

平成28年度

第2回静岡県済生会第三者委員会

日時 平成28年12月16日〔金〕午後2時00分

場所 小鹿苑 1階 福祉交流室

◇社会福祉法人<sup>恩賜財団</sup>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

・平成28年度前期社会福祉施設における苦情処理の概要説明	(頁)
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）	1
静岡県川奈臨海学園	2

時 期 : 平成 28 年 6 月 14 日
<p>受付苦情内容 (原文)</p> <p>保育士の不適切なかかわりにより、我が子が傷つけられてしまったこと、またその際、保育園から保護者への連絡の内容の一部が事実とは違う内容で伝えられたことへの怒りと不信感 (投書ではないため、私自身が保護者とのやりとりの中で、保護者の思いを汲み取ったものです)</p>
<p>状況説明</p> <p>2才児クラスでのできごと。          午睡から目覚め、排泄～おやつのしたくをしている時に、なかなか起きずに布団でごろごろと横になっている子どもたちが何人かいた。そんな状況の中、その中の一人Bをトイレに行かせようと、A保育士がBの足を持ち、じゅうたんの上をトイレ近くまで2～3メートルひきずっていった。その際、Bの顔がじゅうたんで擦れ鼻の頭と眉間が擦れ赤くなってしまった。そのため、保護者に、ケガをさせてしまったことの状況説明と謝罪、今から病院を受診させてもらうことへの了解の連絡を看護師がした。連絡をする時に、その時の状況をしっかり確認せず、またあわてていたこともあり、事実とは違う内容を伝えてしまっていた。(それは後からわかる)</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>当日、病院受診後、両親には、保育士の不適切なかかわりによって傷つけてしまったことに対し、副園長とA保育士からていねいに謝罪をした。また夜には、リーダー保育士からも家に電話を入れ、再度謝罪と傷の具合をうかがった。          16日、お迎えに来られた父親に、副園長とA保育士から、間違った情報を伝えてしまったことを謝罪し、正しい状況説明をした。          手ではなく足を引っ張ったという事実もそうだが、誤った状況説明をされたということに父親はかなり憤慨し、「この一件は、保育園として全員の保護者に公表してほしい!」と強く要望された。          その旨を、すぐに園長(病院長)と事務部長に伝え相談をしたところ、『早急に保護者に公表したほうがいい』という判断をもらう。          保護者への報告とお詫びとして手紙を作成し、翌日には全保護者に配布をした。          後日、保護者参加行事(親子ふれあい会)があり、2才児クラスの保護者に対し、副園長から状況説明と今後このような事故が起こらないよう、職員一同信頼回復に向けて努力をしていくことを伝えた。          職員会議では、職員全員でこの一件について、なぜこのようなことが起きてしまったのか、また、背景要因やこれからの改善策について話し合い、確認しあった。          保護者に第一報の連絡を入れる際には、状況をしっかり確認し正しい情報を伝えることが大事であることも確認した。          また、事故報告書の見直しを行い、このようなミスがないよう改善をした。</p>

施設名： 静岡県川奈臨海学園

時 期： 平成 28 年 4 月 11 日ごろ

受付苦情内容 (原文)

監視カメラで見られているようで嫌である。

状況説明

不審者対応、防犯の意味において、川奈臨海学園の建物に、外へ向けて、防犯カメラを設置しています。児童の様子を監視するためではなく、防犯の意味において設置しています。

施設の居室や廊下には、カメラは設置してはいません。子どもたちのプライバシーの保護には、十分配慮し注意を払っております。子どもたちは、このように感じたようです。

回答 (対応)

「監視カメラと捉えているかと思いますが、防犯のためであり、理解してほしいです。」と子どもたちへ説明しました。説明後は、子どもたちも理解してくれたようです。

施設名： 静岡県川奈臨海学園

時 期： 平成 28 年 4 月

受付苦情内容 (原文)

洗濯物をきちんとたたまないで、渡す人がいて、嫌です。

状況説明

洗いあがった洗濯物は、1階の補修室にて、職員がたたみ、部屋ごとのカゴにまとめて入れます。それを夕方の時間帯で、当番の児童が2階の各居室まで運び、居室の児童それぞれへ仕訳をします。低学年の児童が仕訳をすることもあります。職員がきちんとたたんであっても、低学年が仕訳をすると乱れてしまい、うまくたたみ直せないことがあります。(この意見を出した児童は、新学期となり、部屋の構成もかわり、気になってしまったようです)

回答 (対応)

部屋内で話し合いをしてもらいました。低学年が仕訳をするときは、理解をしつつ、みんなで手伝うようにしてほしいと伝えました。居室の中で、話し合いながら、解決へ結びつけてもらうようにしました。その後は、このような意見はありませんが、子どもたちの様子を見ております。

