

施設名 静岡医療福祉センター児童部

時 期 : 平成 22 年 12 月 22 日

受付苦情内容 (原文)

診察券の小型化。  
大きくてかさばる。財布に入らない。

状況説明

外来診療を受診されている患者の方からのご希望です。  
(縦 6.5cm×横 9.5 c mの白色厚紙用紙 透明フィルムでラミネート加工)

回答 (対応)

予約システムの導入に合わせて、診察券の小型化を検討しているところで  
す。

施設名 静岡医療福祉センター児童部

時 期 : 平成 22 年 12 月 27 日
受付苦情内容 (原文) <span style="float: right;">お一人が 2 件挙げています。</span>
1. ショートを取りやすくして頂きたいです。  2. 訓練の〇〇先生は、遅れてきたり準備不足でまともに訓練ができる時間は 15 分～20 分です。
状況説明
1. 短期入所 (ショートステイ) を利用したいが施設の事情で断わられてしまう、ということに対してのご意見です。  2. リハビリは一人 40 分を目安に行っていますが、予約の時間に訓練室に行っても職員が来ない。子どもに訓練ができているのは 15～20 分程度である。
回答 (対応)
匿名でしたので、下記の対応をとりました。  1. お断りした時に説明不足があったと思われるので、その後短期入所の希望があった時には事情を詳しく説明し、理解をしていただく。  2. 職員に今回の苦情のあったことを伝え、今後そのようなことがないよう伝える。  ※投書をいただいた後は、これらに類するご意見はありません。

時 期 : 平成22年10月 1日
受付苦情内容 (原文)
<p>OT室の隣の部屋で、リハビリをしていました。静かな環境でした。その時間は私たち親子と先生と、もう一組そこでリハビリをしていました。その一組は先生とお子さんだけだったのですが、そのおさんは意思の疎通がほとんど取れないようなお子さんでした。</p> <p>若い男性の先生がリハビリをしていたのですが、時々眠そうにしていたのが気になりました。</p> <p>私はOTのプロではないので、失礼かもしれませんが、リハビリをしているとは思えないような様子でした。</p>
状況説明
<p>通常は、作業療法は、100 m<sup>2</sup>の部屋で障害の程度が異なる児が混在して、訓練を受けている。他児から隔離して、静かな環境で訓練しなければならないときは、隣の30 m<sup>2</sup>の小部屋を使用している。</p> <p>対象となる児の状態がさまざまなので、状況によっては、抱っこしたまま床に転がるといったプログラムを行う場合もあり、治療しているようには見えない場合もあり、居眠りをしていたかどうかは不明であった。</p>
回答 (対応)
<p>リハビリテーション科全員を集め、今回の苦情について話し合いを持った。</p> <p>① 「眠そうな様子に見えた」ということに対しては、他者から指摘を受けることがないようセラピストとしての自覚を高めて、訓練に当たる。</p> <p>② 保護者同伴のときは、訓練の主旨を説明する。</p> <p>③ 児に単独で訓練を行うときは、児に対する声かけや態度を明確にし、その訓練課題を徹底する。</p>

時 期 : 平成22年11月18日

受付苦情内容 (原文)

階段登らないでの案内にマークで⊗とか入れてもらえないでしょうか？  
いけないことが分からない、指示が通らないので。

状況説明

保護者が目を離したすきに、又は、無関心のために児が一人で階段を上り、遊ぶことがあるので、注意書きを貼ってある。

おねがい  
転倒などによるけがの防止のため、職員同伴以外で階段への立ち入りはご遠慮ください。お願いします。

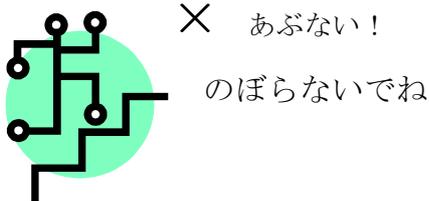
保護者向け

おねがい  
かいたんにのぼらない  
ようにしましょう。  
あぶないよ!

幼児向け

回答 (対応)

階段を上るイラストに×印つけて、幼児にも分かるような表示にした。



時 期 : 平成23年3月11日

受付苦情内容 (原文)

薬をもらうときに、薬の説明をしてもらいたい！朝いくつ、夕いくつとか、いきなり、はいって、渡されても？です。いつもと同じだけど、でも、説明はしてもらいたいです。

状況説明

新患や薬が変わったときには、必ず説明はしている。  
薬局で呼び出しをしても、保護者がいない場合がある。薬局の隣の受付・会計窓口で預かり、精算時に渡すことがある。  
再診の場合には、「いつもの薬です。」と渡していた。  
(受診の流れ)  
受付→検温→受診→(リハビリ→心理テスト)→会計(精算)  
薬局(調剤)→呼び出し→(保護者)

回答(対応)

薬剤情報提供書を必要に応じて交付し、薬袋にも朝・夕の薬の飲み方が表示されているが、薬剤師が、保護者に必ず手渡し、その時に説明することに改めた。  
「おくすり手帳」持参した人には、薬剤情報提供書を貼付している。

施設名 静岡県川奈臨海学園

時 期 : 平成 22年10月19日

受付苦情内容 (原文)

100 とったら何かください。(すごいもの)

状況説明

川奈臨海学園は、2歳児から高校3年生までが生活する児童養護施設です。学校のテストの点数「100点」を取ったら、ご褒美がほしいと意見箱にいられたそうです。

回答 (対応)

まず回答として「100点を取ったからといって、何かはあげられませんが、いっぱい褒めてあげます」と子どもたちへ伝えました。その後、職員は、こどもたちが、100点を取っただけではなく、それぞれの子どもが努力していることに対して、褒めたり、声をかけるようにしました。

施設名 静岡県川奈臨海学園

時 期 : 平成 22 年 11 月 29 日

受付苦情内容 (原文)

なんで好きできたわけではないのに、掃除をやんなきゃならないのですか。

状況説明

川奈臨海学園では、夕方の時間帯に掃除の時間を 15 分程設けています。  
毎日毎日掃除をしたくない、めんどくさいという意見でした。

回答 (対応)

「学園にきている理由はみんなそれぞれだと思います。自分が生活している場所は、掃除しましょう。」と回答しました。掃除の習慣が身についていない子もいるため、職員も子どもたちへ声をかけながら掃除を行うようにしました。

時 期 : 平成22 年12 月16 日

受付苦情内容 (原文)

中男にいじめられるので職員に話をして助けてください。一番は〇〇君と〇〇君です。こわいです。ほっとかないでください。

状況説明

実際の意見箱へは、「〇〇」の欄には実名が書かれていました。中学生と高校生の男子が、からかい半分で小学生の低学年の女子に対して、行っていた行為がありました。男子生徒はからかうつもりでも、小学生の女子たちは、いじめられていたと受け止めていました。

回答 (対応)

名前が書かれていましたので、それぞれに注意をしました。まだ、何かあなたたちに対して、いじめるようなことがあったら、職員に話に来てください。ほっとくことはしません。  
このように、回答し、その後も子どもたちへは、状況を聞くようにしました。

