

令和5年度 第三者委員会報告

日時: 令和6年3月28日(木)午後4時00分～午後5時00分

場所: 向陽学園 会議室

出席: 第三者委員 宮浦惇一 子安朱実

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

議題: ①面会・外出について保護者対応 I・II ②スクールバス車内での暴力

③火災報知器の誤作動 以上3件の事案について報告

今年度の苦情について、苦情解決受付担当・岩崎より説明・報告。

- ① 入所男児Aが保護者との外出時、職員から嫌がらせを受けているのではないかと電話による苦情があった。
対象児童・当該職員より聞き取りを行う。日中、複数の児童らと男児Aが遊びに興じていた。その中で男児Aが年少児童へのいじわる行為がエスカレートし出したので職員から「いじわるしてたら夜、オバケ出てくるよ」と言い諭した。
児童Aは自閉症スペクトラム障害特性を持っており、この注意の仕方が男児Aに「オバケ」の部分のみ焦点付けされ保護者に誤解された顛末だった。
今後、障害特性に応じ注意の仕方にならざる等々の改善も含めてお詫びした。
※男児Aの(保護者=)父母について昨年も苦情解決が挙がっており、父母は児相面接を回避することが多く、父母間の関係に不自然な点も多く男児Aのインケアに悪影響が垣間見られるため社会福祉法82条:苦情解決の枠組みだけでなく児童福祉の本質的なケースワークの問題を探るべく同年11月、保護者・児相・施設のケースカンファレンスを実施し 外出ルールなど再確認し合った。
- ② 下校のスクールバス内で男児Bが暴れ、制止した介助員の腕を噛み、腹部を蹴りあげる暴力があり、他児童2名もケガを負った。
加害男児Bは4日間 一時保護所での特別指導を実施。その後担当ケースワーカー・心理士との面談を実施。現在も継続中。被害を受けた介助員へはお見舞い・謝罪を行った。結果の重大性から児童相談所に事故報告書を提出した。
- ③ 夜中に2階EPS内の火災報知器が異常を感知し非常ベルが鳴った。確認するが煙や火災場所は見当たらず。警報非常ベルの停止⇒復旧を繰り返すが警報音は鳴りやまず40分なり続けた。
消防署から消防車2台、複数名の方が来園され館内原因調査を実施。火災報知器の誤作動が原因と判明。一旦取り外し非常ベルを停止。起きてきた園生多数を建物内水平避難を行い安全確保に努めた。
建物保守会社とともに、館内の感知器全般を確認。発生原因となった個所に新たな差動式感知器を設置。消防署への届け出を行い、通常の警戒モードに復帰させた。

<第三者委員の方より>

保護者対応の案件、これからいろいろあるんでしょうね。私の周りにもインターネット・SNS 誹謗中傷や誤解が生じたり、トラブルに巻き込まれているのを見かけます。
施設のみでなく、児相・行政と一緒に家族関係の調整が必要でしょう。

バスの介助員も大変ですね。現在も続けておられるのに安心しました。
対応が難しい子どもに車内トラブルがあった時の体制整備が必要でしょうしバス会社も労働安全義務がどのようになっているのかと感じました。
人対人の仕事は「もう少しこうすればよかった」の省みを積み重ねることが重要で「もうちょっとこうしてみよう」などが分かってきて安全の基盤を高めていくものと思われます。
それと男児Bの反省が見られ、第二次性徴・思春期の男の子で家族の問題も抱えているなら、寄り添うことを前提に感情的な高ぶり衝動性を少しでも自覚出来るようアンガーマネジメントにつながる援助が望まれると思います。 などのご意見をいただいた。

社会福祉法第82条による苦情解決を実施したが、約12年間、施設建て替えに伴う建設中の苦情も含めると、これまでに約100件の苦情が積み上げられた。
学園が受けた苦情内容を整理・検証 傾向の把握に努めた。

第三者委員の方から頂いたご意見を受けとめ、子どもたちへのより良い支援に繋げていくことを伝え、第三者委員会を終了した。