

## 苦情解決報告会議事録

日 時：2022年4月28日（木） 15：00～17：10

場 所：遊づる 相談室 ② ③

参加者：第三者委員 大阪公立大学 人間社会システム科学研究科 教授 関川 芳孝先生

第三者委員 社会福祉法人 みかり会 理事長 谷村 誠先生

宮田理事

宮田あけぼの苑苑長

小切間顧問弁護士

あけぼの苑：上統括、山本主任、片瀬主任、井上相談員

遊づる：伊織副施設長、出口主任、藤沢主任、中村主任

板東副主任、田村看護師

あかつき保育園：斎藤園長、堀田主幹、沖主幹

東三国丘保育園：井本園長、篠原主幹、松岡主幹

かなおか保育園：高本園長、川畑副園長、一丸主幹

きらり保育園：川口園長、窪田主幹

第2きらり保育園：赤松園長、川村主幹

合計 23 名

内 容：各施設より苦情・相談（2021年度10月～12月の第3期～2022年1月～3月迄の第4期）についての報告を行う。

第三者委員より、各施設の報告内容について助言をいただく。また、高齢介護事業部、保育事業部合わせて7施設8件の報告があり第三者委員にて助言を頂き検討を行っています。ホームページ掲載は、1件となり他の事例に関しては、掲載することにより個人が特定される可能性があるため非掲載とさせていただきます。

### 《高齢介護事業部》

#### 【あけぼの苑】

○デイサービス（体験利用）の利用者のご家族からの申し出があり、約束した時間に迎えに来ないと苦情。利用者宅へ向かう途中、道路工事で通行できないため、約束した時間に到着できないと電話連絡したが、「どうしてそんなに遅くなるのか」と立腹された。利用者宅までは狭い道が続いており、道路工事をしていたため通行できない箇所があった。他の利用者の方も乗車しており車から離れるのが難しい状況だったので送迎担当者は一旦施設に戻り、迂回路を調べて再度利用者宅へ向かうことにしたが、約束した時間

に行けないことに対してお叱りを受けた。利用者は送迎車が来た時にすぐに乗車できるようにと玄関の外でお待ちいただきしており大変、ご迷惑をお掛けしてしまった。謝罪し、丁寧に説明を行い交通事情等で遅れる可能性もあるので、今後はご自宅で待機していただくことでご理解をいただいた。

(助言：谷村 誠先生)

- 1、施設の対応として、初めて利用される方の自宅を前日に確認しておくことは、評価に値することだと思います。送迎中何かあった時に直接ご家族に連絡するすべを選択肢の一つとして検討される方が良いと思いました。

(助言：関川 芳孝先生)

- 2、何が問題なのかというところがずれているように思われます。自分自身のご家族だったら考えると、やっぱり怒るだろうと考えます。自宅から100mの所まで来ており、直接息子様に連絡するすべがあり、状況を報告すれば息子様は、自宅付近での工事でいけなくなった所まで来てくれていたかもしれませんね。仮にルールとして苑に連絡をしなければいけなかったとして、苑は9:30分に息子様に状況をお伝えし、苑から応援に1名向かわせますので、「10分だけ待ってください」とお伝えし対応が出来ていれば、9:40の段階でAさん宅まで行けていると思います。これが出来ていれば、そこまで息子様はご立腹されることはなかったと思われます。ところが9:40に息子様より苦情があり、9:55まで、息子様と連絡が出来ていなければご家族は怒ると思われます。9:50の段階で職員から息子様に工事のため迂回し、向かいますと伝えていけば、9:55の息子様からの苦情はなかったと思われます。9:50の時点で「地図を確認して直ちに向かいますので、ご自宅でお待ちください。」と電話をすることができていれば、息子様は立腹しないで、「ありうることだ」と思ってもらえると思います。またご家族宅に到着した際、教えて頂いた道を再度確認し、「ありがとうございました。この辺はあまり知らないものですので、おかげで迂回路を覚えることができました。」と感謝してくれれば、ご家族はこれほど不満には思わなかったのではないかと思います。地図を持って行かないといけないこと、自宅で待機して頂かないといけないこと以外の対策が、検討されるべきケースだと思います。「MK タクシーだったら、オペレーターがどのような指示をドライバーに出すか。」というふうに考えて頂くと、利用につなげるチャンスにもなった事例だと思われます。

【総評：谷村 誠先生】

- 1、施設や園を利用される前に事前の説明を丁寧に行うことが大事になってきます。事後に説明をすることは、言い訳になりがちなので、事前に説明し準備をするようにしてください。

全体にいえる事ですが、このように苦情解決報告を法人で行うことは、貴重なケーススタディだと思います。このような機会ではないと法人内での苦情報告を聞きアドバイスを頂く場所がないと思います。また今回の報告会を利用して、法人各施設にて報告会を行って頂ければよいのではないかと思います。

他の保育施設で、市から連絡を頂くという苦情がありました。少し怪我をさせたという件があり、擦り傷ができた園児がおり、若い保育士が軽い気持ちでご家族に報告してしまっており、保護者が怒っているということを若い保育士は気が付いていないのですが、クレームはそもそも感情論になり理屈は後からついてくるのですが、今回の本質としては、軽い気持ちで報告を行ったことが始まりになっています。特に新人の職員を迎えてスタートしている時期でありますので注意してください。

【総評：関川 芳孝先生】

- 2、全体を振り返っても問題はなかったと思います。後は、今回の苦情報告会を各施設の職員にどのようにフィードバックするのかということをお考え頂けたら良いのではないかと思います。すべてをフィードバックする必要はないと思います。今回の各施設の報告の中で気づいたことを職員会議の中で意識的に話すようにしてみることが良いかと思っています。