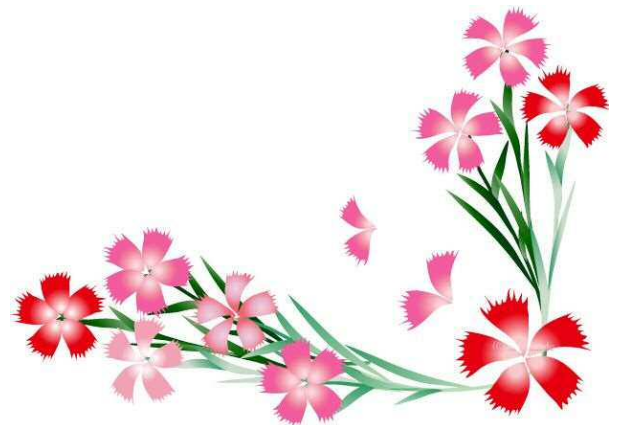


平成29年度 第2回静岡県済生会第三者委員会

日時 平成30年3月23日〔金〕午後2時00分
場所 静岡済生会総合病院 地下1階 講堂



第2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
 - 静岡県川奈臨海学園 2
 - 静岡市桜の園 7

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 : 平成29年6月20日
受付苦情内容 (原文)
児童の意見箱から 「たばこ臭い人がいる」
状況説明
児童の意見箱に投稿されていた。 どのタイミングでこのように感じたのか、誰のことであるか子どもたちに確認したが、たぶん児童指導員Aや児童指導員Bではないかと言う子どもはいた。その子どもの話では、「ちょっと、服とか臭い時があるかも」「煙草のにおいがする」という話が聞かれた。
回答 (対応)
「川奈臨海学園敷地内での喫煙は、禁止となっています。職員の中には喫煙をする職員もいます。敷地外で喫煙をしてきた後や衣類に染み付いた煙草臭が子どもたちにとっては、臭うことがありますので、喫煙する職員は、子どもの意見としてあがっていることを伝えます」と子どもたちへ伝えた。 職員へは、子どもたちから意見が上がっているのを、各職員意識してほしいこと、衣類に臭いが染み付いている場合があり、その臭いが子どもによっては、不快に思う子がいることを承知して行動してほしいと伝えた。

時 期 : 平成29年8月1日
受付苦情内容 (原文)
<p>入所児童（中学3年生、14歳、女子）の叔母より電話にて職員 の発言についての苦情</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、理解してもらえるならよい。該当の職員へどのような思いで 伝えたのか確認をしてほしい。</p>
<p>状況説明</p> <p>7月21日、上記入所児童〔14歳(中学3年女子)：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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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とした。

職員全体へは、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。

<職員とともに再確認したこと>

川奈臨海学園基本理念を確認し、日々、子どもたちに必要な支援を考え、継続して行うよう、職員と共に確認した。

（具体的に、下記のとおり）

- ・子どもたちに先の見通しが持てるような支援を行う。
- ・子どもたちの話を聞くこと。
- ・個々の子どもの理解力に合わせて説明し、わかるまでしっかり支援する。
- ・職員間で共通理解を持ち、つなげる支援をする。
- ・子どもたちが不安な気持ちや見捨てられ感を感じないような支援を行う。
- ・職員も孤立しないよう、職員間のコミュニケーションを大切にし、職員同士お互い相談できる環境を保てるようにする。

時 期 : 平成 29 年 8 月 26 日
受付苦情内容 (原文)
<p>職員の態度についての苦情</p> <p>行事夏祭りの最中に、児童Cの父親が、児童指導員Aを連れて、施設長の元へ来て、苦情を伝えた。状況を施設長に伝えたかった。児童指導員Aには態度を改めてほしい。</p>
<p>状況説明</p> <p>児童Cの父親からの苦情内容</p> <p>夏まつり当日、児童Cの父親、母親及び妹とともに夏まつり行事に参加していた。児童Cも家族のところで、夏祭りを楽しんでいた。担当である児童指導員Aは、駐車場係をしており、担当する児童Cに、自分（児童指導員A）のチケットを渡し、「チケットで交換してきてほしい」と使い走りさせた。なぜ、うちの子だけに行くのか。使うのか、馬鹿にしているのかとの訴えあり。また、帰省で家に帰ってきた際に、児童Cは、児童指導員Aを怖がっている。児童指導員Aへは伝えたが、父親としても収まり切れず、施設長へもわかってもらいたい。このような行為をしていることを県へ報告しようと思う。</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>○その場で父親の意見を聞き、施設長と児童指導員Aともに謝罪をした。その後、児童指導員Aへ事情聴取し、確認することを伝え、父親へは了承を得た。</p> <p>○児童指導員Aへ聴取 夏祭り行事の際、駐車場係をしており、その場を離れることができず、模擬店へのチケット交換に行くことができなかつたので、児童Cに頼んだ。本人も「いいよ」と言って、行ってくれたのでよいと思った。しかし、その行為が、父親へこのように思わせてしまったことは申し訳ないと思う。 (その場では、謝罪した。父親の怒りはおさまらない様子であった) 母親もその様子を見ていたが、児童指導員Aが児童Cへ依頼したことをよくは思っていなかった。</p> <p>○児童Cへ確認 児童指導員Aが「チケット換えて来て」と言ったので、「いいよ」と言い、行ってあげた。特に嫌ではなかつた。お父さんが、心配はしてくれ</p>

た。帰省中に話した内容について、どのような気持ちであったかと確認したところ、怖いと思ったことはあるが、今は大丈夫とのこと。

○父親及び家族への説明

児童指導員Aへ施設長から指導したことを再度伝え、謝罪した。父親も納得はしていただいた。

○8月28日管轄の東部児童相談所 児童Cの担当ケースワーカーへ連絡し経過説明

父親から県（児相）へ連絡が入った場合、何らかのご指示をくださいと伝えた。

○それ以降の対応

その後、父親からの訴えはない。

以降の帰省の様子等を本児童へも継続して主任または施設長が確認。

児童指導員Aとの関係についても施設長が定期的に確認を継続している。

時 期 : 平成 29 年 9 月 14 日
受付苦情内容 (原文) 「どうにかしてよ！夜勤者 B さんを何とかしてよ。あの人はいつも上から目線で物を言って、色々頭ごなしに言うてくる。私だって頭はしっかりしているからわかるのよ。私も施設で暮らすうえで我慢しなければならぬことがあることだってわかっているから今まであの人に対してずっと我慢してきたけど、もう我慢も限界。今回は捨て台詞も吐かれたし。なんとかして」と興奮した利用者 A さんより夜勤者 B に対する苦情をもう一人の夜勤者 C に訴えたものです。
状況説明 20 時に消灯しようとした夜勤者 B に対して、A さんが「これからトイレに行くのでまだ消灯しないで」と夜勤者 B に伝えた 10 分後に、コールで A さんからトイレ依頼があったため、夜勤者 B が A さんに「さっき言うてくれればいいのか」と言ったことに対して A さんから出た苦情です。
回答 (対応) 9 月 15 日に苦情受付担当者より A さんより事情を伺う。 A さんからは、既に夜勤者 B から謝罪の言葉があったとのことで落ち着いて話をしてください。夜勤者 A に対して今回の言動だけではなく、「車いすにそんな座り方をして」とか「あんたは気楽でいいね」等言われ距離を置くようにしていたと話される。 9 月 20 日、夜勤者 B より事情を聴く。 A さんはいつも 20 時にトイレに行かれるので「今日はまだかな」と思ったが、その 10 分後にコールがあったので「さっき言うてくれればいいのか」と言ったことは事実だが、強い口調で言ったわけではなかった。自分も伝え方に言葉足らずの所があるので気を付けたいと話に出る。 「車いすにそんな座り方をして」「あんたは気楽でいいね」と言った覚えはないとのこと。 夜勤者 B には、言葉のかけ方や捉え方は人によって違うこと、相手の気持ちになり対応し、わかりやすい伝え方を心がけてほしいと伝え、夜勤者 B が A さんに謝罪をしたことで終結しました。

