

第三者委員会・運営懇談会議記録簿				令和4年度下半期		社会福祉法人・春生会	
出席者							
施設長	兒玉 邦彦	幼児部主任	杉尾 之美	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	兒玉 恭子		
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(R4.8月以降の)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・協議内容							
乳児保育部	<p>・一歳児クラス…自己主張の強くなる年齢です。物の取り合いで顔を引っつかかれ、担任が保護者に謝罪したが、『見ていないのに、見ていたとの報告をされた』との指摘があった。きちんと見ていたら引っつかれることはなかったのではと思われたようだった。しかし、職員は現場で見ており声をかけたのだが、離れていて手が届かなかった為、防ぐことができなかった。また、保護者にお詫びと説明をする際に、詳しい説明をしておらず、軽い口調でお伝えしたようで、それに対して不快感に感じられたようだった。後日、丁寧な説明し改めて謝罪をした。今後、丁寧な対応を心がけていく。</p> <p>・ある保護者から 保育料の請求書を、名前が確認できるように(渡し間違いがないように)連絡帳のフォルダーに挟んでお渡ししていたが、職員に見られたくないので(実際には見えてない)と考えて欲しいとの相談が市役所にあった。検討の結果、今後は封筒に封をしてお渡しすることに変更した。</p>						
幼児教育部	<p>・行事の時に、今年度も観覧者2名までとさせて頂きました。祖父母等にも見せてあげたいので人数制限を緩和してほしいとご要望が何件ありましたが、感染症もまだ流行していた時期だったので感染拡大防止の為に、人数制限を解除できないことを伝え、ご理解いただきました。</p>						
春生ケアセンター事業部	<p>希望山荘</p> <p>・特記事項なし</p> <p>希望楽苑</p> <p>・保健所指示にて利用者様全員のPCR検査を実施した際、ある利用者様のご自宅に看護師2人で訪問し、鼻腔でのPCR検査を施行したところ本人が顔を動かし、出血してしまった。見ていた息子さんからやり方が悪いと怒られてしまった。その方は要介護5の利用者さんで1人が顔をおさえていたが、思ったより激しく動かれたため起きたことだった。その場で謝罪して帰苑。その後、息子さんの配偶者より電話があり、夫が言い過ぎたと言っている。しかしもう少しやり方があったのでは…これからもお世話になりたいので注意して欲しいとのこと。改めて謝罪しその後の利用に繋がっている。その後、職員会議にて原因について検討した。検査前にどのような検査をするのか、場合によっては出血もありうることを説明不足だった、寝たきりの方は動かないという思い込みも反省しなければいけないことを職員間で確認した。</p> <p>春生倶楽部</p> <p>・大雨で送迎の到着時刻が予定時刻より15分遅れた為、ご家族から『迎えを忘れていないか』との連絡があり、送迎担当職員が遅れた理由を伝えて謝罪した。 対策として、送迎予定時刻が遅れる場合はご家族へ連絡をすることとした。</p> <p>ホームヘルプ</p> <p>担当ヘルパーの交代を希望された利用者さんがおり、後日責任者がご自宅を訪問し詳細をうかがうと、「もう長く担当してもらっているから、慣れあいにないように」ということだった。担当ヘルパーとも話し合い、対応に不手際があったわけではないが、ご利用者様のご要望にそって交代することとした。</p> <p>国富ケアプラン</p> <p>特記事項なし</p> <p>家政婦</p> <p>特記事項なし</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>・利用者様のご家族より、緊急連絡先の間違いがあると指摘があった。緊急連絡簿を確認すると、以前の連絡がそのまま記載されていた。緊急連絡先の書き換えをすぐ行い、電話で謝罪した。また、再発防止のためすべての利用者様の緊急連絡先の再確認を行った。</p> <p>・ご家族より保険証の管理、病院受診時の対応について苦情があった。ご本人の不調の訴えにより、日曜に受診することとなり、ご家族に対応をお願いしたところ、「緊急性が低いのに呼び出された」とご不快に思われた模様。また、その時に本人が保険証を持っていた。保険証の管理については、病院受診後は必ず受け取りをすることを職員間で再確認した。また、受診のタイミングについては、自立度が高いとはいえ、本人の訴えが二転三転することも多いため、日ごろから職員間で申し送りを丁寧に行い、看護師とも相談して総合的に判断することをカンファレンスで確認した。</p> <p>・手術で入院される予定の利用者様に、本来は欠食であったが、朝食を食べさせてしまい、手術が延期となってしまった。自立度の高い利用者様であったため、職員はご家族および利用者様より、手術日や必要物品について確認したが、詳細は把握していなかった。欠食指示についても、ご家族が前日に、利用者様に説明されていたのを一緒にいた職員も聞いていたが、申し送りをしていなかった。ご家族には謝罪し、今後は、検査や手術で入院される際には、ご家族に詳細をしっかりと伺いメモを残し申し送りすることとした。また、再発防止のため、検査や手術の入院の際に確認すべきことについて、チェックリストを作る検討を始めた。</p> <p>・ご家族から「連絡が少なく、本人の様子や体調の変化がわからない。また、窓越し面の際の様子を見ていると、対応に思いやりが足りないように思う」とご指摘をうけた。職員は普段と変わらずお声かけや連絡をしていたつもりであったが、コロナ下で面会制限もあり不安が募られた様子。ご家族の思いにお答えできなかったことを謝罪。カンファレンスにて関わった職員だけでなく、フロア全体で思い当たることがないか振り返りし、ご家族の不安も考慮し気持ちに沿ったケアや連絡が行えるよう職員間で確認した。</p> <p>・居室での面会の際、部屋が汚いことをご家族から指摘を受ける。その後すぐ部屋の掃除を行い、責任者から謝罪する。担当フロア職員でカンファレンスを行い、担当制をとることとした。その後、ご家族から「あれからお部屋をきれいにしてもらっているのはわかるが、信頼を裏切られたという思いが強い」と言われ、再度深くお詫びしたが、信頼回復に至らず退所された。</p> <p>国富倶楽部</p> <p>特記事項なし</p> <p>配食サービス</p> <p>・おかずの中に髪が入っていたと、利用者様より苦情あり。配食スタッフがその場で謝罪し、調理場へ伝え、異物混入を防ぐための衛生管理の徹底について調理スタッフ全体で再確認した。</p> <p>・請求書が届き中を確認したら、別の方の請求書が入っていたと連絡があった。事務員の入れ間違いだったため、すぐに請求書を回収し、謝罪した。</p>						