

令和4年度 第三者委員会報告

日時: 令和5年3月31日(水)午後4時～ 向陽学園 会議室
出席: 第三者委員 宮浦惇一 川中隆志
苦情解決責任者 安城一郎 苦情解決受付担当者 岩崎伸裕 廣瀬千佳子
報告: ①近隣への物の投げ込み
②学校への薬の待たせ忘れ
③スクールバス乗車時のトラブル
④スクールバス停車場所での問題
⑤面会・外出に関する保護者からの苦情 (12月、2月)

- ① 園生と職員で外での清掃(洗車・非常階段)を行っていたが、途中数名の子どもがふざけて追いかけ合いになり、手に持っていた雑巾を投げた際に近隣宅に入ってしまった、職員が謝罪に伺い、雑巾を回収した。
- ② 学校より、給食時に服用予定の薬を持って来ていないと連絡があった。看護師に相談し、帰園後すぐに服用させることを学校に伝え、謝罪を行った。給食時に薬が必要な園生が一目でわかるようにボックスを設置し、休日はそこで保管し、登校前日の勤務者が薬を貼り付ける⇒確認してカバンロッカーに入れる。一連の流れを分かりやすく改善した。
- ③ スクールバス内で複数の中高生男子より叩かれたと担任教諭に助けを求めた。被害児童、加害児童(複数)も学園の子どもらであり、学校より事実確認、聞き取り、指導を求める連絡があった。最初はからかいや悪ふざけから始まり、悪ふざけの境界を超えていじめる構図になってしまった。7名の男子中高生に聞き取りを行い、指導した。CARプログラムなどを用いて、各自指導を行うと共にスクールバスの添乗員とも協議し、連携に努めた。
- ④ 中型スクールバスの降車時刻が飲食店のテイクアウトの弁当販売の時間と重なり、店長より苦情があった。スクールバスの降車場所の協力はこの店長による了承でこれまで行われてきた。通常は弁当販売時間の下校ではないが、学校が短縮授業で下校時間が繰り上がっており、お叱りを受けることとなった。店長の厚意で降車場所の協力を受けているにも関わらず、(店長からすれば)弁当を買いに来るお客の安全が優先されるため、降車する子どものことに気を向けており配慮に欠けた。店長にお詫びすると共に学校の短縮授業などは予め分かっていることなので、一時的に代替の降車場所への変更を中型バスのドライバー及び、迎えに行く職員に朝礼などで伝達し、今後このような事態が生じないようにすることの改善をお伝えし、重ねてお詫びをした。
- ⑤ 入所時の援助計画から外出に制限もなく行われてきた。しかし、最近になって父母との外出・面会について、帰園時に父母間で口論や意見の相違も顕在化したり、不自然で心配な点も感じられていた。平日は父の就労などを理由に父母は子ども家庭センターとの面接も行われていなかった。社会福祉法82条による苦情解決の枠組みで対応してきたが、父母の生活実態や就労などケースワーク上の確認が必要で児童福祉の本質的な問題と切り替え、ケースカンファレンスを行っていくこととした。

<第三者委員の方より>

毎年何かしら問題があるが、今年は件数が少なくて良かった。新型コロナウイルス感染症に伴う制限も緩和され、世間ではコロナ禍も落ち着き、マスクの廃止などもあり、今まで通りの生活に戻ろうとしていこう。スクールバスの問題、親の問題がありましたが、職員の目の届かないところになるので、添乗員さんや学校教諭にしっかりと見ていただかないといけない。近隣への物の投げ込みは今までもあるが、「すいません」ですむことなので大きな問題ではない。昨年12月、保育園での暴行の疑いから、保育士の逮捕、実名報道になった事件があった。私たちのような第三者から見ると保育士個人の問題ではなく、組織として、管理の問題も大きく、児童福祉を行う上で権利擁護と安全管理義務について一層の注意が求められるので職責を果たして欲しい。