

## 苦情解決の報告（令和6年12月～令和7年11月）

令和7年12月15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8件で、昨年（11件）と比較し、3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2件、「説明・情報提供」が2件、「被害・損害」が2件、「その他」は2件となっています。

サービスの内容による苦情では、保育園での保護者への職員の伝え方や態度に関するもので、内容は子どもの目に症状があり、市販の目薬を使っていたところ、担任から「目のことが心配であり、他の子にうつると困るので受診するように」と言われたが、その対応に悲しい思いをしたというものでした。苦情を受け、担任はその後の対応に気をつけていましたが、その対応が逆に、「他の保護者に話す時と自分に話す時の声のトーンが違う。以前の関係性と比べ距離を感じる。」とのことで、二度目の苦情となりました。保護者は以前のように接して欲しかった。担任は少し構え過ぎていたとして、お互いの気持ちを伝え合い、苦情の解決を図りましたが、最終的には転園することとなりました。

その他の苦情としては、養護老人ホームにおいて、入所者の娘が秋田県運営適正化委員会に「母が何の説明もなく施設入所させられた。撤回してもらいたい。母の預金通帳を施設に取り上げられたので、自分に返してほしい。」という苦情の申し立てがありました。この件は虐待ケースとして、母親を保護するための行政措置による施設入所であるため、行政とも協力し、不当な要求への対応を行いました。その後、娘は公的な支援を受けることになり、要求が途絶えたことから、苦情については解消されたものと判断し、様子を見ていくこととした事例となっています。

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 声のトーンが自分に対してだけ違うという苦情については、自分もその日の体調によっては声のトーンが違うことがあるため、気を付けるようにしているが、普段から円滑なコミュニケーションを取っていれば、苦情にまで発展するようなものではないと感じた。ただ、相手の受け取り方によっては、誤解してしまうこともあるため、日頃から、この伝え方はこうしましょうと職員で話し合っておくことも必要と思います。
- イ 世の中にはいろんな人がいて、受け止め方も違うため、何らかの誤解によって苦情になってしまう場合もあるが、そのことで職員がストレスを抱えてしまい、やる気を無くすことにならないよう、職場全体でフォローしていただき、職員が元気に職務に励める環境作りに取り組んでほしいと思います。

苦情に対し、真摯に向き合い、対応の改善を図ることが重要であります。その後の対応に気を遣い過ぎていたり、変に構えてしまうことで、相手は距離を感じたり、不快に感じてしまう場合もあるため、利用者や保護者に対しては、常に公正公平な態度と丁寧な対応に心掛け、信頼関係を構築していくことが大切であります。ただし、一部の苦情については、暴言や過剰な要求を受けたものもあり、カスタマーハラスメントに該当すると思われる事例もありました。カスハラは対応する職員に強いストレスを与え、退職や精神疾患の原因になるとも言われておりますことから、今後、カスハラ事案が発生した場合は個々の職員に対応を任せるのではなく、組織として対応し、職員を守る対策も強化していきます。

### 【令和7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	0	2	1	2	1	0