

苦情解決報告会議事録

日 時：2024年4月26日（金） 15:00～17:30

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、山本主任、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：宮田園長、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：斎藤園長、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：山元園長、川村主幹

合計 26名

内 容：各施設より苦情・相談（2023年度10月～12月の第3期～2024年1月～3月の第4期）について報告を行い、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。今回は、高齢介護事業部、保育事業部合わせて7施設18件の報告があり第三者委員にて助言を頂き検討を行った。ホームページ掲載事例に関しては、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く。

《全体を通しての講評》

【谷村 誠先生】

今日は、保育の方に関しては保護者との関わりのような話が多かったと思います。

ご存じのように、平成2年の保育所保育指針の改定は、乳児保育とか延長保育とか障害児保育などのワードが初めて出てきています。

そして、平成12年の改定では、「子育て支援」という役割が保育所に対して課せられました。これは大きく2つで、保護者に対しての支援と、もう1つは地域の子育て家庭への支援です。それが保育所としての役割として位置づけられたこと、もう1つは、保育士の役割として、保護者に対しての「保育指導」が課せられました。

話はそれますが、そのような役割が増えたにも関わらず職員配置基準が何も変わっていない状況について、現場の皆様からすれば本当に不満もあるだろうと思います。クラスの配置基準が、30対1が75年ぶりに25対1、ということが決まったと言いますが、このような低い基準は、世界的にないわけですので、我々のできる範囲で、しっかりと国に要望し

ていきたいと思っています。

本日の報告は、まず、管理者の皆さん方は適切な対応ができているというのが私の共通した基本的な感想です。

対人援助という観点でお話ししますと、人は性格が悪いとか、性格が歪んでいる、というわけではなく、まず「不足」に目がいきます。これは普通のことで、できていないことなど、その方に必ず目がいきます。グラスの水が半分だと、「半分しか入ってない」と観るのが一般的ですが、我々は対人援助のプロとして、「半分も入っている」と観る。これは、若干のトレーニング、つまり意識が必要で、園として、そのように観るべきだということについては徹底し、悪い見本の方がリードを取らないような風土づくりが大切だと思います。

管理者の皆さん方は、本日の事例では、保護者に対して「全部思いを一旦吐き出させて」、そして「受け止めて」ということで、結果的にいい方向に行っている事例ばかりでありました。しっかりと役割がなされています。

また現場の保育士さんにもしっかりと指導をされていますので、この法人はレベルが高いですから、その基礎、基本はしっかりとできているということを改めて確認しました。

そして、子供さんに対してきついと言った苦情もありました。これは堺暁福祉会に限らず、いわゆる一般論ですが、やはり、今までの、昭和 40 年からの保育所保育指針に沿って行われてきた「教育」は主体的であることを大事にすると保育所保育指針には書かれていたのにもかかわらず、「させる、やらせる、教え込む」のような、学校教育に引きずられた感があります。しかしながら、今は学校教育自体が大改革を行っています。なかなかまだ実践に至らないということは現場でもおっしゃっていますが、むしろ、就学前の我々保育の方が進んでいるかもしれません。

させる、やらせる、教えこむというスタイルをとったとすると、自分の思い通りにならない子供はすぐこれを「問題児」として捉えて、指示語・禁止語・命令語みたいなのが出ます。それが結果的に虐待とか 不適切な保育につながっていくケースが多いと思います。

「主体的、対話的で深い学び」の実践という姿勢でいると、主体性を大事にし、それを深化していくような考え方になると思います。去年ベネッセがあるアンケート調査をしました。結果的に主体的な保育が大切だということは、幼稚園も含めて 9 割の方が考えているのにも関わらず、現実には、実践できている園は 2 割だという状況を見ると、やはり、さらに「深化」していくということが必要なのだと思います。

そのような姿勢であれば、自分の思い通りにならない子供に対しては、「この子にとってこの私の作った環境が適切ではないのだろうか？」と考え、むしろ問題児じゃなく、私が作った環境が、走り回るこの子にとっては適切ではないのかという視点で、おのずと温かい言葉をかけるなど、人権を尊重する保育につながっていきます。やはり、「させる、やらせる」保育を見直していくことによって、適切な関わりが変わっていくのではないかと思います。今日のお話を聞いておりました。

最後になりますが、介護も含めて冒頭に申し上げたように、苦情報告書の様式を少し変えていただけたらありがたいなと思っています。

「なぜこのようなことが起きたのか」という、いわゆる要因ですが、先ほども言いましたが、反省を書いてくださいと言っているのではなく、冷静にどう捉えているのかという視点で書いていただければありがたいです。それから園の対応と結果は分けていただきたい。2つ目は繰り返さないための方策の欄を設けて頂くと助言もしやすいので、苦情報告の様式、再考いただければと思います。

以上です。

【関川 芳孝先生】

保育の苦情内容について報告を受けましたが、報告事例のなかには、保育者の配置人数も限られており、子供の数も多いため、なかなか保護者とコミュニケーションを取る時間が十分確保できないことや、その中で少し苦手な保育者とのコミュニケーションが十分に取れていなかったことが、苦情の原因となっていると思われるものがいくつかありました。

第三者委員の立場からみると、忙しい現場であるからこそ、苦情解決においても、園としては、子どもに対する保育を第一に考える。すなわち、苦情をつうじて「1人1人の子供に寄り添う保育ができていくかどうか」を振り返りながら、「少し気がかりなことがあった場合には保育者全員と話し合う」ということを大事にしていきたいという風に思います。その上で、苦情内容から保護者支援が必要と考えられる場合には、保護者に対し声かけをするなど丁寧にコミュニケーションをとり、園長や主幹が助言や適切な指導をしていただくという対応が求められます。

しかし、苦情があったということは、必ずしも保育現場の対応が悪いというわけではありません。苦情があったことで、必要以上に保育者が保護者に対し委縮する、苦情を気にするあまりに、日常の保育に影響がでるようでは困ります。このことを園全体で共通理解とするとともに、園長や主幹には必要に応じて保育者への配慮大切です。

苦情が言いやすい雰囲気がある場合は、時として申立人本人のイライラした感情や怒りが背景にあって、保育者に対し苦情をぶつけていることも考えられます。苦情が度を越えて保育者に対するカスタマーハラスメントとみるべき場合には、むしろ保育者や介護者、職員を守るという立場で組織的な行動をとる必要もあります。こうしたケースには、職員の立場にたつて、問題の解決にあたるというアプローチも検討いただきたい。

報告された苦情の解決については、どの事例も、利用者の立場にたつて、苦情をどう受け止め解決するかという視点を読み取れます。苦情解決について、園の対応、経過、結果は、いずれも評価できる内容となっています。あえて付け加えるとすれば、「苦情があることは、悪いことではない」という認識に立った上で、「今回の苦情を保育にどう活かすか」

「保育の質の向上につなげられないか」という視点から、管理者の方は、苦情解決をサービス・マネジメントの問題と考えていただきたい。そういう生かし方をしている事例がいくつかあったように思います。保護者からの建設的な苦情内容の中には、保育の質を向上させるヒントが含まれていますから、法人が経営する園全体で共有し、他の園でも改善につなげる取組をしてください。

介護のケースでは気になることは、介護事故に関連する苦情がありました。利用者に対

する苦情対応にとどまらず、再発防止につなげてください。事故の原因は、複合的な要因が絡み合って発生するものですから、職員の過失が認められない場合でも、リスクマネジメント活動のなかで、当該事例について SHELL 分析を行い、背景要因、間接要因などについても検討をした上で、「事故の再発防止のために何が必要か」ということを検討することが大切です。事故に対する苦情があったから対応するのではなくて、苦情あるなしに関わらず、入院に繋がるような事故、あるいは入院に繋がりかねない事故に関しては、日ごろから十分なリスクマネジメントの取り組みをお願いします。特に転倒や転落、誤嚥など重大事故につながる状況については、丁寧な検討と改善が必要です。以上になります。