

時 期 : 平成 24 年 9 月 5 日 (水) 16 : 00 「親子教室における職員の対応について」
受付苦情内容 (原文) 職員の仕事で管理する立場の方に話がしたいと電話あり。親子教室に参加していた保護者の祖母から。「親子教室の担当の A 先生から娘をターゲットにされ、熱心さのあまり見当違いの事を云われ続け、娘が泣いているのにその上さらに言われた。一種のいじめだ。娘が辛くて行けない時は私が代わって行っただが、感じ悪い雰囲気だった。娘の友達も A 先生には気を付けるように言っている。A 先生が一番力があるので他の先生も従ってしまう。他の人も苦しんでいると思うので分かってもらいたいと電話した。」 苦情対応の可否を確認すると、苦情対応希望、分かってもらう事が意向。「孫は親子教室を終えているのでいいが、娘の友達でまだ通っている人がいるかもしれないので迷惑はかけたくない。」 匿名の苦情。
状況説明 親子教室は、地域療育事業として発達が心配な子どもの親子療育を 7 グループ各月 3 回、4 人のスタッフで開催しており、年間 150 組程の親子が参加されています。親子教室担当者としては、どんなケースでどんな対応でこの苦情になったか分からず、話の内容から昨年度参加していた方からの苦情ではないかと思われます。 親子教室では、誰かをターゲットにするとか無視することはありません。相談があり困っている様子があれば個別に話をするが、そうでなければ一般論として、親子関係の形成や子育てのアドバイスを参加者全員に向けて行っています。 相談に関してどこまで話をしてゆくか、担当者 4 人で情報共有と検討をしています。
回答 (対応) 親子教室としては、この話を真摯に受け止めてこれまで以上に気配りをしていきます。この方がお孫さんの子育てに関して、今現在、困難な状況で、今回苦情として話をされているのかもしれないので心当たりがあれば手厚く支援していきます。 9 月 6 日に苦情受付担当者・解決責任者・親子教室担当者と苦情の話し合いをして、翌日全職員に伝達しました。匿名で連絡先等を言われなかったため、苦情内容を職員全体で受けとめる対応をとりました。

時 期 : 平成 24 年 6 月 21 日 「訪問介護員の家事援助について」
受付苦情内容 (原文) 毎週木曜日に来ているホームヘルパー A について、料理できない、しないので、他のヘルパーに替えてほしい。冷蔵庫の中に材料は入っているのに子どもでもできるような簡単なものしか作らない 期限切れの食品はどんどん捨ててしまう、捨てるかどうかはこちらの勝手でしょう。前日の日誌のチェックをしているのか、前後を確認して献立を立てて、ちゃんと栄養を考えて作ってほしい。 一度ケアマネにもクレームを入れている。
状況説明 訪問介護員が家事援助を行っている利用者 N 様の息子様から電話で苦情の申し出がありました。 週 5 日、5 名のヘルパーが訪問しており、その内の 1 名のヘルパーに対する苦情です。(訪問時間内で昼食と夕食の調理を行います。) 食事は簡単なものしか作らないし、賞味期限の切れた食品をどんどん捨ててしまう。食事の献立も栄養を考えて作ってほしいとの申し出です。 当施設の訪問介護部サービス提供責任者から、訪問介護員に確認を取りました。 賞味期限切れの食品は処分していないし、献立も利用者様に献立の内容を確認して作っているとのことでした。 担当ケアマネに連絡し、苦情について報告しました。 以前に担当者会議で利用者宅を訪問した時に、A ヘルパーが調理した物をケアマネと共に確認したが、特別問題がなかったことを再確認しました。
回答 (対応) サービス提供責任者から、利用者様の息子様に電話し苦情についての話を伺うが、詳しい話を伺うために後日訪問の時間を取って頂く事としました。 6 月 28 日に担当ケアマネと共にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し話を伺いました。 献立等については様々な要望がありましたが、息子様は他のご家族の分も一緒に作るのが当たり前のように思われていたため、利用者様の分だけ調理するのが決められている援助内容であることを再度お伝えしました。

今後の対応について息子様と話し合いにより以下の対応としました。

- ・ 苦情の対象となった訪問介護員は今後の訪問から除く。
- ・ 訪問時間について 45 分から 1 時間に延長する。
- ・ 料理(食材)の内容について

期限切れの食品には手を付けないようにする。

使用してはいけない食品についてメモを貼っておいて頂く。

料理は煮物、おひたし、炒めもの、サラダなど 3 品を作る。

(全体的にやわらかめ、大きさは小さめに)

味噌汁は作らない。

必要な食材については、息子様あてのメモを残し連絡する。

時 期 : 平成 24 年 5 月 7 日 「レクリエーション活動の充実について」
受付苦情内容 (原文) ----- 手作業 (折り紙やリリアンなど) をさせてほしい。 手先を使うことが好き。テレビを観ることも、本を読むことも好きではない。 身体を動かすことも好きで、以前に「職員さんと階段昇降をさせてもらった」と本人が言っていたが、1 回しか聞いたことがない。 何度面会に来て、座ってばかりいる。これでは夜も眠れなくなってしまう。 初めの頃は体制や準備が整っていないから、レクリエーションの提供がすぐには出来ないと聞いていたが、入居をして 10 日も 20 日も経つのに準備が出来ないでは済まない。 いくら物忘れがあると言っても、こんな状態では、もっと進んでしまう。早急に何か出来るように対応してください。
状況説明 ----- ・入居者の妹からの苦情です。 ・「入居者は、手作業が好きであるが、リビングにいる間、テレビばかり観させられて、もっとレクリエーションを行って欲しい」旨の要望です。 ・開所もない時期であったため、日中活動は行われていない状況でありました。
回答 (対応) ----- 次のとおり説明し、理解を得ました。 ・ 5 月 1 日より、毎週火・木曜日に教養娯楽を行っている。 ・ 5 月 1 日より、毎週金曜日 PT・OT がユニットをまわっている。 ・ 小さな行事を企画している。 ・ 日々の活動の充実を図る。

時 期 : 平成 24 年 5 月 9 日 「口腔ケアの充実について」
受付苦情内容 (原文) ----- 先日面会した際に、妻の口が臭かった。 口の中を確認すると、下の義歯を洗浄していないと思われた。 自宅では、自分が介助をして、毎晩義歯を外し、洗浄・漬け置きをしていた。 毎日義歯を洗浄し、夜間は漬け置きしてほしい。本人が出来ないところを手伝って欲しい。
状況説明 ----- ・入居者のご主人からの苦情です。 ・「入居される前から自宅で行っていた方法を施設においても実施してほしい」旨の要望です。 ・介護員に状況を確認したところ、「義歯は自分で外し洗浄することができるが、不十分であるため、洗い残し部分は職員が行っている」とのことです。
回答 (対応) ----- 「ご家族より指示のあった方法で実施している」旨を伝え理解を得ました。 た。

施設名：小鹿なでしこ苑

時 期 : 平成 24 年 7 月 21 日  
「着替えについて」

受付苦情内容 (原文)

毎日着替えをしてもらうようお願いしたが、着替えをしてもらっていない。

状況説明

- ・入居者の妻からの苦情です。
- ・毎日着替えをすることを約束していましたが、着替えをしていなかったことがありました。

回答 (対応)

「毎日着替えることを徹底する」旨を伝え理解を得ました。

時 期 : 平成 24 年 6 月 12 日 「サラダのドレッシングについて」
受付苦情内容 (原文) ----- なぜ、食事で、サラダが出る時、ドレッシングが最初からかけてあるのですか？学園には、きれいなドレッシングがある人もいます。相談してください。
状況説明 ----- 食事の際、生野菜が出る時は、和風ドレッシング、しそドレッシング、マヨネーズなど子どもたちが選んで使用できるようにしてあります。しかし、この苦情は、ハムサラダの際に出された苦情です。ハムサラダの場合は、事前にフレンチドレッシングで和えます。サラダによっては、事前に味をつけることもあります。フレンチドレッシングは、子どもからはあまり人気がないドレッシングです。
回答 (対応) ----- だれからの苦情であるか、またどのサラダのことについての苦情が分からなかったため、次のように掲示しました。「白いフレンチドレッシングのことですか？ドレッシングも選べるようになっている時もあります。どのような時のことか職員に話にきてください」と掲示しました。 その後、特に申し出る児童はいませんでした。数名の児童から、ハムサラダの際のフレンチドレッシングではないかとの意見がありました。 食事の際、ドレッシングで和えてあったり、ドレッシングがかかっている時に子どもたちに声をかけています。(その後、苦情は出ていません) いろいろな味を子どもたちには味わってほしいことも付け加えて、職員が声をかけています。

時 期 : 平成 24 年 6 月 12 日 「自習勉強時間の対応について」
受付苦情内容 (原文) ----- 勉強をやっている時、勉強が終わった人が食堂に入ってきて、うるさいです。 勉強が終わっている人は食堂に入れないでください。
状況説明 ----- 小学生は、学校の宿題を食堂で行います。各自の居室ではなく、食堂で行う理由は、勉強の場と遊ぶ場を区別できること、職員が指導しやすいことなどがあげられます。宿題が終わった子から食堂を出る事になっています。 子どもたちの宿題は、学校ごとことなり、学年ごとことなりますので、職員が必ずひとりひとりチェックをしています。(翌日の持ち物もチェックしています)
回答 (対応) ----- 職員が対応することで、この意見は解決できると考えました。職員間で確認し、勉強の邪魔になるような場合は、児童にしっかり説明をし、他児の邪魔にならないようにさせること、また宿題が終わった児童は、食堂を出るように指導することを確認し、対応するようにしました。 それ以降、職員も気をつけており、意見としてはあがらなくなりました。

時 期 : 平成 24 年 6 月上旬 「子ども同士のトラブル (いじめ) について」
受付苦情内容 (原文) ----- いちょうの部屋がいやです。いじめてくるひとがいます。
状況説明 ----- いちょう居室は、中学生の男子の居室です。その中で、中学 3 年生が 1 人、 中学 2 年生が 1 人、中学 1 年生が 3 人生活しています。その中で、中学 1 年 生の一人が、中学 3 年生に対しての意見としてあがりました。
回答 (対応) ----- 担当職員が状況を確認するため、中学 1 年生に話を聞きました。その後、中 学 3 年生に話をしたところ、いじているつもりはなかったと回答でした。 そのため、中学 3 年生には、中学 1 年生が「いじめられている」という気持 ちになったことは事実であるため、どのように対応したらよいか考えて欲し いと伝えました。中学 3 年生は理解はしました。中学 1 年生にも、中学 3 年 生と話をしたことと今後も「いじめること」が続くようなら、職員に相談し てほしいと伝えました。 双方に、人との付き合い方には課題があるケースのため、継続して、子ども たちには話を聞き、合わせて指導をしています。