

保護者対応のキホンのき



★ 社会人としてのマナー

保護者が信頼できる保育者かどうかを判断する基準は、最初は“見た目”になりがちです。保護者は園の近隣に住んでいることが多いので、園の中だけでなく、通勤時の服装にも気を配りましょう。そして、いつでも元気に挨拶できるようにしましょう。

保護者とのやりとりは園を通してが原則。保護者と個人的にSNSで繋がるのはNGです。保護者のなかには、Facebookなどで担任の名前を検索する人もいますので、SNSで発信した内容は多くの人に知られるということを意識して気をつけましょう。

★ 仕事をするときのルール

保護者に「園での保育は担任だけでなく園全体で行っている」と理解して、安心してもらうことが肝心です。そのために、自分が把握している“子どもの情報”を全職員で共有し、連携することが重要です。園全体で子どもを見守り、育ててくれていると感じたとき、保護者の大きな喜びになるでしょう。

職場では「報告」「連絡」「相談」が基本。一人で悩まず同僚や上司に相談することが、よりよい保育に繋がります。また、失敗したと思うことほど早く報告しましょう。二人担任や早番・遅番のシフトがある場合、そのことを片方が知らないまま保護者に対応すると、「都合の悪い話を隠した」と受け止められてしまうこともあるので、何よりも現場でのコミュニケーションが大切です。

★ ことばづかひのマナー

普段使っていることばづかひが、保育現場でふと出てしまうこともあります。常に気をつけて話すようにしましょう。言い換えことばの例を紹介しますので、日常生活の中で活用してみてください。

- 行きます → 参ります・お伺いします
- 見てください → ご覧ください
- お暇なときに → お手すきのときに・お時間に余裕のあるときに
- 了解しました → 承知しました・かしこまりました・承りました
- わかりません → わかりかねます
- ○○してください → ○○にご協力いただけますでしょうか？
- 書いてください → 記入していただけますでしょうか？

★ 保護者対応で心がけたいこと

登園時、降園時のやりとりで信頼関係が深まる一方で、トラブルの原因になることもあります。話したいことがあるときは、ひと呼吸おいて考えましょう。

話したい内容は子ども本人や、ほかの保護者に聞こえても問題ないですか？ 子どもの自尊心を損なったり、保護者自身が他人に聞かれないと思ったりするような内容であれば、相談事がある旨を伝え、改めて時間をもらい電話をかけるようにしましょう。また、園からの注意やお願い事なら、仮に保護者に非がある場合でも、日頃子育てや仕事を頑張っていることへの共感のことばを必ず添えるようにしましょう。

保護者との距離を縮めたくても友だちのように接するのはNGです。保護者が年上だと身構えてしまうかもしれませんが、保育のプロとして自信をもって対応しましょう。

★ 言いにくいことの伝え方

ネガティブな情報は連絡帳ではなく、口頭で伝えましょう。その際、自分の表情にも気を配りましょう。どうしても連絡帳に書かざるを得ない場合は、以下に注意しましょう。

- ① 「おうちではここに気をつけてください」といった責めるような表現は避ける。
- ② 「園では○○ちゃんにこんなふうに伝えていますが」などと、その子に合わせた関わり方を保護者に示す。
- ③ 「これから一緒に見守っていきましょう」と、園と家庭が一緒に頑張ることを伝え、安心できるようにする。
- ④ 最後に、子どものその日や最近のポジティブな情報で締めくくる。

★ 電話対応のマナー

園にかかってきた電話に出る場合

- ① 園の代表として、明るくハキハキと受け答えをする。
- ② 用件は必ずメモをとり、最後に「○○が承りました」と名前を名乗って責任の所在を明らかにする。
- ③ 伝言を頼まれた場合は、伝える相手にメモで渡す。
 - 1) 日付と時刻
 - 2) 電話をかけてきた人の名前
 - 3) 用件（対応すべきことと期限も）
 - 4) 受けた自分の名前

以上の4点をメモに必ず書きましょう。自分なりに気づいた点を加えてもOKです。そして、なるべく早く担当者に渡したり、必要があれば相談しましょう。