

苦情解決報告会議事録

日 時：2022年10月21日（木） 15：00～17：10

場 所：遊づる 相談室 ② ③

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

宮田あけぼの苑苑長

小切間顧問弁護士

あけぼの苑：上統括、山本主任、片瀬主任、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：斎藤園長、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：高本園長、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：赤松園長、川村主幹

合計 20 名

内 容：各施設より苦情・相談（2022年度4月～6月の第1期～2022年7月～9月迄の第2期）についての報告を行う。

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。また、高齢介護事業部、保育事業部合わせて6施設8件の報告があり第三者委員にて助言を頂き検討を行っています。ホームページ掲載は、2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。

《高齢介護事業部》

【あけぼの苑】

○デイサービス送迎時の駐車場所について、近隣住民から苦情あり。対応及び結果として、当日はゴールデンウィークで路上駐車されている車が多く、通常、停車していた場所に他の車が駐車してあった。そのため、できるだけ通行の妨げにならないような場所に停車したが、近隣住民の方からお叱りを受けた。その場で謝罪しすぐに車を移動させた。

（助言：谷村 誠先生）

1、堺暁福祉会の高齢介護にて送迎車のクレームが多いように思います。送迎車は施設の看板を付けて送迎しているので、送迎時、運転する際の自覚としては、普段の車の運転より、いっそう注意をはらわないといけないのではないかと思います。

(助言：関川 芳孝先生)

- 2、社会福祉法に基づく、福祉サービス提供事業者の苦情解決の対象にはなっていないので、あまり深刻に考えなくても良いのですが、ただ法人のイメージや苑のイメージを良くしようと考え、送迎車は看板を付けて走っているのだから、誰からも良いイメージで見られるように職員はいつも笑顔で挨拶をしながら、法令順守を心掛けて苦情が出ないように、誰からも非難されないような運転を心掛けてほしい、というふうに指導されることが良いと思われれます。このようなトラブルについては、基本事務局対応で謝ってもらうので、事務局に些細なことでも、地域住民の方からのクレームも何らかの形で、メモで結構ですから、報告しておくことが、大切ではないでしょうか。先方から話を聞いてから「確認してみます。」というふうにならないように、事務局でも受け入れて把握しているということが、電話対応でも伝わるようにして頂くと良いのではないかと思います。

《保育事業部》

【きらり保育園】

○夕方(16:45)、園庭花壇の水やりを行っていた職員が、誤って道路まで水を撒いたところ、自転車で通行していた男性の足に水がかかる。水やりをする際は気をつけるようにして欲しい。との近隣住民からの苦情がありました。

職員はすぐに謝罪を行ったが、男性は何も言わずにその場を離れ、買い物帰りに園に立ち寄られる。園長、主幹保育教諭、当該職員で謝罪を行う。

全職員には水やりを行う際は通行人に気をつけること、勢いよく水を撒かず土に水を撒くことを再度徹底する。

(助言：谷村 誠先生)

- 1、水やりで謝って道路まで水を撒くということは、職員の不注意になるため、徹底を下さい。地域の方には明るく挨拶を行う等の積み重ねが何かあった時の補填になるため、園全体で心掛けることが大事だと思います。

(助言：関川芳孝先生)

- 2、水やりで通行人の方の足に水がかかり、園へ注意されに來られた方の住所や連絡先を出ればお聞きして、改めて園のほうからご自宅に菓子折り等も持参し、今後気を付けるようにします。と謝罪をするような対応が出来ればよかったかなと思います。また園では、職員全員に対して水やりを行う場合は、通行人に注意して、ホース等で水まきをしない等、ホースで水まきを行う場合は、道路を背にして園側に向けて水まきを行う等の全員で周知したことは、非常に良かったと思います。

【総評：谷村 誠先生】

- 1、事故やクレームがあった時の謝罪の研修が必要だと思います。また事故等が起こった時に保険等の対応はどこまでできるのか、確認を行うことが大事になってきます。事故対応の時に、職員がどこまでの権限が委譲されているのかということを確認する事も大事になってきます。一度整理されたら良いのではないかと思います。また園や施設にて防犯カメラ等の活用にて見えない所があれば、見直して追加し設置されていけばよいと思います。

【総評：関川 芳孝先生】

- 2、昨日、兵庫県の運営適正化委員会で十数件の苦情事案の紹介とそれに対する助言にかかわったのですが、クレーム社会が福祉の現場にも巻き起こっていて、むしろ苦情を言う人の方が強者で、現場職員の方々のメンタルが心配です。福祉の現場に言われたら大変だなという事案が数多くあり、しかも普通であれば、「はいわかりました。」と言えるような事案を各方面に苦情を言って回り、繰り返し同じことを主張するケースがあります。今回の苦情報告会のケースでは、ここまで言うのかというケースがいくつかあって、それに対して誠実に謝罪をして、認めるべきところは認め、一步譲って相手の主張を食い入れるようなことを丁寧にされているのでとてもレベルが高いなと改めて思いました。

【感想：小切間 俊司法人顧問弁護士】

- 3、今回の苦情解決報告会は、毎月主任会議で事故報告をして頂いている集大成だと思っています。その点で整理させて頂きたいのですが、事故報告は何のためかということ、再発を防止するためだと思います。報告で三段階に分けて発表をお願いしたい。第一段階が、事実の確定、現状分析。第二段階が原因の究明。第三段階が対応策、具体的な対策。ということになります。第一段階から第三段階と時系列ではそのようになるのですが、第三段階の対策を練るために、原因を究明して必要な事実をピックアップして逆の発想も大事だと思います。今回あけぼの苑の報告を例にすると、駐停車の問題があり、どこに停めたのか、というところで、「歩行の妨げにならない場所を選んで停車していた。」と書いてあるのですが、これは、評価の問題で、私が第一段階でお願いしたいのは、事実なので、事実と評価を分けて頂いて、事実を報告して頂きたい。対応策としては、「今後は停車する場所に注意し送迎を行う」とありますが、歩行の妨げにならない場所を選んで停車していて苦情を言われて、そこを謝罪して今後は、気を付けていきます。という報告であれば、今後どのようにしていくのかがわからないので、今回はこの位置に停車しましたが、今後、同じような状況だったら、この場所に停めるようにしましょう。という分析が必要なのではないかと思います。