

施設長	児玉 邦彦	出席者	第三者委員	岡 清子	野村 紘子	司会者	児玉 邦彦
			ホーム入居者家族代表	高木 真弓		記録者	内山 奈那
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵		
			記念事業部主任	押川 美保子			
			国富事業部主任	中萬 裕美			
			春生事業部主任	長友 久美子			

開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	平成 27年 2月 17日 (火)			13 時 30分 ~ 14 時 45 分			

議題

1. 各部門より (H26.8.23以降の) 苦情についての報告

2. 報告内容についての協議

各部門報告内容

乳児保育部	<p>苦情としてあがったものは無し。</p> <p>案件 早朝から夜間までほぼ毎日の利用があり、不安定になっている児について協議。</p> <p>案件 入浴していないと思われる、家でおむつを替えていないと思われる等、衛生面について協議。</p> <p>意見 意見箱より保護者からのご意見。特定の保育士が保護者にあいさつをしないという意見をいただいた。</p>
幼児教育部	<p>相談 土曜保育中、他の園児からひっかかれた跡(噛み跡)があったため、保護者が担当保育士に電話をで状況を尋ねたところ、はっきりと見ていなかった様な返答だった。その他にも、持ち物の間違え等もあったので、一度話をしたいという相談を受けた。</p> <p>相談 就学前保育で子どもが書いた文字に対し、担任から「おかしい」と言われ、学習についていけないのではないかと保護者が不安に思われた。また、以前提出物を忘れたことを皆の前で言われ、他の園児から叱られてしまった。子どもに対する配慮がなかったのでは?という相談を受けた。</p>
記念事業部	<p>希望楽苑</p> <p>問合せ 病院受診の為、準備してお渡ししたりハビリパンツのサイズが違うとの問合せ。</p> <p>相談 泊まり予定の利用者より吐き気の訴え(嘔吐2回)があったため家族に報告をしたが、病院に連れて行くことができないとのことだったので、通院支援を行った。感染性胃腸炎との診断結果で、医師より隔離指示。感染防止のため泊まりは利用不可の旨説明したところ、迎えに来たご家族より入院可能な病院はないか?との相談を受けた。</p> <p>相談 昨年まで楽苑を利用されていた方が、自宅にて転倒し入院。2月末期限での退院通告があったため、国富ホーム入居申込みをされたが満室の為要待機。入居可能になるまで楽苑を泊まりで利用したいとの相談を受けた。</p> <p>希望山荘</p> <p>相談 入院が長期に渡っている利用者ご家族より、継続利用の相談。</p> <p>相談 延命治療の希望がなく、山荘にて自然な看取りを希望されているご家族より相談。</p>
国富事業部	<p>ケアプラン</p> <p>相談 入居間もない利用者ご家族より、「通院、デイサービス等の利用に關しすぐに連絡がなかった為、寂しさを感じた」との相談があった。</p> <p>国富ホーム</p> <p>相談 土日のみホームに宿泊、月曜日～金曜日は朝7:00過ぎから夕方18:00までお迎え有りの利用者ご家族より、「置いていた下着がなくなっている」との申し出があった。</p> <p>苦情 談話室にてご家族と利用者が話しをしていたところ、職員が「暑い」と言って暖房を切った。しばらく後、別の職員が「寒い」と言って暖房を入れた。その際談話室には数名の利用者がいたが、暑さ寒さを訴えた方はおらず、ご家族は「職員の体感でエアコンの調節をしているのか?」と感じられた。</p>
春生事業部	<p>ホームヘルプ</p> <p>案件 ヘルパー利用中に緊急搬送された件についての報告。</p> <p>外出先で転倒し、後頭部を打ってかかりつけの病院を受診したが異常なし。医師より午後からの入浴許可が下りたため、担当ヘルパーが入浴介助を行った。16:00頃入浴中に気分不良の訴えがあり、椅子に座った状態のまま失神した。ヘルパーより責任者に連絡が入り、救急車で病院へ搬送された。検査を受けたが、脳・心臓に異常はなく、迷走神経反射による失神との診断を受けた。</p>

協議内容

<p>一年を通し職員と保護者、職員と園児の信頼関係も成立しているため、園児の安定のため一歩踏み込んだ相談をしていく。</p> <p>ネグレクトの可能性も含め、市役所保健師に相談し該当園児の安全・健康の向上に努める。</p> <p>ご意見を真摯に受け止め、自身の言動や保護者との関わりを大切にしていける旨を職員に周知徹底していく。</p>
<p>後日、保護者との話し合いの場を設け、状況説明が不十分だったことに対し謝罪し、以後なきよう努める旨伝えた。土曜日はグループごとの合同保育になる為、各クラスしっかりと連携をとっていきよう努める。子供の出席人数を確認し、職員数を調整した上で怪我や事故等の防止に努める。</p> <p>後日、保護者に来園していただき、就学前保育に關しては他の園児同様に参加できていることを伝えた。提出物の件に關しては、こちらの配慮不足だったことを伝え謝罪し、保護者に納得いただいた。</p> <p>何気ないつもりでの発言も、子どもと保護者を傷つけてしまうことがあると心して、保育を行っていく旨を確認した。</p>
<p>受診後、荷物置場にご案内し、リハビリパンツの残枚数を確認。サイズの誤りを謝罪し、個別に作成している管理表(持参日・開封日を記載)について説明し納得いただいた。以降、同案件に対する問合せはきていない。</p> <p>感染症の為、すぐに入院可能な病院はないと思われるので、主治医への相談をアドバイスした。</p> <p>ご家族に対し、再度楽苑の施設説明を行い、ホーム入居までの利用について複数人を交えて話し合いの場を設けた。</p> <p>紹介した別施設に申し込みをされたので、手続きがスムーズに行えるように支援した。入居が決まり解決。</p>
<p>通常は退院の目的を1ヶ月程度としているが、長年の利用者様であったことも鑑み特例として3月いっぱいまでは、在籍可能である旨を伝えた。</p> <p>部屋代、水道光熱費をいただく件はご家族了承済み。</p> <p>施設には正看護師が一人しかおらず、病院のような手厚い看護が難しい状況を説明したところ、了承された。現在症状が安定し、徐々に通常生活に戻している。</p> <p>入居後も毎日ご家族が訪問されていたため、夕方に来られた際に報告をする予定だった。仕事でも連絡を待っておられ、寂しさを感じたご家族の気持ちに配慮し、対応していく。</p> <p>日中、春生倶楽部で入浴介助をする際のみ着替えをする為、デイサービスとホームの職員間で、何枚着替えを持ってきて、何枚洗濯物を渡したか直接物の引渡し確認を行い常に連携し、紛失の機会をなくしていく。</p> <p>各フロア文書にて職員に周知。談話室は利用者のスペースなので、極端に温度の上げ下げはせず、室温は一定を保つようにする。</p> <p>但し感染症予防の為の換気は必要。職員の体感温度はそれぞれ違うので、寒暖は衣服で調節する等、フロア毎の対策を報告するよう伝えた。</p>
<p>宮崎市に報告書を提出。カンファレンスにて、訪問看護師より外出中および入浴中の留意点等を指示された。</p> <p>風呂の温度は41 以上には設定しない、10分以上湯船につからない、入浴後の水分摂取はこまめに等、指示内容にしたがって入浴介助に努める。</p>