

## 参考資料 8

### 苦情処理に関するもの

(「埼玉県放課後児童クラブ運営基準 9 苦情処理に関するもの」より抜粋)

#### 苦情処理に関するもの

保護者自身の生活環境や生き立ちなどにより、様々な感覚や価値観を持っている人たちが、放課後児童クラブへ子どもを通わせるという共通の場で出会っているものです。

そういう状況の中で時には、保護者から苦情（意見や要望）が寄せられることもあると考えられます。

苦情があった場合は、運営者及び市町村が協力し、保護者からの苦情の適切な解決に努め、解決する仕組み作りを作り上げることが必要です。

苦情の処理を密室化せず、その対応を社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決することは、保護者の満足感を高めるとともに放課後児童クラブの運営の向上となるものです。

なお、各市町村の担当課においては、適正な事業運営がされるよう助言をおこなうとともに、必要があれば調整や指導を行うことが必要です。

**社会福祉事業（放課後児童健全育成事業）の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。（社会福祉法第82条）**

#### （1）苦情とはなにか（苦情の種類）について

苦情には、様々なものがあると思われるが、次のとおりに分類する。

ア クレーム（問題の解決を求めて要求するもの）

- ・現状の回復、補償をもとめるもの

イ 不平不満型（感情的に不愉快に思うこと）

- ・保護者とクラブ側（指導員）の考え方の違いにより生じるもの
- ・保護者の思いと現実のズレにより生じるもの
- ・コミュニケーション不足により生じるもの
- ・保護者の保育サービスへの過度の期待により生じるもの

ウ 提言型（こうあればいい）

- ・保育の内容やサービスの改善、発展につながるもの
- ・設備や利用上不便なものに対して改善の助言や忠告

エ 示唆型（私の気持ちをわかってほしい）

- ・直接的には言わず、連絡帳などに何となくほのめかす。

#### （2）苦情を受け止める姿勢について

放課後児童クラブを運営していくうえでは、様々な家庭状況や就労状況などによる多様なニーズを持った利用者が集まったものであり、人間相手の事業である性格上苦情（意見や要望）は付きものであると認識しておかなければなりません。

ある利用者には満足であっても、ある人には不満である場合がある可能性があります。大切なことは、現実が発生した苦情に対して利用者の立場に立って誠意ある解決を図り、満足度を高めていくことが必要です。

#### （3）苦情解決に必要な体制整備について

苦情解決を行うにあたり、苦情解決の責任者、受付担当者、第三者委員などを定め、保護者に対し、その仕組みを周知して対応することが望ましいです。

ア 苦情処理の業務担当者を決めること

① 苦情解決責任者（意見・要望などの相談解決責任者）

・ 苦情解決の責任主体を明確にするため、放課後児童クラブ代表者・役員などが苦情解決責任者となること。

② 苦情受付担当者（意見・要望などの受付担当者）

・ 指導員の中から苦情受付担当者（複数でも可）を任命する。

③ 第三者委員

・ 放課後児童クラブの代表と指導員のみであると一方的な判断となる可能性もあり、行政や地域の児童委員などに協力を要請し、第三者的な考えを行うため、第三者委員を選任すること。

イ 苦情解決の仕組みを保護者へ周知すること

・ 苦情解決の仕組みを入室案内などで保護者へ周知すること。  
・ また、連絡帳などでも受け付けるよう努めること。

・・・中略・・・

#### （４）苦情解決によって生まれる効果について

ア 保育サービスの向上につながる

・ 現状よりさらに良いサービス提供が生まれる可能性につながります。

イ 利用者の満足度が高まること

・ 利用者が求める（期待している）サービスを的確に捉え、受け止めることが可能となります。

ウ 新たなアイデア・工夫が生まれること

・ 蓄積されたノウハウの活用により、施設・設備の改善のあり方につなげていくことも可能となります。

エ 人材育成の良い機会となること

・ 人間性を全面に出した誠意ある対応によって、人間関係の再構築を図ることができます。また、職員の社会性の向上につながります。

これらの改善を図るべく、まずは規定類の整備を行うことが必要だと思われます。  
例えば、規定類の整備として神戸の放課後児童クラブ（学童保育）の基準を例にあげますと下記ようになります。

規定類の整備（神戸の場合）

設置主体または運営主体は、各法令を遵守した規定を整備し、運営主体はこれに基づいて適切な運営を行う。

ア.管理運営規定

イ.労務規定（就業規則、給与規定など）

ウ.経理規定

エ.倫理規定

オ.危機管理マニュアル

（例）体罰の禁止、人権の尊重など

（例）安全管理（危機回避）、安全指導、危機対応等

この例を見習って松山市も保護者・指導員の声を真摯に受け止め、学童保育（児童クラブ）のより良い改善を要望します。