

苦情解決報告会議事録

日 時：2023年4月21日（金） 15：00～17：10

場 所：遊づる 相談室② ③及びオンラインにて

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

宮田理事長

宮田あけぼの苑苑長

小切間弁護士

あけぼの苑：上統括、片瀬主任、井上相談員

遊づる：伊織副施設長、藤沢主任、出口主任、中村主任

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、宮田副園長、篠原主幹、松岡主幹

かなおか保育園：高本園長、川畑副園長

きらり保育園：川口園長、窪田主幹

第2きらり保育園：山元園長、川村主幹

合計 25 名

内 容：各施設より苦情・相談（2022年度10月～12月の第3期～2023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6施設6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】

○入所者のご家族より「本日、面会に行くことになっていたが、2日前に入院になったことを今日、兄から聞いた。兄からの連絡がなければ面会に行っていた。苑からの連絡が欲しかった。」との連絡があった。対応としては、新型コロナウイルスの影響で面会は予約制となっている。入所者の方が入院になった時はキーパーソンの方に連絡をさせていただいているが、面会予約をされているご家族への連絡ができていなかった。謝罪し、今後は面会の予約表も確認して連絡させ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、事前の説明は、落ち着いてゆっくりと丁寧に行うことは基本的なことだと思います。事後の報告になると、どのようなことをお伝えしても、言い訳になります。考えられる可能性のある事については、出来るだけ丁寧に行うようにする事が大事になります。利用前の事前面接の際に、想定内の項目を加えていくことが大事なことはないかと思います。また緊急時での連絡の際にも同様だと思います。事前の説明等は、出来る限り丁寧に行うことが必要ではないかと思います。

(助言：関川 芳孝先生)

- 2、キーパーソンでないご家族が「施設に対してどうして連絡して頂けないのか」との連絡は最もだと思います。第三者の立場からすると施設側は、キーパーソンには説明しており、日ごろからコミュニケーションが取れている方から当然ご家族に連絡してもらえているという期待があり、同時にキーパーソンは、その通り面会に行く予定であったご家族に連絡をしているので、期待されていた行動が取られていた結果、キーパーソンからご家族の方に入院したので面会に行っても会えない事が理解できています。第三者としては、結果往来なのではないかと思われます。施設側としては、行き違いがあった事を謝罪し、改善策をお伝えすることで良いかと思います。

組織の問題として考えた場合は、情報の共有が十分でなかったことが問題であると思われました。入院の担当者と面接に関わる職員が、違っており組織の中で、入院することになった事を面会担当者がチェックをしなかった。また聞かなかったということで情報共有がされなかった。仮に情報共有されていれば、入院の担当者が面会の予定が入っているので「私からもご家族に連絡入れておきます。」と伝えるか。あるいは、入院担当者から面会担当者は面会予定のリストを見て面会担当者に連絡を入れて、「私の方から入院の事を伝えておきましようか」という情報共有、コミュニケーションが十分ではなかったのではないかと思われます。外部の方からすると、施設の職員は、全ての事を全部できているのが施設側の人と考えるので、情報が途切れてしまうことを考慮しませんので怒りになります。情報共有は、サービスの質にも関わってくる問題です。このような小さなエラーをしっかり受け止めて可能な限り利用者の立場に立って情報を共有することを積み重ねていってください。

【総評：谷村 誠先生】

- 1、堺暁福祉会の方については、基本は出来ています。上がってくる苦情やクレームについても、きちっとやっておられるという前提の上でのことが多いように思います。丁寧に行っているからこそこの結論になっている事が伺えます。とんでもない事例が上がっている事はありません。今後も質を高めていこうという姿勢で取り組んで下さい。

苦情の事例の中で思い込みがキーワードで出ていましたので、基本的なことを外したことにより大事になることがあります。そこは注意してください。職員の方に話す場合は、第三者委員の先生から伝えられている事として話してもらって構いません。その方が伝えやすいと思います宜しくお願い致します。

【総評：関川 芳孝先生】

- 2、苦情解決は個別に丁寧に行って頂いて、苦情申出人は、ある程度納得するようなかたちで治まっておりますので、とても丁寧に対応して頂いていると思います。第三者の立場からするとむしろここまで丁寧な対応をして頂く必要があるのかなと思うような事例がいくつも散見されております。ただ先程も申しましたように、苦情を申し立てた人間を納得させるだけではなくて、その背景にある問題を発見する一つのツールとして苦情を受け止めてほしいと思います。特に管理者の方々は、背景にある問題の解決のヒントとして考えて少し時間をかけながら、3ヶ月から6ヶ月起こっている状況を少なくするには、どのようにすればよいのか、職員、保育者と一緒になって考えるきっかけにして頂ければと思います。

【感想：小切間 俊司弁護士】

- 3、苦情として掘り下げて法人で議論し学習している事はすごいことだと思いました。第三者委員の方にアドバイスを頂き掘り下げておられ、皆様が苦情対応として検討、議論されて大変ですが、本来持つておられる志を持つて頑張っ頂ければと思いました。