

## 苦情解決報告会議事録

日 時：2024年1月25日（木） 15:00～17:30

場 所：遊ぶる 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

遊ぶる：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、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 27名

内 容：各施設より苦情・相談（2023年度4月～6月の第3期～2023年7月～9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24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。

### 《個別苦情報告》

#### 【あかつき保育園】

○近隣の方からの申し出にて「園前の道路を車で走行していたところ、前方を走っていた保護者の車が駐車場に入れようとした。車庫入れが終わるまで待っていたが、保護者は会釈や合図もせず待つて当たり前の様子だった。保護者のマナーが悪すぎる。」とありました。

園からご迷惑をおかけしたことを謝罪し、マナーに気配りした運転するように保護者に啓発することを伝えました。保護者へは、口頭で注意喚起するとともに駐車場および園内掲示にて啓発しました。

（助言：谷村 誠先生）

1、園での駐車問題について地域の方に園の取り組みを理解して頂く意味でも、保護者の方に啓発的な文章で、「地域の方が見守って頂いているおかげで、保護者の方も駐車場の出入りが出来ているのですよ。」といった看板を掲示することで地域の方も納得されるのではないかと思います。

(助言：関川 芳孝先生)

2、園での駐車の際は、現場で取り入れた対応でよかったですと思います。保育園では、ご近所との関係でこのようなことが起こります。したがって、他のすべての園で看板を作成して、置いておく等の対応をしておくことが必要かと思います。一時的に三角ポールを立てておくより、法人の対応として、常時掲示しておくようにした方がよいかと思います。

なお、社会福祉法が定める苦情解決の制度は、福祉サービスを利用する利用者あるいは家族等からの苦情が対象となります。したがって、本件のように、利用関係にない近隣住民からの園に対する苦情は、制度外の苦情ですから、あくまで法人の考えとして、任意に対応するものとなります。

## 《全体を通しての講評》

【谷村 誠先生】

堺暁福祉会の法人職員の皆様型のレベルは、質が高く一定以上対応をされています。また対応の仕方も適切に行っておられます。繰り返しになりますが、一つは事前の説明として行う方が良いものはないか、毎年苦情を確認しながら、しおりにてお知らせすることや、入園時の重要事項説明を行う際に、そのことをあえてお伝えをすることを心がけることが重要になってくると思われまます。特に保育での、かみつきについては起こることなので、保護者の方にお知らせしておいた方がよいと思います。二つ目として、物理的に解決できることは対応する。例えば、死角があるのであれば、死角をなくす視点において、防犯カメラの補充をする。ということは必要だろうと思います。

保育の4・5歳児の配置基準が2024年度より25対1に見直され、76年ぶりになりますがこの基準は、先進国として世界では最も低い基準となります。言い換えれば、日本の保育士は能力が高いと言えますが、それも限界があると思います。そこは物理的な対応で補完していくことが大事になってきます。何かが起こったときには、保護者の皆様は隠しているのではないかと疑いを持つところから始まります。その穴を広げないように死角をなくすことが重要になってきます。

介護の苦情の内容でもありましたが、職員の方にも人権があります。どうしようもないケースで、やり取りをしないとイケないことがあります。その場合は、客観的に第三者を入れて、まめに報告を行うことが大事になります。府や県の社会福祉協議会の運営適正化委員会の方に第三者になって頂くことも検討されても良いかと思ひます。

神戸市において保育中の重大事故の報告として、「意識不明事故」が増えています。様式の項目も変わっています。「一カ月以上治療を要するもの」と「死亡事故」3つめに加わったものが、「意識不明」となります。ただし「熱性けいれん」や持病で意識がなくなることが多いというのは、定義から外れていますのでよろしくお願ひ致します。

「人から言われることは、誰も好まない」というのは全員そうだという基本は、頭においてください。ただ「言わなければならないときはある」ということは、前提としてわかっておいてください。上司、部下、後輩に対しても言わなければならないことはあります。そこに聞き入れることができる人として、私をわかってくれる人であれば、言われても

受け入れることができるのですが、わかってくれる人になるには、「リフレーミング」という言葉があります。グラスに水が半分入っているのを神様からいただいた眼は、半分以上を不足として見てしまいます。例えばわが子どもを見る際に、他の子どもと比較すると、うちの子はここが足りないというふうに見てしまいます。それが普通ですが、水が半分しか入っていない状況を半分以上も入っていると意図的にみる、これはトレーニングをして意識しないとできないことです。対人援助を行っている我々は、また社会福祉法人で働く我々は、そのように見ていく必要があると思います。例えば「この職員神経質だな」と思われる方がいたとします。評価者 10 人が、神経質な方だなと思われる職員がいたとしても、いやいや、「小さなことでも心配りができ、小さなことでも気づくことができる方だな」という見方をして、そのことを言葉にして伝えることが大事になってきます。またせっかちな方で、ばたばたとされている方がおられたら「仕事が早いね」と言葉にして伝えることで、私のことが、この人はわかってくれているんだというふうにつながっていきます。それが「リフレーミング」と言いますが、そのようなスキルを身につけることが大事になります。対人関係で良いところに目を常に持っていくことが対人援助での基本となります。プロとして自身を磨いていくことになると思います。価値あるものと気づく感性、これは体験しかありません。体験が自身を育てていきます。大変なことのほうが多いかと思いますが、プロとして一緒に進んでまいりましょう。

#### 【関川 芳孝先生】

どのような苦情に対して、どう対応しなければならないかということが、園長、主幹の方は良く分かっておられて、施設の対応がとれているなというふうにあらためて感想を持ちました。苦情解決につきましては、個別対応だけではなくて、システムとしての対応が必要だと思われるものがいくつかありました。一つは、「カスタマーハラスメント直前ではないか、特に職員の方がこれに対応するのはさぞ大変だろうな」ということについては、法人のシステムとしてどのように対応するのか、法人として基本的な考え方をまとめて、職員に事前に説明をしておくということが必要だと思います。職員は、法人から守られているという安心感を与えることも必要だと思います。

二つ目として、噛みつき等の園児間のトラブルは発達年齢においてはつきものなのですが、私も保護者だった時には、同じことが繰り返し起こった場合は、「わが子を見てもらってないのではないかと不信感を抱いたものです。ですから、保護者がこうした不信感をもたないように、あらかじめどのような対応をしているのか、どのような見守りをしているのか、法人として統一し、保護者へは事前に説明を繰り返すことが必要ではないかと思えます。それに際しては、保育園の主幹クラスを集めて、法人として園内研修を行い、参加者でどのようにまとめたらよいかということなど話し合い、悩みごとを共有しながら考え方を統一する研修があっても良いと思いました。

三つ目として、重大事故につながるような保育に対する苦情がありました。この苦情は、重大事故のリスクへの対応を求める神さまの声、死亡事故が起らなかったというのは、神様からのメッセージとして、「注意なさいよ」と警告したものだと思ってください。重

大事故の前兆ともいえるヒヤリハット、小さなミスが、具体化し死亡事故を起こした時には、もう取り返しがつきません。今回の苦情でも、重大事故につながるリスクが把握できしっかり苦情対応していただけていると思います。

むしろ心配なのは、具体的に気が付いていない他の保育園が気がりです。あらためて確認の意味で「園児の手の届くところに、口に入り詰まらせるものはないか」ということをテーマにして意識しヒヤリハットを集め、リスクの発見に努める。また「大型遊具の転落事故のリスク」、あるいは「想定しないロープ等が絡む等の事故発生のリスク」がないかなどについても、意識してヒヤリハットを集めることをお願いします。

あるいは大型遊具周辺の見守りの場面を動画に撮り、職員で動画を確認し意見を話し合い「KYT」などの研修を行うことも検討してください。今回の苦情内容はこうしたリスクに関連するものであり、「皆さんの園においてリスクが具体化するかもしれない」というメッセージだと思いますので、他の園で起こったことだと思わずに、我が法人で起こっているメッセージととらえ、「次は自分のところで起こるかもしれない。」と思ってそのリスクを把握することが必要だと思います。同じような苦情を受けていない園においても、「リスクは必ずあります。」対応を宜しくお願い致します。