

## 令和4年度 第2回福祉サービス運営委員会報告書

- 1 開催日時 令和5年3月23日(木) 14時～
- 2 会場 大分県福祉会事務局3階会議室
- 3 出席者 (第三者委員) (委員長)仲元研二氏 岡村邦彦氏 吉田 隆氏 溝邊博見氏  
(利用者家族委員) 村田暁美氏 後藤小百合氏  
(事業所委員) 安東一夫施設長 関谷眞佐子施設長 安藤 寛施設長 堤 郁夫施設長  
阿南奈緒美施設長  
(法人代表) 有松一郎理事長
- 4 欠席者 (利用者家族委員) 梶 容子氏
- 5 内容 開会宣言を行い、有松理事長、仲元委員長の挨拶後、委員長の進行で事務局及び各施設の現状と苦情や要望等の状況報告及び協議

### 本部事務局

#### ① 重点的取組、法人の現状

法人の中期事業計画を着実に実現するため、重点的取り組み7項目の報告を行った。

(1) 専門の知識者と共に大分県福祉会の現状を正しく把握し、時代やニーズの変化に応じた業務・サービスの再構築を図る。

- ・法人パンフレットが完成し、法人の事業内容を広く情報発信することができるようになった。
- ・社内報7号、8号を発刊し、職員間の情報共有を行った。
- ・日本財団「みらい福祉施設建築プロジェクト」に応募した新規事業案が採択された。
- ・ホームページの再構築に引き続き取り組む。
- ・コミュニケーションツールを導入し、事業所内外の連絡ツールとして活用を始めた。
- ・サーバーのクラウド化への移行を進めた。

(2) 働きやすい職場環境に取り組む。

- ・アドバイザーが訪問し、職場環境の改善に向けた協議を行った。
- ・業務ソフト及び勤怠管理ソフトの活用が定着し業務の効率化ができた。

(3) 人材育成のための研修を充実させる。

- ・法人の各階層別の研修及びブランディング研修を集合型で実施した
- ・Web研修が主体で、外部の専門的研修に参加した

(4) 国の処遇改善事業を活用し、本会キャリアアップ制度の充実を図る

- ・処遇改善事業を継続し、職員処遇の充実を図った

(5) 公益的事業の充実に努める。

- ・各施設及び児童家庭支援センター、相談支援事業所等で実施している公益的取組は、コロナ禍においても継続実施することができた。

(6) 感染症拡大防止対策の強化を図る。

- ・新型コロナウイルス感染防止に徹底して取り組んできたが、第8波の時期には各事業所での感染が拡大した。危機管理の対応マニュアルによる対応を行い、重篤な事態は回避することができた。

(7) 法人設立70周年記念事業を行う。

- ・記念式典及び記念講演会を開催した。
- ・職員による法人事業所の相互訪問事業、マルシェの実施、70年スタンプやクリアファイルを作成した。

#### ② 法人の状況

- ・令和5年2月、職員の懲戒処分(戒告)を行う。
- ・令和5年1月、大分県福祉保健部指導監査室の定期指導監査を受け、字句修正等の細微な指導はあったが行政指導の対象になるような指摘事項はなかった。

#### ③ 苦情

(1) 匿名職員から職場内での職員のハラスメントに対する法人の対応について通告あり→対象の職員については厳正に処分を行っていることを当該施設において周知した。

(2) 滝尾保育園で実施した青空マルシェの参加者から、車の送迎時の職員の態度が不適切と法人サイトに苦

情がある。→当該施設に改善の協議を行うよう伝える。

④ ヒヤリハット・事故報告～なし。

### 別府厚生館

① 重点的取組・施設の現状

- ・定員 16 世帯（暫定 12 世帯）、今年度これまでにDVで 4 世帯入所、現在 8 世帯 30 名が在籍している。
- ・DV避難で新たに入所した世帯のケアを安心安全を優先し、家族関係再構築に努めた。
- ・新型コロナウイルス感染防止に取り組む中、利用者及び職員に感染者が発生したが、罹患した家庭のケアと拡大防止に努めた。

② 苦情等について

- ・意見箱への投書～なし
- ・口頭によるもの～なし

③ ヒヤリハット、事故報告

- ・非常持出し袋の非常食(1食分)の賞味期限が切れていた→ 定時及び入退所時のチェックを徹底する。

④ その他

- ・0 歳児 RS 感染症で入院する。
- ・コロナ感染 利用者 3 名 ・インフルエンザ感染 利用者 2 名、職員 1 名 ・ノロ感染 利用者 2 名

### うえの園・清明あけぼの学園

① 重点的取組・施設の現状

(うえの園)

○高齢化、障害の重度化に伴う利用者支援の充実

- ・年 2 回個別支援計画作成時に利用者とそのご家族にも生活に関する意向を伺い反映させた。  
また、50 歳代以上の方については、緊急時の医療行為等についての意思決定をするための話しも併せて実施した。
- ・ノーリフティングケア推進委員会中心にリフトを使用した介護技術の向上により利用者の安全安心の確保に努めた。  
職員への腰痛調査と予防対策として職場環境改善を実施した。

(清明あけぼの学園)

○小規模施設の特性を活かした支援の充実

- ・虐待によるトラウマからくる不適切な言動について子どもの苦しみを知り、支援力向上を図るため、大分大学飯田法子准教授によるトラウマインフォームドケアの実践に取り組んできた。
- ・個別支援及びグループワークによるソーシャルスキルトレーニング(SOS 訓練、適切な距離感、別府厚生館の空き部屋を利用したの 1 人暮らし体験)実施した。
- ・高3の子どもの移行先を決定することができた。

○信頼される質の高い福祉サービスの提供

- ・強度行動障害のある方へは個々に支援環境を整えたり、関わり方の統一をすることで不安感の軽減を図った。
- ・権利擁護研修の実施やスキルアップ研修への参加を通して、資質向上に努めた。
- ・感染症対策については、流行状況を考慮し、毎月対応の検討を実施。希望によりワクチン接種5回目の接種を順次実施した。

(うえの園) 施設入所支援：20 名（定員 20 名） 生活介護：29 名うち通所利用 9 名（定員 20 名）

- ・日中一時支援・短期入所定員 2 名 感染症対策の為一時的に受け入れを中止、緊急時は要相談
- ・相談支援事業所：特定相談支援～計画作成並びにモニタリング数 265 件、  
障害児相談支援～計画作成並びにモニタリング数 459 件

(清明あけぼの学園) 施設入所 10 名（定員 10 名）

日中一時支援、短期入所 定員 2 名 感染症対策の为一時的に受入れ中止、緊急時は要相談

① 苦情・要望

- ・意見箱 1 件  
要望 新年度の担当や外出希望 1 件（サビ管対応）
- ・直接 なし

③ ひまわりの約束(苦情解決相談員：野田幸代さんによる聴き取り) 特に困りはないようだ

④ ヒヤリハット(うえの園 3 件、清明あけぼの学園 1 件)

- ・う/利用者単独移動 3F→1F 利用者間で互いが起きそうになり職員が発見
- ・清あ/薬の飲み残しに気づいた

⑤ 事故報告(うえの園 10 件、清明あけぼの学園 5 件)

- ・う/利用者間の他害 2 件(うち 1 件は顔など 12 針縫合)、職員への他害 1 件～廊下等での接触

- 利用者の情緒不安定の情報共有を図る
- ・利用者単独移動 3Fから1Fへ ・薬の飲み忘れ
- ・う/無届離園1件～施錠できていない玄関から出て自動販売機のところに行った→ 玄関等では、施錠の確認をして離れることの徹底
- ・清あ/誤嚥～ 食事介助中唐揚げが詰まった → 食材の適正な大きさを再度周知 嚙む訓練をおやつ時に実施
- ・う/服薬3件 清あ/服薬4件 ～ 飲ませ忘れ → ダブルチェックの徹底
- ・その他～う/ 深爪による出血、 玄関のカードキー紛失  
清あ/個人情報の取扱い（郵送物の宛先違い）

⑤ その他

- ・虐待防止委員会～4月15日不適切な支援発見を受けて改善計画進捗状況報告を実施  
職員への虐待に関する調査結果より、全体的に意識は高まっているものの、支援困難時の個々への負担は大きい。チームによる支援力向上を進めることが有効と思われる。
- ・ハラスメント防止委員会～特記事項なし
- ・感染症対策委員会～新型コロナウイルス感染防止について感染拡大状況に応じた対応を2ヶ月に1回実施し、取りまとめと周知を図った
- ・新型コロナウイルスワクチン接種の5回目を嘱託医の協力のもと希望者には順次実施
- ・職員用の抗原検査簡易キットを整備
- ・感染症対策における特別休暇取得 30名延べ109日（11/1～3/20まで）
- ・感染者：職員18名 利用者う/19名（1/12～2/4） 利用者清あ/5名（12/5～1/17）

森の木

① 重点的取組と現状

- ・社会的養育推進計画の着実な推進に努めた。  
児童家庭支援センター「ゆずりは」、「HOPE」の相談活動の充実に努めた。
- ・施設の地域分散化を推進した。  
県南地域における児童家庭支援センターと連携した地域小規模児童養護施設の開設準備を行った。
- ・働きやすく、安全安心な職場環境の整備を行った。  
風通しの良い職場環境づくりに取り組んだ。
- ・こどもアドボカシーに取り組んだ。  
厚生労働省「子どもの権利擁護モデル事業」を実施した。（アドボケイトによる訪問）

② 入所児童等の現況

- ・本体施設 26名 地域小規模 9名
- ・被虐待児童入所率（77.1%）発達障害（68.9%）ひとり親家庭（68.6%）
- ・子育て支援事業（ショートステイ等135日、一時保護 延61人延908日）ゆずりは・HOPE相談等3318件

② 苦情等

○聴き耳頭巾意見箱への投書（17件）

- ・ユニット子ども間のトラブルに対する不満 → 特定できるものは事実関係を確認、双方の言い分を聴き取り調整した。
- ・家に帰りたい、家族と過ごしたい。→ 児相と協議した後は落ち着いている。

③ ヒヤリハット及び事故報告

(1) ヒヤリハット

- ・幼児の単独移動・・・外遊びから帰園後、本児が玄関先で他児の輪から外れる。ユニットに戻った後に気づき本児を探していると、ホールにいたと他の職員が連れてくる。
- ・児童間トラブルでもみ合いになり首に爪が当たり、みみず腫れができる。

(2) 事故報告

- ・小3男児が学校グラウンドで遊んでいる時に、畑に投げようとした石が育成クラブ職員の車の左ドア後部に当たり傷をつけた。また、友人のメガネの上にランドセルを置いて壊してしまう。
- ・小2男児が学校の掃除時間、女兒に対しほうきの柄で顔を突き、右臉の上に擦過傷を負わせる。

(交通事故)

- ・12/16（金）17:30頃、下校中の中1男児が本園近くの横断歩道上で車と接触事故。右足脛骨下部を骨折し、1泊のみ入院となる。
- ・1/24（金）18:40頃、調理職員が帰宅途中に賀来橋を走行中、対向車線でバイクが雪に滑り転倒、その後方を走行していた車はそのバイクを避けて対向車線にはみ出してきて衝突。双方ケガはなし。
- ・2/25（金）夕方、高校3年生男児が自転車で帰園途中、デイサービス夢工房の送迎車のミラーに接触、

本児怪我無く、相手方車両も損傷なし。警察による事故処理を行い終結した。

- ・3/18(土)夕方、中学3年生男児が外出先から自転車で帰園途中、軽乗用車と接触、本児・相手方共怪我・損傷なし。警察による事故処理を行い終結した。

④その他

- ・毎月、感染症対策委員会を開催。新型コロナウイルス感染症対策等を協議し、感染予防に努めた。
- ・今年度これまでに、児童19名、職員31名が感染したが感染拡大は最小限に止めた。

### 滝尾保育園

① 重点的取組・現状

- ・保育環境を充実させることで保育の質の向上を図っている。最大の保育環境である職員の資質向上のため職員研修の充実に努めるとともに、働きやすい職場づくり、公益的事業の充実を図った
- ・園児数名215(定員200名)

② 苦情・要望等

(1) 本部宛メール

11月26日(土)に実施した青空マルシェへの参加者より、「車での送迎に対する職員の対応が不適切ではないか」と本部宛メールが届いた。

11月29日(火)に、職員にメールの内容を伝え、参加者の心情を察しての柔軟な対応も必要であることや人に対応する時の言葉遣いや態度について各自で振り返りをするよう指導し、再発防止に努めている。

12月5日(月)の施設長会議で、その内容を報告し、職員の意識改革について協議した。

(2) 大分市保育・幼児教育課への電話

3月15日(水)に、一人の保護者が、以下の4つの事を例に挙げ、心配な気持ちを伝えた。

- ・保育士が保育中に携帯をさわっている様子が見られる。
- ・保育士の服装がだらしない。
- ・子どもに傷があったのに説明がなかった。
- ・おむつ替えが適切になされていない。

3月19日(月)10:00に、保育・幼児教育課職員2名が来園し、電話の内容について説明。同日午後職員に伝え、注意喚起した。

③ 事故(病院受診)報告

(1) 11/30(水) 2歳男児 大分社境内の切り株につまずき、鼻下に切り傷

(2) 12/15(水) 4歳女児 サッカーで他児とぶつかり、歯茎に傷(園庭)

※病院受診の有無を問わず、子どもが怪我をした場合、発生状況や対応の経緯、発生要因の分析、今後の対策を様式に記述し、全職員に回覧する。

※毎月、リスクマネジメント委員会を開催し、職員の安全意識を高める。

④ その他

(1) コロナ感染者(11~2月)

- ・園児27名、クラブ児童17名、職員16名

(2) クラス閉鎖

- ・2歳児 さくら組 12月19日~22日

(3) 登園自粛

- ・5歳児きく組 12月14日~20日
- ・3歳児すみれ組 12月17日~20日
- ・2歳児さくら組 1月27日~29日
- ・0歳児梅組 2月3日~6日

### 明野しいのみ保育園

① 重点的取組・現状

- ・子どもの気持ちに寄り添い、意思決定を大切に子ども主体の保育をすすめた。
- ・質の高い保育サービスの提供を進めるため、保護者アンケートを実施し改善に取り組んだ。
- ・安心して働くことのできる職場環境づくりのため、ICT導入や職員配置を充実する取り組みを行い働き方に効果があった。
- ・青少年赤十字の活動において活動推進園の指定を受け地域美化と花いっぱい運動を行い地域貢献の意識を培った。

② 現状

- ・園児数151名(定員152名)

③ 要望及び苦情

- ・隣人より電話で、園児が隣人の飼い犬に向かって何か叫んでおり保育士が注意していたのに対し「保育士が犬が噛むと言った、ウチの犬は噛まない」と立腹、お宅に伺い事情を説明する。

④ ヒヤリハット及び事故報告

○ヒヤリハット～毎月リスク委員会で集計、職員に周知。11月～3月で36件

- ・園庭で転倒・嘔みつき・1F廊下配電盤の施錠忘れ・ロールカーテン紐の垂下り・アレルギー食の配膳間違え・ハンドソープの泡を口に持っていく・公園から道路に出ようとするなど

○事故報告

- ・0歳児(女児) 保育室で転倒し、近くの棚でおでこを強打。病院受診、異常なし
- ・5歳児(男児) 公園で鬼ごっこをしていて左足を挫く。病院受診、捻挫でシップを貼り様子観察
- ・2歳児(女児) 園庭で転倒し上唇小帯を切る。歯科受診、抗生物質処方、様子観察
- ・2歳児(女児) 散歩途中転倒し口を打つ。下前歯に出血とぐらつきあり。歯科受診、様子観察

⑤ 病気・感染症等の状況

- ・新型コロナウイルスによる学級閉鎖 12月に1クラス 登園自粛 12月に1クラス  
新型コロナウイルス感染者 園児22名 職員6名
- ・インフルエンザ感染者 園児35名 職員2名 手足口病 11名
- ・他の感染症発生は少なく感染性胃腸炎、突発性発疹が散見された。

協議

○ 委員より

- ・町内の避難場所として、津波での避難に時間がない場合、別府厚生館の避難階段を利用する訓練を行った。コロナで実施できなかった地域行事ができるように望みたい。(設備を地域の皆様に利用していただくのはありがたい、来年度は地域行事ができるように願っている)
- ・コロナ感染拡大で職員の皆さんにとって業務が大変だっただろうと感じている。交通事故には気をつけてほしい。(コロナで休止していた活動が再開しているので、引き続き気をつけていきたい)
- ・大分市への苦情の内容で、携帯を触っている件については不安な気持ちは理解するが必要に応じて所持している状況である。だらしのない服装の基準は難しい。(携帯は必要に応じて所持している、だらしのない服装や適切なオムツ替えの感じ方には違いがあり判断が難しいが、職員に注意喚起を行った)
- ・マルシェの参加者からの車での送迎に関して、職員は良く対応していたように感じたが(その方にとっては不適切だと感じたということであるので、言葉遣いについて問題が起きないように振り返りをしています)
- ・インフルエンザの感染で最後の発表会ができず残念な思いをしていたが、別日に発表会を開いてもらい心遣いに感謝している。子どもが犬に向かって叫ぶ件は、わが子は言いそうなので申し訳ない。子どもの成長や特性に合わせて対応していただいている。(子どもたちは動物が好きで関わりたい、ただお隣りにはご迷惑もおかけすることが多いので良好な関係づくりをしていきたい)
- ・戒告処分を受けた職員はその後勤務をしていますか。(通常勤務をしています)

○ 岡村委員の総評

- ・法人本部、各施設とも活動目標を定めており取組として素晴らしい。目標が職員に浸透していくようにそれぞれの施設で取り組んでいただきたい。目標は時間経過により風化していくので、新たな目標を設定してそれに向かって一丸となって取り組みをすることが大切です。
- ・苦情というのが本当に理由のあるものかどうか難しいところがある。まず申し出があった場合、不快な思いをさせて申し訳ないという気持ちで接する。情報格差があるところに誤解や行き違いが生まれるので、情報開示、情報共有をする。施設が提示した情報によって姿勢を理解していただくことでかなりの問題は解決する。それでも理不尽な苦情、クレームを言われる方には、その時点で出来ること出来ないことをはっきりと伝える。譲歩をしないことが鉄則、改善すべき点はきちんと伝え理解していただく。苦情解決に関する研修機会があれば受けていただきたい。

○ 理事長あいさつ

苦情の多くは匿名が多いがあえて詮索せず、内容についてしっかり取り組む姿勢で対応している。相手が感じた思いを謙虚に受け止めみんなで共有している。苦情について振り返りを行い積み重ねることで我々も大きく生まれ変わることになると信じている。最前線で働く若い職員から施設長まで施設一丸となってチームワークを発揮して取り組んでいきたい。

閉会

