

審議会等議事概要

平成27年度 第1回 第三者苦情等処理会議 議事概要

日 時	平成27年12月25日（金曜日）午後1時30分～午後2時20分
開催場所	滝川市役所3階 301会議室
出席者	齋藤 秀希委員、細川 雅代委員、竹谷 冷子委員、岸 さち子委員 事務局等：前田子育て応援課長、小山同子ども福祉係長、 内田同副主幹、小関保育主任、中村保育主任、 細矢二の坂保育所長、佐藤保育主任、伊藤保育主任
議 事	<p>1. 開 会</p> <p>2. 挨拶 子育て応援課長より、よろしくお願ひしたい旨の挨拶があった。</p> <p>3. 議 事</p> <p>(1) 苦情解決の手順と第三者の職務についての説明 事務局：資料1に基づき説明。任期は、平成29年6月30日までとなっており、苦情等に対する適切な処理の助言をお願いする。</p> <p>(2) 苦情解決結果報告 事務局： ① 滝川中央保育所</p> <ul style="list-style-type: none">資料2に基づき説明。担当保育士から事実確認を行った。<ul style="list-style-type: none">強くは叩いていない。足を縛ったのではなく、テーブルと椅子の足を固定した。 <p>ということであったが、他の保育士も交えて保育士会議を開催し、</p> <ul style="list-style-type: none">体罰や叩くという行為は、不適切である。食事中の対応については、座る位置の変更や転倒することを念頭においた安全対策を考える。ぶつかけたり、転んだりしたときの小さな傷などは、細かく観察し、口頭連絡だけでなく連絡帳に記載し報告する。 <p>と整理した。</p> <ul style="list-style-type: none">今回の問題は、保護者へ最初にお話しした内容が不適確であったと考えられるため、具体的にわかりやすく伝えるとともに、保護者とのコミュニケーションを大切にすることが重要である。保護者へは、保育会議での結果について報告を行い、謝罪するとともに、一部誤解によるものもあったということを理解していただいたところである。

委員：中央保育所の職員は何名いるのか

事務局：15名の保育士と、看護師が2名で保育を行っている。

委員：幼児の眉間をたたいたということなのか。

事務局：担当保育士が保護者に謝罪した際に、そのように説明している。

委員：足を縛ったということも、保育士が保護者に説明したということなのか。

事務局：たたくということは絶対してはいけないことではあるが、説明不足で保護者のとらえ方が違ったようだ。保護者は、児童の足を縛ったと判断したようであるが、保育士の聞き取り調査であったように実際は、食事中にひっくり返らないようにテーブルと椅子の足を縛っている。保育士の説明のミスと普段からの保護者とのコミュニケーションの不足から誤解が生じたものと考える。

委員：幼児が、食事中に椅子からひっくり返るということは、よくあることなのか。

事務局：想定される危険性を未然に防ごうと、テーブルと椅子の足を縛ったとのことであるが、落ちそうなときは、椅子から降ろすなど別な形で子どもを危険から守るべきであり、配慮に欠け、不適切な対応であったと反省している。

委員：椅子やテーブルの大きさが子どもに合っていないことが原因のような気がするが、そこを改善するという事は考えていないのか。

事務局：テーブルと椅子の関係だけではなく、子どもは動くものなんだということをも念頭に置いて保育を進めていくことが保育士として大事なことである。

委員：この時に、他の保育士の対応はどのような形だったのか。

事務局：他の保育士の対応検証は行っていないが、誤解を招くような保育は今後注意しなければならないと、指導を行ったところである。

委員：他の保育所ではこのようなことはないのか。

事務局：この坂保育所では、紙面で指摘を受けたことはないが、子どもの保育内容について質問を受けた際には、細かく説明を行っている。

委員：子育て応援課の対応については、どのように行ったのか。また、処理内容の検証についてはいかがか。

事務局：子育て応援課の窓口で受けた苦情であり、結果報告書の記載のとおり適切に対応を行ったものと考え。その後、保護者より記載以上の苦情もなかったことや転所等の希望もないことなどから、処理日数はかかったものの解決しているものと思っている。

委員：連絡帳などを利用するという事はないのか。

事務局：1歳までは、毎日連絡帳を利用して、子どもの生活状況を伝えている。1歳児クラスは、1週間に1回を目途に連絡帳を通じて保育所での子どもの状況などを伝えている。

年長児などには、子どもから伝わると想定しているが、子どもから伝えることができない場合は、保育士から口頭でお知らせすることとしている。

② 東栄保育所
苦情なし

③ 二の坂保育所

・資料3に基づき説明

・提言の事実確認を行ったところ、すでにマイクの配線ジャックの取替やスピーカーの交換など改善できることは運動会前に行ったが、スピーカーを設置したジャングルジムに卒園児が上がりスピーカーを倒して配線を抜いてしまったため、音楽が止まってしまったことが確認できた。

本年度の運動会は、ジャングルジムに上がらないように対策を講じ、配線の仕方などの工夫を行ったが、雨のため室内会場での開催となったので、このような事故は起こらなかった。

委員：施設設備の苦情と子どもに対する保育内容の苦情とは対応が違うと思うが、二の坂保育所の件に関しては、予算が生じるものだと思うが、子育て応援課としてはどのように考えるか。

事務局：不具合のメンテナンスは、予算の範囲内でできる限り行った。匿名であったため、提言者に直接対応報告を行うことができなかったが、今回の件については、音楽が止まってしまうことは大きなことだが、ジャングルジムに上れる状況をつくってしまったことを重要視している。第二、第三の事故を招かぬよう保育所運営に努めているところである。

委員：適切な対応だったと思う。昨年の運動会のどのような場面で音楽が止まり、保護者の方が憤慨したのかわからないが、それも子どものかわいらしさをカバーできるものと、私は思っている。しかし、どのような苦情にも真摯に向き合い、適切な対応を行っていることに感謝する。

委員：何度も提言 box に入っていたのか。

事務局：一昨年も音楽が止まってしまったことがあった。

委員：2年も続けて音楽が止まってしまったら、保護者としての怒りは大きいであろう。

事務局：いろいろなことを想定しながら、マイクやスピーカーの交換と電気設備を点検し、万全を期したはずだったが、このようなアクシデントは想定外であった。

そういったことも答弁しようも相手かわからないために、本人には回答しないで終わっている。

委員：匿名の場合の苦情対応は、どのように行っているのか。

事務局：苦情の内容によってだが、掲示物での周知となる。今回の場合は回答することができなかった。

委員：本来は置くべきところではないジャングルジムにスピーカーを設置することに問題がある。市で改善するべきである。

(3) 苦情処理委員会の開催時期について

事務局：原則一年に一回は、会議を開催する予定であるが、苦情などが寄せられる都度会議を開催することがいいのか、年に一回まとめて報告することがいいのかという

ことをご意見をいただきたい。

今回は、市に寄せられた2件の苦情について報告したが、主任児童委員へ苦情や意見など寄せられたことはなかったか。小さなことでも報告いただきたい。

委員：小・中学生の場合は、年度当初に民生委員が学校へ訪問し、問題があった場合は学校側から報告がある。特に大きな場合は、学校訪問とは別にケース検討会議の中で相談があり、意見交換等がされるが、保護者からダイレクトに主任児童委員へ通報が入るということはない。保育所の入所児童保護者からの相談等はない。

事務局：現在は通報がないということだが、今後あった時には報告いただきたい。

委員：施設設備にかかわる事案については、第三者苦情等処理会議で話し合われるものでないと考えている。人事や子どもの事故などの件についてはこの会議で話されるものであると考えている。招集があれば出席するが、問題が発生しその問題をみんなで話し合うというよりは、このように解決したと報告する会議であってもいいと思う。ただ最低年1回は、情報交換や交流するという意味でも開催を希望する。

また、主任児童委員として会議に出席しているので、児童を健全に育成する意味からも主任児童委員間で情報を共有することを考えている。

事務局：要綱で定めてあるように第三者情報等処理会議の委員は、職務期間を定め、選出されている。また、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならないと第3条第5項に定めてあるので、ご注意いただきたい。

委員：守秘義務を守るということで、必要な情報が流れてこないということで多少なりとも不満がある。

事務局：この第三者苦情等処理会議の設置については、苦情を解決するだけでなく、入所児童の保護者がどこにも苦情を言えずにいた場合に会議がその苦情を拾い上げるという会議でありたいため、委員の方々にもご協力いただきたい。

(4) その他

事務局：前年度運動会の案内をさせていただいたが、発表会は場所が狭いため案内しなかった。委員の皆様はお忙しいため、行事の開催案内をしていいのかご意見をいただきたい。

委員：参加しようと思っていたが、雨天のため会場が変更になっていたようである。

事務局：前日までの雨で園庭が水たまりとなり、急きょ屋内での開催となった。連絡不十分で申し訳ない。

委員：数年前は保育所訪問もあったように記憶している。現場での状況も知りたいので、出席できるかどうかは別にしても、行事の開催案内はしていただきたい。

事務局：次年度以降の運動会はご案内させていただく。その他の行事や普段の保育所参観については、ご連絡いただければ受け入れるので、いつでもご連絡いただきたい。

	5. 閉 会
会議資料	資料1 滝川市保育所における苦情等処理要綱 資料2 苦情受付書兼結果報告書 資料3 電話受理票