

## 苦情解決報告会議事録

日 時：2024年10月4日（金） 16:00～17:30

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：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、佐藤事務

かなおか保育園：斎藤園長、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（2024年度4月～6月の第1期～2024年7月～9月の第2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19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】

神戸常磐大学で、京都大学大学院の明和政子先生が講演をされました。話の中で、日本は一人の生徒に一台の端末を取り入れて行う教育が始まっていますが、北欧は20年前からスタートしています。その時に教育を受けた生徒がすでに成人していますが、どのような結果が出るか追跡調査を行ったところ、結果として北欧はICTという端末教育をしなくなったと言われていました。なぜかという、無感動、無関心、無気力の生徒が多く端末を使用した教育をしなくなったと言われていました。ITC化の話になりますが、社会の中で業務改善のためには有効で使用していけば良いと思いますが、一人一台の端末を使用した教育を受けた方がこれから増えていくわけですが、先ほどの北欧の例を考えると、「丁寧にお話することや、コミュニケーションをとっていこう」ということが、少し希薄になってくるのではないかと思います。

業務の中で、園児との関わりや保護者との関わりについて、意識を持って関わっていかないといけないと今回の事例でも感じました。

堺暁福社会は、保護者との信頼を得ることが出来ていますので今回の苦情報告会の研修ととらえて頂いて取り組んで頂けたらと思います。

**【関川 芳孝先生】**

管理者の方々による苦情に対する対応が適切であるとの印象をもちました。対応困難な苦情にも、我慢をしながらも誠実に対応していただいています。時には、利用者・家族の苦情の内容が、事実とは異なる場合もありますが、園として、繰り返し丁寧に対応し状況の共有に努めることで、利用者家族も最終的にそのことに気が付いたと思われる事例もありました。苦情の解決に至ることで、利用者との信頼関係を取り戻すことができていました。

管理者の役割としては、苦情に関わる保育士にもあまり負担をかけないように配慮し、両者の間に入って園としての調整を行うことができています。しかも、苦情解決後の振り返りのなかで、保育士にも気づきをあたえるなどしており、苦情解決のプロセスが、OJTのように、利用者本位の保育について考えさせる場を与える、サービスの質の向上につながっています。

《感想》

**【小切間 俊司先生】**

毎月、園長・主任会議に出席させて頂いて、「そこまでよくやっておられるな」と思いながら聞かせて頂くことが多く、たまにはミスもみられますが、頑張っておられると思います。また本日も苦情解決報告会にて先生方を評価していただき私としてもうれしく思います。

報告書の書き方についてコメントをさせていただきます。報告書の書式が改善され、分かりやすくなり今日も濃密的にできたのではないかと思います。事案によってこの書式が合うのかということ、あるかと思いますが、東三国丘保育園の内容で、P20の真ん中あたりで、苦情等の内容というのがあり、どのような苦情を受けたかを書いて頂く、またその下に苦情内容の確認とありますが、言われたことが事実であるかを確認するということですね。「どのような事実があったのか」ということを調べて頂き、言われたことが事実であるか記入する。

P21の対応状況の項目にて、具体的にどのような掛け合いをされて苦情の申出人がどのような反応をしたのかを記入して頂くことになると思います。また対応状況の中の顛末が後日談のような内容を記入していただくことになると思います。その下段の再発防止のための取り組みのところ、園の内部でどのように周知、徹底していくかという内容を記入するようになっています。P22、P23も対応関係が掲載されており、非常にわかりやすいと思います。

苦情内容の確認ですが、この内容に具体性が無いと事実関係の確認とまでは言えないのではないかと思います。客観的で具体的な事実を確認して記入して頂きたいと思います。

P21の対応状況の掛け合いが大変なのだろうと思いながら、皆様大変ですが対応しているなどと思いながら読ませて頂いています。

どんどん書式を良くして頂いてわかりやすくして頂いたら、より実質的な議論ができ、ためになるだろうと思っています。今後とも宜しくお願い致します。