

第三者委員会公開用資料

施設名	静岡済生会療育センター令和	時 期	令和元年10月4日
1 苦情の概要			
<ul style="list-style-type: none">・ 駐車場が狭く駐車できない。病院と統合したことを知らなかった。会計時の待ち時間が長く、予約専用ダイヤルの受付時間が短い。			
2 施設の対応			
<ul style="list-style-type: none">・ 駐車スペースを新たに3台確保するとともに、近隣の有料駐車場への案内も行った。会計時の待ち時間は、委託会社に応援人員を依頼し短縮を図ったほか、リハビリ予約は直接、療育技術科と行えるよう改善した。			
3 委員会での主な意見			
<ul style="list-style-type: none">・ 統合については、患者からアンケートを取った方がよかったのではないか。・ 人手が足りないのならばボランティアの活用も検討してみたらどうか。			
4 意見を踏まえた改善			
<ul style="list-style-type: none">・ 今後はボランティアの活用も検討していく。			

第三者委員会公開用資料

施設名	静岡済生会療育センター令和	時 期	令和2年3月6日
1 苦情の概要			
・ 駐車場が混んでいるので、上手に捌ける駐車場担当者を変更しないでほしい。			
2 施設の対応			
・ 施設の経営状況、障害者雇用確保の観点から障害者雇用職員に変更した。			
3 委員会での主な意見			
・ 駐車場が狭く、また2ヵ所にあるため運用が大変だが工夫して行ってほしい。 ・ 障害者雇用は良いことだが、経営状況を理由とすると誤解を招きかねない。			
4 意見を踏まえた改善			
・ 今後も障害者雇用の目的を十分認識し運営していく。			

第三者委員会公開用資料

施設名	なでしこ保育園 放課後児童クラブ	時 期	令和2年4月20日
1 苦情の概要			
<ul style="list-style-type: none">・ コロナ禍による小学校臨時休校時に、放課後児童クラブに受け入れをした児童が別の児童を蹴り鼻出血。事実の報告等保護者対応が不十分となり、更に鼻出血児の親の思いに気づくことができず保護者に不信感を抱かせてしまった。			
2 施設の対応			
<ul style="list-style-type: none">・ 連携や伝達の不十分だったことを保護者に謝罪し、対応を副園長に限定した。・ ミスの要因を検証し、報告ルールの改善を行い保護者に報告した。			
3 委員会での主な意見			
<ul style="list-style-type: none">・ 最初にしっかり報告していれば大きな問題にはならなかったはずなのに残念。・ 放課後児童クラブ運営指針を確認すること、事故対応等リスクマネジメントの再確認と見直しを行っていくことが大切。・ 二人の児童の心のケアが必要な場合もある為、今後の様子を把握していくこと。			
4 意見を踏まえた改善			
<ul style="list-style-type: none">・ 事故やトラブルが起きた時の対応について、職員全員での確認と検討を定期的に行っていく。放課後児童クラブ運営指針の確認を行い、職員間で徹底する。・ 事故後の児童の心のケアについては、十分に注意していく。			

第三者委員会公開用資料

施設名	特別養護老人ホーム 小鹿苑	時 期	令和2年5月28日
1 苦情の概要	<ul style="list-style-type: none">・利用者の家族から差し入れられたおやつを利用者が自己管理することについて、担当職員には了解をもらっていたが、事情を知らない他の職員が預かったため、没収されてしまったと思った。		
2 施設の対応	<ul style="list-style-type: none">・職員への伝達が不十分であったことを利用者及び家族に謝罪し、今後のおやつの提供方法について取り決めをした。利用者及び家族は対応に納得された。		
3 委員会での主な意見	<ul style="list-style-type: none">・引継ぎが徹底されなかったことが問題である。・利用者の話を丁寧に聞いてあげること。また、医療的見地から必要性があれば、利用者に対し丁寧に説明すること・利用者対応は時に管理的な意識に陥りやすいので注意すること		
4 意見を踏まえた改善	<ul style="list-style-type: none">・ブロックノート(連絡帳)を活用し、しっかりと情報を共有する。・利用者の日々の健康状態を把握し、変化が見られた場合は、その都度丁寧に説明し理解を得る。・利用者担当を中心に、利用者及び家族の要望を把握し、利用者が納得して穏やかに生活できるように継続して支援する。		

第三者委員会公開用資料

施設名	静岡県川奈臨海学園	時 期	令和2年7月13日
1 苦情の概要			
<p>地域小規模児童養護施設「わかな」のA児童より、食事の際にB職員から肘を叩かれるとの訴えがあった。</p>			
2 施設の対応			
<p>A児童から、施設長が内容を聞き取った後、7月14日にB職員へ調査を行った。</p> <p>「わかな」で勤務しているB職員は食事態度をしっかりとさせたいと思い、声をかけながら励まし、姿勢を正すように伝えていたが、その後注意喚起のつもりで肘あたりを触って促すようにしていた。しかしそれでもなかなか態度が直らないため、5月15日から7月11日の間に、A児童の肘を叩いてしまった。</p> <p>B職員は該当児童及び「わかな」で生活する他の児童へ謝罪し、しばらくの間、出勤を控え、A児童の保護者へ施設長とB職員から謝罪を行った。</p> <p>その後、施設長とB職員で話し合い、A児童との信頼回復に努め、このような行為は絶対に行わないことを約束し、勤務に復帰させた。</p> <p>施設長から全職員に、このような行為を行わないように徹底を図った。</p>			
3 委員会での主な意見			
<ul style="list-style-type: none">・権利擁護及び法律の再勉強、基本理念の再確認を行っていくこと。・なぜ同様の行為が子ども・職員ともに続いてしまったのか、それぞれの意見・気持ちをしっかり確認していくこと。			

- ・職員間での情報共有の方法を確立していくこと。

4 意見を踏まえた改善

- ・権利擁護及び法律についての研修を実施。職員個々で行う「児童養護施設における人権擁護のためのチェックリスト」を年4回実施。その結果を施設長が確認し回答に基づき相談に応じ、各職員の適正や特性の理解へと活用していく。
- ・全児童に定期的な聞き取りの実施を行っていく。職員に対しては全体研修のみでなく個々への聞き取りを行い、再発防止の意識を高めていく。
- ・情報共有については、電子システムを導入している為、活用の充実を図る。

