

施設名：静岡市心身障害児福祉センター「いこいの家」

時 期 : 平成25年 3月22日 (金) am9:30 ばななクラスの職員の対応について
受付苦情内容 (原文) ----- 通園児 A さんの母親からの苦情 (来所受付) 母親が21日2:00頃にばななクラスに園児の写真を撮りに入った時、先生達が全く子ども達を見守らず連絡ノートを書いていた。絵本を仰向けで見えていた A さんの上に B さんが乗った。C 先生は「お世話焼きすぎでは駄目よ」という声かけだけだった。これでは安心して通園させられない。やっではいけないことはしっかりしつけてほしい。連絡ノートを書く時は子ども達の安全を見守って書いてもらいたい。後日父親も来るので話し合いの時間を設けて欲しい。
状況説明 ----- ばななクラスは年少～年長の医療的ケアの必要な子ども8名に保育士・児童指導員の3名と看護師が担任している。A さんの母親は卒園児の色紙作成のため写真撮影に何度か来られており、今回は自由あそび、おやつ、帰りの会の様子を撮りにクラスで一緒に過ごされていた。子ども達が自由に遊んでいるところを写真撮影されたいのかと担任が勝手に思って、撮影の邪魔にならない様に(写真に職員が写らない様に)隅で連絡ノートを書いていた。園児たちは優しい A さんのお母さんが来られたことで喜んでハイテンションだった。担任は B さんが本を取ろうと A さんの上に乗っているのは気付かなかった。(いつもは子ども達のそばで連絡ノートを記入している。特に安全の配慮を要する A さんの傍には必ず付き添っている。) その場で母親からそんな危険な事があった話はなく、ずっとニコニコされていたと担任は感じていた。
回答 (対応) ----- A さんの上に他児が乗る様な事があったことを謝罪する。ばななクラスは午睡が必要な子どもが多く、午睡から目覚める14:00から15:00降園までの流れがどうしても後ろにずれ込みがちで遅れていたが、指摘を受けて子ども達の安全に配慮した組み立てに見直すことと、21日の写真撮影の際の担任の思い込みと普段の対応を伝え、了解して下さった。お迎えにこられた父親にも同様にお伝えする。22日、25日は早退されたが、26日の卒園式は A さんは欠席で、父母の会役員の母親は参加された。終了後話し合う時間を持ち、苦情の背景となったクラス運営や職員に対する母親の思いについて聞き取り、次年度に反映させることとした。

時 期 : 平成24年10月30日
受付苦情内容 (原文) ----- たまに、先生たちが子どものいうことを聞いてくれないから、聞いて下さいよ。
状況説明 ----- この意見は、小学生女子と思われます。 医務室といって職員が常時待機している部屋があります。この医務室では、子どもの治療、子どもの生活の対応、外部からの電話対応などを行います。子どもたちは職員を探すとき、まずこの医務室に来ます。そこで、各児の相談やお願いしたいことを伝えます。すべての子どもにすぐに対応しきれないことがあります。職員は、忙しい時には、「こちらの対応が終わってから、あなたの話を聞きます。」と伝えるようにしていますが、子どもたちは、「無視された、やってもらえない。わかってくれない・・・」と捉えてしまいます。
回答 (対応) ----- 意見箱の回答として、次のように貼り出しました。 「わかりました。子どもたちの話を聞くようにします。職員も仕事をしている時、忙しい場面があります。すぐに、話を聞くことができない場合もありますが、時間をつくります。相談に来てください。」 子どもたちも職員の様子は理解してくれました。 また、話しやすい職員に、伝えておくという方法も取り入れてもらうようにしました。子どもたちには、その時の職員の状況を説明するようにしました。 職員各自が、子どもたち1人1人に対して、きめ細かく対応したいと日々取り組んでいますが、子どもたちの要求に応え切れていない現状はあります。

時 期 : 平成25年1月10日
受付苦情内容 (原文) ほとんどの小学生男子が、〇〇〇〇 (実名) をおちよくります。かわいそうだと思います。もし、自分が言われたら、どうかわからないから言うんだと思います。たとえば、あなたのことを「〇〇きもい」と言われて、いじめられるが楽しいですか?相手のことを考えてください。
状況説明 〇〇〇〇君は、小学4年生の男子です。この児童は、まわりの子どもとうまく関わりを持ってないこと、すぐに人の会話に割り込んでしまうこと、相手を否定してしまうこと等対人関係については、トラブルをおこしやすい児童です。そのため、他の子どもたちは、この4年生男子に対して、おちよくってしまいます。それを見ていた、6年生の男子児童(この4年生男児と同居室です)が、「まわりの子がこの4年生に対する態度はひどいし、かわいそうである。」と意見箱に意見を入れてくれました。
回答 (対応) 回答として、「ありがとうございます。このように〇〇君のことを見つめてくれたことは、とてもうれしいです。みなさんで考えたいですね。小学生男子の居室担当の先生にも伝えます。皆が相手の気持ちを考える人になってくれると、とてもうれしいです。みんなで考えたいと思います。」と掲示しました。 その後、居室ごと話し合いを持ちました。 子どもたち同士、ケンカやトラブルは時々おこります。しかし、その都度話し合いを持ち、相手の気持ちを考えてみようとして投げかけています。この件については、数名の児童が関わっていたため、それぞれの様子を見ながら、指導を継続しています。

時 期 : 平成25年3月21日
受付苦情内容 (原文) ----- ゲームのカセットの持ち込みを多くしてほしいです。
状況説明 ----- 学園の中で、ゲームができる日は、休日の午後の時間帯、13時から17時です。ゲーム機とゲームカセットは、個人個人の袋に入れ、ゲームができる時間帯に、収納されているゲームロッカーから出して、決められた場所で遊びます。 子どもたちの中には、ゲームカセットをたくさん持っている子がいます。管理の問題から、ゲーム袋に入れておいてよいゲームカセット数は3つまでとし、それ以上カセットを持っている子どもは、職員に預けることになっています。子どもによっては、いろいろなゲームをその時間内に何度か取り換えて遊びたいため、ゲーム袋の中にたくさん入れておきたいようです。
回答 (対応) ----- まず、意見を受け止める為、回答として「ゲームのルールで決まっていると思いますが、ゲーム系の先生に相談してみてください。」と掲示しました。 ゲーム機さえ持っていない子もいますし、ゲームカセットをいくつも購入してもらえる子もいます。 子どもたちへは、自分で管理できる数として、今まで通り、各児のゲーム袋の中に入れてよいゲームカセットの数は、3つまでであることを伝え、理解してもらいました。また、カセット交換時間を設け、交換したい児童は、職員に預けてあるカセットを交換できるようにしています。

時 期 : 平成24年10月16日 生活相談員の不在について
受付苦情内容 (原文) 「外泊したい」と電話連絡をしても電話を受けた方が、「私にはわかりません。相談員に聞いてください。」と言い、内容を聞いてくれない。相談員が不在のことが多い。
状況説明 相談員は入居者の受診の付き添い等で施設内に不在のことが多く、家族は相談をしたいと思っているが相談できないことが多い。 定員 96 名に対して相談員が 1 名の配置であるが、経営的に相談員を増員することはできないので、連絡や事務的な内容であれば事務室にいる職員（事務員 3 名・管理栄養士 1 名・介護支援専門員 1 名）が対応をしている。 本件の相談内容については、外泊の手続きについては事務室職員から説明を行なったが、当該入居者の外泊にあたっての留意事項については事務室職員ではわからなかったため、その旨を伝えた。 日頃から相談員が不在のことが多いため、改善してほしいとのこと。
回答 (対応) 電話を受けた者は必ず用件を聞き、回答できない場合は相談員から折り返し電話させる旨を伝えることとした。 相談員が施設から離れる場合は、必ず施設の P H S を携帯させ、すぐに連絡できる体制を整えた。 相談員ができるだけ施設内にいて入居者や家族の相談ができるように、また、定期的な受診の付き添い等は、基本的に介護員が行なうこととした。

時 期 : 平成24年11月19日
受付苦情内容 (原文)
●和式トイレを洋式にして欲しいです。 理由1 今の子供は洋式に慣れているので、和式が空いていても洋式待ちしていることがある。無駄に混む。 理由2 トイレも廊下も同じスリッパであるならば、和式トイレを使用したスリッパは不衛生と思う。廊下を素足で歩く小さな子も多いわけで…。 ●自販機があるならプルタブ集めしてはいかがでしょう？ 車椅子になるんですよね？ ●絵本が微妙に充実していないのが少し不満です。ちょっと募ればよい古本寄付があると思います。
状況説明
●和式トイレ (1)女子トイレ・・・洋式1基、和式1基(別紙参照) (2)スリッパ・・・装具を付けた児や車椅子の児もいて、スリッパをトイレ用に履き替えることをしていない。 ●プルタブ集め・自販機1台設置されているが、プルタブは集めていない ●絵本・・・ 外来待合室には、雑誌や絵本を置いてあるが、定期購読はしていない。
回答 (対応)
平成24年12月27日の受診後、下記のとおり説明し、納得を得ました。 ● 和式トイレの改修について (1) 大規模修繕工事において、外来用女子トイレは、洋式に改修する予定であります。 (2) 障害児施設として、全員にトイレ用スリッパへ履き替えることを勧めることはできないため、今後も、トイレの清掃等衛生面に十分留意して対応していきます。なお、履き替え用スリッパは、障害児のトイレ利用に支障とならない所に置きます。

● プルタブ集めについて

当施設では下記の理由によりプルタブ集めは、行いません。

- (1) 当センターに設置されている飲み物は、アルミ缶ではなく、スチール缶です。

アルミ缶リサイクル協会HPより

Q 『アルミ缶のタブだけを集めると何かもらえるってホント?』

A 「アルミ缶のタブ（とって）を集めると車椅子がもらえるという話がありますが、どこへ連絡したら良いですか?」という問い合わせがありますが、当協会では、そのような事業に関係していません。

- (2) プルタブの洗浄

スチール缶からプルタブのみ取って、袋等へ一時保管する場合、洗浄がされないとアリの発生や臭等、不衛生となります。

- (3) プルタブ 160 万個（800 kg）でアルミ製車椅子 1 台と交換であり、交換可能な量を集めることは困難と思われます。

- (4) 車椅子は、児の障害の程度に合わせた特注品となっています。児が成長して不用となったものを施設に寄付されていくことが多ので、施設としては、補修等して保管し、試乗や一時使用のために役立てています。

● 絵本について

絵本は、当施設を利用している保護者やボランティアの皆様のご寄付で整備しているため、今後も少しずつ充実していく予定です。