

## 苦情解決報告会議事録

日 時：2025 年 10 月 31 日（金） 14：30～16：30

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 名誉教授 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

宮田あけぼの施設長

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、佐藤主任

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 27 名

内 容：各施設より苦情・相談（2025 年度 4 月～6 月の第 1 期～2025 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 16 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】

苦情解決報告会では、あえて発言しなければいけない内容を考えてお伝えさせて頂いています。少し厳しい内容もあったかもしれませんが、苦情解決のレベルが高いので、本来であれば褒めるだけで十分な内容だと思います。したがって、発言内容について、あまり気にする必要はありません。その上で、より高いレベルのサービス管理、利用者・家族から信頼されるサービス・ブランドの確立のため、ぜひとも検討して頂きたい内容を発言させて頂いています。ご検討頂けたら幸いです。

#### 【谷村 誠先生】

管理者側の立場でお話しさせているので、厳しく見させて頂いています。報告書の内容では、名前を明記することで非常に分かりやすく、読み手としても状況を把握しやすいと思いました。ただし内部資料としての取り扱いについては、十分配慮して頂けれ

ばと思います。また苦情受付報告書の様式が分かりやすく構成されていると思いました。うちの施設でもこのようには出来ていないので参考にさせて頂ければと思います。

今回の保育の報告を受けて、保護者の方も苦しんでいるのだろうと思います。そのような状況を保育の職員として、今まで受けてこられていると思います。大変なご苦労だと思います。様々な事案にしっかりと対応されていると思います。今後も宜しくお願い致します。

## 《感想》

### 【小切間 俊司先生】

報告会の進行について、前回は、事案の説明無しで、先生方のご意見を聞かせて頂きました。第三者委員の先生方の意見を聞く場として位置づけたら、それは良かったと思います。前提として、委員の先生方は、事前に報告書を読み込んでいることが前提となります。今回は、各施設の先生方がお忙しいので、他の報告書を読み込んでいるかどうか分からないので、各施設記憶喚起ぐらいの気持ちで、一人一人報告書の内容の部分だけでも言って頂いたらとの思いで今日の進行だったと思います。伺っていると、書いていることをもう一度読んでくれている方がおられますが、それは時間の無駄だと思います。文字を読んで頂いたらわかるんですけど、文字を飛ばして口頭で言われると、頭が回らなくなるので、それが一番時間の無駄になります。文字になっていないところを今日言うて頂くことは意味があるかなと思われます。

報告用紙の右側の対応状況というところは、皆さんが苦心なさったことをおっしゃっていることが多く、対応状況については、左の下から始まって良いのではないかと思います。またスペースも小さいかなと思いました。

飲み会の話も出ましたけれども、各施設の皆さんがここを聞いてほしい、また意見も聞きたいというふうになるのであれば、終了後飲み会で意見交換が良いのではないかと思います。

弁護士として、苦情解決とは関係のないところで、あかつき保育園の1番目の報告として施設内のカメラで職員さんの行動を追跡していますが、これは、なかなか難しい問題があつて、必要性和許容性、メリット、デメリットで法律家は物を考えますが、防犯カメラのメリットは大きいですが、デメリットもあります。将来的には従業員から文句が出る可能性があるのではないかなと思います。カメラの方向にもよるのですが、従業員から少しでも文句が出てきたら、少し汲み取ってカメラの向き等を検討しないといけないと思いました。

あかつき保育園の3番目の報告として、インスタグラムの件でご家族から「園児にモザイクをかけてほしい」との要望に、「モザイクがかかってなかった」ということが問題だなと思いました。ご家族のご意向を聴取するのであれば、完璧にしないといけないと思っています。最終チェックとして、そのような要望を出している児童について、よくわかっていらっしゃる保育教諭の方がチェックしないといけないと思いました。

今現在進んでいる遊べるの1番目の報告ですが、事故があつて再現の調査を行いました、事実関係を見て裁判をした時に「どのようになるか」と言われたらわからないということです。裁判官がそれを「過失と居言うか」、「言わないか」は分かりません。おそらく過失はないんだろうと思うのですが、先ほど申し上げたように、特養の場合は、保険に入っているので裁判官が、特養に責任を認めたら、ケガされた方にお金をまわすことができるという判断をする可能性があり、そうすると理屈では、「過失がある」という判断をします。特養は保険に入っておりお金があるため払ってください。理屈としては、「過失を認める」という流れがあります。損害

保険会社の調査員が来て調査結果を聞きました。内容は、「たぶん大丈夫だと思うけれど、わからない」との事でした。法律の世界は、数学の世界ではなく、「絶対こういう判決が出ます。」とは、誰も言えないと思います。このような発想で物事を見ながら解決していつてます。法人で気を配らないといけないのは、「当該従業員が傷つかないこと」今回関わった彼女は、実際頑張っていて、私から見たら「それ以上しようがない」と思うんですが、裁判でどのようになるかわからない、「そのような当事者になってしまった彼女を守らないといけない」そのように思います。