

平成27年度

第2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)

平成27年12月18日（金）14：00～
静岡済生会総合病院 地下1階 講堂
静岡市駿河区小鹿一丁目1番1号
電話 054-285-6171

社会福祉法人恩賜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

(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年度前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 2
 - 静岡市桜の園 4
 - 小鹿なでしこ苑 5

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

平成27年12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
	杉浦 嘉彦	医務科主査	
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 優子	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 (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 27 年 5 月 11 日

受付苦情内容（原文）

先生の言葉づかいは まだ悪い気がします。「てめえ」とかいっているのをきいたことがあるけど「お前」とかちゃんと人の名前があるだからちゃんと名前でよんではほしいです。

状況説明

無記名の投書でした。（この意見を記入した児童は不明です）

数名の児童に確認をしました。

児童への指導中のできごとを聞いたようです。いつ、どこで、だれが、どの状況でなど詳細がわかりませんでしたが、子どもは不愉快に感じたということです。

回答（対応）

以下の様に回答を貼りだしました。

「ごめんなさい 聞き苦しかったと思います。申し訳なかったです。

会議で職員全体に、名前で呼ぶなど、心がけるよう話をしました。」

職員へは、朝礼や職員会議などで、継続的に確認するようにしております。

施設名：静岡県川奈臨海学園

時 期 : 平成 27 年 5 月 25 日

受付苦情内容（原文）

ゲームを出す時間を 2 時からにして下さい。

当番が変わってゲームを出す時間が早くなつた。○○ではなく、△△にしてほしい。△△の時間は、きまつた時間に出してくれる。○○だと、出す時間が早すぎる。45 分に出している時がある。

状況説明

現在、子どもたちのゲームは、一括してゲームロッカーで保管しています。扉に施錠をして、時間以外には取り出せないように保管しています。ゲームをしてよい時間になると、係りが職員から鍵を借りて施錠を解除し、使いたい人たちに渡して、用紙にチェックしています。施錠を解除する時間が、学校が休みの日の午後 2 時となっており、時間が過ぎると再び施錠をします。

今度のゲーム係が早く出し過ぎて、自分が時間通りに取りに行った時には、すでに出し終わってしまっていて、出来なかつたのではないかと思われます。前の係のりお君の様に時間通り出してほしいという要求だと思います。

現在は、又△△君に戻っています。

回答（対応）

以下のように回答しました

「ゲームを出す時間は 2 時からです。今はまたゲーム係が△△君になつているようです。△△君は時間に正確ですばらしいです。でも、時々早い時があるので気を付けて下さい。」

<対応>

職員がゲームロッカーの鍵を管理しているので、係りが早く鍵を取りに来ても時間が来るまでは鍵をわたさないように指示をしました。また係りの児童にも時間を守って欲しいと依頼しました。

施設名：静岡市桜の園

時 期 : 平成 27 年 4 月 8 日

受付苦情内容（原文）

(男性の) 職員が怖い。ショートステイを使うときにいつも嫌だ。

状況説明

月に 1 回 (2 泊) 程度利用する男性からの苦情。4 月 6 日～8 日までの利用の最終日に、職員への訴え。以前からその職員について度々「怖い」「嫌い」などの訴えあり。

回答（対応）

該当する職員に注意（声のかけ方等）を行った。今後本人の利用時には、女性の職員などとなるべく対応するなど配慮を行う。

※静岡市への定期報告済

施設名：小鹿なでしこ苑

時 期 : 平成 27 年 6 月 23 日
家族への報告について

受付苦情内容（原文）

1ヶ月前ほど前に長女が面会に来たとき、右ほほにある青あざはどうしたのかと職員に尋ねたところ「知らない」と言われたらしい。最近福祉施設での虐待がテレビでも報じられているせいか、長女は虐待ではないかと憤慨していた。これだけ良く見てもらっていて、さすがにそれはないと思う・・・と長女をたしなめはしたが、私も何も報告を受けているわけではないので、それ以上言えなかった。実際のところ何があったのでしょうか。

状況説明

男性入居者の面会に来た長女が、入居者の右ほほにある青あざを発見し、職員に尋ねた時の出来事について、入居者の妻からの訴えがあった。

通常であれば青あざを発見した時に家族へ報告をしているのだが、本件では家族への報告がされていなかった。

また、尋ねられた職員は入居者の変化に疑問を持たず、長女から尋ねられたときも他の職員に聞いて原因を追究しようとしなかった。

回答（対応）

その後、ユニットリーダー、相談員から妻へ謝罪をした。

青あざが出来た原因は不明であったが、推測ではあるが出来た原因を伝えたところ虐待ではないと納得された。

同じようなことが起こらないよう、内出血や皮膚剥離などを発見した時点で速やかに家族へ報告する旨を伝えた。

