

**第2回練馬区保育サービス検討会議要約（案）**

平成30年6月1日（金）午後6時45分から

会場：本庁舎19階 1903会議室

傍聴者：1名

出席者 委員10名

事務局 こども家庭部長、保育計画調整課長、保育課長、練馬子ども家庭支援センター所長、  
栄町保育園長、調整担当係長

○会長 只今より第2回練馬区保育サービス検討会議を開催する。初めに、事務局から委員の出席状況の報告および資料の確認を行う。

○事務局 本日の出席状況は、委員10名全員出席である。過半数の出席を得ているため、会議は有効に成立している。

(資料の確認)

○会長 それでは、次第に沿って会議を進行する。第1回会議要約（案）について、事務局から資料の説明を行う。

○事務局（資料1について説明）

第1回保育サービス検討会議要約（案）について、委員の皆様の確認のお願いをさせていただいていた。ご承認いただければ、成案としてホームページで公開させていただく。また、委員名簿を含め、会議資料についても原則公開となる。

(異議なし)

○会長 それでは、公開ということで事務局にお願いしたい。

つぎに、利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討について、事務局から資料の説明を行う。

○事務局（資料2-1、2-2、2-3、2-4、2-5、2-6、参考資料について説明）

○会長 検討内容の確認をはじめ、現在の保育施設や区との取組み、他の自治体の状況等について説明があった。

利用者が安心して保育サービスを利用していくための仕組みづくりについて議論を進めるが、まずは、事業者委員の皆様にも現場の状況や区との連携の在り方などについて意見をいただきたい。

○委員 認証保育所は運営委員会を年に2回行い、事業者代表、外部委員および保護者代表が意見交換をする場を設けている。また、自分の保育所では、保護者参加型の行事を年に4回行い、行事後はアンケートを取り、保護者会を開催している。さらに、親子遠足を取り入れるなど、保護者と保育所が交流する機会を設けることで、第三者評価結果は、大変満足・満足との回答がほとんどだった。

一方で、こどもを預けているため、直接保育所に話しづらいこともあるかと思う。

近隣の方は、区に直接意見等を連絡することもあるようだ。

長時間労働の保護者が多く、お迎えの際にゆっくり会話をするのが難しいため、土曜日などに時間を設けて会話することがある。

○委員 施設型の保育形態とは異なり、家庭的保育者は保育者兼施設長なので、苦情受付や苦情解決責任を一人で担っている。補助者がおり、保育者2～3人で保育をする事業者もいるが、基本的には保育者一人が責任を負っている。

一日の保育時間は保育者一人が保育するため、お迎えの際に保護者に一日のこどもの様子を話すなど、送り迎えの際に保護者と会話をする機会は多い。その際は、連絡ノートに記録した内容を話す、保護者からの声を聴くなどして密に会話するよう心掛けている。

一方で、第三者委員の設置はなく、保護者は直接保育者に対し、不満や不安を話しづらいと思う。区の保育課の巡回指導の際に、保護者から区に対して相談があったと話を聞く。相談内容は、家庭的保育者に対し区から個別に話があり対応するが、その相談内容や対応結果を家庭的保育者全体で共通の問題として理解されるよう広げていきたい。

○委員 私立保育園において、保護者からの相談や意見・要望は、連絡ノートや送り迎えの際に担任が聴くことが多い。また、第三者評価での保護者からの意見を次年度の運営に活かしている。

苦情窓口は必置であり、保護者に毎年伝えているが、知らない保護者は多い。これは、担任や園長に直接話してもらえているからだと思う。こどもを預けているため、なかなか苦情は言えないと感じられることもあると思うが、保護者との信頼関係を築くために会話を多くしたいと考えている。行事に関してはアンケートをとり、次年度に活かしている。

要望や意見・相談内容は、保育内容よりも子育てのことが多い。1歳児のぐずりや就学に関する問合せが例としてある。

連絡ノートでのやり取りから悩んでいることなどを感じ取り、声をかける、個別面談を設けるなどし、意見を引き出すようにしている。また、こどものこと以外でも手助けできることがあればと話している。

施設によって、内容や対応に差があるが、他施設へ移ることは難しい状況やこどもを預けていることから、保護者は、足元を見られる気持ちになることがあると思う。各施設の対応に差がなく、安心して預けられる環境をつくるためには、区との連携が必要だと思う。

○委員 小規模保育所において、第三者委員を設置しているが、保護者からは相談がほとんどで保育所が直接対応している。相談は、連絡帳や送り迎えの際に担任または施設長が受けている。相談内容は、仕事のために保育所にこどもを長時間預けているが、こどもが負担に感じていないか、保育所でのこどもの様子など、子育てと仕事のバランスを気にしている保護者が多い。また、3歳児からの進路先を心配する声や、子育てに関することの相談がある。給食で食べ残したものの、トイレトレーニングに関する情報は情報を共有している。

保護者が安心して相談できるような体制づくりを意識し、お迎えの際にこどもの様子をできる限り担任が伝えるようにしている。

自閉症など専門性の知識が必要な保育について、保育士の経験値のみでは不十分と感じる。スキルアップのために研修に参加するなどしているが、対象児に対し各保育士が同様の対応ができるように、保育士から区に対しリアルタイムに相談ができる窓口があるとよい。

○会長 現状でも、保育施設等と区はそれぞれの取組みがあるが、利用者の方は、相談や意見・要望は直接、保育施設等へ話すことが多いかと思う。内容によっては、直接施設に話すことをためられることもあるかもしれないが、保護者の委員の皆様は、そのようなご経験があるか、もしくは周囲から話を聞くことはあるか。

○委員 こどもが認可保育園に通園しており、周囲の保護者から話を聴いたが、苦情や相談は保育園にしているとのことである。

保護者同士のコミュニケーションを良くする環境をつくれば、苦情は減ると思う。保護者同士の繋がりをつくるために保育園や区に対し期待することは、保護者が参加できるイベントを開催することである。こどもが通園している園では、著名人を呼んで父親の育成塾を開催しており、参加しているが、父親は非常に保育に興味を持っていることが分かった。父親同士など親同士の繋がりがあれば、苦情は減ると思う。

地域型保育は、3歳から他園に入園できるかの不安がある。3歳からは優先的に入園できる仕組みをつくらないと、地域型の良いところが活かないと思う。

また、転園を考える保護者が気軽に相談できる環境（LINE など）があると、保護者は自分の考えを整理することができると思う。

○委員 保護者同士でコミュニケーションがとれていれば、保育園の満足度は上がると思う。大体の保護者の苦情や相談は、保育園で完結すると実感している。

事業者委員に対して質問するが、第三者委員や区への相談で事業者にフィードバックされたもので、苦情になることがあるのかと参考になったものはあったか。

○委員 保育者の考えや経緯を知らない、その場面しか見ていない方から、自閉症のこどもの散歩の様子やこどもの叱り方に関して、もっとこうしたら良いのにと意見があった。

認証保育所の場合は、保育所と保護者の直接契約であり、保護者の理解はあると感じている。

○委員 区の保育課の巡回指導の際に、散歩の様子、保育者の声の大きさやこどもへの話し方について、区に対し意見があったと聞いた。

また、保育時間等の制度面が理解されていない場合に、保護者から、入園の契約の際や入園後にミスマッチがあったとして、区の保育課へ意見があるかと思う。

○委員 第三者委員および区の保健福祉サービス苦情調整委員を通じた苦情が各 1 件あった。どちらもこどもの保育に関してのことである。園が伝えたことと保護者が感じ理解したこととの間にずれが生じ、そのずれを修正しきれなかったことが原因で苦情に発展したと感じている。保護者との信頼関係をきちんと結べていなかった。

元々は相談がほとんどで苦情は少ない。保護者同士の繋がりがあること、話が伝わりやすくなっていることは実感している。行事はできるだけ参加してもらえるような日程を設定し、保育園を理解してもらえるよう努力している。

○委員 第三者委員を通じて苦情を解決したケースはない。

保護者から園に対しての直接の苦情だが、こどもの体調変化に関して、電話連絡の際の職員の態度をはっきりしてほしいとの苦情があった。看護師が一度連絡した後に、子どもの体調が悪化し、担任が再度連絡したが、連絡者が代わったことで一連の流れの説明が不足し、その結果、苦情に繋がったと考えている。

○委員 第三者委員や区に対し苦情を言うケースはよほどのことと実感している。苦情は事業者同士にとって参考になると思うので、区のホームページや SNS などで共有できるとよい。保護者にとっても、他の保育園で苦情により改善された例を知り、生活の中で取り入れられることもあると思うので、苦情のデータベースがほしい。

○委員 こどもが昨年度まで小規模保育所に通園し、今年度からは認可保育園に通園している。小規模保育所では、お迎えの際に保育者から日常の様子の報告を受けていた。認可保育園では、こども一人当たりの保育者が少ないため、お迎えの際の会話時間は短いと感じるが、個人面談の案内（実施するか否かは保護者の任意）があり、制度として案内があることはありがたいと思った。事業者委員の皆様には、個人面談の案内の配付をお願いしたい。

こどもの保育で個別対応をお願いするような相談をしてもよいのか分からない。対応できるかは別として、相談できる機会があるとよい。

また、何かが起きて転園したい場合に、転園できるような区の仕組みや施設があると保護者は安心できる。

小規模保育所は3歳児以降の進路が心配で、早めの転園をせざるを得ない。連携の仕組みや優先的に転園できるなど確実な進路があればと思う。

区の利用調整の仕組みへの要望などを専門に保育課で受け付ける仕組みがあるとよい。

○委員 資料2-6で、利用者の不満や要望は対応されているかで「いいえ」の回答が3%とある。16,000人の定員の3%で500人程度、対応されていないことになる。言いづらさが壁になり、言いたいと言えない人が多いと思う。これは、区として取り組む必要がある。

保護者同士のコミュニケーションがとれていれば、他のこどもとの関わりに対する苦情は、保護者同士で解決に進められるだろう。

保育園に言いづらいことは、園の組織や仕組み自体に対してのことだと思う。第三者委員は、手続き的、心理的にハードルが上がるため、気楽に相談できる場があればと思う。一方で匿名性の問題や転園できないなどの問題があり難しい。

こども2人が別々の保育園に通園しているが、対応に差があり、同時に対応に不満があることを吸い上げる仕組みにも差がある。

苦情内容を共有する仕組みをつくることで、保護者は他の人が言っているので自分も言っ  
てよいのかという気持ちを持ち、苦情に対応してもらえる安心感に繋がる。また、対応していることを全体で見守ることができる。

○会長 専門的な知見として、副会長からも意見をいただきたい。

○副会長 保育者と保護者の信頼関係の下に保育は成り立っていること、こどもを中心に保育者と保護者が子育てについて共有しながら保育を進めていくこと、信頼関係があれば保育園の中で基本的には相談ができているという前提が確認できた。

この前提の上で意見・要望に応じる仕組みはつくられることに意義がある。

各保育園では、おたより、連絡帳、保護者会および個人面談など、様々な保護者支援を行い、保護者との信頼関係を築いている。一方で、保育園同士の差は大きく、取り組みを共有できればと思う。

仕組みづくりの前提で区ができることは、各保育園での取り組みの共有および相談に応じる現場に対してのスキルアップの支援である。

保護者が話しづらいことや話してよいのかも分からず、これまで保育施設や区に上がってこなかった意見等を吸い上げる仕組みづくりは重要なキーワードである。保育施設にとっては、これまで上がってこなかった意見が上がってくることで、保育の改善に繋がると考える。

仕組みづくりを行う上で必要なことは、1. 家庭的保育者同士を結び付けること、2. 3歳児の壁という保護者の切実な思いに応じること、3. 保育施設と保護者のミスマッチが起きないように、入園の際に相談に応じられるようにすることである。

この仕組みが成り立つためには、保育施設と区が信頼関係にあることが重要である。

仕組みづくりは、保護者と保育施設の信頼関係を前提に成り立っていること、そして、区と保育施設、区と保護者の信頼関係があって成り立っていること、この関係性を如何につくるかが重要なポイントになる。

○**会長** これまでの区の説明や議論を踏まえつつ、その他に何か意見のある方はいるか。

○**委員** 資料2-6で、利用者の不満や要望は対応されているかで「いいえ」の回答が3%あることについて、この回答は、不満と要望の内容によると思う。事業者としては、こどもの育ちにとってよくない要望には応えられないことがある。その場合に、対応されていないと捉える保護者もいると思う。「いいえ」と回答した保護者の要望の内容を知りたい。

○**委員** 事業者にとって、区との関わりが苦情などよくない話で、関わりを避けたいと感じるような関係性はよくない。良い評価も含めて事業者に対してフィードバックできるような仕組みがよい。

○**委員** 以前に保育体験に参加した。自分の子ども以外のこどものことも分かり、また、保育者と話せる関係をつくることができ、信頼関係が生まれた。多くの保護者に参加してほしいと感じた。

○**委員** 保育者にとっても、保護者の働き方を理解することは必要と感じている。保育者は比較的、保育園の仕事しか知らないことが多い。保護者から、仕事が残業のためお迎えの時間を少しだけ延ばしてもらえないか、と言われた際に、なぜ子どもが待っているのに迎えに来

ないのかと捉え、対応するのではなく、保護者に対し快く応じるためにも保護者の働き方を理解することは必要である。保護者が生きがいや生活を守るため、また、気持ちよく働けるようにサポートするのも保育園だと思う。そのため、保護者から働き方や働く姿勢を伺うようにしている。

また、保育士の仕事は他の仕事をしている方からすると、なかなか理解し難いと思う。保育参加などを通して保護者に保育士の仕事を知ってもらい、互いの働き方を理解し合うことは重要である。

○委員 認証保育所の場合、仕事をしていない家庭のこどもも預かることができる。保護者がこどもを預ける理由は様々である。こどもと少し距離を置くことで一緒にいる時間を仲良く過ごせる、こどもとの接し方に悩んでいる、24時間こどもと一緒にいることでイライラしてしまうなどが例としてある。

保育者は、保護者がこどもを預ける理由が様々あることも理解する必要がある。

○委員 仕事でどうしても抜けられず、遅れて迎えに行くと「遅いですね。」と言われたりする。保育者へ保護者の働き方についての理解が進むと良いと思う。

保育体験は毎年参加しており、保育者の大変さを理解でき良い。ただし、保育体験の参加の募り方が自分のこども2人の通園している園同士で差がある。少人数の方の園では日程調整が行われる。大人数の方の園では希望者を募っている。

○会長 ありがとうございます。意見を踏まえ、次回の検討に活かしていきたいと思う。

続いて、次回の主な検討内容についてだが、次回で一定の会議の意見をまとめていく必要があるため、事務局の協力を得ながら良い結論に導いていきたいと思う。

そこで、本日出た意見を反映した一定の案を事務局で考えてもらい、次回の検討材料としたいがいかがか。

(異議なし)

では、事務局よろしく申し上げます。最後に事務局からお知らせはあるか。

○事務局 次回の開催について、次第のとおり、7月下旬の開催を予定している。現状の予定では、7月24日(火)が候補日である。日時が確定次第速やかにお知らせしたい。

○会長 それでは、以上をもって閉会とする。

※文体はすべて「である」体、または体言止めに統一する