



■ 「福祉サービスとは何か」「苦情の対応はなぜ必要なのか」「何のためにするのか」を福祉理念に照らし合わせて一つひとつ確認することから、解決方向が見えてくるのではないでしょう。それを利用者本位の質の高い福祉サービスの提供につなげて



岩手県立大学社会福祉学部
宮城 好郎 教授
(岩手県福祉サービス運営適正委員会委員長)

■ 福祉サービスにおける専門性とは、対人援助技術（福祉サービス・マネジメント）です。苦情という言葉にはネガティブな響きがありますが、意識の持ち方を転換することで、サービスの質は変わってきます。

■ 苦情解決の取組みが、施設経営のマネジメント、ガバナンス、コンプライアンスなどと対応し、すべての要素がシステムの中で循環し、機能化するためには、施設と利用者が共にサービスをつくりあげるといった「共創」意識が必要となります。

■ いくことが大事になります。福祉サービスにおける専門性とは、対人援助技術（福祉サービス・マネジメント）です。苦情という言葉にはネガティブな響きがありますが、意識の持ち方を転換することで、サービスの質は変わってきます。

■ 苦情解決の取組みが、施設経営のマネジメント、ガバナンス、コンプライアンスなどと対応し、すべての要素がシステムの中で循環し、機能化するためには、施設と利用者が共にサービスをつくりあげるといった「共創」意識が必要となります。

苦情解決能力の向上や人材育成に意識的に取組む

いくことが大事になります。

■ 取組みとしては保護者に保育理念、保育の内容、その日の保育対応を随時伝え、保育の専門性（※家庭での保育と保育施設での保育の違いと必要性）、保育の本質（※子どもの心の成長に重きを置く保育、子どもが自己肯定感を獲得する保育）を共

感できるよう、お便り帳、保護者を巻き込む行事、地域連携などを大切にしています。

■ 苦情や要望はサービス向上のためには有益で貴重な意見と認めています。事例の一つとし

■ 苦情解決の仕組みは事業所のサービスや経営の透明性を確保する上で重要な取組みです。同時に事業報告書や財務諸表などの「情報開示」やサービスの質を客観的に把握する「第三者評価」と連携して取組んでいく必要があると考えています。

■ 苦情処理対応で気づかされるのは、職員の福祉サービスの質の基準や利用者・家族への

■ 権利擁護の考え方と実践への連動、顧客や地域住民との関係性などです。そのためには組織力と共に職員の人材育成を図っていくことが必要です。働き甲斐のある職場環境づくりが管理職の仕事であり、職員と共に考え、たゆまぬ改善（カイゼン）の意識を持つて実践していくしかなければならないと思っています。

■ すぐに駆除を行い謝罪しました。組織の連絡体制の不備と地域住民の声を軽視したことが原因でした。また、利用者家族からの苦情では、家庭への連絡ノートに不

■ 適切な業界用語を記載し、ナーブな内容だったことから関わり方の誤解が生じました。支援の方向性や丁寧な支援の有り様を問われることとなり、個別支援計画の表記を見直すきっかけになりました。

■ 苦情やクレームは「宝」だと思います。苦情は我々組織の有り様や利用者との関係を見直す大きなきっかけとなっています。「組織の論理を優先して

■ いなか」「組織での連携がうまく機能しているか」「利用者の最善の利益を尊重する実践となっているか」が常に問われています。

苦情を有益で貴重な意見とするために

江刺保育園は平成13年に苦情解決規定を設け、「人に愛され、人を愛する子ども」を保育理念としています。

■ 取組みとしては保護者に保育理念、保育の内容、その日の保育対応を随時伝え、保育の専門性（※家庭での保育と保育施設での保育の違いと必要性）、保育の本質（※子どもの心の成長に重きを置く保育、子どもが自己肯定感を獲得する保育）を共

感できるよう、お便り帳、保護者を巻き込む行事、地域連携などを大切にしています。

■ 親との連携が寸断されたのは、子どもの課題だけに視点を置き、親への配慮に欠けたことでした。療育に関する施設側との面談は、必要最小限にとどめました。また、2歳児の自立

■ を促す保育対応を厳しいと指摘（匿名）する要望もありました。

■ 苦情解決のポイントは、施設主体として反省し対応する「担当保育士と話し合い、保護者の意向に沿った保育対応を行うよう工夫する」保育士の自信を失わせることなく、保育者として価値観を見直す柔軟性を持つことです。事例から喜び支えられる施設のあり方を教わっています。

■ は、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聞き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

■ て駐車場の安全確保については、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聞き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

■ で駐車場の安全確保については、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聞き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

■ て駐車場の安全確保については、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聞き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

■ て駐車場の安全確保については、保護者との会話から駐車場が暗いという意見を聞き、照明を追加しました。雨天時や雪解け時に園舎までの通路がぬかるみになることについては、舗装により遊ぶスペースが狭くなることから、土木関係者と相談して「暗渠排水（あんきよはいすい）」を設置しました。

今後に向けて

■ 保育を行って、その中心となる部分を見失ってはいけないと思います。私たちの理念はキリスト教の教会員の祈りによって掲げられました。理念を中心省してこそ、本質を見極めることができると思っています。

■ 保育のあるべき姿を絶えず職員と利用者に問い合わせ、関係者と共有できれば、理念を共有できます。

■ 苦情は苦情ではなく、施設にとって有益で貴重な意見になると考えています。