

2012.06.06 : 平成 24 年 第 2 回定例会 (第 4 日) 本文

○14 番 (片畑智子君) それでは、通告に従いまして一般質問させていただきます。今回は質問項目が多いので、前置きなしで端的に質問させていただきます。

まず、保育サービスの整備・運営及び提供体制に関する全体計画を踏まえ、市内保育施設の質の確保に向けて幾つか伺いたします。平成 23 年 9 月に策定されたこの保育サービスの整備・運営及び提供体制に関する全体計画は、国分寺市保育の基本構想を具現化する内容になっています。国分寺市保育の基本構想は、子育て当事者を含めた市民の参加により平成 22 年 2 月に策定されましたが、その第 4 章、保育の基本構想の実現に向けての中で今回私が質問するに当たっての大事なキーワードがありますので、抜粋して読み上げさせていただきます。「ただ単に受け皿となる施設の定員数をふやすのではなく、保護者が安心して子どもを預けることができる質が確保された保育所であることや、認可外保育施設であっても市全体の仕組みの中で一定の質を確保していきます」、途中省略いたしますが、「保育所の質と量の確保は車の両輪です。どちらが欠けても安心して子どもを預けることはできませんし、子どもたちも健やかに育つことができません。この両者を見据えて国分寺市の保育施策を展開してまいりたいと考えます」とあります。つまり、今後国分寺市は、公立園だけではなく、民間保育園や認可外保育園に対しても、行政の施策として保育の質の確保・向上を図っていくということによろしいのですよね。

○子ども福祉部長 (根本裕之君) 今おっしゃったとおりということでございます。

○14 番 (片畑智子君) このことは私がこれまで求めてきたことでもあります。ぜひともその方向性で進めていただきたいと思います。そのためには、この理念をいかに具現化していくかということが大事になってきます。この計画の中で、国分寺市保育の基本構想に掲げる保育所保育の質の向上として、独立した苦情解決システムの構築、保育所職員・保育所の自己評価とその検証、私立保育所に対しての市の役割、保育所職員の質の向上の 4 点が上げられていますが、私は、この 4 つのポイントというのは、保育の質を向上させるための具体的な施策として非常に効果的で、的確な着眼点だと思います。そこで、どのように各方策を具現化していくおつもりなのか、1 つ 1 つ確認させていただきます。

まず、独立した苦情解決システムの構築についてですが、計画によりますと、現在ある第三者委員を活用した苦情解決システムとともに、市と直結した苦情処理の仕組みを構築しますとあります。社会福祉法第 8 2 条に義務づけられた苦情解決システムは、利用者からの苦情をやみに葬ることなく、当事者を交え、施設関係者と、必要に応じて第三者委員が話し合いを進める中で問題解決を図り、その結果を広く利用者に公表していくという仕組みになっています。

しっかりと機能すればとても効果的で、利用者の満足度向上にもつながる仕組みだと考えますが、一方では、現状において第三者委員会に苦情申し立てが上がることはほとんどないというのが実態です。理由は幾つかあると思いますが、私もかつて保育園利用者でし

たので、かつての当事者の立場から申し上げますと、苦情処理責任者や苦情受付担当者が施設関係者ですので、内容によっては言いにくいこともあります。また、だからこそ第三者委員がいるのではないかとも言えますが、面識のない人にいきなり悩みを打ち明けるといのはかなりハードルが高いです。また、保育現場を余り御存じない場合、自分の悩みや思いがきちんと伝わるのか、不安もあります。

そこで、新たに構築されるシステムについて御提案させていただきますが、市内全域の保育の質の向上につなげるためにも、対象者を公立保育園利用者だけでなく、民間保育園や認可外保育園利用者まで広げ、御意見、御要望、相談、困り事など、利用者の思い、不満や不安の声を上げられる仕組みにしていきたい。

あわせて、そのような声を受けとめる相談窓口の相談支援者として保育士を配置していただきたいと思います。現場の保育士がその経験と知識を生かして苦情等に対応することで、場合によってはそこで解決を図ることも可能になります。また、そこで解決できないことは各施設の苦情解決システムなどにつなげ、解決に至るまでのプロセスをしっかりと公表することで、市内の保育施設全体で問題意識の共有を図ることも可能になってきます。いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 苦情解決システムということでございますけれども、これは、現在行っております第三者委員の仕組みを基本ベースとして構築をしていきたい、そういうふうに考えています。市内の民間の認可保育園、こういった保育園とともにということで、これは基幹型の保育システムの中できちんと構築をしていきたいというふうに思います。この具体的な内容についてはこれからの検討になるというふうに思いますけれども、制度設計をきちんと行った上で、平成26年度から実施をしていきたい、そういうふうに考えています。

また、保育士の力を活用ということでございます。確かに実際の現場に精通しています保育士、こういった資格を持った者がいるといったことで、具体的な相談についても具体的な回答というのでしょうか、そういった相談に乗れることもありますので、そこは基幹型保育システムの中で具体的な制度設計の中に盛り込んでいきたい、そういうふうに考えます。また、そういったさまざまな苦情について、それをホームページに公表するとか、そういったことも今後の非常に必要なことだと思いますので検討に入れていきたい、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君） 大事なことは、各施設に苦情解決システムはありますけれども、なかなかそこに声が上がっていかないという現状を解決、解消するために、その手前でもっと受け付け間口の広い何らかの相談支援窓口を設置していただきたいということが大きなポイントですので、それを踏まえて今後制度設計を図っていただきたいと思います。

続きまして、保育所職員・保育所の自己評価とその検証についてですが、計画では、第三者評価を定期的に受審し、受審をしない年度には利用者アンケートを実施するとあります。まず大事なことは、第三者評価の受審はあくまでも手段であって、目的ではないとい

うことです。目的は、結果が公表されることによって各保育所のサービスの質や違いを知ることが可能となり、利用者が保育所を選ぶ際の参考になること、さらに、保育所は利用者のニーズを把握し、施設の問題点を改善することでサービスの質の向上へとつなげるといことです。この目的を最大限達成するためには、まず市内すべての保育施設で受審されることを求めます。

次に、結果の公表については、現在のように東京福祉ナビゲーションにリンクするだけではなかなか利用者、あるいはこれから利用しようとする人につなげることはできません。また、受審結果はもちろんです、どのように改善を図ったのか、そのことについてもしっかりと検証した上で公表していくことが必要です。

現在、利用者に対して第三者評価の結果を公表する方法として、書面を保育園内に置いて自由に見てもらう方法がほとんどかと思ひます。でも、御想像していただくとすぐにわかると思ひますが、朝夕のお迎えは精神的にも時間的にもばたばたして、とてもじっくりと見ることはできません。現在保育園は20代から40代の利用者がほとんどかと思ひますが、その年代はインターネットを駆使できる年代です。その特性に配慮して、情報公開、情報伝達の手段として、ぜひとも保育園のホームページの充実をお願いいたします。先日保育課のホームページを見ましたら、市内の私立保育園4園のホームページにリンクできるようになっていて、それぞれ拝見させていただきましたが、とても丁寧に情報提供されていました。ぜひ公立保育園でも工夫していただきたい。

また、あわせて言えば、私も経験がありますが、子どもが小さい時期はパソコンに向かう時間もなかったり、パソコンに向かうや否や子どもがひざに乗ってきて邪魔したり、パソコンを立ち上げるのも難しいです。そこで、できれば携帯電話など携帯機器でも閲覧できるホームページを御検討いただきたいと思ひますけれども、いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君）　まず福祉サービスの第三者評価は、現在、今までの保育園については全園受審をしていただいております。新しい保育園については、今後受審をしていただくことで予定しております。

この結果については、公表することによってそれを改善の取り組みに結びつけるということで実施しております。その公表について、書面で保育園にあるとか、東京都福祉ナビゲーションにアップするといったことを実施しておりますけれども、これがなかなか見ただけの機会がないといったこともありますので、ほかのそれぞれの保育園のホームページに載せるといったことも必要だと思ひます。市の保育園については、そのホームページにそういった機能は現在ありません。これは初日のなおの議員からも御指摘をいただきましたけれども、これは今、早急に保育課で、全体の保育園の部分について構築をしようというふうに進めております。その中でもきちんとしたホームページを、ブログ等についてやっていきたいと思ひます。

パソコンに座るといことがなかなか時間的に難しいときに、携帯電話という機能、いい機能がありますので、そういったところでも見れるような環境を整えるように、そうい

ったことも検討を進めていきたいというふうに思います。

○14番（片畑智子君）　まず前段の、市内保育園すべてで、保育施設すべてで受審していただきたい。なぜならば、前段でも言いましたように、利用者が保育所を選ぶときの参考になるからです。全部が受けてくれないと選択肢に上がってきませんし、選ばないので、そこは確実に受審していただけるようによろしくお願いします。また、同時に、施設の問題点を改善するそのツールとして使っていただく、そのことによってサービスの質の向上につながることでありますので、それは徹底してよろしく願いいたします。

また、確かに今議会で、保育園だけではなく、小学校のホームページの充実というものが上がってまいりましたように、社会状況がどんどん変わっておりますので、そういう意味からもぜひとも公立保育園でもホームページ、できれば各園個別のホームページの立ち上げをよろしく願いいたします。

あわせて、現在民間の保育園には保護者の組織がありません。そのためになかなか保護者の意見の集約ができなかったり、情報共有ができなかったりというデメリットもあります。そこで、一つの対策でありますけれども、ホームページを通して保護者同士の意見交換や意見集約ができるシステムの御研究というのもしていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君）　保護者の会というのは、公立保育園であれば連合会までありまして、さまざまな活動をいただいております。私立の保育園については、中には保護者会のない園もあるというふうに聞いております。その保護者の皆さんがそれぞれそうした機能を使って情報交換をできるようなものということでございますけれども、どういったものができるのか、ちょっと今私わかりませんので、これは少し勉強させていただきますまして、できるものであれば、今そういう時代でもありますので、導入に向けた研究をしてみたい、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君）　行政主導というわけではなくて、民間の保育園の方とお話しする機会の中でぜひ御検討いただきたいと思います。

次に、私立保育園に対しての市の役割についてお伺いいたします。必要な仕組みとして私が以前から御提案していることがあるのですが、それは家庭福祉員と認可保育園との連携です。家庭福祉員は個人宅で、少人数で保育をしています。例えば家庭福祉員御本人がけがをされたり病気になったり、また、保育をしているその御家族がインフルエンザなどの感染症にかかった場合など、保育に支障が出てしまう可能性は幾らでもあります。逆に、今までそういう事態が発生しなかったこと自体、家庭福祉員の皆さんの日ごろからの節制と御努力のたまものだと本当に敬意を表します。けれども、今までなかったからこれからはないという言いわけはできません。改めて家庭福祉員と近隣の認可保育園との連携を図り、何かあった場合には速やかに認可保育園での保育を保障する仕組みを早急に構築していただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君）　認可保育園と家庭福祉員の連携ということでござい

ますけれども、現在考えているのは、基幹型の保育園でこういったバックアップができるのかといったことを研究して構築をしてみたいというふうに考えています。これが、家庭福祉員がそういった病気になったときに保育園で預かれるかどうか、ここら辺は少し研究課題だというふうに考えておりますけれども、そういった非常時の場合にどのようなバックアップをするのか、ここはきちんとしたものをつくっていきたい、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君） 本当に少人数で各御家庭で個人でやっているわけですから、そういう意味で非常に不安であり、心細いと思いますので、これは早急に意見交換しながら仕組みの構築をお願いいたします。

続きまして保育所職員の質の向上について伺いますが、計画に書かれてあります（仮称）国分寺市保育大会とはいかなるものですか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） （仮称）保育大会ということでございますけれども、これは、年1回、市の子育て関係者が集うものを予定しております。その保育大会の中で、市全体の保育に携わるすべての関係者が、保育について志向性を高める気運を盛り上げていこうではないか、そういうことをしていきたいというふうに思いますし、その場でさまざまな情報交換ができるような、そういったことを実施していきたい、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君） その年1回の大会で質の向上につながるのでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 年1回では、その1回場だけでは質の向上というのは非常に難しいかというふうに思います。それをきっかけといたしまして、それぞれの保育園の連携を図りながらそういった保育の質の向上に向けた取り組みができる、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君） 私は、この保育大会に至るまでのプロセスというのをもうちょっと丁寧にお考えいただきたいのです。保育関係者というのは、まずどういう方が集うのですか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 保育関係者というのは、市内の認可保育園、あと家庭福祉員、そういった方々も対象になりますし、大学等の協力も得る、そういうことを考えています。

○14番（片畑智子君） ですから、そういうかかわる方々が、ただ単に大会をするということを目的にはしていただきたくないのです。何のために大会をするのかということをもまず共有した上で取り組んでいくことが必要だと思います。

今話を伺ったら、保育園関係者ではなくて、新たに大学関係者もお入りいただくということを御答弁いただきましたが、それは恐らく、国分寺市の保育施策で初めて試みではないかなと思うのです。小学校とか中学校は大学との連携が割とあるのですけれども、保育関係はなかなかそういう大学との連携がありませんでした。その連携というのは私は新たなものだと思うし、それは非常に効果的ではないかというふうに思います。それはなぜか

というと、現在、社会構造が非常に複雑になりまして子どもの育ちに関しても、単なる経験値だけでは対応することが難しくなっています。それは現場の保育士もそうですし、各家庭の保護者、家族、親もそうです。

近年、社会状況などさまざまな外的な要因が子どもの成長発達に及ぼす影響について、いろいろ研究されております。ぜひとも大学等々と連携する中で、その学術的な観点からの現代社会における子どもの発達、成長についての御研究というものをぜひしていただきたい。それをしっかりと保育現場に生かしていただく、こういう目的、方向性があれば、私はこの年1回の保育大会も十二分に保育の質の向上につながるのではないかというふうに思っているのですけれども、それについてはいかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 今検討を進めています基幹型の保育所システムでは、保育に関する専門機関であるとか大学、学術機関といったところと、連携とか人材交流といったものをしていこうというふうに考えています。こういったことを今後の保育の質の向上に向けて継続して進める、実際どういったことがいいのかというのは今後の研究課題でありますし、大学等についても御相談申し上げなければいけないと思います。そういったことを進めていきたいというふうに考えています。

○14番（片畑智子君） そうですよ。保育というか、子どもの育ちに関する多角的な視点をこういう連携の中で図っていくというようなことを、1つ、ちょっと心の中におとめいただいて、この保育大会というものを改めて目的も含めて構築していただきたいと思います。

次に、子ども家庭支援センターの再構築に向けて幾つかお伺いいたします。まず、育児支援ヘルパー事業についてお伺いします。ことしの予算特別委員会で育児支援ヘルパー事業のアウトソーシングを求めました。平成22年度の事務報告書を見ますと、約7割が産後の支援となっています。産前・産後は特に助産師の支援を必要とするケースが多々あります。精神面はもちろんです。以前生活者ネットワークでアンケート調査をしましたところ、産後の困ったことで一番多かったのは、「授乳がうまくできない」、「赤ちゃんが余り母乳を飲まない」、あるいは「乳腺炎や乳房のトラブル」など、いわゆるおっぱいに関する悩みでした。そして、どうやってその問題を解決したのかということについては、「助産院、助産師に処置、指導してもらった」という回答がほとんどでした。

さらにもう一つ産前・産後支援の特徴として上げられるのは、本人が望む支援と本当に必要な支援とがずれている場合があるということです。例えば、本人は赤ちゃんのケアを望んでいますが、本当に必要なのは本人自身の休息であったり栄養補給であったりします。このようなずれに気づかないままであることが産後うつをさらに深刻化する要因になっているとも言われています。

このような現状や実態など、産前・産後の支援に必要な知識やスキルを持っているのはまさに助産師です。妊産婦の体の変調や心の問題、新生児や乳幼児の対応などの支援内容についても個人の状況や状態に合わせて柔軟な対応を図りながらトータルなケアのできる

体制を充実するために、育児支援ヘルパー事業を一括してアウトソーシングすることを求めますが、いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 育児支援ヘルパー事業について、助産師の資格を持った方に全面的な委託ということでございますけれども、現在、育児支援ヘルパーの派遣事業なのですけれども、市の育児支援家庭訪問事業実施規則の中でヘルパーの要件というものがございます。この中では、看護師、保育士、介護福祉士、こういった資格を持っている方を設定いたしております。そこに実際に助産師がヘルパーになるかならないかは別といたしまして、そこも少しの改正の必要があるのかもしれないのですけれども、ただ、市内に助産院というのは3院ございます。そこに全面的な委託をするということでございますけれども、ここはどういうふうな、全面的に委託ができるかどうか、これはまだ御相談申し上げたことがないということがありますので、これは相談をしてみたいというふうに思います。さまざま課題があらうかと思えます。そこは、どういったものができるのか、それは私どもとしても研究をしてみたいし、助産師会の皆さんにも御相談申し上げたい、そういうふうに考えています。

○14番（片畑智子君） 確かに御本業があつていろいろ難しいかもしれませんが、ぜひとも国分寺市の子育て支援で御協力いただけるように御担当としても御努力いただきたいと思えますので、よろしく願いいたします。

次に、親子スペースの移設についてお伺いいたします。子ども家庭支援センターについては、西の端の施設ということでの地理的課題は何年も前から上がっていますが、なかなかその解決が図れていません。実は、中央線連続立体交差事業に伴い、公租公課分として国立駅北口近辺に128平米のスペースが無償貸与される予定になっています。事前に所管課に確認しましたところ、本来であれば平成23年度中に位置を示していただける予定になっていたそうですが、いまだに詳細がわからない。けれども、遅くとも年内には明確になると思われるとのことでした。そこで、このような駅近接の施設こそ親子スペースとして御活用していただきたいと思えます。言うまでもなく他の自治体では、利便性の高い駅ビルや駅近接の施設に親子の居場所を設けているケースが多いです。国分寺駅北口再開発ビルに設置するのはどうも難しいようですので、国立駅北口での開所を求めますが、いかがでしょうか。

○子ども福祉部長（根本裕之君） 国立駅の高架下ということで、かつて庁内でどういった利用ができるかというのを検討したことがございます。ただ、場所とかそういったものがJR、東京都から一切示されていない状況でもあります。そこで、庁内でのさらなる検討が必要というふうに思います。私どもとしましても、そういった駅に近くて、本当に交通の便のいいところということで、できればいいなというふうに思いますけれども、自転車で来られる方とか、そういった方々が多いんだというふうに思います。駅のその場所に自転車置き場というのが設置をできるかとか、そういった課題もあらうかというふうに思いますので、ここは研究をさせていただきたいというふうに思います。