

【参考資料 4】

障がい児通所施設における不適切な対応について

1 利用者

Aさん：男性18歳（平成27年3月31日現在）西蒲区在住
（療育手帳A及び身体障害者手帳3級所持）

2 事案の概要

放課後等デイサービス施設の「にじいろくらぶ」を利用していたAさんが、利用終了時に不適切な内容の卒業証書及び施設の女性職員の髪の毛を入れた封筒を受け取った。
平成27年4月3日に利用者の母親が西区役所健康福祉課へ来所し、今後このようなことが無いようにとの苦情を訴えた。

3 利用施設

放課後等デイサービス「にじいろくらぶ」（新潟市西区みずき野4-13-7）
設置者：社会福祉法人いぶきサポート協会

4 経緯

平成27年 3月 6日 Aさんが特別支援学校卒業と併せ、サービスの利用を終了するにあたり、施設担当職員の提案で卒業証書を作成、本人の特性から女性職員の髪の毛を入れた封筒も担当職員で作成

3月 7日 卒業証書及び封筒を渡す（センター長は卒業証書の内容について未確認）

3月30日 Aさんの父親が施設へ来所、担当職員へ卒業証書に対する苦情などを訴える（センター長は同日に上記報告を受けるも謝罪の連絡はしていない）

4月 3日 Aさんの母親が西区役所にて市としても事実を知ってほしいと苦情を訴える

4月10日 障がい福祉課から法人理事長、センター長を呼出、事実確認及び改善策などの報告を指示

4月15日 センター長より障がい福祉課へ事実報告及び改善策に関する報告書と担当職員の反省文の提出を受け、口頭による注意を行う

4月16日 障がい福祉課からAさんの母親へ経過を電話にて報告、施設側が謝罪の場を設けさせてもらいたい旨を説明するも会うことを拒否（法人から別途謝罪文書を送付）

（6月17日・18日 新聞・テレビで報道）

6月20日 法人理事長がAさん宅を訪問し、母親に謝罪

6月21日 法人が「にじいろくらぶ」利用者の保護者へ説明会を開催（10名参加）

改善策の内容

□現状の問題点

- (1) にじいろくらぶ卒業証書の作成において、福祉職員としての心構えや倫理観が欠如していた。
[] が好きなものとして、短絡的に髪の毛を連想し、安易な感覚で作成までに至った。
他に好きなものを探そうとせず、利己的な文面や髪の毛を入れた封筒を付けるなど、もらう人の気持ちを考えていなかった。
- (2) 卒業証書に使った法人の使用印についても、作成時間の無さを理由に管理者の許可なく捺印しており、運営管理面で勝手な行動があった。
- (3) 本来の施設利用の意義(安全性、快適性)を忘れ、行事を回すことで精一杯となっていた。その結果、急遽行事を行い、行事を遂行する上での配慮が欠けていた。

□問題解決策のための改善策

- 1 職員の研修会参加(職員倫理の徹底)
平成27年5月末までに職場内を対象として倫理規定を基にした勉強会を行い、その後社会性や規範を身につける、法人内外の職員研修を行う。
- 2 報告・連絡・相談の徹底(社会性の遵守)
利用者やご家族より苦情や要望のあった際は、その場で直ちに管理者や本部へ報告を行う事とする。その場での対処で終わるのではなく、苦情や要望の内容をしっかりと受け止めて、管理者や施設長と一緒にできるだけ早く対応する。
- 3 起案書、報告書の作成を行い、思い付きで行わない。
その場の思い付きでの実行を行わない。最低でも行事を行う2週間前に起案書を作成し、具体的な計画内容を報告する。施設長の承認後、行事の準備を行い、行事終了後、問題点などなかったか振り返りを行い、報告書を作成し施設長に提出する。