

# 委員会

## 生活委員会事業計画

### 1、現状と課題

寝具類については、常に清潔を心掛け、利用者の方に衛生的で快適な就寝環境を提供して行きます。生活物品については、各棟に次月に必要な物品と数を伝えてもらい過度の購入を減らせるよう努力し、また在庫数のチェックも行い在庫不足にならないよう対応しています。帳簿の記入ミス、計算ミスがあった為、今後も帳簿のチェックを定期的に行ない誤差が出ないようにし、倉庫への物品の持ち出しは2名で実施します。

昨年度も同様のミスがあり、何も変わっていない。問題の分析が全くできていない。

入浴については、各棟の風呂場を利用して頂き、棟ごとの風呂や南棟風呂へ異動が難しい利用者の方は、西棟風呂を使用して頂き快適に入浴して頂いています。清掃については、毎朝行い、汚れがあった箇所はその都度清掃をして快適な空間作りを心掛けてるものの、利用者の生活空間としてより衛生的、より快適な環境にしようという意識がない。

年3回の大掃除は殆ど実施できていないのではないかと。(そのような行事が存在することすら知らない職員もいる)

### 2、重点的取り組み

#### (1) 寝具類について

- ・寝具類は、主にリース業者の寝具を使用する。シーツ類の交換は週1回、布団及び枕は年1回の交換、タオルケットについては、夏季使用後に、各棟または南棟洗濯室にて洗濯・乾燥し保管をするようにする。個人の希望により綿布団や個人用の布団を使用して頂く事も出来る。寝具類の清潔を心掛け、利用者の方に衛生的で快適な就寝環境を提供して行く。

#### (2) 生活物品について

- ・生活物品については、持ち出し頻度の低い物は在庫より無くし、各棟で必要時に購入伺いを提出するようにし倉庫の整理整頓に心掛ける。在庫不足にならない様に定期的な確認を行なう。持ち出しの際は、記入ミス等を防ぐ為に職員2名で行き、帳簿に必ず記帳するようにする。

### (3) 入浴について

- ・棟ごとの入浴時間の割り振りを継続する。西棟・寝浴は南棟風呂やチェアインバスでは入れない方が使用する。入浴時間についても棟で調整してもらい、快適な入浴をしていただけるようにする。

### (4) 清掃及び快適な空間づくりについて

- ・朝の清掃については、8：30～9：30の間にそれぞれの分担場所や棟内の居室、廊下、トイレ等の清掃を行なう。この時間以外にも各棟の状況に合わせて起床後や午後に居室、棟内廊下、トイレ、洗面所等の清掃を実施して行く。
- ・居住空間の使い方については、個々の生活に合わせて工夫し、利用者、職員で協力し整理整頓、衛生を心掛け快適な生活環境を整えて行き、利用者の方が快適な生活をして頂けるよう心掛ける。

大掃除予定    4月 17日（金）・・・春の大掃除  
                  8月 6日（木）・・・夏の大掃除  
                  12月 3日（木）・・・冬の大掃除

文責：生活支援員 今井三知葉

# 保健委員会 事業計画

## I 現状と課題

### 1. 春・秋健診と各種検診について

身体機能が低下してきている利用者が増えており、各種健診等では、利用者の移動介助の時間が増えている。また、ジャンピン職員の健診者数も増加し、作業中の時間に受診する為、健診がスムーズに行われることが求められている。利用者の安全で確実な受診と、スムーズに健診が行われるためには、支援する職員の確保が必要となっている。

健診前に保健委員会の開催を予定するが、職員の勤務体制により開催が難しくなっている。文書を用意し、各棟の保健委員と看護師で、特別に配慮する利用者の対応について、健診の手順と分担について調整している。各棟との調整により、トラブルが無く利用者の健診が行われている状況であるので今後も同じ方法で行っていききたい。

### 2. 研修の実施について

利用者の高齢化が進み、歯周炎・歯周病の発生や進行、歩行が不安定になるなどの身体機能の低下がみられている。職員一人一人が日常の支援に当たる際にそのことを理解し、対応せざるを得ない場面が増えている。医療や保健衛生に関する職員の知識の向上は必要であると考えます。

ブラッシング研修では、利用者にあったブラシを使用しているのか、手順は職員間で共有されているのかなど、普段の支援を振り返る機会となった。ケアの向上を意識づける為、今後も継続したい。

感染対策研修では、基本的な感染対策とノロウイルスとインフルエンザについて再確認する。対応時の物品確認をした際に、新人職員や異動した職員が保管場所を把握していないことがわかった。毎年研修を行うことで、職員の意識づけと、実際に感染が発生した際の対応策を確認できるため、今後も継続する必要がある。

救急法の研修について、昨年は、命に直結する窒息事故が起こった。これまでになかった事故であるが、利用者の高齢化等を考えると、今後、起こりえる事故であると認識しておかなければならない。いつでも、職員一人一人が救急処置に対応できるよう研修を行う必要はある。今年の研修では、富士見町の消防署職員

に当園の緊急事故発生時の対応について確認して頂き、救急要請した際に救急車をどこにつけるかなど、情報交換が出来た。連携を図る機会ともなった。消防署職員も異動があり担当が変われば、当園の情報が伝わらないこともあると。迅速な救急要請が出来る様に研修を通して情報交換は必要である。

## II 重点的取り組み

1. 春、秋の健診と各種検診を利用者が安全で確実に受けられる。  
保健委員と医務の看護師で各棟の検診内容、手順、分担の調整を行う。  
検討内容は職員会、棟会議などで職員に周知する。
  
2. 研修会の実施
  - 5月 ブラッシング講習会（かがやき歯科歯科衛生士）
  - 9月 救急法講習会（富士見町消防署）
  - 11月 感染対策研修会（富士見高原病院感染対策室看護師）

文責：医務部看護師 椎名 美里

# 管理委員会事業計画

## 1、「現状と課題」

### 1)防災、震災対策、避難訓練について

- ・年間防災訓練計画に従い、月に1回避難訓練及び防災訓練活動を計画し実施している。

より多くの職員が訓練に参加できるよう、状況により訓練日の変更を行った。多くの新人職員に訓練に参加してもらうとともに、無線を使つての本部への報告なども行い、避難誘導及び避難時の報告のスキルが、訓練を通じて向上しているように思われる。しかし、未参加の新人職員もいるため、参加への促しを行う必要がある

### 2)施設内点検について

- ・計画に基づき、部署ごとに用紙を配布し点検を行った。点検したものの修理・修繕が遅れている箇所も多いので、優先順位が高い箇所から修理・修繕していく。

### 3)備品管理について

- ・各部署にて不要な物の整理を行っているが、必要、不要の判断が難しい備品など、そのまま放置されている物もある。基準を決め、整理整頓していく必要がある。

### 4)環境整備について

各部署の職員協力の基、計画に基づき、毎月1回実施している。事前に各職場参加できる職員の出席確認をし、実施している。棟によっては休憩時間や業務の関係で、参加できる職員が少ない時があり、作業時間など検討が必要。作業を通して施設の美化に努めていく。

## 2.「重点的取り組み」

### 1)防災、震災対策、避難訓練について

- ・社会福祉法人清明会障害者支援施設消防計画に基づき、避難訓練活動及び防災活動を実施し、実際の地震や火災を想定した避難訓練を行なう。また、令和元年10月に発生した千曲川の氾濫に伴う水害など、各地で豪雨・土砂災害などで大きな被害が発生している。様々な災害に対して、準備、対策をしていく。

しらかば園消防計画、BCP との連携の元に有事への備えを整えていきたい。

## 2) 施設内点検について 12月に実施

- ・普段気付かないような箇所も点検を通して見直し修繕箇所がある場合は迅速に修理・修繕を行う。

## 3) 備品管理について(防災倉庫管理含む) 4月・9月に実施

- ・環境整備の時間などを使って、倉庫内等の点検・整理・整頓を行い、不要な物がそのまま放置されることのないように管理していく。

## 4) 環境整備について

- ・月1回事業計画に沿って実施する。4月の側溝掃除、もみじ祭前である10月の環境整備には食堂掃除、体育館玄関の掃除は特に重点的に行う。作業日時を検討し、出来る限り多くの職員が参加し、実施して行くようにする。尚、作業は怪我など無いように作業を行う。天候により屋外の作業ができなかった場合、屋内の備品整理や清掃など行っていく。昨年度できなかった公用車の清掃、洗車も行っていく。

# 年間防災訓練計画表

表 1

月	訓練名	訓練方法	実施予定日
4	☆総合防災訓練	南棟厨房からの火災発生を想定しての避難訓練	28日(火)
	☆非常放送訓練	直通電話を使用しての通報訓練 ※主に新人職員対象	
	防災倉庫点検	屋内補助散水栓を使用して実施訓練 (南棟1階)	
5	地震避難訓練	地震発生及び厨房から火災発生を想定しての避難訓練 (体育館前)	26日(火)
6	火災避難訓練	厨房からの火災発生を想定しての避難訓練 予め実施日を告知せずに抜き打ちで行なう	告知せず
7	火災避難訓練	厨房からの火災発生を想定しての避難訓練 (体育館前)	28日(火)

8	地震避難訓練	地震発生及び厨房から火災発生を想定しての避難訓練(体育館前)	25日(火)
9	総合防災訓練 防災倉庫点検	地震発生及び東棟1階機械室から火災発生を想定しての避難訓練 (体育館前)  非常食の確認及び試食会、消火栓、炊き出し訓練	22日(火)
10	火災避難訓練	厨房からの火災発生を想定しての避難訓練	27日(火)
11	火災避難訓練	火災発生場所・実施日時等を予告せずに抜き打ちで行なう	告知せず
12	通報訓練	職員の緊急連絡網を使用しての通報訓練	18日(金)
1	防災勉強会	各生活棟にて防災に関連した勉強会を行なう	14日(木)
2	夜間想定避難訓練	南棟機械室からの火災発生を想定しての避難訓練	23日(火)
3	器具点検	危険器具及び消防器具の点検	23日(火)

※☆印のついている訓練は消防署員に来園していただき指導を受ける。

- ・雨天、降雪の悪天候時には避難場所を各棟部玄関までに変更する場合もあり得る。
- ・夏季、気温が高温だった場合、利用者の体調面を考慮し避難場所を屋内とする。

## 環境整備

**目的**……施設敷地内の保全・美化・衛生の為、定期的に環境整備を実施し、普段は手の行き届かない場所の整

備・清掃も行なう。また、職員間で道具の使用法について学びあう。

(悪天候で実施できない場合は、後日延期とする)

① 環境整備実施予定日及び内容 \*原則として、火曜日の10:10~11:30とする。(表4)

実施予定日		実施内容
月	日	
4	7	側溝掃除
5	12	洗車
6	9	側溝掃除・草刈り

7	7	草刈り、洗車
8	11	草刈り
9	8	園内の状況に応じ、必要と思われる箇所を実施
10	6	食堂清掃、体育館玄関掃除
11	10	園内及び瀬沢方面の落ち葉集め、側溝掃除
12	8	体育館倉庫整理
2	9	園内等の状況に応じ必要と思われる箇所を重点的に実施
3	9	園内等の状況に応じ必要と思われる箇所を重点的に実施

**\*実施日が変更となる事あり。**

② 降雪時は雪掻きを行い、凍結時には塩化カルシウムを散布して園入口付近と避難経路の確保をする。

- ・東2階…東2階外階段→体育館へ登る階段→体育館脇屋根手前まで
- ・東1階…西棟機械室→東1階利用者玄関→新棟スロープ周り
- ・西棟…西棟利用者玄関→西棟機械室と西棟利用者玄関→西棟南側階段まで
- ・給食…南棟1階東側出入口→可燃ごみステーション迄の通路
- ・通所…交流ホーム周り、及び南棟1階東側出入口まで
- ・事務…正面玄関、及び体育館前駐車場と体育館脇地下灯油タンク給油口まで

#### 害虫駆除

各生活棟のハイキング等への外出に合わせて薬剤による害虫駆除を実施する（年1回必須）。その他の作業室及び必要と思われる場所については、管理委員会が中心となって行なう。

#### ワックスがけ

厨房及び食堂は年2回、東1棟廊下は2年1回を目安にワックスがけを実施する。

※業者依頼を基本とする。

#### ゴミ、資源物の処理

燃えるごみ、石油類（プラスチック類）、汚れた石油類（プラスチック類）、粗大ごみ、危険物、有害物、資源物、その他をごみ収集計画書に沿い決められた通りに分別する。（指定ごみ袋使用時は、事業所名を明記する。）不明な場合、事務部長に連絡し、確実に分別する。

## 風呂の管理

各操作マニュアルに沿って行なう。

### ◎南棟浴槽

- ①入浴一時間前に LS 職員（不在時は東 2 階職員）は循環のスイッチを入れ風呂の温度を上げる。
- ②東 1 階の遅番職員は実習者入浴終了後、風呂の温度を下げる（循環のスイッチは、温度を下げた後も汚れを取り除く為に暫く入れたままにしておき、管理宿直者が切る事とする）
- ③浴槽の清掃を行う木曜日の換水時に、再生（逆洗、洗浄）操作を行う。また、ろ過機の圧力計の指示が、1.5 kg/cm<sup>2</sup>を超えた場合も、再生（逆洗、洗浄）操作を行うこととする。

### ◎西棟浴槽

- ①夏期は入浴 1 時間前に、西棟早番職員がメインスイッチを入れる。冬期は入浴 1 時間前に風呂の温度が上がっているか、床暖房が機能しているか等、確認する。
- ②実習者入浴後、浴槽内にマットを浮かべ、結露防止をする。  
※いずれの浴室の機械室も、操作方法は脱衣室内にあるマニュアル書を参照する。異常時には速やかに事務へ連絡し、必要に応じて業者に修理を依頼する。

### ◎東 2 棟浴槽

- ①入浴時の手順に沿ってスイッチを入れ、湯温が適温になっていることを確認する。

### ◎東 1 棟浴槽

#### 特殊浴槽

- ①入浴 10 分前にメインスイッチを入れ、浴槽の温度が適温（夏季 40℃、冬季 42℃）になっていることを確認する。

#### 新棟一般浴槽

- ①入浴前にメインスイッチ、給湯スイッチを入れ、浴槽内温度が適温（自動設定 42℃）になっていることを確

認する。

◎**レジオネラ菌対策**……衛生及び浴槽水の塩素濃度の適正管理

- ①循環風呂の定期清掃及び換水（南棟浴室毎週土曜日、西棟浴室毎週水曜日）
- ②南棟浴槽・西棟浴槽共に塩素剤の投入方式とし、投入者は、1G 早番職員、3G 遅番職員とし投入時間は、  
1G 早番職員の風呂温度上げの際、3G 遅番職員の風呂温度下げの際とする。  
薬品の投入量は、指示された通りに行なうこと。
- ③西棟浴槽は、塩素自動注入機を適切に管理する事により浴槽水の塩素濃度を適正に保持  
する。（0.2～0.4 mg/ℓ程度）
- ④東2棟浴槽は、毎日2回（入浴の無い日も含む）、塩素濃度が適正（0.4 mg/ℓ～1.0 mg/ℓ）にな  
っていることを確認し、適正に保持する。
- ⑤東1棟特浴槽は、指定された浴槽用の塩素（6%）を適切に使用、管理する事により浴槽水の塩素濃度を適  
正に保持する。
- ⑥自主点検として、毎日の入浴前に DPD 法による塩素濃度測定を実施する。
- ⑦業者によるレジオネラ菌検査を年に2回実施する。

文責：生活支援員 飯島 功士

# 令和元年度 広報委員会 事業計画

## I 現状と課題

### 1、機関誌の発行について

年3回(4月、8月、1月)としらかば園の機関誌を発行しており、掲載内容については、各季節時に行われる行事を中心に取り上げています。詳細も掲載し、しらかば園内の様子を細かく説明でき掲載内容としては問題ありません。閲覧者の反応をアンケートとして参考にすることにより今後もより良い機関紙を作成することが可能と思われれます。

掲載の内容、構成などの見直しはほとんどできなかった。

### 2、ニコニコ新聞の発行について

毎月1回利用者が読まれているニコニコ新聞を発行しており、主役となる利用者の楽しみや誕生日を迎えられる方々を紹介しています。しかし毎月似たようなニコニコ新聞を作成しておりニコニコ新聞希望利用者への配布も数年減ってきている為、職員、利用者アンケートを配布し利用者が楽しんで頂ける新聞を作成して行く体制が求められます。

### 3、行事や日々の催事のホームページに掲載が間に合わず、遅れてしまった。

## II 重点的取り組み

### 1、機関紙の発行

- ① しらかば園のサービス内容と活動を紹介している情報誌であり、その場、その場を理解して頂く為写真を多用している。さらに読みやすい情報誌としてゆく為に写真にわかりやすい説明文をつけている。
- ② 現時点において、機関紙の発行方法は書面のみであり、受け取られた方々の感想や意見を情報として反映できていない為今後は、機関誌をホームページ上に掲載し情報交換をスムーズにできる体制を実施している。
- ③ 機関紙発行時または、ホームページ上掲載時において守秘義務に重点を置き、個人情報情報は慎重に取り扱うこととする。

### 2、ニコニコ新聞の発行

- ① ニコニコ新聞が、利用者の方々の生活を豊かにする情報誌として機能する為に最近話題となっていることを掲載し、各々の生活に役立てて頂く。
- ② 毎月1日にニコニコ新聞を発行しており、楽しみにされている利用者へ配布している。
- ③ 行事等のホームページへの掲載をタイムリーに行う

### 3、その他

- ① しらかば園の30周年記念事業への協力。  
(写真の提供、記念誌制作への協力、記念事業の記録及び保管)

文責：生活支援員 渡邊 陽介

## 地域交流委員会事業計画

### 1、現状と課題

- ・地域交流委員会の活動は、御利用者様が地域の行事、イベントなどへ参加し、楽しんで頂くと共に、地域の方々との交流を深める為に活動しております。  
また地域で行われているイベント等に積極的に参加する事で、しらかば園を知って頂く機会となっています。  
毎年参加している諏訪湖一周ウォークや富士見町生活展の他、地域の中学校の行事の案内が届いた際は、可能な限り地域行事への参加を考えた。
- ・毎月実施している趣味の会のお茶会、お華の会は、高齢化や体力の低下により参加者が減っておりますが、趣味の会の参加を楽しみにされている方も多  
い。
- ・しらかば園御利用者の趣味の会や地域での活動の様子を機関紙「しらかば」に掲載し、地域の方々へ配布し、しらかば園の活動を周知して頂いた。

### 2、重点的取り組み

- ・趣味の会（お茶の会、お華の会）  
毎月、指導される先生のご都合に合わせて実施する。お茶の会、お華の会と  
もに、活動予定日は第1土曜日の午後実施する。（8月と1月は除く）
- ・ふれあいセンターでのお茶会（6月）  
地域の高齢者様と交流会
- ・富士見中学校文化祭「白鈴祭」見学（9月）  
ボランティアの生徒さんとの交流  
展示物の見学、吹奏楽部演奏など観賞
- ・諏訪湖一周ウォーク（9月）  
8kmコースのウォーキングに参加する。
- ・富士見町生活展（11月）

御利用者の手作り作品の販売を行う。ブースを出す事でしらかば園の御利用者様の活動も知って頂く

他の団体の出展ブースの見学を通じ地域の方々との交流を深める

- ・機関誌での活動紹介

広報委員会と連携し、行事に参加した様子等を機関紙「しらかば」に載せ、地域の方々配布し理解を深めて頂く。

- ・その他

地域の行事やイベント等の案内通知が届いた際は、参加を検討する。参加の場合は活動計画書を作成し、参加を実施する。

※いずれの行事も委員長が連絡調整を行い、主に委員所属の職員が企画の立案、実施を行うものとする。

文責：生活支援員 吉沢智美

# 令和2年度 行事委員会 事業計画

## 1. 現状と課題

- ・昨年度計画した行事は、台風による災害で中止になったもみじ祭以外は予定通り実施することが出来た。もみじ祭が中止となり、後日ご利用様の発表会のみ実施。今後も災害や、感染症等で行事が流れてしまう事を考慮し、延期しても実施できる内容を準備する必要があると考えました。
- ・交流イベントは前年とほぼ同様の内容となっており、保護者様の環境やご利用様の現状を考慮し、見直す必要がある。
- ・現在、他棟との関わりが少なく、所属棟のご利用者様以外の顔と名前が分からない現状。年に何回か、全棟が関わる活動を検討する。

## 2. 重点的取り組み

- (1) 交流イベントの実施にあたり安全面、企画内容の見直し。
  - ・本来の目的である交流という趣旨から考え、ホテルまで行き、食事をして各コースに出る形式も良いが、久々に会ったご家族や普段のご利用者様の様子など、対話ができる場所を提供することも良いと考えております。  
そのために何をどうするか真剣に考え必ず答えを出します。
- (2) 行事遂行の為、人員の確保
  - ・ 行事委員のみの活動の場合、人手が足りない事や周知において漏れがあることがある。企画の段階から必要人数も含めて合意形成を進められるような進行をする。

## 3. 各行事の予定

①諏訪地区スポーツ大会	5月30日	(土)	(例年5月最終土曜)
②交流イベント	6月20日	(土)	
③もみじ祭	11月14日	(土)	
④クリスマスパーティー	12月25日	(金)	
⑤どんど焼き、厄投げ、還暦祝い	1月13日	(水)	

文責：生活支援員 岡田 修一

# 事故防止対策委員会

## I 現状と課題

- ・昨年度は誤嚥による大事故を発生させてしまった。救急救命を伴う緊急時の対応が全職員に浸透していなかったところに大きな原因があり、何時、何処で、誰が緊急事態になっても全ての職員が対応できるように現状の事故対応マニュアルの見直しを進める。パートタイム介助員までが適切に処置できるように救急救命法を身につける必要があることを思い知らされた。  
その都度に長野県、東京都及び関係機関、保護者、後見人へ報告をあげ、原因の究明と対策を徹底してはいるものの、治まることがなかった。
- ・昨年度も、もう一点事故の大多数を占めているのが、投薬事故(飲み溢し、誤薬等)がある。幸いに生命の危険にまで及んだ事故はなかったものの、一步間違えれば、その危険はある。どれ程重要な業務であるかの認識ができていない職員が多く存在する。早急に対応する事が求められている。

## II 重点的取り組み

- ・利用者のペースでゆっくり、丁寧な介助こそが一番の事故防止対策である。少しずつ浸透してきているものの、日課などの基本部分の見直しを進め、利用者の生活のあり方や因子となる介助の見直しを更に、各生活棟ごとに進めます。
- ・引き続き、ヒヤリハット、事故報告の集積と解析を小忠実にし、危険因子を早く除去できるようにそれぞれの業務ごとのマニュアルの見直しをすすめていきます。
- ・危機意識の低い職員に対する研修を進めていきます。

文責:施設長 大島良彦

# 身体拘束廃止委員会事業計画

## I 現状と課題

- ・昨年度は切迫性、非代替性により一時的に拘束を実施したケースでは全てのケース（当委員会調べ）においてマニュアル通りの手順で報告と連絡、拘束を解くためのケース検討、解除までの記録が実施できていたかに思われたが、日常的に「お試し」などと称してとるべき手続きを無視して身体拘束を実施していたケースが見受けられた。支援・介助の意識の低さに原因はある。

職員の意識の向上が何よりも求められているのではないか。

## II 重点的取り組み

- ・利用者の立場に立った丁寧な支援こそが、ルール無視の身体拘束を廃止していくための最低条件である、ルール無視の身体拘束に対する厳罰が必要な場合には清明会懲罰委員会へ判断を求める。
- ・拘束解除のカンファレンスも一拘束一カンファで継続する。

文責：施設長 大島良彦

# 感染対策委員会

## I 現状と課題

- ・ インフルエンザ、ノロウィルスの感染は職員2名の罹患にとどまり、利用者への蔓延は防げている。これまでの取組の成果ではないかと考える。
- ・ 新型コロナウイルス感染症にあつては、皆目実態が掴めず、厚生労働省の通達などを待つてできることをする以外になかった3月現在、殆どの行事を中止し、外出を控えて成行を見守っている。(マスクの不足)
- ・ 一方でやはり、外出禁止や生活棟の閉鎖を理解できない一部利用者への対応には  
苦慮した。  
自己責任という観点から保護者との間で合意が必要なかもしれない。

## II 重点的取り組み

- ・ 引き続き、インフルエンザ、ノロウィルス流行期(行政からの注意報発令)に職員出勤時検温の義務化、通院、完治報告の徹底、手指消毒後の入園の徹底
- ・ 朝夕礼での情報の共有と注意喚起
- ・ 流行期の飲食を伴う外出禁止の徹底
- ・ 生活環境の消毒徹底
- ・ スタндартプリコーションの実施
- ・ 防災備品にマスク、消毒用

文責:施設長 大島良彦

# 施設サービス点検調整委員会（オンブズマン）

## I. 現状と課題

昨年度も、利用者、職員からの聴き取り及びしらかば園で発生した事故の検証（職員からの聴取）を中心に実施し、都度、オンブズマンとしての見解や意見を施設長及び理事長に対して具申してきました。

保護者からの苦情や、職員の職業倫理に関わるものまで多義に渡り、オンブズマンとしての立ち位置がどうあるべきかを改めて考えさせられました。

今年度も利用者のよりよい生活の一助となれるように、利用者聴き取りを中心に活動してまいります。

## II. 重点的取り組み

- ① 施設への立ち入り  
月一回しらかば園に立ち入り、支援サービスの点検を行う。
- ② サービス水準の点検評価  
しらかば園のサービス水準について毎年行われる「施設サービス第三者評価事業（東京都）」の結果を分析し、その結果を理事長及び各機関に報告する。
- ③ 苦情解決に関する事項
  - (1) 月1回利用者の苦情や意見を聞く窓口を設置する。
  - (2) 必要と認めるときは苦情解決委員会及び理事長に苦情の内容を報告する。
  - (3) 苦情解決委員会より苦情内容の報告を受けたときはその内容調査、内容確認をする。
  - (4) 苦情解決責任者と苦情申し出人との話し合いによる解決の際、双方もしくはどちらかから要請のあった場合は必要に応じ立ち会い、解決案の調整、助言等をする。
- ④ 施設運営の改善、利用者支援の方法等に関する勧告
  - ① ② ③の業務の中で必要と認められるときは理事長、施設長等の関係者に施設運営の改善や利用者支援の方法等について勧告する。

文責：施設サービス点検調整委員長 名取孝三

# 苦情解決委員会事業計画

## I 現状と課題

昨年度は保護者からの苦情、部外者、関係者からの苦情など多義に渡り調整に終わってしまった。全てオンブズマンの調査を経て、委員会で検討し、円満解決にいたっているが、職員の職業倫理意識の欠如が招いた苦情であることが多かった。

## II 重点的取り組み

一定のルールに沿って、円満解決を目指して活動してまいります。

### (1) 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者(生活支援部長)は、利用者及び保護者からの苦情随時受け付ける。  
なお、施設サービス点検調整委員会も直接苦情を受け付けることが出来る。

・苦情解決責任者:大島良彦(施設長)  
・苦情受付担当者:内藤久雄(生活支援部長)  
・施設サービス点検調整委員会(オンブズマン)  
委員長 名取孝三 TEL 0266-62-5904  
諏訪郡富士見町富士見4624  
委員 久保田彦衛 TEL 0266-62-6171  
諏訪郡富士見町富士見神戸10393  
委員 諏訪雅顕 TEL 0266-53-3460  
諏訪市高島1-6-9

苦情受付担当者(生活支援部長)は利用者及び保護者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認する。

#### ア. 苦情の内容

##### イ. 苦情申し出人の希望等

##### ウ. 施設サービス点検調整委員会(オンブズマン)への報告の要否

##### エ. 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの施設サービス点検調整委員の助言、立ち合いの要否

- ②ウ、エが不要の場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

### (2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は主任会及び施設サービス点検調整委員会に報告する。(苦情申し出人が明確に主任会及び施設サービス点検調整委員会への報告を拒否する意思表示をされた場合を除く)  
② 投書など匿名の苦情については、主任会若しくは施設サービス点検調整委員会に報告し、必要な対応を行う。  
③ 施設サービス点検調整委員会及び主任会は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を連絡する。

### (3) 苦情解決に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者(施設長)は苦情申し出るとの話し合いによる解決に努める。  
その際、苦情申し出人または苦情解決責任者は、必要に応じて主任会若しくは施設サービス点検調整委員会の助言を求めることが出来る。  
② 主任会若しくは施設サービス点検調整委員会の立ち合いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の通り行う。  
ア. 主任会若しくは施設サービス点検調整委員による苦情内容の確認  
イ. 主任会若しくは施設サービス点検調整委員による解決案の調整、助言  
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認  
③ なお、苦情解決責任者も主任会及び施設サービス点検調整委員会の立ち合いを要請することが出来る。

- ④ 以上で解決できない苦情については、長野県社会福祉協議会に設置されている、運営適正化委員会に申し立てることができる。

連絡先 長野県福祉サービス運営適正化委員会事務局  
TEL:026-226-2035  
FAX:026-291-5180

(4) 苦情解決結果の記録・報告

- ① 苦情解決責任者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について主任会及び施設サービス点検調整委員会に報告し、必要な助言を受ける。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び施設サービス点検調整委員会に対して一定期間経過後、報告する。

文責:施設長 大島良彦

# 権利擁護委員会

## I 現状と課題

- ・ 昨年度もしらかば園人権擁護ガイドラインの見直しに着手できずに過ぎてしまった。
- ・ 人権擁護に関する研修は単発で実施したが、その効果については疑問が残る。  
職員当事者が我がこととして捉えることができていない。
- ・ 今年話題になっている「平等について」についての深い理解が必要であると思われる。  
利用者と職員の間での平等？何だろう？ そんなものが存在するのでしょうか？  
障がい者支援施設って何をするといいところ？  
多様性を認め合うこと＝平等？（本当に？・建て前？）

## II 重点的取り組み

- ・ 初期ガイドラインを見直し、障がい者施設支援の実情、しらかば園の実情に照らしていく作業を始める。

文責：施設長 大島良彦