

令和元年度第1回福祉サービス運営委員会が11月20日(水)14:00より本部会議室において開催された。森の木第三者委員、脇藤幸氏が昨年度末で辞任、今年度より溝邊博見氏が就任され委嘱状を交付した。有松理事長、仲元研二委員長のあいさつ後、事務局および各施設の現状と苦情や要望の状況を報告・協議が行われた。

1 本部事務局

- ① 重点的取組、法人の現状について説明
- ② 苦情及び要望等なし

2 別府厚生館

- ① 重点的取組・施設の現状について説明
 - ・定員16世帯、10世帯31名が入所
- ② 苦情～自治会(常会)でその内容と対応について報告
 - ・意見箱の設置場所を移動する。
 - ・意見箱への投書(8件)
 - ・職員の物の言い方に気分が悪い
 - ・郵便物は開けないでほしい(福祉事務所等は施設の物と同封)
 - ・児童間のトラブルで持ち物を勝手に触ってほしくない
 - ・共用部分の美化への協力
 - ・自治会や母子会の役員は順番で担当してはどうか
 - ・口頭によるもの(3件)
 - ・意見箱の場所を人目につかない場所に設置したらどうか
 - ・母子室のドアの開閉音が気になる
 - ・近隣より～別になし
 - ・ブロック塀の改修工事に対する苦情
- ③ ヒヤリハット、事故報告
 - ・職員が通勤途中で前方の車に追突
 - ・児童対応で利用者へ入浴時間の連絡を忘れる
 - ・母子で外出中、ショッピングセンターのエスカレーターから児童が転落(顎を11針縫う)
- ④ その他
 - ・虐待防止、感染症、ハラスメント防止の各委員会
 - ・リスク委員会～エスカレーター事故から、児童や母親のパニック状態等職員の同行等職員間の共有

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 施設入所支援:18名(定員20名) 生活介護:22名(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:相談支援新規契約数件20件
 - ・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
 - ・清明あけぼの学園一時保護 4歳男児4/8～6/18
- ② 苦情・要望
 - ・意見箱
 - ・テレビのBS番組が見たい
 - ・おやつにゴマプリンを出してほしい
 - ・職員が目の前でスマホを触っているのをやめてほしい
 - ・苦情解決員との面談(児童10 成人1名) 特に意見要望なし
- ③ ヒヤリハット
 - ・うえの園 6件 清明あけぼの学園 2件
 - ・自傷行為あり、クッションにてけが防止
 - ・駐輪場にハチの巣を発見し、駆除
 - ・他害行為におよぼうとした利用間に職員が入り未然に防いだ
- ④ 事故報告
 - ・うえの園 16件 清明あけぼの学園 8件
 - ・服薬(薬袋に飲み残し)
 - ・転倒(階段での踏み外し)
 - ・他害行為(利用者同士の接触)
 - ・性的問題行為(プライベートゾーンを触る)
- ⑤ その他
 - ・清明あけぼの学園職員、行事参加中に足の甲骨折
 - ・うえの園、外出支援中に利用者のみ公用車にいたため、心配の連絡が外部に方よりあった

4 森の木

- ① 重点的取組と現状について説明
 - ・本体施設 24名 地域小規模 11名
 - ・被虐待児童入所率(64.7%) 発達障害(17.6%) ひとり親家庭(58.8%)
 - ・子育て支援事業(ショートステイ61泊) 一時保護538日 ゆずりは相談等1,637件
- ② 苦情等
 - ・聴き耳頭巾意見箱への投書(32件)
 - ・ユニット子ども間のトラブルに対する不満
 - ・よく注意する職員への苦情
 - ・進学に対する不満

- ③ 事故報告
 - ・高1男児にソファでの食事はやめるように注意すると、椅子を持ち上げ職員に殴り掛かる職員にけがはなかったが、居室のガラスを破損
 - ・一時保護所入所児童の服薬を誤って他児に飲ませてしまう
- ④ ハラスメント委員会
 - ・ハラスメント防止のため投書箱設置（投書なし）

5 滝尾保育園

- ① 重点的取組・現状について説明
 - ・206名（定員170名） ・一時預かり登録数34名（一日平均8名程度利用）
 - ・児童クラブ登録数56名（加えて土曜日利用4名、長期休暇利用15名）
- ② 苦情等
 - ・投書箱、口頭はなかった。
 近隣より
 - ・自分の家のプランターにゴーヤを植え、保育園のフェンスに這わせ言えたらツルを切られた
 - ・登園時の保護者のマナーが悪い。職員が駐車場で指導をして欲しい
- ③ ヒヤリハット
 - ・毎月末に各クラスのヒヤリハットを提出し、検討、改善、周知する。（毎月平均38件程度）
 - ・毛虫・蜂がいた ・散歩で危険な場所、園庭や室内で躓きそうな場所等の点検 ・水遊び
- ④ 事故報告
 - ・散歩中、よそ見していて石垣に追突 ・転んで口の中を切る ・家庭での事故（鎖骨骨折、
 - ・駐車場で後ろを歩いていた子どもが転び前に倒れた一緒に転んで、おでこを打ち、脳しんとうを起す
 - ・噛みつき、転んで手足に傷、椅子から落ちた等
- ⑤ その他
 - ・感染症～アデノウイルス、手足口病、リンゴ病、ヘルパンギーナ、ヒトメタニューモウイルス
 - ・食物アレルギーによる除去食対応児 7名

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
 - ・4月のクラス担任決めについて
 - ・毎朝登園時ぐずったり、泣いたりする、職員の受入れを大げさにして欲しい
 - ・特別支援で加配職員がいるのに登園時保育士の受入れに来てくれない
 - ・入所の継続資料用紙を、保育室のテーブルに置いていて個人情報管理を指摘される
 近隣から
 - ・仮設工事関係（期間が長い、騒音、道路が汚れる）
- ③ ヒヤリハット
 - ・他県の散歩中交通事故事例を受け、園周辺の散歩コースの危険個所の点検、散歩マップの見直しと散歩計画表の作成及び定期的な情報交換をする
 - ・噛みつき、給食展示のおやつや果物が夕方なくなる、公園の溝に落ちる
- ④ 事故報告（園児の怪我）
 - ・園庭で友達と走っていて接触し転倒、右肘骨折
- ⑤ 感染症等の状況
 - ・嘔吐や下痢、手足口病、ヘルパンギーナ、アデノウィル、とびひ、溶連菌
- ⑥ 園舎改築工事について
 - ・仮設園舎工事～10/1地鎮祭、仮設へ引越し12/7、9日より保育開始

協議

- 利用者家族から
 - ・入所者の高齢化が今後、心配である。
 - ・家族会への参加が少なく、どうなるのか。
 - ・朝の交通指導は、子どももうろうろするし、保護者の車の出入りもあるので助かる。今後も続けて欲しい。
 - ・長く過ごした園舎がなくなるのは寂しいが、仮設も楽しみだ。引越し等大変だが、よろしくお願ひしたい。
- 第3者委員から
 - ・夏祭りや運動会等、お互いの行事を通して関わりがもてている。地域活動にも積極的に参加してもらい、関係性はとても良い。

- ユニット一人の苦情がユニット全員の苦情になる。
- 地域小規模を見学、家庭に近く地域にとけ込んでいると感じた。
- 各施設で重点課題にきちんと取り組んでいてサービスの向上に繋がることは、利用者の満足度となる。ヒヤリハットは小さなものまで協議し、検討されている。
- 利用者との人間関係で難しいものについては、丁寧に説明し、情報が足りないと不平不満となるので情報をしっかり提供するとよい。
- ヒヤリハットや事故で、リスクの発生ごとに分類、処理しておくとうい。また、リスクの仕分けと対応の検討、研修もやってみるとよい。
- 理念が一つ加わったことは、働く職員の生きがいとなり組織も向上する。働く人の意見や提案を事業運営に積極的に取り組むことができる。

褒めのことばやステップアップに向けた意見を今後生かしていきたい。福祉の現場にも機械が増えてくる、あらゆるものにAIが搭載され音声で記録も可能になり福祉もよりよい処理に繋がっている。もう一方にある人とひとのコミュニケーションが大事であると思う。との有松理事長の言葉でサービス運営委員会を終了した。

15 : 40 終了