

第三者委員会・運営懇談会議記録簿	令和5年度下半期	社会福祉法人・春生会
-------------------------	-----------------	-------------------

出席者					
施設長	児玉 邦彦	幼児部主任	杉尾 之美	司会者	児玉 邦彦
副園長	児玉 恭子	乳児部主任	加藤 章子	記録者	児玉 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	保育園3F 会議室				
開催日時	令和6年2月7日				

議題

1. 各部門より(R5.8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>・0才男児 熱性けいれん重積の既往歴がある園児がいます。痙攣が長時間持続する可能性があり、座薬と口腔用液を預かっています。入園の際、緊急時対応の看護師がいる時間帯での登園をお願いしていましたが、仕事の都合で朝7時半からの登園が続いていました。8時までは職員の数が少なく、痙攣時に側についたり、救急車に付き添う職員の確保も難しく、遅い登園をお願いしましたが、「朝7時から保育園は開いているのにどうして預かってもらえないのか」とご立腹でした。そこで、早めに出勤している職員の了解も得て、7時45分ということで、ご理解と了承を頂きました。お子様の大切な命をお預かりする責任もありますので、今後も丁寧な話し合いが必要だと思いました。</p>
幼児教育部	<p>・職員の子ども達への声掛けの内容や声の大きさが気になるとのご相談がありました。日頃から会議などで、子ども達への言葉のかけ方など話しているが、怪我につながらないように時には大きい声も出たり、子ども達を状況から守るために必要な対応であることもあり、ご理解いただきました。今後も子ども達が安全で安心して過ごせるように気を付けていきたいと思えます。</p>
春生ケアセンター事業部	<p style="text-align: center;">希望山荘</p> <p>・特記事項なし</p> <p style="text-align: center;">希望楽苑</p> <p>・宿泊利用時に、汚れた衣類を袋に入れて返却しているが、入れる職員によって軽く畳んだりしてわかりづらいのご指摘があり、「洗濯お願いします」と分かるように記載して返却することになりました。ところが、そのプラスチック袋を再利用ができないので、文字の記載はやめて欲しいと申し出がありその方には450袋に入れてやり取りすることにしました。</p> <p>・遠方に住む娘さんより電話があり、今日は利用日ではないのに迎えの人が来ている。電話の向こうで男の人の声もしていると言われます。確かに利用日ではなく、すぐに職員が訪問したが、誰も居ない。本人によると、男の人が来たけど玄関は開けなかったと言われる。その後、しばらく話をするうちに、弟さんが来られたらしい話をされ、もしかしたら先ほどの声は弟さんだったのでと仮説を立て、娘さんへ報告しました。</p> <p style="text-align: center;">春生倶楽部</p> <p>・特記事項なし</p> <p style="text-align: center;">ホームヘルプ</p> <p>・特記事項なし</p> <p style="text-align: center;">国富ケアプラン</p> <p>・特記事項なし</p> <p style="text-align: center;">家政婦</p> <p>・特記事項なし</p>
国富事業部	<p style="text-align: center;">国富ホーム</p> <p>・ご家族より電話の途中でガチャンと切られたとご注意を受けた。対応したスタッフは話が終わったので切ったと思っていたが、ご家族はまだ途中だったそうです。きちんとご家族に理解して頂いたかの確認をしたうえで、相手の方が電話を切ったのを確かめて電話を切るという細心の配慮が必要であると周知しました。</p> <p>・ご家族より「父がいすを振り上げたりしているみたいで迷惑をおかしているようですね。私達はそれを聞いてもどうしたらいいのかわかりません・・・」と相談を受けた。プロとしてお預かりしているスタッフの発言の軽率さを反省しまして、ご家族への対応マナーを今一度学び直すことにしました。</p> <p>・南3階へ荷物の整理に来られたご家族を、1階と3階のスタッフのやりとりが上手くいかなくて、結果ご家族を玄関先で長時間お待たせすることになってしまいました。対応の悪さを指摘されたが、1階と3階のスタッフの1階のスタッフが連れて来てくれるだろう、3階のスタッフが迎えに来てくれるだろうとの思い込みが混乱を招いたようでした。常に細心の注意を払い丁寧な対応を心がけるよう周知しました。</p> <p style="text-align: center;">国富倶楽部</p> <p>特記事項なし</p> <p style="text-align: center;">配食サービス</p> <p>・ミキサー食をお届けしている方より、髪の毛が入っていると電話があり、直ぐに確認に伺うと、確かに髪の毛が混入していた。以後、帽子の中にきちんと髪の毛を入れ込む、洋服やエプロンへのコロコロを今以上に徹底することになりました。</p> <p>・昨日のご飯は硬かったと指摘があり、調査したら、早炊きモードの設定になっていたことがわかりました。炊飯器のスイッチを入れる際に細心の注意を払うように周知しました。</p>