

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、保育者(事業者)と保護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、保育施設等と保護者の間で相談等は完結している（ほとんどの相談や意見・要望は、保護者と事業者間で解決している）
→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・事業者・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) 事業者や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

- ・
- ・

イ 課題

- ・保護者は、各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
- ・自閉症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

(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
- 事業者は、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
- 保護者と事業者は、相互理解のために、互いの働き方を理解しようとしている
- 保護者は、保育体験に参加すると、事業者の大変さを理解できる

イ 課題

- 相互理解を深めるための手段

-
-

ウ 仕組みづくりの案

- 保育体験の機会の拡充
- 保育施設等が保護者任意の個人面談の機会を設ける

-

(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

- 保護者同士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、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、言って良いものが躊躇いがあること
- 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

ウ 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

-

(4) 事業者間の情報共有と学びあい

ア 現状

- 同事業者で構成される団体への加盟

•

•

イ 課題

- 事業者同士の情報の共有
- 家庭的保育者同士の情報の共有

•

ウ 仕組みづくりの案

- 同事業者間の情報共有の場の設定
- 区が家庭的保育者同士の連携を支援する
- 区による保育施設等の巡回の際に、情報提供を行う

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
- 「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