

第三者委員会・運営懇談会議記録簿				令和3年度上半期		社会福祉法人・春生会	
出席者							
施設長	兒玉 邦彦	幼児部主任	富山 真弓	司会者	兒玉 邦彦		
副園長	兒玉 恭子	乳児部主任	加藤 章子	記録者			
第三者委員	木島 良子	春生ケアセンター主任	中萬 裕美				
第三者委員	稲用 敦子	国富ホーム主任	長友 久美子				
第三者委員	河野 宏子						
開催場所	新型コロナウイルス感染防止のため中止						
開催日時							
議題							
1. 各部門より(R3.2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	特記事項なし						
幼児教育部	<p>①Instagramへの写真掲載 保護者より市へ、Instagramに自分の子供の写真が出ていて驚いたとの電話があった。Instagramの開設をするにあたり、不都合のある方は申し出ていただくよう伝えており、また、入園の際には重要事項説明書を全世帯に配布し承諾を得ていることをしに伝えると、園としての問題は無しということになった。 今後は、入園される方にはInstagramについても詳しく伝えるようにしていく。</p>						
春生ケアセンター事業部	<p>希望山荘 特記事項なし 希望楽苑 ②家族とのコミュニケーション 利用者様のご家族より、デイサービスでお世話になっているのであまり言いたくないが、以前から職員とのやり取りが少なく家族としては寂しい。送りの際に、毎回でなくていいので、今日はどうだったか、何をしたらか等一声かけてもらえたらと言われた。 ご意見・苦情は、コミュニケーション不足が原因のことが多い。送迎などでご家族と接する際は、できるだけご家族とも会話をすることが大切。自宅での様子が聞けたり、ご家族の困っていることが分かるため、家族支援も介護の一つだと理解しコミュニケーション力を高めていくよう職員間で話し合いを持った。</p> <p>春生倶楽部 特記事項なし ホームヘルプ 特記事項なし 国富ケアプラン ③職員の会話、行動 施設の会議室で担当者会議中、職員控え室から大きな笑い声や職員同士の話し声が聞こえ、会議を妨げてしまった。同日、他の利用者様ご家族が見えており、玄関先であいさつをしていたところ、食事を運ぶ配膳車が断りもなく真ん中を横切り、最後のご挨拶を妨げてしまった。 各部署の責任者へ報告し、施設の出入り口が一か所、どなたか見えるか分からないため全職員、十分留意してもらおうよう指導してもらった。</p> <p>家政婦 ④家政婦前の確認不足 病院受診時に、ご家族から保険証を預かっていないものと家政婦が思い込み、また、病院にご家族が同行されるものと思い込んでいた。家族に電話連絡をしたところ、「何も聞いていないし、保険証は預けている」とご立腹された。保険証は、事前に預かっていたため、責任者が謝罪する。 受診に付き添った家政婦へ、思い込みにより確認を怠ったことを反省してもらい、今後はこれまで以上に確認を大切にすよう、当該職員に指導した。</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム ⑤利用者様への説明不足 施設を出入りしている業者様から「〇〇が閉店したと言いまわり営業妨害をした」という電話があった。直接、その業者様のところへ何うと、利用者様から「〇〇が閉まったと聞いた」と問い合わせがあったとのこと。利用者様へそのような案内をしたことはないが、コロナの感染防止のための色々なお願いをしていたところで、変更にも協力してもらえるところがあるかどうか一人一人に確認を取っていたところだった。その過程で、利用者様が勘違いされて電話をしたかもしれないと説明し、利用者様への説明の際、職員の言葉が足りなかった部分があったかもしれないと謝罪する。 今回の件では、聞き取りや確認をする際の言葉の使い方や伝え方が、誤解を招くような表現だったのかもしれないと再認識させられた。相手はどう感じているのか、どう解釈しているのか考えながら会話できるスキルを身につけていくよう職員間で話し合った。</p> <p>国富倶楽部 特記事項なし 配食サービス 特記事項なし</p>						
協議内容							
省略							