

令和3年3月29日

公益社団法人
全国保育サービス協会 御中

株式会社キッズライン
代表取締役 岡本 香保子

再発防止策及び実施状況についての報告

令和3年1月29日に御協会から受け取りました「企業主導型ベビーシッター利用者支援事業に関するベビーシッターの児童福祉法第59条の2第1項に基づく届出の未実施に係る対応について（勧告）」に記載の要請事項「本件と同様の法令等違反事例が発生しないよう再発防止策を実施するとともに、その実施状況について報告すること」に関し、添付の通り再発防止策の実施状況等についてご報告申し上げます。

改めまして、本件については関係する方々にご迷惑をおかけすることとなってしまったこと、何よりも子どもの預かりサービスに対する社会的な信頼を毀損するような事態を招いてしまったことを深くお詫び申し上げます。弊社としては本報告にも記載の通り、真摯に原因を究明するとともに再発防止策を講じるだけでなく、社会からの信頼回復ができるようにさらに重ねて努力して参る所存でございますので、引き続き、ご指導のほどよろしくお願いいたします。

1. 本件発生及び報告の遅れの原因について
 - (1) 原因の分析
2. 原因を踏まえての再発防止策
 - (1) シッター管理
 - (2) 社内管理
 - 1) エスカレーションルートの確立
 - 2) 内部通報制度の強化
 - 3) 職務分掌の見直しとダブルチェック体制の構築
 - (3) 関連法令のチェックリストの整備
 - (4) コンプライアンス部門創設
 - (5) 社員向け研修
 - (6) アドバイザリーボード創設
 - (7) カスタマーサポート強化
 - 1) 関連法令の理解
 - 2) 担当者のカスタマーサポートスキル向上
3. 再発防止策の実施状況
 - (1) 本書面提出日までの実施状況の詳細
 - 1) シッター管理
 - 2) 社内管理
 - 3) 関連法令のチェックリストの整備
 - 4) コンプライアンス部門創設
 - 5) 社員向け研修
 - 6) アドバイザリーボード創設
 - 7) カスタマーサポート強化

1. 本件発生及び報告の遅れの原因について

(1)原因の分析

児童福祉法第59条の2の改正によって保育者に設置届を行うことが義務付けられ、それに関連して厚生労働省の定める「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」が改正され、保育者への改正法の周知などを行ってきました。しかし、当該ガイドラインの位置付けについては遵守のために事業者として最善の努力を行えば足りるのではないかと考えており、ガイドライン自身が法律上の義務を伴わないものであることから「最善の努力」についての認識が甘く、当社が自治体に提出された設置届を確認するという手順を採用しなかっただけでなく、社員の認識を形成するための努力も欠けていたことが当社の抱える課題の大きさを表象していると分析しています。この点は、子どもの預かりサービスを仲介する事業者としては、社会的責任や求められる倫理観に照らして適切な認識であったとは言い難く、深く反省し、補助金の対象事業であるか否かにかかわらず、そもそも子どもの預かりサービスを仲介する事業者として改めて社会的責任を痛感いたしました。

そして、この点の認識の甘さが、今回、適切な対応や報告に遅れを生じさせてしまった最も大きな原因であったと分析しております。

加えて、設置届の提出までを確認していなかった業務フローについて実施団体や行政庁等に対して何度か確認をする機会があった際にも、当社が十分な確認を行わずに、従来の当社対応を認めてもらったと誤認したことも影響しております。同時に、当社が実際の業務フローが適切なものであるかのような誤解を招くようなことを伝えてしまっていた点も適切な報告体制を整えられていなかったことが引き起こした事態であったと認識しております。この点は、組織体制（職務分掌が不明確であった点や社員教育、情報共有体制を含む）の不備によるものと分析しております。

基本的な認識の甘さが修正されず、職務分掌上の責任の所在がわかりにくかったため、2020年2月の時点で届出前の設置届が当社に提出されていないベビーシッター（以下、シッター）は予約を受けられないなどの対策を講じたものの不十分なままであり、同年7月に社内で設置届の確認ができていないのではないかと指摘がなされながら保育者へ案内を送ることに留まっております。自治体からの指摘に対しても個別対応にとどまり、経営会議に報告されながら、実施団体や行政庁等への報告にまで至らなかった要因も認識の甘さに起因していると考えています。経営会議に諮った上で2020年9月に受領印のない保育者のリストアップと自治体への確認等の調査を当社自身でも行いましたが、未届のシッターがいることや当該調査を開始したことを実施

団体や行政庁等に報告しておりませんでした。また、本来であれば、もっと早く全保育者についての届出確認を実施するという判断がなされ、状況についての報告が実施団体や行政庁等に行われるべきでした。これは保育者へのフォローアップは定期的に保育者にメール等で連絡をしているだけでは不十分であり継続的な状況確認や調査を実施するという業務フローを欠いていたことにも起因しているものと分析しています。

さらに社内から設置届の届出がなされていない保育者の活動に対して補助金を受領していることの問題の指摘が2020年12月になってなされていますが、社内での問題の指摘が設置届の確認徹底開始から3ヶ月を経過していたことや、指摘がなされた後に確認を経て実施団体や行政庁等に即座に報告していなかった点は、全社横断的なコンプライアンス部門を欠いた組織体制の不備や問題に対する認識の不十分さに起因しています。

また、設置届の届出状況が未確認であるシッターに対して、当社より架電により届出を促す連絡を試みたところ、連絡が取れないシッターが確認されたことは、当社のシッターの管理体制の不備に起因しています。

加えて、1月27日の実施団体や行政庁等への人数報告に関して訂正を繰り返す結果となってしまったことは、最新のデータに書き換えされるシステムから過去に遡ってデータを戻す作業がシステムの修正だけでは留まらず目視での確認修正が必要とされたために結果的に確認権限を持った者とダブルチェックを行っていた責任者自身が人数の算出を行わざるを得なくなり、ダブルチェックが機能しなかったことに加えて、夜半までの業務を繰り返していたことで注意力が削がれたことに起因しています。

さらに、本件の届出に関する利用者やシッターからの問い合わせについて自社内の対応で完結させることができず、当社の対応が不満であるなどの苦情が直接実施団体や行政庁等に寄せられしまったことは、当社のカスタマーサポートの法令等の理解度や担当者のスキルが不十分であることに起因しています。

このような事態も組織体制の不備を表していると考えています。

上記の状況は、会社全体の認識を反映していたものということができ、経営陣はもちろんのこと現場の社員1人ひとりに至るまで全社をあげて事業の有している社会的責任に対する意識の向上と業務フロー全体の再チェックを通じた見直し、組織面を含めた業務体制の強化、コンプライアンス体制の再構築を行なっていくことが不可欠だと考えております。特にコンプライアンス意識については単に法令を遵守すれば足りるということではなく、子どもを預かるサービスを仲介している事業者として社会的に期待されている役割を十分に認識し、高い倫理観を持って自らのあり方をチェックしながら事業を進めていくという観点からの意識付けを不断に行っていかなければならなかったものであると考えます。

2. 原因を踏まえての再発防止策

まず、2020年9月17日にシッターの登録フローを見直し、サービスへの登録は自治体への届出受理が確認されたシッターのみ認めることとしておりますので、今後は登録時に無届の状態に登録される事態は発生しません。

1. (1) の分析を踏まえると再発防止策のためには全社をあげて会社としての抜本的な体制の見直しは不可欠だと考えており、当社にとっての緊急かつ最重要事項として取締役会に報告し、代表取締役が責任を持って見直しを進めてまいります。

(1) シッター管理

サービスの安全面からシッター管理を厳重に行います。保育の質の保証のための届出制の趣旨を再認識し、登録時の届出状況の確認（2020年9月17日に完了）だけでなく、登録後もシッターが児童福祉法等を遵守した状態を維持いたします。システムを改修し、定期的な連絡により、当社が登録シッターの届出状況が適切であることを確認いたします。併せて、登録シッターと連絡が取れる状態にあることを確認いたします。さらに、シッターが認可外保育施設として求められる関連法令や各種ルールの知識を充足するために、シッターへの研修を強化いたします。

(2) 社内管理

社内の管理体制の強化として、以下3つの業務フローの改善を行うことといたします。

1) エスカレーションルートの確立

リスク情報の網羅的な情報収集と迅速な対応のために、社内で気づいた事故や問題についてはレベルを問わずにコンプライアンス部門へ事故報告するとともに、コンプライアンス部門が全ての事故報告をレビューしてリスク情報を漏らさずに把握し、適切に対応できる体制といたします。カスタマーサポート部門を初めとして対外窓口に入ってくる問い合わせ等については、問い合わせ元が自治体、実施団体や行政庁等である場合、当事者間に紛争が生じている可能性がある場合、当社のサービスに関するクレーム等である場合には必ずコンプライアンス部門にエスカレーションをするように業務フローを整備します。

2) 内部通報制度の強化

これまで社外の弁護士事務所に内部通報窓口を設置していましたが、今後は社内での周知を徹底しコンプライアンス違反等の端緒を捉えやすくいたします。内部通報を取締役にも行うことができるようにし、通報を受け付けやすい体制を整備いたします。

3) 職務分掌の見直しとダブルチェック体制の構築

各事業部の業務フローが適切であるかについて、社内でレビューが十分に行われていなかったこと、また、関連法令の確認や関連するリスクへの対処について、各事業部に役割が分散されていた点、外部へ報告した数字の確認が十分になされていない点は組織力の強化が必要であり、規程等を見直し職務分掌と責任を明確にするとともに、関連法令への対応状況や業務フローの適切性について、コンプライアンス部門がレビューを行うこととします。各業務についてダブルチェック体制を基本とするとともに、実施内容や判断内容について記録を残すようにいたします。

(3) 関連法令のチェックリストの整備

まず、ガイドライン、実施要綱等の関連法令に基づいた総合的なチェックリストを作成し、外部の専門家のレビューを受けることといたします。また、コンプライアンス部門が最新の法令を毎月チェックし、当該チェックリストが常に最新の状態になるように更新いたします。その上で、当該チェックリストに基づいたチェックにより識別された課題、および社内メンバーのヒアリングから懸念事項を収集・整理した課題に対して、是正措置を講じることで、関連法令順守の徹底運用を行います。

(4) コンプライアンス部門創設

組織的な対応として、会社としての内部統制の基本方針を見直し、コンプライアンス体制を含めた組織の見直しを行うとともに、全社横断のコンプライアンス組織を設置するとともに当該部門にリスク情報が集約されるフローを構築し、実施団体や行政庁等への報告権限などを付与してまいります。

同時に、コンプライアンス部門が全業務フローを法令に照らして徹底的に再点検し、結果を取締役会に報告いたします。

また、社会的責任が大きい事業を運営していることを再認識し、関連法令や保育の心構えの研修受講が確実に受講されていることを管理してまいります。

(5) 社員向け研修

業務に携わる社員個々人の能力や意識の向上が求められていると認識いたしましたので、コンプライアンス研修に留まらず保育の心構えの研修など、社員に対する研修を強化してまいります。また研修については実施をするだけでなく研修成果の評価を行い、適切にPDCAを回すようにいたします。

(6) アドバイザリーボード創設

当社が提供するサービスの社会的役割に照らし、多くの有識者の知見に基づく多様な意見を聴取し、当社の事業運営に役立てることができるようアドバイザリーボードを創設いたします。

アドバイザリーボードの構成員は、保育事業の経験者、保護者や保育士の立場の代表者、法律の専門家、経済団体の関係者の他、当社が社会的責任を果たしていくために有用なアドバイスを得ることができる方々を想定しています。

アドバイザリーボードの運営としては、各回のディスカッションテーマを決めて、3か月に1回の開催を予定しておりますが、設置当初は頻度を多めに1か月に1回とします。また、第1回目の開催にて本件の再発防止策について報告し意見を募り、その後の開催回でも再発防止策の進捗報告を行います。

(7) カスタマーサポート強化

下記の2つの再発防止策を実行することにより、問題の早期発見と対処ができる体制を作るとともに、自社内で問い合わせ対応を完結させ、利用者およびシッターとの良好な信頼関係を築き、安心して利用してもらえようサービス品質を向上させてまいります。

1) 関連法令の理解

従来は、接遇面での研修は行っていましたが、今後はコンプライアンス研修および保育研修により事業に関係する法令の理解を徹底いたします。また、関連法令などの情報が更新された場合にコンプライアンス部門と連携した上で、チームに情報共有を行ってまいります。

2) 担当者のカスタマーサポートスキル向上

従来は、接遇面でのスキル向上のためのOJTを中心として指導は行っておりましたが、今後は頻度を高めると共に定期的な品質向上の取り組みを実施し、顧客満足度の向上や問題解決力の向上のために外部研修の受講を行います。

3. 再発防止策の実施状況

(1) 本書面提出日までの実施状況の詳細

2. 記載の内容は順次実施してまいります。早急な対策が必要であると考えており、当面の対策として下記を実施していることを報告いたします。

1) シッター管理

2020年9月17日、新規登録時の届出確認の業務フローを見直し、届出の受理が確認されたシッターのみ登録可能としました。

2021年2月26日、既存シッターのうち企業主導型ベビーシッター利用者支援事業の補助（以下、内閣府補助）がなされた全シッターについての調査を行い、届出状況の確認が完了した。

2021年2月24日、シッターの定期連絡のシステム対応について、システム設計のプロジェクトを開始しました。

2021年3月15日、シッター向けに関連法令および内閣府補助割引券の取り扱いルールを周知し、理解の確認として確認ボタンを押下させる運用を開始しました。

2021年3月16日、シッター向けに4月1日より住所及び氏名等の登録情報の確認を毎月実施する旨の連絡を行いました。

2) 社内管理

2021年2月26日、リスク情報の網羅的な情報収集と迅速な対応のために、事故報告フローを構築し、収集されたリスク情報は全てコンプライアンス部門がレビューする運用を開始しました。

3) 関連法令のチェックリストの整備

2021年2月25日、実施基準、審査判定基準、ガイドラインなど関連法令に基づいた総合的なチェックリストを作成し、外部の専門家のレビューを受けました。

2021年3月1日、コンプライアンス部門が最新の法令をチェックし、関連法令チェックリストが最新の状態であることを確認しました。

4) コンプライアンス部門創設

2021年2月17日、企業ガバナンスの根幹である内部統制の基本方針の見直しが完了しました（[別紙1の4 別添1](#)参照）。

2021年2月25日、リスクコンプライアンス管理規程（[別紙1の4 別添2](#)参照）、コンプライアンス細則（[別紙1の4 別添3](#)参照）を作成しました。

2021年2月25日、コンプライアンス部門を創設し稼働を開始いたしました。

2021年3月16日、定時取締役会にて、内部統制の基本方針およびリスクコンプライアンス管理規程の変更について、取締役会の承認決議を行い可決されました。

5) 社員向け研修

下記の研修を実施しております。

1) コンプライアンス研修（2021年1月4日実施）

1. 実施方法：オンライン
2. 研修時間：45分間
3. 講師：（当社社員A）
4. 参加者：全社員およびアルバイト
5. 内容：関連法令の遵守について

2) コンプライアンス研修（2021年1月15日実施）

1. 実施方法：オンライン
2. 研修時間：45分間
3. 講師：（当社社外監査役A弁護士）
4. 参加者：全社員およびアルバイト
5. 内容：関連法令の遵守について（ガイドラインの改正内容を含む）

なお、コンプライアンス研修については社員（アルバイトを含む）に対して定期的に実施をしていく予定です。

2021年2月25日、新しいコンプライアンス研修の研修資料を作成しました。

2021年3月15日、下記の研修を実施しております。研修の内容は2021年2月25日の経営者研修に基づいたものです。なお、確認テストを実施し、当該テスト提出で受講確認としております。

1. 実施方法：オンライン
 2. 研修時間：合計90分間
 3. 講師：①（当社コンプライアンス部門担当者G）、②（当社社員N）、③（当社社員I）、④（当社社員A）
 4. 参加者：全社員およびアルバイト
 5. 内容：①保育サービス業と法律問題、ベビーシッターに関する政策の動向、②保育者として身につけたい「保育マインド」、③リスクマネジメント、④保育サービスと社会的責任
- 6) アドバイザリーボード創設
- 2021年2月25日、アドバイザリーボード規程の作成が完了しました（[別紙1の6 別添1](#)参照）。また、構成員である有識者は半分くらいの方から内諾をいただきました。
- 2021年3月16日、定時取締役会にて、アドバイザリーボード規程の制定について、取締役会の承認決議を行い可決されました。
- 2021年3月18日、第1回アドバイザリーボードを開催しました。
- 7) カスタマーサポート強化
- 2021年2月22日、担当者のカスタマーサポートスキル向上のための育成指導の実施が完了しました。今後は頻度高くかつ定期的に外部研修の受講を行う予定です。

以上

再発防止策管理表

No	項目	詳細	問題点	原因	従来 (オペレーション)	再発防止策	再発防止策の効果	実施時期
1	シッター管理	別紙1の1	・内閣府補助シッターのうち、連絡が取れないシッターが存在していた ・シッターの住所等の変更が適時になされたか確認できていない ・シッターの関連法令への理解が不十分	・連絡が取れる状態を確保する仕組みがなかった ・定期的な連絡をしていないなど継続管理の仕組みがなかった ・シッターが関連法令を理解しているか確認する仕組みがなかった	届出状況の確認 登録時は下記の選考プロセスを実施。 ・録画選考 ・オンラインテスト ・ロールプレイング型研修 ・ママモニター 登録時の届出の確認は自治体届出前の設置届の画像アップロードを認めていた。 定期的な連絡による確認 行っていない シッターへの教育指導体制 ない	(1) 定期連絡の実施 ・システムを改修し、定期的(1ヶ月に1回を予定)にシッターに連絡を行い、1週間を期限に氏名、住所、連絡先の変更があったかどうかの確認依頼を行う。 ・依頼後2日以内に回答がなかったシッターについては、3日目以降に電話での連絡を行う。連絡の際には児童福祉法遵守のために行っていること、連絡が取れない状態は安全面から認められないことを丁寧に説明する。シッターとの信頼関係の構築のためにも、システムでの対応だけでなく電話により直接会話する。 ・依頼後1週間を経過した時点で連絡が取れないシッターについては、休会措置、内閣府補助対象からの除外を講じるものとする。 ・変更がないことを確認した場合は、そのまま登録を継続する。 ・変更があった旨の連絡があった場合は、届出の必要が生じた日から1ヶ月以内に届出がなされているかを確認する。1ヶ月以内の対応が取れていない場合には休会措置、内閣府補助対象からの除外を講じるものとする。 (2) シッターへの研修強化 内閣府補助シッターに認定する際、届出(変更/廃止)の重要性、割引券の取り扱いの理解度を確認する。	①連絡がつかないシッター数を0にする ②シッターへの保育マインドの理解のみならず、法令などの遵守を徹底させる	(1) 定期連絡の実施：2021年4月開始 (2) シッターへの研修強化：2021年3月開始、その後は定期的に開催。指導監督基準に基づく自治体の「集団指導」は適時に受講させる
2	社内管理	別紙1の2	リスク情報が適切な部署やメンバーに報告(共有)されない ・これまで数度にわたり届出提出についてシッターへ周知したものの、当社が受理された届出を確認すべきルールへの理解が不十分なままであったため、適切な対策がとれていなかった ・当社担当部署による審査判定基準の内容の理解が不十分で、社内への共有が図られていなかった ・外部に報告する数字が繰り返し訂正された	エスカレーションの仕組みが不十分 職務分掌上の責任の所在がわかりにくく、ダブルチェックが機能していなかった	・エスカレーションフローを明確に定めたものではなく各自の判断で相談を行っている。 ・内部通報制度はあるものの社内周知が不十分。 関連法令の確認や関連するリスクへの対処について、各事業部に役割が分散されており適切な対処ができていなかった。	(1) 別紙2の2 図のようなエスカレーションの仕組みを周知する。特に、①自治体など行政からの全ての間合せや指摘事項、②サービス内でのトラブル、③サービスに対するクレーム案件については、報告事項とするともに、全てコンプライアンス部門にも報告する。 (2) また、内部通報制度については社内コミュニケーションツールで常時掲載し、コンプライアンス教育などの際にも告知する 職務分掌規程から見直し、コンプライアンス部門によるダブルチェック体制を組み込む	リスク、コンプライアンス情報が適切に報告される 責任所在の明確化とダブルチェック体制によるミスの減少	(1) 2021年2月26日開始 (2) 2021年3月中に開始 2021年3月中に完了予定
3	関連法令のチェックリストの整備	別紙1の3	コンプライアンスへの対応が不十分	保育や法令知識を持った専門家が少なく、関わってこなかった	総合的なチェックリストはない	①関連法令に基づいた総合的なチェックリストを作成し、コンプライアンス部門が常に最新の状態に更新する ②チェックリストに基づいたチェックにより識別された課題、および社内メンバーから懸念事項を収集し整理した課題に対して、是正措置を講じる。	関連法令遵守の徹底運用	①2021年2月25日完了 ②2021年3月開始。今後は定期的に収集された課題の是正措置を行う
4	コンプライアンス部門創設	別紙1の4	コンプライアンスに対する認識が不十分であり、確認が甘くなったと同時に必要な報告等が適時になされなかった	・全社横断的なコンプライアンス部門を欠いた組織体制の不備 ・リスクやコンプライアンス関連情報を一元的に管理し対応する組織がない	・コーポレートチームがコンプライアンス部門の役割をこなしているがコンプライアンスを専属とする担当者がいない ・リスク、コンプライアンス情報を一元的にレビューする部門がない ・業務の点検(手順を含む)は内部監査を通じて行っているが、内部監査には手順そのものをコンプライアンス観点から見直す機能はない ・「リスクコンプライアンス管理規程」や「コンプライアンス細則」(別添)は定めているが趣旨の徹底を図る部門や、実務対応を進めるための部門がない	(1)コンプライアンス体制は企業ガバナンスの根幹の一つであることに照らして内部統制の基本方針を見直す (2)コンプライアンス部門を創設する (2)-1 リスク、コンプライアンス情報を一元的に集約するために社内slackや事故報告用のメーリングリスト(2/26運用開始)をレビューし報告等の漏れがないかを確認する。 (2)-2 通常のエスカレーションのルート以外にコンプライアンス部門への直接エスカレーションルートを創設する。 (2)-3 シッターと保護者の間のコミュニケーション、カスタマーサポートチームと顧客との間のコミュニケーションのレビューを行う。 (2)-4 コンプライアンス部門から実施団体や行政庁等に直接報告する権限を付与し、報告に遅れや漏れが生じないようにする(当社サービスにおいて子どもの命に関わる事件、事故が発生した場合、行政庁管轄の事業(企業主導型ベビーシッター利用者支援事業等)に直接的に影響する事案、当社サービス全体に影響を及ぼすもの、社会的影響力が大きいと判断される事案など実施団体や行政庁等に報告が必要と判断した場合には、即座に実施団体や行政庁等の担当者に報告する。 (2)-5 業務フローの詳細を法令に照らして徹底的に再点検する (2)-6 コンプライアンス教育を定期的実施する。 (2)-7 当初半年間は責任者1名、担当者1名の体制。その後は状況に応じて十分な人員配置を行う。	①コンプライアンスの遵守 ②全社・コンプライアンス意識の向上 ③リスク、コンプライアンス関連情報に対する適切な対応(実施団体や行政庁等への適時な報告)	(1) 2021年2月17日に作成完了 (2)-1 2021年2月26日完了 (2)-2 2021年2月26日完了 (2)-3 2021年3月中に開始 (2)-4 2021年3月中に開始 (2)-5 2021年3月中に開始 (2)-6 2021年3月中に開始。今後は随時定期的に開催。 (2)-7 2021年2月25日に体制構築完了
5	社員向け研修	別紙1の5	コンプライアンスや保育リスクの認識が不十分	コンプライアンスや保育の知識、正しい考え方をを持った従業員が少ない	社員教育はOJTが中心である。企業主導型ベビーシッター利用者支援事業認定時に当社担当者が企業主導型ベビーシッター利用者支援事業の社内向けの研修を行ったが、主には事業についての説明であり、審査判定基準や実施要綱などのルールの説明を行わなかった。また、その後、入社した社員向けには行わなかった。	(1)社員向け研修の実施(保育及びコンプライアンス意識向上のための研修) (2)シッター向けの研修を行うチームであるキッズライン大学が実施している保育に関する基礎講座や保育の心構えの講座を社員の入社間もなく必ず受講させる (3)研修後にテスト等を実施し成果の評価を行い、定期的にコンプライアンスサーベイも実施しながらPDCAを回す	サービスの安全性の向上 従業員の危機意識の向上 コンプライアンス問題への適切に対処できるようになる	(1)2021年3月より開始、その後は定期的に開催 (2)2021年3月より開始 (3)2021年3月より開始、その後は定期的に開催
6	アドバイザーボード創設	別紙1の6	保育に関連する事業を行っている者としての認識が十分ではなく、またコンプライアンス意識も十分ではなかった	保育や法律などの観点から重要な問題だと認識できる人がおらず、第三者の意見を反映する仕組みがなかった	該当の機能はなし	アドバイザーボードの設置 構成員としては、保育事業の経験者、保護者の代表、保育士の立場の代表、消費者保護などに詳しい弁護士、報道機関等の関係者、シッターの支援費用を拠出している企業の代表者などを想定しており、会社の取組状況等について意見を聴取し、事業に反映させる アドバイザーボードの運営としては、各回のディスカッションテーマを決めて、3か月に1回の開催とするが、設置当初は頻度を多めに1か月に1回とする。本件の再発防止策について報告し意見を募る、その後の開催会でも再発防止策の進捗報告を行う。	①専門知識を持つ様々なステークホルダーからの意見を反映させることができる ②問題点の早期発見の仕組みづくり	2021年3月中に第1回を開催予定、開催当初は1ヶ月に1回の開催とし、その後は3か月に1回の開催を予定している
7	カスタマーサポート強化	別紙1の7	自社カスタマーサポート内で問い合わせ対応を完結できず、実施団体や行政庁等への問い合わせに波及した	担当者の関連する法令などへの理解が不十分であり、また担当者のスキル不足	・接遇面での研修は行っていたが、関連法令の定期的な研修がなかった ・接遇面での指導や社内メンバーによるOJTの指導は行っていたが、外部研修などスキル向上への取り組みが不十分だった 体制 メンバーは8名で、2チーム体制 対応状況 月約3,500件(電話・メール含む) 対応時間について 対応時間: (電話) 10:00~18:00 18:00~翌10:00 ※緊急時電話対応 (メール) 24時間受付 顧客満足度 電話問い合わせ対応満足度調査やサービス利用満足度調査(NPS調査)を実施	(1) 関連法令の理解 (1)-1 社内研修の徹底 コンプライアンス研修および保育研修により、事業に関係する法令の理解を徹底する。 (1)-2 関連法令等の情報の更新の仕組み化 関連法令などの情報が更新された場合にコンプライアンス部門と連携した上で、チームに情報共有を行う。 (2) 担当者のカスタマーサポートスキル向上 (2)-1 対応品質向上のための育成 頻度を高めると共に定期的な品質向上の取り組みを実施していく。 (2)-2 外部研修の受講 コンプライアンス研修、保育の心構えなど社内研修なども行いつつ、顧客満足度の向上や問題解決力の向上のために外部研修の受講を行う。	①利用者およびシッターとの信頼関係を高める ②利用者およびシッターが安心して利用できるようサービス力向上 ③問題の早期発見と対処	(1)-1 2021年3月中に開始、その後は定期的に開催 (1)-2 2021年3月中に完了予定 (2)-1 2021年2月22日完了、その後は定期的に開催 (2)-2 2021年4月中に実施、その後は定期的に開催