

時 期 ： 平成 25 年 8 月 16 日

受付苦情内容（原文）

むしとりいいんかいをやめてください。あとむしをかうのもやめてください。

状況説明

小学生低学年の男子の意見だと思われました。

夏になると、クワガタやカブトムシなどの昆虫が施設にも飛んで来たり、近くの木で採取できたりします。虫取り委員会というのは、子どもたちの中で虫取り委員を選出し、委員は虫を飼う為のルール作りや正しく飼っているか監視を行います。虫かごを持っていること、えさをきちんとあげていること、虫かごの掃除が出来ているかなどのチェックが、役目になります。

回答（対応）

この意見を受け止めるため、次のような回答をして掲示しました。「なぜそうかんがえますか。虫がきらいですか。おしえてください。一緒に考えましょう。」

すると、やはり小学校低学年の男の子だと分かりました。話を聞いてみると元々虫があまり好きでないうえに、夜中に虫かごの中で暴れてガサゴソ音がしたり、飛んで羽音が聞こえたりして眠れなくなってしまうのが嫌だったようです。

そこで、同室の虫を飼っている子どもたちと話をし、管理の仕方、特に夜間は虫の音が聞こえないような対策をして納得してもらいました。しばらくして、一緒に虫で遊ぶ姿が見られ、安心しました。

時 期 : 平成 25 年 7 月 23 日
受付苦情内容 (原文) ----- ままにあいたいです。 ままにあいたいです。わたしはずとあえないの。
状況説明 ----- 同じ児童の書いたものと思われる。 2枚が意見箱に入っていましたことから、切実な想いだったと思います。
回答 (対応) ----- 思いを受け止めるために、次のような返事回答をしました。 「きもちはとてもわかります。おとなたちみんなで あなたのきもちをうけとめるようにします。じどうそうだんじょのかたにもそうだんしましょう。まずは、たんとうのせんせいにはなしをしてください。」 書いたのは、小学低学年の女子だと分かりました。姉妹で入所した姉の方でした。妹は幼児で比較的手をかけられていましたが、妹に比べ小学生の姉は関わりが少なく寂しかったようです。担当の女性職員に受け止めてもらおうと、大声で泣いたようです。担当職員はその後、多くの時間を割き、遅番の時は寝就くまで傍にいてあげるなどの対応をしてあげたところ、少し落ち着いてきたようです。しかし、まだまだ大人の手が必要です。

施設名： 小 鹿 苑

時 期 : 平成 25 年 7 月 13 日 『訪問介護サービスのキャンセル料について』
受付苦情内容 (原文) ----- 6 月分の請求書が届いたが、キャンセル料が 2 回も発生している。 キャンセル料が掛かるなんて聞いていないし、普通にサービスを利用した金額より高い。 2 回とも事前に連絡してある。当日にお休みの連絡を入れた訳ではない。 払いたくない。
状況説明 ----- 7 月 13 日に電話で「苦情内容」の申し出がありました。 5 月 28 日に面接に行った新規利用の Y 様です。 面接時に利用についての説明を行い、契約書及び重要事項説明書を渡し、初回利用日の 6 月 3 日に署名押印した契約書等を頂く予定でしたが、訪問したホームヘルパーが契約書等を受け取るのを忘れ、また契約書等のチェックを行う担当職員も補完状況の確認を怠っていました。 6 月は 17 日と 24 日の訪問予定がキャンセルとなりましたが、17 日分は事前に連絡を頂きました。24 日は当日の朝にキャンセルの電話連絡があり、1 回分のキャンセル料 800 円が発生しました。 (キャンセル料については、労働基準法第 26 条により、使用者の責に帰すべき事由により、労働者を休業させた場合には、使用者は休業手当として平均賃金の 100 分の 60 以上の手当を支払わなければならないとなっているため、訪問予定のヘルパーに当日キャンセルとなった休業手当、時間給の 6 割を支払う原資として、当日のキャンセルについてのみ予定時間が 30 分は 400 円、1 時間は 800 円、1 時間を超える場合は 1,000 円のキャンセル料を頂いています。) Y 様は、キャンセル料が掛かると聞いていないし、通常 1 時間のサービスを利用した金額 (1 割負担 318 円) よりキャンセル料が高いことと、2 回のキャンセルとも当日連絡した訳でないとのことで、キャンセル料は払いたくないとのことでした。

回答（対応）

7月15日にY様へサービス提供責任者Aが電話を入れ申出の内容を再度伺いました。

7月22日にサービス提供責任者BがY様を訪問し、契約書等を取り交わし、キャンセル料について再度説明を行いました。当初に説明は行いましたが、理解、納得を十分に得られていなかったことを謝罪しました。

Y様よりキャンセル料を含む6月の利用料を支払って頂きました。

Y様には了承して頂きましたが、初回利用日までに契約書等を取り交わしていなかったこと、介護保険外で利用料が発生することを理解して頂いていると思い込んでしまっていたこと、キャンセルの電話を頂いた時にキャンセル料が発生することを伝えなかったことなどが重なって、Y様の不満や不快を招いたことは当施設担当者の不手際であり、今後は説明等に不足のないよう対処します。

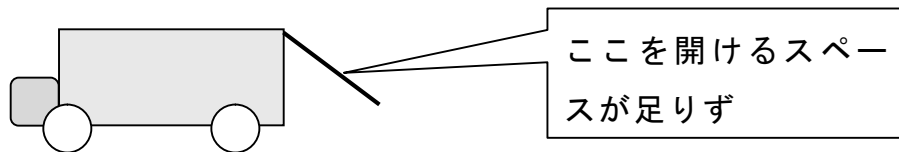
時 期 : 平成 25 年 4 月 2 日 『職員の異動について』
受付苦情内容 (原文) 介護職員さん異動せめて 2 年くらい同じ場所になるように。 お互いに気心が分かり安らかに生活が送れるような制度にしてください。 何の為の異動でしょうか。 異動させたからといって、決して良くなるわけではありません。 とまどっています。
状況説明 年度末に職員の退職とユニット間異動があったため、今まで慣れた職員が他のユニットへ異動となってしまったため、それに対する不安を訴えておられました。
回答 (対応) 「年度末に職員の退職やパート職員の労働契約変更が多くありました。 退職者の補充には新規の職員を採用しましたが、入退職者が一つのユニットに集中してしまうと、そのユニットの職員が新人に対する研修にかかる負担が大きくなり不十分となります。 また、労働契約変更の内容によっては、そのユニットのままですと勤務表が組めなくなることもあります。 さらに、ユニットケアの場合、職員の異動をしないままですと、人間関係が閉鎖的になりがちになり、職員の資質やモチベーション、組織統制に大きな弊害が生じますので、異動が必要となります。」 と回答し、ご理解を得られました。

時 期 : (1) 平成25年7月8日
(2) 平成25年7月12日

『駐車場について』

受付苦情内容 (原文)

(1) 駐車場のスペースですが、バギー等出すのに後ろのドアを開けます。



一度途中で車を止めて、バギーを出して、バックするという感じです。

横のスペースもありがたいですが、後ろにもスペースがあればなと思いました。

(2) 新しくなった駐車場・後ろから車イスを出すのに、せますぎると思います。あと30cmでもいいので、前にあるととてもいいです。

雨の日、車から室内にくるまでの雨よけがあれば助かります。

状況説明

● 従前の駐車場

正面玄関前及びグラウンドに駐車場を設置してあった。グラウンド側の駐車場は、ロープで区画しただけであり、バックドアの開け閉めに支障はなかった。

● 増築棟の東側及び南側に駐車場を設置した。後輪が車止めにあたる

所までバックして止めるとネットフェンスにバックドアが当たり、開閉ができない状態である。

回答（対応）

施設内に、下記お知らせを掲示した。

利用者の皆様へ

利用者の皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございます。

当センターでは、前向き駐車をしていただければと思っております。車とフェンスの狭い間を車椅子等で移動するのは、他車との接触等の危険がありますので、**前向きに駐車**して建物と駐車スペースとの間を注意して移動してください。

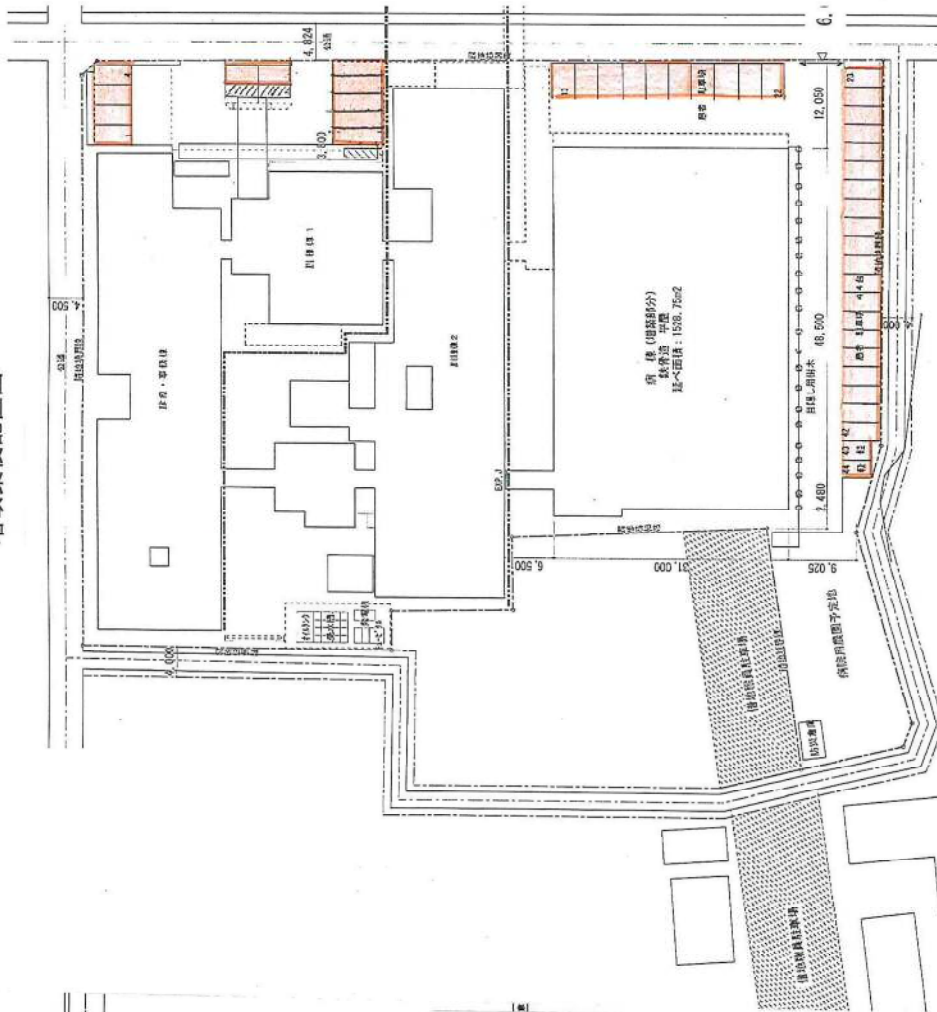
今回の伊豆医療福祉センター大規模修繕工事は、国・県の補助金の交付を受けて、事業を実施しています。補助金の交付基準には、駐車場の屋根の設置費用は含まれていないため、カーポート等の屋根を設置できません。

今後、自主予算等により設置できるよう検討していきますので、御不便をおかけしますが、よろしくお願ひします。

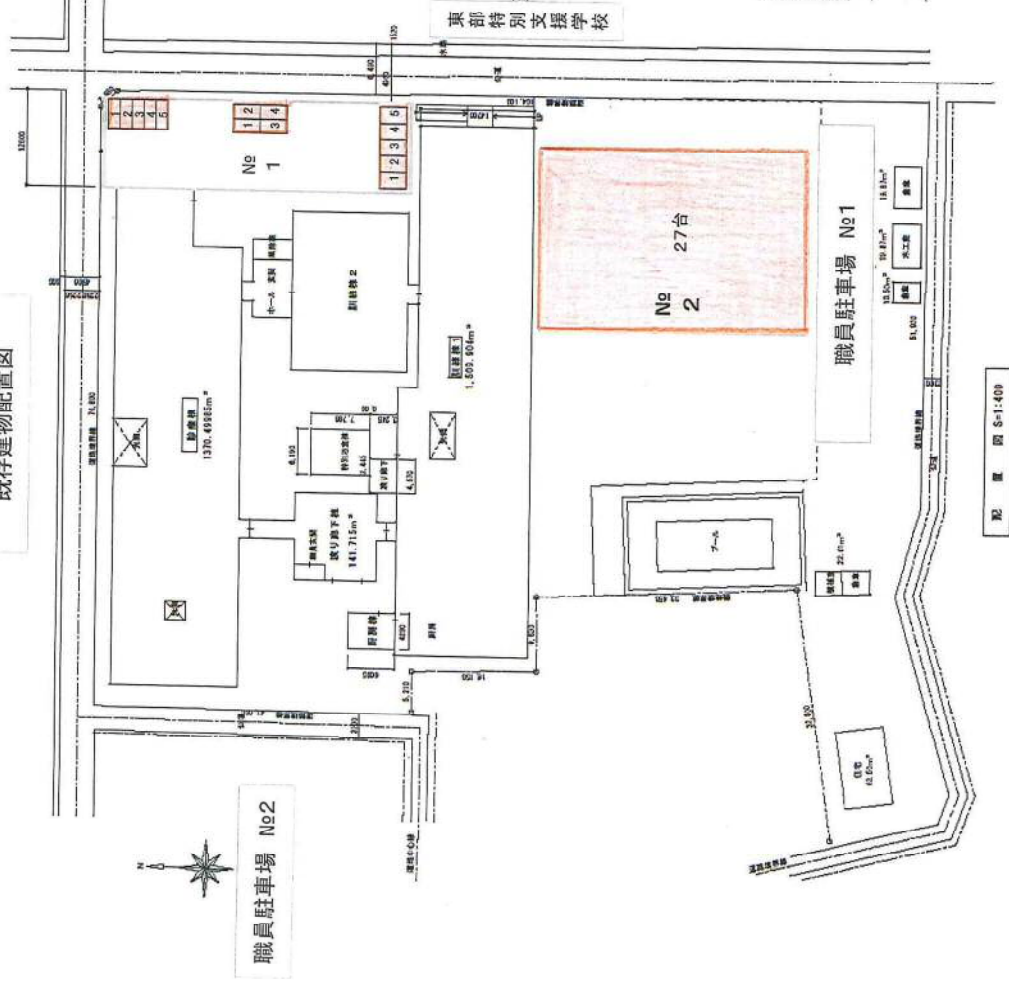
伊豆医療福祉センター 施設長 佐藤倫子

別途工事にて、東側駐車場に8台分の屋根を設置予定。

増改築後配置図



既存建物配置図



時 期 : 平成25年 9 月 3 日
『言語聴覚療法の予約について』

受付苦情内容 (原文)

2 か月以上前に作業療法と言語療法の予約を取り、待ちに待った予約日の4 日前Telがあり、言語療法はキャンセルになりました。

とても手がかかる子供なので、主人がわざわざ仕事を休み、また、長時間かけて暑い中大変な思いをしてこちらまで来ます。

再度予約を取り直すと1 か月後お休みの先生が出勤してからの予約日となると言われました。

まだ1 度も作業療法も言語療法もやったことがなく、「担当」になる前の段階なので別の先生に交替していただくか、人員を補充していただくなり、それなりの対処をしてほしいと思います。

初診ドクターの診断から、3 か月後のリハビリだったり、頻回でないたまにするリハビリは「リハビリ」の意味がなく形だけのものになると思います。

需要が多く、その需要は障害のある弱者です。

初診からリハビリが3 か月後（病欠の事情は分かりますが、ただでさえ予約がとりづらい上に更に予約が先になりました）主人はいつでも会社を休めるわけではないですし、いろいろな事情があるので人員のサポート体制をしっかりとっていただきたいと思います。宜しくお願い致します。

状況説明

医師から、平成25年7月17日にリハビリ開始の指示が出され、予約を8月19日に取ったが、A様家族の都合でキャンセルされ、9月3日に変更された。

担当の言語聴覚士が緊急入院したため、8月23日から9月23日までの予約をすべてキャンセルし、退院後の10月1日以降の予約に変更した。（9月24日～9月30日は、増改築工事の引越し作業のため休診）担当者の休暇等による代替者によるリハビリ対応

- ① 従前から、担当者の都合でキャンセルさせていただくときは、同一担当者で再予約を取っていた。

② 急遽、慣れない担当者と単発的にリハビリを実施しても、患者にとっても有意義な時間となるとは考えられない。

③ 他の言語聴覚士の予約もほぼ埋まっており、すべての患者に対し、代理での言語聴覚療法を実施することができない状況にある。

8月29日にA様宅へキャンセルの電話を入れたが、不在であったため、留守電へ謝罪とともに言語療法キャンセルの伝言を残した。その日の内に折り返し電話があり、キャンセルの了解をいただいた。その際に、「代わりの方はいませんか？」との問い合わせがあったが、詳しい説明はしなかったが、お断りさせていただいた。

回答 (対応)

9月3日に作業療法のリハビリを受けるため、A様が来所された折に、今回の投書や受付窓口で担当者変更希望の件を含めてご意見をいただいた。受付担当が、リハビリ時間終了後、言語聴覚士から連絡する旨伝えた。リハビリ終了(16:45)後、A様から電話があった。

事前に、言語聴覚士(3名)で、担当者変更の必要があるかどうか再検討した。

① 担当者を変更する上で特別の理由がない。

② 同様にキャンセルさせていただいている他の患者への対応と違いが出てしまうことの方が問題ではないか。

③ A様の希望の日時に合わせるには、担当者を変更せずに予約を入れる方が最も早い予約日となる。

(結論) 担当者の変更はせず、当初の担当で対応する。

A様には「他の言語聴覚士でも予約を入れることができるのは、10月になってしまう。」旨お伝えをして納得していただき、10月分に予約を入れた。

予約を決めた後でも、休診期間中に対応してもらえないか尋ねられたが、引越し作業により、外来診療すべてを休診する旨回答し、納得を得た。