特集　情報を伝え、理解いただき、地域からの信頼を得るまで

社会福祉法人　ちいさな花の福祉会　理事長
石動（いするぎ）西部保育園　園長　**中西千賀子**（保－32期、№4321）

1．ゼロからの出発

当保育園は、2007（平成19）年に社会福祉法人の設置認可を得て、公立保育所の民間委託を受けて翌年4月1日にスタートを切った。

実は、法人の母体や後ろ盾となるような組織、団体はない。私的な内容になるが、筆者は、1968（昭和43）年に保育士として隣の自治体の民間保育園に勤め始め、2000（平成12）年からは別の民間保育園の園長として勤務していた。もうすぐ60歳を迎えようという時期に、小矢部市で公立保育所の民営化に向けた動きがあり、そこに「自分が」応募したことが法人設立のきっかけであった。

それまでの勤務先とは切り離した「独立・開業」である。お金もない。バックとなる看板もない。あるのは保育に向けた自身の情熱と経験だけである。小矢部市外の社会福祉法人との競合になったが、選考委員会からは「理事長、施設長予定者の実績、熱意などから、しっかりとした保育理念に基づく乳幼児保育と、地域の子育て支援に積極的に取り組む運営が期待できる」、との評価をいただき、法人新設を条件に業務委託が決定した。

しかし、そこからが大変であった。鉛筆1本そろえるところ、書類1枚を書くこと、理事や職員を集めるところから始めた。幸いこれまでに培った人脈から、地域の代表者、社会福祉協議会関係者、市商工会関係者、前教育長などと、人から人を介した紹介があり、法人組織は成立するにいたった。筆者が福祉施設士の資格をとったのもこの時期である。ここで得た学びは少なくない。

法人認可・施設開設以来、6年余りが経った。走り続けている間に、新たに別の公立保育所が民営化される話が持ち上がった。今度は学校法人をバックにもつ大きな法人との競合となったが当法人が業務委託を受けることに決まり、今は2015（平成27）年4月の開設に向けた準備に奔走する毎日である。

開設からの日々を振り返りながら、保護者とのコミュニケーションや情報の発信について考えてみたい。

2．1つひとつ信頼を得ていく
～苦情解決の仕組み～

建物設備は公立保育所からの転用ができるとされていたが、人のつながりの点では、ゼロあるいはマイナスからの出発である。当保育園の定員は90名であるが、開設時に新規に当保育園を選んで入園してくれたのは、わずか3人であった。

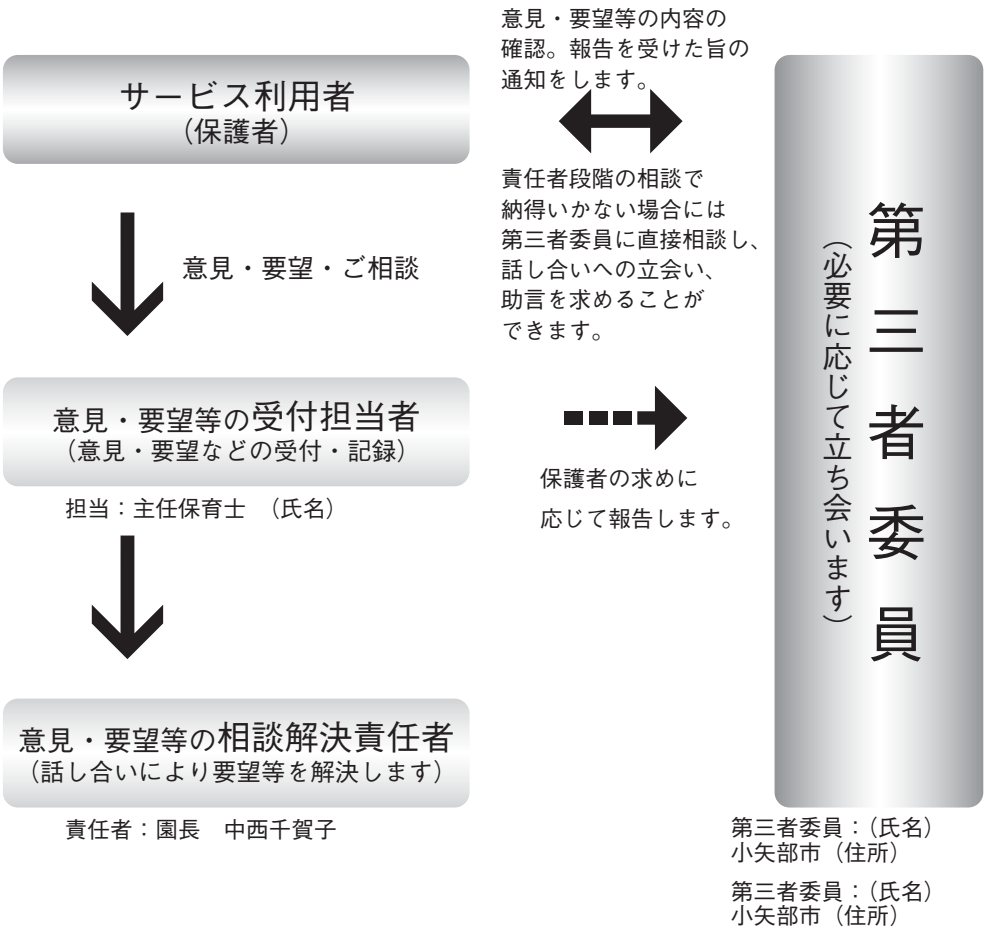
設立当初は、保護者や地域からも全く信用されていないため、些細なことがトラブルになる。たとえば次のようなやりとりが起きる。

「毎日交換するハンカチの色を決めたい」と伝えると、「子どもの自主性を大切にするならハンカチはキャラクターの描いたものを含めて子どもに任せればいい」と言われた。年長児のために「夏のお泊り保育を実施したい」に対して、「危険だから必要ない」等の声が返ってくる……。

全体の中の数名の保護者ではあるが、大きな声をあげられることで、反対意見がまるで全ての人の声の代弁であるかのように独り歩きをする。賛成者は声を上げないので無視される。この状況は不自然であろう。丁寧に説明し、理解を得ることで解決するしかない。

やはり日々の保育を通して、1つひとつ信頼を得ていくしかない。苦情解決の仕組み作りをするとともに周知を図った（図）。苦情解決委員には、保育園にとっては外部委員となる地域社会福祉協議会長、主任児童委員を選任し、保護者の

ご意見・ご要望解決のための仕組みについて（ホームページ公開資料より）



※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。
※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、富山県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事もできます。

様々な声が出しやすくする。そして保護者に向けては毎年必ず説明会を行い、よせられた苦情を保護者と共有し、解決の方策を検討する。

どんな小さな意見にも向きあい、理解を求めることで、現在は保護者や地域からの信頼を得るに至った。地域の方からも「良い評判を聞いているよ」と、保育園に直接伝えてもらえるような関係が構築できるようになってきた。また苦情解決委員からは、常に前向きな考え方が提案され、保育園の運営に反映されている。

3．情報公開は当然かつ行動で示すこと

保護者の信頼や地域の理解を得ることは、一朝一夕にできるものではない。2014（平成26）年度は入所数の増加に加え、従来の遊戯室が狭かったことから増築に踏み切った。そうすると、ある保護者は「儲けがあるから増築ができるのだろう」と考え、別の保護者からは逆に「財務状況は大丈夫か」と心配するなどの声が聞かれた。いずれにしても丁寧な説明が必要になる。

今、社会福祉法人の様々な問題が新聞紙上等で議論されている。

社会福祉法人の財務状況等の情報公開の義務化等、社会情勢は刻々と変化している。公的な資金が投入されている施設であるならば、決められた方針には従うのは当然のことである。そのうえで制度や仕組みの見直しを求める意見を上げる。守るべきことはしっかり守り、やるべきはきちんと実行するといった取り組みもまた当然のことと考えている。

これからも地域の人々には、法人や施設がどのような経営努力をしているのかについて説明していかなければならない。たとえば増築を行ったが財政状況はどうなのか等の疑問に対して、財務諸表を公開することで広く理解を求めるようにしたい。

当保育園は小さな法人ではあるが、幸いにもパソコン操作に長けた事務職員がいたことも、地域の理解を深める上で大きく貢献したと考える。保育所で働く職員は、保育の事務で余裕がなく、加えてパソコン操作能力も文章入力程度であることが多い。情報を公開しようと考えても、ホームページへの掲載までは、今一歩の決断と努力、そしてそれを実行できる能力が必要なことも否めない。

4．地域の中で咲かせる「ちいさな花」として

設立時に法人名を決定するにあたり、様々な名称を羅列検討するもなかなか決められずにいた時、地域の代表者である理事就任予定者から、「自分の保育の思いを名称に込めるのも一考に値する」と言われたことで、「ちいさな花の福祉会」とした。保育所の中で生活する子どもたち1人ひとりの尊厳を基本に、充実した保育所生活の中で自分らしい1日を送る。そして大人になった時、自分だけの花を咲かせるその根っこを作る保育を進めたい。すべての子どもたちが、みんな違いつつも、みんないい花を咲かせられる場でありたいという思いを法人名に託している。保育需要が増していることだけでなく、地域の理解が進んだこともあるのだろう。おかげさまで、来春開設予定の新たに民営化する保育園は、定員を上回る子どもたちと共にスタートする予定である。

時代の変化とともに、家庭での育児能力や育児の伝承が希薄になるにつれ、これからの保育所は多様な子育て支援を行うことが社会から求められている。そのニーズに応えるためには、そこで働く職員も、保育士や調理員のみならず多種多様な能力を持った専門チームとしての地域貢献が求められると考える。

保護者から「預けてよかった」「預けたい」そんな思いをもってもらえる、地域の中の保育所として、今日もちいさくかわいい花が咲く1日を過ごしたいと願う。