

第三者委員会・運営懇談会議記録簿				令和5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	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(R5.2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	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム等なし ・令和4年11月～『手ぶら登園』に取り組んでいます。エプロン・おむつ(希望者のみ)を園で用意し、汚れ物の持ち帰りが少なくなる。 ・令和5年5月～コット(簡易ベッド)使用により、敷布団の用意が必要なくなる。 ・令和5年9月～おしりふきタオル・汚れ物入れ(バイオマスゴミ袋使用)を園で用意。持ち物、準備する物や持ち帰る汚れ物の量が少なくなり、保護者の皆様の負担軽減につながり、喜んで頂いています。 						
幼児教育部	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、怪我が続いてしまい、その度に保護者の方々には温かい言葉をいただきました。職員一同、行事が再開され、保護者の皆様と子どもたちの笑顔を沢山見ることができています。今後、行事が続きますが、子どもたちの成長した姿を発揮できるように日々の保育を充実していきたいと思えます。 						
春生ケアセンター事業部	<p>希望山荘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者様のご家族より『パット代が増えているが、体調に問題ありますか?』と問い合わせがあったが、ご本人が便秘のため排便コントロール中でお薬の調整中だとお伝えしたら、前の薬に戻して欲しいと言われた。しかし、自分の意志がしっかりされている方ですので勝手に変更はできません。後日医師と直接話をして、解決していただくことにしました。 <p>希望楽苑</p> <ul style="list-style-type: none"> ・週に4回の通いと不定期だが月に3回ほどのお泊りサービス利用のご家族様がいらっしゃる。前月末に依頼を受け計画を立て実施している。その方のお泊まりの日のお迎えの際に「今日はお泊りですね」という声掛けをしたところ、声掛けは止めて欲しいと言われた。家庭で荷物の準備をしても「それは何?私は泊まりませんよ」と言うので、ごまかしごまかし準備をしてる。職員名も指定されてのお願いのお話でしたので、直接謝罪し、後日の会議の中でご家族の思いを共有して、以後細かく注意を払って、対処していくこととなりました。 <p>春生倶楽部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遠方に在住のご家族様より「うちの母は屋からの利用のはずだが、昼食代が請求されている」と連絡が有り、間違いが判明、丁寧に謝罪し、正しい金額を振り込んで頂きました。気分の悪い思いをさせてしまい、デイサービス職員、介護事務員深く反省しまして、今後に対応することになりました。 <p>ホームヘルプ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>国富ケアプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>家政婦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし 						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個室のクーラーの結露から家具を破損した。ご家族様はそのことを面会に行った際に知った。面会は20分という短い限られた時間なのに、職員が入れ替わり立ち代わり、家具破損の説明に来たので、母親との話が出来なかった。謝罪の言葉も無いうえに、破損した家具の処分までご家族に依頼してしまった。詳細の聞き取りをしたところ、職員間のコミュニケーション不足や判断ミスでの態度であったと思われました。職員の配置換えも検討の対象に入れ、厳重な注意を行い、このような間違いを起こさないように全フロアー職員に周知しました。 ・辻原館の受け付けが不在のことが多い。「そちらの会議や休日などの都合で不在はおかしい。」と言われ、確かに受け付けが不在は不便で用心も悪いので、2階・3階のスタッフ、配食サービスのスタッフ等に協力を依頼して対処していくこととなりました。 <p>国富倶楽部</p> <ul style="list-style-type: none"> 特記事項なし <p>配食サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卵アレルギーの方に、うなぎご飯の上に錦糸たまごをのせて提供してしまった。あってはならないことで、深くお詫びし、今後の対策を検討し、2段階でのチェックの実施の確認をしました。 						