

平成 29 年度第 1 回福祉サービス運営委員会が 10 月 18 日（水）本部会議室において開催された。3 名の新委員に委嘱状を交付の後、仲元氏が委員長に選任された。その後事務局および各施設の現状と苦情や要望の状況が報告・協議が行われた。

## 1 本部事務局

- ① 改正社会福祉法による法人運営、使命及び理念の具現化、事業計画進捗状況、職員処遇、功労者表彰について説明
- ② 苦情及び要望等なし  
苦情要望等はなし。

## 2 別府厚生館～13 世帯 50 名

- ① 重点的取組・施設の現状について説明
- ② 苦情～ 自治会（常会）でその内容と対応について報告
  - ・職員の残業が多いのでは ・苗字で呼んで欲しい ・行事のお知らせを早く ・浴室を清潔に
  - ・事務室入口での会話は出入りに支障 ・挨拶をしない母親の指導を ・隣室の家族の諍いが聞こえる
  - \*近隣より ・保育園送迎の歳の子どもの声がうるさいと苦情を言われ、母親が反論
- ③ ヒヤリハット
  - ・園庭で遊んでいた児童の帰宅時間が超過しているのに気付かず声かけが遅れた。
- ④ その他
  - ・子どもの意見表明の機会を確保するため、児童自治会を立ち上げ

## 3 うえの園・清明あけぼの学園

- ① 重点的取組・施設の現状について説明  
うえの園 20 名（定員 20 名）生活介護 定員 20 名、日中一時支援・短期入所定員 2 名、相談支援事業所  
清明あけぼの学園 10 名（定員 10 名）、日中一時支援、短期入所 定員 2 名
- ② 苦情・要望
  - ・新年度に向けての担当者や外出等の要望～サービス管理者に伝え検討
- ③ ヒヤリハット
  - ・転倒～転倒防止のため歩行器購入 ・他害行為～見守り支援強化
- ④ 事故報告
  - ・服薬ミス（個数）・自傷行為 ・他害行為（噛みつき、頭突き） ・不意の行動（単独離園、器具破損）
  - ・利用者の携帯電話を衣類と一緒に洗濯 ・公用車自損事故～ドライブレコーダー設置以後なし

## 4 森の木～本体施設 27 名 地域小規模 10 名

- ①重点的取組と現状について説明
  - ・被虐待児童入所率（70.6%）発達障害（47.1%）
  - ・子育て支援事業（ショートステイ 74 泊） ゆずりは相談等 648 件 通院入院状況 延べ 192 名
- ② 苦情等
  - ・聴き耳頭巾相談～児童の暴言（うざい、死ね等）
  - ・保護者から～身長が伸びない肉を食べさせてないのでは（献立表を送る）
  - ・地域から～コンビニから万引きされたとの連絡
  - ・ボランティアの日程変更が職員に伝わっていない
- ③ ヒヤリハット（2 件）
  - ・園児迎えの際、職員が手を離したら走り出した

#### ④ 事故報告

- ・公用車自損事故（3件）～ドライブレコーダー設置、安全運転意識の高揚

### 5 滝尾保育園

#### ① 重点的取組・現状について説明

- ・190名（定員170名）当局より待機児童対応のために、保育室面積に応じた人数の受入を依頼

#### ② 苦情等

- ・雨天時靴箱やデッキが濡れる
- ・職員間でも「〇〇先生」と呼んだ方が良い
- ・脱毛症の園児に係る他の園児への指導を行って欲しい

近隣より

- ・駐車場入り口に車が並び、自宅から車が出せない

#### ③ ヒヤリハット（25件）事故につながらないように情報を共有

- ・噛みつき
- ・飛び出し
- ・アレルギー等

#### ④ 事故報告

- ・廊下を走ってスライディングをして柱にぶつけ裂傷（一週間後抜糸）
- ・戸外の遊具から転落（レントゲン異常なし）

#### ⑤ 感染症各種、シラミ発生

### 6 明野しいのみ保育園

#### ① 重点的取組・現状について説明

- ・136名（定員138名）

#### ② 要望及び苦情

- ・仲の良い友達と遊んでいて転び機の脚で顎に裂傷したことで、他の発達障害の子に故意にやられたのではないかとの苦情～状況を正しく伝えるとともに機の配置を工夫
- ・噛みつきが続いた件
- ・友達から顔をひっかかれた件
- ・保育士の化粧をしている顔が園児につかないように

近隣から

- ・送迎児の門扉のメッセージ音がうるさい。

#### ③ ヒヤリハット（17件）事故につながらないように全員で情報共有

#### ④ 事故報告（報告書～シェル分析～委員会～回覧～職員会議で報告）

- ・ブロックを持って走り回り、転倒して下唇裂傷～病院受診、消毒
- ・友達と手をつないで遊んでいて転倒テーブルの脚で顎を裂傷～病院受診4針縫合

#### ⑤ 保育中の体調異変

- ・食物アレルギーはないと診断されているが、発疹が頻発～医師により対応が違う
- ・夕方熱性けいれんを起こし、母親職員と救急車で病院搬送し、病院到着時に意識が回復

#### ⑥ 感染症等の状況

各種感染症

#### ⑦ その他

- ・育児発達相談（2件）～ゆずりはとの連携により、療育機関へつなげる
- ・対応が難しい園児と家庭への支援～ゆずりはとの連携、大分市子ども家庭支援センターへの報告

## 協議

### ○ 利用者家族から

- ・ 高齢者の件が問題、一部の家族は無関心である。終の棲家ではないことをもっと説明する必要がある。
- ・ 定員を超える園児の受入、育成クラブ等待機児童問題などによく対応している。
- ・ 見学に行ったとき一番感じが良かったので入園した。食育も充実しており、各種の活動が小学校につながるステップになっている。

### ○ 第3者委員から

- ・ 自治会関係の行事等に積極的に参加している。
- ・ 開設当時は、地域の方々も心配していたが、現在では大変上手くいっている。
- ・ 万引きがあったと言うことで心配しているが、今後はもっと情報収集して関わっていきたい。
- ・ 職員の皆さんの努力がよくわかる。ヒヤリハット、事故報告等を見ると職員側の問題ではなく利用児者側の問題もある。人の行動は予測不可能でこれに対応する要因分析は難しいが、PDCAで繰り返し、様々な手順や仕組みを見直しリスクを軽減することが大切である。また、苦情に対しては①相手の言い分を十分に聞く②相手が求めていることを確認③事実関係の確認④情報開示という手順対応すること。事実関係を把握し、相手の要求が正当なのか判断、出来ること出来ないことを明確にすることが大切である、相手に気押され不要な対応をすると要求がエスカレートする。職員に対応の仕方を周知することが必要である。

最後に「うえの園の高齢化の問題は重要な問題であり今後取り組んでいかねばならない。児童養護施設においても18歳以上の退園後のサポートどのようにしていくかも課題である。毎年各施設で職員面談を行っているが、職員は意識が高く日々職務に邁進していると感じる。一人一人の職員が充実し笑顔で職務に携わることが利用児者の皆さんの幸せにつながると考えている。そうした福祉会であるよう努力をしたい。今後ともご支援をいただきたい。」との有松理事長のお礼の言葉でサービス運営委員会を終了した。