

### 13 父子家庭の園児にネグレクトの疑いがあるが家庭訪問ができなかったら

#### 相談内容

当園に父子家庭の園児がいます。核家族で、近くに頼れる祖父母や親戚等もないようです。

この園児は、毎日同じ服を着ている、朝食を食べていない、入浴もしていない、汚れた衣類もためている状態です。

保育士・保育教諭が家庭訪問をするわけにもいかないのですが、どのような支援をしたらよいでしょうか。

#### ポイント

- ① 法律や保育所保育指針、幼保連携型認定こども園教育・保育要領にのっとり対応します。
- ② 園だけで抱え込まず、関係機関と情報を共有し、それぞれができる役割を果たしましょう。

#### 回答

##### 1 困りごとの診断

本ケースは、保護者が、子どもの健康・安全への配慮を怠っている、食事・衣服などが極端に不適切で、健康状態を損なうほどの無関心・怠慢である状態です。

これは、いわゆるネグレクトであり、児童虐待防止法2条3号で定義されている児童虐待に当たります。

児童虐待を受けたと思われる児童の発見者である園や保育者は、速やかに市町村や福祉事務所、児童相談所に通告しなければなりません

(児童虐待6)。

また、保育所保育指針第4章2(3)に「不適切な養育等が疑われる家庭への支援」が記載されています。同じ内容が、幼保連携型認定こども園教育・保育要領第4章第2の8と9にも記載されています。

これらに従った対応、支援を行うことが求められます。

## 2 対応方法

ネグレクトという児童虐待の疑いがありますので、市町村や福祉事務所、児童相談所に通告します。園や保育者には、疑わしい場合には通告の義務がありますので(児童虐待6)、児童虐待だと断定できなくても、通告してください(厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課「子ども虐待対応の手引き(平成25年8月改正版)」参照)。

また、例えば、市町村や福祉事務所は、ホームヘルパー派遣事業や一人親家庭手当等の一人親家庭への支援メニューを有しています(母子及び父子並びに寡婦福祉法17・31の7、児童扶養手当法4)。これらを導入することで、本ケースの園児の家庭環境の改善が図れる可能性があります。そのことは、すなわち、本ケースの園児への虐待を止めることにつながります。したがって、園や保育者は、市町村や福祉事務所に対し、適切な福祉サービスを提供するよう、求めてください。

他にも、例えば、園にお風呂があって、入浴させることが可能であれば、担当業務に余裕のある保育者が園児を入浴させたり、園の洗濯物を洗濯するついでに当該園児の洗濯物を洗ってあげられるのであれば、洗ってあげたり、保育者に過度な負担が生じない限度で、園として当該一人親家庭への支援ができるのであれば、実行することが考えられます。

### 3 再発防止策

園児の不潔な格好が続いたり、持ち帰るべき汚れた衣類がたまったりした早い段階で、その保護者と面談をし、園として何か手伝えることはないかを聞き取るとよいでしょう。

面談の結果を踏まえ、保護者に対して、市町村や福祉事務所への相談も提案しましょう。一人親家庭に対する行政の援助を受けることで、園児がより良い環境で生活できる可能性があります。

#### 他園の園長からのアドバイス

一人親家庭で朝食をいつも欠食してくる園児がいました。その園児は午前中元気がなく、園生活にも悪影響が出ていると感じました。そこで、保護者に「コンビニのおにぎりでもいいから持たせてくれたら、園で食べさせる」と話しました。

その後、保護者はおにぎりを持たせるようになり、園で食べさせるようにしました。それを見た他の家庭からも、自分の子にも同様にしてほしいとの要望が出ましたが、この家庭が一人親家庭であるための特別な配慮であることを説明し、遠慮してもらいました。

#### 参考法令

○保育所保育指針（平29・3・31厚労告117）

#### 第4章 子育て支援

#### 2 保育所を利用している保護者に対する子育て支援

#### (3) 不適切な養育等が疑われる家庭への支援

ア 保護者に育児不安等が見られる場合には、保護者の希望に応じて個別の支援を行うよう努めること。

イ 保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で検討するなど適切な対応を図ること。また、虐待が疑われる場合には、速やかに市町村又は児童相談所に通告し、適切な対応を図ること。

## ○幼保連携型認定こども園教育・保育要領（平29・3・31内閣・文科・厚労告1）

## 第4章 子育ての支援

## 第2 幼保連携型認定こども園の園児の保護者に対する子育ての支援

- 8 保護者に育児不安等が見られる場合には、保護者の希望に応じて個別の支援を行うよう努めること。
- 9 保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で検討するなど適切な対応を図ること。また、虐待が疑われる場合には、速やかに市町村又は児童相談所に通告し、適切な対応を図ること。

## 23 何かとクレームをつけてくる保護者がいたら

### 相談内容

何かとクレームをつけてくる保護者がいて困っています。

園のルールから行事の内容に至るまで、少しでも自分の気に入らない点があると、いちいちクレームをつけてきます。

保育士・保育教諭たちも対応に困っていて、転園をお願いしたいのが正直なところです。

どのように対応したらよいでしょうか。

### ポイント

- ① クレームを園改善の気づきと捉え、前向きに対応します。
- ② 複数人で対応することが基本です。第三者委員や行政の立会いも検討してください。

### 回答

#### 1 困りごとの診断

本ケースでは、何かとクレームをつけてくる保護者への対応をお悩みです。

まず、クレームについては、多くの企業はクレームに商品やサービス改善のヒントがあると考え、クレームを「財産」として扱っている現状があります。

また、保育所や幼保連携型認定こども園のような社会福祉法2条に定める社会福祉事業を営業者に対する行政の通知（「社会福祉事業の営業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平12・6・7障452・社援1352・老発514・児発575、最終改正：平29・3・7雇児発0307第1・

社援発0307第6・老発0307第42))においても、「自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。」「このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。」との記載があります。

そこで、苦情解決の仕組みを活かして解決に当たりましょう。

## 2 対応方法

法律（児童福祉施設の設備及び運営に関する基準14の3①、幼保連携型認定こども園の学級の編制、職員、設備及び運営に関する基準13①）に基づき、園には苦情受付窓口の設置など、必要な措置が講じられていると考えられます。

まずは、その仕組みを利用しましょう。

苦情解決の仕組みとして、第三者委員を入れている園も多いと思います。第三者委員の立会いの下、本ケースの保護者からのクレームを聞き取って持ち帰り、園の保育者全員で、園の改善できること、できないことを話し合い、結果を保護者に伝えます。

苦情を受け付ける窓口は一本化するのが望ましいです。そして、直接保護者と交渉をする苦情解決担当者には、物理的な負担や心理的な負担が大きくかかります。そこで、苦情解決担当者を複数定めてチームで対応し、解決策は園全体で検討するようにしてください。

転園を求めるのは最終手段です。転園を求めることを考えている場合は、早い段階から逐一行政にも報告し、行政にも立会いを求めながら保護者との話し合いを進めるのがよいと考えます。

### 3 再発防止策

初動対応で新たなクレームを生まないよう、クレームの初期対応について、全保育者で園のルールを共有しましょう。

特定の保育者がクレームを抱え込むことのないよう、クレームについては園の保育者全員で対応することも再度周知しておきましょう。

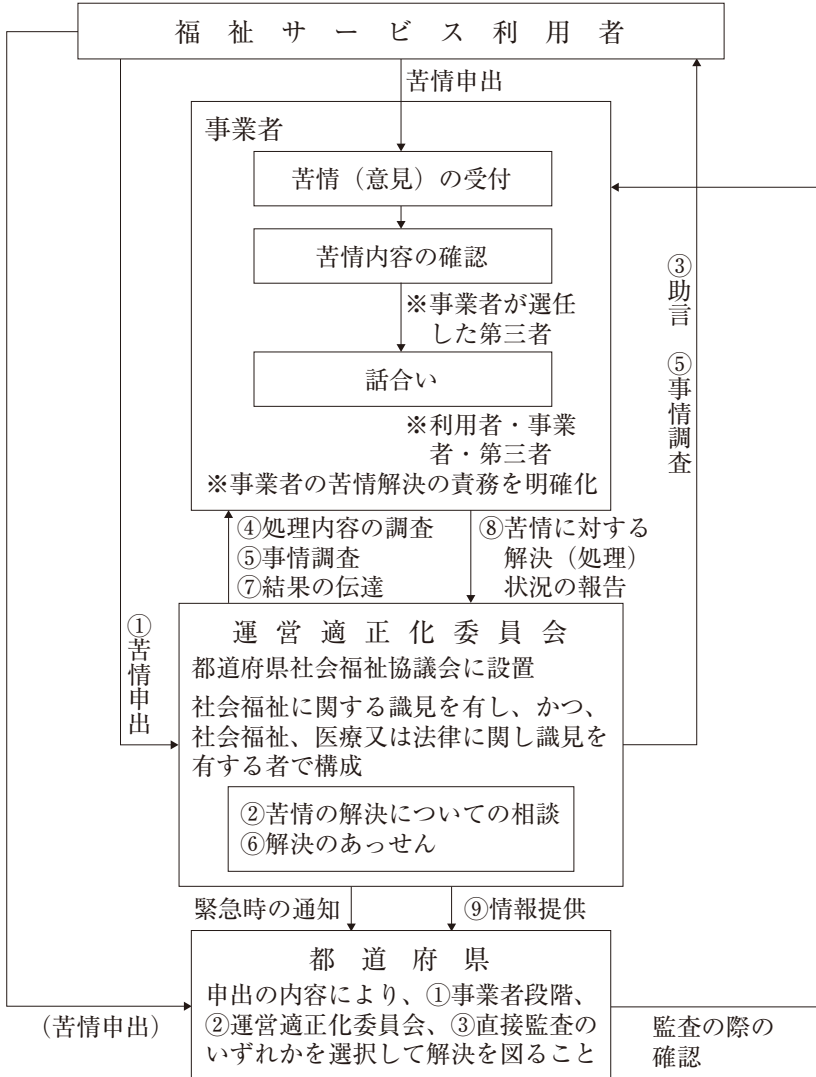
#### 先輩保育士・保育教諭からのアドバイス

何かとクレームをつけてくる保護者がいた場合は、そのクレームの都度、対応します。

園の手に負えない場合には、顧問弁護士に相談して対応します。

参考資料

○福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



(厚生労働省ホームページ (<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/04/s0420-6b1-3.html> (2019.9.17)) を加工して作成)



## 36 長時間労働を繰り返している保育士・保育教諭を早く帰したいが

### 相談内容

当園の保育者のうち、毎日残業をしている保育者がいます。

その保育者の健康も心配ですし、残業代も支払わなければならないので、園全体で残業をなくして、保育者たちには定時で帰ってもらいたいと考えています。

どうしたらよいでしょうか。

### ポイント

- ① 保育者たちの業務内容を見直し、所定労働時間内で終わる業務量に調整しましょう。
- ② ITを導入したり、国の「働き方改革推進支援センター」に相談に行くことも考えられます。

### 回答

#### 1 困りごとの診断

本ケースでは、長時間労働を繰り返す保育者や、残業自体をなくすことについてお悩みです。

労働基準法では、1日8時間、1週40時間を法定労働時間と定めています(労基32)。使用者(本ケースの園)は、過半数組合(過半数組合がない場合は過半数代表者)と労使協定を締結し(いわゆる36(サブロク)協定です。)、労働基準監督署に届け出た場合は、法定労働時間を超えて労働させることができます(これを「時間外労働」といいます。

いわゆる残業です。) (労基36①)。時間外労働は原則月45時間、年360時間の上限があります (労基36④)。

そして、時間外労働をさせる場合、通常の賃金の2割5分以上の割増賃金の支払が必要になります (労基37)。

そこで、残業自体をなくすためには、保育者たちの業務内容を見直し、法定労働時間内に収まる量の業務量を設定することが必要となります。

## 2 対応方法

まずは、長時間労働を繰り返す保育者の業務の内容を見直しましょう。

他の保育者に任せられるところは任せる、外注できるものは外注するなどの対応を執る、例えば、壁面装飾については、必ずしも保育者の手作りによる必要はなく、園児の園での活動の様子の写真を貼ったり、園児たちが活動中に壁面装飾を制作したりすることも考えられます。

日誌やお便りの作成にもITをうまく使い、例えばお便りのフォーマットは固定しておき、作成時間が短縮できるようにします。IT導入に国の補助金が出る場合もありますので、検討してください。

行事が多くて負担となっているのであれば、行事の削減も検討しましょう。

## 3 再発防止策

平成31年4月から施行されたいわゆる「働き方改革」関連法を受けて、保育者の働き方の改革も急務となっています。

47都道府県に「働き方改革推進支援センター」が設置されていますので、相談に行き、長時間労働の是正についてアドバイスを求めることも考えられます。

### 他園の園長からのアドバイス

長時間労働を繰り返している保育者には、園長が早く帰るよう、再々注意を行います。

その他、なぜ早く帰れないのか、仕事の方法を当人と共に考え、実践させるようにします。

園としては、長時間労働を望んでいないことを明確にするため、残業が少ない保育者には、賞与時に特典を与えるなどの策を講じることも考えられます。

コラム	職場の人間関係をより良くするにはどのような工夫をすればよいか
<p>組織内の人間関係が良好であることは、職員に長く働き続けてもらうことのできる職場づくりにおいて欠かせない要素です。保育業界とて例外ではなく、各種の調査でも「職場の人間関係」は賃金や業務負担、妊娠・出産などのライフステージの変化と並び、離職理由の主たる一つとされています。また近年は保育関係者向けの書籍・雑誌やセミナー等で「同僚性」「チームビルディング」といった言葉が頻繁に取り上げられるようになってきました。仲間意識、チーム力向上といった意味合いを持つこれらの語が業界に定着しつつあることも、人間関係が組織の安定と職員の幸福の重要な成立要件となっていることの証左でしょう。</p> <p>行事後の打ち上げや歓送迎会・忘年会といった懇親機会の設定は、職員同士の距離を縮め、関係性を良くする言わば日常の潤滑油として、どの園でも行われています。最近はこれに加え、コミュニケーションやアンガーマネジメント（感情のコントロール）を園内研修のテーマとして、他人と関わるときの言葉・表情や傾聴する姿勢、怒り・不満などのネガティブな感情に左右されることなく物事を捉え、他者に接する意識などについて学ぼうとする園や、職員同士で互いにカードを贈り合うなどの方法で、日頃の感謝や相手の美点・長所への称賛を伝え合っている園もよく見られます。また会議を行う際に、「どんな意見でもまずは耳を傾け、かつ否定しない」というルールを設け、若手や口下手な職員も意見を言いやすくするとともに、発言が受け入れられ、認められる実感が持てるようにしている園もあります。</p> <p>これらの試みやテーマに共通するのは、「他者を認め、受容する」</p>	

という心の持ち方と視点です。価値観は人それぞれに異なるものの、また物事の得手不得手や経験・知識の差は誰にでも、ほかならぬ自分にもあるものという前提に立ち、立場の上下や好き嫌いにかかわらずまずは相手を尊重し、受け入れる。それを人と関わる上での基本姿勢とすることで、相手の失敗や欠点、こちらの期待に沿わないところなどよりも、評価すべき点や感謝すべき面にこそ目を向ける心の習慣を持ったり、相手を おもんばか 慮り自分を見つめ、自身の言葉や表情・態度が相手にどのような印象を与え、どのような思いを起こさせるかを常に意識したりできるようにするわけです。

また「忙(しい)」という字は「心を亡くす」と書く、とよく言われますが、人手が足りない中で仕事だけがどんどん増えてゆく近年の現場の状況そのものが、園で働く人々を疲弊させ、子どもにも職場の仲間にも優しくなれなくさせているのでは、という声も、異口同音に聞かれます。仕事に追われるだけの毎日は、相手を思いやったり、ちょっとした言葉のかけ方にも気を遣ったりできる心のゆとりを、私たちから奪ってしまうものです。そうした環境を見直すことも、人間関係をより良くするための大切な処方箋の一つであることは間違いないでしょう。

こうして見ると、ここでもやはり「子ども同様に職員も一人ひとりが大切にされ、尊重される組織であること」が重要であるということがいえそうです。その実現に向けた第一歩として、役職の有無や雇用形態を問わず、それぞれの職員が自身の心の持ち方を振り返るとともに、働く場としての園の在り様を検証してみることに取り組んでみてはいかがでしょうか。

小出正治

(特定非営利活動法人福祉総合評価機構 常務理事)