

【苦情解決委員会報告】

1 令和6年度の社会福祉法人福音寮の各事業について

- (1) 児童養護施設（本園ホーム 3 か所、グループホーム 7 か所）入所定員 57 名
- (2) 母子生活支援施設 入所定員 25 世帯
- (3) 子育て短期支援事業（ショートステイ、トワイライトステイ）利用定員 7 名
- (4) 地域子育て支援拠点事業（おでかけひろば）年間延べ利用者数 2,569 人
- (5) 子どもと家庭を支える学習・生活支援の拠点事業 利用登録定員 40 名
- (6) 放課後児童健全育成事業（学童クラブ）12 か所 児童定員 1,560 名
- (7) 放課後等居場所事業 8 か所 登録児童数 3,339 名
- (8) 保育所（保育園）3 か所 利用定員 183 名

2 社会福祉法人福音寮苦情解決委員会について

社会福祉法人福音寮苦情解決規定に基づき、苦情解決委員会を設置しています。苦情解決委員会は児童養護委員会と母子・学童・保育園等委員会に分かれ、それぞれ年に2回開催しています。児童養護委員会は委員のうち5名、母子・学童・保育園等委員会は委員のうち3名が地域の方や学識者等の第三者委員です。なお、苦情解決委員会は、令和7年度から意見・要望等の対応に関する委員会に名称を変更します。

以下は、各事業の令和6年度の報告（概要）です。

3 ヒヤリハットについて

各事業でヒヤリハットを集計し委員会に報告します。

ヒヤリハットは、インシデント・アクシデントの判断基準を設定して判断しています。

（福音寮におけるインシデント・アクシデントの判断基準）

インシデント	レベル 1	ヒヤリ・ハットすることがあったが、利用者に影響はなかった。
	レベル 2	利用者に何らかの影響がある可能性があったので、経過観察が必要となった。結果的に、利用者に影響はみられなかった。
アクシデント	レベル 3	施設内外を問わず、利用者に新たな医療的処置・治療や支援を必要とするほどの影響が生じた。
	レベル 4	利用者入院・それ以上の影響を与えた。

4 各事業におけるヒヤリハットについて

※ 件数は令和6年度の合計件数です。

(1) 児童養護施設

ア インシデント 439 件

イ アクシデント 3 件

(2) 母子生活支援施設

- ア インシデント 21 件
イ アクシデント 8 件
- (3) ショートステイ
ア インシデント 10 件
イ アクシデント 1 件
- (4) おでかけひろば
ア インシデント 18 件
イ アクシデント 0 件
- (5) 子どもと家庭を支える学習・生活支援の拠点事業「まいぷれいす」
ア インシデント 1 件
イ アクシデント 2 件
- (6) 学童クラブ
ア インシデント 45 件
イ アクシデント 18 件
- (7) 放課後等居場所事業
ア インシデント 15 件
イ アクシデント 3 件
- (8) 保育園
ア インシデント 1,103 件
イ アクシデント 85 件

5 保護者等からの苦情・要望と対応について

※ 該当する事例がある事業から抜粋

事業	内容	対応
児童養護施設	思い出旅行はなぜ年2回なのか？回数を増やしてほしい。(児童)	夏休み、冬休みの思い出づくりとして実施しているため、年2回となっている。年間の予算があるので、回数を増やすと1回あたりの予算が少なくなることを説明した。
	ご飯、ちゃんと作ってほしい。(児童)	職員も失敗してしまうことがある。特に新任の職員は先輩職員や栄養士に教わりながら頑張っていくと伝えた。
母子生活支援施設	児童館にもフリーWi-Fiがあるのになぜここには設置されていないのでしょうか？区の持ち物で施設だから、あっても良さそうなのだと思います。(保護者)	施設は世田谷区の所有であるが、区営や都営団地と同様、個人が使用するWi-Fiは個人で設置してもらっている。学習室、静養室、集会室には施設がWi-Fiを設置しており、必要があるときはそのWi-Fiを使える貸し出し用パソコンの利用が可能であることを保護者に伝えた。
	災害ベル点検についてもっと事前通知してほしい(詳細、日時、内容)。音に敏感な子がいる場合、前もって対応策を取りたい。住人の行動の選択肢が奪われている。Jアラートの事前通知のスタイルと同じ方法にしてほしい。(保護者)	避難訓練で非常ベルが鳴ることを入居者に伝えていなかった。今後は非常ベルのような大きな音を出す場合は入居者に事前告知を行う。

ショートステイ	受け入れや引き渡しの際、職員の対応や言葉遣いに配慮が感じられなかったので気を付けてほしい。(保護者)	職員の配慮が欠けていたことを保護者にお詫びして、今後は気を付けることを伝えた。
	利用児がホーム内で唇をぶつけて腫れた事象があったが、保護者への連絡がすぐに出来なかった。保護者からすぐに連絡してほしいという話を受けた。(保護者)	保護者に連絡が遅れたことを謝罪し、今後はすぐに連絡することを伝えた。また、患部は看護師がすぐに処置をしたが、同様のことがあったら保護者へ連絡後、速やかに通院することを職員間で共有した。
学童クラブ	学童クラブに行き渋りしている支援児童の保護者より面談の希望がある。(保護者)	保護者から自宅での本児の様子を伺い、遊びの中で本児がクラブに行けるようなきっかけづくりをしていくことを伝えた。
	同学年の女児の言葉がきつく、深く傷ついている。どうにかしてほしい。(保護者)	傷ついている本人からも事情を聴き、相手の児童には言葉で人を傷つけることもあるので、相手のことをよく考えた言葉遣いをしていこうと伝えた。
放課後等居場所事業	居場所に来た男児が登録児童ではないと思い帰してしまう。登録しているのにどうということかと苦情が入る。(保護者)	保護者にミス进行謝罪し、今後ダブルチェックを行ってミスがないようにしていくことを伝えた。
保育園	園内敷地内の駐輪場で工事業者数名が喫煙しているのを目撃したが、園として把握していたのか？ 子どもが受動喫煙の危険を感じ、不安と不快感を覚えた。(保護者)	保護者からの指摘を受けて園側が事実に関付いたこと、また状況の把握、巡回など、きめ細かな対応・配慮が不足していたことについて反省し謝罪をした。 元請け業者に連絡し、元請け業者から工事業者に敷地内禁煙を嚴重注意した。園内を定期的に見回り、再発防止を強化した。
	おむつ替えの際にふき残しがあり、赤くかぶれていた。どのくらいの頻度で替えているのか？(保護者)	おむつ交換の際、横になることを嫌がり立った状態で替えたため、拭き残しがあったことを謝罪。家庭より頻繁に替えていることがわかり納得していただいた。
	保育園近隣宅で男性保育士の声が大きすぎるとメールで届く。(近隣住民)	メールで謝罪したあと、自宅に謝罪に行く。その際に「子どもの声は仕方ないが大人は調節できるのでは？」との注意・指摘があった。