

# 平成26年度第1回第三者委員会

日時：平成26年7月18日(金) 午後2時から  
場所：グランドホテル中島屋  
静岡県葵区紺屋町3-10  
電話 054-253-1151



社会福祉法人静岡済生会支部静岡県済生会



## 第1回第三者委員会資料目次

	(頁)
1 静岡県済生会第三者委員名簿 .....	1
2 静岡県済生会社会福祉施設苦情解決責任者及び苦情受付担当者名簿 .....	2
3 平成25年度後期社会福祉施設における苦情処理の概要説明 静岡県川奈臨海学園 .....	3
4 その他報告事項 静岡市桜の園 .....	4

## 静岡県済生会第三者委員名簿

区分	地区	氏名	職業	苦情相談窓口
委員長	中西部地区	藤森 克美	弁護士	〒420-0863 静岡市葵区安東柳町1-3 藤森克美法律事務所 054-247-0411
副委員長	中西部地区	宮下 能弘	静岡市社会福祉協議会副会長	〒422-8006 静岡市駿河区曲金2-5-21 自宅（豊田幼稚園） 054-283-2258
副委員長	東部地区	村上 雅啓	伊東市社会福祉協議会常務理事	〒414-0053 伊東市荻581-101 自宅 0557-37-1393
委員	中西部地区	山梨 キイ	社会福祉士	〒424-0926 静岡市清水区村松1-3-7 NPO法人不二見の会 介護ホーム ふじみの家 ここあん 054-334-9164
委員	東部地区	福永 博文	大学名誉教授	〒430-0906 浜松市中区住吉2-3-1 浜松学院大学短期大学部 053-473-6100(代)
委員	中西部地区	真子 義秋	保育園園長	〒420-0823 静岡市葵区春日1-2-18 春日保育園 054-252-5070
委員	東部地区	村本 幸雄	特別支援学校校長	〒410-2122 伊豆の国市寺家235 静岡県立東部特別支援学校 055-949-2309

- ・ 第三者委員設置規程第4により、理事会で選考・支部長から委嘱
- ・ 任期 平成25年4月1日～平成28年3月31日（3年間）

平成 26 年度静岡県済生会社会福祉施設苦情解決責任者及び苦情受付担当者名簿

平成 26 年 6 月 1 日現在

社会福祉施設名等	苦情解決責任者	補職名	窓口電話
	苦情受付担当者		
苦情解決統括責任者	影山 武司	常務理事	

支部事務局	影山 武司	支部事務局長	054-280-5026
	菊地 潔	総務管理課課長	
静岡医療福祉センター 児童部	森山 明夫	施設長	054-285-0753
	米山 寛	事務長	
静岡医療福祉センター 成人部	馬場 良夫	施設長	054-285-2402
	望月 美宏	支援課課長	
伊豆医療福祉センター	佐藤 倫子	施設長	055-949-1165
	梶 充伸	事務長	
静岡県川奈臨海学園	竹居 昭子	施設長	0557-45-0509
	西野 晃正	療育指導課課長補佐	
静岡市心身障害児福祉センター 「いこいの家」	大橋 敬子	施設長	054-249-3190
	住吉 哲郎	児童育成課主幹	
小鹿苑	加藤みどり	施設長	054-284-0021
	深澤ちひろ	総務管理課課長	
小鹿なでしこ苑	平原 健巳	施設長	054-260-4165
	原 克明	総務管理課主任	
静岡市桜の園	山本 正樹	施設長	054-296-1110
	中村 敬	支援課課長	
静岡市心身障害者ケアセンター	影山 武司	施設長	054-249-3187
	前田知代子	支援課主幹	
ワーク春日	馬場 良夫	施設長	054-221-1630
	磯部 正	支援課課長補佐	

苦情解決責任者：苦情解決取扱要綱第 1 により、支部常務理事、各福祉施設の長の職にあてる。

苦情受付担当者：苦情解決取扱要綱第 2 により、支部事務局長、各施設が任命する。



時 期 : 平成 26 年 3 月 25 日
受付苦情内容 (原文) ----- 4月から消費税が8%になるので、買物のおやつに使える金額を324円にして欲しい。
状況説明 ----- おそらく、中学生からの申し出ではないかと思われます。 施設のルールでは、買物の時に買っても良いお菓子の金額が定められております。それは一日で食べられる量なのか、カロリーは高くないかなど栄養士と相談のうえで、税込315円までとなっていました。しかし、4月からの増税に伴い、子どもたちは敏感に反応したようです。
回答 (対応) ----- 次のように回答し対応しました。 消費税が上がることを知っているあなたは、しっかり勉強しているようで立派です。職員で話し合いをし、近い内に係りの職員からお知らせします。  <対応> その月の職員の会議で検討され、買物時のお菓子の購入は、税込324円までと変更いたしました。その日のうちに、子どもたちへは口頭で報告され納得していたようです。 その後は、このことについて訴えはありません。

(平成 25 年 7 月 25 日開催第 1 回第三者委員会報告資料)

事故報告書

(今回会議の対象期間事例ではないが、発生事故が重篤の為報告させていただきます)

施設名：静岡市 桜の園

発生日時	平成 25 年 7 月 12 日 (金) 14 : 55
対象者	S58 年 11 月生まれ 30 歳 女性 脳性まひ (障害程度区分 6) 家族構成：母親、兄、姉と同居 (父親は H6 死亡)
発生状況、内容	7 月 12 日 14 : 55 (帰りの送迎直前) 職員が口元の出血を発見し、口腔内を確認後、自宅まで送り母親に説明した。母親はすぐに歯科医に受診をした。 その後、右頬の腫れと右眼付近のあざが現れ受診。結果、3 医療機関に受診し、診断結果は以下の通り ① 歯科：7/12、7/13 受診・・・3 本損傷 (骨折・歯が歯茎に食い込み位置がずれた・ぐらつき) 今後も要継続治療 ② 口腔外科：7/13 受診・・・「右ほほ打撲」骨折等他の異常所見はない。今後の受診無 ③ 眼科：7/16 受診・・・「右眼部打撲による右眼瞼皮下出血」「右結膜炎」眼球の異常なし。今後の受診無
対応等	16 日、職員全員に個々の聞き取り実施。その結果を踏まえ同日、緊急職員会議開催。発生原因を考察し、「14 : 20～14 : 30 のオムツ交換時に、支援者に突然立ちくらみが起こり対象者をベッド上で負傷させた」と結論付けた。 (1) ご本人、御家族への対応：①12 日以降欠かさず本人の状況確認や家族とのコミュニケーションを行っている。②受診に同席の了解と実施 (2) ご家族の要望：原因を究明し、家族と第三者 (法人外機関を希望) や市職員立ち会いの下、再現して説明してほしい (3) 市障害者福祉課 自立支援担当者を窓口 to 状況報告。及び城北館で市職員 3 名立ち会いの下、発生場面を再現して説明をした。
残された問題	① 御家族が希望する第三者の選定及び御家族への説明 →第三者の選定について、市へ相談したが、適当な候補の回答が得られなかった。施設としては、介護場面で発生している為、静岡県介護福祉士会に立ち会いを依頼し了解された。その旨は家族に伝えた。 ② 通所利用者御家族に対し、26 日に家族会を開催し説明する ③ ご本人及び御家族が負った身体及び精神的苦痛に対する補償問題について御家族との話し合い ④ 当事者職員の健康管理について、受診を指示した。



## 経過報告書

平成 25 年度第 1 回第三者委員会（平成 25 年 7 月 25 日開催）における事故報告の経過について

施設名：静岡市 桜の園

<p>①ご家族が希望する第三者の選定及びご家族への説明</p> <p>・ 第三者の選定と検証の実施（平成25年 8 月 1 日）</p> <p>静岡県介護福祉士会副会長 及川ゆり子様、静岡市障害福祉課職員 4 名の立ち合いで事故検証を行う。</p> <p>&lt;結論&gt;おむつ交換時に介護職員の体調不良による、利用者がベッド柵にあたってしまったことによる打撲。</p> <p>・ 家族への説明（静岡市職員より 8 月 5 日ごろ実施）</p> <p>市職員による家族への説明の前に起こった、事故後のサービス利用についての法人内相談事業所職員の対応についても不信が募り、納得して頂けず。（済生会、市への不信が大きくなる）</p> <p>10月29日、市職員、常務理事、施設長などによる訪問謝罪</p> <p>※ その後も、施設へ対する不信が聞かれている。（対応した課長補佐の記録から）</p>
<p>②通所利用者家族に対する家族会の開催</p> <p>第 1 回目 7 月 26 日 家族13名参加、事故状況の説明、家族からの質疑</p> <p>第 2 回目 8 月 23 日 第三者による検証について報告</p> <p>当事者家族は、参加せず。</p>
<p>③補償問題について</p> <p>事故後すぐ、あいおいニッセイ同和損保に対応依頼する。治療継続のため、具体的な慰謝料などについては未着手。</p>
<p>④当事者職員の健康管理について、受診を指示した。</p> <p>当事者職員の健康管理について受診の指示をし、受診した。なお、本人は平成26年 3 月 31 日付で退職した。</p>

社会福祉法人<sup>恩賜財団</sup> 済生会支部静岡県済生会

静岡県静岡市駿河区小鹿一丁目1番1号  
(静岡県済生会総合病院内)

※平成26年7月18日(金)の連絡については、下記にお願いいたします。

電話 (054) 280-5026 (午前11時まで: 支部事務局)

携帯 070-6440-6820 (午前11時以降: 支部事務局携帯)