

# 児童養護施設における苦情解決制度及び第三者委員 (施設アンケート実施結果)

資料 8

## 【調査概要】

- 児童養護施設における苦情解決制度の運用及び第三者委員の活動状況の実態把握のため、令和2年11月、アンケート調査を実施
- 対象施設数、回答施設数：62施設（都内51施設、都外11施設）のうち、35施設が回答（回答期限 令和3年3月）

## 【結果概要】

### 1 第三者委員について

- **第三者委員の担い手**：民生児童委員などの地域において児童福祉分野に長く従事していた方や児童福祉施設等の長等経験者が多くを占めた。
- **第三者委員の子供への説明**：「ポスター等を掲出」が32施設（91.4%）と最も多かった。半数以上の施設が、何らかのかたちで児童と接する機会を設けている一方、「入所児童とは直接会ったり、紹介はしていない」との回答も1施設（2.9%）あった。
- **第三者委員の年間訪問回数**：「0回」「1回から3回程度」と回答した施設が合計16施設（45.7%）であり、平均訪問回数は約5.1回/年であった。

### 2 苦情箱の運用について

- **投書実績**：年に「3～5件程度」が11施設（約31.4%）と最も多く、「1、2件程度」7施設（20.0%）と合わせて過半数を占める一方、「21件以上」も合計7施設（20.0%）あり、施設によってバラつきがある。
- **開封する頻度**：「月に1、2回程度」「週に1回程度」が21施設（60.0%）と、この二つの回答で過半数を占めた。約3割は「2、3日置き」「毎日」など頻繁に開封していると回答している一方、苦情箱の開封頻度が定められていない施設も4施設（11.4%）あった。

### 3 施設における子供の権利擁護に係る各取組の実施状況について

- 児童養護施設運営指針に定める権利擁護の取組の実施状況について、全ての施設で何らかの取組が行われているが、事項によりばらつきがある。「施設生活での規則等についてわかりやすく説明」「相談先等を掲示」が、それぞれ34施設と最も多い一方、「子供の権利についての定期的な説明」は、都の巡回訪問による説明を除き、実施している施設は、約半数の20施設にとどまる。

## 【参考：児童養護施設運営指針（抜粋）】

### (5) 子どもが意見や苦情を述べやすい環境

- ① 子どもが相談したり意見を述べたりしたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、子どもに伝えるための取組を行う。
  - ・ 複数の相談方法や相談相手の中から自由に選べることを、わかりやすく説明した文書を作成・配布する。
  - ・ 子どもや保護者等に十分に周知し、日常的に相談窓口を明確にした上で、内容をわかりやすい場所に掲示する。
- ② 苦情解決の仕組みを確立し、子どもや保護者等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させる。
  - ・ 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受け付け担当者の設置、第三者委員の設置）を整備する。
  - ・ 苦情解決の仕組みを文書で配布するとともに、わかりやすく説明したものを掲示する。
- ③ 子ども等からの意見や苦情等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応する。
  - ・ 苦情や意見・提案に対して迅速な対応体制を整える。
  - ・ 苦情や意見を養育や施設運営の改善に反映させる。
  - ・ 子どもの希望に応えられない場合には、その理由を丁寧に説明する。