

令和 7年度 第三者委員会報告

日時: 令和8年3月31日(火) 午前10時30分～午前12時 向陽学園 遊戯室

出席: 第三者委員 宮浦惇一 山本恵美里

苦情解決責任者 安城一郎

苦情解決受付担当者 田中利和 廣瀬千佳子

議題: ①③⑤⑦⑧私物の紛失・破損

②投薬ミス④園生の飛び出し⑥スクールバスの騒音

内 容

苦情解決受付担当廣瀬より説明・報告の上、協議

①、③、⑤、⑦、⑧ 私物の紛失・破損に関連する苦情が多くあった。

③、⑤は残念ながら紛失して見つからず ③についてはお詫びの上、新たに耳栓を購入して本児に提供。

⑤昨年10月5日(土)母、祖母が入居する高齢者施設へ本児と姉が面会の後、帰園途上、姉から誕生日プレゼントとして、本児に腕時計を購入し手渡された。

帰園時、本児、姉とも腕時計について

学園に伝えていなかったため、今回の面会時に姉より本児が腕時計を紛失したことを知ることとなり他園生が取り込んでいないか含めて、私物を確認するも見つからず。

姉にお詫びすると同時にケース会議で一連の報告と今後について①一時帰宅・外出後に荷物の確認の実施。(1万円を超えるような高価なものに対しては写真に記録)

②本人自身の管理が難しい場合は担当者の私物ロッカーで預かる。

③本人自身で管理できる場合は鍵のある棚で管理し、必要な時に取り出すことを取り決めお伝えした。

①、③、⑤、⑦、⑧、5件の私物の紛失・破損の内、3件が入所児童から職員に直接苦情を訴えるのではなく、入所児童→保護者家族を通しての苦情であったこと。

①についてはゲーム機器本体が故障しており、新しいゲーム機器を買うにはお小遣いを貯めて買うしかないが、面会に来園した母に対してゲーム機器を壊されて困っている話しぶりで訴えたようで母も子どもが被害を受けているかのように同調した様子であった。

⑧については、子どもに人気の「デュエルマスターズ」というカードを基に行う対戦ゲームカード1枚を年少児が部屋に入って折り曲げられたというもの。一般家庭の兄弟間でも起こりがちな中身でもあるけれど施設入所児童の保護者家族は「子どもが施設で不当な扱いを受けていないか」不安にさせる面もあってより丁寧な説明スキルが求められる。

(社会福祉法による)苦情解決の制度が導入されて以降、保護者からの苦情はあったけれど職員の応対・接遇に関することが殆どであった。障害程度の重い入所児童から言語によって直接、苦情の意思表示をすることは稀で**入所児童→保護者家族から苦情**という流れについて真摯に向かい合わねばならない。

子どもが職員に私物が無くなったと訴えても「取り合ってもらえない・解決しない」諦めも背景に潜んでおり、子どもの気持ちに寄り添う客観的な点検を施設養育者に求められる。児童間の物の貸し借り、他児の私物を取り込んだり、児童福祉施設で100%の私物管理は困難なことは仕方がない上で、子ども(入所児童)との信頼関係を築く中で「自分の大切な物が無くなった、壊された」訴え(悲しみ)に際して**誠実に対応する権利擁護**と出来る限り居室の施錠に努めるなどの安全管理義務を果たしていくしかないことを話し合った。

③投薬ミスについては排泄間隔と薬の服用の職員間連携が適切に行われなかった反省にたち役割分担において服薬連携の最終確認を夜勤者が行う体制に改めた。

④子どもの飛び出しは、重大事故につながりかねないヒヤリハット報告であり、施設行事の行程に気を取られて、門扉の電子錠施錠確認が疎かになってしまった。幸い車道に出る手前の駐車場内で子どもを制止させたが電子錠の開錠・施錠確認を徹底させることとした。

⑥スクールバスの乗降場所を近隣の商業施設駐車場を地主さんのご厚意で使わせてもらっており、近隣の民家から苦情が出た以上、駐車場内のスクールバスの停車場所と車体方向を変更する協議をバス会社の乗務員と行い、停車中のアイドリングも最小限にとどめる騒音対策を実施した。