

第三者委員会・運営懇談会議記録簿				令和7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		
第三者委員	木島 良子	乳児部主任	加藤 章子	記録者	兒玉 恭子		
第三者委員	稲用 敦子	春生ケアセンター主任	中萬 裕美				
第三者委員	河野 宏子	国富ホーム主任	長友 久美子				
開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	2026.2/12						

**議題**

1. 各部門より(R7.9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"> <li>・お迎えについて 育休中の保護者が、姉の習い事の都合により曜日によってお迎えの時間が延長となる日があった。1歳児でもあり、『早く迎えに来てもらえるのは今だけ』という職員の思いから早めのお迎えをお願いする声掛けをしてしまった。保護者も考慮して判断されていることであったので、配慮に欠ける声掛けだったことを反省しお詫びした。今後は家庭の事情を尊重しながら、協力的な対応をしていきたい。</li> <li>・朝の受け入れについて 1歳児クラスの登園時、泣いている園児に対して受け入れの職員が速やかな声掛けや抱き上げ等の対応を行わない場面があった。父親は何度も職員に対して『行きますよ』と言ったが、対応が無く大きな不安を抱えた状態で園を後にされた。その後、父親よりの連絡で本件が判明した。速やかに該当職員にいきさつを聞き、厳重注意をすると共に保護者に謝罪に行った。登園時は子どもと保護者にとって大切な時間で、このような対応は決してあってはならないこと。全職員へ改めて子どもとの関わりについて確認と共有を行った。今後このようなことが起こらないよう職員間の連携を徹底していく。</li> </ul>
幼児教育部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任ではない職員がクラスに入った時、対応に不安感があったとの事で保護者より相談がありました。挨拶もなく、子供を呼ぶこともなく保護者もどうしていいかわれたそうです。不安感を持たせてしまった事と、対応が十分でなかったことにお詫びをしました。全職員に子どもや保護者の皆様への対応について今いち度周知しました。</li> </ul>
春生ケアセンター事業部	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望山荘</li> <li>・特記事項なし</li> <li>希望楽苑</li> <li>・利用者さんの携帯がご家族とつながったままで、こちらの声を録音されていて、こちらのもの言いにご家族が戸惑いを感じられた。謝罪し、わかって頂きましたが、こちらは有資格者で、相手は認知症の方ということを十分考え、今後は対応して頂きたい旨周知した。</li> <li>・ろうあ者のご夫婦のお宅にお迎えに伺った際に、トイレの方でバタバタした声が聞こえてきたので、失礼しますと言って中に入ったが急に入って来てびっくりしたと抗議された。これからは、家の外で待ち、助けを求められたら家に上がることにした。</li> <li>春生倶楽部</li> <li>・特記事項なし</li> <li>ホームヘルプ</li> <li>・特記事項なし</li> <li>国富ケアプラン</li> <li>・訪問時、部屋が暗かったので電気を付けたら、つけなくて。配慮が足りませんでした。</li> <li>・担当者会議中、テーブルの汚れが気になり、そばにあったティッシュを2枚取り拭いた。その際ご家族よりティッシュは1枚と注意を受けた。訪問の際はその家の備品などは断りを入れてからと反省致しました。</li> <li>家政婦</li> <li>・特記事項なし</li> </ul>
国富事業部	<ul style="list-style-type: none"> <li>国富ホーム</li> <li>・ご家族より今日の面会時間が少し長くなると聞いていたのに伝え忘れの為、そのことを聞いていなかったスタッフが時間が過ぎたと声掛けしてしまった。すぐに謝罪したところ、くしにも髪の毛がついたままだと指摘があり、確認すると確かに髪の毛がついていた。くしを使用する度に清潔にするように併せ連絡事項の共有の徹底を注意した。</li> <li>・ご家族より本人の眼鏡が所定の位置に置かれていないと指摘を受けた。掃除の際に移動して元の位置に戻していなかった。その場で謝罪して、私物を移動させた時は元の所にしっかり戻すように伝えた。</li> <li>国富倶楽部</li> <li>・右足ふくらはぎの皮膚剥離をみつけご家族に報告したところ、二度とこんなことがないようにして下さいと言われた。だが、入浴時に皮膚剥離したかどうかは不明。ホーム職員からはもともと内出血があった所だったのでご家族には伝え済みで、レッグウォーマー等で保護していたので、自然に剝離したかもしれないし移乗動作の時かもしれないし、お互い話し合いを持ち、責任者より再度ご家族へ状況の検証を行ったことを説明して謝罪し、今後万全の注意を払っていくことを伝えた。</li> <li>配食サービス</li> <li>・特記事項なし</li> </ul>