

苦情解決報告会議事録

日 時：2025 年 4 月 18 日（金） 15：00～16：30

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、久保相談員

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、篠原主幹

東三国丘保育園：井本園長、沖主幹、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 10 月～12 月の第 3 期～2025 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 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》

【関川 芳孝先生】

利用者の方からの苦情を丁寧に受け止めて対応されておられることは、大変評価できます。報告された苦情申立てのなかには、保育者、職員の話した内容が真意として伝わらず、利用者側で勘違いされた苦情や、利用者の思い込みが強くて、職員が伝えたことを適切に理解してくれないと思われる苦情もあったと思います。こうした苦情も、直ちにクレーム一扱いせず、利用者の立場にたって、苦情申立ての趣旨を真摯に受けとめることが大切です。

苦情解決責任者は、関わった職員に対しても、保護者、あるいは、利用者が「こんな風に受け止められることがある」ことを説明しつつ、適切な対応方法を共有してください。なかには、「どう対応をしたらいいのか」ということもあるかと思いますが、今回の苦情検討の場を通じながら、改めて協議したいと思います。

なお、報告書に関しては、こういった苦情なのか、わかりやすく概要をまとめておいていただけると、申立事例を理解しやすくなるので、ご検討いただけるとありがたいです。

【谷村 誠先生】

前回は提案させて頂きましたが、苦情ばかり扱うとしんどくなってきました。保護者や地域から頂いた意見で嬉しかったことを管理者同士で共有することは、毎月の園長・主任会の次第に入れるといいと思います。喜びの言葉を出来るだけ共有し定期的に報告する時間を作っていくようにしてください。お互いの施設の成長も分かります。また「他の園では頑張っておられるな」と競争意識や励みにもつながります。

堺暁福祉会は苦情解決報告会にて一定以上の事は出来ており処理の仕方は間違いありません。しんどくならないように喜びを共有することが大事になってきます。必ず会議の項目として入れるようにしてください。

《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頂きます。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で、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きます。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。