

(4) 児童福祉

事例1 個人情報漏えいに対する保育園の対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人が保育園（以下「園」という）に子を迎えに行った時、保育士が申立人の勤務先の業務内容、人事異動のことなどを話してきました。保育士は同僚にも話したため、他の保育士からも勤務先のことを聞かれて不快でした。園長は、保育士が申立人の勤務先にいる友人から情報を聞き出し、3名の同僚に話したことを認めました。今後、①個人情報の扱いに関して職員から誓約書を提出させること、②個人情報の記載された書類を施錠できる書庫に保管すること、③防犯カメラを設置するなどの対応策をとると園長から口頭で聞きました。しかし、約束していた書面回答とその後の報告がありません。また、園の代理人弁護士から申立人の勤務先を訪問して事情聴取をしたいという通知や電話があつて困惑しています。

申立人は、園が個人情報の漏えいをどのように受け止め、どのような調査を実施し、再発防止に向けてどのように取り組むかを明らかにしてほしいと考えています。また、保育士各々の個人情報の取扱いに関する意識が改善されることを願っています。

担当 面川 典子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査時点において、園は、まだ園独自の調査の途中で、結果が出ていないことから改善等について検討する段階ではなく、今後しっかり調査して申立人に報告をするとの回答でした。

福祉オンブズマンが園に調査したところ、園長が申立人に言ったとされる内容は事実ではなく、園長は「事実を調査して事実であれば謝罪すると返答した」とのことでした。園を運営する法人としても、十分な調査をしなければならないと判断し、法人理事長と代理人弁護士による調査委員会を結成していました。新型コロナウイルス感染症の拡大や調査委員会を結成することになったため、園長との2回の話し合い以降、申立人と園との話し合いは持っていないとのことでした。

園における個人情報の管理については、法人の個人情報保護規程及び個人情報保護規定に基づく園内規則並びに運営情報一般に関する規則を設け適切に管理しており、個人情報は鍵のかかる書庫で保管しているということでした。この点、福祉オンブズマンは問題ないと考えます。調査委員会が、園長及び園の保育士から聴取した結果では、職員の個人情報の取扱いにおいて不適切であるといった事実は認められなかったとのことでした。そのため、申立人のいう事実関係を調査するうえでも、申立人の勤務先から事情を聞きたいと考えているとのことでした。

しかしながら、福祉オンブズマンとしては、今回の苦情対応については疑問に思うことがありました。

第1に、申立人からの「保育士が仕事について聞きだそうとして不快」との指摘に対する園の受け止め方です。園は、以前から申立人が自分の仕事のことを話題にしており、今さら不快と言われても納得できないという受け止め方をしていました。しかし、不快かどうかは申立人の気持ちです。申立人が不快と言っているのを不快でないと園が決めてしまうことはできないと思います。不快と指摘された以上、園はそれを真摯に受け止め、今後はその話題に触れないようにするなど配慮が必要だと思います。

第2に、調査委員会のあり方についてです。園は情報漏えいという重大な問題であることから、内部の調査では不十分ということで調査委員会を結成していました。調査委員会は保育士への聴き取りを行い、申立人や申立人の勤務先へ通知を出していましたが、勤務先への通知については申立人の承諾は得ていませんでした。

調査委員会については、規程などの根拠はなく、権限や手続きについても決まっているわけではありませんでした。運営法人は別途「利用者の意見・要望等の相談解決実施要項」を定めていて、苦情処理機関として第三者委員があるようです。そうすると、この調査委員会の位置づけがわかりにくいと感じました。園の利用者としても、いきなり調査委員会の名のもとに調査をすることに疑問を持ってしまうのではないのでしょうか。通常、苦情対応のための委員会を設けるのであれば、いかなる場合に結成されるのか、委員の構成、権限や手続等について規程を設けておくのが重要だと考えます。

また、申立人が誓約書を要求した趣旨について、園としてどう捉えているか質問したところ、調査委員会もよく理解できていないとの発言がありました。新たに調査委員会が結成されたのであれば、まずは申立人の苦情内容・要望を正確に把握するために、必要に応じて直接聴き取りを行うなどの確認作業が必要だと考えます。

第3に、園における苦情の対応方法です。園は、申立人との話し合いの際に園長が一人で対応しています。この時は内容が苦情となることが明らかだったので、聴き取り内容に誤解を生じないように園長一人でなく、複数でお話を聞いたほうがよかったと考えます。今回園長の作成した記録はないようでしたが、記録も重要であり、複数で対応することで記録もできるようになると思います。

【申入れの内容】

- (1) 園の苦情対応においては、保護者（利用者）の意見を正確に把握するため面談の際は複数名で対応し、記録を残すこと。記録は上司（責任者）の決定をとり情報共有すること。
- (2) 園の利用者の意見・要望等の相談解決実施要項に基づく第三者委員と調査委員会の位置づけと役割の違いについて整理すること。

【申入れの結果】

- (1) 苦情対応に関しては、基本的には複数名の職員で対応し、記録を残し情報を共有します。
- (2) 個人情報漏えいの問題との理解から、第三者委員ではなく、事実の確認を目的とする調査委員会を結成することとしました。苦情処理ではなく、事実調査機関として位置付けました。

事例2 保育園の対応に納得できない

【苦情申立て内容】

子は昨年度、保育園（以下「園」という。）の園児からいたずらされたことがあると話しました。母は、園長と担任保育士と面談し、時間も経過しているため環境整備や全体への指導をしてほしいとお願いしました。約3か月後、子から同様のことがあったと聞きました。園長には手紙で状況を伝え、後日、園長から電話があり、園として把握していることと父母の発言に違いがあると言われ、母の求める当該園児への指導は断られました。その後、園と父母で話し合いがもたれ、園長からは両園児から聴き取りをすべきと考えたこと、再発については保育士の知識不足と受け止めていて、職員向け及び園児向けの教育を実施予定とのことでした。

母は手紙で、①全保護者に園で起きていることの経過を説明し、②園児向けの教育に参加させるかは保護者の了承をとる必要があること、③当該園児の保護者への聴き取りを実施してほしいと伝えました。その後、園の対応策についての文書を受け取りましたが、父母の求めている対応策ではありませんでした。園で、どのような調査が行われ検討したのか、十分な説明もないままでは納得できません。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の申立てについて、園を運営する法人の理事から「状況的に起こりえない」とする根拠として、次の2点が指摘されています。一つ目は、両園児とも1歳から園に通っており、その5年間の保育の記録と保育を担当してきた保育士への聴き取りをふまえ、当該園児や両園児の関係を見てきたなかで、そのような問題を起こすとは考えにくいと判断したことでした。二つ目は、当日のクラス活動や室内環境からそのような異変が生じている時に他の園児や保育士が誰も気づかないということはありませんということでした。

福祉オンブズマンも問題が生じたと言われるクラスに行き、状況を確認しましたが、大変見通しの良い部屋で、この場で被害が生じたとは考えにくいと思いました。そのため、実際には生じていないか、または、別の問題があったか、実際に生じていたとするならばこの場ではなかったのかもしれないと思いました。しかしながら、この問題は明確な証拠がないなかで、どうしてもやった、やっていないの水かけ論になってしまいます。重要なことは、①園としてすでに子や父母に対して、今回の問題で不安や心配をかけていることに対して謝罪がなされていること、②このような問題が起こらないように対策をすることだと考えます。園では、すでに①職員研修、園児向けの講習、カメラの設置などの全体への対応、②当該園児と子の中で問題が生じないような個別の対応が行われており、今後二度と同様の問題を起こさない環境が醸成されてきていると考えます。

以上のことから、福祉オンブズマンとしては、この問題に対する園の調査や取り組み経緯の説明はなされたと考えます。園は、このような問題が生じないよう対策を講じてきています。福祉オンブズマンは、引き続き行われる園の取り組みに期待をします。