

「保育サービスの利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくり」

(これまでの取組)

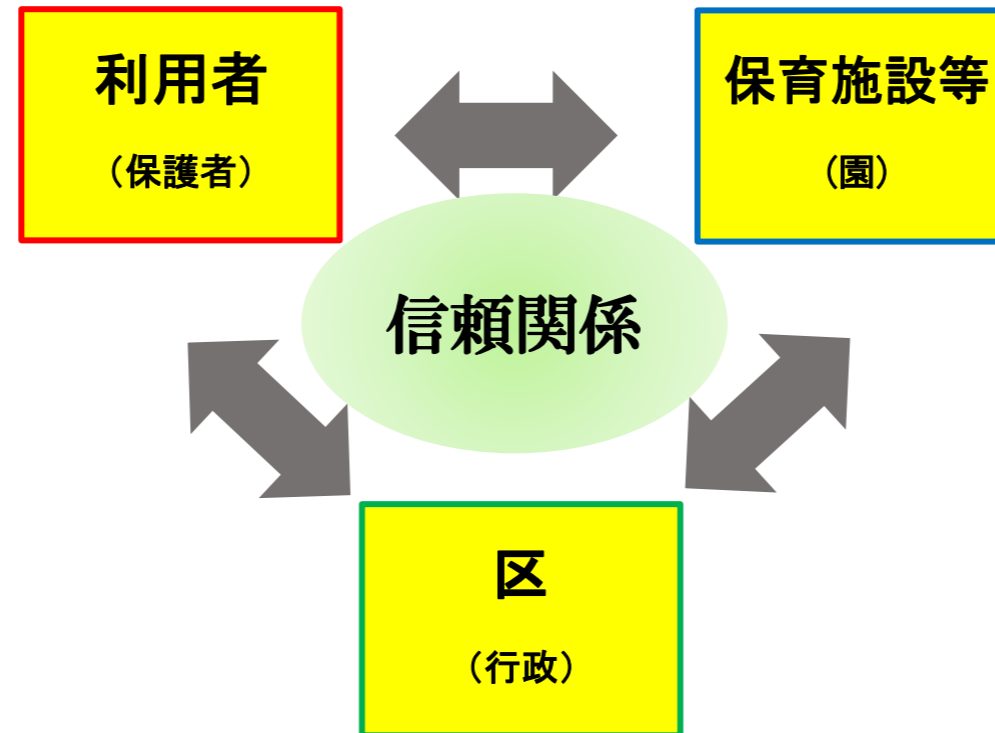
- ・苦情の相談は保育園におこなっている
- ・保育体験への参加

(課題)

- ・第三者委員の利用は手続き的に重い
- ・保育施設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

(利用者が望むこと・取り組むべきこと)

- ・保護者参加のイベントの開催(園、区)
- ・地域型利用者の3歳からの優先的な入園(区)
- ・転園を考える保護者の相談窓口(区)
- ・保護者任意の個人面談の機会(園)
- ・苦情を区HPやSNS上でデータベース化(区)
- ・保育全般について気軽に相談できる窓口(区)
- ・保育体験の機会の拡充(利用者・園)
- ・事業者が保育に関する最先端の知識を持つこと(園・区)



(これまでの取組)

- ・保育施設等への巡回
- ・補助金の支払い
- ・助言指導
- ・国や都からの情報の提供
- ・各種事業者団体との連絡会
- ・園同士の地域交流
- ・指導検査

(区が行うべきこと)

- ・事業者の情報共有の支援
- ・事業者のスキルアップの支援
- ・保育ママ同士の連携の支援
- ・3歳の壁の不安への対応
- ・保育施設と保護者ニーズのミスマッチへの対策

(これまでの取組)

- ・運営委員会
- ・保護者参加型行事
- ・行事後アンケート
- ・第三者評価受審
- ・土曜日の面談
- ・迎えの際子どもの様子を直接話す
- ・連絡ノート
- ・苦情窓口の設置
- ・個別面談

(課題)

- ・利用者が話しづらいことの把握
- ・事業者同士の情報共有
- ・専門性の必要な保育内容には経験が不十分
- ・待機児童で転園が困難
- ・3歳からの進路先の相談

(保育施設等が期待すること・取り組むべきこと)

- ・巡回の際の情報提供(区)
- ・同業者間の情報共有の場、設定(区)
- ・各施設の対応に差がなく、安心して預けられる環境づくりに連携が必要(区・園)
- ・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(区)
- ・良いことも含めたフィードバックの仕組み(区)
- ・保育者と保護者の目線の違いと理解(利用者)
- ・互いの働き方を理解すべき(園・利用者)
- ・保護者が子どもを預ける理由の理解(園)

仕組みづくりの留意点

- ・園や利用者が主体になることへの区の支援
- ・事業者間の差は、独自性の差と、統一して上げていくべき差を分けて考える
- ・気軽に相談できる、の気軽さは、LINE等のSNSか、電話か、窓口で人の対応が必要なのか。方法論的な気軽さと、心理的な気軽さがある
- ・利用者が園に話しづらいことが区の窓口に入った際の園へのフィードバック方法
- ・保育に関する要望と、区の施策に対する要望の区別