	12
児童出欠簿	12
児童対応記録	12
社会規範を学ぶ機会	8
写真	18
自由遊び	6
集団遊び	6
集団で生活するために必要なことをする	4
出欠の確認	18
守秘義務	21
巡回研修	16
職員会議	13
職場倫理	21
信用を失う	26
心理士	16
生活に必要なことをする	4
清掃・消毒チェック表	13
清掃と消毒・洗浄	13
性的指向・性自認	17
責任のがれ	26
説明責任	12
全面謝罪	26
相談・苦情の流れ	24
その場しのぎの不用意な発言	26
<b>た〜と</b>	
第一印象	26
第二の家庭	5
男女で分ける	17
調理体験おやつ	5
手洗い	13
点呼	8

登室時	5
特別扱い	15

### **な〜ね**

何度もくり返す場合	9
日常の衛生管理	13
入室説明会	18
入室のしおり	18
年間計画	12

### **は〜ほ**

発達支援児等巡回研修個人状況票	16
発達支援児等巡回研修実施報告書	16
発達支援児等状況調査票	15
一人ひとりの人権を尊重する	17
評価項目チェックリスト	28
便・嘔吐物処理セット	13
保育計画	12
保育実践	15
放課後子ども教室	14
放課後児童クラブ運営指針	1
防犯ブザー	5
暴力やいじめ	9
法令遵守	21
保護者会	19
保護者確認書	18

ほめる	10
-----	----

### **ま〜も**

学びの機会	9
見守りの目	7
目標設定	12
持ち物の準備	8
モンスタークレマー	26

### **よ**

要望	23
予備のタオル	13

### **り〜れ**

理不尽な苦情	26
利用者アンケート	29
連絡帳	18

足立区 地域のちから推進部 住区推進課

**「足立区学童保育マニュアル」**  
**－本編－**

(令和4年3月 改訂)