

平成30年度 静岡県済生会 第2回第三者委員会

日時 平成30年12月21日（金）午後2時00分
場所 静岡医療福祉センター 4階 研修室
静岡市駿河区曲金5丁目3番30号
電話054-285-0753

◇ 社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部静岡県済生会 ◇

第2回静岡県済生会第三者委員会資料目次

| | |
|-----------------------|-------|
| ・ 社会福祉施設における苦情処理の概要説明 | (ページ) |
| 静岡市中心身障害児福祉センターいこいの家 | 1 |
| 小鹿なでしこ苑 | 4 |

| |
|---|
| 時 期 : 平成 30 年 9 月 28 日 |
| 受付苦情内容 (原文) 年中児A君の進路支援に対して、いこいの家の対応に両親が不満・不信を持ち、電話・連絡ノートにて苦情を訴えてきた。 |
| 状況説明 平成 30 年 9 月 27 日、A君の前期モニタリングの面談を朝 9 時より母親と実施。その際、昨年まで担任をしていたO保育士が、「A君の発達状況から、来年度はいこいの家で過ごすより公立の加配の付くSこども園で統合保育をする方がA君の成長にもプラスになるのではないかと。A君は色々な事が普通にやれているし、今のいこいの家では同じレベルで遊べる子や話ができる子もおらず、A君の力を信じてこども園に申請しても良いのではないかと。決して無理にというのではなく参考にしてください。」と、ケース担当であるK保育士（1年目の新人）が行う前期モニタリング面談の前に伝えた。 モニタリング面談終了後、母とK保育士が所長の所に「どうしたらいいか。」と尋ねてきた。ご両親は元々、年長児になる来年一年間は統合保育を考えていて、公立の1号認定のNこども園に様子を聞いたところ、いっぱいと言われ、あきらめたと言っていたので、所長から「公立で近所の2・3号認定のSこども園でも親の診断書があれば申請できるし、一度A君と見学に行ってみてその様子で決めたらどうですか。Sこども園の園長にも話してあるので行ってはどうか。」と伝えた。 ※平成 30 年 9 月 28 日 父より1回目の苦情の電話が入る（所長対応） 「Aにとってベストの場所に通わせるのは良いと思っているが、前期モニタリング面談と聞いていたのに、どうして進路の話になったのか。また進路の話と聞いていれば、自分も一緒に参加したかった。 O保育士がAの事を、『普通の子』、『統合保育に向いているから力を信じて欲しい。』と言ったそうだが、少なくとも療育手帳を持っている子が普通とは考えにくい。普通ってなんですか？O保育士が言っている意味が解らない。」 その後、母はSこども園に連絡を取り、10月4日にA君と一緒に見学に行く。その時の印象は悪いようではなかったが、担任H保育士が電話をしてやっと見学の様子を話してくれた。その頃から母は精神的にかなり疲れている様で、送迎時添乗の職員にも目も合わせず暗い表情で声もかけにくい状態だった。A君に「お母さん元気？」と所長が聞くと「疲れてる。」と答え、A君にも母の様子がおかしい事が解っている様だった。 |

※平成30年10月9日 父より2回目の苦情の電話が入る。(所長対応)

「進路に関しては、8月中には決めなくてはと思い、静岡医療福祉センターのM医師に相談したところ、『A君は新しい場に慣れにくいので、いこいの家に残る判断でいいですね。』と言われ、8月28日の連絡ノートに『来年度もいこいの家でよろしくお願ひします。』と書いたら『こちらこそよろしく。』といこいの家から返事が書かれていた。それなのにどうして今頃、こども園の話が出たのか。10月いっぱい判断して申請を決めなければいけないのは困難だ。」と不安そうに話した。それに加え、今迄の不満を言い始めた。「感覚過敏の為イヤーマフをして欲しい事」「ワゴン車の前席はまぶしいので帽子をかぶせて欲しい事」「困ったことは何でもノートに書いてくださいと言われてるのに、書いても返事が無い事」など不信感を募らせていた。

「10月11日に医療福祉センターの医師にこども園が適切か判断を仰ぐ予約を取ったが、こども園は難しいという判断が出されても、来年度いこいの家に残る気はない。」とはっきり言われた。

10月11日の受診後、「医療福祉センターN医師よりこども園で大丈夫だろうと判断が出たので、申請を出す。」と連絡ノートに書かれてきた。

※平成30年10月25日 父より3回目の苦情の電話が入る。(所長対応)

「10月24日にS子ども園に入園申請を出しに行ったところ、『加配対象のお子さんは10月初旬に出してもらわなくてはだめ。』と受け取ってもらえなかった。いこいの家からは10月いっぱい聞いていたがどういう事か？ただ、夕方になって、S子ども園の園長が外出から戻りやっと受け取ってもらえた。本当に、ありえない。母親は受け取ってもらえなかったらどうしようと胃が痛み疲れ果ててしまった。」

11月13日特別面接の際、S子ども園園長から「10月初旬と言ったのは間違いで、10月いっぱい受け取ることは可能だった。」と所長に伝えられた。

回答(対応)

父からの3回の苦情の電話はすべて所長あてに来ており、その都度こちらの非を認め誠意をもってお詫びをした。また、同様の連絡ノートに書かれた不満に対しては、手紙にて返事をさせてもらった。

今回8月28日の「来年度もいこいの家でよろしくお願ひします。」の連絡ノートの内容が共有されていなかったことが原因で、進路の事はクラスリーダーが随時児発管と所長に報告してくれるのだが、クラスリーダーが翌日の8月29日から切迫流産の恐れで休みに入ってしまう、残された2人の担任は幼児9人のクラスを運営するので精いっぱいだった。

また、両親とも鬱で通院しており、こちらの提案に対しとても真面目に対応してくれ、いっぱいいっぱいになってしまい、そのことが苦情にも繋がってしまったようにも思う。そのような両親だからこそ、もっと慎重に話し合ってから進路の話をすべきで、急ぎすぎてしまった。精神面でフォローが必要な保護者は増えており、寄り添う支援を心掛けて行きたい。



2019年度 静岡市立こども園 入園申込みのしおり

静岡市役所 子ども未来局こども園課

1 認定こども園の特長

- 認定こども園は、幼稚園と保育園の機能や特長をあわせ持ち、地域の子育て支援も行う教育・保育施設です。
 - 幼稚園のような利用をするお子さんも、保育園のような利用をするお子さんも、それぞれ利用時間に違いはありますが、一緒に過ごして教育や保育を受けられます。
 - 例えば、1号認定(幼稚園のような利用)を受けて入園した後に、仕事を始めるなどしてお子さんの保育が必要となった場合でも、一時預かり(※)を併用しての利用や、2号認定(保育園のような利用)への変更により、引き続き通い慣れた園に通園できます。
- ※一時預かり(預かり保育)とは、1号認定を受けたお子さんを通常の教育時間の前後や長期休業中などに預かる事業です。

2 認定こども園を利用するには

お子さんの年齢と保育の必要性に応じた認定(1号～3号のいずれか)を受けるための申請が必要となります。

まず、下の「認定区分」及び「保育を必要とする事由」により、お子さんが1号から3号のどれに該当するかご確認ください。

【認定区分】

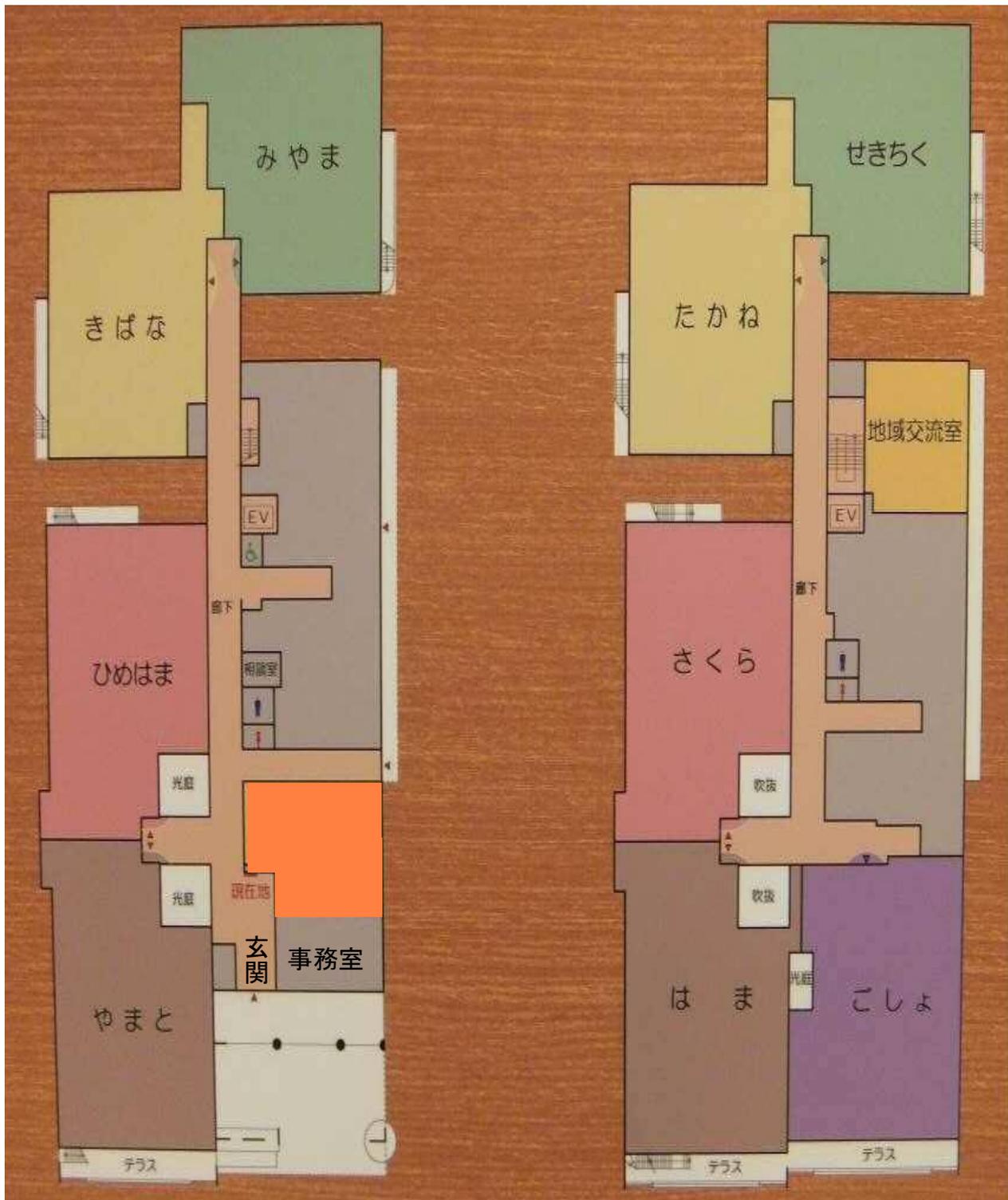
| | 対象年齢 | 要件 | 利用の時間・形態 |
|----|-------|---------------------------|--|
| 1号 | 満3歳以上 | なし | 4時間程度(教育標準時間) 【幼稚園のような利用】 |
| 2号 | | 「保育を必要とする事由」※1 に該当すること | 上限 11 時間(保育標準時間)又は 上限 8 時間(保育短時間)※2 |
| 3号 | 満3歳未満 | | 【保育園のような利用】 |

※1「保育を必要とする事由」は、「2019年度認定こども園、保育園、小規模保育施設の入園申込みのしおり」でご確認ください。

※2「保育標準時間」と「保育短時間」：例えば、【保育を必要とする事由】で「①月 60 時間以上の就労」に該当する場合は、両親ともに月 120 時間以上の就労で「保育標準時間認定」となり、両親のいずれか又はともに月 120 時間未満の就労では「保育短時間認定」となります。

| |
|---|
| 時 期 : 平成 30 年 9 月 15 日 |
| 受付苦情内容 (原文) ----- (ユニット変更について) 何で桜なのか。やっぱり石竹が良かったなあ。慣れてきたところだったし。苑に会いに来るとき、皆さんでってお菓子を持ってこないといけないの。持ってこないからこういうことになっちゃうの？ |
| 状況説明 ----- 平成 29 年 12 月入所の男性 A 様。75 歳。要介護 5。ご家族 (妻・70 歳代) にも事前に説明し了解を得たうえで、平成 30 年 8 月 27 日 (月) に石竹ユニットから桜ユニットに変更を行った。妻より、石竹ユニットの職員に対して、上記のようなご意見を口頭でいただいた。 ※ (ユニット変更の理由) 石竹は動きのある方が多く、桜は転倒等の危険性が少ない方が多く入所している。桜に空床ができて 8 月 31 日 (金) から新規入所される B 様 (男性 85 歳要介護 3) が動きのある方であったため、石竹の中で転倒等の危険性の少ない A 様に桜に移動していただくことになった。 |
| 回答 (対応) ----- ユニットが変更になった理由をもう一度丁寧に説明し、納得はしていただいたが、残念な様子は変わらなかった。「お菓子」についてはお断りしているので、それが理由ではないことを伝え理解を得た。 桜ユニットの職員にもこの件を伝え、そういうお気持ちを持っていることを意識して支援していくように指示をした。(その後、ご家族から不満等は聞かれなかった。) また、今後はユニット変更の際は、ご家族の気持ちも十分に配慮するようにしていく。 ※ B 様の入所にあたって、相談員から、空床のある桜に入っていただくかどうかをユニットの介護員の判断に任せていたが、その決定が相談員のいない土・日になされ、ご家族に連絡された。今後、ユニット変更の際は相談員がご家族に説明するように統一していくことになった。(この件の後、平成 30 年 12 月 12 日現在、ユニット変更のケースは出ていない。) |

小鹿なでしこ苑ユニット見取り図



【1階】

【2階】