

令和6年度第1回静岡県済生会第三者委員会について

1 日 時 令和7年3月17日（月）14時から

2 場 所 静岡県静岡市駿河区 小鹿苑 福祉交流室

3 出席者 第三者委員 7名中5名出席

施 設 苦情解決統括責任者 各施設苦情解決責任者・苦情

受付担当者 14名

支部事務局 1名 支部監査室 1名

4 案 件 委員会 令和5年度後期以降の施設で受付した苦情案件の

報告及び意見交換

施設名：静岡市桜の園

時 期 : 令和6年1月
受付苦情内容
(入所利用者より) 落とした手帳を拾ってもらいたくてコールをしたがすぐ来なかった。しばらくしてコールに出た支援員が来たときに言い争いになった。第三者委員に話を聞いてほしい。
回答(対応)
第三者委員との面談を実施。利用者、施設側の双方に助言をいただき、理解を得た。

施設名：静岡済生会療育センター令和

時 期 : 令和6年8月
受付苦情内容
静岡市への通報をきっかけに、当施設において入所児に対して職員から虐待にあたる言動があったことが確認された。
回答(対応)
入所児への支援時に本人の協力が得られなかった職員が、不適切な発言や、顎を持って顔を振り向かせた行為が虐待と認定された。 静岡市からの指導に基づき、不適切行為の把握方法の変更、現場職員による改善活動、研修の参加や実施、通報義務の周知等の改善措置を実施することとなった。 第三者委員からは、職員に大きなストレスを抱え込ませないこと、またメンタル面のサポートをとのご意見をいただいた。