

時期 平成24年1月30日 窓口対応について
受付苦情内容 (原文) いつもお世話になっております。 昨年末、受診した際の職員の方の対応についての意見をメールにてお伝えいたしましたが、何の応答もないため、送信したメールを書面にて提出いたします。 事象について納得いかないのではなく、患者からの申し出にスムーズに対応していただければ幸いです。
状況説明 医師の処方箋に基づき、1か月以内の予約を取る手続きをした。 母親が薬局に「前回から60日分出されている。」と伝えたため、薬剤師から受付に確認の照会があった。処方箋に「30日」と記載されている旨伝えしたが、納得されず、外来待合室で待ってもらい、医師に確認を取った。 16:45、リハビリが終了し、受付窓口は会計・電話応答等で混雑していた。 医師から「60日」の処方が見せられ、手の空いた他の職員が、2か月以内の予約を取る手続きをしたが、母親は興奮状態になってしまった。 平成23年11月29日 職員の対応についての意見 (メールアドレス: welfare@shizuokanet.ne.jp) 平成24年1月30日 投書箱へ投函
回答 (対応) 平成24年2月10日 次回受診の際に当日の対応について説明したい旨文書にて送付した。 平成24年3月26日 会計窓口に見えたので、「メールの件でお話ししたい。」と伝えしたが、「忙しい。」と断られた。「5分程で。」と伝え、2階会議室へご足労願った。 「薬30日分が60日分に・・・」と話し始めたとき、「理由を聞きたいわけではない。対応の向上をお願いしたいだけである。呼び止めて、ここへ連れて来られた。受付窓口前で済むことである。メールで回答をもらえば済む。県の機関へ苦情を投書する。」と慥然として帰ってしまった。

施設名：伊豆医療福祉センター

時期 平成24年1月6日 利用者駐車場について
受付苦情内容（原文） 裏の駐車場の出入り口が狭いので広くしてほしいです。 ここは、車いすの方が多いので、大きい車を女性が運転していることが多いのではないのでしょうか？もう少し駐車しやすい環境が良いと思っています。
状況説明 間口3.85m、市道4.80m、フェンスがあり、正面の東部特別支援学校側へ車を半分ほどを乗り出さないと左右の確認ができない。また、市道の幅が狭いので、右折・左折がしにくい状況にある。 利用者からの要望でカーブミラーを2基設置したが、東部特別支援学校側（市道の先）へ設置できなく、センター側（市道の手前）にあるため、使い勝手はあまりよくない。 正面玄関前の駐車場（間口6.00m×2か所）が不足したため、グラウンドを駐車場に転用したものである。
回答（対応） 今年度の大規模修繕工事によりグラウンドは、病棟の敷地となる。新たに設置する外来用駐車場の間口は、6.00m以上を確保する予定であり、駐車しやすい環境を提供できるものと思われる。

時期 平成24年2月15日 トイレの幼児用ベッドについて
受付苦情内容 (原文) ----- トイレのベッドが大きくてとても使いやすいのですが、板の上に薄いパットしかないので、もう少し厚めのマットを敷いてほしいです。
状況説明 ----- 薄いパットを板の上に敷いてあった。
回答 (対応) ----- 子どもの昼寝用の布団を敷いた。薄いパットは布団の上に掛けるようにした。

時期 平成23年11月9日 学園内児童の恋愛について
受付苦情内容（原文） どうして、学園って恋愛、禁止ですか。恋愛ぐらいいいじゃないですか。私 たちも彼女ぐらいほしいですよ。恋愛も経験の1つです。
状況説明 高校生の男子からの意見でした。学園では、子どもたちは家庭的の問題など さまざまな理由で入所しています。学園としては、保護者から大切な子どもさ んたちをお預かりしており、間違いがあってはなりません。以前は、「体に触 れなければ、付き合っても良い」というルールでしたが、やはり男女間の問題 が発生してしまいました。そこで7年程前から、学園内での付き合いことは禁 止としました。 高校生も同じルールですが、やはり高校生としては、恋愛を経験したいと訴 えたものです。
回答（対応） 「学園のルールとして、学園内での男女が付き合うことは、禁止としてあり ます。相手を大切な存在と思うことは、大切だと思います。」との回答を張り 出しました。 また、該当の高校生へは、恋愛は大切であるが、学園にいる間は、男女の付 き合いは禁止であることを再度説明しました。

時期 平成23年11月9日 テレビ番組の録画について
受付苦情内容（原文） テレビでとりたいものがあるけど、みんなが取りすぎて、とれない。
状況説明 小学生女子からの苦情です。 中高生の各部屋には、テレビがあります。小学生は、居室にはテレビがないので、談話室にあるテレビを見ます。 当時、小学生女子は、17名いました。テレビのチャンネル権は、相談で決めますが、どうしても、高学年や多数派の意見が優先されてしまいます。 その場で、見ることの出来ない番組は、録画しますが、それでも、重なって見たい番組は録画仕切れないことがありました。低学年から出た意見でした。
回答（対応） 回答として「テレビは、限られた台数しかありません。みんなで相談して下さい。」と張り出しました。その後、なんとか話し合いで番組を見ていました。 また、平成24年度になり、ある団体からのご寄付のお話をいただき、小学生の居室へもテレビを設置する予定となりました。

時期 平成24年2月2日 人間関係上の悩みについて
受付苦情内容（原文） ----- なんで、いつも私ばかりおこられなきゃいけないんですか？おふろの時も私があがらなきゃみんながあがらないって、いわれなきゃならないんですか？ていぐねんはいつもわたしと遊んでおこられると、私のせいにするんですか。
状況説明 ----- 小学4年生の女子の意見です。この児童も普段から多少職員に反抗的な場面があります。小学4年生ですが、他の子に対しての影響力もあります。周りの子どもたちもこの小学4年生に気を遣ったり、調子を合わせてしまいます。 そのようなとき、職員がこの4年生女子に対して、影響があるということに注意しましたが、受け入れられなかったようです。
回答（対応） ----- 回答として「いつも、あなたが怒られるのですね。嫌な気持ちになりますね。その時の様子がよくわからないので、その時話しやすい職員に相談して下さい。（話しやすい職員がいなければ、話しやすい職員が勤務しているときに相談して下さい）一緒に解決しましょう。」と張り出しました。 その後、担当職員がこの小学4年生とじっくり話しをしました。そして、この子の悩みも聞くことを約束し、少しずつ、周りの子も注意を聞くことが出来るようになりました。 その後の様子を見守ることとしました。

時期 平成24年1月25日 歯ブラシの誤使用について
受付苦情内容（原文） 1月26日にAさんの母親から送迎時担任に話がある。「子どもの物ではない歯ブラシが給食袋に入っていた。他児の歯ブラシが濡れていてAの歯ブラシは使ってなかった。私がすごく虫歯にならないように気を付けているのに間違えて使用するなんて口腔衛生の点からの気を付けてほしい。他の人の歯ブラシを使うなんて気持ち悪い。」と立腹されていた。
状況説明 給食袋から歯ブラシを出して使用する時に間違えて、Aさんの歯磨きに隣席のBさんの歯ブラシを使用してしまい、介助していた職員は気付かないままBさんの歯ブラシをAさんの給食袋に入れてしまう。Bさんの歯ブラシが無いと思い歯磨きをしないでブクブクでよしとしてしまった。話を聞いて担任が間違いに気づき、その場で謝罪する。Aさん・Bさん両方の歯ブラシにはしっかり記名されていた。歯ブラシの取り間違いは感染症予防の上からもあってはならないことなので、クラスだけの問題ではなくいこいの家として、再発防止に努めることとする。連絡ノートでも謝罪し再発防止に努める旨を伝える。
回答（対応） 1月27日、担任が再度Aさん・Bさんの保護者に再発防止に努めることを伝えて謝罪し了解を得る。全職員にはこの件（苦情）について打ち合わせで報告し、感染予防・口腔衛生の点からも取り違えをなくし、名前を確認することを申し合わせる。歯ブラシ・スプーン・箸・フォーク・エプロン等は予め袋から出さず、間違える事の無いように、着席してから本人の給食袋から出すように徹底することを再確認した。

時期 平成24年2月13日 通園バスについて
受付苦情内容（原文） A氏より電話が入る。「停車中の通園バスを追い抜いて信号待ちの際、前をお年寄りが横断していたので待っていた。それなのに後方の通園バスからクラクションを鳴らされた。どういう教育をしているのか。責任者から電話が欲しい。」
状況説明 施設長が会議のため不在であったので、電話にでた職員が聞き取る。施設長が戻り次第、運転手及び添乗者に状況を確認した。9:30頃信号待ちの通園バスを電動バイクが追い越して前に出て停車する。バイクは右折しようとしていたらしいがウインカーは出ていなかった。信号が変わっても、なかなか発車しないので、後方の通園バスは発車できずクラクションを鳴らした。右折方面に横断中の歩行者がいたかどうかは確認できていない。
回答（対応） 2月13日、所長より、ウインカーが出ていなかったにしろ、「いこいの家」という「公」のバスを運転しているので、慎重に運転するように運転手に伝え、この旨A氏に電話連絡し、「ご迷惑をおかけしました」と謝罪し了解を得る。

時期 平成23年10月6日 入所中に亡くなられた利用者様の亡くなるまでの対応について
受付苦情内容（原文） （7月24日に亡くなった入所者A様のご家族からの口頭による申出） 救命センター医師より「1週間前に連れて来れば」と言われ、レントゲン写真を見せられて、真っ白な肺の状況を説明された。 5月のレントゲン写真も見せられ、それは綺麗な写真であった。 1週間の間に分からなかったのか。呼吸の変化が分からなかったのか。 あんなに肺が真っ白になるくらい分からなかったのか問題である。そんなの医者じゃない。今更死んだ人の事を言っても戻ってくるわけではない。ただ入所で残っている人がいる。このような体制では、可哀そうである。改善計画を出してほしい。
状況説明 7月24日に肺炎で亡くなったA様の甥御様より10月4日に連絡があり、話をしたい事があるという事でした。 10月6日にA様の弟様と甥御様が来苑し話を伺いました。施設側の対応者は、施設長、相談員、B看護師。 A様は、7月24日9:30に救命センターに受診、重症肺炎と診断され入院、同日23:18に亡くなられました。 救命センター受診時に施設からご家族に連絡し、ご家族は救命センターに来られ、医師より病状について説明を受けました。 この時、受診時に付き添った施設看護師Cは、ご家族が来られる前に施設に戻っており、ご家族に対して経過と受診時の状況説明を行っていませんでした。 この救命センター受診時に、ご家族が救命センター医師より、「1週間前に連れてくれば」と言われ、レントゲン写真を見せられ、真っ白な肺の状況の説明を受けました。5月に撮影したレントゲンの写真も見せられましたが、それは綺麗な写真であったとのことです。 甥御様より「1週間の間に分からなかったのか。呼吸の変化が分からなかったのか」と質問があり、相談員より7月20日に神経内科医師来苑時に受診しているが異常がなかったことを説明。看護師からも22日に医師に上申し、様子を報告していることを伝えました。 甥御様より「あんなに肺が真っ白になるくらい分からなかったのか問題であ

る。そんなの医者じゃない。今更死んだ人のことを言っても戻ってくるわけではない。ただ入所で残っている人がいる。このような体制では可哀そうである。今後同じ様な事が起きないように改善計画を出してほしい。」と要望がありました。

回答（対応）

10月6日面談時に改善計画の要望について、改善計画を作成し後日報告させて頂くことにしました。

施設長が、介護員及び看護師にA様が亡くなる前の7月21日から救命センター受診までの状況について記憶している事や行動した事の調査（書面で提出）を行いました。

調査により、事実と問題点を検討し、改善策を考えました。

11月9日弟様宅を施設長、相談員で訪問し、説明を行い了承して頂きました。

職員には、職員会議で報告し、改善策については、看護科会議及び介護員研修において周知、指導を行い実践しています。