

苦情解決の報告（令和5年12月～令和6年11月）

令和6年12月12日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情内容および対応結果を報告しました。

法人全体における苦情等件数は11件で、昨年（12件）と比較し、1件減少しています。苦情内容の分類では、「サービスの内容」の（職員の処遇）が4件、「説明・情報提供」が1件、「被害・損害」が2件、「権利侵害」が1件、「その他」は3件となっています。

今年度の苦情については、全て利用者家族（保護者）からの申立てによるものであり、施設や職員の対応についての苦情がほとんどでありました。また、過去に同じ内容の苦情申立てがあったものや同じ申出人からの苦情も見られました。

過去にあった同じ内容の苦情としては、保育園での送迎時に保護者が路上駐車をしていることに対してのもの。また、帰りのお迎え時に子どもが玄関前で走り回り危険であるとの苦情でした。路上駐車への対応については、駐車場を確保し、注意を促すなど様々な対応を継続しています。また、子どもが玄関前で走り回り危険であることについては、保護者にお便りや貼り紙で周知し、都度、声掛けする対応をしています。

また、同じ申出人からの苦情は、保育園の保護者からであり、申出人は外国人ですが、職員がコミュニケーションのつもりで大統領選挙がどちらが勝つかという会話をしたところ、憤慨し、日本人がよその国のことを簡単に言わないでほしいと不快感を与えてしまったものでありました。（以前の苦情は登園確認のための説明が、外国人であることを意識して、より丁寧に対応したことが不快に感じさせた）どちらも何気ない会話や丁寧な対応によるものであり、思いがけず苦情となってしまいましたが、文化や価値観の違いにより、不快と感じてしまう場合があることを知る良い機会になったと捉え、今後の対応に活かしていきたいと考えます。

各事業所からの報告に対し、委員からは次のとおり助言・意見をいただきました。

ア それぞれの施設では苦情に対し、話しやすい雰囲気を作るなどして、よく対応していると思いました。苦情として上がってくることは、施設と利用者等が良い関係であると思われ、とても良い事だと思えます。今の時代は直接、苦情を申し立てるのではなく、SNSに載せることが往々にしてあり、拡散も早いので、解決もできないままマイナスイメージを持たれることもあります。引き続き、苦情を気兼ねなく言える、より良い関係づくりをしていただきたいと思います。

イ 苦情については、深刻な事態になる前に受付の窓口で解決できているものと思いました。また、受け付けた苦情については、一つ一つ丁寧に対応され、職員で共有していることは大事なことと思えます。自分も長らく児童保育に携わったが、子どもが活発に動くのは当たり前のことであるが、それが命に関わるような危険なことであれば、その都度、声をかけていくことが大切である。それを見過ごすの良いこととしてしまうことになりかねない。子どものことを絶えず見て、危険なことであれば、毎度、同じ繰り返しのことであっても声をかけていくことが必要と思う。

今年度の苦情のまとめとして、同じ苦情が繰り返されていることについては、引き続き、保護者に理解を求めながら解決できるよう努力していきたいと思えます。また、他の苦情については、利用者家族との信頼関係やコミュニケーション不足が要因であるとも考えられ、苦情までに至らなかった可能性もありますが、苦情となってしまった以上は、適切に真摯に対応し、申立者には十分な理解が得られるようにしていきます。

【令和6年事業所ごとの苦情件数】

養護老人ホーム	若草ハイム	第一ルンビニ園	第二ルンビニ園	牛島ルンビニ園	聖和（障がい）	第二聖和（障がい）	相談支援事業所（障がい）
1	1	3	1	1	3	1	0