

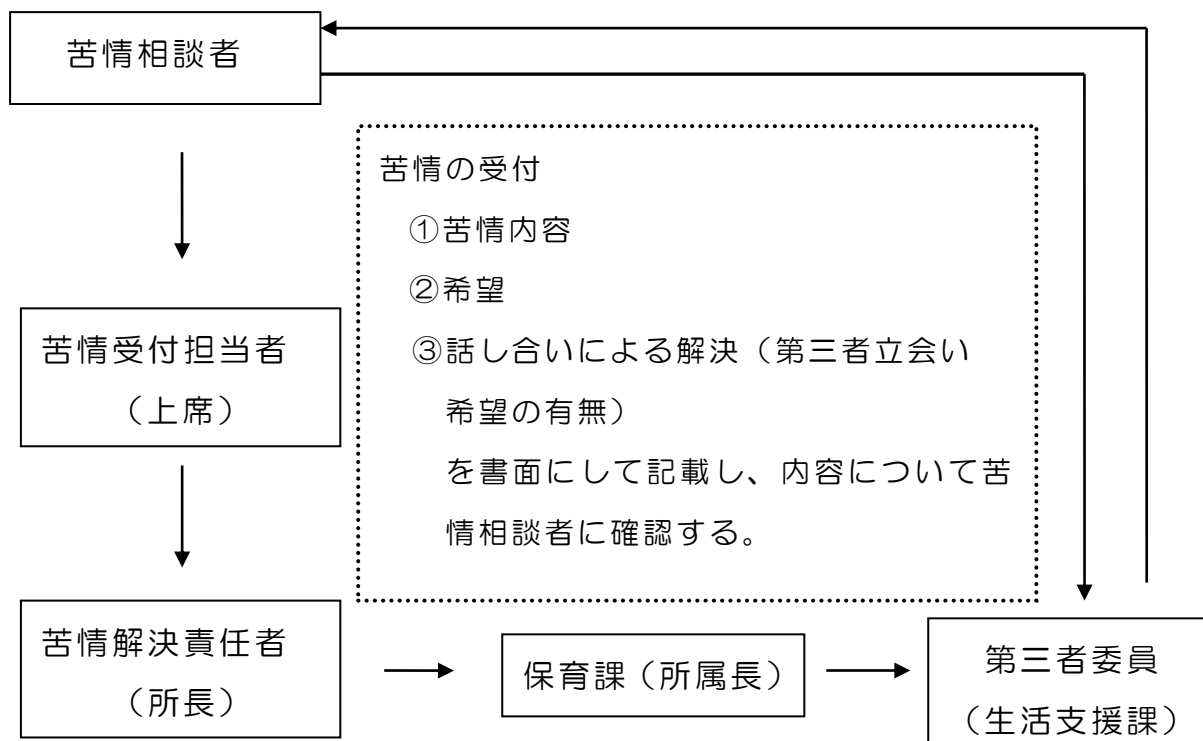
VIII 苦情对应

1 苦情解決

保育士が提供した保育及び相談援助等に対する不満、または保育を利用する側に何らかの不都合、不利益が生じる事柄に対する訴え等を苦情という。要望、意見を含め苦情の訴えがあった場合保育士は、適切に迅速にその解決に努めなければならない。

保育においては、保育所内におけるけがや子ども同士のトラブルから保護者が不安をもち苦情に発展することが多い。そのため、事故やけがの防止に努めるとともに、万が一、そのような事例が発生した場合は、保育士または保育所長が責任を持って双方の理解を得るよう介在、行動し、保護者同士の直接のトラブルに発展しないよう留意する。

◎ 苦情・要望の解決のための仕組み



2 苦情対応の体制

(1) 苦情受付

① 苦情・要望の聴き取り・事務処理には上席保育士があたる

- ・ 苦情の内容要望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ・ 第三者委員への報告の要否
- ・ 話し合い時の第三者委員の立ち会い、助言の要否

※申立人に対して、第三者委員への報告に関して、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員への報告、助言を求めることができることを伝える。

② 報告

- ・ 聴き取りをした内容全てを責任者である所長に報告する。
- ・ 所長が保育課に報告する
- ・ 必要に応じて第三者委員への報告も行う

③ 記録

苦情受付簿（様式第2号）に下記内容を記録する。

※申出人、内容により「春日部市公立保育所苦情受付簿」を併用して記録する。

- ・ 受付内容
- ・ 内部での調査内容
- ・ 話し合いによる解決内容
- ・ 今後の改善課題

※「苦情受付簿」添付

※「春日部市公立保育所苦情受付簿」添付

(2) 苦情解決責任者

① 苦情解決責任者には各保育所の所長があたる。

② 苦情解決制度の仕組み等について利用者へ周知する。

③ 苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決を検討する。

④ 苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員等による当事者や関係の事実確認の調査を行う。

⑤ 苦情解決責任者は、苦情が発生した時点で、保育課へ速やかに報告を行う。

⑥ 申出人に改善を約束した事項について、申出人及び委員に報告する。

(3) 第三者委員

第三者委員は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所、申出人へ助言、話し合いへの立ち会い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の受付、事業所への連絡を担当する。第三者委員には春日部市福祉部生活支援課があたる。

※「苦情記録票」「苦情受付通知書」「苦情解決結果報告書」添付

(4) 基本的な心構え

- ・ 苦情受付担当者の他、1名以上の職員が立ち会って話を聞く。
- ・ 冷静に対応する
- ・ 正確、迅速、丁寧な対応を心がける。
- ・ 最後まで相手の話をさえぎらない。
- ・ 言い分をすぐ否定しない。不満点などをメモしながら相手の話を整理、確認する。
- ・ 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。
- ・ 申し出の方のプライバシー保護に留意する。
- ・ わからないことは曖昧に答えない
- ・ 専門用語はできるだけ避ける

3 苦情への対応方法

(1) 事故対応

- ① 当事者と責任者による謝罪、十分な説明をする。
- ② 事故に関わった職員個人の問題と考えず、保育所全体の問題として受け止め再発防止に向けて対応策を検討する。

(2) 保育内容・行事についての苦情

目的、ねらい等丁寧に説明をする。保護者の気持ちを受け止め、改善を検討する。

(3) 病気についての苦情

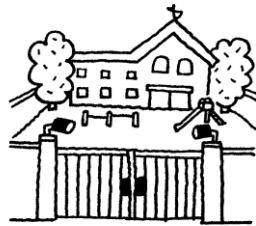
感染症の拡大防止に努める必要があるため、保護者へ症状の経過を説明し、理解を求める。

(4) 近隣からの苦情

- ① すぐに対処、改善する。対処できない場合は保育課に連絡し、専門業者を依頼してもらう。
- ② 苦情者に説明、謝罪する。
- ③ 保育所について理解を得るため、自治会開催の行事に積極的に参加するなど地域住民とのコミュニケーションを心がける。

(5) 保育所職員（個人）への苦情

- ① 所長は苦情内容を整理し、当事者本人（保育士）に伝え、事実確認をする。
- ② 当事者は苦情者に説明、または所長同席のもと直接話し合いの場を設け、納得が得られるよう説明、謝罪する。
- ③ 所長は全職員と話し合い、再度苦情がないように、職員の資質向上に努める。



4 不当要求行為等防止対策

(1) 不当要求とは

① 不当要求行為とは

不正な利益を得る目的で、暴力行為等の社会通念上、相当と認められる範囲を逸脱した手段により、地方公共団体等の行政機関又はその職員を対象として違法又は不当な行為を要求することをいう。

② 暴力行為等の社会通念上、相当と認められる範囲を逸脱した手段とは

- ・ 暴力行為
- ・ 脅迫又はこれに類する行為
- ・ 正当な理由もなく面会を強要する行為
- ・ 乱暴な言動等により職員に不安を抱かせる行為
- ・ 街宣活動により市の業務を妨害するおそれのある行為
- ・ 保育施設の保全及び保育所における秩序の維持並びに保育の執行に支障を生じさせる行為 など

③ 違法又は不当な行為とは

- ・ 要件が整っていないのに「～しろ（早くしろ）」と要求する
- ・ 慈善事業を標ぼうし寄付金を集めること
- ・ 書籍・新聞の購読を口実に賛助金を要求すること
- ・ その他法令等の規定に違反する行為の要求 など

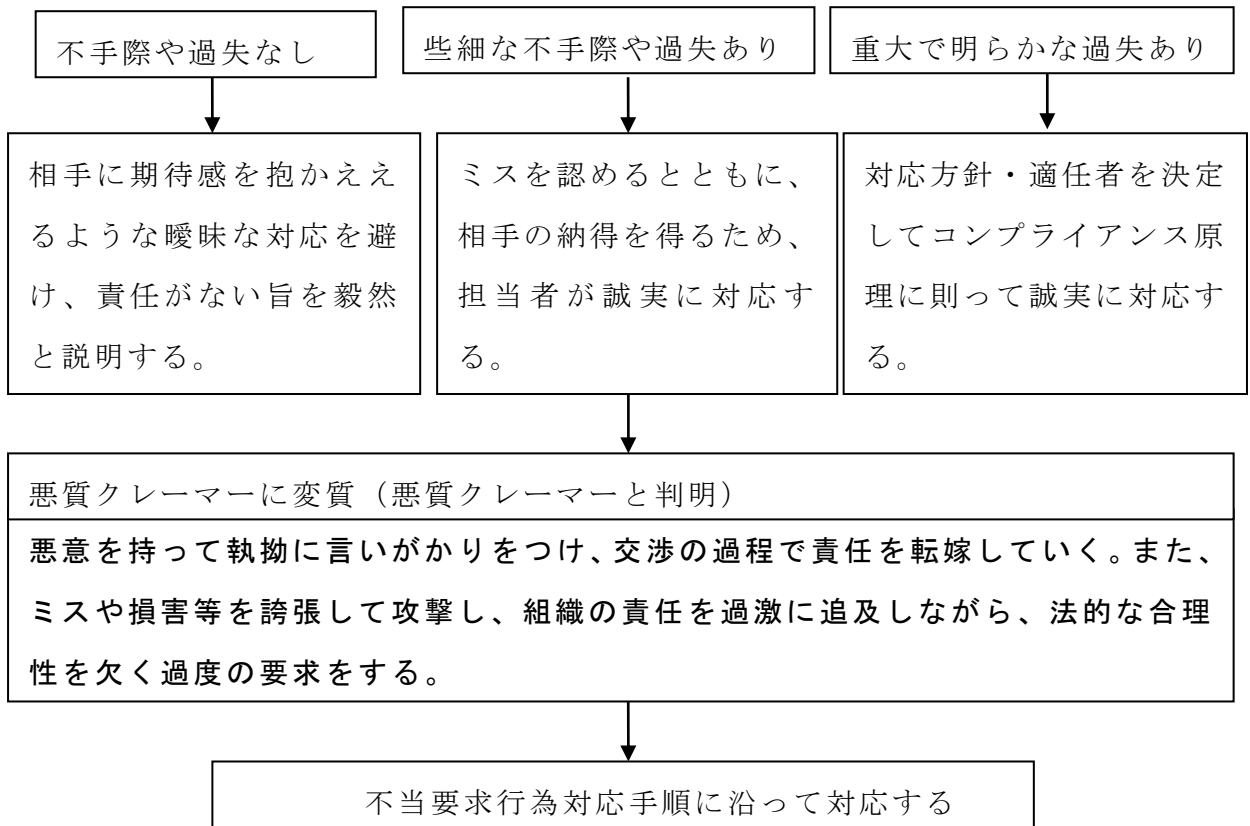
(2) 対応に当たっての心得

- ・ 毅然とし信念と気迫をもって冷静な対応をする
- ・ 組織で対応する
- ・ 理由なき書類は作成しない
- ・ 優位な場所で面談する
- ・ 湯茶禁止（対応は短時間）
- ・ 相手の身分を確認する（車で来ている場合はナンバーを控える）
- ・ 言葉選びは慎重にし、発言は最小限にとどめる
- ・ 期待を持たせる言動はしない

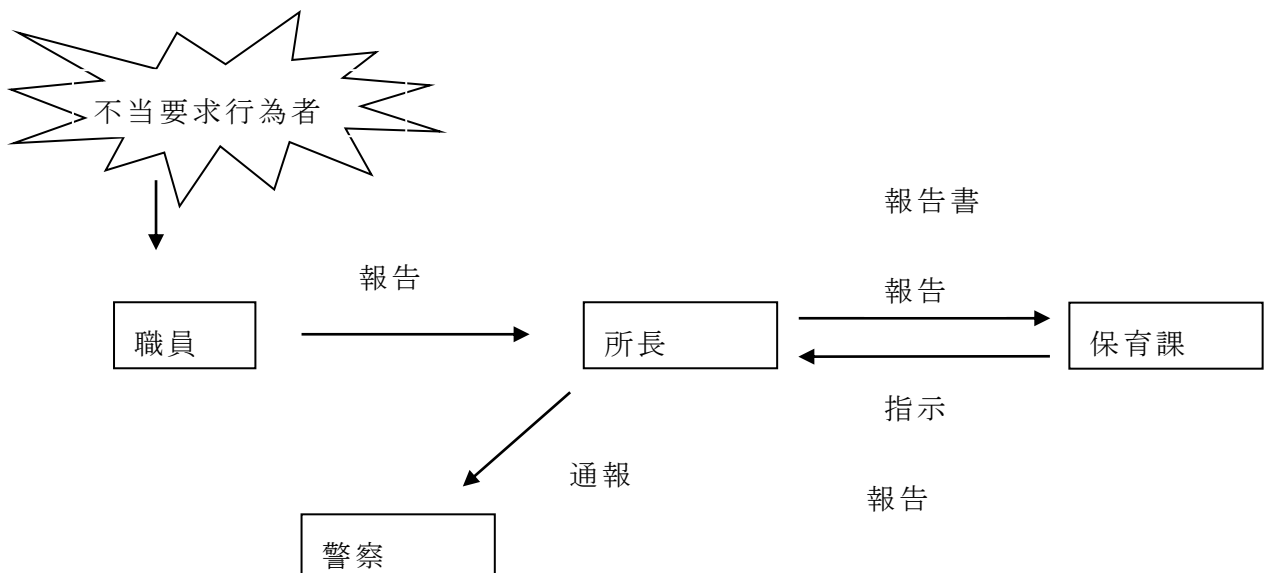
- ・ 解決を急がない
- ・ 交渉経過の記録をとる（録音する場合相手方に録音の旨を告げる）
- ・ 大声や怒鳴り散らす時には退席を3度程度促し、従わない時は警察に通報する（春日部警察署734-0110）

※「春日部市不当要求行為等防止対策対応マニュアル」参照

◎苦情等対応パターン



◎不当要求行為等対応フロー



5 事例と対応

(1) 保護者からの苦情

事例①

内容	迎えに行くと、子どもが泣いていた。担任はおらず、その場にいた保育士の対応はなかった。唇に傷があったが、その説明もすぐになかった。
対応	<ul style="list-style-type: none">・担任からの状況説明と謝罪をする。・担任が部屋を出ている間でのことだったので、記入表は事務所から届ける形に改善した。・状況の振り返りと対応についての研修を行った。

事例②

内容	汚れ物衣類(食事用のエプロン)が間違えて入っている。2回目なので気を付けてほしいと連絡帳に記載があった。
対応	<ul style="list-style-type: none">・連絡帳に記入し、口頭で保護者に謝罪する。・衣類等に名前が記入してあるか確認する。・汚れ物衣類に間違いがないか毎日確認する。・丁寧な対応を心がける。

事例③

内容	友達に噛まれて帰ってきた。担任からの説明はなく、子どもに話を聞くと以前も同じ友達に噛まれたと言っていた。うちの子はいじめられているのか、心配になる。
対応	<ul style="list-style-type: none">・今回の件とともに、以前の件を把握できていなかったことを保護者に謝罪する。・保育所での様子(友達関係)を説明する。より丁寧に保育をしていく旨を伝える。・職員間で情報共有し、対象児の年齢に応じた対応をする。(職員が未然に防ぐ、子ども達に「相手の気持ちを考えること」を話す 等)

事例④

内容	職員の言葉づかい(名前の呼び捨て、～しなさいという言葉かけ)、態度(子どもを無理に引っ張っていた)、挨拶(挨拶がない)について
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情内容の事実確認をする。 ・ 全職員で苦情内容を共有し、丁寧な対応に努める。

(2) 地域からの苦情

事例①

内容	迎えの際、保護者は駐車場で電話をしていて、子どもは駐車場内を走り回ったり、前の道路に飛び出してきて危険である。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場の利用にあたっては年度初めの懇談会、おたよりや保育所内の掲示で繰り返し注意喚起を行う。 ・ 職員が駐車場での見回りを行い、速やかに帰るよう個別に声かけする。

事例②

内容	<p>(一時保育利用希望者)</p> <p>1歳にはなっているが、離乳食が完全完了ではない。一時保育を利用したいが、給食の刻みを細かくしたり、軟らかいご飯を提供してもらえるのか。</p>
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の気持ちに寄り添い、できる範囲の柔軟な対応をしていけるよう、職員間で話し合いを行う。 ・ 電話での問い合わせは相手の顔が見えない状況なので、より丁寧な対応を心がけていく。 <p>※一時保育は幼児食を提供する、という固定観念から対応できないと答えたことが苦情に繋がったと思われる。</p>

(3) 不当要求

事例①

内容	朝、保育所に向かう車の中で子どもが便をした。保育所から、オムツ交換をしてもらうよう言われたが、会社に遅刻したら賠償してくれるのか。
対応	<ul style="list-style-type: none">・ 事実関係を確認する。・ 働く保護者の子育ての不安や大変さを受け止める。・ 保育所に賠償の義務はないことを丁寧に説明する。・ 改善策を話し合う。

事例②

内容	子どもが怪我をした。傷が残ったらどうやって責任をとるのか。今後怪我がないようにすると約束する文書の作成をしてほしい。
対応	<ul style="list-style-type: none">・ 怪我の発生や経緯について丁寧に説明、謝罪する。・ 今後の防止対策について丁寧に説明する。・ 保育所での怪我対応、保険対応などについて丁寧に説明する。・ 対応できないこと（文書作成）は毅然とした態度で断る。