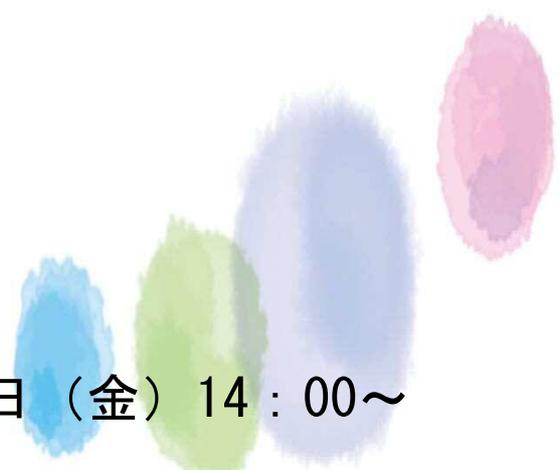


平成26年度第2回第三者委員会



日時：平成26年12月19日（金）14：00～
場所：静岡市桜の園
静岡市葵区内牧1560番地の6
電話 054-296-2000

社会福祉法人^{恩賜}財団^{静岡}済生会支部静岡県済生会

第2回第三者委員会資料目次

平成26年度前期社会福祉施設における苦情処理の概要説明 (頁)

静岡県川奈臨海学園	1
小鹿なでしこ苑	3
静岡市桜の園	4

時 期 : 平成 26 年 5 月 26 日
<p>受付苦情内容 (原文)</p> <p>5 月 26 日、意見箱の中に入っていたものです。</p> <p>「弁当にチャーハンやピラフを出してほしい。弁当に冷凍食品を出すのをやめてほしい。手作りがいい。」</p>
<p>状況説明</p> <p>・地元の中学校へ通っている、中学生の男の子からの訴えでした。現在彼らが通っている中学校は、静岡県でも珍しく学校給食を実施しておりません。施設の調理師は、毎日 80 人近い朝食と、幼稚園児 12 人、中学生 5 人、高校生 3 人、計 20 人分のお弁当を作っています。</p> <p>幼稚園児には、かわいらしく工夫を凝らしたお弁当。中高生には栄養価とボリュームを考えたお弁当を用意しています。作る弁当の数も多く、毎日の事になると、どうしても冷凍食品の利用に頼ることもあります。</p> <p>また、川奈分校の生徒たちは学校給食を学園で食べます。施設の献立には学校給食のメニューも掲載されており、そこにはチャーハンやピラフといったメニューも載っていますので、うらやましく感じたと言っていました。(彼の表現では「分校ばかりずるい」)</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>以下の様に回答を貼りだしました。</p> <p>「作る弁当の数が多いので、冷凍食品を利用する回数が増えてしまい申し訳ないです。手作りが食べたいのですね。毎日というのは厳しいかもしれませんが、給食さんにお問い合わせしました。現在皆さんが食べている冷凍食品は、過去のものより随分進化し、冷凍食品の会社が最先端の技術で作った食品です。いろいろ食べ比べてみて感想を教えてください。また、チャーハンやピラフについてもお弁当に出すようお願いしました。毎日愛情のこもったお弁当を作ってもらえることは、とてもうらやましく感じます。皆さんはどのように感じていますか。」</p> <p><対応></p> <p>栄養士、調理師に上記の訴えがあったことを説明し、手作りのおかずが増えるように依頼しました。チャーハンやピラフについても、時々出すよう依頼をしました。その一週間後ぐらいには、直ぐにピラフのお弁当が出ていたので、子どもたちに一連の経緯を話しました。</p>

時 期：平成26年7月3日

受付苦情内容（原文）

Y先生があすなろに巡視にくるときにロッカーを見てきます。他の先生は見ないのを見てきてずっとなんな言ってきます。それがやだったからうんうんって言ってたら、なんかてきとうとY先生が思って他の先生にチクってS先生はいっしょのようじのたんとうだからほっとけないって行ってわたしだけおこってきます。ほんといやだー。学園やだ。

状況説明

あすなろとは、施設の本館とは別に、以前職員寮として使っていた建物で、小規模グループケアを実施している建物のことをそう呼んでいます。入居児童は6名の女子で、小学生2名、中学生3名、高校生1名で構成されています。

その中の小学生女子からの訴えです。

子どもたちの日課には、自分たちの部屋や身の回りの整理整頓をする時間があります。小学生は夕方、中学生は就寝前に行っています。職員の巡視は日に何回か行ない、子どもたちの様子を把握するように努めています。訴えのあった巡視は、就寝前の巡視を行なった時の事です。日課としては部屋の整理整頓が済んでいる時間ですので、部屋が散らかっていて注意を受けたようです。

回答（対応）

以下のように回答しました

「Y先生に話を聞きました。あなたの部屋が、散らかっていたり汚れたりしていませんか。制服を脱いだまま床に放置していませんか。洗濯物はきちんとロッカーにしまっていますか。ロッカーは開けっ放しになっていませんか。普段から片付けが苦手なのですが、その日はあまりにも汚れたり散らかっていたりしたので注意をしたそうです。収納する場所が無ければ、先ずは担当に相談して下さい。該当職員にはプライバシーには十分配慮するようお願いしました。」

<対応>

Y職員S職員から事情を聞き、上記の内容が分かりましたので、子どもたちへの支援方法やプライバシーには十分配慮する様依頼しました。また、他職員へも同様の事を伝えました。

時 期 : 平成 26 年 9 月 30 日 持ち主不明の落とし物の案内について
受付苦情内容 (原文) ----- 落とし物や忘れ物があった場合には、その旨がわかるように表示してほしい。
状況説明 ----- これまでは、持ち主不明の落とし物や忘れ物があった際には事務室で保管し、特別な案内はせず、申し出があれば申し出の物かどうかを照合していました。
回答 (対応) ----- 持ち主不明の落とし物があった際には、窓口のカウンターに「〇〇の落とし物があった」旨を案内することとしました。

時 期 : 平成 26 年 7 月 15 日
受付苦情内容 (原文)
<p>トイレを内側から鍵をかけて使用している際に、職員が声掛けなどなしに外側から鍵を開けて入ってきた。「入っているんですけど」と言うと、「ごめんなさい」と言い、他の利用者の介助に行ってしまった。</p> <p>後から考えるとその職員の常識を疑い、気分が悪いので、他の職員を呼び苦情を伝えた。(用紙に代筆)</p> <p>現場責任者からの報告を受け、本人と面談する。(通所・面談室にて)</p> <p>本人からは、鍵がかかっているのにそれをわざわざ開けて入ってくることに、常識を疑う、と。また、「ごめんなさい」の言い方についても、心が入っておらず、こちらが、悪いような言い方だった。以前から、その職員の言い方については、良い気持ちはしなかった。</p>
状況説明
<p><申立者> 2年程前より、通所サービス利用。下肢障害のため車いす生活されています。(自走できる)</p> <p><当該職員からの説明> 当該職員が他の利用者(車いす介助・知的障害有)のトイレ介助でトイレに来て、先にその利用者が(職員の介助のもとに)戸を開けてしまいました。トイレの構造が外からも開けることができる仕組みになっており、トイレに連れて行くことに意識があったため、中に人がいるとの注意をせず、利用者が開けてしまいました、と。</p> <p>また、苦情を申し立てた利用者とはコミュニケーションがうまく取れず、困っていました、と。</p>
回答 (対応)
<p>その職員については受付担当者と現場責任者が謝罪し、その日の対応についてと普段の接遇について注意を行うことを約束しました。</p> <p>① 当該職員へは、受付担当者より現場責任者を含め面談を行い、注意を行いました。また、コミュニケーションについては、他の職員も含めフォローする体制をとって、関係改善に努めます。</p> <p>② 車いす介助用のトイレ2室あり、介助と緊急時の対応を優先と考え、外からも簡単に開けることができる構造になっていたため、以前よりプライバシーなどについて課題がありました。施設としては、プライバシーの保護も含め2室あるトイレのうち1つはプライバシーを保てるように、一般的な鍵と交換しました。(扉自体の構造的な問題もあることから鍵を交換しました。)</p>

静岡市桜の園 トイレドア(引き戸)の鍵改修

改修前



改修後



時 期 : 平成 26 年 9 月 8 日
受付苦情内容 (原文) ----- デイサービスの職員 (男性) に睨まれた。どうして睨んだかと聞こうとしたら、逃げられた。他の職員が話を聞いてくれたが、納得がいかない。その職員と話をさせて欲しい。
状況説明 ----- 以前から、職員だけでなく、利用者ともトラブルを起こしている入居者。(すれ違い時にぶつかった。夜大声を出し、うるさくて眠れない。たまに、相手を杖でつつくなどの行為有。) 今回は、デイサービス職員が、送迎の為のワゴン車を止める際に、その利用者が車の後方にいた為、目視し確認をした行為に対して「睨まれた」と訴えたことによるものです。また、送迎の時間であった為、運転者は送迎に入ってしまった、他の職員が間に入ったために、本人が怒ってしまいました。
回答 (対応) ----- 当日、夕方に訪床して、事実を本人から確認し、後日、話し合いを行うことを約束しました。 9月10日に、本人、当事者(デイサービス職員)と苦情受付担当者の3名で、話し合いを行い、誤解であることを確認しました。

