

## 3月21日のGOOGLE 口コミサイト投稿に対しての「がくどうプラス」の見解

がくどうプラス 代表 神谷哲郎

3月21日深夜に以下のコメント（意見）が、がくどうプラスのGOOGLE 口コミサイトに掲載されました。  
<https://goo.gl/maps/bf5H6iP8XBQZq583A>

【大人の人数が少ないとか、経営が厳しいとか、色々理由をつけて、利用者を選び好みします。面談依頼がきたら、やめてほしいという合図。聞き分けの良い、手のかからない、お金を落としてくれるご家庭を探しています。学童と名乗っているのに、平気で勤務中の親を呼び出します。感染症疑い等ならともかく、預かり時間くらい責任もって過ごせるようにするべきです。プログラムと違うことをしていることも多く、プログラムをみて参加させたのに、なんだ？その過ごし方は？とがっかりしたことも沢山あります。国際色は全く感じませんでした。辞めた後も連絡メールがきます。個人情報取り扱いも適当で破棄してくれていないんだな、と呆れました。期待して入っただけに、とても残念な学童でした。】

事実関係を確認し、また、この機会に保護者に対し匿名アンケートを実施（3月22日から29日まで）したうえで、下記の見解をお伝えいたします。

※がくどうプラス会員保護者に対しては、アンケート結果（回答率は95%）を含め、より詳細の報告を実施。

### 1. 大人の人数が少ないとか、経営が厳しいとか、色々理由をつけて、利用者を選び好みします。

コロナ感染流行以降、何回かの保護者会にてこちらの厳しい経営環境をお伝えしてきました。しかし、経営が厳しいからといって、子どもの人数に対して、指導者の数を少なくするという事はしていません。具体的に言いますと、子どもの人数：指導者の人数 = 10 : 1 の割合は、ほとんどの時間で維持されており、かなりの時間においては指導者の数はその割合よりも多くシフト配置をしているという認識です。

「利用者の好み」というのが入会の条件を指していると思われそうですが、がくどうプラスとして、こちらから入会をやめていただいたことは事実として一件もありません。しかし、お子さんの成長段階、集団に適應して行動ができるかということを考慮し、以下の対応をしたケースはあります。

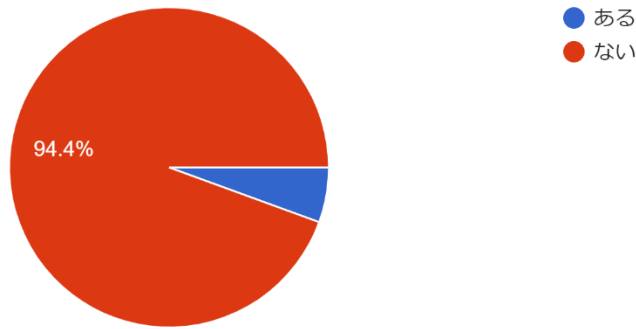
- ・活動参加の見合わせ
- ・宿泊活動の見合わせ等の利用制限
- ・補助スタッフの配置が必要と判断し、追加の利用料を払って活動に参加

いずれの場合でも保護者にその理由を説明しています。また、過去にサマースクールに参加した一般参加のお子さんについては、火の扱い等でスタッフの指示に従わないケース、どうしても集団に入っていくことができないケースがあり、その場合は、受け入れができないとお伝えして参加を辞退してもらったことがあります。周りの子どもに噛みつく・手が出るというケースについては、参加は継続するも指導者の隣で別行動をさせるという対応をしたケースもあります。

上記をもって、利用者を選び好みするという事実はあたらなないと考えています。

### 【保護者アンケート結果】

設問：利用者を選び好みしていると感じたことがありますか。



## 2. 面談依頼がきたら、やめてほしいという合図

お子さんが集団活動に馴染めない、子ども同士のトラブルの際に手が出る、辛辣な言葉を投げつけるといった場合には、保護者の方とともにどのように対応するかを話し合っています。集団生活を営む学童保育の時間ですので、個々の思い通りにならない時もあります。一方のお子さんの意見を大切にすることで、他のお子さんが傷つく、集団の統制がとれなくなるというのは施設としては受け入れることができません。

保護者は自分の子どもが一番大切。他方、集団を預かるがくどうプラスのスタッフは、それぞれの子どもたちが大切。その立ち位置の違いの中で、意見やその時々判断がどうしても異なることはあり得るとお伝えしています。そして、意見が異なるような場合であれば、その最終的な判断は子ども支援のプロとの自負を持つ、がくどうプラスのスタッフが行いますと、入会の際にも、またそれ以外の機会でも明確にお伝えしています。この立ち位置は、子どもたちの集団を守るために譲ることはできません。

子どもたちはそれぞれ未完成。個性があり、発達段階も異なります。そのことを伝えたくて、何度も何度も、お迎えの際などに保護者に出来事の報告をし、どのように家庭の中でも話をしてもらいたいのか、どのような対応をしていくのがよいのかといった話をし、一緒に考えていくようにしています。もちろん、時には個別の面談をする場合もあります。「面談依頼がきたら、やめてほしいという合図」、このようにとらえられたことは、大変残念でなりません。

## 3. 聞き分けの良い、手のかからない、お金を落としてくれるご家庭を探しています。

このような事実はありません。

子どもが安全に過ごすことができる環境を築くために、がくどうプラスの会員募集に際して、利用の見合わせ、お断りするケースとして、以下を規約に記載している事実はございます。子ども一人ひとりの発達段階を踏まえることを前提としているため、一律な対応はしていません。

- 集団での学習活動、様々な参加型活動に適応することができないと判断されるとき。
- PEPerson Kids&Youths の運営秩序を乱し、または乱す恐れがあると認められるとき。
- 他の会員及び保護者の迷惑となる行為をしたと認められるとき。

### 【保護者アンケート結果】

設問：活動参加の見合わせ、利用制限などに対し、理不尽とったり、変更すべきと考える規約に記載してある事柄はありますか。（記述式）

・アンケート回答者全員 「なし」「特になし」と記述

## 4. 学童と名乗っているのに、平気で勤務中の親を呼び出します。感染症疑い等ならともかく、預かり時間くらい責任もって過ご

せるようにする必要があります。

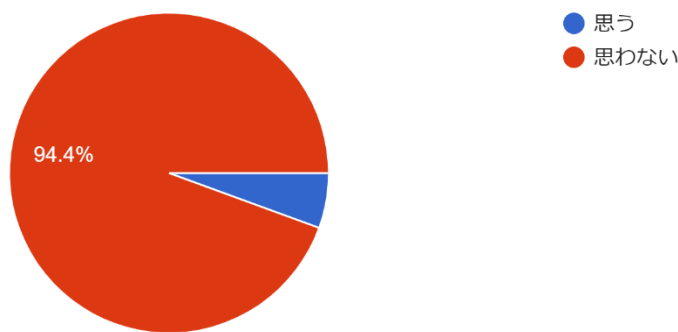
過去6年において、勤務中の保護者にお迎えをお願いしたケースは、体調不良、ケガを踏まえてのお迎えを除いて、6件（3名のお子さん）。お迎えをお願いする場合には、理由があります。当事者の子ども、そして、子どもたち全員の身の安全を確保することは最優先事項です。集団での活動、または、プログラムの円滑な運営が難しいと判断して、迎えにきてもらった過去のケースは以下の通りとなります。

- \* スタッフの言うことを聞かず課外活動中に自分から集団を離れてしまい、警察にもお願いし捜索をしたケース
- \* 子ども同士のトラブルにおいて、手がでてケガをさせてしまったケース
- \* 子ども同士の口論の後に興奮状態陥り、活動を継続することができない、または、突発的な行動が予見され身の安全が確保できないと判断したケース

働いていらっしゃる保護者に対してお迎えをお願いするということは、大変心苦しいことであり、上記ご意見は、学童という役割を担う施設として大変重く受け止めるべきことだと考えています。しかしながら、今回のご意見を持って、「お迎えをお願いすることは今後ありません。」とお約束することはできません。

#### 【保護者アンケート結果】

設問：がくどうプラス（学童）と名乗っておいて、いかなる理由でも働いている親に早く迎えにこさせる、利用を制限するのはおかしいと思う。



#### ※留意すべきコメント

「いかなる理由でも」と書かれると回答は「思わない」になりますが、同じ理由でも「早くお迎えに行かない」と思う方もいれば「こんなことで呼び出されるの？」と思う方もいると思います。（※質問が極端かと。。。）

#### 5. プログラムと違うことをしていることも多く、プログラムをみて参加させたのに、なんだ？その過ごし方は？とがっかりしたことも沢山あります。国際色は全く感じませんでした。

子どもたちの生活を伴うがくどうプラスです。活動カレンダーにて1か月の活動をご案内していますが、天候、子どもの様子、その日に起こる事象によって活動変更、中止ということがあります。「学童保育という枠組みの中で、集団行動をしながら行うプログラムであり、活動は変更になることがある」旨は活動カレンダーや説明会、懇談会等においてお伝えしていますが、それでも、思っていたプログラムでなくてがっかりしたということがあるのでは申し訳ないと思います。

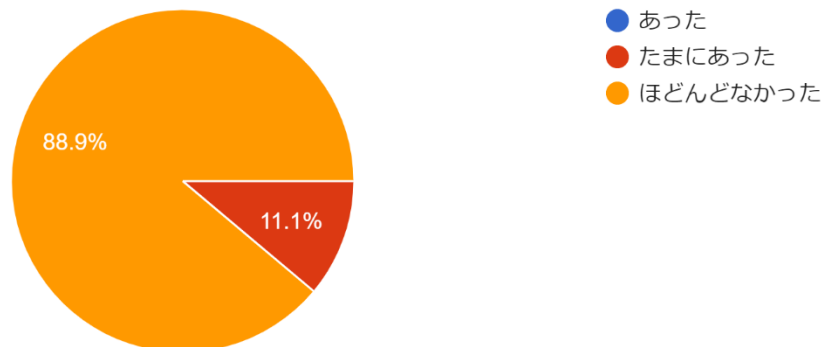
コロナ禍下では、外部講師の配置見合わせ、課外活動の見合わせ、突然の外部施設の閉鎖、感染予防措置、三密回避の環境づくりといったことで、プログラムの実施は思い通りにいかなかったのは事実です。

国際色は全く感じませんでしたというご意見については、期待に応えられない2年間であったこと、大変申し訳ないと思っています。コロナ前までに実施していた海外の人との交流、外国の料理作り、海外からくる子どもたちとの交流、国際協力フェスタやツーリズム EXPO ジャパン訪問など、この2年見合わせをしています。大変喜ばれていたこれらの活動ができないことは、施設を運営するものとしても大変つらく思っています。

しかし、そんな中でも、海外でお仕事をする保護者の経験談を聞いたり、世界の仕事を調べる地図作りをしたり、海外で暮らすインターン学生を受け入れたりと工夫はしてきたことはお伝えしたいと思います。

#### 【保護者アンケート結果】

設問：活動カレンダーに書かれていた活動・期待していた活動内容と異なることがよくありましたか。



自由記述（3件）：

- ・あったかもしれませんが、きちんと説明があったので、納得しました。
- ・活動に変更が生じるにはそれなりの理由があるからではない
- ・日程に変更があった場合は事前に連絡が入っていたように思います。活動内容について、子供に何をやったか聞いて思ったのと違うと感じたことがありました（※あくまでも子供の感想（＝自身の興味）なのでなんとも言えないところもありますが）。我が家でもプログラムを見て参加するかどうかを決めていたので、違うかなと思ったプログラムが翌月以降もあった場合は外したりしていました。

#### 6. 辞めた後も連絡メールがきます。個人情報の取り扱いも適当で破棄してくれていないんだな、と呆れました。

年度途中の退会の場合、全体メールの宛先からの削除やシステムからの登録の削除に時間がかかる場合があります。今回ご指摘いただいたのは、〇〇月△△日に送付した「▲▲▲の情報共有について」というがくどうプラス会員保護者宛のBCCメールが該当します。送付4時間後には、こちらの方で気づき、お詫びのメールを送付しています。

この件において、個人の情報が漏洩したといったことはありません。しかし、退会された方に不要なメールを送付するということがないように改善をしていく所存です。

#### 7. 期待して入っただけに、とても残念な学童でした。

「期待にこたえることができず」ということになってしまいました。

上記が、がくどうプラスの見解となります。

GOOGLEの口コミサイトにいただいた厳しいご意見を踏まえ、私どもの対応が独善的で、子どもたち、保護者に向き合っていないのでは、十分な説明ができていないのでは、曖昧にしてきたことが逆に不振を抱かせることになったのでは、と自問しています。

私たちが信用していただき、大切なお子さんを預けている保護者の皆さんには貴重なお時間を使ってアンケートにご回答いただきました。スタッフ一同、常に自分たちを見つめ直す機会をもち、厳しいご意見には真摯に向き合い、改善できることは改善し、できないことにはできないとお伝えし、規約に基づいて誠実に対処していく所存です。

以上