


平成29年度 第1回静岡県済生会第三者委員会

日時：平成29年8月28日(月)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5-3-30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

- ・ 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

- ・ 静岡県川奈臨海学園 意見箱について 9

平成29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29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
		肥田 直矢	療育指導課 主任	
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
		西野 晃正	児童育成課課長	
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	総務管理課主幹	
静岡市桜の園	☆	内山 雅之	施設長	054-296-1110
	☆	前田知代子	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
		阿部ゆかり	支援課主幹	
ワーク春日	☆	馬場 良夫	施設長	054-221-1630
		増田 信	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
		稀代 暁子	保育科主査(副園長事務代理)	

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： ①平成 28 年 8 月 30 日
受付苦情内容 (原文) 入所中の児童から外部 (静岡県) へ虐待通報がなされた。
状況説明 静岡県障害者政策課から「職員より虐待を受けた」という趣旨の手紙が届いたと連絡があった。 平成 28 年 8 月 30 日 16:30 頃、入所児 A (当時 16 歳：入所歴 6 年 4 カ月)、入所児 B (当時 16 歳：入所歴 11 年 5 カ月) の二人が CD デッキの無断使用の件で、自室で喧嘩をしていた。入所児 A が細い棒を持って喧嘩をしていた。 同室の児童に呼ばれ、仲裁のために訪室した職員 C (当時 24 歳：職員歴 4 年 3 カ月) に棒で叩かれたと入所児 A が訴えた。
回答 (対応) 中央児童相談所の職員が来所し、児童との面接を行った。その後、静岡市障害者福祉課の職員が来所、状況確認と関係職員への聞き取りを行った。静岡市からの指示を受けて内部調査を行った。 今回の虐待通報に関して、静岡市児童処遇審査部会を開催した結果、「本件に関しては、虐待の認定はできない。虐待があったともなかったともいえない状態」と判断され、静岡市障害者福祉課より改善指導事項 (3 頁) が示された。 現在、指導事項を踏まえ、〈分析・検証〉、〈マニュアル・手順書の作成〉、〈研修の実施〉、〈情報共有〉、〈職員研修および教育〉、〈療育および余暇の充実〉などの改善策に取り組んでいる。(4 頁～5 頁)

社会福祉法人 恩賜財団済生会支部静岡県済生会 様
(静岡医療福祉センター児童部)

静岡市長 田辺 信宏

障害福祉サービス事業者等の実地指導の実施結果について (通知)

平成 28 年 11 月 24 日に実施した実地指導について、下記のとおり通知します。
改善指導事項については、是正・改善の具体的計画を策定の上、別紙様式により報告してください。
なお、助言指導事項については報告を必要としませんが、速やかに改善してください。

記

1 改善指導事項

- ① 虐待通報による聞取調査において、トラブルが発生した際の対応が支援員に浸透しておらず、その結果、適切な対応が取られなかった現状が確認されたため、下記について対応を行うこと。
 - ・利用者間トラブルにおける対応マニュアルを作成し研修を行うこと。
 - ・利用者同志の喧嘩について 2 人で対応することとしながらも、現実には 1 名対応であったため、対応方法を周知徹底すること。
- ② 虐待通報に関する聞取調査において、支援員から「ここは病院であるため」との発言が多く聞かれ、医療型障害児入所施設としての意識が希薄であるため、職員に福祉施設の職員であることを認識させること。
- ③ 利用者間のトラブルを未然に防ぐために、利用者に対する療育について見直しを行うこと。

2 助言指導事項 (回答不要)

特になし

3 報告期限

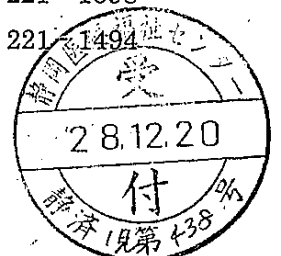
平成 29 年 1 月 20 日 (金) 必着

静岡市障害者福祉課

自立支援係

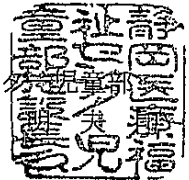
電話 054 - 221 - 1098

FAX 054 - 221 - 1494



静岡市長 様

事業者名 静岡医療福祉センター
代表者名 施設長 森 山



平成 28 年度障害福祉サービス事業者等の実施（書面）指導結果に係る是正・改善計画について（報告）

平成 28 年 12 月 20 日付け 28 静保健障第 5625 号により通知のあったこのことについて、下記のとおり報告します。

記

是正・改善を要する事項		改善報告（計画）	
項目	具体的内容	時期	具体的な方法
1 改善指導 事項	<p>① 虐待通報による聞取調査において、トラブルが発生した際の対応が支援員に浸透しておらず、その結果、適切な対応が取られなかった現状が確認されたため、下記について対応を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者間トラブルにおける対応マニュアルを作成し研修を行うこと。 ・利用者同士の喧嘩について 2 人で対応することとしながらも、現実には 1 名対応であったため、対応方法を周知徹底すること。 	平成 29 年 1～3 月	<p>【分析・検証】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去 5 年間に起きた入所児同士の喧嘩やトラブルなどを含め、アクシデント・インシデント報告書等の資料から施設内で起こり得る事象を分析・検証する。 <p>【マニュアル・手順書の作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また分析・検証した後、実際の人員配置や建物構造・生活動線の要件に留意して、事故・事件等防止マニュアル（仮称）と協力手順書（仮称）を作成し、職員に対する研修及び教育を図っていく。 <p>【研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は、全職員を対象として、年 2 回（6 月、1 月）の職員研修会を活用してマニュアルについて周知徹底する。また、職員の新規および中途採用時においても同様の内容の研修を行う。 <p>【情報共有】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクシデント・インシデント報告を含め、毎月開催している主任者会議にて情報集約し、各部署職員へ伝達講習する。

裏へ続く

是正・改善を要する事項		改善報告（計画）	
項目	具体的内容	時期	具体的な方法
1 改善指導 事項	② 虐待通報に関する聞取調査において支援員から「ここは病院であるため」との発言が多く聞かれ医療型障害児入所施設としての意識が希薄であるため職員に福祉施設の職員であることを認識させること。	平成 29 年 1～3 月	<p>【職員研修および教育】</p> <p>・昨年 12 月に開催された全国社会福祉協議会主催の障害者虐待防止リーダー職員研修会資料をもとに、各部署で伝達講習（または読み合わせ）を行う。</p> <p>また、入所児への支援スキル向上を目標に、質を担保するため、介護・接遇等の入所児や家族支援に関わる業務手順書を作成し、業務の標準化を図っていく。</p>
	③ 利用者間のトラブルを未然に防ぐために、利用者に対する療育について見直しを行うこと。	平成 29 年 1～3 月	<p>【療育および余暇の充実】</p> <p>・現在は四季ごとの行事に加え、毎月誕生会を行い、入所児に対して季節感や幸福感を提供できるように立案・実施している。</p> <p>今後は、放課後及び夕食後の余暇支援充実に向けて、以下の態勢整備を図る。</p> <p>A) 職員の業務見直し 早番、日勤、遅番が入所児に対して、今以上に関わる時間を確保する。 また、施設方針として必要な職員の採用・補充については、法人支部・施設長・事務部主幹・看護師長と協議する。</p> <p>B) 療育の「育」の部分を強化 入院治療のみならず、養育・育成という発達支援・発達保障の視点で入所児を捉える意識を研修（内部・外部）で高める。 研修参加については、当施設小児科が講師のテーマなどは各所属長等で調整し、積極的に活用していく。</p>

時 期 : ②平成 29 年 1 月 4 日
受付苦情内容 (原文)
① (2 頁) のケースと同じ入所児Aから、職員Cによる虐待の訴えが、再び児童部・看護師へ口頭でなされた。
状況説明
平成 29 年 1 月 4 日 22 : 30 頃、居室のベッド上で入所児Aがマスターベーションをしている時に、見回りのため訪室した職員に股間を引っ張られたとの訴え。 静岡市障害者福祉課へ児童部側から通報した。
回答 (対応)
内部調査を行い、静岡市障害者福祉課へ報告。中央児童相談所の職員が来所し、児童との面接を行った。面接内容は中央児童相談所から静岡市障害者福祉課へ報告された。静岡市障害者福祉課の職員が来所し、調査報告を行った児童部・児童指導員に状況確認等の聞き取りを行った。 今回の虐待通報に関して、静岡市障害者福祉課より「本件に関しては、虐待認定は出来ない。」との調査結果報告があった。 現在、① (2 頁) のケースの対策に加え、〈リスク管理〉、〈支援に対する不満の解消〉、〈当該職員と当該児童の 1 対 1 の接触を避ける〉などの改善策に取り組んでいる。

時 期 ： 平成 29 年 8 月 1 日

受付苦情内容（原文）

職員の発言についての苦情

〔入所児童（中学 3 年生、14 歳、女子）の叔母より電話にて〕

姪は、無断外出(7月 21 日)をした。その行為はよくないと思う。無断外出の翌日(22 日)に、(叔母が)面会に川奈臨海学園へ行った際、職員からの話を受けたが、その内容について受け止めきれないでいる。

職員から、姪の様子の説明を受けた。その説明から、「今後も、無断外出のような行動があると、学園には、いられないかもしれない。通塾や高校へは行くことができないかもしれない」と受け止めた。

また、姪と話す中で、無断外出をした行動もよくないが、職員からの言葉かけの中で、非難されるような言われ方をしている。姪は、ここで生活するしかないと思っている中、そのような言われ方をされ、人格を否定されてしまうように受け止めたようだ。姪の生活を追い込むような発言をする職員がいるようであり、中学生で反抗的なこともあると思うが、姪の気持ちを追い込むような発言は避けてほしい。この状況を施設長に伝えたかった。話をし、理解してもらえたらよい。該当の職員へどのような思いで伝えたのか確認してほしい。

状況説明

7 月 21 日、上記入所児童(中学 3 年生、14 歳、女子)：入所歴 7 年〕が、職員の態度に不満を持ち 2 名(中学 3 年生、女子)で無断外出した。職員は、施設の内外を捜索したが、20 時過ぎても帰園しない為、学園から警察へ届け出た結果、同日 22 時 20 分に伊東市内で無事保護。

帰園後、自らの行動を振り返るために、個室にて個別の対応を行っていた。

翌 22 日、保護者である叔母が面会に来園時、顛末を報告した。

8 月 1 日、叔母から電話にて上記内容の訴えがあった。

回答（対応）

7月23日当該職員（入職6年）に確認した。「叔母と話す中で、現在、姪が個室対応・個別対応の最中で、通塾は再び無断外出に繋がることも考えられるため、現在は通塾させないという意味である。高校進学については、本人に勉強をやる気になってもらいたいことと、職員に嫌悪感を抱く場面があっても、川奈学園での生活をするを受け止めていないと高校へ進学しても続かないという意味合いで説明をした。丁寧に状況を説明し、その場では叔母からも共感・同感を得たように思えた。しかし、結果的には上記のように思われてしまったことについて申し訳なく思い反省する。

施設長からは、職員全体へ、自分の発言を相手がどのように受け止めるか今一度考えることを求めた。

静岡県川奈臨海学園 意見箱について

平成 28 年度静岡県指導監査等で、苦情受付について、子どもたちの要望や意見と苦情については、分けて対応してはどうかとアドバイスをもらい、平成 28 年度から検討してきました。

今回、平成 28 年 8 月から平成 29 年 1 月までの意見箱へ入っていた意見を下記のように対応しました。

意見箱について 平成 28 年 8 月 2 日～平成 29 年 1 月 23 日 受付についての回答

意見箱に入っていた意見について、回答します。皆さんが意見を書いてから、だいぶ経ってしまっただけの回答で、ごめんなさい。

皆さんの意見について、解決できるように、職員とも相談しました。皆さんの考えている事はしっかり受け止めます。

皆さんも、職員の話、学園の約束、日課は守りましょう。みんなが生活しやすい川奈臨海学園となるよう、協力していきましょう。

意見箱に意見を入れる時は名前を書かなくてもよいと伝えてはありますが、だれからの意見か、わからないことが多く、解決してあげられないことがあります。もし、名前を書いても大丈夫と思う人は、名前を書いてください。

川奈臨海学園 竹居 昭子

受付日	意 見	回 答
8 月 2 日	さかなのあぶらが多い。 あぶらっこい。さかなが でることが多い。	あぶらっこい場合はその場で職員または給食さんへ伝えてください。魚屋さんに確認します。 魚がにがてな人の意見でしょうか。魚も少しずつ好きになってほしいです。メニューには魚は組み込みます。調理方法を工夫します。
8 月 2 日	えんぴつをいれてほしい	補充したと思いますが、足りない場合は、その場にいる職員へ伝えてください。状況がわかればすぐに入れてもらうようにします。
8 月 2 日	無視したりすぐいらつくし、そういうことが、大きい	お友だちとのトラブルのようですね。いやだったのですね。その場にいる職員や担当の職員へ相談してください。みんなで解決しましょう。部屋会議を開きましょう。
9 月 2 日	調理パンの種類を変えてほしい。22 日の夕食のお弁当はみな同じだったけど、今度は自分たちで選べるようにしてほしい。	調理パンの種類は検討します。 お弁当は、次回からは選べるようにしてもらいます。

受付日	意 見	回 答
9月2日	ボールペンをかりてなくした。弁償してほしい	部屋での話し合いをお願いしました。解決したと思いますが、どうだったでしょう。
9月14日	〇〇さんがいつもあさ起きてうるさい。まねする。あそんでいると人をとってくる。嫌になる。どうしたらよいですか	その場にいる職員へ相談するか担当の職員へ相談してください。担当へは伝えました。解決できましたか。
9月14日	へや替えの日をちがくしてほしい。 まんがを入れ替えてほしい。ケーキがでてほしい。	部屋替えは、年度の切り替えです。マンガなどどのようなものが読みたいのか話しやすい職員へ伝えてください。ケーキはいつもは出せませんが、給食さんへ伝えておきます。(デザートで出たと思います)
9月14日	遊んでいるとついてくる	どのような様子であったか、その場にいる職員に教えてくださいね。遊んでいるところへついてきて、嫌な思いをしてしまったのですね。また、嫌な思いをするようなときは相談してください。

他にも、名前を挙げて、意見箱に入れてあった意見もありました。各担当さんへ対応をお願いしましたが、話し合ってもらえましたか。

受付日	意 見	回 答
11月9日	〇〇先生がうざいです	どのような場面でのことだったのでしょうか。状況を話しやすい職員へ話をしましょう。何かあれば教えてくださいね。
11月9日	いつになったら、パソコンが使えるか。	パソコンが使いたい時は、職員に伝えてください。使用目的や使用方法は確認しますが、心理室で使用できるようにしています。
11月9日	実習生との関わり方	どのような場面であるかその場で職員へ伝えてください。実習生の方にも確認します。
1月23日	放送をわかりやすくしてほしい。ジュースの販売を知らせる放送はわかりやすくしてほしい。	職員の中で確認してもらおうようにします。また、わかりにくい場合があれば、その場で伝えてください。

受付日	意 見	回 答
1月23日	鶏肉の皮が苦手なのでは ずしてほしい。	給食さんに確認しました。皮がついている 方がパサつきは少ないので、食べやすいと 思います。ただし、どうしても食べること ができないのであれば、魚の皮と同様に検 討してもらってくださいということでした。 (残してもよいと思います) 検討して もらいます。
1月23日	卵かけごはんを出してほ しい。	保健所から出してもよいという許可がえ られませんでした。ごめんなさい。
1月23日	パンをジャム付きでトー ストにしてほしい。	トーストを時々出してもらおうよう給食さ んに頼みました。その後、出ましたか。

