

平成 27 年度第 1 回静岡県済生会第三者委員会
(社会福祉施設苦情解決責任者等合同会議)



日 時 平成 27 年 7 月 31 日 (金) 14 時 00 分から

場 所 なでしこ保育園 (静岡県済生会総合病院 共同利用型院内保育所)

静岡県駿河区小鹿一丁目 51 番 30 号

電話 054-283-2200

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部静岡県済生会

第1回静岡県済生会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26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
静岡市桜の園	6

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	NPO法人理事長	〒420-0947 静岡市葵区堤町914-417 静岡市里親家庭支援センター 054-275-2252
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、支部理事会で選考・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 27 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

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（兼）総務管理課課長	
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	事務長（兼）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	総務管理課主査	
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	
◎なでしこ保育園 (静岡済生会総合病院共同利 用型院内保育所)	石山 純三	園長（病院長）	054-283-2200
	赤堀 朝子	副園長	

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、各福祉施設の長が任命する。

時 期 : 平成 26 年 10 月 31 日
<p>受付苦情内容 (原文)</p> <p>10 月 31 日、意見箱の中に入っていた訴えです。</p> <p>「はんばいきに ファンタをだしてほしい ネットをつなげてほしい」</p>
<p>状況説明</p> <ul style="list-style-type: none"> 小学生の男の子からの投書でした。 施設の玄関の中に、清涼飲料水の自動販売機が設置されています。文章の前半はその商品についての事です。ファンタは、子どもたちに人気の商品で、常に置かれています。最低でも 2 種類は常時あります。しかし、購入したかったときに、大好きなファンタグレープが売り切れてしまったそうです。商品の補充は業者が定期的に補充しています。 後半は、Wi-Fi が利用できるようにしてほしいということでした。最近のポータブルゲーム機 (DS や PSP) は、Wi-Fi を介して、ゲームのアイテムのダウンロードやゲームのバージョンアップなどをする事が可能だからです。
<p>回答 (対応)</p> <p>以下の様に回答を貼りだしました。</p> <p>「はんばいきには、ファンタは、はいっていますよ。さいきんは、ファンタのアセロラも入っています。うりきれだったようなので、はいたつの人に、たくさんいれておいてくださいとおねがいしておきました。ファンタグレープをたのみました。</p> <p>ネットは、ゲームでワイファイがつかいたいようですが、いろいろともんだいがあり、いまはまだつかえません。こんご、しょくいんで、はなしあいをしていきます。パソコンでは、インターネットがつかえるようになります。」(小学生にわかるように、ひらがなで書いてみました)</p> <p><対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 後日、全体集会 (子どもへの説明) を開いて、自動販売機の商品の話をしました。欲しい飲み物が何かとリクエストを聞きました。業者へは、子どものリクエストについて、補充の際に人気商品を伝えました。 インターネットのパソコンについては、子どもたちへ、準備中であることを伝えました。その後、パソコンを購入し、子どもたちの使用方法などを職員で話し合い、セキュリティーについても対応しました。

- Wi-Fi については、利用料金やゲーム内課金など、楽しみの中にも注意しなければならないことがあることを話しました。
現状ではまだ課題が多く、利用が難しいことを伝えました。

時 期 ： 平成 27 年 1 月 26 日

受付苦情内容（原文）

A先生がおれにばっか、人のことを言うなといってくる。A先生も人のことを言えないのに。しかも、ひいきをしたり何もしていないのに、しかってくる。

状況説明

男性職員に対しての苦情でした。何か注意をされた時に、自分のことは棚に上げて「〇〇さんだってやっている」とか、「〇〇君だってやっている」などと言った事に対して、「人の事ばかり言うな」とまた注意を受けてしまったそうです。

回答（対応）

以下のように回答しました

「A先生に注意されたのですね。A先生には話をよく聞いてあげてくださいと伝えました。そして理由や内容がわかるように、説明して伝えて下さい」と伝えました。もうひとつ、子どもたち、みんなに平等に接して下さいと伝えました。」

<対応>

職員の会議で、この様な投書があった事を職員全体に伝えました。子どもたちに対しての注意は、頭ごなしでなく、その子の年齢や特徴を十分に考慮し、伝わりやすいように対応すること、また分け隔てなく対応するよう話をしました。

時 期 : 平成 27 年 2 月 18 日
受付苦情内容 (原文) ショーステイ利用時に、Aさん (入居者) から食堂で「お前邪魔だ。」 などと言われ、杖で叩かれたり、足で蹴られた、今後利用したくない。
状況説明 通所を毎日、短期入所を月に 1 回 (2 泊) 程度利用する利用者 (身体障害・ 車いす上の生活、知的障害あり)。ショーステイ利用中に、食堂で過ごし ていたところ通りかかったA氏 (長期入所者、身体障害・車いす上の生活) に上記発言と杖で叩かれるなどされた。職員がいない場面で、本人は避ける 他なかった。 後日、通所サービス利用時に支援員に訴えあり。
回答 (対応) 加害者を覚えており、その入居者、家族に注意するとともに、次回利用時 より、食堂の席を離す、職員による見守りを強化する等の対応を行った。そ れ以降の利用については、トラブルは無かった。 加害行為を行った入居者は、入所時より他の入居者などにも同様の行為が あった。本人へ注意等行っていたが改善は見られず、反対に職員への不信・ 不満も募っていた。家族、他機関と相談の上、6月25日に退所 (転所) と なる。 ※静岡市への定期報告済