

第1回 第三者苦情等処理会議議事概要

平成26年度 第1回 第三者苦情等処理会議 議事概要

日 時	平成26年7月15日（火曜日）午後6時30分～午後7時40分
開催場所	滝川市役所6階 602会議室
出席者	主任児童委員：細川 雅代、松橋 博子、筒井 明美、齋藤 秀希、山本 末吉 事務局等：前田子育て応援課長、小山こども福祉係長、庄野子育て支援係長、 内田子育て応援課副主幹、小関保育主任、小澤保育主任、 細矢二の坂保育所長、佐藤保育主任、伊藤保育主任
議 事	1. 開 会 （進行：庄野子育て支援係長） 2. 委員紹介 出席委員の担当保育所名と氏名を、反時計回りに自己紹介を行う 事務局側より所属保育所名と氏名を自己紹介 3. 挨拶 （前田子育て応援課長） 本日は大変ご多忙のところ、お集まりいただき、感謝申し上げます。第1回第三者苦情等処理会議ということでお集まりいただき、後程、担当の方から詳しく説明するが、この会議自体については、法令にのっとる形で設置し、皆さんにご協力をお願いしているという会議である。保育所を利用している保護者の方から苦情や要望があった場合、担当課や保育所等で検討し、必要に応じて皆様に投げかけるという仕組みになっている。投げかける部分の問題や内容等の説明と状況報告を行う。時間も遅いことから、手短かに会議を進めていただきたいので、ご協力をお願いします。 4. 議 事 （進行：主任児童委員 齋藤部会長） 前任期三年間、会議は一度ももたれなかったのが、滝川市内の保育所は、円満・順調にしているものと感じている。このような形での顔合わせもなかったので、初めての経験となる。これから、各保育所より、実情も含めて説明があると思う。先ほどの自己紹介の中で、何をすればいいのかという話もあったが、今後、学習や研修をしながらこの会を深められたら良いと考える。よろしくお願い申し上げます。 それでは、議事を進める。①の説明をお願いしたい。 ① 苦情解決の手順と第三者の職務について (説明者：内田子育て応援課副主幹 中央保育所長) 滝川市保育所における苦情等処理要綱の趣旨説明 第1条、にある社会福祉法第82条の内容は、「社会福祉施設事業の経営者は、提供するサービスに対する利用者からの苦情等については、適切な解決に努めなけ

ればならない」、加えて平成 12 年 8 月 11 日に児童福祉施設最低基準が一部改正となり、第 14 条の 3 に「苦情等への対応 児童福祉施設は、入所している児童または、保護者からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応するために、それを受付けるための窓口を設置するなどの措置を行わなければならない。」とあり、苦情解決の窓口を設定し苦情への対応や運営適正委員会の努力義務が規定された。それにともない、苦情解決については、要綱などを整備することとなったため、平成 23 年 5 月 20 日から施行を行ったところである。

第 2 条では、苦情等解決責任者には各保育所所長、そして苦情等受付担当者は、各保育所の主任があたるということである。

第 3 条は、第三者苦情等処理会議についてであるが、各保育所には、3 名の委員とし、その委員は、児童福祉法第 16 条第 3 項の主任児童委員のうち、市長が選出する。とあり、このように主任児童委員さんをお願いしているところである。委員の職務期間は 3 年で、今年度は、平成 23 年から 26 年 6 月 30 日が第 1 期だったので、改選期である。委員さんについては、先日ご依頼文書をもってお願いしているところである。委員の氏名については、次の頁の委員名簿のとおりであるが、空欄は欠員である。次の主任児童委員が決定次第、その方をお願いすることとなる。任期については、平成 27 年 7 月 1 日から平成 29 年 6 月 30 日までとなっているので、よろしくお願いいたします。

では、第三者苦情等処理会議は、何をするのかということであるが、第 3 条第 6 項並びに第 4 条のとおりであり、苦情解決の手順として図式化したものが配布資料である。

苦情の内容としては、議題 2 で報告する。

第 4 条第 4 項で、会議での苦情等の解決方法や解決責任者、受付担当さらには第三者会議の委員氏名、連絡先については、保育所内での掲示等周知されることと定められている。資料の 5 頁は、「中央保育所の苦情」への対応であるが、それぞれの保育所へ掲示するのでよろしくお願いいたします。

苦情の受付は、「ニコニコ箱」を設置し、提言用紙を用意してある。「ニコニコ箱」は、市内の事業団の 3 保育所にも設置済みである。

部会長：第 3 条第 2 項の、主任児童委員の中で、市長が選出するということで、皆さんお集まりいただいたということであるが、主任児童委員の方々より質問はないか。滝川市の処理要綱は、平成 23 年 5 月 20 日に施行され、平成 26 年 4 月 1 日に改正されているが、どこがどのように改正となったのか。

前田課長：第 1 条の滝川市立保育所条例の条例名称の変更により、この苦情等処理要綱も改正された。

(滝川市保育所条例→滝川市立保育所条例)

児童委員：苦情解決の手順(資料 3 頁)の図式を見ると、第三者会議委員に直接苦情が来る図式になっているが、苦情を受けた委員の具体的な対応について説明いただきたい

い。

内田所長：第三者会議委員が、直接苦情を受け付けた場合は、「苦情受付書兼結果報告書」により受付報告を行っていただきたい。また苦情内容により、委員さんが回答できる場合は、即答いただいて構わない。解決できない場合は、各保育所や子育て応援課での検討会やこのような第三者会議を開催し、解決に向かう。

児童委員：一個人が自分の判断で、返答することは構わないのか。個人的判断で即答するのは、不安である。

内田所長：即答することが不安な案件については、事務局や保育所へ報告し、申出者へは後日返答という回答を行ってほしい。事例として、「園庭の樹木にマイマイガが大量に発生しています」という、実際にニコニコ箱に投函されていた提言であるが、このような事を第三者委員さんが提言として受け取った場合、「保育所への報告する」という即答で、申出者に納得いただける回答だと考える。要望は、委員さんが即答いただけるものと押さえているが、苦情は、一人で解決できないので第三者委員会での協議となる。

児童委員：それぞれ考え方が違うのだから、苦情などが委員に寄せられた時にその対応が変わるということが、発生する。簡単な要望は、委員が即答できると判断されているようだが、安易に返事をしてしまったら大変危険な状況にもなりかねない。苦情のケースにあった対応ができるよう会議を開くことが理想であるが、会議で協議となる案件であるのか個人で判断するのかを、委員がそれぞれ判断するという流れとして押さえてよいのか。

児童委員：各保育所担当の委員 3 名が、寄せられた苦情に対して協議を行い、その結果を事務局に報告を行う。3 名で結論が出ない場合は、苦情解決責任者や事務局へ案件を持ち込む仕組みに変更してほしい。

部会長：どんな小さな要望や苦情であっても、苦情等解決責任者がすべて把握する必要がある。それぞれの委員が窓口となって、それぞれに結論を出して解決してしまうことは起こりえない。すべて担当者や責任者に連絡しなければならない。その後責任者は、全体会議を開く必要があるか、ないかを判断する、それが組織である。事務局の説明内容に不備があったのではないか。

内田所長：今説明した事例での、「その場で回答をする」という結論は、「保育所へ連絡をする」ということが結論である。

部会長：それは、それぞれの委員が即答しても良いという内容ではない。「保育所へ連絡します」という返答は、即答や回答とは言わない。委員が受けた要望や苦情は、担

当者や責任者へ報告し、その後内容によって会議を開くかどうかを担当者あるいは、責任者が判断をする。

児童委員：委員の誰が対応しても、同じような流れで対応できなければだめである。

児童委員：組織として動くのであれば、意見を集約して上に持っていく。そしてその集約された案件は、責任者が会を開くかどうかの判断を行う、それが組織である。委員がそれぞれに判断をしたり、個人で動くことをしてしまうと、このような会はいらない。

前田課長：言葉が違った。委員の氏名や電話番号を公開するので、苦情や要望が委員の方々へ寄せられる可能性があるということである。通常は、保育所や二コニコ箱への投函などの直接的な意見集約であるが、意見を寄せる人が、第三者委員さんに意見を言うということを選んだわけであるから、まずは、その要望なりを受け止めていただき、その後、保育所や子育て応援課はその内容を引き継ぐ。

児童委員：その説明なら、配布されている「苦情解決の手順」の図面には誤りがある。第三者会議委員が、個人の判断で寄せられた苦情に対して即答するよう読み取れる図式になっているので、混乱した。

前田課長：通常は、保育所への直接意見が多いことと思う。第三者委員さんに寄せられた苦情は委員さんが、報告を受けた旨の通知を保護者へ行うという流れであるが、保護者から直接受けた申出をどのように処理するのか、確かにわかりにくい。

部会長：要綱によって進めるが、今確認したことを改めて文書や図面を作り直すことは必要ないと思う。基本的には、保育所担当として分担されているし、保育所それぞれの独自処理の仕方で構わないと思うが、いかがか。この 3 つの保育所がすべて同じ方向、内容で考える必要はない。担当保育所内での考え方や方向性は、共通認識でなくてはならない。そのためには、保育所内の分科会議的な会合を頻繁に行い、認識を高める必要がある。

児童委員：各保育所が、単組的に解決を図るのであれば、全体の第三者会議は必要ないととらえる。

部会長：各保育所の実態交流という考え方で、年に数回か開くことが望ましい。
市内保育所の共通とする大きな問題が出たときに会議を開く。

児童委員：招集するのは、だれか。

部会長：責任者や子育て応援課が、会議を招集する判断を行うこととなるだろう。

児童委員：具体的に、苦情等を受けた後の事務処理であるが、配布された「苦情受付書兼結果報告書」に受付内容を記載し、各保育所の苦情受付担当者に提出するという流れでよろしいか。

内田所長：そのとおりである。

部会長：苦情受付書兼報告書の内容によって、第三者苦情等処理会議が招集されることとなるが、各保育所の実態もそれぞれ知りたいので、4、5か月に1度程度交流会を計画していただきたい。

児童委員：関係者だけにとどめておかずに、今保育所が抱えている問題も含め、我々委員に定期的に報告いただきたい。

児童委員：大きな問題进行处理するだけではなく、このような会を活かした情報交換も必要である。

我々委員の言っぱなし、聞きっぱなしで終わってしまうのは、さみしいことである。状況を知りたい。

前田課長：第三者苦情等処理会議ではあるが、苦情がないことが望ましい。

しかし、残念な事に、苦情を処理しなければならない場合が起きたときは、手順を踏んで処理会議を招集し、お集まりいただくこととなる。この会議が招集されるということは、大きい問題が発生した、あるいは皆さんに相談しなければならない事態が起きたという認識でいた。委員の方々にお聞きしたところによると、問題の大小にかかわらず、保育所の状況をお知りになりたいという要望が多数あったが、会議の持ち方等具体的に提案いただければ、準備はできる。

部会長：苦情受付担当者や解決責任者が、解決できない問題だけ相談されても困る。

我々はそういうつもりで委員になってはいない。どんな些細な事でも、保育所側はどのように受け止めるのかということを抑えながら対応していく姿勢である。

保育所所管担当者は、可能な限り保育所ごとの定例会を開いて事例等報告いただきたい。それに加えて、全体会議を年に数回計画いただきたい。保育所行政の一端を担いたい。進行としてそのようにまとめた。次へ移る、②苦情解決結果報告を各保育所より報告願う。

② 苦情処理結果報告

◇東栄保育所

二コ二コ箱に投函された要望・苦情なし

◇中央保育所

H24 年度 要望～1 苦情～2

- ・マイマイガの幼虫の駆除の要望⇒樹木の伐採を行い、駆除した
- ・保育士に対しての苦情（清潔さ等身だしなみ）⇒職員会議での保育士への指導
- ・登所拒否体調不良児童の相談⇒状況を経過観察し対応を行ったが、結果的には退所という形となった。

H25 年度 要望～1 苦情～4

- ・転入者から、保育所での日々の出席状況の把握についての要望
⇒風邪等の罹患状況の周知を含め、各保育所での出席状況を掲示する方法を取ったほか、保育所たよりを利用して、出席状況を周知するよう改善を行った。
- ・行事等の周知が不足している。保育士への不満
⇒掲示等の貼り紙だけではなく、保育士自ら口頭での連絡を行うことによって、保護者と保育士のコミュニケーションが図れるよう、保育士一人ひとりが努力を重ねる方向で申し合わせを行った。
- ・保育士一個人に対する、あらゆる内容の苦情について
⇒全体的な問題という認識で、保育会議などで保育に対する前向きな感情を話し合いながら、子どもと向き合う姿勢を一人一人考えるきっかけとしてとらえる。

H26 年度は、現在のところ投函なし

部会長：中央保育所には、数々の要望・苦情などの投書があったようだが、それに対して委員への報告は行ったのか。

内田所長：子育て応援課並びに保育所内での投函内容の報告を行い、解決の方向に至っている。第三者苦情等処理委員さんへの報告は、行っていない。

部会長：保育所内での問題解決になってはいるようだが、市内保育所間での問題提起や情報交換にはなっていないようである。また、我々にも報告がない。それぞれの問題に対して、解決されているものと思うが、それでは我々は必要ないのではないか。せめて、このような要望があったという報告がないと、選出された意味がない。では次、二の坂保育所の報告をお願いしたい。

◇二の坂保育所（細矢所長）

H23 年度

- ・不審者対策について～保育所玄関の施錠要望
⇒不審者対策マニュアルの再確認を行ったほか、保育所内の窓、玄関等の施錠を強化する。インターホンの設置、非常ベル等の購入等ハード面、近隣住民との地域連携、ホットラインづくりの課題が残る。

H25 年度

- ・職員紹介の写真掲示の要望
⇒4 月人事異動に伴う職員紹介掲示が遅れたことによる謝罪と早急に

掲示を行う対応

- ・蛇口から直接水を飲むことはせず、コップ使用の要望

⇒ノロウイルスが発生した時期もあり、このような要望があったもの。コップを集める方法の手間取りと洗浄方法、保管場所の模索から、要望に対する返答の遅れがあり、そのことに対してさらに保護者からの不満が高まる。子育て応援課とともに謝罪し、現在は提案通りコップの使用を行っている。

- ・お迎え時の本の読み聞かせる場所の閉め切る環境に対する投書

⇒清掃時間の問題や子どもの見守り環境の問題から、閉め切った部屋での読み聞かせを行っており、特に猛暑期間の子どもの健康状況を心配しての指摘であったため、清掃経路の見直しや開催場所の変更、さらには対応する保育士の心構え等、保育会議の中で検討を行った。

- ・保育士と保護者間の連絡不足による不満～登所時とお迎え時の服装が違ふことの説明がない

⇒保育士間の連携と保護者への連絡体制の強化を図る。

部会長：二の坂保育所の保護者からの要望であった不審者対策については、他の保育所では要望として上がっていないか。

内田所長：中央、東栄の保護者からの要望はない。

部会長：他の保育所のコップの使用に関しては、どのようになっているのか

内田所長：すでにコップの使用は行っている。

部会長：二の坂保育所の職員間の連携についての要望が多かったようだ。また、問題を滝川市の保育所としてとらえていないように感じる。問題に対する取組方の周知方法や、他の保育所の対応などを参考としながら、ひとつの保育所に寄せられた要望・苦情と考えず滝川市全体として問題可決にあたらなければならない。

内田所長：保育所に対する要望・苦情が多い内容としては、
言葉をまだ覚えきれていない1歳児の噛みつき問題
タオル、靴下等の紛失
保育士の言葉づかいなどの対応
連絡、連携の不満
子育て相談への対応不足
などがある。

③ 苦情処理委員会の会議日程について

	内田所長：前任期時の開催については、大きな問題が起きたときに第三者苦情等処理会議を開催するという認識でいたために、一度も開催することはなかった。本日委員の方々のご意見をお聞きし、このような形で保育所の状況を報告する形を取りたい。日程等については未定である。 ④ その他 部会長：質疑等が無いようなので、議事に係る進行を終わらせる。 5. 閉 会 （庄野係長） 本日の議題はすべて終了した。本日の意見・要望を活かし、保育サービスの向上に努め、利用者に満足される質の高い保育をめざしていきたい。今後ともご協力、ご支援をよろしくお願いいたします。これで第一回 第三者苦情等処理会議を閉会する。
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 苦情解決の手順 資料 3 苦情解決体制