

平成 21 年苦情受付状況

平成 21 年 1 月～平成 21 年 12 月

施設名	内 容	回 答 (対策)
法人本部	苦情はありませんでした。	
特別養護老人ホーム みぎわ園	ミキサー食の水分量が多く、口から垂れてしまうので何とかしてほしい。(利用者様の食事の摂取状況から職員よりの要望がありました。)	増粘剤(トロミ剤)を用いて硬さの調整を図り、超きざみ食同様に主菜にあんをかけ、口の中に入った時にすべりがよくなるよう工夫しました。 「食事をする楽しみ」を感じていただけるよう今後も努力していきます。
	ショートステイみぎわ園の利用者様より、「檜風呂に手摺りがあると安心なんだけど。」という要望が以前よりありました。	平成 21 年 10 月待望の手摺りが完成し、「安全に入浴できるようになった」と利用者様にも好評をいただいています。
通所介護・介護予防通所介護 デイサービスセンターみぎわ園	ご家族様より送迎について、「お迎えは早く、送りは一番最後にしてほしい」との申し出が多々あります。	送迎の順番を毎日変えて行うようにし、その旨をご家族にお伝えしご理解いただくよう努めています。
通所介護・介護予防通所介護 ふようデイサービスセンター	御家族様より「迎えの時間を一定にしてほしい」「お迎えは早くして帰りはなるべく遅くにしてほしい」など、送迎に対する申し出がありました。	毎回利用ノートに次回の利用日と時間を記載するようにした。月～金の送迎の基本形をつくり、毎回なるべく同じ時間に迎えに行けるよう努めています。
	普段、利用者様の活動やセンターでの過ごし方、過ごされている様子を御家族の方にもわかっていたできるようにするにはどうしたらよいか考えました。	毎月、デイ通信となる新聞を発行して、その月の行事または次の月の予定をデイ通信を通してお知らせする事にしています。更に御家族様に参加のできる行事を企画して様子を知っていただく事にしました。
乳児院 恩賜記念みどり園	苦情はありませんでした。	
児童養護施設 ひまわり園	園舎の隣にあるお宅より、名前が記入してあるボールが庭に落ちていたというお電話を受けました。以前にはコーラの瓶が落ちてきたこともあり、子どもたちに、上から物を投げないように指導してもらいたいとのことでした。	お宅に伺い、謝罪をし、ボールを返却していただきました。ボールには 4 階で生活している幼児の名前が書いてありました。すぐにこの幼児がいるユニットの子を集め、指導しました。全体にも苦情があったことを伝え、建物から物を投げないように伝えました。

	<p>入所児童（中学女子）より、「園の決まりを守らなかったり、園内での生活態度が悪いことについて、同じユニットにいる高校生から注意を受ける。自分が悪かった部分を指摘されるのは仕方がないとも思えるが、人格を傷つけられるような言葉を言われることもある。施設では生活したくない。里親に行きたい。」という訴えがありました。</p>	<p>訴えを起こした子に対して、職員が間に入った上で、高校生たちと話し合いをすることを提案しました。しかし、頑なに拒否しました。その為、話し合いという形はとらずに、ユニットの中高生全体に、人に注意する際には人格攻撃はせず、いけなかった部分のみを指摘すること、普段から言葉遣いには注意することを指導しました。また、指導後の様子次第では、意向に反することになっても話し合いの場を設定することを伝え、了解してもらいました。</p> <p>「施設を出たい。里親に行きたい。」という要望については、施設では対応出来ないなので、児童相談所の担当ワーカーに来てもらい、直接、本人の話を聞いてもらいました。</p>
	<p>みぎわ園職員の車が敷地内の通路を通行中、高校生が蹴ったサッカーボールが当たってしまいました。みぎわ園の課長を通じて、苦情のお電話をいただきました。</p>	<p>電話を受けた直後、グラウンドでサッカーをしていた中高生を集め、グラウンド脇を車が通行している時は、プレーを中断するように指導しました。</p>
<p>地域小規模児童養護施設 ひろみ</p>	<p>テレビがもっと観たい。(小学生6年生) (テレビの視聴時間を延ばしてほしい)</p>	<p>テレビを観る時間を延ばすためには、ひろみのメンバーが全協力して、食事・入浴・勉強時間などを短くする努力が必要です。視聴時間の延長は、メンバー1人ひとりが生活時間の無駄を省く工夫をすることで可能になります。</p>