

# 令和4年度 第1回静岡県済生会第三者委員会

日時 令和4年12月23日〔金〕 午後2時00分  
場所 グランディエール ブケトーカイ4階ワルツ



## 第1回静岡県済生会第三者委員会資料目次

(ページ)

- ・静岡県済生会第三者委員名簿 . . . 1
- ・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 . . . 2
  
- ・社会福祉施設における苦情処理の概要説明  
静岡県桜の園 . . . 3

## 静岡県済生会第三者委員名簿

任期：令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

区分	地区	氏名	職業	苦情相談窓口
委員	中西部地区	藤森 克美	弁護士	〒420-0863 静岡市葵区安東柳町1-3 藤森克美法律事務所 054-247-0411
委員	中西部地区	真子 義秋	NPO法人理事長	〒420-0947 静岡市葵区堤町914-417 NPO法人静岡市里親家庭支援センター 054-275-2252
委員	中西部地区	山梨 キイ	社会福祉士	〒424-0926 静岡市清水区村松1-3-7 NPO法人不二見の会 介護ホーム ふじみの家 ここあん 054-334-9164
委員	中西部地区	山田 勝久	静岡市駿河区西豊田地区 社会福祉協議会会長	〒422-8006 静岡市駿河区曲金4-11-25 054-283-7581
委員	東部地区	長崎 良夫	静岡県立東部特別支援学校 校長	〒410-2122 伊豆の国市寺家235 静岡県立東部特別支援学校 055-949-2309
委員	東部地区	福永 博文	浜松学院大学短期大学部 名誉教授	〒430-0855 浜松市南区楊子町173-2 053-442-1874
委員	東部地区	村上 雅啓	元伊東市社会福祉協議会 常務理事	〒414-0053 伊東市荻581-101 0557-37-1393

- ・第三者委員設置規程第4により、理事会で選考・支部長から委嘱
- ・任期 令和4年4月1日～令和7年3月31日（3年間）

令和4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

令和4年10月12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	池田 和久	支部常務理事	
支部事務局	菊地 潔	支部事務局長	054-280-5026
	河村 篤史	次長兼総務管理課課長	
静岡済生会総合病院 (無料低額診療事業)	岡本 好史	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)	杉原 孝幸	園長	054-283-2200
	望月 美穂	副園長代行	
静岡済生会療育センター令和	石山 純三	施設長	054-285-0753
	杉原 孝幸	事務長	
静岡医療福祉センター成人部	池田 和久	施設長	054-285-2402
	大澤多美子	支援課主査	
伊豆医療福祉センター	渡邊 誠司	施設長	055-949-1165
	貫奈 秀明	事務長	
川奈臨海学園	竹居 昭子	施設長	0557-45-0509
	高橋 麻紀	児童育成課長	
静岡市中心身障害児福祉センターいこいの家	早川 恵子	施設長	054-249-3190
	有田 瑞恵	児童育成課 主幹	
小鹿苑	望月 美宏	施設長	054-284-0021
	望月 亜紀	介護サービス課主幹	
小鹿なでしこ苑	増田 信	施設長	054-260-4165
	望月 直人	介護サービス課主査	
静岡市桜の園	磯部 正	施設長	054-296-1110
	望月 祐介	介護サービス課課長	
静岡市中心身障害者ケアセンター	前田知代子	施設長	054-249-3187
	山口 竜矢	支援課 副主任	
ワーク春日	阿部ゆかり	施設長	054-221-1630
	平島 義正	支援課 主任	

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、各施設長が任命する。

時 期：平成4年6月9日  
静岡市障害福祉企画課窓口

受付苦情内容（原文）

葵区内牧の生活介護事業の利用者家族が静岡市障害福祉企画課へ直接出向き陳情（要望）した。具体的内容は以下のとおりである。

- ① **トイレの浣腸をしてくれない。**  
便が出ない。これまでは、常駐の看護師がいなかったのでできないのは承知していたが、今はいるのでできるはず。他の保護者も言っている。
- ② **お風呂は週1回しか入れてもらえていない。**  
希望は毎日入浴してもらいたい。国の基準で週2回というのがあると思う。
- ③ **父母の会を作りたいと考えている。**  
桜の園へ相談したところ、個人情報なので、他の保護者の情報は教えられないと言われた。教えてもらってもいい情報だと思っている。
- ④ **連絡網がない。**  
施設で起こったことを共有したり、災害時に迎えに行けない時などに必要と考える。非常時に対応ができない。
- ⑤ **職員の人手が足りない。**  
桜の園の職員より、1人で2人分を対応しており、手が足りていない。これ以上仕事が増えると対応できないと話をしたことがある。賃金が上がれば対応できると言っていた。※楽寿は365日なので、事務所の努力でできると考えている。

※楽寿 楽寿会・・葵区美和地区で「楽寿の園」等高齢者福祉事業を経営する社会福祉法人

状況説明

※利用者A様は20代。御家族は70代。利用者A様は入所施設を退所後、平成31年4月より家族と二人での自宅生活を開始する。令和3年に自宅の水道が使えなくなり生活継続が困難な状態となる。令和3年5月に転居したことをきっかけに生活介護の利用希望があり、令和3年8月より当施設生活介護の利用を開始。

令和4年5月25日、生活介護の家族会にて利用者A様の家族より要望あり。具体的な内容は下記のとおりで、今後の対応について説明を行った。

（家族）職員や利用者家族と仲良くしたいが、不服な面が多い。今年度の事業計画に「顔の見える関係」とあるが、どういう意味か。

（施設）当施設を知らない事業所や相談員との関係作りという意味合いで考えている。

（家族）施設が半永久に使える訳でもなく痛んでくる。静岡市はどう考えているのか。いつまで使えるのか、細かい所を知りたい。要望書や陳情書を出すことも考えている。予算報告書、収支決算書、財産目録等を説明してもらいたい。

（施設）開所から28年が経過し、老朽化しているので大規模修繕を進めている。今年度は入所のホール天井、浴室工事を計画している。いつまで使うかは静岡

市も見通せないが、現状で長く使ってほしいと言われている。必要な修理は行い、安心して使っていく。まだ理事会で承認を得られていないため令和2年度の書類は閲覧できる。昨年度分（令和3年度分）は理事会承認後に済生会本部から冊子が届くので6～7月以降であれば閲覧可能である。

**(家族)** 建物は50年が限界と言われている。静岡市と話し合っ指定管理が5年契約ならその先のことも考えて進めて行ってほしい。ドライブ外出等もう少し細かく行程なども教えてほしい。お風呂は毎日入れない。ヘルパーも24時間使っているが土日は帰ってしまう。利用日は毎日お風呂に入れてほしい。

**(施設)** 利用日が祝日にあたり入浴できないことについては、週に3～5日利用の方のみ振替日を設け、祝日は事前に分かっているので、前月に振替日を提示して相談させていただく。職員の配置上、振替日の曜日指定は受け付けられないためご了承をお願いしたい。

**(家族)** 施設からの言い方は押し付けがましい感じがする。1か月前だと予定が立てやすい。浣腸は医療行為だから看護師がいるならやってほしい。看護師がやると法律で決まっている。希望者全員に行うと負担が大きいことはわかる。施設に感謝はしているが少し進歩してほしい。ずっと同じだと施設が潰れる。

**(施設)** 浣腸については対応が可能か施設内で確認の上、後日返答させていただく。

利用者A様の家族は、家族会での施設からの回答に納得されず、所管する静岡市障害福祉企画課へ直接出向いて要望を伝えたとと思われる。

#### 回答（対応）

利用者家族の来園時または電話にて以下の説明をする。

- ① 急激な血圧変動による転倒リスクや坐薬挿入時に傷ができるなど身体への負担を考慮して、施設では行わない方針である。
- ② 入浴希望が多く、時間や利用者数に制限があるため現状では週1回が限度である。
- ③ 活動の趣旨に利用者家族の賛同を得ることができれば、父母の会の発足は可能と考える。
- ④ 施設から他の利用者情報を提供することは個人情報保護の観点からできない。
- ⑤ 定められた基準の必要数以上に職員は配置している。