

保護者、子ども向け質問対応ポリシー

Mission

「子ども達のチャレンジ精神や思いやりの気持ち、
他の人との協力性を育みます。」

Vision

「生き物を思いやり、知識ある真の国際人
を生涯に渡って育てられるコミュニティー
を創って行きます。」

目的

園で子どもが生活をする中で、保育者や園に対して気になることや質問があったり、他の子どもとの関わりで気になることがある場合があるかもしれません。
もし、何かあった場合には、園として下記のような手順でできるだけ速やかに問題に対応していきます。保護者の方々もご一読いただき、お役立ていただけると幸いです。

対応方針

問題が生じた場合には、情報を共有し、なるべく素早く園全体で対応をします。

対応手順

まずは、その対応している者(担任や話を受けた者)が話を聞き、メモを取ります。それから他の職員(上司)に相談し、園長、副園長に情報を共有します。
無理に1人で対応しようとせず、困った場合には上の者に対応を代わります。

保護者からの要望

要望と言った形で保育者や園に話があった場合、対面や電話、紙やメール、メッセージの内容を正しく上司、園長、副園長に伝え、真摯にその要望を検討してからできる範囲で対応を行います。中には要望にお答えできない場合もあるので、その場合は検討の上、お知らせします。

報連相の徹底

報連相とは、「報告・連絡・相談」であり、社会では非常に重要視されていることの一つです。園の職員とだけ徹底するのではなく、先生と保護者間でも意識します。保護者と会える些細な時間でも報連相を徹底し、未然に問題を起こさないよう、日頃からコミュニケーションを取ります。直接会えない場合は、電話や連絡帳、**Seesaw**を活用します。

【例】

報告:「子どもの些細な変化に対しての報告」「保護者のお迎え時間が変更の場合における報告」などが挙げられます。

連絡:「保護者と確実に連絡が取れる時間の確認」「子どもに関することでの園側からの即座な連絡」などです。

相談:「子どもの自宅/園での気になる様子」「子どもや園に関係する可能性のある保護者側の事情」などがあります。

対応は一人で解決せずチームで解決する

保育者ひとりだけでは対応せずに、園長や副園長、主任など上の立場の人に相談し、その場で解決しようとせず、必ず園で話し合い対応します。

事実の確認

何かあった時には、当事者両者の話を聞き、事実確認を行った上で解決策を取るようになります。

事実確認の方法

1. 当事者両者の話を聞く
2. 聞き取ったことを整理する
3. まとめた事項が合っているか確認を取る
4. 問題点を洗い出し、状況をきちんと把握し、それに対する解決策を講じる
5. できるだけ早急に対応し、必要に応じて園全体での改善結果についても報告する

保育者の指導

問題への対応や未然に防げるものには注意を払えるよう、保育者を日頃から指導します。

- 言葉遣い
- 子どもとの接し方
- 受け入れの態度
- 子ども同士のトラブル対応
- 怪我などがあった場合の対応
- 保護者との関わり方

子どもは予期せぬ行動をとるためトラブルの発生自体を防ぐことは難しいですが、なるべくトラブルが起きないように気をつけて目を配ります。

小さいことでも、子どもが怪我をしてしまった場合は、すぐに対処し、連絡をします。

保護者や子ども達が安心して通園できるような環境を園全体で作っていきます。

保育者の態度やモラル

笑顔と挨拶で円滑なコミュニケーションを取ることはもちろん、清潔感や安全性に気をつけた身だしなみに気をつけます。

写真や動画の管理など、インターネットリテラシーについても共有します。

何かあった場合は改善をきちんと行い、どのような対策をするか保護者と共有します。

日頃から保護者と十分なコミュニケーションの機会を持ち、よい関係性を築いていきます。送迎時に話すことが難しい保護者とは連絡帳やSeesawを活用し、コミュニケーションをとります。

できる限り、保護者からの要望・意見に真摯に対処し、信頼関係を築きます。

何か気になることなどがあれば些細なことでも構いませんので、いつでもお気軽にご相談ください。

マスコミ対応

万が一、何かあった場合には、マスコミからの取材を受ける場合もあるかもしれません。その時には、下記のような手順で対応を行います。

マスコミ対応の基本

- 確実な事実のみを話すこと
- 人権及び個人のプライバシーを守ること
- 情報は1人の対応者(園長)からのみ発信すること(色々な意見や主観的要素が誤解を招き、事態の悪化を防ぐため)

マスコミ対応 (例)

① 取材の申し込み(電話, 来園) ➡理事会へ連絡

② 取材についてのルールの確認

- 取材の内容・時間など
- 撮影する場所
- 園児や保護者への取材

園長が取材を許可 ➡理事会へ連絡

③ 職員へ連絡、園児及び保護者へ連絡

④ 記者は所定の場所で待機

⑤ 記者会見

⑥ ○名刺の交換(氏名, 所属, 電話番号の確認)

- 園長から説明 ○質疑応答 ○放送時間及び掲載日の確認
- ➡内容及び状況によっては、理事が立ち会い整理する。

⑦ ➡理事会へ連絡

↓

職員への報告・指示

↓

⑧ PTA役員への説明、地域等への説明、保護者会を開催(園児、保護者への説明)

【①～⑧についての説明】

① 取材の申し込みに対して、現時点で判明している事実をもとに、何がわかっていることで、何が不明なことであるのか、園として、どうしようとしているのかなどの点について整理して説明することが必要である。

取材に応じる場合には、次の点に留意することが大切である。

- 園児が混乱を起こさないこと
- 園の秩序を守ること
- 個人のプライバシーを守ること
- 保護者に園不審をいだけせないこと
 - 地域に信頼される園づくりを進めること、また、教育活動や対応に支障をきたさないようにするため、時間や場所を制限せざるを得ない場合には、その理由を丁寧に説明して、可能な時間や場所を設定する。

② 取材内容の記録係を決め、取材目的、内容を再度確認の上、取材の方法、時刻及び取材時間を設定する。

③ 教職員に取材があることを伝え、必要があれば園児及び保護者への説明をしておく。

④ 待機場所には、張り紙をし、園の担当者(複数)を配置しておく。

⑤ 誠意をもって、事実のみを述べること。

- 「言えないことは言えない。」とはっきり理由をつけて説明すること
- 聞かれたことのみを的確に答えること
- ミスリード的な相槌はうたないこと(同意されたものとしてとらえられる心配がある)
- 意見、感想を求められたときは、特に慎重に対応すること(その言葉が記事になることを踏まえること)
- 公開してもよい資料は、先手で配布すること(事前に理事会に連絡し相談すること)
- 失言、事実と異なる話は、その場で素直に陳謝、訂正すること

⑥ 報道時間の確認をしたり、誤解されやすい内容や誤った内容を話した場合などに、連絡、訂正を行うためにも名刺交換をしておく。

⑦ 取材時間、取材概要を理事会へ報告する。また、新聞記事等も保存しておく。

⑧ 基本的に保護者には知らせる。プライバシーに十分配慮し、園の方針について理解と協力を求める。

以上が、当園のマスコミ対応となります。皆様にもご理解いただき、問題が起きないように努めますが、万が一にも、何かの問題をマスコミに取り上げられることがあった場合にはこの手順を進めて参りますことを、ご承知おきください。

こちらのマニュアルで何か気になる点やご質問などあればいつでもご相談ください。

これがエンゼル幼稚園の保護者、子ども向け質問対応ポリシーです。