

平成28年度 静岡県済生会 第1回第三者委員会

日時 平成28年 8 月 4 日（木）午後 2 時00分
場所 小 鹿 苑
静岡県駿河区小鹿一丁目 1 番24号
電話054-284-0021

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)

・ 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	1
・ 平成 27 年度後期社会福祉施設における苦情処理の概要説明	
静岡県医療福祉センター児童部	2
静岡県川奈臨海学園	7

平成28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28年8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	支部常務理事	
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
	村松 隆代	総務管理課主幹	
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	
静岡済生会総合病院 (無料低額診療事業)	石山 純三	病院長	054-285-6171
	杉原 孝幸	事務部長	
静岡済生会総合病院 (共同利用型院内保育所 なでしこ保育園)	石山 純三	園長	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、常務理事、各福祉施設の長の職にあてゐる。

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。

施設名： 静岡医療福祉センター児童部

時 期 : 平成 28 年 6 月 3 日
受付苦情内容 (原文) ----- 最近女子トイレの便座に小便がかかっていることがよくある。 親に付き添われている男児がしたものと思うが、始末ぐらいしてから出るものではないのか。母親も何のために付き添っているのだか。
状況説明 ----- ご意見箱から平成 28 年 6 月 3 日に回収（手書きではなく、入力したもの）。 すぐに女子トイレを確認したが、上記の様子は見られなかった。
回答 (対応) ----- 平成 28 年 6 月 28 日に女子トイレ 2 ヲ所へ、別紙張り紙を貼付。

いつもキレイにご利用

頂きありがとうございます

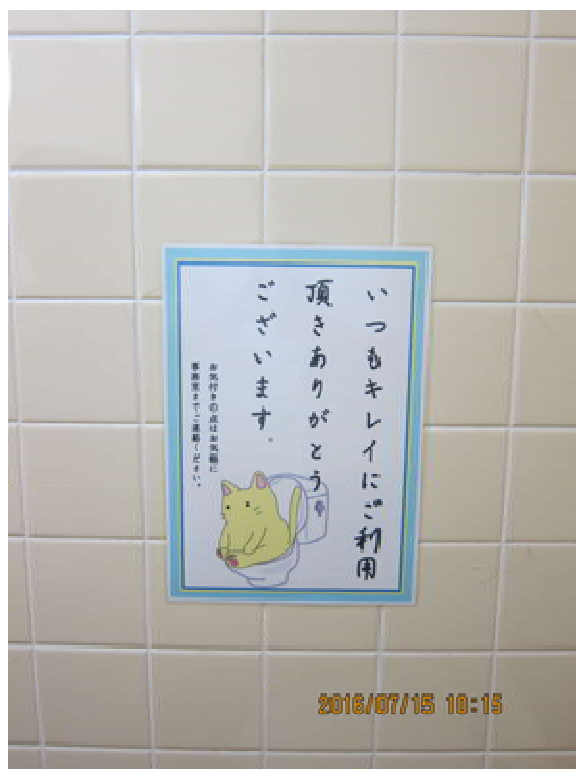
ございます。

お気付きの点はお気軽に

事務室までご連絡ください。



東側女子トイレ



西側女子トイレ



時 期：平成 27 年 10 月 14 日
受付苦情内容（原文） 同じ用紙に 4 枚 ・ちがうしせつにいきたい 早くたいえんしたい ・〇〇さんが夜などあばれてうるさい ・早く部屋がえにしてほしい なでしこの部屋じゃストレスがたまる ・学園を新しく建てかえてほしい
状況説明 「なでしこ」居室は小学生女子の居室です。小学 6 年生、5 年生、4 年生、3 年生、2 年生、1 年生の 6 人で生活していました。 この意見は、特別なことがあった場面でのことではなく、日々の生活の中で感じたことだということでした。 メンバーの中に、多少落ち着きのない児童がおり、生活の日課も遅れがちで、そのため、周りの子どもたちも落ち着かなくなり、トラブルが多くなりました。子どもたちも「ストレスが溜まる」という気持ちになってしまいました。学園を新しく建て替えをした場合は、きっと個室となるので、一人部屋ならいいなと思い、新しく建替えてほしいと思ったそうです。
回答（対応） 担当の職員へこの意見の内容を伝え、日頃どのように子どもたちは生活をしているか、部屋のこと、メンバーのこと、夜の時間帯のことなど、一人ずつ個別に話を聞き、その後、部屋の皆で話し合いをしてもらいました。その中で、上記のことがわかりました。 学園の取り組みとして継続して行っていること ○担当と話す。1 ヶ月に最低 1 度、居室の担当と 1 対 1 で話をする機会を設け、その際、悩みや相談もできるようにする。 （内容について施設長まで報告） ○部屋会議。部屋の中での問題についても、話し合う機会を設ける。 （随時） ○夕食会。部屋の仲間と夕食を食べる機会を設ける。 （第 4 週木曜日） 年齢の違い、個々の持てる力の違い、行動面全般での違いなど、その子どもなりに努力していても、周りは納得できないことも多いです。 時には、大部屋の楽しさもあると子どもたちは話をしますが、生活の場面の中では、空間的にも、落ち着く場所と時間は、必要だと思います。

引き続き、子どもたちの意見を聞き、子どもたちが安心して生活できるよう対応していきます。

川奈臨海学園の建て替え計画も進めており、子どもたちへも計画の中間報告をするようにしました。

時 期：平成 27 年 11 月 10 日
受付苦情内容（原文） 学園はびょうどうですか。
状況説明 この意見を記入した児童は、わかりません。 筆跡から、女子ではないかと思い、確認しましたが、わかりませんでした。
回答（対応） だれの意見であるのか、わからないため、子どもたちに質問し、確認しました。 「学園で生活している中で、『平等ではない』と思うことは？」との質問に対して、「私だけ怒られた」「他の人を最蔑している」「私のことは、後回しにされる」「平等だよ」「平等じゃないと思った事はない」との返事がありました。中学生の女子に多くが「平等ではない」と感じていることがわかりました。私だけ怒られた、他の人を最蔑している、私のことを後回しにされると意見があった子たちへは話しを聞きました。それぞれ、言い分もありましたが、状況を話し合うと理解した部分もあり、思春期特有の思いもある事がわかりました。 子どもたちへは、「平等ではない」と感じる事があつたら、居室の担当や話やすい職員へ相談してほしいことを伝えました。 職員が児童に対して、注意をする場面で、児童がその事柄を納得していないと理解が得られません。 職員へは、相手が理解し納得できるよう、根気強く伝えるよう再度確認しました。