

平成 21 年度

第 1 回 第 三 者 委 員 会

(社会福祉施設苦情解決責任者等合同会議)

日 時 平成 21 年 6 月 19 日 (金) 13 時 30 分から

場 所 小鹿苑 福祉交流室
静岡市駿河区小鹿 1 1 24

社会福祉法人^{恩賜}財団_{財団} 済生会支部

静 岡 県 済 生 会

平成 20 年度後期社会福祉施設における苦情処理の概要説明

(頁)

1 . 静岡医療福祉センター成人部	1
2 . 伊豆医療福祉センター	2
3 . 静岡県川奈臨海学園	5
4 . 小鹿苑	8

時 期 : 平成20年12月1日
<p>受付苦情内容(原文)</p> <p>金銭管理について</p> <p>(1) 自分の収入と残高について知りたいが、職員はきちんと説明してくれない。</p> <p>(2) 自分のお金を使える範囲で自由に使いたい。</p>
<p>状況説明</p> <p>入所後、生活保護開始。本人及び家族の依頼で通帳を職員が管理している。</p> <p>自分のお金について、どれだけ入っていてどれだけ使ってよいかわからないので、職員に聞くが「1銭も使えるお金はないよ」と言われた。「今月は5千円しか使っていないのに1銭もないのはおかしい。いくら残っているのか知りたい。」また「ジャスコでの買い物や美容院に行く時もあるので、使える範囲で自由に使いたい。」と訴えがある。</p>
<p>回答(対応)</p> <p>(1) 苦情受付者が本人に以下の対応をとる。</p> <p>通帳を見せ、これまでの収支について、一緒に確認した。</p> <p>「1銭も使えるお金はないよ」と言う対応を詫言った。</p> <p>こづかいの額について、担当者とじっくり話し合う機会を提案。本人了解した。</p> <p>(2) 当事者に確認する</p> <p>「1銭も使えるお金はないよ」と言ったのはなぜか</p> <p>「医療費未納分を支払わなければならないのだから、余分な出費はできない。」というグループの合意があったと思った。</p> <p>(3) 担当者会議を開き、金銭管理の支援について整理をした。</p> <p>どのように支援しているか</p> <p>本人より依頼があった時点で、こづかいとして出金し渡している。</p> <p>「入所前の医療費未納分を支払いたい」という本人の意向に沿って、保護費が貯まった場合、生活に支障がない範囲で、未納分支払いの支援を行っている。(10万円位貯まると、本人に医療費の支払いをどうするか尋ねている。)</p> <p>支援の評価</p> <p>本人の意向に沿って未納分の支払いを支援しているが、保護費は本人のもの且つ最低生活費なので、職員が医療費を支払うことを重視したり強制したりしてはいけない。「医療費未納分の支払」はあくまでも本人の意思により行わなければならないことを確認し合う。</p> <p>(4) 本人と担当リーダー、苦情受付者で話し合う。</p> <p>「月に1万5千円は小遣いとして使いたい。それで余った分は医療費の支払いをしたいが、美容院に行く時等は必要な額をおろしたい。」という本人の意向を確認しこの意向に沿って支援することを伝えた。</p> <p>通帳での入出金の確認は、いつでも事務所でもできることを伝えた。</p>

<p>時 期 : 平成20年12月10日</p>
<p>受付苦情内容(原文)</p> <p>-----</p> <p>訓練開始のチャイムが鳴っているのに、事務員がしゃべっていて受付にやって来ない。「訓練お願いします。」と聞いているはずなのに怠慢。もう同じことが2回あった。</p>
<p>状況説明</p> <p>-----</p> <p>交通渋滞等で訓練開始時間に間に合わない場合には、保護者から事前に遅刻する旨の連絡が入り、訓練科担当者に連絡を入れ、即受付ができる体制で待機しています。</p> <p>今回の事例は、訓練開始のチャイムが鳴り、保護者の方もあせっていたものと思われるなかで、事務職員が他の職員との連絡・調整中で来客者に気づくのが遅れたものと思われる。たとえ、待たすことがあっても、1～2分程度かと思われませんが、来客者を待たせてしまい、不快感を与えてしまったものと思われる。</p>
<p>回答(対応)</p> <p>-----</p> <p>受付窓口は、総務管理課の職員4名で手分けをして、電話による予約・キャンセル・相談、外来への対応、他課(科)への連絡調整、職員の呼び出し、治療費の請求、施設管理、経理等を一手に引き受け、緊張感を持って事務を行っていますが、集中する時間帯の事務処理に限界があるため、事務職員のパートタイマー(10:00～16:00)を雇入れるなどの対応で、窓口業務がスムーズにいくようよう努力していきます。</p>

時 期 : 平成20年12月26日
受付苦情内容(原文) ----- 病棟の看護師さんて冷たいですね。笑ってくれないですね。怖いです。決められた仕事しかしてくれないの。
状況説明 ----- どのような状況下での対応だったか不明です。しかし、利用者の家族(?)の方が、そのように感じられたのであれば、真摯に反省しなければなりません。 「決められた仕事しか...」という点については、どのようなことを求められていたのか、この文章だけですと不明で回答ができません。
回答(対応) ----- 苦情申し出者が不明の為、直接回答はしていませんが、利用者及び利用者家族と良好な関係を築いていけるよう、一人一人が笑顔を忘れず、気持ちよく相手の話を聞く姿勢を持つことが大切であることを、機会あるごとに職員に指導していきたいと思います。

<p>時 期 : 平成21年 1月29日</p>
<p>受付苦情内容(原文)</p> <hr/> <p>親の会懇談会で上がりました声をお聞き下さい。 ぼけっと通信3でも挙げさせていただきましたが、書けなかったことをまとめました。 子供のオムツ交換などで立ち上がっている子供を押し倒すような乱暴があって、わが子に置き換え怖かった。 言うことを聞かないといって手を振り上げ、子供がおびえるのを見て怖かった。 " " 毛布を子供にかぶせたのを見ました。 ふざけているとは思えず誤解を招きます。 人間と人間とのかかわりの中で生活をしています。多少の感情もあるかと思いますが、守るすべもない子供です。ある意味閉ざされた社会です。ごく普通にしていたことでも誤解されますと、携わる職員もつらくなると思います。最善を尽くしていただければありがたく存じます。</p>
<p>状況説明</p> <hr/> <p>親の会の会長によると、「保護者の妹の方が外泊時の送り迎えに来られて、その時見た様子を姉である保護者に話し、親の会の懇談会で発言されたものである。」とのことでした。 関係者に聴き取り調査を実施しましたが、その行為・事実を確認することはできませんでした。</p>
<p>回答(対応)</p> <hr/> <p>施設長、事務長及び児童育成課主任が、親の会の会長と話し合いを持ちました。 介護する立場の職員が利用児に対し、決してこのような行為をしてはならず、また、悪意を持った行動でなかったとしても、誤解を招くような行動や言動と捉えられたことであり、深く反省しております。 全職員を対象とした接遇研修を実施し、職員ひとり一人が接遇の大切さを自覚し、プロ意識をもった介護職員となるよう自己研鑽に努め、資質向上に努めて参ります。</p>

<p>時 期 : 平成20年12月24日</p>
<p>受付苦情内容(原文)</p> <p>ひとつ 給食のコロッケ類がうまかったのでまた出してください。</p> <p>ふたつ サンドウィッチが食べたい。</p> <p>みつつ 南中生とかはほぼカレーが喰えないので出す機会をつくってほしい。</p> <p>よつつ よっさんにわ言いすぎました。あらためましてごめんなさい。 お父さんっばいと思います。</p> <p>いつつ 学園がびんぼうなら福祉活動を行ってみては？でそのほうび金がもらえるかもよ？ それかみんなで宝くじを買ったり、年末ジャンボとかどうですか。うちはあまり買う気ないけど・・・</p>
<p>状況説明</p> <p>中学3年生の女子が学園生活の中で、感じたことを意見箱へ入れたと思います。 食事は子どもたちの楽しみです。 また、南中学校へ通っている生徒は、お昼は弁当持ちで登校しており、施設と併設されている静岡県立東部特別支援学校川奈分校へ通学している子どもは、給食を学園で作った食事を食べます。 よくカレーが昼の時間帯のメニューとして出されるため、意見を書いたと思います。 よっさんとは男性職員です。</p>
<p>回答(対応)</p> <p>美味しいと言われると食事を作る職員も嬉しくなります。なるべくリクエストに答えられるよう栄養士とも相談します。 学園がびんぼうという意見ですが、全て満足させられるようなことはなかなか難しいと思います。無駄遣いをなくし、節約できるところは皆で協力していきたいと思います。</p>

時 期 : 平成21年1月26日
受付苦情内容(原文) ----- わたしがなにもしていないのに死ねって言われました。
状況説明 ----- 子どもたち同士のトラブルがおきると、かなりきつい言葉で喧嘩をすることがあります。安易に「死ね」という言葉を出す児童もいます。 しかし、この児童はとても傷ついたと思われます。
回答(対応) ----- 何もしていないのに「死ね」という言葉を言われると傷つきます。とても嫌な思いをさせてしまい申し訳なかったと思います。 その言葉を言った、相手を傷つけている人にもしっかり考えてもらいたいと思います。 部屋会議などを通して皆で話し合いたいと思います。

時 期 : 平成21年2月18日
受付苦情内容(原文) ----- 早く家に帰らせろ
状況説明 ----- 児童の入園理由や家族の様子など、子どもたちへ全て説明できない事もあります。 しかし、自分が家に帰れないのは、施設職員や児童相談所が悪いと思っている子どももいます。その中でこのような言葉が出たと思います。
回答(対応) ----- 職員もあなたにわかるように、話をしたいと思います。相談して下さい。

<p>時 期 : 平成21年1月9日</p>
<p>受付苦情内容(原文)</p> <p>-----</p> <p>デイサービスの移動売店で購入した菓子の賞味期限が今月の末であった。 年寄りに賞味期限の短い商品を販売するとは何事だ。</p>
<p>状況説明</p> <p>-----</p> <p>1月9日に行ったデイサービスの移動売店で、ご利用者が購入した菓子について、菓子を販売した静岡済生会総合病院の売店へご利用者のご家族より直接苦情の電話が入りました。</p> <p>販売した菓子の賞味期限が1月の末日で、ご家族からすれば、すぐに食べるかわからないお年寄りに販売するには、賞味期限が短いとのことでした。</p>
<p>回答(対応)</p> <p>-----</p> <p>電話を受けた売店職員が、賞味期限の残りが3週間程度の商品は、店内より撤去している旨を伝え謝罪しましたが、ご利用者、家族の氏名等を教えて頂けなかったため、施設からは直接謝罪することができませんでした。</p> <p>その後も施設への苦情はありませんでした。</p> <p>今後の対応</p> <p>販売時には、賞味期限が長い商品を販売してもらう。</p> <p>購入する時や帰宅時などに、ご利用者及びご家族になるべく早く食べて頂くようお願いする。</p>