

ロールプレイにより関わり方を考え合う

ひらやま保育園

<事例の内容>

運動会リハーサルの日、3歳児クラス競技の入場が始まる際に担任が先頭にいる子どもの手首を引っ張りながら入場の誘導をしていたケース。

担任は…

誘導しないと!子どもを動かさない!
という思いが強く、とっさに引っ張ってしまった。

引っ張る行為については…

○腕の脱臼や怪我につながり危険な行為である

○第三者から見れば「引っ張っている」行為は**不適切な保育**にあたりかねない



でも…

○子どもの動きを促す時や誘導する時はどうしたらいいの?

○子どもの動きを止める時にはどうしたらいいの?

どのようにしたらいいか、ロールプレイで再現してみよう!

不安に感じないよう
手を必ず握ったり、見通し
がもてるよう声をかけたり
するのはどうかな…

やさしく肩に手を
置く感じはどうかし
ら…

フォークダンス式に両手で
援助するといいかも!



<考察>

- ・実際にロールプレイで再現すると、不適切な行為が捉えやすく、対応策も検討しやすかった。
- ・一人の担任だけの問題ではなく、職員みんなの問題であり、職員間で声をかけ合える風通しの良い職場を目指していく。
- ・自分の保育に対して振り返り、自身を評価することは大切であると共に、保育について助言し合えるカンファレンスの仕組みが保育の質の向上につながると思う。



声を掛けながら身体を優しく誘導することは、子ども
の心にも伝わりやすいものです。

一人ひとりの気持ちを尊重

栄光豊田駅前保育園

【子どもの姿、思い】

月齢や個々の発達にバラつきがあり、言葉を上手に使うって表情が豊かな子どもや自分の気持ちを素直に表現することが難しい子どももいる。

子どもの気持ちに寄り添い、尊重することで、気持ちの橋渡しをしたい。

【ねらい・意図】

子どもの気持ちに寄り添い、安心して園生活を経験できる。

【心掛けたこと】

個別的な視点で計画する必要があり、担任同士で連携を取り保育を心掛けた。

自分の気持ちを素直に表現することが難しい子どもとの接し方も、感情的にならないようにした。

【保育の経緯】

子どもたちが保育士に甘えてきたり、「○○だと思う」「△△がいいな」など自分の気持ちを表現できるようになり信頼関係が築けるようになる。そして、自己主張しながら、友達との繋がりを広げて行く。

「人権擁護のためのセルフチェックリスト」で定期的に自己チェック

脅迫
強要

罰・乱暴

人格の
尊重

育ち・
家庭環境
の考慮

差別

密室で1対1にはならない。

呼び捨ては厳禁！

プライバシーを尊重した着替え

一緒に遊ぼう！

【考察】

一人ひとりが子どもの月齢や個々の発達や気持ちを理解し、接し方や言葉掛けに気をつけることで、子どもも保育士も笑顔で過ごせるようになった。子ども自身も自分を否定されないことで自己表現できるようになった。子どもの気持ちの尊重の大切さが改めてわかった。

子ども一人ひとりの気持ちを尊重することが基本です。言動の背後にある視点や感情、気持ちの理解を心掛けましょう。

施設内不適切保育・虐待防止対策としての取り組み

あおぞら東豊田保育園旭が丘分園

【ねらい・意図】

昨今の保育施設内での虐待事件等を受け、自園の保育内容の検討、見直しを、全職員と一緒に、また、外部よりアドバイザーの先生を招いて、相談しながら取り組んできた。

保育の経緯

「書類の量が多い」「会議が多い」「いつ自分の仕事ができるのか？」など、いろいろな面で職員の負担が多く、心身共に余裕なく働くことが不適切保育が起こる原因だと解釈した。自園でも、改善が必要なのはアドバイザーの先生からも資料などを頂き、見直し等の対応をした。

心掛けたこと

・子どもファーストを最優先に

子どもたちが「やりたい」「やってみたい」と思う事を優先したり、保育士が工夫したり、また、自由に子どもが好きなものを出し入れて遊べるように工夫したりしながら、子どもがより主体的に活動できるようにした。

取り組む中で、職員からも「こんなことができるんだ」「今までとは違う一面が見られた」などの声も聞くことができ、子どもたち一人一人の発達を違う視点から見る事が出来たことで、次の保育へ繋げることが出来ている。

取り組んだこと

・散歩に行くことを今まで以上に取り入れた

天気の良い日は、子どもたちと「今日は、どこの公園へ行こうか？」などと話をしながら楽しく出かけている。外でたくさん体を動かす事で、子どもたちも職員も気分が変わり、笑顔も多く見られ、「お腹すいた～」と給食も良く食べている。

そのような姿を見て職員も嬉しく思い、保育に一層自信を持ち、毎日楽しく保育を行っている。

・事務量の軽減を図る

書類の書き方を整理したことで、きちんと休憩も取れるようになった。現在は、残業もほぼなく、就業時間内で事務仕事を終わらせることが出来るようになり、職員の負担も軽減され、休憩時間には、たくさんの笑い声も聞こえている。

【考察】

子どもたちの心身の健康は第一に！

これからの保育を、より良いものに出来るように、職員間のコミュニケーションを大切に、また、日々の保育の振り返りを行い、不適切保育防止のために取り組み、職員の心身の健康も大事にしながら、保育をすることを常に心掛けている。



子どもファーストで、職員間のコミュニケーションや業務の改善を同時に図り、園の改革につなげることは大切です。振り返ることで保育が良くなっていきます。

外国籍の保護者からの苦情への対応

みさわ保育園

【子どもの姿、思い】

玩具を巡る衝突から配慮の必要な子どもが外国籍の子どもに噛みついてしまった。噛みついてしまった子どもは、言葉を十分に話すことができず、気持ちの切り替えもうまくできず、気持ちが荒ぶると即座に噛みついてしまう。外国籍の子どもは、滑らかに会話ができる。但し、気性が強く言葉がきつくなることが多い。

【ねらい・意図】
外国籍の保護者の理解を得るためにも、配慮が必要な子どもには、職員が常に傍につき、行為を未然に防ぐことに努める。

【心掛けたこと】

噛み傷を負ってしまった子どもへは、傷口を流水で洗い、冷やす等の対応を行なった。保護者には直接お会いして事の経緯を説明し、丁寧に事情を聞き、気持ちを受け止めた。また、噛みつきをした子どもの保護者にも同様に説明をした。

【保育の経緯】

外国籍の子どもの保護者には、日頃から子どもの様子を伝えたり、伝わりにくいことは、担任から説明したりと、コミュニケーションをとることに努め、理解を得られていた。

そのような良好な関係が保たれていたにも関わらず、噛まれた外国籍の子どもは、当初、園からの謝罪を受け入れず、自国の解決方法を提示してきた。(噛みついた子どもの保護者は、被害にあった子どもに対して謝罪をすること。また、金銭面を含む全責任を最後まで負うこと)しかし、時間をかけ丁寧に説明することで、納得し、理解を得ることができた。

外国籍の保護者には、わかりづらい表現に対し翻訳機を使用しました。

噛んだ子は、言葉を十分に話すことができず、気持ちが荒ぶると即座に噛みついてしまう状況を説明しました。

国によって、子育てのポイント等が違うということを知ることが出来ました。

しっかりと保護者の声を聞き取ることが出来ました。

【考察】

まだ子ども同士ではトラブルをうまく解決するのは難しいため、必ず保育士が全体把握を行ない、特に気になる子どもの動向には注意を払う必要がある。

トラブルが発生した際には、保護者にも経緯がわかるように、双方に丁寧な状況説明を行なうことが大切である。特に、文化の違いが不信感の原因となり得る外国籍の保護者とのやり取りは、言葉の選択に注意し、誤解を招かないような対応が必要と思われる。

国によって、文化や習慣や感覚が違ってても、丁寧な対応をし、子どもを思う気持ちを伝えることで解決出来ますね。

苦情解決で信頼関係を構築する

あおぞら東豊田保育園

【ねらい・意図】

保護者からの苦情や相談に対して、適切に対応し、
信頼関係を構築していく。

対応の仕組み

- ・ 苦情相談は随時受付（意見箱・ICT・電話等の対応）
- ・ 受付担当者（主任）が内容・要望の聞き取り
- ・ 苦情解決者（園長）が申立者と直接対応
- ・ 第三者委員への直接の相談・申立も可

心がけたこと

- ・ 苦情を受けたらすぐに対応し、保護者の不安を軽減させるよう努める。
- ・ 苦情に真摯に向き合い、申立者の話を理解するよう努める。
- ・ 対応の過程や結果を申立者に対して、透明に説明する。
- ・ 問題の原因を分析し、具体的な解決策を提案する。

職員間の情報共有

- ・ 苦情があったら時間を置かず、職員会議等で情報の共有と問題点を洗い出した。
- ・ 職員とヒアリングを行うことで情報の共有ができた。

保護者の声

- ・ 申立がしやすくなった。
- ・ すぐに対応してもらえ、有難かった。

職員の声

- ・ 保護者の思っていることが聞けたり、話す事で信頼関係が築けて良かった。
- ・ 改善できることは積極的に改善し、より良い保育の提供に努めたいと思った。
- ・ 自分一人で悩んでいるのではなく、職員みんなで共有してくれるので気持ちが楽になった。



苦情や相談は、園全体で対応の仕組みを共有し、適切に対応することで保護者との信頼関係を深められますね。

苦情の中に見つけた大切なヒント

よつぎ日野保育園

敷地内に駐車場がない為に、保育園開設当初より過去には課題の一つとなっていた「送迎時の路上駐車問題」。

保育が始まると、幾度となく路上駐車を発見することとなり、そのたび保護者の方に「路上駐車は迷惑なのでやめてください」などのご協力の呼びかけをしていました。

そんな時、ご近所の方から「大切な命がどうなってもいいのか」との苦情を頂き、そこで改めて『何のために、誰のために』、路上駐停車をしないように伝えていくべきなのかを考え直すことができました。「〇〇に迷惑だから」ではなく、車を停めることによりできた死角で「ひとつしかない命が消えてしまうかもしれない」ことを改めて教えて頂いたのです。

貼紙に【すべての人の命を守るために、路上駐車はお止めください】と書き加えて、駐車場のご案内などを丁寧に一人一人言葉で伝えるようにしていきました。お話を聞いてくださった保護者の方は100%理解してくださり、今もずっと協力して頂いております。現在は、シルバー人材センターのご協力を頂き、朝夕の見守りを続けています。

保護者の方への丁寧な説明と関わりが保護者の安心感につながり、それが子どもの生きる権利を保障することに繋がっていることを忘れず、今後も多方面からの意見に耳を傾けながら保育に携わっていきたいと考えます。



全ての人の命を守るためにルールがあるということに気付かされました。そのルールを守ってもらうため、保護者への丁寧な対応も大切ですね。