

利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの方向性（案）

<前提となる条件>

- 1 保育は、保護者と保育施設等(保育者)の相互の信頼関係の下に成り立っており、信頼関係があれば、基本的には、保護者と保育施設等の中で相談等は完結している（ほとんどの相談や意見・要望は、保護者と保育施設等の中で解決している）
→園内で解決できることが望ましい
- 2 解決に至らない部分を補完できるよう、区は対策を行っていく必要がある
→対策を行う上では、保護者・保育施設等・区が信頼関係で結ばれている状況が必須

<仕組みづくりの方向性>

- 1 利用者の相談や意見・要望について園内での解決を支える仕組み
 - (1) 保育事業者や保育事業者職員の保育および保護者支援のスキルアップ
 - ア 現状
 - ・園長会、区実施の研修、国や都からの情報の提供
 - ・外部講師を招いた講演会や研修等の実施
 - イ 課題
 - ・保護者は、保育施設等による対応の違いや入園後のギャップを感じることもある
 - ・障害児保育など専門性の知識が必要な保育は、保育者の経験値のみでは不十分
 - ウ 仕組みづくりの方向性
 - (ア) 仕組みづくりの案
 - ・良いことも含めた、区から事業者へのフィードバックの仕組み（指導検査の指摘のような改善のための指導、指摘だけでなく）
 - ・経験値やスキル不足の現場の職員が、リアルタイムで相談できる窓口の設置
 - ・区が事業者のスキルアップを支援する（研修や講演会の実施など）
 - ・区が事業者に、メルマガやチラシ等で区内の保育施設等の良い取組や、保育に関する最先端の情報を提供する
 - ・各保育施設等が個別に実施する講演会などの情報（内容や参加者の感想など）を区が収集して保育施設等に情報提供する
 - ・保育施設等にスキルアップしてほしいことや期待を保護者から意見募集する
 - ・事業者による職員の労務管理（保育士が休暇を取得しやすい環境づくり）

(イ) 目的や期待される効果

- 事業者および事業者職員の保育、保護者支援等のスキルアップにより保育の質が向上する

(ロ) 留意点

- 経験値やスキル不足の事業者職員の相談は、第一義的には施設長・リーダーなど責任ある者に聞いて解決するものであり、緊急時や専門的で特殊な事例の場合に限り、施設長も認めた上で、利用できるものとするのがよい
- 保育施設等にスキルアップしてほしいことや期待することの意見募集は、安心して利用することができるようにすることが目的である。そのため、サービスのな要素を求める意見に偏らないようにする

(2) 保護者と事業者の相互理解

ア 現状

- 保育施設等は、保護者と信頼関係を築くために、「運営委員会」・「保護者参加型行事」の開催、「行事後のアンケート実施」、「第三者評価の受審」、「土曜日面談」、「迎えの際に子どもの様子を直接保護者に話す」、「連絡ノート」、「苦情窓口の設置」、「個別面談」などを行っている
- 保育施設等は、保護者の働き方やこどもを預ける理由を理解しようとしている
- 保護者と保育施設等は、相互理解のために、互いの働き方を理解しようと努力している
- 保護者は保育体験に参加すると、保育者の大変さを理解できるとともに、**保育者の対応を見ることで安心につながる**

イ 課題

- 相互理解を深めるための手段
- **相互理解を深めるための実施内容について各保育施設等で差異がある**
- **送り迎えの際は、時間の都合で会話をすることが難しく、深い会話はできない**

ウ 仕組みづくりの方向性

(ア) 仕組みづくりの案

- 保育体験の機会を拡充し、**その良さをアピールする**
- 保育施設等が保護者任意の個人面談の機会を設ける
- **保育施設等の取組の水準を統一する**
- **保護者と事業者の相互理解が進むような取り組みの事例提供**

(イ) 目的や期待される効果

- 保護者と事業者の相互理解が進むことで利用者の安心が深まる

(ウ) 留意点

- 各保育施設等の取組は、それぞれの保育や保護者支援の考え方や環境により可能な範囲で行われるものである

(3) 保護者間のコミュニケーションアップ・情報共有

ア 現状

- 保護者間でコミュニケーションがとれていれば、利用の満足度は上がり、苦情は減る
- 父母会等の設置
- 保育施設等は、保護者同士の繋がりがあることで、話が伝わりやすくなっていることを実感している

イ 課題

- 保護者同士のコミュニケーションを深めるための手段
- 保護者は、苦情の内容によっては、言って良いものか躊躇いがあること
- 個人の苦情が対応されていることを全体で見守る仕組みがない
- 父母会等のあり方（父母会のない園がある、負担に感じる人もいる）

ウ 仕組みづくりの方向性

(ア) 仕組みづくりの案

- 保護者参加型イベントの開催
- 苦情を区ホームページやSNS上でデータベース化し公開する
- 父母会等で実施する事業は、実施するねらいを保育施設等と保護者が共有する

(イ) 目的や期待される効果

- 保護者間のコミュニケーションアップ、情報共有により個人の相談や意見・要望が軽減する

(ウ) 留意点

- 苦情対応は、個人情報を含むなど、共有や公開すべきでないものがある
- 保育や保護者支援の取組は、子どもや保護者の状況の違いによって、扱いがそれぞれ異なるということに配慮する必要がある

(4) 事業者間の情報共有と学びあい

ア 現状

- 事業類型が同種の事業者で構成される団体への加盟、団体間での保育の見学
- 公園等において、近隣の同種事業者との合同保育の実施（家庭的保育事業）

イ 課題

- 事業者同士の情報共有の機会が少ない

- 家庭的保育者同士の情報の共有の機会が少ない
- 事業類型の異なる事業者間での交流の機会が少ない
- 他の保育施設等に見学に行く時間的・人的余裕があまりない

ウ 仕組みづくりの方向性

(ア) 仕組みづくりの案

- 事業類型が同種の事業者間での情報共有の場の設定
- 区が家庭的保育事業者間の連携を支援する
- 区による保育施設等の巡回の際に、情報提供を行う
- 法律改正など、行政が把握している情報の提供
- 事業者間（特に、事業類型の異なる事業者間）で人事交流を行う

(イ) 目的や期待される効果

- 事業者間の情報共有により保育の質が向上する

(ウ) 留意点

- 情報共有の場は、これまでの集合形式だけでなく、他の仕組みも検討する（例：ビデオ学習、ICTの活用、巡回時の情報提供、取組事例の共有など）
- 事業者間の人事交流は、保育を学び、向上させるという面もあるが、他施設とのハードソフト面や待遇の違いなどを目の当たりにすることにより、より本人が望む環境に触れることになりうる。容易に転職につながるという可能性もあるため、仕組みづくりには何らかのルールが必要である

2 利用者の相談や意見・要望について園内で解決できないことに応じる仕組み

- (1) 保護者が、直接施設等に言いづらいことを受け止める気軽な窓口、区の保育制度等への要望を受け止めることを専門とする窓口

ア 現状

- 園の第三者委員の設置（現状、苦情はない、もしくは少ない）
- 区の広聴窓口
- 区保育課担当者への電話、メールや窓口等での対応
- 保健福祉サービス苦情調整委員（現状、苦情はない、もしくは少ない）

イ 課題

- 保護者は、保育施設等に対して言いづらいこともあり、言いたいと言えない人が多いのではないかと
- 保護者は、第三者委員や保健福祉サービス苦情調整委員の利用は、手続き的、心理的に重いと感じている
- 地域型保育事業は、3歳からの進路先に不安がある
- 待機児童がいるため、転園が困難

ウ 仕組みづくりの方向性

(ア) 仕組みづくりの案

- 区に、保育全般について気軽に相談できる窓口を設置
- 区に、転園を考える保護者の相談窓口を設置
- 地域型保育事業利用者の3歳からの優先的な入園の仕組みづくり
- 保護者が感じている3歳の壁への不安の対応

(イ) 目的や期待される効果

- 保育施設等で解決できない相談や意見・要望を受け止めて苦情にならないようにする
- 相手を問わず、聞いてもらうことで解決する場合もある

(ウ) 留意点

- 「気軽な窓口」は、方法論的な気軽さと心理的な気軽さがある。手段は検討が必要（LINE 等の SNS、電話、窓口対応など）
- 地域型保育事業利用者は、3歳以降に練馬こども園や認定こども園、幼稚園へ入園する場合もあるため、これらの情報の見える化も必要
- 施設等に対して言いづらいことへの対応と、制度的なことへの対応は異なる